**遴 选 文 件**

**项目名称：中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目**

**项目编号：XLYY20250356**

**2025年6月**

**目 录**

**第一部分 遴选邀请函 2**

**第二部分 用户需求书 6**

**第三部分 评分标准 24**

**第四部分 响应文件格式 28**

# 

# 遴选邀请函

**遴选邀请函**

1. **项目基本情况**

1.方式：院内遴选（综合评分法）

2.项目内容：遴选1家具有丰富经验、专业团队和良好信誉的食堂经营服务商，以提高医院食堂整体服务水平，提供职工、患者及家属优质及干净卫生的餐饮服务。具体要求详见遴选文件用户需求书。

3.注:本文件所称“业主方”即中山市小榄人民医院；“服务商”即有意参与本项目遴选的各公司。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 资金来源（元） | 服务期 | 备注 |
| 1 | 中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目 | 1、资金来源：由食堂经营服务商自负盈亏。  2、本项目医院不支付任何费用 | 自服务合同生效之日起 三 年 | 项目具体要求，详见遴选文件。 |

1. **服务商的资格要求**

1.具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件及食品药品经营许可证扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。且营业范围包括餐饮管理或饮食管理或食品经营管理。

2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：报名截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2024年度财务状况报告扫描件或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。

4.履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。

5.参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，提供承诺函。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若投标人同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

6.参选公司未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

7.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。参选公司提供承诺函。

1. ****报名截止时间、响应文件递交方式****

1.报名截止时间：2025年7月4日16:00（北京时间）

2.响应文件递交份数：6份（1份正本、5份副本）

3.响应文件递交方式：

服务商须将已加盖公章的响应文件（扫描版）发送至指定的报名邮箱（请确保邮件标题注明：项目名称+服务商名称），并在报名截止时间前将纸质盖章响应文件按要求份数邮寄至中山市小榄人民医院内科楼九楼总务科。

（1）电子邮箱：xlyyhqbz@126.com

（2）邮寄:

收件人：何小姐

收件电话：0760-88662120-8120

收件地址：中山市小榄镇菊城大道中65号（小榄人民医院内科楼九楼总务科）

1. **公告期限**

自本公告发布之日起五个工作日。

1. **响应文件要求**

1.报名时请各服务商按照响应文件模版要求提供完整的响应文件。

2.**响应文件内容均需盖公章。**

1. **其他补充事宜**

1.如纸质文件与电子扫描件存在不一致，以纸质盖章版为准。

2.本项目不得转包。

3.本项目不接受联合体响应。

1. **监督部门联系方式**

联系人：曾老师

联系电话：0760-88662120-1621

地 址：中山市小榄镇菊城大道中65号内科大楼九楼

中山市小榄人民医院

2025年6月27日

# 第二部分　用户需求书

**用户需求书**

**一、项目概况**

1.项目名称：中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目

2.项目编号：XLYY20250356

3.资金来源：由食堂经营服务商自负盈亏。

4.本项目业主方不支付任何费用。

5.自服务合同生效之日起 三 年。

6.本项目不得转包。

7.本项目接受联合体响应。

**二、总 则**

1、项目内容：中山市小榄人民医院食堂经营项目，服务商必须按国家、行业的标准及遴选文件的要求对项目提供相关服务。

2、服务年限：自合同签订日起叁年。

3、《用户需求书》中，凡带“★”的条款为该项目的重要技术服务要求，必须完全满足，如有负偏离的遴选文件将被认定为无效投标；凡带“▲”标识的内容为评标的重要参数依据，响应服务商应对该标识项目按照要求进行真实应答描述，但不作为废标的实质性条款。

4、项目采用全包干的方式承包，由中选服务商负责遴选文件对中选服务商要求的一切事宜责任，自负盈亏，业主方不支付任何费用或补贴给中选服务商。中选服务商及其工作人员所产生的一切费用及责任由中选服务商负责，与业主方无关。

5、响应服务商在响应遴选方案中对这部分内容应尽量列出具体参数或作出详细应答。如果响应服务商只简单注明“符合”或“满足”，将影响其技术商务得分。

6、中选服务商不得以任何方式转包或分包，否则业主方有权扣除履约保证金并自动终止合同。

7、本项目不接受联合体投标。

8、本项目不设统一现场踏勘时间，响应服务商如需进行现场踏勘，可直接与业主方联系。响应服务商因对项目不了解而导致方案不合理或不完整的，业主方将不负任何责任。业主方不接受因响应服务商缺乏对项目情况的了解或掌握而提出的任何异议或索赔。

9、响应服务商资质要求：

9.1具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件及食品药品经营许可证扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。且营业范围包括餐饮管理或饮食管理或食品经营管理。

9.2有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：报名截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

9.3具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2024年度财务状况报告扫描件或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。

9.4履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。

9.5参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，提供承诺函。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若投标人同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

9.6参选公司未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

9.7单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。参选公司提供承诺函。

**三、项目基本要求**

1. **服务范围：**

**1、 项目名称：中山市小榄人民医院食堂经营项目**

**2、 项目清单：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业主方** | **遴选内容** | **开展形式** | **技术参数要求** | **服务年限** |
| 1 | 中山市小榄人民医院 | 食堂经营 | 菜品价格下浮 | 详见“用户需求书” | 三年 |

**3、场地范围：**

小榄人民医院餐饮楼一楼餐饮操作间及患者、家属就餐区建筑面积约为1290㎡（附图一）、二楼职工就餐区使用面积约为1000㎡及二楼3间小房、1间洗消间，其中营养科办公室及营养配餐间除外（详见“附图二”红色区域）。

**★4、服务期限：**

即自合同签订日起叁年。服务期限采取1+1+1的方式。即先签订一年合同，如业主方对中选服务商的服务满意且考核合格（考核方案见附件一），在第一年合同期满后，经业主方考核合格后并同意后，则双方续签下一年度合同。如业主方对中选服务商所提供的服务不满意（即连续两个月考核结果低于80分的），业主方有权单方终止合同，不再续签。

**5、 经营模式：**

★（1）由业主方向中选服务商提供经营场地，中选服务商应在每月5日前向业主方缴交生活垃圾处理费**¥300元/月及上一个月的水、电费（按实结算）等，天然气费由中选服务商自行支付至供气公司，厨余垃圾由中选服务商自行与具有收运资质的第三方公司签订收运合同，**中选服务商负责自主经营、自主管理、独立核算。

▲（2）中选服务商应每天（全年不间断）为医院员工（含进修生、实习生、后勤服务公司员工及其他工作人员的工作人员）、患者及家属提供早餐、中餐、晚餐、宵夜及以成本价提供医院体检餐、公务餐、会议餐、职工包餐、会议盒饭、业主方需要的各类临时性用餐和应急配餐服务。

（3）采用堂食和配送餐服务相结合的模式。中选服务商须有完善的线上订餐系统（含订餐自取），**外卖订餐时间为24小时开放，可自选送达时间，配备足够的送餐服务人员。**

（4）供餐时间：一楼的供餐时间以满足患者及家属的需求为准，一般供餐时间为6:30至22:30（含宵夜供应）。二楼医院员工就餐区的供餐时间为：早餐6:30-9:00；午餐10:30-13:00；晚餐16:30-19:30；宵夜供应到22:30。中选服务商应根据医院员工的需求提供夜班人员的宵夜订餐及配送服务。

（5）中选服务商自觉接受业主方及餐饮主管部门的监督管理。

**6、中选服务商应承担费用，包括但不限于：**

★（1）中选服务商负责按食品安全的要求购买食物原材料、加工和水、电、气的费用及其员工的一切工资、福利、保险、健康体检和所产生事故、责任和纠纷的处理。

（2）中选服务商每年须为医院食堂购买不少于 500 万保额的食品安全责任险和不少于 200 万保额的公众责任险。

（3）中选服务商负责办理合法经营所需的各类相关证件资料。

（4）中选服务商负责对一楼经营场所的重新装修及其基础设备、设施的改造、翻新、维修和保养；一二楼楼梯修复以及消防系统的改造；一二楼日常所需添置的各种设备设施（包括但不限于医院提供的专用电梯、台、椅等），所需费用和物品的更新、增设和日常维修保养等一切费用由中选服务商自行承担，具体要求如下：

①中选服务商中标后1个月内必须按业主方要求，在满足食品安全管理和消防安全管理的相关法律法规要求下，开始对饭堂进行重新装修、改造和流程优化，包括但不限于：饭堂布局调整、地面墙身翻新、管道走向调整、消防设备设施增设等，重新装修后的饭堂应符合餐饮服务食品安全监督量化等级为A级以及满足最新的消防法规要求。

★② 中选服务商在装修前必须提交书面装修申请和图纸（含平面设计图、装修效果图等）、预算明细表、施工方案等交给业主方审批同意后方可进行，装修所产生的一切费用由中选服务商负责。批准施工之日起，三个月内完成施工，若遇特殊情况需要延期，书面说明延期原因。

★③中选服务商必须选择具备装修、消防建设资质的公司进行施工，材料、工艺必须符合环保要求及国家相关要求，业主方有权对装修公司及施工材料、工艺、环节进行监督管理，一旦发现不符合要求或以次充好的情形，业主方有权要求中选服务商立即停工整改。因中选服务商原因造成一切装修事故或安全隐患，所有责任及损失由中选服务商自行承担，对业主方造成经济或其他损失的，业主方有权进行索赔。

④装修改造不得对原建筑构成损害及造成环境的不协调，合同期满中选服务商可以拆除商标标牌及其他属于中选服务商的可移动的设备设施，但房屋内的固定装卸设施（如隔墙、门窗、天花、地板、消防设施等）归业主方所有，中选服务商不得拆除或破坏。

★⑤中选服务商应制定装修期间的可行供餐方案，必须确保装修改造期间的正常供餐且应符合食品安全管理要求。

⑥ 食堂一楼及二楼就餐区必须配置光纤WIFI全面覆盖，一切费用由中选服务商自行承担。

★⑦中选服务商应当具备订餐系统、IC卡消费系统功能开发、配置能力，IC卡具有移动刷卡、个人充值、兼容业主方现有门禁等功能，结算报表能区分招标人充值和个人充值。若需接入医院的相关系统，费用由中选服务商承担。饭堂信息系统应具备以下功能：

◎具有饭堂APP网上订餐系统（提供该即将上线APP的相关材料，例如操作界面截图、运行方案等）：

◎ 具备专有订餐APP且可直接网上订餐。业主方的员工可通过手机号或员工代码登录APP，患者或家属通过手机号登录。APP网上订餐系统应可以接受患者信息（病区、姓名、住院号、床号）和员工信息（员工姓名、工号或手机号等）进行订餐，并出具菜品单价明细小票。

◎从饭堂APP网上订餐后，消费者可以查询所订餐食的物流进度，订单完成后还可以在APP网上订餐系统进行消费评价（具有图片上传功能）。

◎饭堂APP网上订餐系统应有预约点餐（例如提前1天下单）、临时取消订单及增加订单的功能，还具有配送餐方式（有堂食、配送、自提或他人代取，如由他人代取，需设置核对确认环节如随机取餐码）等多种配送方式的选择。

◎饭堂信息化系统应具备医院员工在饭堂消费时，系统应具有：“按医院员工就餐补助规则，在系统中直接扣减补贴金额后，再从员工个人饭卡账号收取差额”的功能（即员工在饭堂消费时，饭堂信息系统从员工的个人账号中收取的金额是减去医院补助后的金额），无需再另行统计并集中发放补助。中选服务商应配合用餐补助规则的变化而调整。

◎饭堂信息系统应具备移动刷卡系统或手机网上消费（绑定饭卡）功能，让无法到食堂现场就餐的员工在病房订餐也能享受到员工消费补助。APP可对全院员工进行科室分组，对特殊科室分组（ICU、手术室、产房、介入室、胃肠镜室等）的线上订餐自动减免配送费。

◎饭堂信息系统应具备直接通过员工手机或个人账号进行网上充值和无卡手机扫码消费等功能，应具有通过识别员工出示的手机代码直接扣费（员工在食堂一楼消费可享受对应的优惠折扣）的功能。

◎中选服务商提供不同类型的IC卡，享受医院补贴的IC卡应有区别。所有卡均由中标方提供，由业主方录入信息、发放、补办、取消等。

⑧ 中选服务商在正常营业时配备充足的消毒碗柜，以保证各类餐具的清洁消毒效果。

⑨中选服务商在正常营业前应配备饭菜保温设备，以保证饭菜的保温效果。

⑩中选服务商负责更换全院目前在用的IC饭卡，并且在合同期内负责我院的饭卡、工牌（IC、ID一体卡）的制作。

⑪中选服务商负责安装可燃气体报警装置设备设施，与医院监控室联动，并按照规定对设备进行检验检测。

**7、监控设备的安装**：

★（1）中选服务商应该在正常营业前在饭堂关键操作间及重点区域完成监控设备的安装，达到全方位监控，以确保对规范操作及食品质量安全进行24小时监督管理，存储时间达到90天以上。具体包括且不仅限于以下区域：

①一、二楼各操作间（烹饪间、烧味档、分餐区、烘焙间、洗消间等）；

②一、二楼就餐区；

③一、二楼收银处；

④一、二楼各出入口。

★（2）中选服务商应按照业主方主管部门的要求，在共同进行现场勘查确定后，按照在合理的位置，如业主方主管部门要求需安装的位置或在合同期内根据实际情况需加装监控设备的，中选服务商应按照要求安装，设备及安装等所有费用由中选服务商承担。

**★8、履约保证金：**中选服务商中标后在签订正式合同之日起一个月内，向业主方缴纳10万元履约保证金，作为其全面履行合同义务（包括食品安全、服务质量、设备维护、人员管理等）的担保。若中选服务商发生违约行为，业主方有权扣减履约保证金。待中选服务商合同期后，无发生突发事件或严重的不良事件的，等双方交接完毕并评价优秀后，业主方将会无息退还履约保证金。

★9、中选服务商应该在正常营业时投入使用“智慧餐厅”系统，并实现以下功能：

（1）自助称重，开放式一菜一价自由餐，自由、透明、公道、灵活。

（2）智慧餐盘结算，高效、便捷的结算方式，减少就餐高峰期的排队情况。

（3）提供便捷操作如下：

①关注公众号，自行注册充值

②取托盘，到绑卡机处刷脸绑定托盘

③绑定成功，拿取托盘到各菜盘处自行取菜

④完成取菜后托盘放在下面感应盘上面，自动生成订单

⑤自动余额结算

★10、中选服务商应在中标后1个月内在手术室、产房、ICU、介入室、胃镜室等科室增设智能保温柜或温餐车等保温设备（根据业主方实际科室需求进行投放）,解决医生手术餐、误餐等问题。餐厅接单，将餐品打包完成后，由配餐员将餐品摆放至保温设备内。医护人员可以随时取餐，确保保温、安全。

11、中选服务商所投入的装修、固定资产类设备设施（不包含餐具用具等低值易耗品）按6年计算折旧，后三年的折旧费用由下一服务期的中选服务商承担。中选服务商需向业主方提供固定资产类设备设施的目录清单、采购发票及其他相关凭证，业主方可委托第三方审计机构进行审计，最终确定拟进行折旧的资产清单和资产总额。合同期内，中选服务商负责折旧设备设施的保管、维修维护、更换，合同到期后，须将折旧目录清单内的所有设备设施移交给下一期服务商，如有缺失的，由中选服务商负责补充，或者将缺失的设备设施移出折旧资产清单。

12、按加速折旧法中的“年数总和法”进行折旧，每年折旧率约为：第一年28.57%、第二年23.80%、第三年19.05%、第四年14.30%、第五年9.52%、第六年4.76%，从合同起始日开始计算折旧，折旧完后，所有设备设施产权归业主方所有。

**四、服务要求：**

1、中选服务商供应“由消费者自选菜品”的供餐模式。每餐供应食品的种类应包括（但不限于）：粤菜、湘菜、川菜、粥、粉、面类和各类风味小吃等，并提供各种调味料如：糖、酱油、辣椒圈/酱等；午、晚餐米饭和例汤可无限添加，二楼职工饭堂不少于20个菜品。

2、按照我院的要求，需要提供不少于以下的餐品类型（必要时营养科协助制定相关的餐食标准）：

（1）住院患者基本膳食；

（2）住院患者特殊治疗膳食（低糖餐、减脂餐、流质等）；

（3）住院产妇月子餐；

（4）体检餐（业主方指定体检餐标，中选服务商按需进行供应）；

（5）职工的基本膳食（早餐、午餐、晚餐），分为自助菜品以及一楼独立菜品（不限于快餐、煲仔饭、汤粉面等）；

（6）一楼患者的基本膳食（早餐、午餐、晚餐），不限于快餐、煲仔饭、汤粉面等；

（7）特殊地方风味膳食；

打包送餐额外加收打包费不得高于1元（特殊科室如ICU、手术室、产房等免打包费），早中晚餐外卖配送不设置起送门槛。

★3、响应服务商需在供应方案中列明所供应的早餐的每个品种菜式、午晚餐的荤菜、半荤菜以及素菜的菜式、价格以及供应方案，至少包含以下内容：

①计划供应的早餐所有品种菜式名录

②计划供应的所有荤菜菜式名录

③计划供应的所有半荤菜菜式名录

④计划供应的所有素菜菜式名录

⑤计划供应的例汤名录

⑥计划供应的煲仔饭名录

⑦计划供应的炖汤名录

⑧计划供应的地方特色风味餐名录（如北方特色面食、水煮鱼/牛肉等）

⑨每天供应的菜式计划表（按照每周为一个周期进行计划）

4、为产妇、患者及家属提供的餐饮食品价格不得高于市场同等水平，中选服务商在投标时提供供应患者及家属的菜品定价报价（包含但不限于：点心类、煲仔饭类、粥粉面类、快餐、月子餐套餐、低糖餐等）。具体价格可根据市场的价格浮动，由中选服务商提出书面申请，经双方核定确认后方可浮动，中选服务商不得私自调整价格。中选服务商应配合和接受业主方主管部门有权检查和监督中选服务商的进货价格、成本、会计账单等台账资料的监督和管理。

5、职工餐（含职工、规培、实习人员、进修人员、研究生等）的菜品单价根据现供应的菜品单价进行下浮，下浮区间为10%～30%（即折扣率70%～90%）（详见附表），未在附表内的菜品，以现有同品类菜品下浮后的价格定价销售。职工二楼称重白饭价格固定0.5元（400g以内）。

6、中选服务商需配合和接受业主方对进货价格、成本、会计账单等台账资料的监督和管理，业主方有权指定第三方审计机构对食堂的经营状况进行审计。医院享有食堂运营系统的数据报表监管权限，中选服务商需开放系统权限给业主方，业主方可随时查阅以下数据：营业收入、经营成本、实时食材溯源情况、库存数量、产品销量、收据等，以上数据不得弄虚作假。如发现有偷水、偷电、偷汽等行为业主方有权按当月应付费的10倍扣罚。

7、中选服务商每月 10 号前需向业主方提交食堂上一月份的经营报表。

8、消费结算方式：医院的员工（含实习生、进修生、医院内其他工作人员）就餐时以个人饭卡或信息代码进行结算的方式结算，二楼职工就餐区不得收取现金。医院的员工（含实习生、进修生、医院内其他工作人员）在一楼就餐按菜品下浮定价价格结算，包餐费用以签单形式支付，患者、家属及外来人员就餐以现金、微信等方式结算。业主方需要支付的费用，当月的费用在下一个月下旬凭发票支付。

9、送餐服务：应为患者及家属、医院值班员工、特殊需求的员工和患者及家属、特殊科室（手术室、ICU、新生儿、产房、介入室、胃肠镜室等）提供电话/微信订餐、上门订餐、APP订餐等多种方式，**外卖订餐时间为24小时开放，可自选送达时间，**并提供送餐上门服务（上述特殊科室不另行收取配送费）及各类应急供餐服务，要求送餐时间为45分钟内送达。有专人负责订餐工作，一日三餐上门订餐服务需在规定时间内由专人到科室。

10、中选服务商应保证一日三餐正点、足量（每个品种应设定标准份量）、优质、新鲜、品种多样、价格合理，能适应不同口味的职工和患者及家属就餐。中选服务商供应的食物应能满足每天的用餐需求，在供餐时间不得出现食物供应不足的现象；严禁出售变质、变味以及剩饭菜。经营期间若收到餐品中出现异物或出餐错误的反馈，需退换餐品或补差价处理。

11、每逢特殊节假日（护士节、医师节、中秋节、端午节等）对特定人群添加额外菜品或水果（业主方不再另行支付费用），给全体职工送上节日慰问及祝福。夏季应根据医院的需要协助制作凉茶、绿豆沙等各类特色食品供应。

12、特殊节假日（护士节、医师节、中秋节、端午节等），除上述第11点的节日慰问及祝福内容外，围绕职工可提供的活动（如：亲子活动、打折促销活动等）

13、中选服务商可提供已粗加工的半成品新鲜食材（如：切配好的蔬菜、新鲜腌制的肉片、已发酵好的面包胚等）。

▲14、除以上要求的内容，响应服务商可在遴选文件中提供额外增值服务。

**五、饮食质量要求**

▲1、所有的食品、副食品及配料等必须由正常渠道购进，确保食材安全、无农药、无添加、确保最佳产地、确保非转基因，中选服务商在采购粮油、肉蛋类、禽类、鱼类、蔬菜类、副食品类、调味类、食品添加剂等原料和物品必须符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国动物防疫法》等相关规定，符合卫生标准和营养要求。

▲2、设有专职采购员,每次采购，严格做好进货验收和索票索证工作，建立采购台账（必须专人规范填写）、索证验收台账、响应服务商资质证明台账等，索取响应服务商有效的资质、检验检测合格证明等文件，包括但不仅限于《营业执照》、《食品卫生许可证》、《产品质量检验报告》、《出厂检验报告》、《动物检疫合格证明》、《肉品品质检验合格证》、《送货清单》、《购货凭据》；饮料、乳制品、调味品等食品每批次的检验合格证或检验单；蔬菜等散装农副食品及鱼类等鲜活产品检验合格证明；一次性餐具检验合格证；清洁剂检验合格证明等。随时接受业主方及上级部门的检查。

3、保证每天每餐的饮食质量、份量、菜式，做到食材新鲜、饭熟菜香，营养搭配科学合理，调配比例均匀，味道可口，保证营养。

▲ 4、设专门人员负责留样，每餐食品按相关规定的份量、时间、保存条件等做好留样工作。至少保存48小时，留样份量每样至少100克，在5℃以下冷藏专柜专放并按要求做好食品留样管理工作等，具体根据相关规定实施。

5、从食品原材料入手，建立食品安全追溯体系。所有肉类、蔬菜类、粮油类等由具备供应资格、信誉良好的响应服务商提供可追溯食品，不能采用散装原料，实行集中统一采购或分大类集中采购，采用无公害食品。中选服务商应加入“中山市肉类蔬菜流通追溯体系”，并要确保食品原材料进货渠道正规，服务商证件齐全。

6、所有食品响应服务商须经业主方审核同意，并接受业主方监管，对服务、供货质量等不能达到业主方要求的响应服务商，业主方有权提出更换，中选服务商必须配合执行。

7、设置食品安全信息公示栏，公示食品安全信息，员工健康信息（健康证等）、经营主体责任人、监管部门责任人及电话、微信服务综合满意度调查或意见箱等，接受员工监督。

8、业主方有权指定食品品牌、质量，中选服务商须无条件配合，部分重点食品要求如下：

8.1、大米、面粉质量标准：

（1）不得采购有“QS”标志，须采购具有新食品生产编号的产品。标明加工厂名称、品名、生产日期、保质期或保存期，供货时的剩余保质期不少于三分之二，质量等级、产品标准号、产品合格证，质量符合大米国家标准与国家粮食卫生标准。

（2）具有固有色泽和香味，无污染、无虫害，色泽、气味、口味正常，无异味或霉味（霉变），无虫蛀结块挂丝或杂质异物等。面粉类要新鲜、色泽呈现乳白色或微黄色、手感细腻、颗粒均匀，自然浓厚的麦香味，手抓后自然流出，松开手不成团，用它制成的成品和馒头有麦香味、香甜入口不粘牙，符合国家食品卫生标准。

▲（3）粮食品牌参照标准：中粮、中储粮、益海嘉里集团等产品。

8.2食用油、酱油：

（1）不得采购有“QS”标志，须采购具有新食品生产编号的产品。外包装完好，标明品名、厂名、重量、生产日期、保质期或保存期、执行标准等，剩余保质期不少于三分之二，具有产品合格证。

（2）必须提供进货渠道及提供当地食品卫生监督部门抽样检测报告。

▲（3）食油品牌参照标准：中粮、金龙鱼、鲁花等；调味类品牌参照标准：海天、李锦记、东古等。

▲8.3调味料：味精、鸡精、鸡粉等建议不用或尽量少用。

8.4食盐：符合食品安全卫生标准及营养要求。

8.5肉类：生鲜肉类经过屠宰卫生检疫，符合国家食品部门的有关标准，肉类保证来源于正规肉联厂，供货时提交肉联厂的验收单及当批次有效的动物检疫合格证复印件（原件备查）和分割肉凭证，鲜肉确保每日新鲜、无异味及变质。肉色根据种类的不同而呈现其特有的颜色，如猪肉鲜红色、牛羊肉深红色、鸡肉淡红色、鸭肉深红色等，且都有光泽、富有弹性，闻起来没有异味者（不得采购冷冻生肉僵尸肉）。肉制品包装完整，有完整标识，标明品名、内容物名称，重量或数量、食品添加物、制造厂商名称、地址、保存期限或保存条件、进品的还应加注进品商名称、地址等信息。保证鱼肉类每天新鲜购入及配送。

8.6蔬菜：蔬菜形态饱满、色泽新鲜、无腐烂变质、无泥沙、无老梗、无老叶及无农药超标等情况。

8.7干货：保持其固有的鲜美味道，有干货的本味。动物类、植物类、菌类、藻类，能从味觉上分辨新鲜及优品；干爽没有霉迹；色泽鲜明，没有虫蛀与杂质。

8.8猪、牛肉类、家禽类，肉制品，水产品须按照《中华人民共和国食品安全法》的要求提供食品生产许可证、检疫合格证明、产品合格证等资料。蔬菜类需要根据《中华人民共和国农产品质量安全法》等相关法律法规，产品必须符合安全卫生标准，蔬菜中污染物残留量、农药的最大残留限量以及其他有害物质含量都必须控制在国家规定的范围内。

（1）生产（供应）企业资质证明（首次供应时提供）

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 资质证明 |
| 畜禽冻肉类 | 《企业法人营业执照》、《动物防疫合格证》、《食品生产许可证》或《食品经营许可证》或含同类意思表述证书。如响应服务商的许可证书与营业执照合并办理的，提供扫描营业执照二维码后的有效备案信息截图。 |
| 肉制品 | 《企业法人营业执照》、《食品生产许可证》或《食品经营许可证》或含同类意思表述证书。如响应服务商的许可证书与营业执照  合并办理的，提供扫描营业执照二维码后的有效备案信息截图。 |
| 水产品 | 《企业法人营业执照》 |

（2）新鲜肉类票证要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 货物类别 | 产品票证名称 | 验收索证要求 |
| 猪肉类 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 |
| 《畜产品检验合格证》 | 有委托方、送往单位、屠宰场检验专用章、出厂时间和单号。 |
| 三鸟类 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 |
| 牛肉、羊肉 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 |
| 水产品 | 贮存地的出入库检疫证明，水产品成型标准为个体单独冷冻成型 | 交货时提供本批次产品的出厂（库）检验合格证，随车同行。 |

（3）蔬菜卫生质量要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 指标（mg/kg） |
| 甲胺磷 | 不得检出 |
| 甲拌磷 | 不得检出 |
| 氧化乐果 | 不得检出 |
| 甲基对硫磷 | 不得检出 |
| 呋喃丹 | 不得检出 |
| 百菌清 | ≤1.0 |
| 多菌灵 | ≤0.5 |
| 汞（以Hg计） | ≤0.01 |
| 铅（以Pb计） | ≤0.2 |
| 砷（以As计） | ≤0.5 |
| 氟（以F计） | ≤0.5 |
| 硝酸盐（以NaNO3计） | 瓜果类≤600；叶菜根茎类≤1200 |
| 亚硝酸盐（以NaNO2计） | ≤4 |
| 卫生质量指标，应符合我国无公害蔬菜的卫生指标规定 | |

**六、餐具、相关设备要求**

1、操作台面、货物架、调料台、蒸烤箱等使用无毒无害材质制作，并符合国家食(饮)具卫生标准等相关规定。

2、生产、运输及院内食品分送场所的设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求；餐具符合国家食品卫生标准，使用不锈钢筷子、餐盘、蒸笼等，所有不锈钢筷子、餐盘等餐具必须经高温消毒柜消毒后才能使用。

3、冰箱、冰柜所有食物须分开分类放置，熟食品须专用冰箱放置，其他的严格按食品种类分隔的标准独立存放（生食品、半成品、干货类独立），所有存储容器外均贴上食物资料标签。

4、严格区别使用生食、熟食的刀具、砧板，必须分开专用专位放置，并有一定距离。

5、餐具、设施做好标识，并分类规范存放。

6、洗洁精使用要求用原瓶装包装，无毒、安全。

**七、卫生安全要求**

1、饭堂的卫生防疫、就餐环境和制作的食品及送餐等服务必须符合《食品卫生法》、国家相关的食品卫生标准及本院《饭堂管理制度》要求。

2、严格做好环境卫生工作（包括厨房、仓库、配餐间、就餐区域等），搞好室内外环境清洁和消毒工作，清除卫生死角，保持墙壁、墙裙、天花板、地面、炉灶、油烟罩/滤网、容器用具、案板工具等整洁、光亮、干燥、整齐、卫生、无油迹，通风、排烟、排水良好，有清洗记录。

3、一餐一打扫，一周一大扫，平面天天扫，立面周周搞，保持饭堂卫生、整洁。中选服务商自行负责承包区域（含阳台、过道、楼梯、厕所、下水道、绿化带等）的环境卫生。

4、操作台面、货物架、调料台、蒸烤箱等设备，做到整洁无杂物，无污渍、无灰尘，玻璃罩具光洁明亮。

5、擦碗盘与清洁抹布专用，并做好区分，保持干净。

6、每次餐前、餐中、餐后应及时擦洗饭桌上的残渣、剩饭、油污。餐厨产生垃圾由中选服务商按环保要求每天自行处理。

7、专人负责餐具的清洗和消毒，餐具使用前必须经过彻底清洁消毒，并符合国家食(饮)具消毒卫生标准等相关规定。

★8、及时疏通和清理油烟系统、隔油池、下水道确保畅通干净，加强灭蝇、灭蟑螂、灭鼠等措施，定期灭杀四害，防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效，环境符合业主方及上级管理部门的要求，合同签订后10天内列出具体实施方案给业主方，所有卫生防疫费用由中选服务商自行承担。如检查发现厨房有活动性苍蝇、蟑螂、老鼠，视情况轻重扣罚，并限期当天整改，如多次发现，业主方有权终止合同处理。

9、排烟设施每周至少一次表面清洗，每年至少两次内部清洗，确保无油渍，避免安全隐患。做好清洗记录、拍照，资料存档，并接受业主方检查。

10、上岗员工应保持良好的个人卫生习惯，按规定规范穿戴清洁的工服、工牌、帽子、口罩等。

**八、项目的经营管理要求：**

1、中选服务商必须持有效的《营业执照》、《食品药品经营许可证》等一切必须具有的证件方可开业，且营业范围包括餐饮管理或饮食管理或食品经营管理。

2、拟委派在本项目的负责人应为具有丰富从事集体食堂管理经验或从事医院集体食堂管理经验者。（提供相关证明材料）。

3、项目人员管理要求：

★（1）拟委派本项目负责人必须配有高级或以上的《餐饮服务食品安全管理员证》的管理员（投标文件提供证书复印件，投标时提供证书原件核查）。

★（2）中选服务商应确保餐饮服务项目员工的稳定性以保证项目的服务质量。未经业主方同意，中选服务商不得随意更换本项目负责人。因故需要更换时，中选服务商应至少提前一周向业主方主管部门提出书面申请，并经业主方主管部门同意后方可更换。

（3）项目负责人应坚守岗位，每年在正常工作时间离开医院累积不得超过10天。如因故需临时离开医院或休息1天以内的（含1天），中选服务商应以电话、微信等方式向业主方主管部门请假，离开医院1天以上的（不含1天），应向业主方主管部门提交书面请假单，请假获批离开医院前应提前安排好现场工作。

（4）如中选服务商委派的项目负责人不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），业主方有权要求中选服务商更换该项目管理人员至合格为止。中选服务商接到业主方书面换人通知后，应在15天内更换合格的项目管理人员到位，逾期不更换或更换的项目管理人员仍不符合要求的，业主方有权单方终止合同。

（5）项目负责人应每天到现场跟进每个岗位员工的工作情况，及时解决员工在工作中遇到的困难或问题，并与所在科室沟通协调和及时反馈。每周、每月进行饭堂卫生管理、服务质量自查，并记录在案，做好资料归档整理，服务质量不符合要求的实行持续改进和限期整改。

（6）中选服务商应确保各岗位员工的相对固定，以保证现场服务质量。如有员工离职、休息或生病等原因导致现场员工变动的，项目负责人应提前安排好岗位工作。所有新上岗人员至少进行2天培训并通过考核后方可上岗，新上岗员工的工作，特别是涉及对外窗口的（如收银），项目负责人应加强指导和监督。因新上岗人员服务质量不合格，业主方有权视问题的严重情况，对中选服务商进行1000-2000元的扣罚。

★（7）中选服务商应保证员工每月正常休息时间，确保员工的身心健康。

（8）中选服务商的员工应严格遵守医院各项规章制度、疫情管控措施及操作规程，员工上班期间穿着统一的工作服、规范佩戴帽子、口罩，佩戴工牌，仪表、仪容整洁。上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。

（9）中选服务商的员工应接受业主方的监督和管理，必须使用文明用语，做到文明服务，礼貌待人。工作认真、责任心强，尊重顾客，中选服务商的员工严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。

（10）中选服务商的员工严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动闹事等不良行为，此等行为产生的一切后果及责任由中选服务商承担。

（11）不在岗员工不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为，严禁将家属、朋友等无关人员带到工作场所。

（12）中选服务商的员工应自觉维护医院信誉，爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院各类设备设施，不得将医院的财物（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带离医院，严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等，严禁违规收集和买卖医疗废物，否则将视为盗窃交由公安部门处置。

（13）中选服务商的员工上班期间应坚守岗位，不得迟到、早退，不得脱岗、串岗，不得擅自离开岗位（如因临时有事离开需要向项目负责人请假，并安排有人顶岗后方可离开，未经项目负责人批准私自离岗的按缺岗处理。

（14）中选服务商应制订员工的培训计划并实施。内容包括但不限于操作流程、食品安全，消防安全、卫生知识、疫情防控相关知识等，每月对全体员工培训不少于两次，使员工熟练掌握各项专业技能和提高个人素养等。中选服务商应建立员工培训档案并做好记录，培训照片存档备查。

★4、**中选服务商须按日均就餐人数至少40:1 的比例配足配齐专业技术人员（包括但不仅限于厨师、点心师、营养师、管理人员、送餐员等工作人员）的人数，以确保管理、服务到位和供餐速度。如业主方根据实际情况要求增加专业技术人员的，中选服务商应按照业主方要求进行配备。**中选服务商应配备有至少5名粤菜、湘菜、川菜等不同口味菜式的厨师，并要配备驻点营养师和点心师等，中选服务商所有员工应服务态度好，品行良好。身体健康并能胜任岗位的工作，无传染性疾病（必须进行入职体检）、无违法犯罪记录（员工入职前中选服务商应将人员名单提交给当地派出所核查，核查无犯罪记录后才可入职，否则所造成的一切后果及责任由中选服务商承担）。所有人员名单应提交给医院主管部门备案。（提供承诺函）

★5、 中选服务商必须遵守国家相关法律法规，遵守医院的规章制度，合法经营，按章纳税，中选服务商入场前必须为该项目购买相应的食品、财产和人身安全保险，并将该保险复印件提交给业主方备案。中选服务商对经营过程所发生的一切安全责任、债务、劳资纠纷和各种意外事件及其造成的后果负责。

6、中选服务商的法人为食堂消防、治安、食品卫生及安全生产的第一责任人，做好饭堂的消防安全工作，按照国家消防安全标准安装和配置必要的性能完好的消防设施设备，并定期接受业主方及相关机构的监督检查。食堂内发生的消防安全及设备、燃气、油烟系统、电源（炉灶、各种炊事设备）等事故，由中选服务商承担一切责任。

7、中选服务商不得将食堂私自转让或委托他人经营，更不能利用业主方资源进行非法经营，一经发现，业主方有权取消其承包资格，并给予经济处罚或追究法律责任。

8、中选服务商所采购、制作、销售的食品质量要求必须符合国家的卫生、安全标准，并对其食品负责，并承担其造成的一切后果。因承包者责任造成食物中毒、消防安全或其他安全责任事故等造成严重事故的，业主方有权单方终止合同并保留追究责任的权利。如对业主方造成财产或声誉损害的，中选服务商应承担赔偿责任。

9、 中选服务商必须在指定场地和区域内进行生产和经营，严禁在医疗区域兜售食物。

10、中选服务商所从事的任何业务不能以小榄人民医院名义对外发布，禁止张贴出现有法律规定在医疗单位不得出现的标志、标识等（如香烟广告等）。

11、中选服务商不得在经营区域内储存任何易燃、易爆、腐蚀性物品及其他危险物品，严禁销售奶瓶、奶嘴、烟草、酒品及国家禁止的药品、伪劣产品及超出经营范围的商品。

12、业主方提供的基础设备、设施等，由中选服务商负责维护和保养，如有损坏或需要维修，由中选服务商负责。

★13、中选服务商必须加强对雇用员工的教育与管理，严禁在医院进行非法活动，中选服务商员工所发生的一切纠纷或意外事故由中选服务商负责。

14、中选服务商必须文明守法，按章纳税，随时接受业主方及政府行政管理部门、治安、消防管理部门的监督和检查。

★15、中选服务商的员工应遵守餐饮操作规范、法律法规及医院的规章制度要求。员工应注意个人卫生，勤洗手，每天勤换衣着整齐干净，接触食品的员工在工作时戴帽子（头发不得外露）、口罩等，不得佩戴戒指、手镯等饰品。所有员工必须通过培训后，持有健康证方可上岗，患有国家规定的传染病者严禁上岗，患有发热、腹泻、手部皮肤有伤口或感染等情况的员工应立即脱离工作岗位，并在治疗至痊愈或污染食品的可能被排除后，方可恢复上岗。员工必须每年体检一次，体检等费用由承包者负责。

16、中选服务商必须按照《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规为所有员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育保险、失业保险等），中选服务商与其员工发生的劳资纠纷、疾病、工伤等一切纠纷、责任事件由中选服务商负责。因中选服务商过失造成严重事故的，业主方有权单方终止合同并保留追究责任的权利。

▲17、中选服务商根据三甲医院评审的服务要求，制定并不断完善食品操作（准备、处理、贮存、运送、留样等）标准与程序、员工岗位职责及食品安全相关管理制度，在适当位置加设公示牌，列明工作要求以及管理方法。积极配合业主方或公安、消防、安监、食品安全、卫生防疫等部门做好卫生、食品安全、消防安全的宣传及管理工作。响应服务商生产、运输及机构内分送场所的设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求，有突发食品安全事件、消防等应急预案并根据预案开展的应急演练，食品安全演练每年最少一次，消防演练每年最少二次，有演练记录、有总结和改进措施。

18、中选服务商应建立完善的投诉事件处理制度与流程，工作人员应有良好的服务态度，及时解决医院职工或患者及家属反映的问题，确保职工满意度、患者满意度达到85%以上。禁止与医院员工、患者及家属发生争吵或冲突。凡是经核实的投诉，按1000元/次进行处罚。

19、不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排、应急管理方案、员工管理制度和奖惩等职责制度并提交给招标人备案，招标人有权要求修订相关制度并监督执行，有权查阅中选服务商的财务状况及财务报表。

20、做好台账记录，包括餐具消毒记录、响应服务商资质台账、餐厨垃圾收运记录等，按要求定时整理和归档资料，妥善保存，以备检查。

21、按照三甲医院的管理要求，开展持续改进。包括对医院反馈问题整改落实措施、效果，定期总结并书面向招标人汇报。

22、节能环保要求。

①协助业主方创建国家型节约能源公共机构的相关工作，积极开展节能工作，做到节能减排、绿色环保。

②实行绿色采购，严格执行国家有关强制采购或优先采购节能产品和技术的规定，采购列入《节能产品政府采购清单》、《环境标志产品政府采购清单》的产品和能效“领跑者”产品。

★③采取减少一次性餐具使用的措施。禁止、限制使用不可降解塑料袋、一次性塑料餐具，积极推广使用符合性能和食品安全要求的生物基产品、可降解塑料袋等替代产品，不向顾客主动提供一次性餐具用品，中选服务商的环保节能工作纳入日常考核，一次性餐具须使用环保符合卫生且可回收的餐具（具有环保符号），不得使用发泡产品，须提供样品样本供业主方确认后方可使用。

④中选服务商的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对医院的环境造成二次污染；业主方有权对相关事宜进行检查和评估，有权拒绝使用不符合标准的材料，并进行一定金额处罚。

★23、业主方提供现有的设备、设施给中选服务商使用，中选服务商必须爱护业主方提供的各项设备、设施。 经业主方盘点后开列清单提供给中选服务商使用，维护费用由中选服务商承担；合同期满后，中选服务商应按清单记载内容将相关设施设备完好交回于业主方，并在双方参加下做好交接手续。中选服务商需要对承包区域进行装修、改造等改动时，必须书面征得业主方同意后方可实施，所产生的费用由中选服务商负责。添置或更新设施由响应服务商负责，费用自理。中选服务商经营期间必须保证房屋、基础建设及设备设施的完好性，如有损坏由中选服务商负责相应的费用。承包期满响应服务商撤场后10个工作日内，中选服务商可以拆除属于中选服务商的可移动的设备、设施，但处置后不得遗留安全隐患，逾期不处理的，归业主方所有。固定的、不能拆卸的设备设施不得拆除、破坏，业主方不承担其转让工作。

24、中选服务商必须密切配合业主方的工作需要，对医院临时交付的任务能按要求完成并配合接受上级部门的检查。

25、中选服务商不得将餐厅私自转让（含窗口分包）或委托他人经营，更不能在公司内搞不法经营，不得对外经营。

26、中选服务商负责承包区域治安保卫、安全防火、防盗等工作，服从业主方的统一管理，确保安全无事故。

27、响应服务商应提供舒适的就餐环境，当温度≥28℃时应保证空调的正常开启，并定期检查空调、风扇等降温设备的完好性。

28、中选服务商应落实业主方、政府机关、其他上级管理部门下达的关于安全生产、食品安全、节能降耗等方面文件要求，如有改革应积极执行，相关费用由中选服务商自行承担。

29、业主方有特殊任务或应急事件等情况需要紧急提供餐饮服务时，如突发事件、上级检查、业主方重要的大型活动、业主方认为重要的其他事件等，中选服务商及其员工应积极配合和服从业主方的调遣、指挥并参与应急或加班工作，费用不另外追加。

▲30、应配置农药检验检测仪，用于抽验蔬果农药残留，并做好检验台账，必要时由业主方检验科检查检测情况。

★31、合同终止时，中选服务商应将业主方所需保存的所有培训资料（签到表、培训内容、培训总结、培训照片等）及经营、管理原始资料移交给业主方，并完成所有交接手续后方可撤场。

**七、监督管理要求：**

1、中选服务商及员工必须配合业主方主管部门的监督与考核（考核方案详见附表），不得以任何理由拒绝或阻挠，并应根据考核提出的合理建议和要求进行改进，如果有异议的可以在两天内向业主方主管部门提出。

★2、中选服务商应配合业主方的价格监督。中选服务商应提供每月原材料的采购票据及凭证、成本明细报表（不得弄虚作假）、售价（定价方案等）供业主方审核，一旦发现有私自提价或乱收费的现象，扣罚2000元/次。一旦发现中选服务商的利润高于规定的利润者，视情况予以扣罚10000元/次并立即调价至要求的范围内。

3、中选服务商应将公司管理人员信息及员工名单、健康证复印件提交给业主方主管部门备案。中选服务商不得因人员配备不足而影响服务质量，业主方主管部门发现每次扣罚1000元。监管过程中发现有未办健康证就入职的员工或健康证过期未及时更换，扣罚500元/人/次。

4、中选服务商应制定应对投诉、食品质量、食物中毒等不良事件的处理流程，员工应掌握不良事件上报流程及处理方法，中选服务商接到投诉或有争议的不良事件时，管理人员应1小时内赶到现场进行调查和处理（应急事件在2小时内，一般事件1天内完成处理措施，将损害减到最小），不良事件处理结束后，应填写《不良事件追踪调查表》，对事件进行原因分析及持续改进，以免类似情况再次发生，并在3天内将《不良事件追踪调查表》交给业主方主管部门。一旦出现严重的服务缺陷投诉、食品、安全质量事故，中选服务商还须承担相应的责任外，扣罚5000-10000元/次。

5、中选服务商应管理好所属员工，必须遵守国家有关法律法规和业主方的劳动纪律，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由中选服务商承担。若因中选服务商管理不善、控制不力而发生中选服务商员工群体游行、示威、罢工等重大事件且造成严重影响的，每次扣罚20000元。在合同期内累计发生两次重大事件，业主方有权根据具体情况决定单方解除合同，并没收履约保证金。

6、服务质量考评：业主方每月根据《小榄人民医院饭堂服务质量监督检查记录表》（详见附表）对中选服务商的服务质量进行考评，考评总分为100分，当月考评总分在90分及以上为合格。考核分在85～90分（含85分）之间，不予扣罚，但中选服务商需要对存在问题予以立即改进，如因中选服务商责任所致的同一问题第二次出现的，扣罚500元/次；考核分在80～85分（含80分）之间，每少一分扣1000元/分；考核分在75～80分（含75分）之间，每少一分扣2000元/分；考核分低于75分（不含75分）以下的，每少一分，扣5000元/分；连续两个月考核结果低于75分（不含75分）的，业主方有权单方解除合同重新招标。

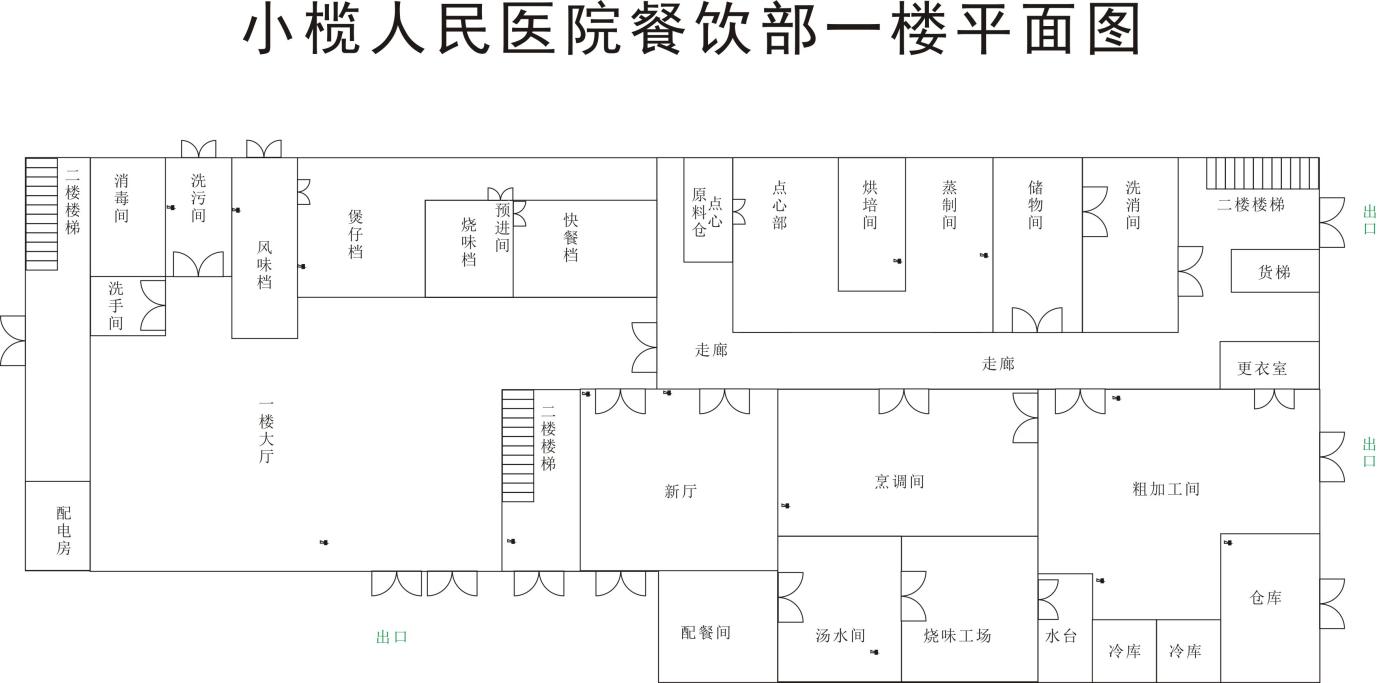
附件一：《小榄人民医院餐饮服务质量监督考评表》（可根据实际进行调整）

**附件一**

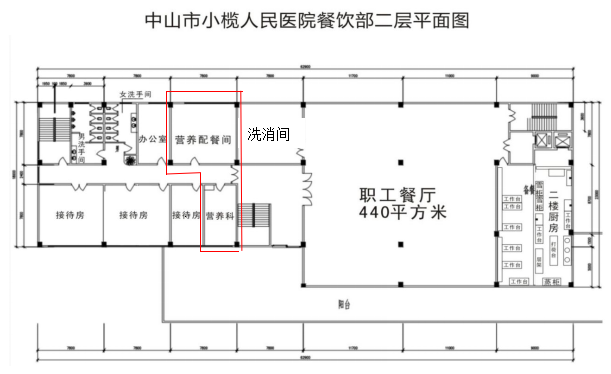
**中山市小榄人民医院餐饮服务质量监督考评表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值(分)** | **考核方法** | **考核结果** |
| 一、公司管理(10分） | **1.管理人员在岗情况：**项目经理及主管要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向医院主管部门报备并做好工作安排，管理人员每年离开医院累积时间不得超过10天（正常休息日除外），接受主管部门统一微信共享定位查岗。 | 2 | 管理人员无故离岗或休息不向医院主管部门报备的，一次扣1分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减100元/次。 |  |
| **2.提交工作资料：**项目经理应按时交月总结（含上月存在问题和改进措施落实情况、工作亮点与不足等）及月计划（包括月岗位配置、员工变动）等资料。医院主管部门有权根据工作需要查阅公司的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。 | 3 | 公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合医院主管部门检查的，扣1分/次，扣完为止。 |  |
| **3.员工培训：**公司有食品安全培训计划并针对员工实施，定期开展应急演练（食品安全、消防等），员工熟悉本职工作职责和流程、相关法律法规、应急预案和处理方法、消防知识等，应急处理培训合格率达100%。新入职员工应培训合格方可单独上岗。 | 2 | 无落实培训计划或无应急演练的，缺一次扣1分；抽问4名员工，对岗位职责、工作流程、应急处理预案、消防知识等内容不熟悉的，扣0.5分/人。新入职员工未经培训或培训后不熟悉工作要求和流程而单独上岗的，扣减100元/次。 |  |
| **4.质量持续改进：**公司对客户提出的问题及时改进，投诉处理率为100%。发生不良事件时，应在1小时内采取补救措施将影响降到最低，处理结束后，填《不良事件登记表》并对发生原因进行分析并持续改进，在一周内将填写完整的《不良事件登记表》提交主管部门报备，改进措施有效，因公司责任导致的同类不良事件不得出现两次。如收到员工反映问题应书面回复改进措施；如收到医院发出的整改通知函，应按期整改并提交整改意见 | 3 | 未按要求处理或改进的，扣1分/次，未填写登记表并提交整改意见的，扣1次/次；如果因公司责任再次发生同类不良事件的，扣3分/项，扣完为止。 |  |
| 二、满意度调查（20分） | 1.每月根据医院满意度调查表分别对医院工作人员、患者进行满意度调查，要求患者服务满意度≥85%，职工满意度≥85%。 | 18 | 由医院院办每月分别发放医院工作人员、患者和家属满意度调查表（随机），统计满意率，满意率在80%～85%的，公司应限期整改，因公司责任而整改无效的（同类问题三次出现的），每项扣2分；满意率在75%～79%，每少1%扣5分，在75%以下，每少1%扣10分，扣完该项分为止。连续两个月满意率≤70%的，医院有权单方终止合同，重新另外招标。 |  |
| 2.要求每季度推出新菜品不少于3次，并对菜品进行现场调查、意见征询并汇总，提交汇总结果至主管部门，并经主管部门同意后进行菜品及单价调整。 | 1 | 如每季度新推出少于3个菜品的，扣减0.5分；如推出后没有按照要求进行现场调研和意见征询的，扣减0.5分/次，扣完为止。 |  |
| 3.每季度进行一次调查，选出每季度最受欢迎的员工菜式与最不受欢迎的员工菜式，并在每季度第一周提交上季度评选结果及相关评选资料，并对菜品进行调整。 | 1 | 未按要求进行调查的，扣减0.5分；未在规定时间内提交完整资料的，扣减0.5分。 |  |
| 三、应急处理(15分) | 1.应建立各类应急预案并组织演练，有培训和演练记录。员工能熟练掌握各类突发事件(包括食品安全、消防等）的应急处理方法，应对措施得当，确保医院餐饮的正常供应，不得因公司员工失职导致的损害发生。 | 3 | 检查培训和演练记录，抽问员工对突发事件处理方法，一人不掌握的扣0.5分；如果发生紧急情况却不前往现场处理的，或到场不作为的，一经查实，扣3分/次,公司承担因此造成后果，情节严重的，医院有权单方无条件终止合同。 |  |
| 2.严格控制餐饮供应质量，保证中毒发生率为0。一旦发生食物中毒的事件，第一时间积极正确地进行处理，并上报相关主管部门，不得隐瞒。 | 12 | 发生一次中毒事件扣6分；发生后未按要求进行应急处理或隐瞒不报的扣6分/次；如因公司原因造成重大损失或两个月内连续发生两起中毒事件的，医院有权单方无条件终止合同。 |  |
| 四、劳动纪律(4分) | 所有员工应身心健康（有体检，无传染性疾病、无违法犯罪记录），持《健康证》并经培训合格后方可上岗。工作时间应穿戴整洁，遵守医院各项规章制度，积极主动为患者提供服务，服务态度好，不得无故与医务人员发生争执；在岗时不得看书、看报、听收音机、玩手机、串岗、聚集聊天、睡觉、办私事、滋事、酗酒、聚众斗殴或赌博、盗窃、侵占或故意毁坏医院财物、刁难群众、敲诈勒索等违法行为。应积极配合医院做好参观、检查、视察等的接待工作。 | 4 | 如有违反，视情节轻重，扣0.5～5分/次或依法追究法律责任；情节严重的，相关人员必须在一周内无条件调离本院。如果检查发现员工无健康证的，应及时办理，如果无不正当理由不按要求办理的，扣罚服务质量1分/人，业主方保留换人的权利。 |  |
| 五、食品采购(5分) | ①具有购物发票、收据、采购清单等凭证备查；②具备供应商的相关资质证明（包括营业执照、食品生产许可证、食品流通证等）及产品合格证明（食品检验合格证、报告单、畜禽肉类的兽医卫生检验合格证等）；③具有进货台账，如实记录产品名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容；④不采购国家禁止生产经营的食品添加剂、食品原料（包括不能提供检疫合格证明的畜禽肉类；不明动物的器官、组织和腺体；河豚及其制品；死鱼死虾死蟹等）⑤不使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品； | 5 | 查阅与核实资料，缺一项扣0.1分，扣完为止。如发现采购或使用国家禁止的食品和原料的，发现一次扣0.2分，并进行200元处罚。 |  |
| 六、食品贮存(5分) | ①储存温度达到要求：冷藏（鲜肉、禽类、鱼类和乳制品、拆封后的预包装食品＜5℃；鲜蛋和活的贝类＜7℃；新鲜蔬菜和水果5～7℃）、冷冻（＜-18℃）、常温(10～20℃)；②分类、分区、隔墙、离地10cm以上存放，冷藏和冷冻库应分区存放并具备明显标识；③保证冷库(冰箱)工作状况良好，少积霜，食品不堆积、挤压存放；④冷藏的原料、半成品、成品严格分开，并装入密封的容器中或进行包裹，冰箱外部有存放食品种类的明显标识；⑤生、熟食品容器分开使用，按照熟上生下的原则存放。⑥无包装的食品与调料是否用清洁干净的容器盛装并加盖；⑦库房应设置防鼠板；⑧贮存食品及食品原料的场所、设备不得存放有毒、有害物品及个人生活物品；⑨定期检查库存食品及食品原料，及时清理变质或者超过保质期的食品。 | 5 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改，并在7天内完成。如7天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| 七、食品原料粗加工(5分) | ①挑拣：去除腐败变质迹象或其他感官性状异常的食品原料，不加工和使用；②清洗：动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料分池清洗，禽蛋在使用前对外壳进行清洗；③解冻：针对不同体积的食品使用正确的解冻方法，食品无反复解冻、冷冻操作；④食品原料、半成品加工场所与成品加工场所分开；⑤食品原料、半成品的加工中所使用的工具、容器、水池，不用作直接入口食品加工使用；⑥加工食品原料、半成品人员如无特殊原因不参与成品的加工。 | 5 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改，并在7天内完成。如7天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| 八、烹调加工(5分) | ①不烹饪加工腐败变质或其他感官性状异常、回收后的食品，熟制加工的食品中心温度应不低于75℃，且15秒以上；②烹调加工后的成品与半成品、原料分开存放；③调味料盛放器皿每天清洁，使用后随即加盖；不与地面或污垢接触；④食品再加热前确认食品是否变质，冷冻熟食品应彻底解冻后充分加热，加热食品的中心温度不低于75℃，再加热不要超过一次；⑤添加剂应专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存，严格按照规定量使用，不使用禁止的食品添加剂；⑥烹调后的熟食品应用消毒后的工具进行分装或整理；用手直接进行操作时先清洗、消毒双手，并且最好戴上清洁的一次性塑料或橡胶手套。⑦凉菜及裱花操作、生食海产品、饮料现榨及水果拼盘制作加工达到专人负责、专室制作、工具专用、消毒专用和冷藏专用的要求。 | 5 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改，并在7天内完成。如7天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| 九、售价管理（10分） | ①所有的商品必须明码标价进行销售。  ②必须按医院审核定价及最终的下浮率为职工提供餐饮和按成本价提供医院的体检餐、公务餐、会议餐、职工包餐、盒饭、院方需要的各类临时性用餐服务。  ③各类特殊治疗膳食，定价不得高于住院患者基本膳食定价的一倍。  ④为产妇、患者及家属提供的餐饮不得高于市场同等水平，不得私自调整价格。 | 10 | 不定期随时抽查，如发现一项不符合要求的或超出定价的，每次扣2分/项，公司应立即对价格进行调整。如复查仍发现同类情况的，扣减5分/项，并进行处罚100元/项。 |  |
| 十、个人卫生(4分) | ①加工操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发应盘入工作帽内，不得留长指甲或涂指甲油；②加工操作时不得抽烟；③接触直接入口食品之前应洗手或消毒，并规范佩戴口罩；④如手部破损应采取有效防污染措施；⑤对患上呼吸道炎症或口腔疾病的人，要求必须暂时脱离接触直接入口食品的工作，严防对食品的污染。⑥禁止在食品加工过程中嚼口香糖、饮食，非必要时不得互相交谈；⑦严禁随地吐痰、不穿拖鞋、不戴戒指，操作前后及大小便后要洗净双手。 | 4 | 不定期突击检查，检查发现一项不达标扣0.5分，公司对员工进行教育再培训，并立即完成整改。如复查仍发现同类情况的，扣减1分/项，并进行处罚100元/项。 |  |
| 十一、备餐配送(4分) | ①独立的备餐专间，备餐专间的操作应达到专人负责、专室制作、工具专用、消毒专用和冷藏专用；②盛装菜肴、整理造型的用具容器使用前应进行消毒；不得直接放置于地面、不要堆叠；③食品上加盖，避免食品受到污染；④配送用餐的车厢内、设备应保持清洁；每次运输食品前进行清洗消毒；在运送装卸过程中也应保持清洁；运输后清洗；⑤运输过程中食品的中心温度保持在10℃以下或60℃以上；⑥不供应腐败变质或者其他感官性状异常的食品。 | 4 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改，并在7天内完成。如7天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。如接到有效投诉或检查发现供应腐败变质或者其他感官性状异常的食品，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次，如因食用腐败变质、感官性状异常的食品而导致腹泻或造成其他人身损伤的，公司承担因此造成的后果，情节严重的，医院有权单方无条件终止合同。 |  |
| 十二、清洁与 消毒 (6分) | **1.场所的清洁：**①保持场所干燥清洁，每天运作结束后应及时打扫台面、地面，不留死角，不存放与食品加工无关的物品；②废弃物容器应与加工用容器有明显的区分标识且配有盖子，专间内的废弃物容器盖子为非手动开启式；③废弃物应分类放置，及时清除，做到日产日清。清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒；④提供与处置单位或个人签订的合同及其经营资质证明文件复印件。 | 1 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改，并在7天内完成。如7天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| **2.餐具的清洁：**①餐用具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开；清洁后的餐具不得出现残留物与污渍；②抹布应使用浅色布料，不同用途的抹布应区分标记，擦拭直接入口食品接触面的抹布应经过消毒。 | 1 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改。如3天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。如接到一起关于餐用具不干净的有效投诉，扣减0.5分/项，情节严重的，进行处罚100元/次。 |  |
| **3.设备、设施的清洁：**①地面、厨房灶台、踏板洁净，无积水和油污、碎菜；②壁、天花板、门窗、抽油烟机清洁，无蜘蛛网、霉斑或其他明显积垢；③食品加工机械内外保持清洁，无残留物，无异味；④食品加工机械内外保持清洁，无残留物，无异味；⑤烹调用具、刀具要定位、保持清洁，案板挂起或竖放，保持清洁干燥。 | 1 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改。如2天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| **4.工具的清洁：**①清洁工具必须无毒无害，标志或者区分明显，做到分开使用、定位存放、用后洗净、保持清洁；②清洁工具由专门的存放场所(区域)；③清洗清洁工具用的水池应与清洗食品、餐具的水池分开设置，清洁工具应在清洗后再采用吊挂等方式自然晾干。 | 1 |  |
| **5.消毒剂、洗涤剂的存放：**①洗涤剂、消毒剂应存放在专用的设施内，不能与食品、厨房用具或者设备一起存放；②包装上贴有醒目标签和明显的警示标志；明确专人保管，必要时上锁。 | 1 |  |
| **6.消毒要求：**①使用消毒剂应符合有关食品安全标准和要求，应定时测量有效消毒浓度；②按照要求使用物理消毒和化学消毒，优先考虑使用热力消毒；③已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，存放时应将餐用具的食品接触面向下；④设专供存放消毒后餐用具的保洁设施，其标识明显、其结构应密闭并易于清洁，保洁设施内不得存放其他物品；⑤定期检查清洗消毒设备、设施是否处于良好状态。 | 1 | 不定期抽查，发现一项不达标扣0.2分，公司应立即整改。如2天后复查发现仍未改进的，扣减0.5分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
| 十三、昆虫鼠害控制 (3分) | **1.基础预防设施：**①门窗、天花、管口及风口设有易于拆卸清洗且不生锈的防蝇、防虫和防鼠设施；②保持排水沟清洁，避免食物残渣淤积；③防止水龙头滴水。 | 1 | 每月定期检查，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.5分，公司应立即整改，对已损坏的部位进行修复。如2天后复查发现仍未改进的，进行处罚100元/次。 |  |
| **2.除虫灭害：**①定期进行除虫灭害，器械方式为首选，器械无效时才使用药物，尽量减少药物对食品和食品加工环境可能的污染；②除虫灭害工作不能在食品加工操作时进行，实施时对各种食品（包括原料）应有保护措施，使用化学药物后，场所内的任何设备、食具及解除食物的表面，均须彻底清洁；③杀虫剂、杀鼠剂及其他有毒有害物品存放均有固定的场所，并且上锁，包装上应有明显的警示标志，设有专人保管；④除虫灭害药物的采购及使用应有详细记录，包括使用人、使用目的、使用及购买时间、配置浓度、使用方法和使用区域、使用量等。使用后应进行复核，并按规定进行存放、保管。 | 2 | 每月定期检查现场，公司应积极配合，检查发现一项不达标扣0.5分，公司应立即整改。如2天后复查发现仍未改进的，进行处罚100元/次。查阅除虫灭害药物的采购和使用记录，记录不全的缺少一项扣0.5分。 |  |
| 十四、食品留样  (4分) | ①每餐次食品成品应留样，每个品种留样量不少于200g；②留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内；③留样食品应放置在专用冷藏设施中，在冷藏条件下存放48小时以上；④每个品种留样必须详细记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人员、审核人员等。 | 4 | 不定期抽查，发现一项不达标扣0.5分，公司应立即整改。如2天后复查发现仍未改进的，扣减1分/项，并进行处罚100元/次。 |  |
|  | 合计 | 100 |  |  |

**八、附图一：食堂一层平面图、食堂二层平面图（参考图）**

****

**附图二： 食堂二层平面图**



**备注：具体功能稍有调整的，以现场实际为准。**

**第三部分 评分标准**

**评分标准**

一、分值分配：

总分=商务评审+技术评审

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商务评审 | 技术评审 | 价格 | 总分 |
| 32分 | 48分 | 20分 | 100分 |

三、技术、商务评审：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审因素** | **评审条款** | | |
| **分值构成** | 1.商务部分48分  2.技术部分32分 | | |
| **技术评审** | **评审因素** | **分值** | **评审标准** | |
| 业主方需求响应情况 | 3 | 根据响应服务商的采购需求响应情况进行评选：  1.完全响应无偏离得3分；  2.“▲”参数部分响应或部分不满足得1分；  3.不响应得0分。 | |
| 食堂管理服务方案 | 8 | 对各响应服务商提供的食堂管理服务方案进行评审，包括但不限于同类项目服务经验、服务团队的架构、厨房清洁卫生、消防安全管理、厨房日常工作检查、送餐管理、设施设备使用维护等进行评审：  1.方案有具体的操作规范、计划安排科学合理、操作可行性强，得8分；  2.方案有较具体的操作规范，计划安排较合理、具有可操作性，得4分；  3.方案有基本的操作规范，计划安排不够合理，可操作性一般，得2分；  4.方案有基本的操作规范，计划安排不合理，可操作性差，得1分；  5.无提供方案或方案不合理不得分。 | |
| 食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案 | 8 | 对各响应服务商的食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案进行评审：  1.食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案科学、合理、可行性强，得8分；  2.食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案较科学、较合理、可行性较强，得4分；  3.食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案一般、合理性一般、可行性一般2分；  4.食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案差、合理性一差、可行性一般，1分；  5.无方案或方案不合理不得分。 | |
| 菜式菜谱编制能力 | 8 | 响应服务商根据拟实施的供餐模式，以及满足就餐人员口味等要求，提供一周食谱作为参考，提供营养餐、治疗餐服务方案且具有相关服务经验。   1. 营养搭配均衡，品种多样，具有营养配餐经验方案科学，满足或优于遴选文件要求，优得8分； 2. 2.营养搭配合理，品种较多样，满足遴选文件要求，良得4分；   3.营养搭配一般，品种一般，基本满足遴选文件要求，一般得2分；  4.营养搭配差，品种一般，基本满足遴选文件要求，一般得1分；  5.不提供方案得0分。 | |
| 应急预案 | 2 | 根据响应服务商提供的应急预案（包括但不限于火灾、食物中毒预防、中毒事件应急预案、停水停电应急预案等）进行评审：  1.方案准确完善、内容科学合理、可操作性强，完全满足用户需求的得2分；  2.方案基本完善、内容基本合理、可操作性强，基本满足用户需求的得1分；  3.方案基本完善、内容基本合理、无可操作性，仅部分满足用户需求的得0.5分；  4.无提供方案或方案不合理不得分。 | |
| 信息化方案 | 8 | 响应服务商已投入使用的智慧餐饮系统，并承诺中标后可运用到本项目应当具备订餐系统、IC卡消费系统功能开发、配置能力，IC卡具有移动刷卡、个人充值、兼容业主方现有门禁等功能，结算报表能区分招标人充值和个人充值。饭堂信息系统应具备以下功能：  1.具有饭堂APP网上订餐系统（提供该即将上线APP的相关材料，例如操作界面截图、运行方案等）：  2.具备专有订餐APP且可直接网上订餐。业主方的员工可通过手机号或员工代码登录APP，患者或家属通过手机号登录。APP网上订餐系统应可以接受患者信息（病区、姓名、住院号、床号）和员工信息（员工姓名、工号或手机号等）进行订餐，并出具菜品单价明细小票。  3.从饭堂APP网上订餐后，消费者可以查询所订餐食的物流进度，订单完成后还可以在APP网上订餐系统进行消费评价（具有图片上传功能）。  4.饭堂APP网上订餐系统应有预约点餐（例如提前1天下单）、临时取消订单及增加订单的功能，还具有配送餐方式（有堂食、配送、自提或他人代取，如由他人代取，需设置核对确认环节如随机取餐码）等多种配送方式的选择。  5.饭堂信息化系统应具备医院员工在饭堂消费时，系统应具有：“按医院员工就餐补助规则，在系统中直接扣减补贴金额后，再从员工个人饭卡账号收取差额”的功能（即员工在饭堂消费时，饭堂信息系统从员工的个人账号中收取的金额是减去医院补助后的金额），无需再另行统计并集中发放补助。中选服务商应配合用餐补助规则的变化而调整。  6.饭堂信息系统应具备移动刷卡系统或手机网上消费（绑定饭卡）功能，让无法到食堂现场就餐的员工在病房订餐也能享受到员工消费补助。APP可对全院员工进行科室分组，对特殊科室分组（ICU、手术室、产房、介入室、胃肠镜室等）的线上订餐自动减免配送费。  7.饭堂信息系统应具备直接通过员工手机或个人账号进行网上充值和无卡手机扫码消费等功能，应具有通过识别员工出示的手机代码直接扣费（员工在食堂一楼消费可享受对应的优惠折扣）的功能。  8.中选服务商提供不同类型的IC卡，享受医院补贴的IC卡应有区别。所有卡均由中标方提供，由业主方录入信息、发放、补办、取消等。  注：完全满足以上要求并提供系统截图等作为证明材料，每缺少一项证明材料扣2分。 | |
| 食品原料质量检测 | 11 | 1. 提供投标截止日前6个月内任意三个月响应服务商委托第三方检测公司出具的检测报告，八大原材料蔬菜类、水产类、大米、蛋类、水果类、食用油类、家禽类、猪肉，每提供1类检测报告得1分，满分8分。 2. 提供投标截止日前6个月内任意一个月响应服务商委托第三方检测公司出具的熟食检测报告，检测内容包括但不限于：菌落总数、沙门氏菌、金黄色葡萄球菌、大肠埃希氏菌O157：H7/NM、单核细胞增生李斯特氏菌、大肠埃希氏菌，每提供一份不同菜品得1分，满分3分。   注：检测报告委托单位或送检单位须为响应服务商；需提供带有CMA和CNAS标志的第三方检测报告；检测报告应在全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/）上可进行查询，并提供查询截图，且检测报告编号与网站查询截图报告编号需一致；每份检测报告检测结果均为合格或阴性或符合，检测内容任意一项不合格的不得分。 | |
| **商务评审** | 食品安全追溯能力 | 2 | 响应服务商自有食品质量安全追溯系统，提供系统截图证明及响应服务商名下的软件著作权证明，得2分，响应服务商使用购买或租赁的食品质量安全追溯系统的提供购买或租赁合同、购买或租赁发票、系统截图证明，得1分，无食品安全追溯系统的不得分，本小项满分2分。 | |
| 体系认证情况 | 4 | 1. 响应服务商符合GB/T 19001-2016/1S0 9001:2015的要求，并取得有效的质量管理体系认证证书，提供得0.5分。 2. 响应服务商符合GB/T45001-2020/IS045001:2018的要求，并取得有效的职业健康安全管理体系认证证书，提供得0.5分。 3. 响应服务商符合GB/TT24001-2016/ISO4001:2015的要求，并取得环境管理体系认证证书，提供得0.5分。 4. 响应服务商符合IS0 22000:2018的要求，并取得有效的食品安全管理体系认证证书，提供得0.5分。 5. 响应服务商符合《危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证要求(V1.0)》的要求，并取得有效的危害分析与关键控制点体系（HACCP）认证证书，提供得0.5分。 6. 响应服务商符合ISO 28000:2022的要求，并取得有效的供应链安全管理体系认证证书，提供得0.5分。 7. 响应服务商符合 SB/T 10580-2011或GB/T29590-2013、Q/GDZR 051-2022的要求，并取得有效的餐饮企业现场管理评价认证/企业现场管理评价认证证书，提供得1分。   注：此项满分为4分。提供有效期内证书复印件和在全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/  index/page）查询截图，证书必须处于“有效”状态。公开信息中无法查询或与公开信息不一致的，响应服务商必须提供发证机构出具的证明函。） | |
| 响应服务商拟投入团队人员 | 16 | 响应服务商拟投入团队人员中：  （1）项目总负责人：同时具有高级餐饮职业经理人，高级健康管理师、高级农产品检验员证书，得4分  （2）项目经理：具有高级食品安全管理员证书得2分  （3）营养师：具备高级营养师证书，得2分  （4）厨师长：同时具有高级中式烹调师证和高级食品安全管理员证书，得2分；  （5）服务人员（除项目负责人、营养师、厨师长外）：  ①配备专职食品安全管理员，提供高级食品安全管理员证书，得1分，中级的得0.5分，本小项最高得1分；  ②配备高级中式烹调师，每提供一个证书得1分，本小项最高得2分。  ③具有高级西式面点师的，每提供一个得1分，本小项目最高3分。  注：（1）投标文件中需提供人员配置清单（格式自拟）和人员相关证明文件并加盖公章。 （2）关于人员用工形式的证明（响应服务商满足以下任意一项即可，未按要求提供的不得分）：a）提供响应服务商为其购买的投标文件提交截止时间为止近6个月内任意1个月的社保证明复印件； b）如果响应服务商成立时间或该人员入职不足1个月，则提供人员入职证明或用工证明资料。 | |
| 业绩要求 | 3 | 1、2021年1月1日至今（以合同签订时间为准）已完成或正在履行的食堂整体承包运营相关项目业绩的，每提供1项业绩得0.5分，本小项最高得2.5分。  2、其中承担过医院类食堂运营或医院类食堂管理业绩的，每提供1项业绩加0.1分，本小项最高得0.5分；  注：投标文件中须提供合同关键页及合同履行过程中任意一次的发票复印件，业绩时间以合同签订时间为准，未提供或所提供资料模糊不清的不得分。如合同中无法体现详细内容的，响应服务商须提供合同甲方出具的加盖公章的证明文件，否则视为不满足评审要求。 | |
| 业主好评 | 3 | 提供上述医院类食堂运营或医院类食堂管理服务项目业绩的用户书面满意度评价或意见反馈情况：正面评价（业主书面优秀、满意或相当之类的正面评价），不含及格或合格等普通评价，每份得1分；本项最高得3分。  注：提供相关用户书面满意度评价或意见反馈情况（需用户单位盖章），复印件并加盖供应商公章，满意度评价（或意见反馈情况）要和业绩须是同一用户，不符合要求或不提供，不得分。 | |
| 企业抗风险能力 | 2 | 响应服务商提供食品安全责任保险：  保额1000万元以上(含1000万元)，得2分；  保额500万(含)以上-1000万元内，得1分；  保额低于500万元以内，得0分；  注：响应服务商提供有效期内响应服务商购买食品安全责任险保单复印件并加盖公章或提供承诺函。 | |
| 企业信用 | 2 | 1.响应服务商获得市级及以上龙头企业证书的得1分。  2.响应服务商在过往服务过的医院食堂项目获得过A级饭堂证书，每提供1个得0.5分，本小项最高1分。  注：提供证书及荣誉牌匾证明。 | |
| **价格评价** | 菜品价格下浮 | 20 | 响应服务商对附表菜品价格进行下浮，下浮率有效范围：10%≤下浮率≤30%（即70%≤折扣率≤90%），数值最多可精确至小数点后两位，必须为固定值，不得存在区间值（如 10～20%）,统一对本项目报一个投标下浮率，不接受有选择性报价。  各响应服务商的投标下浮率定义为评标价格。取满足遴选文件要求且经评审最高的下浮率为评标基准价。各响应服务商的价格评分按以下公式计算（价格评分四舍五入，小数点后保留两位有效数值），得出各有效响应服务商的价格评分：价格评分＝（评标价格(下浮率)/ 评标基准价）×20 | |

# 第四部分　响应文件模版

**中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目**

**响应文件**

**项目编号：XLYY20250356**

报名单位：

联系人：

联系电话：

邮箱：

**一、承诺函**

**承诺函**

致中山市小榄人民医院：

本公司 （公司名称）参加中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目，现承诺：

我公司满足服务商的资格要求，包括（不限于）：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指服务商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；

（6）法律、行政法规规定的其他条件；

（7）根据遴选项目提出的特殊条件。

（8）截止报名时间未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；未处于政府部门禁止代理政府采购业务处罚期、未在我院禁止参与期内。

**2.我方已认真阅读并接受本项目遴选文件的全部实质性要求，如对遴选文件有异议，已依法进行维权救济，不存在对遴选文件有异议的同时又参加遴选活动以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。**

3.本项目响应文件有效期为90天

4.响应文件中提供的任何资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

5.如本项目遴选过程中需要提供样品，则我方提供的样品即为成交后将要提供的成交产品，我方对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合遴选文件要求导致未能成交的，我方愿意承担相应不利后果。

6.国家或行业主管部门对采购产品的技术标准、质量标准和资格资质条件等有强制性规定的，我方承诺符合其要求。

7.参加本次遴选活动，我方完全同意遴选文件“合同分包”、“合同转包”的实质性要求，并承诺严格按照遴选文件要求履行。

8.我方保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我方承担所有相关责任。除非遴选文件特别规定，业主方享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。如我方在遴选项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，我方承诺提供开发接口和开发手册等技术资料，并提供无限期支持，业主方享有使用权（含业主方委托第三方在该项目后续开发的使用权）。如我方在项目实施过程中采用非自有的知识产权，则在响应中已包括合法获取该知识产权的相关费用。

9.我方自愿按照遴选文件规定的各项要求向业主方提供所需货物和服务。

10.一旦我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务。

11.我方愿意提供贵单位可能另外要求的，与遴选活动有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

服务商名称： （盖章）

法定代表人或其委托人签字：

时间：

**二、具有独立承担民事责任的能力(营业执照)（本项目响应服务商经营范围须明确包含餐饮管理或饮食管理或食品经营管理等内容）**

**三、食品药品经营许可证**

**四、服务商概况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | |
| 地址 |  | | 企业类型： | | 大型企业□  中型企业□  小型企业□  微型企业□ |
| 成立时间 |  | | 法人代表 | |  |
| 优势及特长 |  | | | | |
| 单位概况 | 注册资本 |  | | | |
| 职工人数： 人 | | | | |
| 其中 | 高级职称人员 | | 人 | |
| 中级职称人员 | | 人 | |
| 初级职称人员 | | 人 | |

**五、法定代表人身份证明书**

**法定代表人证明书**

姓名： 性别： 年龄：

身份证号码： 职务：

系 的法定代表人。

特此证明！

单位（盖章）：

日期： 年 月 日

（附法定代表人身份证正、反面）

**六、法定代表人授权委托书（若法人参与遴选，则不需填写本表）**

授权委托书

致：中山市小榄人民医院

兹授权 同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是： 。

授权单位（盖章）：

法定代表人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

附：代理人性别： 年龄： 职务： 身份证号码：

联系电话：

统一社会信用代码：

说明：1、“法定代表人”为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2、此处所述“法定代表人”，须与服务商“营业执照”上的内容一致。

3、内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

4、将此证明书提交对方作为合同附件。

5、授权权限：全权代表本公司参与上述遴选项目的报价，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

6、签字代表为法定代表人，则本表不适用。

7、身份证复印件或扫描件须在有效期内。

8、有效期限：与本公司响应文件中选注的响应有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

受托人身份证正面和反面复印件

**七、无围标、串标行为声明函**

无围标、串标行为声明函

本公司郑重声明本公司在参加本次中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目，无以下围标、串标行为：

1. 不同服务商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同服务商委托同一单位或者个人办理响应事宜；
3. 不同服务商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
4. 不同服务商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
5. 不同服务商的响应文件相互混装；
6. 不同服务商的董事、监事、高管、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位参加同一包组项目；
7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。
8. 法律法规界定的其他围标串标行为。

如有发现我公司存在围标、串标行为，我公司愿承担一切法律责任。

特此声明。

服务商名称（加盖公章）：

法定代表人或其委托人签字：

日期： 年 月 日

**八、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2024度财务状况报告扫描件；或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。**

**九、近6个月内任何时间的纳税证明资料复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明**

**十、近6个月内任何时间的缴交社保证明资料复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明**

**十一、履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。**

**十二、参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）**

**十三、服务商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（**以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录,**提供以上截图）**

**十四、拟任本项目负责人及其他主管人员情况**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 职称（如有） | 专业 | 经验年限 | 拟担任职务或承担工作内容 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：★**拟委派本项目负责人必须配有高级或以上的《餐饮服务食品安全管理员证》的管理员。**（响应文件中提供2024年6月至报名截止时间任意一个月由响应服务商为其购买的社保证明复印件并加盖公章；证书复印件，投标时提供证书原件核查）**。

1. **提供体现拟委派在本项目的负责人应为具有丰富从事集体食堂管理经验或从事医院集体食堂管理经验者的相关证明材料。**
2. **本项目需要提供的承诺函（详见采购需求书要求）**

**十七、参数响应表**

**参数响应表**

填写要求：

1、请按用户需求的要求逐条响应，正负偏离参数请备注说明。

2、其中带★的参数是必须完全响应的参数。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户需求的要求 | 完全响应或  正/负偏离 | 偏离情况 | 遴选文件所在位置 |
| **一、项目概况** | | | |  |
| 1 | 1.项目名称：中山市小榄人民医院食堂经营遴选项目  2.项目编号：XLYY20250356  3.资金来源：由食堂经营服务商自负盈亏。  4.本项目业主方不支付任何费用。  5.自服务合同生效之日起 三 年。  6.本项目不得转包。  7.本项目接受联合体响应。 |  |  |  |
| **二、总则** | | | |  |
| 1 | 项目内容：中山市小榄人民医院食堂经营项目，服务商必须按国家、行业的标准及遴选文件的要求对项目提供相关服务。 |  |  |  |
| 2 | 服务年限：自合同签订日起叁年。 |  |  |  |
| 3 | 《用户需求书》中，凡带“★”的条款为该项目的重要技术服务要求，必须完全满足，如有负偏离的遴选文件将被认定为无效投标；凡带“▲”标识的内容为评标的重要参数依据，响应服务商应对该标识项目按照要求进行真实应答描述，但不作为废标的实质性条款。 |  |  |  |
| 4 | 项目采用全包干的方式承包，由中选服务商负责遴选文件对中选服务商要求的一切事宜责任，自负盈亏，业主方不支付任何费用或补贴给中选服务商。中选服务商及其工作人员所产生的一切费用及责任由中选服务商负责，与业主方无关。 |  |  |  |
| 5 | 响应服务商在响应遴选方案中对这部分内容应尽量列出具体参数或作出详细应答。如果响应服务商只简单注明“符合”或“满足”，将影响其技术商务得分。 |  |  |  |
| 6 | 中选服务商不得以任何方式转包或分包，否则业主方有权扣除履约保证金并自动终止合同。 |  |  |  |
| 7 | 本项目不接受联合体投标。 |  |  |  |
| 8 | 本项目不设统一现场踏勘时间，响应服务商如需进行现场踏勘，可直接与业主方联系。响应服务商因对项目不了解而导致方案不合理或不完整的，业主方将不负任何责任。业主方不接受因响应服务商缺乏对项目情况的了解或掌握而提出的任何异议或索赔。 |  |  |  |
| 9.1 | 具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件及食品药品经营许可证扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。且营业范围包括餐饮管理或饮食管理或食品经营管理。 |  |  |  |
| 9.2 | 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：报名截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。 |  |  |  |
| 9.3 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2024年度财务状况报告扫描件或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。 |  |  |  |
| 9.4 | 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。 |  |  |  |
| 9.5 | 参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，提供承诺函。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若投标人同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。 |  |  |  |
| 9.6 | 参选公司未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。 |  |  |  |
| 9.7 | 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。参选公司提供承诺函。 |  |  |  |
| **三、项目基本要求** | | | | |
| 3 | **场地范围：**  小榄人民医院餐饮楼一楼餐饮操作间及患者、家属就餐区建筑面积约为1290㎡（附图一）、二楼职工就餐区使用面积约为1000㎡及二楼3间小房、1间洗消间，其中营养科办公室及营养配餐间除外（详见“附图二”红色区域）。 |  |  |  |
| ★4 | **服务期限：**  即自合同签订日起叁年。服务期限采取1+1+1的方式。即先签订一年合同，如业主方对中选服务商的服务满意且考核合格（考核方案见附件一），在第一年合同期满后，经业主方考核合格后并同意后，则双方续签下一年度合同。如业主方对中选服务商所提供的服务不满意（即连续两个月考核结果低于80分的），业主方有权单方终止合同，不再续签。 |  |  |  |
| **5、 经营模式：** | |  |  |  |
| ★（1） | 由业主方向中选服务商提供经营场地，中选服务商应在每月5日前向业主方缴交生活垃圾处理费**¥300元/月及上一个月的水、电费**（按实结算）等，**天然气费由中选服务商自行支付至供气公司，厨余垃圾由中选服务商自行与具有收运资质的第三方公司签订收运合同，**中选服务商负责自主经营、自主管理、独立核算。 |  |  |  |
| ▲（2） | 中选服务商应每天（全年不间断）为医院员工（含进修生、实习生、后勤服务公司员工及其他工作人员的工作人员）、患者及家属提供早餐、中餐、晚餐、宵夜及以成本价提供医院体检餐、公务餐、会议餐、职工包餐、会议盒饭、业主方需要的各类临时性用餐和应急配餐服务。 |  |  |  |
| （3） | 采用堂食和配送餐服务相结合的模式。中选服务商须有完善的线上订餐系统（含订餐自取），**外卖订餐时间为24小时开放，可自选送达时间，配备足够的送餐服务人员。** |  |  |  |
| （4） | 供餐时间：一楼的供餐时间以满足患者及家属的需求为准，一般供餐时间为6:30至22:30（含宵夜供应）。二楼医院员工就餐区的供餐时间为：早餐6:30-9:00；午餐10:30-13:00；晚餐16:30-19:30；宵夜供应到22:30。中选服务商应根据医院员工的需求提供夜班人员的宵夜订餐及配送服务。 |  |  |  |
| （5） | 中选服务商自觉接受业主方及餐饮主管部门的监督管理。 |  |  |  |
| **6、中选服务商应承担费用，包括但不限于：** | |  |  |  |
| ★（1） | 中选服务商负责按食品安全的要求购买食物原材料、加工和水、电、气的费用及其员工的一切工资、福利、保险、健康体检和所产生事故、责任和纠纷的处理。 |  |  |  |
| （2） | 中选服务商每年须为医院食堂购买不少于 500 万保额的食品安全责任险和不少于 200 万保额的公众责任险。 |  |  |  |
| （3） | 中选服务商负责办理合法经营所需的各类相关证件资料。 |  |  |  |
| （4） | 中选服务商负责对一楼经营场所的重新装修及其基础设备、设施的改造、翻新、维修和保养；一二楼楼梯修复以及消防系统的改造；一二楼日常所需添置的各种设备设施（包括但不限于医院提供的专用电梯、台、椅等），所需费用和物品的更新、增设和日常维修保养等一切费用由中选服务商自行承担，具体要求如下： |  |  |  |
| ① | 中选服务商中标后1个月内必须按业主方要求，在满足食品安全管理和消防安全管理的相关法律法规要求下，开始对饭堂进行重新装修、改造和流程优化，包括但不限于：饭堂布局调整、地面墙身翻新、管道走向调整、消防设备设施增设等，重新装修后的饭堂应符合餐饮服务食品安全监督量化等级为A级以及满足最新的消防法规要求。 |  |  |  |
| ★② | 中选服务商在装修前必须提交书面装修申请和图纸（含平面设计图、装修效果图等）、预算明细表、施工方案等交给业主方审批同意后方可进行，装修所产生的一切费用由中选服务商负责。批准施工之日起，三个月内完成施工，若遇特殊情况需要延期，书面说明延期原因。 |  |  |  |
| ★③ | 中选服务商必须选择具备装修、消防建设资质的公司进行施工，材料、工艺必须符合环保要求及国家相关要求，业主方有权对装修公司及施工材料、工艺、环节进行监督管理，一旦发现不符合要求或以次充好的情形，业主方有权要求中选服务商立即停工整改。因中选服务商原因造成一切装修事故或安全隐患，所有责任及损失由中选服务商自行承担，对业主方造成经济或其他损失的，业主方有权进行索赔。 |  |  |  |
| ④ | 装修改造不得对原建筑构成损害及造成环境的不协调，合同期满中选服务商可以拆除商标标牌及其他属于中选服务商的可移动的设备设施，但房屋内的固定装卸设施（如隔墙、门窗、天花、地板、消防设施等）归业主方所有，中选服务商不得拆除或破坏。 |  |  |  |
| ★⑤ | 中选服务商应制定装修期间的可行供餐方案，必须确保装修改造期间的正常供餐且应符合食品安全管理要求。 |  |  |  |
| ⑥ | 食堂一楼及二楼就餐区必须配置光纤WIFI全面覆盖，一切费用由中选服务商自行承担。 |  |  |  |
| ★⑦ | 中选服务商应当具备订餐系统、IC卡消费系统功能开发、配置能力，IC卡具有移动刷卡、个人充值、兼容业主方现有门禁等功能，结算报表能区分招标人充值和个人充值。若需接入医院的相关系统，费用由中选服务商承担。饭堂信息系统应具备以下功能：  ◎具有饭堂APP网上订餐系统（提供该即将上线APP的相关材料，例如操作界面截图、运行方案等）：  ◎ 具备专有订餐APP且可直接网上订餐。业主方的员工可通过手机号或员工代码登录APP，患者或家属通过手机号登录。APP网上订餐系统应可以接受患者信息（病区、姓名、住院号、床号）和员工信息（员工姓名、工号或手机号等）进行订餐，并出具菜品单价明细小票。  ◎从饭堂APP网上订餐后，消费者可以查询所订餐食的物流进度，订单完成后还可以在APP网上订餐系统进行消费评价（具有图片上传功能）。  ◎饭堂APP网上订餐系统应有预约点餐（例如提前1天下单）、临时取消订单及增加订单的功能，还具有配送餐方式（有堂食、配送、自提或他人代取，如由他人代取，需设置核对确认环节如随机取餐码）等多种配送方式的选择。  ◎饭堂信息化系统应具备医院员工在饭堂消费时，系统应具有：“按医院员工就餐补助规则，在系统中直接扣减补贴金额后，再从员工个人饭卡账号收取差额”的功能（即员工在饭堂消费时，饭堂信息系统从员工的个人账号中收取的金额是减去医院补助后的金额），无需再另行统计并集中发放补助。中选服务商应配合用餐补助规则的变化而调整。  ◎饭堂信息系统应具备移动刷卡系统或手机网上消费（绑定饭卡）功能，让无法到食堂现场就餐的员工在病房订餐也能享受到员工消费补助。APP可对全院员工进行科室分组，对特殊科室分组（ICU、手术室、产房、介入室、胃肠镜室等）的线上订餐自动减免配送费。  ◎饭堂信息系统应具备直接通过员工手机或个人账号进行网上充值和无卡手机扫码消费等功能，应具有通过识别员工出示的手机代码直接扣费（员工在食堂一楼消费可享受对应的优惠折扣）的功能。  ◎中选服务商提供不同类型的IC卡，享受医院补贴的IC卡应有区别。所有卡均由中标方提供，由业主方录入信息、发放、补办、取消等。 |  |  |  |
| ⑧ | 中选服务商在正常营业时配备充足的消毒碗柜，以保证各类餐具的清洁消毒效果。 |  |  |  |
| ⑨ | 中选服务商在正常营业前应配备饭菜保温设备，以保证饭菜的保温效果。 |  |  |  |
| ⑩ | 中选服务商负责更换全院目前在用的IC饭卡，并且在合同期内负责我院的饭卡、工牌（IC、ID一体卡）的制作。 |  |  |  |
| ⑪ | 中选服务商负责安装可燃气体报警装置设备设施，与医院监控室联动，并按照规定对设备进行检验检测。 |  |  |  |
| **7、监控设备的安装**： | |  |  |  |
| ★（1） | 中选服务商应该在正常营业前在饭堂关键操作间及重点区域完成监控设备的安装，达到全方位监控，以确保对规范操作及食品质量安全进行24小时监督管理，存储时间达到90天以上。具体包括且不仅限于以下区域：  ①一、二楼各操作间（烹饪间、烧味档、分餐区、烘焙间、洗消间等）；  ②一、二楼就餐区；  ③一、二楼收银处；  ④一、二楼各出入口。 |  |  |  |
| ★（2） | 中选服务商应按照业主方主管部门的要求，在共同进行现场勘查确定后，按照在合理的位置，如业主方主管部门要求需安装的位置或在合同期内根据实际情况需加装监控设备的，中选服务商应按照要求安装，设备及安装等所有费用由中选服务商承担。 |  |  |  |
| ★8 | **履约保证金：**中选服务商中标后在签订正式合同之日起一个月内，向业主方缴纳10万元履约保证金，作为其全面履行合同义务（包括食品安全、服务质量、设备维护、人员管理等）的担保。若中选服务商发生违约行为，业主方有权扣减履约保证金。待中选服务商合同期后，无发生突发事件或严重的不良事件的，等双方交接完毕并评价优秀后，业主方将会无息退还履约保证金。 |  |  |  |
| ★9 | 中选服务商应该在正常营业时投入使用“智慧餐厅”系统，并实现以下功能：  （1）自助称重，开放式一菜一价自由餐，自由、透明、公道、灵活。  （2）智慧餐盘结算，高效、便捷的结算方式，减少就餐高峰期的排队情况。  （3）提供便捷操作如下：  ①关注公众号，自行注册充值  ②取托盘，到绑卡机处刷脸绑定托盘  ③绑定成功，拿取托盘到各菜盘处自行取菜  ④完成取菜后托盘放在下面感应盘上面，自动生成订单  ⑤自动余额结算 |  |  |  |
| ★10 | 中选服务商应在中标后1个月内在手术室、产房、ICU、介入室、胃镜室等科室增设智能保温柜或温餐车等保温设备（根据业主方实际科室需求进行投放）,解决医生手术餐、误餐等问题。餐厅接单，将餐品打包完成后，由配餐员将餐品摆放至保温设备内。医护人员可以随时取餐，确保保温、安全。 |  |  |  |
| 11 | 中选服务商所投入的装修、固定资产类设备设施（不包含餐具用具等低值易耗品）按6年计算折旧，后三年的折旧费用由下一服务期的中选服务商承担。中选服务商需向业主方提供固定资产类设备设施的目录清单、采购发票及其他相关凭证，业主方可委托第三方审计机构进行审计，最终确定拟进行折旧的资产清单和资产总额。合同期内，中选服务商负责折旧设备设施的保管、维修维护、更换，合同到期后，须将折旧目录清单内的所有设备设施移交给下一期服务商，如有缺失的，由中选服务商负责补充，或者将缺失的设备设施移出折旧资产清单。 |  |  |  |
| 12 | 按加速折旧法中的“年数总和法”进行折旧，每年折旧率约为：第一年28.57%、第二年23.80%、第三年19.05%、第四年14.30%、第五年9.52%、第六年4.76%，从合同起始日开始计算折旧，折旧完后，所有设备设施产权归业主方所有。 |  |  |  |
| **三、服务要求：** | | | | |
| 1 | 中选服务商供应“由消费者自选菜品”的供餐模式。每餐供应食品的种类应包括（但不限于）：粤菜、湘菜、川菜、粥、粉、面类和各类风味小吃等，并提供各种调味料如：糖、酱油、辣椒圈/酱等；午、晚餐米饭和例汤可无限添加，二楼职工饭堂不少于20个菜品。 |  |  |  |
| 2 | 按照我院的要求，需要提供不少于以下的餐品类型（必要时营养科协助制定相关的餐食标准）：  （1）住院患者基本膳食；  （2）住院患者特殊治疗膳食（低糖餐、减脂餐、流质等）；  （3）住院产妇月子餐；  （4）体检餐（业主方指定体检餐标，中选服务商按需进行供应）；  （5）职工的基本膳食（早餐、午餐、晚餐），分为自助菜品以及一楼独立菜品（不限于快餐、煲仔饭、汤粉面等）；  （6）一楼患者的基本膳食（早餐、午餐、晚餐），不限于快餐、煲仔饭、汤粉面等；  （7）特殊地方风味膳食；  打包送餐额外加收打包费不得高于1元（特殊科室如ICU、手术室、产房等免打包费），早中晚餐外卖配送不设置起送门槛。 |  |  |  |
| ★3 | 响应服务商需在供应方案中列明所供应的早餐的每个品种菜式、午晚餐的荤菜、半荤菜以及素菜的菜式、价格以及供应方案，至少包含以下内容：  ①计划供应的早餐所有品种菜式名录  ②计划供应的所有荤菜菜式名录  ③计划供应的所有半荤菜菜式名录  ④计划供应的所有素菜菜式名录  ⑤计划供应的例汤名录  ⑥计划供应的煲仔饭名录  ⑦计划供应的炖汤名录  ⑧计划供应的地方特色风味餐名录（如北方特色面食、水煮鱼/牛肉等）  ⑨每天供应的菜式计划表（按照每周为一个周期进行计划） |  |  |  |
| 4 | 为产妇、患者及家属提供的餐饮食品价格不得高于市场同等水平，中选服务商在投标时提供供应患者及家属的菜品定价报价（包含但不限于：点心类、煲仔饭类、粥粉面类、快餐、月子餐套餐、低糖餐等）。具体价格可根据市场的价格浮动，由中选服务商提出书面申请，经双方核定确认后方可浮动，中选服务商不得私自调整价格。中选服务商应配合和接受业主方主管部门有权检查和监督中选服务商的进货价格、成本、会计账单等台账资料的监督和管理。 |  |  |  |
| 5 | 职工餐（含职工、规培、实习人员、进修人员、研究生等）的菜品单价根据现供应的菜品单价进行下浮，下浮区间为10%～30%（即折扣率70%～90%）（详见附表），未在附表内的菜品，以现有同品类菜品下浮后的价格定价销售。职工二楼称重白饭价格固定0.5元（400g以内）。 |  |  |  |
| 6 | 中选服务商需配合和接受业主方对进货价格、成本、会计账单等台账资料的监督和管理，业主方有权指定第三方审计机构对食堂的经营状况进行审计。医院享有食堂运营系统的数据报表监管权限，中选服务商需开放系统权限给业主方，业主方可随时查阅以下数据：营业收入、经营成本、实时食材溯源情况、库存数量、产品销量、收据等，以上数据不得弄虚作假。如发现有偷水、偷电、偷汽等行为业主方有权按当月应付费的10倍扣罚。 |  |  |  |
| 7 | 中选服务商每月 10 号前需向业主方提交食堂上一月份的经营报表。 |  |  |  |
| 8 | 消费结算方式：医院的员工（含实习生、进修生、医院内其他工作人员）就餐时以个人饭卡或信息代码进行结算的方式结算，二楼职工就餐区不得收取现金。医院的员工（含实习生、进修生、医院内其他工作人员）在一楼就餐按菜品下浮定价价格结算，包餐费用以签单形式支付，患者、家属及外来人员就餐以现金、微信等方式结算。业主方需要支付的费用，当月的费用在下一个月下旬凭发票支付。 |  |  |  |
| 9 | 送餐服务：应为患者及家属、医院值班员工、特殊需求的员工和患者及家属、特殊科室（手术室、ICU、新生儿、产房、介入室、胃肠镜室等）提供电话/微信订餐、上门订餐、APP订餐等多种方式，**外卖订餐时间为24小时开放，可自选送达时间，**并提供送餐上门服务（上述特殊科室不另行收取配送费）及各类应急供餐服务，要求送餐时间为45分钟内送达。有专人负责订餐工作，一日三餐上门订餐服务需在规定时间内由专人到科室。 |  |  |  |
| 10 | 中选服务商应保证一日三餐正点、足量（每个品种应设定标准份量）、优质、新鲜、品种多样、价格合理，能适应不同口味的职工和患者及家属就餐。中选服务商供应的食物应能满足每天的用餐需求，在供餐时间不得出现食物供应不足的现象；严禁出售变质、变味以及剩饭菜。经营期间若收到餐品中出现异物或出餐错误的反馈，需退换餐品或补差价处理。 |  |  |  |
| 11 | 每逢特殊节假日（护士节、医师节、中秋节、端午节等）对特定人群添加额外菜品或水果（业主方不再另行支付费用），给全体职工送上节日慰问及祝福。夏季应根据医院的需要协助制作凉茶、绿豆沙等各类特色食品供应。 |  |  |  |
| 12 | 特殊节假日（护士节、医师节、中秋节、端午节等），除上述第11点的节日慰问及祝福内容外，围绕职工可提供的活动（如：亲子活动、打折促销活动等） |  |  |  |
| 13 | 中选服务商可提供已粗加工的半成品新鲜食材（如：切配好的蔬菜、新鲜腌制的肉片、已发酵好的面包胚等）。 |  |  |  |
| ▲14 | 除以上要求的内容，响应服务商可在遴选文件中提供额外增值服务。 |  |  |  |
| **四、饮食质量要求** | | | | |
| ▲1 | 所有的食品、副食品及配料等必须由正常渠道购进，确保食材安全、无农药、无添加、确保最佳产地、确保非转基因，中选服务商在采购粮油、肉蛋类、禽类、鱼类、蔬菜类、副食品类、调味类、食品添加剂等原料和物品必须符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国动物防疫法》等相关规定，符合卫生标准和营养要求。 |  |  |  |
| ▲2 | 设有专职采购员,每次采购，严格做好进货验收和索票索证工作，建立采购台账（必须专人规范填写）、索证验收台账、响应服务商资质证明台账等，索取响应服务商有效的资质、检验检测合格证明等文件，包括但不仅限于《营业执照》、《食品卫生许可证》、《产品质量检验报告》、《出厂检验报告》、《动物检疫合格证明》、《肉品品质检验合格证》、《送货清单》、《购货凭据》；饮料、乳制品、调味品等食品每批次的检验合格证或检验单；蔬菜等散装农副食品及鱼类等鲜活产品检验合格证明；一次性餐具检验合格证；清洁剂检验合格证明等。随时接受业主方及上级部门的检查。 |  |  |  |
| 3 | 保证每天每餐的饮食质量、份量、菜式，做到食材新鲜、饭熟菜香，营养搭配科学合理，调配比例均匀，味道可口，保证营养。 |  |  |  |
| ▲4 | 设专门人员负责留样，每餐食品按相关规定的份量、时间、保存条件等做好留样工作。至少保存48小时，留样份量每样至少100克，在5℃以下冷藏专柜专放并按要求做好食品留样管理工作等，具体根据相关规定实施。 |  |  |  |
| 5 | 从食品原材料入手，建立食品安全追溯体系。所有肉类、蔬菜类、粮油类等由具备供应资格、信誉良好的响应服务商提供可追溯食品，不能采用散装原料，实行集中统一采购或分大类集中采购，采用无公害食品。中选服务商应加入“中山市肉类蔬菜流通追溯体系”，并要确保食品原材料进货渠道正规，服务商证件齐全。 |  |  |  |
| 6 | 所有食品响应服务商须经业主方审核同意，并接受业主方监管，对服务、供货质量等不能达到业主方要求的响应服务商，业主方有权提出更换，中选服务商必须配合执行。 |  |  |  |
| 7 | 设置食品安全信息公示栏，公示食品安全信息，员工健康信息（健康证等）、经营主体责任人、监管部门责任人及电话、微信服务综合满意度调查或意见箱等，接受员工监督。 |  |  |  |
| 8、业主方有权指定食品品牌、质量，中选服务商须无条件配合，部分重点食品要求如下： | |  |  |  |
| 8.1 | 大米、面粉质量标准： |  |  |  |
| （1） | 不得采购有“QS”标志，须采购具有新食品生产编号的产品。标明加工厂名称、品名、生产日期、保质期或保存期，供货时的剩余保质期不少于三分之二，质量等级、产品标准号、产品合格证，质量符合大米国家标准与国家粮食卫生标准。 |  |  |  |
| （2） | 具有固有色泽和香味，无污染、无虫害，色泽、气味、口味正常，无异味或霉味（霉变），无虫蛀结块挂丝或杂质异物等。面粉类要新鲜、色泽呈现乳白色或微黄色、手感细腻、颗粒均匀，自然浓厚的麦香味，手抓后自然流出，松开手不成团，用它制成的成品和馒头有麦香味、香甜入口不粘牙，符合国家食品卫生标准。 |  |  |  |
| ▲（3） | 粮食品牌参照标准：中粮、中储粮、益海嘉里集团等产品。 |  |  |  |
| 8.2 | 食用油、酱油： |  |  |  |
| （1） | 不得采购有“QS”标志，须采购具有新食品生产编号的产品。外包装完好，标明品名、厂名、重量、生产日期、保质期或保存期、执行标准等，剩余保质期不少于三分之二，具有产品合格证。 |  |  |  |
| （2） | 必须提供进货渠道及提供当地食品卫生监督部门抽样检测报告。 |  |  |  |
| ▲（3） | 食油品牌参照标准：中粮、金龙鱼、鲁花等；调味类品牌参照标准：海天、李锦记、东古等。 |  |  |  |
| ▲8.3 | 调味料：味精、鸡精、鸡粉等建议不用或尽量少用。 |  |  |  |
| 8.4 | 食盐：符合食品安全卫生标准及营养要求。 |  |  |  |
| 8.5 | 肉类：生鲜肉类经过屠宰卫生检疫，符合国家食品部门的有关标准，肉类保证来源于正规肉联厂，供货时提交肉联厂的验收单及当批次有效的动物检疫合格证复印件（原件备查）和分割肉凭证，鲜肉确保每日新鲜、无异味及变质。肉色根据种类的不同而呈现其特有的颜色，如猪肉鲜红色、牛羊肉深红色、鸡肉淡红色、鸭肉深红色等，且都有光泽、富有弹性，闻起来没有异味者（不得采购冷冻生肉僵尸肉）。肉制品包装完整，有完整标识，标明品名、内容物名称，重量或数量、食品添加物、制造厂商名称、地址、保存期限或保存条件、进品的还应加注进品商名称、地址等信息。保证鱼肉类每天新鲜购入及配送。 |  |  |  |
| 8.6 | 蔬菜：蔬菜形态饱满、色泽新鲜、无腐烂变质、无泥沙、无老梗、无老叶及无农药超标等情况。 |  |  |  |
| 8.7 | 干货：保持其固有的鲜美味道，有干货的本味。动物类、植物类、菌类、藻类，能从味觉上分辨新鲜及优品；干爽没有霉迹；色泽鲜明，没有虫蛀与杂质。 |  |  |  |
| 8.8 | 猪、牛肉类、家禽类，肉制品，水产品须按照《中华人民共和国食品安全法》的要求提供食品生产许可证、检疫合格证明、产品合格证等资料。蔬菜类需要根据《中华人民共和国农产品质量安全法》等相关法律法规，产品必须符合安全卫生标准，蔬菜中污染物残留量、农药的最大残留限量以及其他有害物质含量都必须控制在国家规定的范围内。 |  |  |  |
| （1） | 生产（供应）企业资质证明（首次供应时提供）   |  |  | | --- | --- | | 类别 | 资质证明 | | 畜禽冻肉类 | 《企业法人营业执照》、《动物防疫合格证》、《食品生产许可证》或《食品经营许可证》或含同类意思表述证书。如响应服务商的许可证书与营业执照合并办理的，提供扫描营业执照二维码后的有效备案信息截图。 | | 肉制品 | 《企业法人营业执照》、《食品生产许可证》或《食品经营许可证》或含同类意思表述证书。如响应服务商的许可证书与营业执照  合并办理的，提供扫描营业执照二维码后的有效备案信息截图。 | | 水产品 | 《企业法人营业执照》 | |  |  |  |
| （2） | 新鲜肉类票证要求   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 货物类别 | 产品票证名称 | 验收索证要求 | | 猪肉类 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 | | 《畜产品检验合格证》 | 有委托方、送往单位、屠宰场检验专用章、出厂时间和单号。 | | 三鸟类 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 | | 牛肉、羊肉 | 《动物产品检疫合格证》 | 要求有生产名称、地址、产品名称、产地和目的地，官方兽医签字、盖检验检疫专用章。 | | 水产品 | 贮存地的出入库检疫证明，水产品成型标准为个体单独冷冻成型 | 交货时提供本批次产品的出厂（库）检验合格证，随车同行。 | |  |  |  |
| （3） | 蔬菜卫生质量要求   |  |  | | --- | --- | | 项目 | 指标（mg/kg） | | 甲胺磷 | 不得检出 | | 甲拌磷 | 不得检出 | | 氧化乐果 | 不得检出 | | 甲基对硫磷 | 不得检出 | | 呋喃丹 | 不得检出 | | 百菌清 | ≤1.0 | | 多菌灵 | ≤0.5 | | 汞（以Hg计） | ≤0.01 | | 铅（以Pb计） | ≤0.2 | | 砷（以As计） | ≤0.5 | | 氟（以F计） | ≤0.5 | | 硝酸盐（以NaNO3计） | 瓜果类≤600；叶菜根茎类≤1200 | | 亚硝酸盐（以NaNO2计） | ≤4 | | 卫生质量指标，应符合我国无公害蔬菜的卫生指标规定 | | |  |  |  |
| **五、餐具、相关设备要求** | | | | |
| 1 | 操作台面、货物架、调料台、蒸烤箱等使用无毒无害材质制作，并符合国家食(饮)具卫生标准等相关规定。 |  |  |  |
| 2 | 生产、运输及院内食品分送场所的设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求；餐具符合国家食品卫生标准，使用不锈钢筷子、餐盘、蒸笼等，所有不锈钢筷子、餐盘等餐具必须经高温消毒柜消毒后才能使用。 |  |  |  |
| 3 | 冰箱、冰柜所有食物须分开分类放置，熟食品须专用冰箱放置，其他的严格按食品种类分隔的标准独立存放（生食品、半成品、干货类独立），所有存储容器外均贴上食物资料标签。 |  |  |  |
| 4 | 严格区别使用生食、熟食的刀具、砧板，必须分开专用专位放置，并有一定距离。 |  |  |  |
| 5 | 餐具、设施做好标识，并分类规范存放。 |  |  |  |
| 6 | 洗洁精使用要求用原瓶装包装，无毒、安全。 |  |  |  |
| **六、卫生安全要求** | | | | |
| 1 | 饭堂的卫生防疫、就餐环境和制作的食品及送餐等服务必须符合《食品卫生法》、国家相关的食品卫生标准及本院《饭堂管理制度》要求。 |  |  |  |
| 2 | 严格做好环境卫生工作（包括厨房、仓库、配餐间、就餐区域等），搞好室内外环境清洁和消毒工作，清除卫生死角，保持墙壁、墙裙、天花板、地面、炉灶、油烟罩/滤网、容器用具、案板工具等整洁、光亮、干燥、整齐、卫生、无油迹，通风、排烟、排水良好，有清洗记录。 |  |  |  |
| 3 | 一餐一打扫，一周一大扫，平面天天扫，立面周周搞，保持饭堂卫生、整洁。中选服务商自行负责承包区域（含阳台、过道、楼梯、厕所、下水道、绿化带等）的环境卫生。 |  |  |  |
| 4 | 操作台面、货物架、调料台、蒸烤箱等设备，做到整洁无杂物，无污渍、无灰尘，玻璃罩具光洁明亮。 |  |  |  |
| 5 | 擦碗盘与清洁抹布专用，并做好区分，保持干净。 |  |  |  |
| 6 | 每次餐前、餐中、餐后应及时擦洗饭桌上的残渣、剩饭、油污。餐厨产生垃圾由中选服务商按环保要求每天自行处理。 |  |  |  |
| 7 | 专人负责餐具的清洗和消毒，餐具使用前必须经过彻底清洁消毒，并符合国家食(饮)具消毒卫生标准等相关规定。 |  |  |  |
| ★8 | 及时疏通和清理油烟系统、隔油池、下水道确保畅通干净，加强灭蝇、灭蟑螂、灭鼠等措施，定期灭杀四害，防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效，环境符合业主方及上级管理部门的要求，合同签订后10天内列出具体实施方案给业主方，所有卫生防疫费用由中选服务商自行承担。如检查发现厨房有活动性苍蝇、蟑螂、老鼠，视情况轻重扣罚，并限期当天整改，如多次发现，业主方有权终止合同处理。 |  |  |  |
| 9 | 排烟设施每周至少一次表面清洗，每年至少两次内部清洗，确保无油渍，避免安全隐患。做好清洗记录、拍照，资料存档，并接受业主方检查。 |  |  |  |
| 10 | 上岗员工应保持良好的个人卫生习惯，按规定规范穿戴清洁的工服、工牌、帽子、口罩等。 |  |  |  |
| **七、项目的经营管理要求：** | | | |  |
| 1 | 中选服务商必须持有效的《营业执照》、《食品药品经营许可证》等一切必须具有的证件方可开业，且营业范围包括餐饮管理或饮食管理或食品经营管理。 |  |  |  |
| 2 | 拟委派在本项目的负责人应为具有丰富从事集体食堂管理经验或从事医院集体食堂管理经验者。（提供相关证明材料）。 |  |  |  |
| 3、项目人员管理要求： | |  |  |  |
| ★（1） | 拟委派本项目负责人必须配有高级或以上的《餐饮服务食品安全管理员证》的管理员（投标文件提供证书复印件，投标时提供证书原件核查）。 |  |  |  |
| ★（2） | 中选服务商应确保餐饮服务项目员工的稳定性以保证项目的服务质量。未经业主方同意，中选服务商不得随意更换本项目负责人。因故需要更换时，中选服务商应至少提前一周向业主方主管部门提出书面申请，并经业主方主管部门同意后方可更换。 |  |  |  |
| （3） | 项目负责人应坚守岗位，每年在正常工作时间离开医院累积不得超过10天。如因故需临时离开医院或休息1天以内的（含1天），中选服务商应以电话、微信等方式向业主方主管部门请假，离开医院1天以上的（不含1天），应向业主方主管部门提交书面请假单，请假获批离开医院前应提前安排好现场工作。 |  |  |  |
| （4） | 如中选服务商委派的项目负责人不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），业主方有权要求中选服务商更换该项目管理人员至合格为止。中选服务商接到业主方书面换人通知后，应在15天内更换合格的项目管理人员到位，逾期不更换或更换的项目管理人员仍不符合要求的，业主方有权单方终止合同。 |  |  |  |
| （5） | 项目负责人应每天到现场跟进每个岗位员工的工作情况，及时解决员工在工作中遇到的困难或问题，并与所在科室沟通协调和及时反馈。每周、每月进行饭堂卫生管理、服务质量自查，并记录在案，做好资料归档整理，服务质量不符合要求的实行持续改进和限期整改。 |  |  |  |
| （6） | 中选服务商应确保各岗位员工的相对固定，以保证现场服务质量。如有员工离职、休息或生病等原因导致现场员工变动的，项目负责人应提前安排好岗位工作。所有新上岗人员至少进行2天培训并通过考核后方可上岗，新上岗员工的工作，特别是涉及对外窗口的（如收银），项目负责人应加强指导和监督。因新上岗人员服务质量不合格，业主方有权视问题的严重情况，对中选服务商进行1000-2000元的扣罚。 |  |  |  |
| ★（7） | 中选服务商应保证员工每月正常休息时间，确保员工的身心健康。 |  |  |  |
| （8） | 中选服务商的员工应严格遵守医院各项规章制度、疫情管控措施及操作规程，员工上班期间穿着统一的工作服、规范佩戴帽子、口罩，佩戴工牌，仪表、仪容整洁。上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。 |  |  |  |
| （9） | 中选服务商的员工应接受业主方的监督和管理，必须使用文明用语，做到文明服务，礼貌待人。工作认真、责任心强，尊重顾客，中选服务商的员工严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。 |  |  |  |
| （10） | 中选服务商的员工严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动闹事等不良行为，此等行为产生的一切后果及责任由中选服务商承担。 |  |  |  |
| （11） | 不在岗员工不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为，严禁将家属、朋友等无关人员带到工作场所。 |  |  |  |
| （12） | 中选服务商的员工应自觉维护医院信誉，爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院各类设备设施，不得将医院的财物（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带离医院，严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等，严禁违规收集和买卖医疗废物，否则将视为盗窃交由公安部门处置。 |  |  |  |
| （13） | 中选服务商的员工上班期间应坚守岗位，不得迟到、早退，不得脱岗、串岗，不得擅自离开岗位（如因临时有事离开需要向项目负责人请假，并安排有人顶岗后方可离开，未经项目负责人批准私自离岗的按缺岗处理。 |  |  |  |
| （14） | 中选服务商应制订员工的培训计划并实施。内容包括但不限于操作流程、食品安全，消防安全、卫生知识、疫情防控相关知识等，每月对全体员工培训不少于两次，使员工熟练掌握各项专业技能和提高个人素养等。中选服务商应建立员工培训档案并做好记录，培训照片存档备查。 |  |  |  |
| ★4 | **中选服务商须按日均就餐人数至少40:1 的比例配足配齐专业技术人员（包括但不仅限于厨师、点心师、营养师、管理人员、送餐员等工作人员）的人数，以确保管理、服务到位和供餐速度。如业主方根据实际情况要求增加专业技术人员的，中选服务商应按照业主方要求进行配备。**中选服务商应配备有至少5名粤菜、湘菜、川菜等不同口味菜式的厨师，并要配备驻点营养师和点心师等，中选服务商所有员工应服务态度好，品行良好。身体健康并能胜任岗位的工作，无传染性疾病（必须进行入职体检）、无违法犯罪记录（员工入职前中选服务商应将人员名单提交给当地派出所核查，核查无犯罪记录后才可入职，否则所造成的一切后果及责任由中选服务商承担）。所有人员名单应提交给医院主管部门备案。**（提供承诺函）** |  |  |  |
| ★5 | 中选服务商必须遵守国家相关法律法规，遵守医院的规章制度，合法经营，按章纳税，中选服务商入场前必须为该项目购买相应的食品、财产和人身安全保险，并将该保险复印件提交给业主方备案。中选服务商对经营过程所发生的一切安全责任、债务、劳资纠纷和各种意外事件及其造成的后果负责。 |  |  |  |
| 6 | 中选服务商的法人为食堂消防、治安、食品卫生及安全生产的第一责任人，做好饭堂的消防安全工作，按照国家消防安全标准安装和配置必要的性能完好的消防设施设备，并定期接受业主方及相关机构的监督检查。食堂内发生的消防安全及设备、燃气、油烟系统、电源（炉灶、各种炊事设备）等事故，由中选服务商承担一切责任。 |  |  |  |
| 7 | 中选服务商不得将食堂私自转让或委托他人经营，更不能利用业主方资源进行非法经营，一经发现，业主方有权取消其承包资格，并给予经济处罚或追究法律责任。 |  |  |  |
| 8 | 中选服务商所采购、制作、销售的食品质量要求必须符合国家的卫生、安全标准，并对其食品负责，并承担其造成的一切后果。因承包者责任造成食物中毒、消防安全或其他安全责任事故等造成严重事故的，业主方有权单方终止合同并保留追究责任的权利。如对业主方造成财产或声誉损害的，中选服务商应承担赔偿责任。 |  |  |  |
| 9 | 中选服务商必须在指定场地和区域内进行生产和经营，严禁在医疗区域兜售食物。 |  |  |  |
| 10 | 中选服务商所从事的任何业务不能以小榄人民医院名义对外发布，禁止张贴出现有法律规定在医疗单位不得出现的标志、标识等（如香烟广告等）。 |  |  |  |
| 11 | 中选服务商不得在经营区域内储存任何易燃、易爆、腐蚀性物品及其他危险物品，严禁销售奶瓶、奶嘴、烟草、酒品及国家禁止的药品、伪劣产品及超出经营范围的商品。 |  |  |  |
| 12 | 业主方提供的基础设备、设施等，由中选服务商负责维护和保养，如有损坏或需要维修，由中选服务商负责。 |  |  |  |
| ★13 | 中选服务商必须加强对雇用员工的教育与管理，严禁在医院进行非法活动，中选服务商员工所发生的一切纠纷或意外事故由中选服务商负责。 |  |  |  |
| 14 | 中选服务商必须文明守法，按章纳税，随时接受业主方及政府行政管理部门、治安、消防管理部门的监督和检查。 |  |  |  |
| ★15 | 中选服务商的员工应遵守餐饮操作规范、法律法规及医院的规章制度要求。员工应注意个人卫生，勤洗手，每天勤换衣着整齐干净，接触食品的员工在工作时戴帽子（头发不得外露）、口罩等，不得佩戴戒指、手镯等饰品。所有员工必须通过培训后，持有健康证方可上岗，患有国家规定的传染病者严禁上岗，患有发热、腹泻、手部皮肤有伤口或感染等情况的员工应立即脱离工作岗位，并在治疗至痊愈或污染食品的可能被排除后，方可恢复上岗。员工必须每年体检一次，体检等费用由承包者负责。 |  |  |  |
| 16 | 中选服务商必须按照《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规为所有员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育保险、失业保险等），中选服务商与其员工发生的劳资纠纷、疾病、工伤等一切纠纷、责任事件由中选服务商负责。因中选服务商过失造成严重事故的，业主方有权单方终止合同并保留追究责任的权利。 |  |  |  |
| ▲17 | 中选服务商根据三甲医院评审的服务要求，制定并不断完善食品操作（准备、处理、贮存、运送、留样等）标准与程序、员工岗位职责及食品安全相关管理制度，在适当位置加设公示牌，列明工作要求以及管理方法。积极配合业主方或公安、消防、安监、食品安全、卫生防疫等部门做好卫生、食品安全、消防安全的宣传及管理工作。响应服务商生产、运输及机构内分送场所的设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求，有突发食品安全事件、消防等应急预案并根据预案开展的应急演练，食品安全演练每年最少一次，消防演练每年最少二次，有演练记录、有总结和改进措施。 |  |  |  |
| 18 | 中选服务商应建立完善的投诉事件处理制度与流程，工作人员应有良好的服务态度，及时解决医院职工或患者及家属反映的问题，确保职工满意度、患者满意度达到85%以上。禁止与医院员工、患者及家属发生争吵或冲突。凡是经核实的投诉，按1000元/次进行处罚。 |  |  |  |
| 19 | 不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排、应急管理方案、员工管理制度和奖惩等职责制度并提交给招标人备案，招标人有权要求修订相关制度并监督执行，有权查阅中选服务商的财务状况及财务报表。 |  |  |  |
| 20 | 做好台账记录，包括餐具消毒记录、响应服务商资质台账、餐厨垃圾收运记录等，按要求定时整理和归档资料，妥善保存，以备检查。 |  |  |  |
| 21 | 按照三甲医院的管理要求，开展持续改进。包括对医院反馈问题整改落实措施、效果，定期总结并书面向招标人汇报。 |  |  |  |
| 22、节能环保要求。 | |  |  |  |
| ① | 协助业主方创建国家型节约能源公共机构的相关工作，积极开展节能工作，做到节能减排、绿色环保。 |  |  |  |
| ② | 实行绿色采购，严格执行国家有关强制采购或优先采购节能产品和技术的规定，采购列入《节能产品政府采购清单》、《环境标志产品政府采购清单》的产品和能效“领跑者”产品。 |  |  |  |
| ★③ | 采取减少一次性餐具使用的措施。禁止、限制使用不可降解塑料袋、一次性塑料餐具，积极推广使用符合性能和食品安全要求的生物基产品、可降解塑料袋等替代产品，不向顾客主动提供一次性餐具用品，中选服务商的环保节能工作纳入日常考核，一次性餐具须使用环保符合卫生且可回收的餐具（具有环保符号），不得使用发泡产品，须提供样品样本供业主方确认后方可使用。 |  |  |  |
| ④ | 中选服务商的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对医院的环境造成二次污染；业主方有权对相关事宜进行检查和评估，有权拒绝使用不符合标准的材料，并进行一定金额处罚。 |  |  |  |
| ★23 | 业主方提供现有的设备、设施给中选服务商使用，中选服务商必须爱护业主方提供的各项设备、设施。 经业主方盘点后开列清单提供给中选服务商使用，维护费用由中选服务商承担；合同期满后，中选服务商应按清单记载内容将相关设施设备完好交回于业主方，并在双方参加下做好交接手续。中选服务商需要对承包区域进行装修、改造等改动时，必须书面征得业主方同意后方可实施，所产生的费用由中选服务商负责。添置或更新设施由响应服务商负责，费用自理。中选服务商经营期间必须保证房屋、基础建设及设备设施的完好性，如有损坏由中选服务商负责相应的费用。承包期满响应服务商撤场后10个工作日内，中选服务商可以拆除属于中选服务商的可移动的设备、设施，但处置后不得遗留安全隐患，逾期不处理的，归业主方所有。固定的、不能拆卸的设备设施不得拆除、破坏，业主方不承担其转让工作。 |  |  |  |
| 24 | 中选服务商必须密切配合业主方的工作需要，对医院临时交付的任务能按要求完成并配合接受上级部门的检查。 |  |  |  |
| 25 | 中选服务商不得将餐厅私自转让（含窗口分包）或委托他人经营，更不能在公司内搞不法经营，不得对外经营。 |  |  |  |
| 26 | 中选服务商负责承包区域治安保卫、安全防火、防盗等工作，服从业主方的统一管理，确保安全无事故。 |  |  |  |
| 27 | 响应服务商应提供舒适的就餐环境，当温度≥28℃时应保证空调的正常开启，并定期检查空调、风扇等降温设备的完好性。 |  |  |  |
| 28 | 中选服务商应落实业主方、政府机关、其他上级管理部门下达的关于安全生产、食品安全、节能降耗等方面文件要求，如有改革应积极执行，相关费用由中选服务商自行承担。 |  |  |  |
| 29 | 业主方有特殊任务或应急事件等情况需要紧急提供餐饮服务时，如突发事件、上级检查、业主方重要的大型活动、业主方认为重要的其他事件等，中选服务商及其员工应积极配合和服从业主方的调遣、指挥并参与应急或加班工作，费用不另外追加。 |  |  |  |
| ▲30 | 应配置农药检验检测仪，用于抽验蔬果农药残留，并做好检验台账，必要时由业主方检验科检查检测情况。 |  |  |  |
| ★31 | 合同终止时，中选服务商应将业主方所需保存的所有培训资料（签到表、培训内容、培训总结、培训照片等）及经营、管理原始资料移交给业主方，并完成所有交接手续后方可撤场。 |  |  |  |
| **八、监督管理要求：** | | | | |
| 1 | 中选服务商及员工必须配合业主方主管部门的监督与考核（考核方案详见附表），不得以任何理由拒绝或阻挠，并应根据考核提出的合理建议和要求进行改进，如果有异议的可以在两天内向业主方主管部门提出。 |  |  |  |
| ★2 | 中选服务商应配合业主方的价格监督。中选服务商应提供每月原材料的采购票据及凭证、成本明细报表（不得弄虚作假）、售价（定价方案等）供业主方审核，一旦发现有私自提价或乱收费的现象，扣罚2000元/次。一旦发现中选服务商的利润高于规定的利润者，视情况予以扣罚10000元/次并立即调价至要求的范围内。 |  |  |  |
| 3 | 中选服务商应将公司管理人员信息及员工名单、健康证复印件提交给业主方主管部门备案。中选服务商不得因人员配备不足而影响服务质量，业主方主管部门发现每次扣罚1000元。监管过程中发现有未办健康证就入职的员工或健康证过期未及时更换，扣罚500元/人/次。 |  |  |  |
| 4 | 中选服务商应制定应对投诉、食品质量、食物中毒等不良事件的处理流程，员工应掌握不良事件上报流程及处理方法，中选服务商接到投诉或有争议的不良事件时，管理人员应1小时内赶到现场进行调查和处理（应急事件在2小时内，一般事件1天内完成处理措施，将损害减到最小），不良事件处理结束后，应填写《不良事件追踪调查表》，对事件进行原因分析及持续改进，以免类似情况再次发生，并在3天内将《不良事件追踪调查表》交给业主方主管部门。一旦出现严重的服务缺陷投诉、食品、安全质量事故，中选服务商还须承担相应的责任外，扣罚5000-10000元/次。 |  |  |  |
| 5 | 中选服务商应管理好所属员工，必须遵守国家有关法律法规和业主方的劳动纪律，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由中选服务商承担。若因中选服务商管理不善、控制不力而发生中选服务商员工群体游行、示威、罢工等重大事件且造成严重影响的，每次扣罚20000元。在合同期内累计发生两次重大事件，业主方有权根据具体情况决定单方解除合同，并没收履约保证金。 |  |  |  |
| 6 | 服务质量考评：业主方每月根据《小榄人民医院饭堂服务质量监督检查记录表》（详见附表）对中选服务商的服务质量进行考评，考评总分为100分，当月考评总分在90分及以上为合格。考核分在85～90分（含85分）之间，不予扣罚，但中选服务商需要对存在问题予以立即改进，如因中选服务商责任所致的同一问题第二次出现的，扣罚500元/次；考核分在80～85分（含80分）之间，每少一分扣1000元/分；考核分在75～80分（含75分）之间，每少一分扣2000元/分；考核分低于75分（不含75分）以下的，每少一分，扣5000元/分；连续两个月考核结果低于75分（不含75分）的，业主方有权单方解除合同重新招标。  附件一：《小榄人民医院餐饮服务质量监督考评表》（可根据实际进行调整） |  |  |  |
| **附件一 中山市小榄人民医院餐饮服务质量监督考评表**  （详见采购需求书） | |  |  |  |
| 附图**二：**食堂一层平面图、食堂二层平面图（参考图）  附图一： 食堂一层平面图  （详见采购需求书） | |  |  |  |

**十五、合同业绩 服务商自2021年1月1日至今同类合同业绩，业绩时间以合同签订时间为准，服务商需提供合同复印件加盖公章。（提供合同关键页及合同履行过程中任意一次的发票复印件、业主满意度评价）。**

**业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **项目地址** | **合同内容** | **合同总价** | **签约日期** | **评价** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |

#### **注：服务商必须如实填写此表格。**（此表可延长）

服务商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

服务商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**十六、食堂管理服务方案；食品安全、原材料管理及食品卫生管理方案 ；菜式菜谱编制能力；应急预案；信息化方案；增值服务方案（如有）；食品原料质量检测相关资料；体现食品安全追溯能力相关资料；体系认证情况；响应服务商拟投入团队人员；体现企业抗风险能力相关资料；体现企业信用相关资料**

**上述资料如有可提供，格式自拟**

**十七、服务商认为需要提供的其他材料**