#  **珠海市五人民医院南水院区食堂经营权**

# **采购项目需求书**

**一、项目内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购标的** | **数量** | **经营期限** |
| 食堂经营权 | 1（项） | 自合同生效之日起至2027年9约30日止。合同采用考核制的方式一年一续签，招标人根据该年度综合考核评价结果决定是否续签下一年度合同，该年度综合考核评价结果合格的获得续签资格，不合格的取消续签资格。中标后前一月为考核试用期，不合格取消经营资格。 |

**注：**

**1.本项目收入源于项目服务对象，招标人不投入所有与食堂经营相关的资金，但提供经营场所并收取租金，服务期内的服务次数及产生的实际业务额属于未确定因素，投标人须在报价时考量各项相关因素。**

**2.本项目就租金进行报价，投标人需根据现有场地报出合理价格。**

## **3.场地内现有厨具等物品设备属当前运营公司所有，投标人如中标，需自行配备相应设备或从当前运营公司购买，招标人不参与其中事宜。**

**二、****项目要求**

**（一）项目背景**

1.项目实施地

招标人食堂包含厨房、仓库及餐厅，总面积约为194㎡。

2.项目实施基本方式

正式运营前，根据有关规范、医院管理要求，中标人须自投资金在规定时间内或改造或增添设施设备（包括不限于场地、设备、设施等）。同时在实施过程中，必须加强监督管理，做好防火、防盗、防破坏等工作，避免意外事故发生，如发生安全事故由中标人承担全部责任。食堂装修、设备及所发生的所有水、电、燃气等费用由中标人自行承担，不计入交易价内。

本项目启动前需交纳三年合同租赁总金额的5%作为履约保证金，以银行转账方式存至招标人指定账户。

3.项目服务对象

（1）招标人在岗员工290余人，编制床位120张。

（2）项目服务对象包括但不限于招标人在岗员工、招标人物业服务人员、招标人业务合作人员、招标人临时安排的供餐对象、患者及其护理人员。

4.项目经营期满

项目经营期限届满前一个月，中标人应当与招标人进行验收交接，原属于招标人的资产，应如数归还。如资产存在故障、破损、污损、丢失等情况，中标人应承担恢复原状、排除故障或赔偿损失等责任。

项目经营期限届满之日，中标人应当根据招标人要求完成撤场资产交接等相关手续，并承担撤场所产生的一切费用。

1. **项目供餐要求**

1.提供365天不间断膳食服务，满足职工就餐、工作餐、手术室加班餐、体检人员供餐等需求。下周菜单于本周四前公布于双方认可的平台或地方，每周菜品重复率不超过30%，菜品食材坚决不用预制品。

2.项目供餐需在营养师的指导下，按营养师制定的食谱及病人膳食原则,负责病人各类饮食的制作。

3.早餐需具有多种类价位、多样性品种。提供不少于12个品种供应（含面食），自选菜式价格段1-5元/份之间，面食不高于8元/份

4.中、晚餐提供窗口自选餐和量贩式自助称重两种供餐模式，每餐至少提供三种主食（如：饭、粥、面、粉类）,每餐供应不少于15个品种供应(不含面食)，素菜价格不高于3元/100克，荤菜不高于8元/100克，面食不高于15元/份。

5.中、晚餐供应营养汤及药膳汤不少于3个品种，例汤免费提供。

6.中标人在经营期间，必须满足患者、患者家属及医护人员等的订餐、配餐、送餐等服务，合理管理就餐及送餐秩序。中标人必须拥有适合的在线点餐服务系统，功能须包含但不限于在线点餐、在线菜单预览、点评互动、大数据分析等，满足患者和医护人员等使用，费用由中标人自理。

**（三）项目食材要求**

1.粮油

（1）质量要求

1）米、油、面粉、豆类货物由具有粮食生产资质的企业生产并标明企业名称和产品信息。

2）米、油、面粉、豆类货物必须符合卫生，不得有腐烂、变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，并可能对人体健康有害的物质。

3）米、油：要提供国家机关发出的产品检验合格证书。包装食品：包装箱完整，同时包装箱要印有注册商标、生产厂家名称、厂址、出厂日期、产品合格证、保质期限、产品成分、厂家电话号码。散装豆类：提供生产厂家营业执照、卫生许可证、国家机关发出的产品检验合格证书。中标人所提供产品质量必须符合行业标准要求，不得有掺假、变质、变味、过期等现象出现，严禁伪劣、假冒、无证不合格物品进入仓库。

4）中标人在供应过程中，如果发生出现质量问题或造成食物中毒，如变质等情况，经查实后确属供方责任，中标人应承担全部责任，主要包括食物中毒人员医疗费、误工费、事故处理费等，直至追究刑事责任。

（2）执行标准

1）大米品种要求为标准一等晚三级米。

2）米类执行标准：GB1354-86、GB2715-2005、标准一等米，不含添加剂。

3）大米的质量标准：除符合标准一等米外，具体要求如下：

（A）碎米总量≤17%（国家标准：≤35%）。

（B）小碎米总量≤2%（国家标准：≤2.5%）。

（C）不完善粒≤3.5%（国家标准：≤4.0%）。

（D）黄米粒按国家标准执行。

4）油类执行标准：色拉油：GB 1535-2003一级大豆色拉油。

（A）花生油：[GB 1534-2003](http://www.instrument.com.cn/bbs/download.asp?ID=46421" \t "_blank)。

（B）大豆油：[GB 1535-2003](http://www.instrument.com.cn/bbs/download.asp?ID=46422" \t "_blank)。

（C）葵花籽油：GB 10464-2003。

（D）棉籽油：[GB 1537-2003](http://www.instrument.com.cn/bbs/download.asp?ID=46423" \t "_blank)。

（E）油茶籽油：[GB 11765-2003](http://www.instrument.com.cn/bbs/download.asp?ID=46424" \t "_blank)。

（F）玉米油：[GB 19111-2003](http://www.instrument.com.cn/bbs/download.asp?ID=46425" \t "_blank)。

（G）米糠油：GB 19112-2003。

5）油类质量要求：

每个食用油品种必须色泽好，透明度高，无浑浊，无沉淀和悬浮物，粘度小，无分层现象，气味正常，无酸臭异味。

严格执行国家相关质量标准及卫生安全标准，色泽、气味、霉变、真菌毒素、重金属污染物、农药等严格控制在国家标准范围内（原粮及成品粮色泽、气味必须正常。霉变粒不得超过2％。真菌毒素：黄曲霉毒素B1（5μg/kg～20μg/kg）、脱氧雪腐镰刀菌烯醇（≤1000μg/kg）、玉米赤霉烯酮（≤60μg/kg）、赭曲霉毒素A（5μg/kg）。重金属污染物：铅（≤0.2mg/kg）、镉（0.1 mg/kg～0.2 mg/kg）、汞（0.02 mg/kg）、无机砷（0.1 mg/kg～0.2 mg/kg）。农药：对磷化物、马拉硫磷等140余种农药规定了最大残留限量）。并根据用户需求的食用油等级保质保量完成供货。要求提供的食用油生产厂家信誉良好，有明确的商品标签，有生产日期、保质期、质量等级，并标明初制油的加工工艺（即用浸出法生产，还是用压榨法生产的）和是否用转基因油料生产，不许以次充好、以假充真。如将毛油当一级或二级油进行销售，将低价位的植物油掺入高价位植物油中进行销售，牟取暴利，一经查处，中标人将承担全部责任。

6）面粉、豆类执行标准：GB2711-2003非发酵性豆制品及面筋卫生标准。

2.调味料、佐料、瓜果蔬菜

（1）质量要求

1）调味料、佐料类应当为正规厂家的产品，瓜、果、蔬菜必须是优质货品，不得含有残留农药或污染物，中标人必须保证所供应的蔬菜符合卫生质量标准，同时承担因所供蔬菜问题引起的一切事故后果。卫生质量指标，应符合我国无公害蔬菜上的卫生指标规定。

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

（2）瓜果蔬菜类

1）基本要求感观性状要求

（A）从蔬菜色泽看，各种蔬菜都应具有本品种固有的颜色，大多数有发亮的光泽，以此显示蔬菜的成熟度及鲜嫩程度。

（B）从蔬菜气味看，多数蔬菜具有清馨、甘辛香、甜酸香等气味，可凭嗅觉识别不同品种的质量，不允许有腐烂变质的亚硝酸盐味和其他异常气味。

（C）从蔬菜滋味看，因品种不同而各异，多数蔬菜滋味甘淡、甜酸、清爽鲜美，少数具有辛酸、苦涩等特殊风味以刺激食欲，如失去本品种原有的滋味即为异常。

（D）从蔬菜形态看，应尽量避免由于客观因素而造成的各种非正常、不新鲜的蔬菜，例如萎蔫、枯塌、损伤、病变、虫害侵蚀等引起的形态异常等。

2）具体要求感观性状要求

（A）叶菜类：大白菜、小白菜、菠菜、甘蓝、荠菜、空心菜、茼蒿、苋菜、芹菜等绿叶菜类。

属同一品种规格，肉质鲜嫩形态好，色泽正常，茎基部削平，无枯黄叶、病叶、泥土、明显机械伤和病虫害伤，无烧心焦边、腐烂等现象，无抽薹（菜心除外），无畸形、异味，结球叶菜要结球适度，花椰菜应新鲜洁白，不带叶麸，无畸形花。

（B）茄果类：番茄、茄子、甜椒、辣椒等。

属同一品种规格，果实整洁，成熟度适中，番茄花蒂不明显，无裂果及空洞现象，茄果不能有裂蒂及果皮变硬现象，无腐烂、畸形、异味，无明显机械伤。

（C）瓜果类：黄瓜、冬瓜、丝瓜、苦瓜、南瓜、毛节瓜等。

属同一品种规格，形状、色泽一致，瓜条均匀，无疤点，无断裂，无腐烂、畸形、异味、明显机械伤，不带泥土。

（D）根菜类：萝卜、胡萝卜等。

属同一品种规格，皮细光滑，大小均匀，肉质脆嫩致密新鲜，无腐烂、畸形、裂痕、糠心、异味，不带泥沙，不带茎叶和须根。

（E）薯芋类：马铃薯、芋、姜等。

属同一品种规格，色泽一致，不带泥沙，不带须根、茎叶，不干瘪，无腐烂、畸形、异味、明显机械伤、病虫害斑，马铃薯无发芽，皮不变绿。

（F）葱蒜类：葱、蒜、韭菜、洋葱等。

属同一品种规格，允许葱、青蒜类保留干净须根，葱、蒜、韭菜不带老叶，蒜头、洋葱去根去枯叶，可食部分新鲜幼嫩，无腐烂、畸形、异味。

（G）豆类：扁豆、豌豆、毛豆等。

属同一品种规格，形态完整，成熟度适中，无腐烂、畸形、异味，豆荚类新鲜、幼嫩、均匀，豆仁类籽粒饱满，较均匀，无发芽，不带泥土杂质。

（H）水生菜类：藕、慈菇、茭白、马蹄、菱等。

属同一品种规格，肉质嫩，成熟度适中，无腐烂、畸形、异味，无明显机械伤，不带泥土和杂质，不干瘪，茭白不黑心。

（I）食用菌类：蘑菇、草菇、香菇、木耳等。

属同一品种规格，蘑菇、草菇菌盖圆整略展开，柄粗壮，菌膜紧，菇柄切削平整，不浸泡水（蘑菇允许浸盐水保鲜），新鲜，无杂质，无畸形菇，无腐烂、异味。

（J）芽苗类：绿豆芽、黄豆芽、香椿苗等。

芽苗幼嫩，不带豆壳杂质，新鲜，不浸水，无腐烂、异味。

（3）供应链要求

所有食品的来源必须清晰。蔬菜来源应当于受到地方政府部门监管的自有基地、商品菜基地或蔬菜专业流通市场，严禁收购散户农民的蔬菜供应。

3.肉类

（1）所供货物应保持较好的外观和质量等级，符合国家食品部门的有关标准，保证无异味、无霉烂变质，肉类保证来源于正规肉联厂，供货时须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），鲜肉确保每日新鲜，冷冻肉要求肉体冻实而坚硬，无化冻现象，肉质紧密而有弹性，色泽均匀，不粘手，交货时干净、新鲜、无异味。

（2）冷冻禽类食品解冻后净重量不少于90%，冷冻肉类食品解冻后净重量不少于92%，冷冻水产类食品解冻后净重量不少于82%，解冻时间为4小时以内（室温20℃），要确保冷冻肉类的新鲜度。所有冷冻食品要求清晰列出产品品牌、规格、类型、包装方式、包装净重、含冰量等相关参数。

4.水产类

（1）活鱼类：在水中游动自如，反应敏捷、无伤残、无畸形、鳞片完整无损、无皮下出血现象及红色鱼鳞，眼膜健全、透明清亮，眼珠突出，鳃鲜红等。

（2）冰鲜鱼类：表面有薄冰，无异物污染，要求鱼眼睛清亮，角膜透明，鳞片上覆有冻结的透明黏液层，气味与色泽正常，有弹性。包装完整、产品标示清楚。

（3）虾类（九节虾、基围虾、明虾（对虾）、青虾等）：新鲜、呈青白色（雌虾）或蛋黄色（雄虾），体表和腹肢不发黑，头部和表面不发红，头、胸甲与虾肉连接在一起，虾壳硬有光泽等。

5.干货及腊味：

干货制品的质量基本标准要求符合国家相关行业标准，干爽，不霉烂、整齐、均匀、完整，无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。确保产品质量稳定，保证营养丰富、绿色安全、海味浓郁、易存放、食用方便，保质期长。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。尤其是二氧化硫残留量、总砷含量不超过国家卫生标准；木耳类的水分含量不能超过国家标准要求，招标人可根据实际情况对需要的干货制品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的干货制品招标人有权拒绝接受。

6.其他品类：按国家规定的相关标准要求执行。

**注：本项目项目食材需符合《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品卫生法》《餐饮业食品卫生管理办法》等相关规定，且包括但不限于上述指标、标准等，如相关规定、指标、标准已经更新或者废止则按照最新执行。**

**（四）项目经营要求**

1.中标人不得将经营权转让、转包或分包。中标人应购买餐饮场所责任保险。本着保本微利原则经营，控制食堂成本开支范围，规范伙食价格，不得高于市场零售价，并接受各有关部门检查；

2.严格遵守食品、餐饮、安全生产有关法律法规定及医院有关规定，自觉接受政府主管部门、医院管理部门的监督、监测，保持食堂及周围环境卫生良好，确保饮食卫生、安全；

3.中标人按市场监督管理局、环评、消防等相关部门的要求配备完善后，方能经营，否则，所引发的一切后果由中标人承担；

4.中标人改变所中标食堂经营格局、设置使用、规格、经营内容等须招标人审批，接受监督，如有更改必须书面向招标人申请，同意后方能实施；

5.食堂内部新增、改造的煤气管道必须邀请专业公司负责施工，产生的一切费用由中标人负责支付。

6.中标人在食堂经营过程中必须遵守招标人的各项规章制度。食堂须按招标人规定的日期和时间按时营业，具体营业时间由招标人具体安排；如因特殊原因需调整经营时间，中标人要向招标人提交书面申请，经招标人同意后方可调整经营时间。

7.中标人的配餐间及配餐车必须配置保温设施。

8.中标人需提供多种点餐摸式，如微信小程序下单点餐，或者现场病房下单点餐，或者入院时办理饭卡下单点餐等。

9.中标人自行承担经营期间的相关费用（包括水、电、燃气费等），所产生的水电费（包括就餐区、食品加工区、配餐区等），按电费1元/度(含线路损耗、消防用电分摊及弱电部分费用)、水费3.63元/立方（含污水处理费）价格，每月准时通过银行转账方式向招标人指定账户支付。

10.中标人须承担食堂运营中所有食品的质量安全责任，如因食品质量、卫生等问题而导致发生中毒、致病等危及身体或生命安全的事故，责任全部由中标人承担。如在防火、防盗、用电等方面造成财产损失或人身伤害等事故，责任由中标人承担。

11.中标人自负盈亏，独自承担食堂所涉对外的债权债务，招标人不承担食堂产生的任何债务。

12.物资采购。食堂物资食品必须到合法经营单位采购，并按国家有关规定验查有关饮食物资食品经营单位的证照，特别是应确认经营者具有有效的食品卫生许可证和工商营业执照。大米、面粉、食用油、肉、蛋类等大宗食品，必须按上级要求具有质量保证，大米无霉变颗粒均匀，无杂质，蒸熟后有米饭香味，价格不低于3.5元/斤。所有物资采购须保存发票，以备检查，如无发票或发票不真实则视同不合格采购。

中标人大宗商品的采购应按食品准入的有关要求进行。如果中标人采购的大米、食油、肉禽类品质过低，招标人有权要求中标人更换；食品来源要确保无污染；蔬菜来源于“无公害蔬菜基地”，每天有农药检测记录，所有蔬菜食用前均须浸泡消毒、洗净。肉禽类原料由国营肉联厂或者符合合格标准的生产厂家提供，必须要有防疫检验证明；粮油、干货有保质期、生产厂家、标签，保证不过期、不霉变。中标人如果采购霉变米或质量不合格的劣质食油或其它不合格食品或食品原料的，一经发现，招标人有权立即解除合同；如造成人身健康伤害，中标人应承担相应法律及经济责任。

13.监督管理：招标人对食堂进行监管，中标人必须无条件服从招标人的监管。如果中标人不按招标人正确、合理要求进行整改，或不提供相应证件、检测记录，超过两次招标人有权解除合同。

14.卫生标准：严格按照《中华人民共和国食品卫生法》、中华人民共和国卫生部《餐饮业食品卫生管理办法》，以及招标人内部的相关规定，自觉接受市、区卫生部门的监督、检测。实行食品48小时留样备检制度。搞好食堂及周围的环境卫生，每天做三次全面的卫生清洁，每月做一次灭四害工作，确保饮食卫生，保持食堂禁烟禁酒良好的卫生环境。如经过有关部门检查不符合卫生要求，除中标人承担检查部门的处罚外，超过两次招标人有权解除合同。

15.安全生产：中标人严格遵照《中华人民共和国安全生产法》《广东省安全生产条例》和珠海市有关安全生产的规章制度从事生产经营。

**（五）项目服务人员**

1.中标人的义务

（1）中标人应当依法用工，按照项目要求自行组织项目服务团队并及时支付相关费用，因中标人无妥善履行前述相关要求造成的责任及产生的所有费用由中标人自行承担；

（2）中标人需承担项目服务人员的安全责任事故、意外事故等全部责任。项目服务人员在服务期内如出现安全事故，或者其他原因导致伤、残、亡等，由中标人自行承担全部责任及费用；

（3）中标人需承担服务期内发生的所有劳资纠纷；

（4）中标人应当保证项目服务人员遵守法律法规和招标人的各项规章制度，维护招标人利益。如因服务人员过错给招标人造成财产或其他损失的，由中标人承担全部责任及费用；

（5）中标人项目服务人员应当遵守招标人各项工作制度，按照招标人与中标人共同拟订的工作计划、服务时间及工作流程等提供服务；

（6）中标人应当确保服务期内项目服务团队的稳定，项目服务人员一经确认不得更换，如需更换，经招标人同意后方可更换；

（7）中标人应当有密切跟踪服务的能力，服务需及时且便捷（根据招标人的实际需要，及时响应），原则上招标人需要中标人指派项目服务人员现场响应时，中标人项目服务人员能够在1个工作日内抵达招标人指定地点并提供相应服务）。

（8）中标人需要落实满足有关国家、省、市、区政策要求，采购脱贫地区农副产品采购的最新要求文件，中标人必须在政府采购脱贫地区农副产品预留比例不低于最新文件要求食堂食材采购的相应预留份额，并配合招标人在相应平台上完成该采购工作。

（9）配合招标人开展相关工作，提供就餐区域用于医院日常活动场地。

注：因中标人无妥善履行上述相关要求造成的责任及产生的所有费用由中标人自行承担。

2.项目服务人员要求

为项目配置不少于12位全职人员，人员包括食品安全总监、食品安全管理员各一人（提供团队人员名单，格式自拟），中标人须于签订正式合同之日起5个工作日内向招标人提供符合本项目需求的人员名单、职务、身份证复印件、技术等级、有效健康证等资料复印件交招标人备案，未经招标人同意，中标人不能擅自更换上述工作人员。未按照约定时间配备满足项目需求的人员并将相关资料交招标人备案的，招标人有权取消其中标资格。具有食品经营许可证经营范围（包括但不限于）：热食类食品制售、糕点类食品、自制饮品等（提供食品经营许可证，且须体现经营范围）。对主管部门的例行检查，积极解决检查中发现的问题，认真制定整改方案，及时整改，并记录存档。

1. **项目考核要求**

（具体考核细则由招标人根据实际情况随时更新）

中标人需制定进场及退场机制。经营前2个月为试用考评月，根据招标人制定的考评机制，该考评机制包括但不限于服务质量考核表、上级主管部门的例行检查等。考评月考核评分满分为100分，每月一评，当累计二次考核分数低于70分，医院有权无偿终止合同，中标人按招标人要求的退场时间退场。进入正式运营后，本项目实行质量与服务季度考核方案，并严格执行，招标人每季度对中标人提供的服务进行考核，考核满分为100分。当考核分数≦70分，记录在案一次，当年度累计2次考核分数≦70分,招标人有权无偿终止合同，相关损失由中标人自行承担,中标人按招标人要求的退场时间退场。考核评分标准见附件考核表（以招标人实际需求随时更改，中标人须无条件配合）。

**附件：**

**珠海市第五人民医院食堂服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核模** **块** | **评价指** **标** | **考核标准** | **分值** | **得分** |
| **安全标****准（40** **分）** | **生产安全** | 1.关键记录不得缺失，如巡查记录、餐具消毒记录、食品留样记录、食品添加剂使用记录、燃气用电使用记录、安全卫 生检查记录、外来人员登记记录、冰库温度记录、消毒品配置 记录、农残检测记录、厨房电器设备巡查记录、厨房抽排烟系统清洗记录、每日人员健康检查记录、培训记录等， 应如实记录，符合常识，不得伪造记录。2.应协助验收食材，不得验收腐烂、异味、外包装破损、 过期等存在质量问题的食材，严禁使用非食用物质加工食品， 加工食物不得使用过期原辅料。食材进货应主动索要单据（送货单、检验检疫报告）单据保留分类保存以备查验。3.添加剂必须符合GB2760的要求，添加剂的使用量必须符 合GB2760要求，不得随意使用非食品添加剂。4.烹调前应认真检查待加工食品，发现有腐烂、变质或者其他感官性状异常的，不得进行烹调加工。5.需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏，待用的食品与用具等应有良好覆盖或者保护。6.建立食品留样制度并有效实施，所有食品都应建立留样 制度，食品留样在在冷藏条件下存放 48 小时，每个留样不少于 125g。7.操作间不得存在挂架超重，物品存储不得存在滑倒、碰撞、密闭空间关人等风险。8.烹调过程所使用的工器具、厨具、餐具、设备应正常使用和经过充分清洗和消毒，员工能够按照相应的程序正确清洗与消毒，清洗过程不造成交叉污染，清洗后的餐具和工器具保持清洁和清洗干净，待用工器具应正确存放。（发现违反上述规定，每项每次扣 1 分，扣完为止. | **10** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **操作规范** | 1.所有食材应处理干净，除去杂物，不得留有异物，如蔬菜应除去泥沙与虫子、海鲜类除去沙子、家禽类去除内脏等工序，如猪皮、猪脚、鸡、鸭、鹅等不得有残毛；鱼类不得有残鳞、鱼钩等。2.蔬菜需要进行去皮处理，例如：莲藕、土豆、萝卜、冬 瓜（煲汤例外）；需切配的食材，应按菜式所需切配，切配大小均匀、长短均一。3.加工过程、方法应符合加工规范（加工标准、存储温度等）。4.正确解冻，解冻温度、时间、方法应符合要求（不允 二次解冻/冷冻）。5.食材应在指定区域加工及存放，加工区独立，成品和待加工原料分开存放，食材、原料、半成品离地隔墙存放。原辅料应分类存放，生熟分开，散装鸡蛋与其他原辅料分开存放。6.食品盛器需明确区分（颜色、标识等），避免交叉污染， 运输工具应保持清洁，防止食品在运输过程中交叉污染。7.餐厅员工在餐厅内从事任何与经营无关的活动，如吸烟、 擅自前往办公区、工作期间前往洗手间未摘掉帽子口罩、脱掉 围裙等。8.按照要求规范使用专用抹布，不得使用钢丝球。9.应制定餐厅日常管理制度、专用设备操作规程、厨房设备的安全操作指南、紧急事故处理步骤，制度上墙。10.设备设施应有使用标识、安全标识应完好，电气设备接头应牢固，各种电器设备在不用时或者用完后应切断电源，杜绝安全隐患。（发现违反上述规定，每项每次扣 1 分，扣完为止） | **5** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **异物概** **率** | 1.因未清洗干净而出现的异物，例如：毛发、沙粒、果蝇、 小菜虫类等，每次扣 5 分。2.因加工过程中所产生的异物，例如：一次性手套、保鲜膜、标签纸等、指甲、 口香糖、创可贴、烟头、玻璃、牙齿、 铁丝、亚克力板、等其它类异物，或者出现因未处理干净的预包装类异物，例如：皮筋、绳子、包装袋、报纸、泡沫、化肥残留物等，每次扣 5 分。3.食品中出现蟑螂、老鼠、苍蝇、蚂蚁等恶性异物时，每次扣 15 分。如累计三次发生上述情况，招标人将视为服务团队无法保障食品卫生安全问题，有权直接扣罚当月服务费的 10%，如造成严重后果，招标人有权单方解除合同。 | **15** |  |
| **环境卫** **生** | 1.操作过程中不得将地漏盖移位或者残渣堆滞现象，应保持下水道畅通，以防出现下水道堵塞现象。2.应保持环境清洁，整体卫生良好，门、窗户、照明、墙壁、天花板、操作台、刀具、砧板等设备应保持清洁，并符合卫生要求。3.垃圾箱加盖，并采用免手动盖子，定时转移餐厨垃圾。4.废弃物设施应经常清洁消毒，清洁工具如扫把拖把能正常使用5.建筑物、设备、用具、以及所有机构设施，包括排水系统，保持在适当的维护状态和条件下，符合所有卫生程序。6.展售食品标签正常、正确标识。（发现违反上述规定，每项每次扣 1 分，扣完为止） | **5** |  |
| **防范措** **施** | 1.每日严格执行晨检制度，有发热、腹泻、皮肤伤口当有 碍食品安全病症的人员，应立即离开岗位，治愈后方可重新上 岗，餐厅工作人员具备符合要求的健康证：健康证在有效期内。2.入职一个星期包括一个星期的员工必须有有效的健康证。3.工作人员仪容仪表符合要求，衣着干净、齐全、佩带正确（帽子、发网、围裙等），员工佩戴口罩符合要求，在食品加工区域禁止佩戴首饰（戒指、耳环、垂饰、手表等）。4.男工作人员头发的长度前面不超过眉毛、侧面不超过耳垂、后面不超过衣领。女工作人员长发应扎起，且头发 | **5** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 应全部放置工作帽中。5.餐厅工作人员有无蓄留指甲、涂指甲油或者戴假指甲等现象6.在食品区域内张贴员工个人规范示意图。7.专间操作人员进入专间时应再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，每次使用前后，紫外线开启至少 30min。8.应在指定区域进食、喝水、嚼口香糖和吸烟，厨房及相关区域不得存放私人物品，如水杯，药片等。9.非食品工作人员进入工作区域，应按上述要求穿着工作服、发网及鞋套等。10.应有充足的洗手液、纸巾及干手设施，并张贴正确的洗手程序。11.餐厅应指定虫害控制管理人员，负责与虫害控制活动， 或者与虫害控制外包方协调虫害控制活动。鼠笼、粘鼠板、灭蝇灯应定期检查， 以确定虫害活动的新迹象，定期分析对虫害活动的趋势。12.应有明确区分盛放化学品与食品的容器，且应独立分割存放，不得交叉存放、同区域存放、混放。（发现违反上述规定，每项每次扣 1 分，扣完为止） |  |  |
| **质量标****准（25** **分）** | **出品质** **量** | 1. 早餐、中餐、晚餐菜式每少 1 款，每次每款扣 0.5 分。

2.厨师长应每月推出4 款以上新菜式，每少一款扣 1 分。 3.点心主管每月推出 2 款以上新面点，每少一款扣 1 分。4.新菜式应提前一周做出样品给招标人试尝，并经招标人同意后方能出餐，如未经招标人同意私自出餐，每次扣 5 分。5.应每周按规定更换菜单，如延迟、无更换，每次扣 5 分。6.菜品应不糊、不夹生，软硬适当，如出现过熟、过硬等现象，每次扣 1 分。7.菜品不得出现未熟、半熟、未熟透等现象，每次扣 1 分。8.菜品应色香味俱全，原料新鲜。尤其是海鲜菜肴， 口味避免过重，不能用调料、大料的味道压住食材本身的味道。如该菜式有 5 人或者以上反馈口味过重（如过咸、过辣、过 酸、过甜、过苦更不允许有异味腥、膻、臭味等），每次扣 1 分。9.严格控制松肉粉、食粉的用量。严禁使用亚硝酸钠等化学原料，每次发现扣 5 分。10.根据原料性质、菜品要求将原料切出规则的形状并且要均匀一致，如有同一种类原材料切配后重量差异超过50%或者以上，每次扣 1 分。11.青菜应先洗后切，洗前要浸泡 30 分钟，如发现违规操 作，每次扣 1 分。12.杜绝使用腐烂、变质的食材原料，如发现违规操作，每次扣 1 分。13.食品存在变质异味情况，每次扣 5 分。14.厨师长不能私自变更饭菜品种、价格，如发现违规操作， 每次扣 1 分。 | **15** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 15.应保证病人餐的出品质量，菜单每月变动一次，提交采购人审核后方可执行，如发现违规操作，每次扣 1 分。16.应保证病人餐菜式搭配绿色健康，需提供重口味、淡口 味、蒸菜、蒸蛋、辣菜、炒菜等供选择，如发现未按规定提供， 每次扣 1 分。17.应保证病人餐每餐提供流质、半流质、糖尿病饮食、无盐餐、高蛋白质餐等特殊餐饮需求服务（特殊餐饮服务根据采购人临床患者的需求变动而变动）。如发现未按规定提供，每次扣 5 分。 |  |  |
| **服务质** **量** | 1.应保证配餐准时，并按在规定时间内完成配餐（包括职 工餐与病人餐），如有延时每次扣 1 分，如有漏送每次扣 1 分。2.不得私自更改食品加工流程、增减餐线、变更餐线布局、 设备等现象，每次扣 1 分。3.有召回、中毒应急管理制度并符合相关要求，如明知食品有问题仍出餐或者出餐后无召回，每次扣 10 分。4.围餐服务应提供不低于星级酒店的服务标准，并安排专人接待，如发现违规操作，每次扣 1 分。5.应主动举办美食活动、餐饮文化活动，如不配合招标人举办活动，每次扣 5 分。6.应承担微信公众号宣传工作、餐卡收费系统与订餐系统的管理工作等服务，如发现违规操作，每次扣 1 分。7.病人餐的配送人员须与餐厅驻场的服务人员进行区分，不得利用驻场的工作人员进行配送，如发现违规操作，每次扣 3分。 | **10** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **满意度****反馈（15** **分）** | **就餐满** **意度** | 就餐满意度：1.每季度向全院职工和住院病人及家属进行满意率调查，调查人数职工不得低于30 人，病人不低于10人，其中： 职工餐满意率在 70 %以上不扣分、满意率在 65-69 %之间扣2 分，满意率低于65 分扣 3 分；病人餐满意率在 80 分以上不扣 分、满意率在 70-79 分之间扣 2 分，满意率在 60-69 分之间扣 5 分，满意度低于 60分扣 10分。2.在职工餐调查结果满意率低于70%或者病人餐满意率低于80%，应在1周内提交书面分析报告（含整改措施），并按核准的整改措施、整改时间完成整改，如未完成整改，每次扣5分。 | **10** |  |
| **就餐投** **诉率** | 1.收到招标人职工或者病人合理的投诉（如出品质量、配 餐服务等），每次扣 1 分（如投诉内容已在其他考核标准扣分， 本项不再扣分）。2.收到招标人职工或者病人关于服务态度方面的投诉，每次扣 1 分。3.收到与职工或者病人及家属争吵的投诉，每次扣 5 分。4.应对投诉进行书面记录、分析原因、提出解决措施，并在收到投诉的 3 个工作日内交至招标人备案，如未按实记录或者未按时提交备案，每次扣 1 分。5.如出现 5 人以上因食用同一款菜品导致腹泻或者肠胃不适且有相关医学鉴定报告确定为食物引起的中毒病症，每次扣 5分，且一切费用与经济纠纷由中标人承担。 | **5** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日常运** **营评价** **（10** **分）** | **关键岗****位考核****评价** | 1.对项目经理工作情况的评价：及时协助处理员工就餐反馈的投诉和建议并能给出相关的整改优化方案及进度；积极配合各项工作开展，例如运营细节、改造、维保、行业交流等； 每月按要求输出餐厅运营日记，并且内容准确无误、完整。2.对厨师长工作情况的评价：应保证出品质量、菜品搭配， 提供热菜、凉菜、主食、汤，并提供豆浆、点心、水果等，需 要兼顾南北方口味等 8 大菜系， 以粤菜为主，其余菜系为辅， 当天午餐与晚餐的菜单不得重复，并每月推出不少于 4 个品种 的菜式。3.对点心主管工作情况的评价：应保证出品质量、菜品搭配， 以手工制作为主，兼顾南北方面点、中西方点心，并每月推出不少于 2 个品种新点心菜式。4.对服务主管工作情况的评价：监督服务员是否做好所有开餐准备工作，做到菜式、人员、价格三齐全；监督餐厅回收间卫生情况及回收效率；开餐前巡场，空调、灯光的开启及设备用具等是否到位确认，随时发现和解决问题，供餐结束后全部关闭。（评价为优秀的得 5 分， 良好的得 4 分，较好的得 3 分， 一般的得 2 分，合格的得 1 分，较差或者差或者不合格的得 0 分， 以上述各人员个人分数汇总计算为准） | **5** |  |
| **成本核** **算情况** **评价** | 1.职工餐（含堂食、过时餐、配送餐） 以“收支平衡、略有盈余 ”的经营理念进行管理，仅核算变动成本（如食材、餐 具、耗材、水电费、燃气费等随就餐量变化而变化的成本），剔除人力成本与折旧成本后，做到收支平衡，略有盈余，并保证每月略有盈余，如因非不可抗力因素导致未达要求，并扣罚 5 分。2.中标人应在菜单实施前，提供每份菜式的成本分析报告给招标人复核，如未达要求，每次扣罚 5 分。3.每餐售卖剩余的食品应低于 5%，发现超过 5%，每次扣 1 分。 | **5** |  |
| **加分项** | **管理类** | 在日常运营细节中提高效能、用餐体验等方面的优化，最高可加 5 分。 |  |
| **运营类** | 某餐线产品优化后有较大变化，消费人次大于招标文件的预计就餐人次 5%以上时，每超 2%加 2 分，最高可加 5 分。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **创新类** | 中厨每月推出新菜数量为a，可加(a-5)× 1 分，点心部每月推出新菜数量为b，可加(b-4)× 1 分，本项最高可加 10 分。 |  |
| **一票否** **决项** | 1.损害招标人利益、名誉、影响招标人正常运行的行为；2.因中标人工作人员不规范操作导致引起食物中毒等食品安全事故、消防安全事故等安 全生产问题；3.发现中标人与配送公司串通，虚报配送材料数量； 4.提供虚假发票、虚假货物入库单；5.中标人关键岗位驻场人员资质不符合招标人要求且拒不整改。（若出现上述情况，招标人有权没收履约保证金，并终止合同，所发生的一切损失由中标人负责） |
| **考核得** **分** |  分 |
| **扣 罚****规** **则** | 合同期内累计两次服务质量考核得分低于70 分，且无任何改善措施，招标人可无条 件将中标人清退。所发生的一切损失由中标人负责。 |