**厦门市第三医院员工食堂服务外包项目方案参数**

**一、服务需求**

## （一）项目概况

1、食堂区域总室内面积约650m2，其中厨房面积约234m2，餐厅面积约373m2（以实际划定区域为准）。

2、厦门市第三医院员工预计每日午餐在食堂就餐职工约660人，食堂为招标人内部职工食堂，不对外营业，实行刷卡就餐。食堂按职工集体食堂相关标准建设，有食品加工区和用餐区，每日提供早餐、午餐和晚餐，全年无休（含手术室、ICU日常供餐送餐，重大活动工作人员供餐送餐、院内会议供餐送餐等接待服务和应急用餐）。

3、经营范围：主要经营套餐、快餐、蒸煮类小吃、面点等。

## （二）招标范围：

**职工食堂餐饮服务外包**。

## （三）服务期限：

**两年。合同期满，在招标人因客观因素未确定新的中标人期间，按原合同内容继续执行，直至新的招标工作完成为止。**

## （四）招标要求及服务内容

1、食堂正常经营所需设施设备、低值易耗品、食堂管理设备等食堂相关物品由招标人提供，并无偿交给中标人使用。

经营期间属房屋正常维修的基础设施（不包含设备）由招标人统筹解决，食堂的装修、设备的投入的费用由招标人承担，中标人必须配合招标人开展食堂设计装修、食堂设备采购等相关事宜。食堂所有设备维护由中标人负责。食堂后厨设备损坏由中标人进行维修。

2、食堂水、电费用由招标人承担，中标人必须遵循节约使用的原则，不得浪费。招标人将监督、不定期抽查，如发现中标人出现水、电等能源浪费情况，将扣除相应金额的当月食堂服务管理费。

3、服务对象为招标人员工，经营时间为每日早、中、晚三餐（全年无休）。

4、中标人工作人员由中标人自行管理，福利待遇、人员培训、体检、丧残疾病等所有费用均由中标人自行承担。中标人须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）及公众责任险和员工的意外保险。招标人提供中标人食堂工作人员一日三餐。

5、食堂的卫生防疫、就餐环境必须达到国家规定的食堂卫生标准；员工食堂区域内卫生整洁由中标人负责。

6、招标人提供食堂售饭系统卡机，饭卡的卡金和充值由招标人管理，卡金所有权归招标人所有。

**7、服务方案**

投标人提供的服务方案应包含以下内容：

（1）对招标文件中所提出服务内容和有关要求的响应和承诺。

（2）运营服务方案：包括食品质量控制方案、服务质量控制方案、卫生管理控制方案（食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理方案等）、餐厅环境管理方案、原材料管理方案、成本控制方案、操作规程控制、人员职责与管理方案、投诉处理方案、消防、治安及意外事故处理以及其他服务材料。

（3）其他服务承诺。

**8、菜品要求**

（1）中标人按不同季节，安排适度的主、副食品种，花色品种经常变化，能基本上满足需求。采取固定餐标（套餐）模式，早餐品种要有选择余地，干稀搭配。菜品、价格及份量必须按招标人要求执行。面点区提供馒头、油条、包子、面条等各类面食。

（2）米饭米粒独立成型，不粘结、不夹生、醇香可口、有嚼劲。

（3）菜品原则上一周不重复，菜谱经食堂管理人员审核同意后执行。

（4）招标人对中标人实行监督和管理，并将按照本招标文件和合同的要求对中标人的违规行为进行纪录和处罚。对在工作中出现的问题及招标人提出的意见和处罚，做出书面的说明和处理情况报告，在下月的工作中的改善承诺。

（5）食品质量要求

冷菜酱制食品不含过多汤汁。

冷菜切配的食品刀口细腻及均匀并搭配合理。

冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制。

熟制后食品完整不碎及不松散。

热菜供餐时保持温热。

热菜食品表面无风干及水浸现象。

食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。

提供食品保证质量。

（6）饭菜出品时间和要求

就餐时段分别为：早餐7:00-8：30，午餐：10:30-12:30，晚餐：5:00-6:30（夏令时顺延，以招标人通知为准）。每餐所供食品在开餐前15分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，中标人应提前通知招标人，并留有充分时间做出补救。

合理安排用餐人数，导餐人员做好用餐人员引导分流工作，保持供餐器皿内食品在一半以上，不可出现用餐人员等候拥挤混乱等现象。

分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量。

当招标人增加或减少餐费标准时，中标人应在招标人指定的时间内对饭菜做出调整，调整前必须提前制定出方案，经审核、确认、批准后方可实施。

9、工作人员要求：

（1）中标人的工作人员应统一着装，佩戴口罩、帽子，微笑服务。

（2）中标人工作人员必须持有健康证。

10、食堂管理考核奖惩措施

（1）磨合期3个月内考评得分为不合格，且在招标人提出书面整改意见后仍未达到整改要求，招标人有权提出终止合同。

（2）日常考核：接受食堂管理考核小组的定期和不定期对食堂原材料、食堂菜品、就餐环境、后厨卫生等的检查，考核周期为每月。

食堂管理考核小组将按月对中标人进行考核，考核标准为《厦门市第三医院员工食堂考核办法》，若考核不合格将扣罚当月食堂服务管理费，具体详见《厦门市第三医院职工食堂考核办法》。

**\*（五）服务模式**

**\*1**、投标人在投标时须提交承诺书：投标人一旦中标，在经营过程中不转包、分包经营权，不以任何形式（含技术入股、委托经营、技术合作等）转租、转让实际经营权，不抵押、出借经营场所。实际经营中若招标人查实并认定中标人有以上行为，招标人有权取消中标人资格，解除合同，并没收履约保证金。

**\*2**、中标人不得利用招标人资产搞非法经营及未经许可对外经营服务。一经发现，招标人有权取消其中标资格，并没收履约保证金及至追究法律责任。

**\*3**、就餐时凭卡消费，中标人不得收取现金。

**（六）食材采购及管理方面**

招标人必须保证原材料从正规渠道购进，并经有关食品检验检疫部门正规检验合格。中标人须严格执行国家相关法规，做好食品的检验验收工作，管理好进货质量关，保证食品卫生达标，并将每天每种菜品按有关规定留样并保存48小时。招标人应保证质量、杜绝使用三无产品、假冒伪劣、过期产品。

## （七）合同签订

在服务期限内，招标人将综合员工反馈情况，对中标人进行考核，如果考核不合格，招标人有权中止中标人服务资格并没收履约保证金。

## （八）食堂安全、卫生要求

1、中标人须遵守《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》及厦门市相关法律法规，严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》，合法经营。（地方政府）

2、中标人应制定食堂管理的规章制度，保障食品安全的防范措施，食品安全事故的应急处置方案，确保饮食安全。建立安全责任制度，明确各岗位的安全责任，中标人必须与招标人签订安全责任状，按食品安全法、产品质量法和招标人的要求条款组织生产经营，提供安全食品，确保饮食安全。中标人必须定期对厨房设施设备进行检测，确保设施设备正常安全；排烟设施表面每周清洗一次，烟囱等内部清洗每年不少于两次，有关清洗记录及材料报招标人备案。

3、从业人员必须执行晨检制度，填写晨检记录。有患甲型和戊型病毒性肝炎、活动性肺结核、伤寒、细菌性痢疾、化脓性或者渗出性脱屑性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全病症的人员，应立即调离工作岗位。上岗前应做好个人卫生，穿戴整洁的工作衣帽，不留长指甲、涂指甲油、佩带饰物。

4、中标人应严格按照上市凭证的信息做好食品验收工作。食品贮存场所设备应保持清洁，按规定进行分类分架存放，隔墙离地10CM以上，生熟食品分开存放。

5、因中标人原因，造成急性肠胃事件、食物中毒、火灾等重大安全责任事故，所有后果均由中标人承担，招标人概不负责，并有权解除服务合同，没收履约保证金及追究其法律责任。

6、中标人应严格执行食品安全法，搞好食品卫生、个人卫生和环境卫生。加强食品安全知识培训和教育，做好消毒工作，把住病从口入关，严防实物中毒和食源性疾病。严格执行安全生产制度，做好防火、防盗，加强设备维修，杜绝重大事故的发生。

7、饭菜有质量保证。食堂销售的各类主、副食品，必须符合规定的质量标准，做到质高、量足、热菜、热饭，注重食品的营养搭配。

8、环境卫生符合要求。食堂室内外清洁卫生是指内到厨房卫生,外到餐厅卫生及周边环境卫生，均由中标人负责，所有餐饮各项标准（含除四害）都应达到量化分级B级标准要求。

9、餐具清洗消毒要求。餐具清洗应专人负责要有记录。餐具清洗消毒场所应与切、配、烹调场所分开、以免食品污染。餐具消毒可采用物理消毒和化学消毒两种。物理消毒必须按“除残渣、碱水刷、净水冲、热力消”等四道工序进行，热力消毒的要求为100℃10分钟；洗碗机消毒控制水温85℃，冲洗消毒40秒以上。化学消毒必须按“除残渣、碱水刷、药物消、净水冲等四道工序进行，如使用含氯消毒剂，有效氯浓度应达到250PPM，消毒时间为5分钟。清洗消毒好的餐具应存放在保洁厨内。

10、食品留样。每餐次的食品成品要留样，每个品种留样不少于100g。留样食品存放在消毒后的密闭专用容器中，在专门留样冰箱里冷藏存放48小时以上。记录留样食品名称、留样量、留样时间、餐次、留样人员等，留样冰箱上锁管理。

## （九）食堂监管

1、中标人在经营过程中必须遵循公安、消防、卫生防疫、市场监督等相关行政部门的有关行政管理规定，依法服务，承担服务过程发生的一切纠纷和法律责任。

2、招标人行使对中标人餐饮服务状况的日常监管工作，依据食品安全法和合同等对中标人的经营状况、服务质量、饭菜价格进行检查、监督管理。

3、保证用餐正点，足量、优质、做到品种多样、饭菜价格合理。不准出售变质、变味以及剩饭菜，膳食监督管理委员会将定期或不定期在职工中调查饭菜质量、数量、价格以及服务情况并将有关信息通知中标人，中标人应虚心听取意见，采取措施及时解决不良现象，若屡教不改将扣罚食堂服务管理费。

4、中标人服务期限内，招标人提供就餐卡消费结算系统，职工在食堂统一刷就餐卡消费，售卖窗口不得收取现金。

5、中标人必须遵守招标人的卫生管理制度、作息制度及安全管理制度等，服从招标人管理，按照膳食监督管理委员会的要求做好供餐服务与保障。

6、经营原则以收支平衡为标准，即营业额与食材、调味品、低值易耗品收支平衡，每月允许波动在-5%至5%之间。因乙方管理不到位，如浪费等原因造成的收支不平衡，超支部分由乙方承担50%，从保证金扣除，每季度核算一次。

6、经营期间经招标人考评连续二个月不合格，或累计有三次考核不合格，招标人可单方面终止合同，并不承担任何法律责任。若终止合同，为保证医院管理服务的平稳运行，采购人有权选择第二中标候选人为中标供应商。若合同到期终止或招标人单方面终止合同，中标人必须在5天之内无条件搬离，招标人验收清点设施合格后，于3个月内退还履约保证金，逾期搬离的，未搬离物品视为中标人放弃所有权的弃物，招标人有权处置，且履约保证金不予退还，归招标人所有。

**（十）考核办法**

1、考评得分按三部分组成：经营管理（每月考核+日常管理）30%。职工满意度70%。

（1）每月考核：甲方按月对乙方日常经营管理的考评（考评表见附件1，总分30分），由甲方抽调人员组成考评小组（附件2）对乙方经营管理进行考评（不定期抽查形式，不提前通知，每月一次）。

（2）日常管理：每日根据管理费扣罚细则（详见附表3）加强监督管理，扣分标准纳入考评。

（3）职工满意度：对用餐者每月进行的满意度调查。由甲方派人于每月的第4周进行满意度调查。发放的调查表不少于100份（满意度调查表见附件4）。满意度＝有效《满意度调查表》实际得分÷有效《满意度调查表》数。

2、计算方式：得分=每月考核得分-日常管理扣罚分+满意度得分\*70%

3、根据实际得分计算百分比，按下表（管理费计算表）计算每月管理费。

管理费计算表

|  |  |
| --- | --- |
| 得分（小数点四舍五入） | 管理费（元） |
| 70分以下 | 无管理费 |
| 70-74分 | 管理费总额的75% |
| 75-80分 | 管理费总额的80% |
| 81-85分 | 管理费总额的85% |
| 86-89分 | 管理费总额的90% |
| 90分及以上 | 全额 |
| 备注：70-74分扣乙方履约保证金1000元，每低5分再扣1000元，以此类推。累计三个月得分低于70分，甲方有权解除合同。管理费包含发票税金、购买公众责任险及工伤意外险、员工服装、办理健康证、公司利润等。 |

**二、报价与付款说明**

1、食堂费用由人工成本和其它费用组成。

2、其它费用：维修费用、油烟管道及烟罩每年两次清洗费用。

3、中标人按招标人每月法定工作日午餐平均660名的职工就餐为基数派驻22名工作人员提供餐饮服务。（人员架构详见附件5）。食堂每增加50名用餐人员（以午餐用餐人数为统计标准），食堂增加1名工作人员。食堂每减少30名用餐人员（以午餐用餐人数为统计标准），食堂减少1名工作人员。从安全管理及岗位分工设置，食堂最低配置16名员工，即用餐人数低于480人也需支付16名人工工资，如连续3个月出现用餐人数低于480人，双方可以经过友好协商，可以解除合作关系。

5、**本项目最高控制价（人工成本+其他费用）为 万元/年（万元/年），投标报价超过控制价的投标为无效投标（报价为22名食堂员工人工成本报价+其他费用报价）。**

6、本项目为整体招标采购项目，投标人必须对所有采购服务内容进行投标响应及报价，不得将所需的服务内容拆分投标报价。

7、投标报价明显不符合市场行情，有可能影响服务质量、诚信履约的，将可能导致无效投标。

8、投标人对本项目只能有一个报价，招标采购单位不接受有选择的报价。

9、付款：食堂工作人员工资和食堂管理费由中标人按月向招标人收取。即在每月结束后中标人开具发票及验收单等付款凭证，招标人于3个月内支付。

## 三、履约要求及违约责任

1、为保证采购合同有效执行，中标人需在领取中标通知书后采购合同签订之前缴交人民币10万元的履约保证金至招标人指定账户。

**2、按月考核，根据相关分数及考核情况扣除食堂管理费。（具体详见《厦门市第三医院员工食堂考核办法》）**

3、在合同期内未出现违约情形，履约保证金在服务期满后(两年)无息退还。有部分违约情形的，由招标人履约保证金中扣除相应金额的违约金，用以弥补招标人所受损失；有严重违约情形的，招标人有权不予退还履约保证金。

**四、合同签订**

中标人接到中标通知书后，**持中标通知书于30日内与招标人签订合同**，招标文件、中标人的投标文件均作为合同订立的基础。

**五、其他要求**

**\*1、投标有效期必须不少于90天。**

2、投标人应在商务条款响应书和技术条款响应书中对招标文件第二部分中的技术商务评分条款进行一对一的响应说明，并附上相应资料。

3、投标人若有其它方面的特殊功能及优惠条件，可在投标文件中注明。

附件1： **食堂考查评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **达不到以下要求的不得分** | **分值** | **实得分** |
| 综合区域 | 垃圾桶整洁、并加盖； | 1 |  |
| 荤、素、水产品分池清洗、并有明显标志。 | 1 |  |
| 不在食堂区域内吸烟、不乱扔烟头 | 1 |  |
| 所有员工持《健康证》上岗。 | 2 |  |
| 食堂卫生整洁，物品摆放整齐划一。 | 2 |  |
| 冰箱定期清洗除臭，并有记录（提供前一个月记录） | 2 |  |
| 制度上墙 | 规章制度上墙 | 1 |  |
| 各岗位人员职责上墙；（至少应包括切配、炒锅、前厅服务、经理等） | 1 |  |
| 各岗位工作流程上墙（至少应包括切配、炒锅、服务人员等） | 1 |  |
| 各区域、各岗位卫生管理制度上墙 | 1 |  |
| 各工种操作规范上墙 | 1 |  |
| 日常管理 | 有每周菜谱或每餐出菜记录（提供前一个月记录） | 2 |  |
| 食品有留样，并有记录（提供前一个月记录） | 2 |  |
| 餐具有消毒并有记录（提供前一个月记录） | 2 |  |
| 配餐区每天清洗消毒，并有消毒记录（提供前一个月记录） | 2 |  |
| 配餐区有食品保温设施 | 1 |  |
| 配餐区配有二次更衣间 | 1 |  |
| 菜品质量 | 菜品颜色 | 2 |  |
| 菜肴品质 | 2 |  |
| 花色品种 | 2 |  |
| 总分 | 30 |  |

**评分人： 时间：**

**附件2：考评小组人员分配情况表（暂定）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 科室 | 人数 | 备注 |
| 工会 | 1人 |  |
| 办公室（纪检监察室等） | 1人 |  |
| 院感科 | 1人 |  |
| 医务科 | 1人 |  |
| 护理部 | 1人 |  |
| 财务科 | 1人 |  |
| 保障部 | 1人 |  |
| 合计 | 7人 |  |

附件:3：

**管理费扣罚细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **计算****方式** | **扣分****标准** | **扣罚****金额** | **标准** |
| 1 | 出现重大安全事故 | 1次 | 30 | 全额 | 食物中毒、水电事故、煤气事故等 |
| 2 | 菜品不熟 | 1次 | 3 | 300 |  |
| 3 | 发现食材变质仍然上菜 | 1次 | 5 | 500 |  |
| 4 | 碗筷、餐具不干净 | 1次 | 5 | 500 | 出现未烘干及油腻残渣等 |
| 5 | 因食物卫生造成投诉 | 1次 | 5 | 500-1000 |  |
| 6 | 未按规定着装 | 1人次 | 1 | 100 | 如：售饭人员未戴口罩、不使用一次性手套直接接触食材 |
| 7 | 每餐后未及时整理卫生 | 1次 | 2 | 200 |  |
| 8 | 接待出现上错菜，造成投诉 | 1次 | 2 | 200 |  |
| 9 | 未经报备，擅自改菜单 | 1次 | 3 | 300 |  |
| 10 | 未能及时上报材料 | 1次 | 2 | 200 | 按食堂管理员要求报下周菜单、每日食材需求量、月底盘点、从业人员调整等 |
| 11 | 隔餐销售剩菜 | 1次 | 1 | 100 |  |
| 12 | 财物损失 |  | 15 | 按价 | 正常损坏除外 |
| 13 | 不规范使用设备 | 1次 | 2 | 200 |  |

附件4：

就餐者满意度调查表

你好，请对本月（2023年月日-月日）食堂的菜肴、餐厅卫生及服务进行评价，并给出具体分值（或打√），谢谢！

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **分值****项目** | **非常满意** | **满意** | **基本满意** | **不满意** | **存在问题和建议** |
| **90-100分** | **75-89分** | **60-74分** | **40-59分** |
| 菜肴情况 | 数量 |  |  |  |  |  |
| 质量 |  |  |  |  |  |
| 卫生情况 |  |  |  |  |  |
| 服务情况 |  |  |  |  |  |
| **备注** | 1. 本表不填分数（或不打√）则作废；

2.选择打√则取中间值。 |

附件5：厦门市第三医院职工食堂人员架构



1、食堂工作人员的基本架构是安排餐厅经理或主管1人，保管1名，厨师长1人 ，营养师（持证上岗） 1人。

2、配备食品安全管理员（持证上岗）1名，负责餐厅食品安全管控工作。

3、配备高级厨师1名，负责餐厅各式菜品的制作。