1. **项目概况：**
2. 范围中山大学附属第六医院知识城院区，地址位于广州市黄埔区知明路688号，具体以医院指定的区域为准。预算总额：800万元，合作期限为3年。
3. **服务对象：**
4. 医院工作人员（包括但不限于职工、进修生、实习生等）
5. 医院住院患者及家属
6. **服务需求**

1、餐饮驻场服务内容和要求

为医院提供病人餐、医嘱餐（配送至床位），职工餐在院内制作，医院监督管理。

▲1.1.职工餐

（1）供餐范围及服务要求：

为医院的在职工作人员提供早、中、晚餐供餐服务，包括堂食、网络订餐、接待餐、加时餐、手术室餐、节日活动餐等。

（2）员工餐(配送至科室)

（3）供餐人数（仅供参考）

前期在职职工约300人、后随业务量增长而增加人员。

（4）供餐时间（全年无休）

订餐截止时间：

1. 早餐订餐时间：前一天23:00前
2. 午餐订餐时间：当天8:40前
3. 晚餐订餐时间：当天14:30前

员工餐供餐（送达）时间：早餐7:00 午餐11:00 晚餐17:00

手术餐供餐（送达）时间：午餐11:00 晚餐17:00

工作餐、误时餐供餐（送达）时间：按订餐需求的时间

**▲**1.2.病人餐、医嘱餐（配送至床位）

（1）供餐范围：为医院提供住院病人早、中、晚（含医嘱餐）配餐、送餐服务。医嘱餐根据医嘱治疗膳食要求开具的营养餐单进行制作、登记与配送。

（2）供餐人数（仅供参考）

配置床位数1000张，前期拟开放床120张-200张，后随业务量的增长而逐步增加开放床位。

（3）供餐时间（全年无休）

订餐截止时间：

①日常订餐时间：早餐：用餐前一天

午餐：用餐当天9:40前

晚餐：用餐当天16:00前

②超时餐订餐时间：午餐：11:20-12:00

 晚餐：16:00-17:30

③日常供餐（送达）时间：早餐7:00-7:30 午餐：11:30-12:00 晚餐17:30-18:00

④超时餐供餐（送达）时间：午餐：12:30-13:00

晚餐：18:00-19:00

1.3.供餐内容

① 各式焖炒蒸炸类菜肴的制作（主要是粤菜、湘菜、川菜）；

② 各式中西式点心的制作；

③ 各式汤类、糖水、粥粉面、饺子、云吞、凉茶、清凉饮品等的制作；

④ 各式接待餐的制作。

**▲**1.4.供餐要求

①精心搭配各式主、副食菜谱，每周1套菜单，逢周一上新菜单，原则上要求菜式应每2周不重样（除热门主菜外）；热门主菜经医院审核确认后，每周最多可出2次。下周菜单需在本周四前交医院职能部门审核，新菜式应先进行试做、试尝，待医院审核后方可执行。每月创新及推出新菜6款以上。

② 点心餐、接待餐供餐等要求：精心搭配，出品色香味全。

③供餐品种要求：

工作日：早餐不少于24个品种，午餐不少于15个品种，晚餐不少于12个品种。

节假日：早餐不少于12个品种，午餐不少于10个品种，晚餐不少于8个品种。

（午餐和晚餐的菜式应不相同）

1.5.膳食要求

① 汤粉、面点、粥、煲仔饭、套餐、单个菜、老火汤/生滚汤、特色风味等,粥、粉、面、糕点、包类供应时间为早、午、晚餐、其他饭类、汤类供应时间为中、晚餐。

②早、中、晚餐供应品种必须包括中西式面点、粥粉面类、粗粮等，营养搭配均衡，品种多样。

③饭菜兼顾南北方特色口味（粤菜为主，川菜、湘菜等多种口味），品种要齐全，保证正餐有新鲜鱼、肉、禽、蛋、蔬菜等菜品供应。

④制定的菜单须经医院职能部门审核同意，并根据医院实际要求补充或修改。饭菜样式要经常更新，每月推出6款以上新菜品。确保满足病人和职工的饮食需要。

⑤菜式营养健康、花色品种多；大米符合标准，要求使用新米、晚稻、丝苗米；油用非转基因食用油；每个月更换一次餐单。

⑥服务商须承诺所提供的熟食类食品均为自制食品，不准外购；必须对餐食有加热保温措施，保证售出餐食是温热的。不得直接使用预制菜，如确需使用须经医院审批同意。

⑦提供具有相关资质的第三方机构检测合格的报告，抽检不同餐次的5个菜品，进行微生物检测。在本项目进场后半个月内提供一次以上检测报告，之后每三个月提供一次以上检测报告。

⑧积极响应和满足医院提出的其他膳食要求，满足医院的饮食服务需求。

2、餐饮消费系统

订餐系统使用金融城院区的订餐系统，需支付使用系统期间由此产生的费用。

3、提供线上和线下订餐服务，饮食服务提供送餐及堂食服务。

4、提供食堂包房餐饮服务。

5、人员最低配置及要求（可根据新开业就餐量情况适时调整人员）

人员配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 岗位职责及工作要求 |
| 1 | 项目经理 |  | 全面负责食堂项目运行管理。工作日常驻项目点，根据甲方需求协助甲方开展工作，全面完成合同内容与甲方要求，负责项目安全、卫生等。工作内容包括但不限于：①月度汇报工作完成情况、工作计划、工作难点等；②负责甲方与乙方单位事项的沟通协调；③食堂的管理 |
| 2 | 行政总厨 |  | 负责厨房的统筹管理，食堂菜单的初步制定、员工餐厅及接待餐膳食的制作、食材及相关配料的验收、食材需求的初步统计、食材等成本的控制等工作，包括但不限于：①拟定员工餐厅及接待餐菜单。②食材需求的初步统计。③食材及相关配料的验收。④食材等成本的控制 |
| 3 | 楼面经理 |  | 负责楼面工作的统筹安排，服务管理及顾客就餐沟通工作，包括餐前准备、餐中跟进、餐后协调检查，主动和顾客沟通，收集解决就餐顾客的意见反馈 |
| 4 | 食品安全员 |  | 负责整个项目的食品安全管控，定期检查项目的食品安全风险，对现场员工进行食品安全、消防安全、操作安全等培训 |
| 5 | 财务助理 | 1 | 负责食堂的台账、报表、食材出入库等数据的整理以及每日食材的验收 |
| 6 | 厨师 |  | 负责食堂菜品的烹饪制作 |
| 7 | 特色厨师 |  | 负责现场特色窗口的菜品规划制作 |
| 8 | 面点厨师 |  | 负责现场面档窗口的菜品规划制作 |
| 9 | 助厨 |  | 协助厨师进行菜品的烹饪制作 |
| 10 | 点心师 |  | 负责现场早餐出品的规划烹饪制作 |
| 11 | 切配主管 |  | 统筹切配组工作安排，负责与厨师对接切配要求及工作安排 |
| 12 | 切配 |  | 负责厨房食材的清洗切配等工作 |
| 13 | 上什 |  | 负责米饭、汤品、蒸菜的制作烹饪 |
| 14 | 服务员 |  | 负责餐线餐前准备、餐中分餐及餐后卫生清洁工作 |
| 15 | 配送主管 |  | 负责统筹现场所有配送组的工作安排 |
| 16 | 打包配送员 |  | 负责职工科室及病人病床的餐食配送 |
| 17 | 清洁洗消员 |  | 负责餐厅现场卫生清洁 |
| 18 | 分店助理 |  | 负责协助项目经理的工作 |
| 19 | 订单统计员 |  | 负责职工餐、病人餐的订单数量、分单 |
| 20 | 充值员 |  | 负责饭卡充值 |
| 21 | 职厨、病厨厨师长 |  | 负责职工餐、病人餐的统筹管理 |
| 22 | 治疗膳食餐厨师 |  | 负责膳食餐的烹饪 |
| 23 | 厨工 |  | 负责厨房的切配、烹饪工作 |
| 合计 | 人 |
| 备注 | 可根据工作量增加人员数 |

6、项目经理1名、行政总厨1名、楼面经理1名、面点厨师1名、食品安全管理员1名为管理团队人员，管理团队应全职驻点服务，工作天数不少于法定工作天数，不得同时兼任本项目外的管理。

7、上述管理团队（项目经理、行政总厨、面点厨师等）需通过甲方职能部门面试后方能录用。如乙方需调整驻场管理层，需提前2个月书面通知甲方，甲方同意后方可更换。甲方有权对不满意的管理层提出人员调配或更换要求，乙方在收到书面通知2个月内调配或更换或补充人员。

8、行政总厨要求持有二级或以上中式烹调师职业技能等级证书（或国家职业资格证书），面点厨师须持有三级或以上技师中式/西式面点师证，食品安全员须持有高级食品安全管理员证书（或高级食品安全管理员考试合格证）。

9、所有驻场服务人员必须具有初中以上学历，男60岁以下，女55岁以下，不得违规使用年龄不满18岁的童工。

10、乙方的所有驻场服务人员需配备统一的服饰。

11、应按相关食品加工操作要求，在需要时戴清洁帽、口罩、手套、穿防滑水鞋/胶鞋上岗并保持干净整洁，食品加工人员不得佩戴任何首饰。

12、乙方的所有驻场服务人员必须持有有效的餐饮人员健康证，餐品配送人员应熟知甲方各楼层各科室的分布。病人配餐员要求形象好、能熟练运用服务用语，能听懂粤语。

13、甲方有权对不履行合同或多次违反甲方管理规定的乙方人员提出警告和拒绝使用，乙方必须按甲方的要求更换有关人员。

14、在服务期内，乙方须承担项目工作人员的意外责任和工伤责任险和所有服务风险。

15、乙方必须要求所有派驻场人员服从甲方的管理，严格执行甲方的规章制度及工作内容，并无条件接受并配合甲方对服务工作的监督和检查。

**四、食品安全与质量管理要求**

（一）食品原料要求：服务商所采购粮油、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》、《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》（GB31654-2021）、《餐饮服务食品安全操作规范》等相关规定，符合卫生标准和营养要求。

（二）不得使用腐烂、变质、过期、有异物食品，食品原料索证索票齐全，符合食品卫生安全。应尽量采用新鲜食材，并尽量缩短食材存放期。当发现饭菜质量有变质或异常情况，要求5分钟内响应，处理或更换时间在15分钟内。

（三）食品供应渠道的溯源

1、所有的食品、副食品及配料等必须由正规渠道购进，确保食材安全、无农药、无添加、确保最佳产地、确保非转基因。

2、服务商餐饮外包服务设有专职采购员,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、供应商资质证明台账等，索取供应商有效的资质、检验检测合格证明等文件，包括但不仅限于《营业执照》、《食品经营许可证》、《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》；酒类、罐头、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。随时接受医院及上级部门的检查。

3、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、信誉良好的供应商提供可追溯食品，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。

4、从食品原料开始，到食品加工、物流、销售，每个环节严格把关，全程透明化、数据化、可追溯；做到每一批原材料和产品都有检验报告，都经过严格的风险管控，要有严格的质量保证措施。有稳定的原材料采购、供应途径。

5、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、经营主体责任人、监管部门责任人及电话、微信服务满意度调查或意见箱等，接受员工监督。

6、为保障本项目能保质保量完成，服务商要充分考虑成本、收益以及可能出现的重大市场风险，须在投标文件中列明本项目食材成本控制占比比例并承诺中标后服务期内照此执行（提供承诺函）。

（四）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。原则上当天所有餐次的出品应是当次制作，保证新鲜，保证口感。

（五）设专门人员负责留样，每餐每个供应食品种类应按相关规定的份量、时间、保存条件、操作规范等做好留样工作。至少保存48小时，留样份量每样至少150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。

（六）所有食品供应商须接受医院监管，对服务、供货质量等不能达到医院要求的供应商，医院有权提出更换，服务商必须配合执行。

（七）部分重点食品采购要求如下：

1、大米、面粉质量标准：

①大米：禁止采购有“QS”标志，须采购具有新食品生产许可证编号的产品。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面粉：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。

2、食用油、酱油：

①禁止采购有“QS”标志，须采购具有新食品许可证编号的产品。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。须采购符合国家标准的品牌产品，不得混有其他食用油或非食用油，禁止采购调和油、特殊气味油类。

②调味料：鸡精、鸡粉等建议不用或尽量少用，须采购符合国家标准的品牌产品。禁止使用糖精等。

3、食盐：符合食品安全卫生标准及营养要求。

4、肉类：生鲜肉类经过屠宰卫生检疫，符合国家相关标准，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、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。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。

5、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。

6、承诺中标后，每三个月提供一次以下品类食品原材料（大米、食用油、果蔬类、肉类、禽类、水产品类、调味品类、奶制品类共八大类）经第三方国家认证认可监督管理部门批准设立的机构出具的检验合格报告。

7、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、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。

9、限制采用熟食、冰冻肉、火腿肠、腊味、咸鱼等不利健康的深加工食品，肉类除排骨允许使用优质冰冻肉外，其他全部使用生鲜肉。

10、所有熟食产品（包括烧味熟食）须自行调制，不得从其他供应商处购买。

11、蔬菜类检测标准

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 指标 |
| 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Bb计） | ≤0.2 |
| 砷（以As计） | ≤0.5 |
| 氟（以F计） | ≤0.5 |
| 硝酸盐（以NaNO2计） | 瓜果类≤600，叶菜根茎类≤1200 |
| 亚硝酸盐（以NaNO2计） | ≤4 |
| 国家规定其他必检项目必须符合国家标准 |

（八）食品加工要求：

1、洗：按各类食品的清洗要求进行清洗，保证干净卫生，无异物和杂质。

2、切：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。

3、配：根据菜品的要求及各种原料的性质在形状、颜色、营养、口感方面做好原料的搭配。

4、烹饪：食品既要煮熟煮透，又要体现出食品原料的本身颜色，以自然色和接近自然色为主。严禁使用色素及任何食品添加剂等。

①菜品应不糊、不夹生，软硬适当。色香味俱全，原料新鲜，无过生过熟、无异物，要求菜品体现原汁原味。尤其是海鲜菜肴，口味避免过重（如过咸、过辣、过酸、过甜、过苦更不允许有异味腥、膻、臭味等），不能用调料、大料的味道压住食材本身的味道。

②清炒菜必须保证即熟亦脆，色要青绿、口感脆爽，不能炒过，八成煎即可，靠少量复合油（葱姜油、花椒油、麻油）来体现味道，芡汁要薄要少要均匀、要包住、要有亮度，杜绝青菜出水现象发生。白灼菜口味鲜咸，白灼汁不能太多，浇油要热要少，菜品要整齐美观。上汤菜口味要清鲜、汤汁乳白，原料要2/3浸入汤中，不能出现浮油现象。

③肉类的菜口味要香而不腻，口感要富有弹性。严禁使用亚硝酸钠等化学原料。严格控制松肉粉、食粉的用量。

④炸类的菜品要酥，要金黄色，油不能大，不能腻。个别外焦里嫩的菜要保持好原料的水分和鲜嫩度。已使用过的炸油不能再次用于油炸食物，油炸不能使用隔夜油。

⑤海鲜类必须新鲜，口味清淡，料味不能浓，保持原汁原味，不能老、咬不动、不能腥。

⑥汤菜的要求：汤菜盛入盛器中不能太满，以8分满或8分半满为宜；汤菜原料和汤的比例，根据菜的性质不同，比例也不同，但是原料的比例不能超过汤的比例；汤菜品：以鲜为主，入口首先体现鲜味而后要体现咸味或其他口味，必须体现原汁原味，不能过油，要靠汤汁熬出的鲜香味和相关辅料来体现。

5、打包/装盘要求：确保食品不外露，打包餐具外没油渍汤渍，干净卫生。盘饰点缀要精致，简单、新鲜、要配合好菜肴的特点，点缀原料要丰富。

**五、管理目标要求**

1、每年配合医院完成指定的扶贫农副产品采购指标。

 2、①负责食堂的升级优化，在食堂现状下（设备设施、功能区间布局等）包括但不限于食堂内部环境优化、设备设施等投入，服务商需制定详细的食堂升级优化方案；②优化期内保证医院的正常的餐饮服务，服务商须针对食堂升级优化方案制定优化期间的供餐保障方案，须充分考虑保障供餐的重点难点，明确可能出现的因优化影响供餐的因素（例如设备设施更换、停水、停电、噪音）以及对应的解决措施。

3、服务商所安排到医院餐饮服务工作的员工必须与服务商签订《劳动合同》，服务商的员工一切劳动保险及其它福利待遇由服务商承担费用和自行办理。不得因与员工的劳动纠纷影响向医院提供正常服务，如造成食堂无法按时、足量供应餐食的，医院有权终止合同，并追究中标人的违约责任。

4、日常餐饮服务运作过程中产生的水费、电费、燃气费、垃圾费、网络费、通讯费等所有费用纳入食堂运营管理成本。

 5、服务商必须按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品生产许可管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《食品添加剂新品种管理办法》等相关法律、法规、制度及政策，通过规范的管理流程和严格的内部监察机制来确保高标准的食品卫生安全。

6、服务商必须通过有效的服务提高医院餐饮的服务质量，达到并维持较高的满意度。应有具体的满意度跟进措施以及定期反馈与改进措施。

7、服务商必须通过完善的管理体制和专业的人员，减少医院管理层在餐饮方面的精力投入。

8、服务商必须知晓医院为医疗行业的特殊性，服从医院的制定的管理规定。

9、服务商出品质量以及食材采购质量和验收标准参照招标文件中的具体要求。

10、原则上当天所有餐次的出品应是当次制作，保证新鲜，保证口感，因制作工艺所需的个别菜品经医院审批同意后可放宽至提前1天制作（未售完但保存完好并加热后能正常食用的个别菜品仅可再售卖1次）。除个别菜品的特殊需求外，应采用新鲜食材，并尽量减少使用冷冻品。

11、服务商全部员工要按行业标准进行专业素质培训，以优质的服务进行规范化管理，做到形象良好、礼貌待客、微笑服务，并做好服务跟踪，为每一位职工和病患提供良好的就餐体验。

12、确保医院每餐的正常膳食供应，并根据需要提供网络订餐及送餐服务，对医院提出的接待餐、会议供餐、过时餐等无条件服从，并按时、按质完成，保证饭热菜香。

13、服务商须严格执行国家食品安全法以及食品加工、销售、饮食卫生“五四制”和有关部门对餐饮业的有关规定，合理守法地开展服务。服务期间，确保无事故发生，服务商因服务期间管理不当发生食物安全问题或中毒、因人为或其他因素引发的事故及所造成的人员伤亡、财产损失等，其经济责任、法律责任全部由服务商承担，视情况严重程度，医院有权终止合同，且对医院造成财产或声誉损害的，服务商应承担赔偿责任。

14、服务商在清洁餐具时，必须保证餐具干净卫生，医院不定期监督检查。

15、服务商要加强食品卫生，食品质量的管理，确保食品质量，所有原材料与制成品必须符合食品卫生检疫标准。同时，必须接受市场监督管理局、消防部门等各级单位的卫生及消防监督检查，并按检查结果进行整改。

16、服务商进场前需提供以下详细的资料：接场计划书、个人卫生标准、环境卫生标准、各岗位工作安排表、各岗位职责、各岗位作业指导书、关键岗位考核表、应急预案（包括食物中毒应急预案、紧急供餐应急预案等），具体要求为：

（1）服务商需针对可能出现的食物中毒或其他食源性疾患事故，结合医院的实际情况提供详细可行的应对方案。

（2）应设立应急工作小组并明确人员的组织架构；

（3）对于临时退货、补货、加工时停水（停电）应急处理等应急情况要有对应的应急措施保障食材的正常供应。

（4）如遇医院有食材紧急配送的需求，服务商需结合医院的实际情况制定可行性强的紧急配送方案，确保及时供货。

17、服务商负责对食堂进行环境布置，所产生的费用由服务商支出，包括用餐宣传的布置、节日氛围的烘托布置等。

18、服务商应保证采用符合《中华人民共和国食品安全法》及相关餐饮行业的相关规定的食材制作餐食，应尽量采用新鲜食材，少用冷冻品。医院有权不定期到厨房巡查，并有权查阅制作食材来源资料及相关进货凭证。

19、服务商应保证出品质量，菜单每周变动并提前向医院沟通和报备。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，病人餐每餐均需提供流质、半流质、糖尿病饮食（低糖/无糖）、无盐餐、无碘盐餐、高蛋白质餐等特殊餐饮需求服务（特殊餐饮服务根据医院临床患者的需求变动而变动）。

20、服务商应配备足够的资源以保证准时送餐，病人餐均需配送至病床前，职工餐需送到科室。

21、服务商应保证餐饮的配送规范应符合《中华人民共和国食品安全法》及相关餐饮行业的相关规定。应使用专用的保温设备运输，并保证送达时食品的表面温度不低于40℃。运输与配送期间应做足有效措施的预防食物受污物或环境的污染。

22、如食用由服务商配送的造成腹泻、过敏、食物中毒等食品安全事故，所有的法律责任和经济损失由服务商全部负责。若由于饮食安全问题导致医院牵连受损，医院有权要求服务商进行相应的赔偿。

23、服务商在服务期内，由于原材料、烹调过程中引发的食品安全、消防、人员伤亡等大小事故，应承担全部责任及费用,服务商需与医院签订《消防安全责任书》。

24、服务商须严格执行国家食品安全法以及食品加工、销售、饮食卫生“五四制”和有关部门对餐饮业的有关规定，合理守法地开展服务。服务期间，确保无事故发生，如因服务商原因造成医院的人员食物中毒、火灾等事故发生，所有的法律责任和经济损失由服务商全部负责。

25、服务商需每月对员工进行至少1次的培训，并有书面培训资料及培训记录。服务商每年对驻场管理团队（项目经理、行政总厨、楼面经理、面点厨师、食品安全员）进行4次以上岗位相关工作培训，并提交培训记录及公司确认等相关资料。

26、服务商应配合医院落实上级有关部门的要求，包括但不限于日常安全监督检查、现场检查、数据上报等工作。

27、服务商应为医院职工提供生活便利，提供净菜包和净菜柜让医院职工选购生蔬。

**六、履约监管**

1、违反医院管理规定发生影响医院声誉形象的投诉，经调查属实的，每次扣5000元。

2、违反医院管理规定发生影响医院声誉形象的网络舆情，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，须缴纳当月服务费5%-10%作为违约金，严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。

3、服务商员工发生如下违反医院规定行为的每次扣除服务费300元：

（1）不按要求穿戴工衣帽鞋、手套等不符合仪容仪表要求。

（2）不按要求进行各项操作。

（3）一般服务态度投诉属实。

（4）员工在院内吵架。

（5）电池车在院内充电，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任。

（6）不按医院要求使用电梯。

4、服务商员工不服从医院管理人员工作安排，出现辱骂、恐吓、殴打医院管理人员、病人、家属等行为，按情节严重程度缴纳2000—5000元违约金，该员工调离该项目工作场所，服务商并承担相应责任，涉及违法行为移交公安机关追究法律责任。

**七、服务质量考评**

1、服务质量月度综合考评（附件1）

（1）考核内容。由职工代表、工会委员现场对供餐服务商的安全标准、质量标准、日常运营评价管理等三个方面进行评价。

（2）考核频次。每月不少于1次，采取不定期的形式。

（3）月度考评在80分以上的（含80分）不扣减考核费用；月度考评在70分（含70分）至79分的每差1分须缴纳2000元违约金；月度考核在69分以下的每差1分须缴纳3000元违约金；连续3个月考核低于60分的，终止合同。

 2、月度综合满意度考评（附件2）

（1）考核内容。员工及病患的对服务态度、卫生情况、菜式种类及更新就10项就餐满意情况进行评价。

（2）考核频次。每月不少于1次，采取不定期的形式。

（3）职工、患者就餐综合满意度达标区间为不低于75%，每月扣下营业额（不含患者就餐的营业额）的5%作为考核评价基金。在服务商当月满意度达标后，扣下的考核评价基金，于结算次月餐费时返还给服务商。综合满意度不达标扣罚当月考核评价基金，连续3个月不达标终止合同。

**八、其他**

服务商在服务期内，由于原料加工、烹调过程中引发的食品安全事故，由服务商承全部责任及费用。服务商须在收到中标通知书后1个月内购买保额不低于200万元的公众责任险（被保险人须包含医院）及购买保额不低于200万元的食品安全责任险（被保险人须包含医院），购买的保单复印件交由医院管理部门存档。

**附件1**

**中山大学附属第六医院（知识城院区）**

**餐饮服务质量月度综合考评表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 评价指标 | 考核标准 | 分值 | 得分 |
| 安全标准（30） | 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、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.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。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，食品留样在冷藏条件下存放48小时，每个留样不少于150g。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，每次扣1分） | 10 |  |
| 操作规范 | 1.按照要求规范使用专用抹布，不得使用钢丝球。2.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。3.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用完后应切断电源，杜绝安全隐患。（发现违反上述规定，每次扣1分） | 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，每月低于3次不作扣分处理，超过的部分每次扣1分。2.因未处理干净的预包装类异物，例如：橡皮筋、绳子、包装袋、纸、泡沫、化肥残留物等，每月低于3次不作扣分处理，超过的部分每次罚1分。3.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、牙签、铁丝、亚克力板等其它类异物，每次扣5分。4.食品中出现蟑螂、苍蝇、蚂蚁等恶性异物时，每次扣5分。 | 5 |  |
| 环境卫生 | 1.操作过程中不得将地漏盖移位或残渣堆滞现象，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.垃圾箱加盖及外观清洁无斑迹，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，符合所有卫生标准。6.食品标签正常、正确标识。（发现违反上述规定，每次扣1分） | 5 |  |
| 防范措施 | 1.每日严格执行晨检制度，有发热、腹泻、皮肤伤口等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。2.员工若没有持有效的健康证上岗，每次扣5分。3.工作人员仪容仪表符合要求，按要求着装，工衣干净、齐全、佩戴正确（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.男工作人员不留胡须、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，且头发应全部放置工作帽中。5.餐厅工作人员无蓄留指甲、涂指甲油或戴假指甲等现象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，每次使用后，紫外线开启至少30分钟。8.应在指定区域进食、喝水，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、口包、帽子等。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.食堂应指定虫害控制管理人员，负责与虫害控制活动，或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，且应独立分开存放，不得交叉存放、同区域存放、混放。（发现违反上述规定，每次扣1分，第2点除外） | 5 |  |
| 质量标准（55） | 出品质量 | 1.早餐、中餐、晚餐、夜餐菜式每少1款，每次每款扣1分。2.应每月推出6款菜式，每少一款扣2分。3.应每周按规定更换菜单，如延迟、无更换，每次扣5分。4.菜品应不糊、不夹生，软硬适当，如出现过熟、过火、过硬等现象，每次扣1分。5.菜品不得出现未熟、半熟、未熟透等现象，如出现上述情况每次扣1分。6.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人或以上反馈口味避免过重（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2分。7.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。8.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%或以上，每次扣1分。9.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。10.杜绝使用腐烂、变质的食材原料，如发现违规操作，每次扣10分。11.食品存在变质异味情况，每次扣10分。12.应保证病人餐的出品质量，菜单每月变动一次，提交医院审核后方可执行，如发现违规操作，每次扣2分。13.应保证病人餐菜式搭配绿色健康，需提供重口味、谈口味、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。14.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（特殊餐饮服务根据医院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。 | 35 |  |
| 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2分，如有漏送每次扣2分。2.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出餐后无召回，每次扣20分。并处以2000元以上50000元以下罚款。3.接待餐服务应提供不低于5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2分。4.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5分 | 20 |  |
| 日常运营评价（15） | 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。2.对主管工作情况的评价：能全面有效管理现场各项工作，包括日常运营工作、现场食品安全、消防安全、人员管理和各项培训等；能及时处理就餐人反馈的投诉和建议并跟进到位。3.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6-10个以上品种的菜式。4.对点心组长工作情况的评价：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。5.对配餐班长工作情况的评价：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；监督餐厅餐桌、地面卫生情况及垃圾分类情况；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。6.对食品安全管理员工作情况的评价：监督现场食品安全相关工作，包括食品质量、食品索证索票、人员操作规范、个人卫生、环境及设备卫生、记录台账等管理。（上述各人员评价为优秀的得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，较差或差或不合格的得0分） | 15 |  |

**附件2**

**中山大学附属第六医院（知识城院区）**

**餐饮服务满意度调查表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 满意 不满意 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1、对食堂工作人员的服务态度评价 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对餐厅的环境卫生情况评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对提供餐具卫生状况的评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对供应的菜式种类及更新评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对膳食供应的营养搭配评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对餐品送达准时性的评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对膳食的饭菜制作质量及味道的评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对供应餐品的份量的评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. 对餐品价格的评价
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10、对投诉处理反应及时性的评价 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 您的建议：   |

 注：医院可以对调查问卷项目的内容进行修改或更换。