**用户需求书**

**·总 则**

1、项目内容：中山市小榄人民医院食堂经营项目，供应商必须按国家、行业的标准及招标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，如有负偏离的投标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，投标人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，由中标供应商负责招标文件对中标供应商要求的一切事宜责任，自负盈亏，采购人不支付任何费用或补贴给中标供应商。中标供应商及其工作人员所产生的一切费用及责任由中标供应商负责，与采购人无关。

5、投标人在响应投标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。如果投标人只简单注明“符合”或“满足”，将影响其技术商务得分。

6、中标供应商不得以任何方式转包或分包，否则采购人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，投标人如需进行现场踏勘，可直接与采购人联系。投标人因对项目不了解而导致方案不合理或不完整的，采购人将不负任何责任。采购人不接受因投标人缺乏对项目情况的了解或掌握而提出的任何异议或索赔。

**一、项目基本要求**

**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** | **招标人（采购人）** | **采购内容** | **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 | 总利润限制 | 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，如采购人对中标人的服务满意且考核合格，在每一年合同期满后，经采购人同意，本项目服务期限自动延期一年。如采购人对中标人所提供的服务不满意（即连续两个月考核结果低于80分的），采购人有权单方终止合同。

**5、 经营模式：**

★（1）由采购人向中标人提供经营场地，中标人应在每月5日前向采购人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，**天然气费由中标人自行支付至供气公司，厨余垃圾由中标人自行与具有收运资质的第三方公司签订收运合同，**中标人负责自主经营、自主管理、独立核算。

▲（2）中标人应每天（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、宵夜及提供医院体检餐、公务餐、会议餐、职工包餐、会议盒饭、采购人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。中标人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。中标人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）中标人自觉接受采购人及餐饮主管部门的监督管理。

**6、中标人应承担费用，包括但不限于：**

★（1）中标人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）中标人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）中标人负责办理合法经营所需的各类相关证件资料。

（4）中标人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、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）以及消防系统的改造（一二楼），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标人自行承担，具体要求如下：

①中标人中标后1个月内必须按采购人要求，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 中标人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、施工方案等交给采购人审批同意后方可进行，装修所产生的一切费用由中标人负责。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中标人必须选择具备装修、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，采购人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，采购人有权要求中标人立即停工整改。因中标人原因造成一切装修事故或安全隐患，所有责任及损失由中标人自行承担，对采购人造成经济或其他损失的，采购人有权进行索赔。

④装修改造不得对原建筑构成损害及造成环境的不协调，合同期满中标人可以拆除商标标牌及其他属于中标人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）归采购人所有，中标人不得拆除或破坏。

★⑤中标人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，一切费用由中标人自行承担。

★⑦中标人应当具备订餐系统、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、兼容采购人现有门禁等功能，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：

◎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。采购人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。中标人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。

◎中标人提供不同类型的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，由采购人录入信息、发放、补办、取消等。

⑧ 中标人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中标人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中标人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。

  **7、监控设备的安装**：

★（1）中标人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）中标人应按照采购人主管部门的要求，在共同进行现场勘查确定后，按照在合理的位置，如采购人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，中标人应按照要求安装，设备及安装等所有费用由中标人承担。

★8、**履约保证金：**中标人中标后应缴纳人民币**5**万元作为本项目履约保证金。待中标人合同期后，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，采购人将会无息退还履约保证金。

★9、中标人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、中标人应在中标后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（根据采购人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、中标人所投入的装修、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标人承担。中标人需向采购人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，采购人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，中标人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，由中标人负责补充，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采购人所有。

**二、服务要求：**

1、中标人供应“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（采购人指定体检餐标，中标人按需进行供应）；

（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、投标人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（价格分为职工价格及患者价格）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，利润率不得超过20%。具体价格可根据市场的价格浮动，由中标人提出书面申请，经双方核定确认后方可浮动，中标人不得私自调整价格。中标人应配合和接受采购人主管部门有权检查和监督中标人的进货价格、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）的利润率不得超过10%。（说明：1、营业利润率=(营业利润/营业收入)×100%；2、营业利润=营业收入-营业成本-营业税金及附加-销售费用-管理费用-财务费用-资产减值损失（设备及固定投入折旧）-人力福利成本-其他经营费用）。

6、中标人需配合和接受采购人对进货价格、成本、会计账单等台账资料的监督和管理，采购人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，中标人需开放系统权限给采购人，采购人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、偷汽等行为采购人有权按当月应付费的10倍扣罚。

7、中标人每月 10 号前需向采购人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）在一楼就餐可享受7折优惠，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。采购人需要支付的费用，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，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。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。要求送餐时间为45分钟内送达。

10、中标人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。中标人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（采购人不再另行支付费用），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、中标人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，投标人是否有额外的增值的服务提供。

**三、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，中标人在采购粮油、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、投标人资质证明台账等，索取投标人有效的资质、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。随时接受采购人及上级部门的检查。

 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、信誉良好的投标人提供可追溯食品，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。中标人应加入“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，供应商证件齐全。

6、所有食品投标人须经采购人审核同意，并接受采购人监管，对服务、供货质量等不能达到采购人要求的投标人，采购人有权提出更换，中标人必须配合执行。

 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、采购人有权指定食品品牌、质量，中标人须无条件配合，部分重点食品采购要求如下：

8.1、大米、面粉质量标准：

（1）不准再采购有“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）不准再采购有“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。如投标人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。如投标人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 |

**四、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。

**五、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。中标人自行负责承包区域（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。餐厨产生垃圾由中标人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，环境符合采购人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采购人，所有卫生防疫费用由中标人自行承担。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，采购人有权终止合同处理。

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，并接受采购人检查。

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。

**六、项目的经营管理要求：**

1、中标人必须持有效的《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）中标人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。未经采购人同意，中标人不得随意更换本项目负责人。因故需要更换时，中标人应至少提前一周向采购人主管部门提出书面申请，并经采购人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），中标人应以电话、微信等方式向采购人主管部门请假，离开医院1天以上的（不含1天），应向采购人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）如中标人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），采购人有权要求中标人更换该项目管理人员至合格为止。中标人接到采购人书面换人通知后，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，采购人有权单方终止合同。

（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）中标人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，采购人有权视问题的严重情况，对中标人进行1000-2000元的扣罚。

★（7）中标人应保证员工每月正常休息时间，确保员工的身心健康。

（8）中标人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）中标人的员工应接受采购人的监督和管理，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，中标人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）中标人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标人承担。

（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）中标人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）中标人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）中标人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。中标人应建立员工培训档案并做好记录，培训照片存档备查。

★4、**中标人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。如采购人根据实际情况要求增加专业技术人员的，中标人应按照采购人要求进行配备。**中标人应配备有至少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，中标人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（员工入职前中标人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标人承担）。所有人员名单应提交给医院主管部门备案。（提供承诺函）

★5、 中标人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，中标人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采购人备案。中标人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、中标人的法人为食堂消防、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，并定期接受采购人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，由中标人承担一切责任。

7、中标人不得将食堂私自转让或委托他人经营，更不能利用采购人资源进行非法经营，一经发现，采购人有权取消其承包资格，并给予经济处罚或追究法律责任。

8、中标人所采购、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，采购人有权单方终止合同并保留追究责任的权利。如对采购人造成财产或声誉损害的，中标人应承担赔偿责任。

9、 中标人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、中标人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、中标人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、采购人提供的基础设备、设施等，由中标人负责维护和保养，如有损坏或需要维修，由中标人负责。

★13、中标人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，中标人员工所发生的一切纠纷或意外事故由中标人负责。

14、中标人必须文明守法，按章纳税，随时接受采购人及政府行政管理部门、治安、消防管理部门的监督和检查。

★15、中标人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、中标人必须按照《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），中标人与其员工发生的劳资纠纷、疾病、工伤等一切纠纷、责任事件由中标人负责。因中标人过失造成严重事故的，采购人有权单方终止合同并保留追究责任的权利。

 ▲17、中标人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。积极配合采购人或公安、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。投标人生产、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、中标人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，有权查阅中标人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、投标人资质台账、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协助采购人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，中标人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，须提供样品样本供采购人确认后方可使用。

④中标人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；采购人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、采购人提供现有的设备、设施给中标人使用，中标人必须爱护采购人提供的各项设备、设施。 经采购人盘点后开列清单提供给中标人使用，维护费用由中标人承担；合同期满后，中标人应按清单记载内容将相关设施设备完好交回于采购人，并在双方参加下做好交接手续。中标人需要对承包区域进行装修、改造等改动时，必须书面征得采购人同意后方可实施，所产生的费用由中标人负责。添置或更新设施由投标人负责，费用自理。中标人经营期间必须保证房屋、基础建设及设备设施的完好性，如有损坏由中标人负责相应的费用。承包期满投标人撤场后10个工作日内，中标人可以拆除属于中标人的可移动的设备、设施，但处置后不得遗留安全隐患，逾期不处理的，归采购人所有。固定的、不能拆卸的设备设施不得拆除、破坏，采购人不承担其转让工作。

24、中标人必须密切配合采购人的工作需要，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、中标人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、中标人负责承包区域治安保卫、安全防火、防盗等工作，服从采购人的统一管理，确保安全无事故。

27、投标人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、中标人应落实采购人、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，相关费用由中标人自行承担。

29、采购人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、采购人重要的大型活动、采购人认为重要的其他事件等，中标人及其员工应积极配合和服从采购人的调遣、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，必要时由采购人检验科检查检测情况。

★31、合同终止时，中标人应将采购人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采购人，并完成所有交接手续后方可撤场。

**七、监督管理要求：**

1、中标人及员工必须配合采购人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采购人主管部门提出。

★2、中标人应配合采购人的价格监督。中标人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）供采购人审核，一旦发现有私自提价或乱收费的现象，扣罚2000元/次。一旦发现中标人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、中标人应将公司管理人员信息及员工名单、健康证复印件提交给采购人主管部门备案。中标人不得因人员配备不足而影响服务质量，采购人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、中标人应制定应对投诉、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，中标人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》交给采购人主管部门。一旦出现严重的服务缺陷投诉、食品、安全质量事故，中标人还须承担相应的责任外，扣罚5000-10000元/次。

5、中标人应管理好所属员工，必须遵守国家有关法律法规和采购人的劳动纪律，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由中标人承担。若因中标人管理不善、控制不力而发生中标人员工群体游行、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，采购人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：采购人每月根据《小榄人民医院饭堂服务质量监督检查记录表》（详见附表）对中标人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，但中标人需要对存在问题予以立即改进，如因中标人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，采购人有权单方解除合同重新招标。

附表：《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）

**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，采购人保留换人的权利。 |  |
| 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必须按成本价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为患者及家属提供的餐饮及为产妇提供的月子餐纯利润不得超过30%，供应给产妇、患者及家属的食品价格不得高于市场价。 | 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**：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



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。**