**揭阳市荣军优抚医院职工食堂及病人食堂餐饮服务承包采购项目**

**需求书**

揭阳市荣军优抚医院

二零二五年八月

**一、采购项目基本情况**

|  |  |
| --- | --- |
| **采购项目名称** | **揭阳市荣军优抚医院职工食堂及病人食堂餐饮服务承包采购项目** |
| **采购项目预算（单位：元）** | **壹仟贰佰壹拾伍万叁仟陆佰元整（12153600.00元）** |
| **承包期限** | **3年** |
| **采购人单位** | **揭阳市荣军优抚医院** |
| **负责人/联系电话** | **高先生0663-3441556** |

**二、食堂承包原因：**为提升服务质量、合理节约成本、专业化管理等，确保食品安全、营养配餐、高度重视用餐人员的满意度。

**三、项目背景与目标：**

**1.背景：**

医院编制床位数400张，日常住病员在360人以上，干部职工140人。医院分别设置职工食堂和病人食堂，职工食堂设在门诊综合楼第四层，面积约270平方米，配置厨房操作间，备餐间，洗消间，食品储存间、冷柜、就餐大厅等，就餐大厅就座人数约为120人。病人食堂设在医养康复住院大楼第一层，面积约180平方米，配置厨房操作间，洗消间，食品储存间、冷柜等，就餐大厅设在各病区内，**饭菜烹饪完成后根据要求的时间送至各就餐厅。**

**2.目标：**

**2.1核心目标：**引入专业、优质的餐饮服务承包商，为医院干部职工、患者提供安全、营养、卫生、可口、便捷、经济的餐饮服务。

**2.2具体目标：**食品安全零事故、建立并严格执行食品安全管理体系。

**2.3营养科学：**满足不同人群（干部职工、普通患者、特殊膳食患者）的营养需求。

**2.4服务质量提升：**改善就餐环境、服务态度、供餐效率。

**2.5成本合理可控：**在保证质量前提下，优化运营成本。

**2.6满意度提升：**定期调查干部职工、患者就餐满意度，针对问题持续改进。

**2.7规范化管理：**建立清晰的管理流程、沟通机制和考核标准。

**2.8应急保障：**具备应对突发事件或紧急情况的供餐能力。

**四、医院职工食堂及病人食堂订餐形式，用餐标准。用餐费用、承包服务费预算过程：**

**（一）职工食堂**

**1.订餐形式：**为响应中央号召，节约粮食，反对浪费，承包商提前一周发布菜谱，用餐人员需提前在医院订餐系统进行预订。**预订规定：**前一天的22点前在系统上进行订或退早餐，当天 9点15分前订或退午餐，15点前订或退晚餐，可一次性连续订餐7天。没有在系统预订餐的原则上不予在食堂用餐，如遇特殊情况需在食堂用餐的必须在食堂无订餐人员登记表上签名确认。采购人如有业务接待用餐提前通知承包商，承包商与采购人确认用餐人数、用餐标准和用餐形式，承包商按确定的人数、用餐标准和用餐形式进行安排备餐。

**2.用餐方式：**早餐自助用餐，中、晚餐分餐，按职工食堂规定用餐时间，干部职工在职工食堂用餐。

**3.用餐标准：**根据医院制订的餐费标准执行，职工食堂用餐标准每天40元/人，早餐6元，中、晚餐各17元。如：遇物价暴涨时用餐标准根据市场物价浮动，经双方协商同意后作适当调整，另订补充协议说明。

**4.医院职工食堂费用概况：**

4.1职工食堂依据近几年食堂就餐人次平均基数计算；每天就餐人数早餐约40人次，中、晚餐约80人次，承包商需设置5.5个岗位（包括：采购（含病人食堂）、厨师、洗菜、洗碗及食堂卫生等岗位），每岗位月/4600元，合同签订生效后，如就餐人数每增加25人，需增加服务管理费4600元，另订补充协议说明。

4.2．职工食堂用餐标准每天40元/人，早餐6元，中、晚餐各17元。用餐费用依据近几年食堂就餐人次平均基数计算；每天就餐早餐约40人次，中、晚餐约80人次。

4.3职工食堂实行公办私助形式，用餐人员每一次用餐个人需缴交1元，每月医院统计后汇总向个人收取。

4.4用餐人员没有在系统预订餐的原则上不予在食堂用餐，如遇特殊情况需在食堂用餐的，必须在食堂无订餐人员登记表上签名确认，收取餐费标准规定按医院食堂管理制度执行。

4.5用餐人员订餐后没到食堂用餐的，收取餐费标准及规定按医院食堂管理制度执行。

4.6如医院订餐系统出故障：如断网或不可抗力原因造成不能订退餐、消费等，用餐人员必须签名确定。

4.7个人缴交的餐费由采购人统一收取和单位补助统一支付给承包商。采购人如有工作业务接待餐按实结算后支付给承包商。

**4.8结算方式：**每月按医院系统订餐人次+未订餐签名人次+节假日加菜＋接待及客膳用餐按实进行结算。

**5.职工食堂服务管理费用：**

5.1职工食堂依据近几年食堂就餐人次平均基数计算；每天就餐人数早餐约40人次，中、晚餐约80人次，承包商需设置5.5个岗位（包括：采购（含病人食堂）、厨师、洗菜、洗碗及食堂卫生等岗位），每个岗位月/4600元；

**5.2职工食堂服务管理费用（3年）910800元。**

**6.职工食堂用餐费用：**

6.1．职工食堂用餐标准每天40元/人，早餐6元，中、晚餐各17元。用餐费用依据近几年食堂就餐人次平均基数计算；每天就餐早餐约40人次，中、晚餐约80人次；

**6.2职工食堂早餐费用（3年）259200元。**

**6.3职工食堂中、晚餐费用（3年）1468800元。  
职工食堂餐费：早餐259200元＋中、晚餐1468800元＝1728000元**

**7.职工食堂餐饮服务承包采购项目预算（3年）合计金额：2638800元〔服务管理费用＋用餐费用（910800元＋1728000元=2638800元）〕。**

**（二）病人食堂**

**1.订餐形式：**报餐时间为前一天下午5点前采购人将当日实住病人数报给承包商。

**2.用餐方式：**分餐形式，菜品烹饪完成后按采购人规定时间送至病区就餐厅。

**3.用餐标准：**根据医院制订的病人伙餐费标准，每天20元/人，早餐4元/人，中、晚餐各8元/人。如：遇物价暴涨时用餐标准根据市场物价浮动，经双方协商同意后作适当调整，另订补充协议说明。用餐标准是按目前标准进行搭配，如：今后有提高病人伙食标准，经双方协商同意后食材进行重新搭配，另订补充协议说明。

**4.用餐费用结算方式：**

4.1病人食堂每天20元/人，早餐4元/人，中、晚餐各8元/人，每月按实际用餐人数结算。

4.2结算方式：每月按实际用餐人数+节假日加菜进行结算。

**5.病人食堂服务管理费用：**

5.1.病人食堂服务管理费用；病人食堂依据近年常住床位数360人为基数计算，每天就餐人数约1080次（早餐、午、晚餐），承包商需设置10.5个岗位（包括：主管（含职工食堂）、采购（含职工食堂）、厨师、洗菜、洗碗、厨房及周围卫生、送餐等岗位），每个岗位月/4600元；

**5.2病人食堂服务管理费用（3年）1738800元。**5.3合同签订生效后，如病人就餐人数每增加100人，需增加4600元服务管理费，另订补充协议说明。

**6.病人食堂用餐费用：**

6.1.病人食堂用餐标准每天20元/人、早餐4元/人、午、晚餐各8元/人，病人食堂依据近年常住床位数360人为基数计算，每天就餐约360人；

**6.2病人食堂用餐费用（3年）7776000元。**

1. **病人食堂餐饮服务承包采购项目预算（3年）合计金额：9514800元〔服务管理费用＋用餐费用（1738800元＋7776000元=9514800元）〕。**

**（三）揭阳市荣军优抚医院职工食堂及病人食堂餐饮服务承包采购项目预算金额（3年）：人民币：壹仟贰佰壹拾伍万叁仟陆佰元整（12153600.00元）。**本项目预算金额包括：用餐费用，服务管理费用（包括：服务人员的工资、交通费、奖金、保险、福利、工伤赔偿、残保金、税金及不可预见的所有费用）。

**五、履约服务期限：**合同签订生效，自2026年1月1日至2028年12月31日止（三年），（合同服务期执行一年满后，甲方对乙方的上一年度进行综合服务情况评估，评估为优秀或者满意则继续执行，否则，甲方有权终止本合同）。

**六、付款方式**

1.本采购项目预算金额为初步预算，**人民币：壹仟贰佰壹拾伍万叁仟陆佰元整（12153600.00元）**服务期为3年，根据中标费率总控制。

2.每月按实结算，服务管理费用＋（实际用餐人数\*餐费标准）。

3.每月承包商统计当月实际产生的用餐费用和服务管理费用，在次月5号前送采购人审核，经采购人审核无误后，双方进行结算。

4.采购人拟在收到承包商的有效税票后十个工作日内将款项汇到其指定账号，具体支付时限以资金到位情况为准。

5.本项目的一切费用包含但不限于用餐费用、服务管理费用，采购人根据合同约定期限按规申报核拨、支付，具体支付时限视资金到位情况作调整，承包商不得以采购人逾期支付为由主张违约责任。

**七、承包方式：**

1.食堂承包履约期承包商负责食堂承包权的一切事宜，全面管理食堂的一切业务，包括但不限于以下内容：服务人员的管理，采购食品原料、副食品、配料等、饭菜包工包料，食堂内外等卫生的管理。按时完成采购人早、午、晚餐的供应工作，同时能承担其他临时性任务，所供给的膳食价格、质量、数量不能低于采购人目前规定的标准。**医院职工食堂及病人食堂均不对外提供服务。合同内容在履约过程中、如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。**

2.食堂承包履约期由承包商自负盈亏，采购人不支付任何补贴费用。

3.采购人提供食堂管理用房、宿舍、食堂场地、就餐桌椅、厨房设备设施、用具、空调、订餐系统等设备设施。无偿提供水、电、气、餐巾纸、洗涤用品等。

4.采购人提供功能完善的餐厅设备和厨房设备（包括排水、排污、水电管线等设备设施）。承包商需自行承担不足的设备，费用由承包商负责。食堂现有的设备设施免费使用，但要做好管理，非正常的损坏或丢失由承包商负责维修、赔偿。

5.设备设施的维护维修或更换：采购人配置的设备设施因承包商因人为造成损坏的，由承包商负责维修或赔偿。正常老化损坏的报采购人，采购人派员进行维护维修，确无法维护维修的可申请更换。经营期间内厨房与食堂餐厅相关的内容的投资，相应费用由承包商承担。

6.食堂所有固定资产需在履约起止列出清单经双方确认签名，食堂现有固定资产清单（另附）。服务期满，承包商需将食堂原有设备保持完好和正常运行，装修、布局恢复至原状，保持环境整洁、干净移交采购人。

7.医院职工食堂及病人食堂在承包期内被采购人发现以下情节，经核查属实的：无故浪费水、电、气的每次支付违约金500元；无故浪费餐巾纸、洗涤等用品的，每次支付违约金200元，扣除承包商违约金在当月结算时给予扣除。

8.承包商根据采购人要求需在“832平台”购买农副产品。

9.承包商要无条件服从医院及政府监管部门的监督检查。

**八、食堂服务范围与服务要求**

**1. 服务范围：**医院分别设置职工食堂和病人食堂，职工食堂设在门诊综合楼第四层，面积约270平方米，配设厨房操作间，备餐间，洗消间，食品储存间、冷柜、就餐大厅等。病人食堂设在医养康复住院大楼第一层，面积约180平方米，配设厨房操作间，洗消间，食品储存间、冷柜等，就餐大厅设在各病区内，饭菜烹饪完成后根据要求的时间送至各用餐厅。

**2.服务对象：**负责医院全体在岗干部职工、住院患者等用餐。

**3.服务内容：**负责提供医院职工食堂及病人食堂餐饮服务，负责早餐、午餐、晚餐等。日常工作包括：职工用餐、医院工作业务接待餐及客膳、节假日加菜、医院住院病人的就餐服务（特殊情况可根据医院需求设定）。

**4.餐饮类型：**

**4.1职工食堂：**早餐包括油条、豆浆、豆干、面包、粥、蛋、青菜、肉等适当变动搭配、8式以上杂咸、每周至少一次粿条面汤，以自助餐形式。中、晚餐菜谱1肉1荤2素1汤、经常变换菜谱、有时可以用小吃代替其中一样，以分餐形式）。

**4.2病人食堂：**早餐包括油条、豆干、面包、粥、蛋、青菜、肉等适当变动搭配，每天每人一粒鸡蛋。中、晚餐1荤1素，经常变换。特殊病人需提供符合医嘱的治疗膳食（如糖尿病餐、低盐低脂餐、流质/半流质、术后餐、肾病餐等）。

4.3承接医院会议、培训、业务/活动等餐饮 (可选)保障。

1. **核心服务要求：**

5.1服务岗位要求：承包商需配置食堂主管、采购、厨师、仓管、送餐、洗碗、洗菜、洗消、食堂及周围卫生等服务岗位。

5.2承包商委派的服务人员需提供入职合同复印件、保险单复印件、身份证复印件及健康证明，如上述材料到期，需在到期前30日重新向采购人提交有效的资质证明。

5.3.依法经营：承包商开展经营服务活动必须遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》、《劳动法》等法律法规，以及采购人的相关管理规定和要求。保障采购人就餐人员的合法权益，确保饮食安全卫生，提供优质的饮食服务。

5.4.未经采购人同意（书面的认可并加盖公章）不得以采购人名义与第三方产生任何形式的交易，不得转租或分租本项目。不得委托他人经营，禁止搞不法经营，一经发现，采购人有权立即终止合同，所产生的一切后果均由承包商承担。

5.5如：发生公共卫生事件，需配合管理措施的落实，工作人员健康监测及台账的建立，每天按时主动完成身体检测，防护等措施的落实。

5.6卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用均由承包者自理,因经 营者的管理不善造成职工、病人食物中毒或其他食品安全事件,由承包商承担全部法律责任。如食堂承包商在经营管理期间发生食品安全事故的， 则采购人有权解除食堂采购管理合同并要求承包商承担一切法律责任。

**九、食品安全与卫生：**

1.严格遵守《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例等国家法律法规和地方规定。建立完善的HACCP或ISO22000食品安全管理体系并有效运行。所有从业人员必须持有效健康证，并进行定期食品安全培训。

2.食材采购需索证索票（供应商资质、产品检验报告等），建立可追溯体系。

3.严格执行食品储存、加工、制作、留样（每餐次、每品种≥125g，留样≥48小时），餐具清洗消毒保洁规范。

4.营养与健康：配备专职的厨师，负责膳食的食谱制定、审核、监督执行及营养宣教。职工餐提供营养均衡的菜肴选项。患者膳食必须严格按要求制作配送，确保治疗效果。提供低油、低盐、低糖的健康菜肴选项。

5.菜品质量与口味：主副食搭配合理，品种丰富，定期更新。口味适口，符合大众及地域特点，兼顾不同人群需求。食材新鲜，烹饪得当，杜绝使用过期、变质食材。

6.食堂环境卫生、设备设施清洁维护符合标准：

61.食堂服务人员一律统一戴工作帽、穿工作服、戴卫生口罩，接触食物时必须戴卫生手套。

6.2洗菜以“一浸二泡三清洗”为原则，做到无黄叶、无烂叶、无沙无虫等。

6.2.洗菜池，洗肉池、洗厨具池、生熟用具砧板要分开，不得混合使用。

6.3.每天确保厨房及就餐环境的清洁卫生，保证厨房简洁卫生，就餐区，桌椅、地面、门窗清洁、干净、无油迹。

6.4.清除卫生死角，防止蚊蝇滋生，防鼠、防霉，定期清扫，做到空气清新，桌面、地面整洁。

6.5.炉灶、工作台、锅头用具使用后及时清理，保持干净整洁。

6.6.必须做到早、午、晚清理一次垃圾，垃圾不过夜、按规定清理厨余垃圾、无灰尘、无污迹、无积水、保持光亮洁净。每月大扫除一次。

6.7.所有日常用厨具、餐具每天在工作后都必须进行严格消毒，清洗时要做到一洗、二刷、三冲、四清毒、五保洁，在消毒后要加盖保管，防止再污染，未经消毒的厨具不得使用。

6.8下水道要每日进行清洁、彻底清除菜渣等杂物，保证排水畅通及无异味（因未进行彻底清洁，乱排菜渣、油污造成的下水道阻塞，通渠费用由承包商承担）。

6.9.仓库物品要摆放整齐，保持室内空气流通，防止物品发霉变质。

**十、服务、菜肴质量：**

1.承包商服务人员要以用餐者为中心，礼貌用语、服务热情、热情待客、微笑服务，让用餐者有家的温暖。

2.承包商确保配送的原料新鲜、干净。伪劣、临期、过期及腐烂物品一律不予使用，食材的外包装应当符合食品安全规定。

3.应以色、香、味、形俱佳为原则，做到咸淡适中。

4.主厨师或食堂管理人员为成品确认负责人，负责人必须对每道成品进行尝试，确认无误后出品。

5.由于人为原因（如没尝试就出品）造成投诉或不良影响，直接追究相关服务人员的责任。如引起严重投诉的，承包商需负全部责任。

6.注意烹饪时间及数量，应根据需求烹饪，做到充分计划，绝不能造成排队等菜等现象。

7.分发菜时必须不断地对分菜分量、速度进行有效评估，当估计不够菜时，必须提前报备厨师烹饪，以免分菜中断。

8.菜谱的更换，做到按时令季节按采购人要求不断更换。

9.特殊岗位提供送餐到科室服务，按要求为患者提供治疗膳食，并送餐到床。

10.确保食堂及服务处的清洁，勿置任何与用餐无关的东西在餐桌上，避免在就餐时做清洁工作。

11.平时多征求就餐人员的需求与意见，及时将信息反馈相关管理人员，并对服务作出相应调整。

**十一、供餐时间：**

1.职工食堂就餐时间：早餐7点30分至8点30分、午餐11点40至12点30分，晚餐17点30至18点30分。值班医护人员可提前10分钟就餐。

2.病人食堂送餐至病区就餐厅时间：早餐7点30分、午餐10点40分、晚餐16点40分。特殊日子根据采购人要求时间送餐。

**十二、管理要求：**

1.承包商需派有管理经验的团队进驻医院（包括：项目主管、厨师、采购、勤杂等服务人员），负责食堂日常的管理，食材、人工、运营等管理。菜肴质量数量需符合规定并体现公益性。

2.承包商需设立投诉渠道，及时处理食堂意见反馈。对就餐、送餐服务必须及时、准确、服务态度好。

3.建立规范的操作流程和管理制度（人事、财务、采购、库管、安全等），按有关政策规定，承担用工人员的工资、福利和社保医保等方面的费用。

4.定期向医院管理部门提交运营报告（包括：满意度调查、改进措施等）。

5.接受医院对服务质量的日常监督、检查和考核。

6.承包商必须无条件服从采购人管理，如：发生公共卫生事件，需配合管理措施的落实，工作人员健康监测及台账的建立，每天按时主动完成身体检测，防护等措施的落实。

7.承包商需每周五派专人与医院食堂管理人总结上周食堂有关工作。计划下周用餐菜品，落实下周食堂工作等事宜。

**8.承包商服务人员在采购人场所如发生下列行为的，在每月结算时对服务费予以扣除或更换服务人员，严重的直接终止合同：**

8.1大声喧哗的每次扣服务费100元；

8.2吵架情节较轻的每次扣服务费400元，情节较重的每次扣服务费600元、承包商立即更换服务人员；

8.3打架情节较轻的每次扣服务费1000元、承包商立即更换服务人员，情节较重的报警方处理，直接终止合同。

8.4提供服务时态度恶劣的扣服务费100元。不服从采购人管理的情节较轻的扣服务费200元，情节较重的扣服务费400元、承包商立即更换服务人员，情节严重的直接终止合同。

8.5提供服务不到位一经核实的扣服务费200元、情节严重的直接终止合同。

8.6提供劣质食品、不新鲜的一经核实的扣服务费1000元、情节严重的直接终止合同，造成严重后果的，承包商对造成的损失承担赔偿责任，采购人并依法追究承包商的违约责任和法律责任。

8.7承包商服务人员与采购人干部职工发生纠纷、矛盾，承包商立即报告采购人，采购人立即派管理人员到现场处理，在发生此类事件时，有条件的可以用照相机拍摄现场，服务人员不得先动手打人，正当防卫不得超过必要限度。服务人员能遵守本条，应适当给予奖励。

8.8无故窜岗交头接耳谈与工作没关的扣服务费200元。

8.9如发生扣除服务费事件的承包商派驻的负责人按情节轻重给予扣除服务费。

**十三、承包商资质要求**

**1.基本资质：**具有独立法人资格，持有有效的《营业执照》、《食品经营许可证》（或《餐饮服务许可证》）并具有集体送餐应急配送资质，能及时解决突发应急情况，具备健全的财务会计制度，财务状况良好。

**2.经验要求：**具有企事业单位、学校或医疗机构食堂承包经营的经验。

**3.专业能力要求：**具备完善的组织架构、专业的餐饮管理团队和厨师队伍。

**4.必须配备：**具有资质的食品安全管理员、有经验的厨师。

5.患者食堂必备：具备提供治疗膳食的能力和经验的厨师。

6.具备成熟的食材供应链管理能力和质量把控体系。

7.具备应对突发事件的应急供餐预案。

8.必须自行购买食品安全责任险；

9.信誉要求：近三年内无重大食品安全事故、无违法违规记录、无重大合同纠纷。具有良好的商业信誉和健全的纳税、社保缴纳记录。未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单等。

**十四、安全**

1.承包商采购的物品必须有相关检验合格证，每日必须按定量留样待查，不符合食品卫生要求的物品，坚决废弃。

2.承包商必须认真做好食堂安全的安保工作，所有食材、食品等必须妥善保管。

3.承包商未经采购人食堂管理人员许可不得在食堂接待与就餐无关的人员。

4.承包商每天上、下班要认真检查是否关好水、电、煤气、门窗等

5.承包商应遵守国家各项法律法规，按国家《食品卫生法》和《广东省市场监督管理局 广东省教育厅广东省人力资源和社会保障厅广东省卫生和计划生育委员会关于医院食堂食品安全管理的规定》（粤食药局食营〔2017〕53号）的操作规程严格执行，自觉遵守服务行业的相关规定，遵守医院的规章制度。

6.发生食物中毒或其他食源性疾患事件，由承包商承担一切刑事、民事及行政责任。

**7.保密要求：**承包商承诺对院方的一切资料信息保密，不涉院方敏感信息并遵守职业操守。在本项目合同期内以及合同终止后，承包商接触或知悉院方的有关文件、资料、信息、事项、商业秘密等资料均视为保密范畴，负有保密义务，未经采购人书面同意，不得向任何第三方泄露，不得复制、转让（借）、公开或销毁，不论本合同因何种原因终止，本条款一直约束承包商。若承包商及其相关人员不履行上述保密义务，须承担违约责任，给采购人造成损失的，还须赔偿院方损失及承担其他法律责任。

**十五、餐饮管理要求**

作为餐饮单位的管理者，应按照《中华人民共和国食品安全法》的相关规定进行管理，以保证餐饮的食品安全。否则将被相关部门依法处以没收违法所得、罚款甚至责令停产停业、吊销许可证等的惩罚。具体内容：

1. **食物采购**
2. **承包商应具备**

（1）具有生产销售相应种类食品的许可证件；

（2）具有良好的食品安全信誉；

（3）确保到货食材无假冒伪劣、无未经检疫（肉禽）、无保质临期、无腐败变质、无虫蛀污染、无以次充好。加工产品应有承包商提供产品生产单位的生产许可证，食用农产品也应要求提供具体的产地。

**2.查验索取有关票证**

（1）索取购物凭证：发票、收据、采购清单等；

（2）查验有关证明：如超市、农贸市场、个体经营商户等采购的，应当索取并留存采购清单。

（3）索证注意事项:

①许可证照的经营范围应包含所采购的食品（原料）；

②检验（检疫）合格证明、发票（收据、供货单）上的产品名称、厂家、品种、数量、日期等信息应与所采购的食品一致；

③建立索证档案，妥善保存索取有供货方盖章（或签字）的各种证明（票据）。

**3.做好进货台账**

（1）应当建立食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品的采购记录制度。采购记录应当如实记录产品名称、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，或者保留载有上述信息的进货票据。

（2）餐饮服务提供者应当按照产品品种，进货时间先后次序有序整理采购记录及相关资料，妥善保存备查。保存期限不得少于2年。

**（二）食品储存**

1.分开设置、保持清洁

（1）食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）应在专用场所贮存，其他物品都不应和食品同处存放；

（2）食品库房应保持清洁、保持通风干燥；

（3）不得存放有毒、有害物品（如杀鼠剂、杀虫剂等）。

**2.分类分架，标识明显**

（1）同一食品贮存场所贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识；

（2）食品距离墙壁、地面均在10CM以上，以利空气流通及物品的搬运。

**3.定期检查及时清理**

（1）使用时应遵循先进先出的原则；

（2）定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品；

（3）经常性整理贮存的货物；

（4）制定管理制度，要求所有人员在提货时必须核对登记卡。

**4.散装食品贮存**

（1）应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容；

（2）保质期：建议不沿用原包装保质期，倒灌后建议7天内用完，需冷蔵的及时冷蔵，每次用完容器要清洗干燥后再次盛装。

**5.贮存要求**

（1）冷蔵：不同食品的适宜保存温度是不同的，肉类、水产品和禽类需要的保存温度较蔬菜、水果低，因此应分开贮存，如不能分开，应尽量将肉类、水产品和禽类放在冰箱内温度较低的区域。

**（2）冷藏注意事项：**

①为保证食品中心温度能控制在所需的温度内，冰箱内的环境温度至少应比食品中心温度低1℃；

②不要使冰箱超负荷工作；

③避免交叉污染，贮存的食品应装入密封的容器中或妥善进行包裹。

④不要将热的食品放入冰箱，以免导致其他食品处于危险温度。

（3）冷冻：一般应将食品贮存在-18℃以下，不应将冷冻食品长时间放置在室温环境下，食品冷冻时应小批量进行，以使食品尽快冻结，定期对冰箱除霜。

（4）常温贮存：适用于具有潜在危害食品以外的食品品种，如干货、罐头等，温度通常控制在10-20℃，湿度在50%-60%，避免阳光的直射。

（5）各类食品贮存的温度要求：

①鲜肉、禽类、鱼类和乳品：低于5℃。

②鲜蛋和活的贝类：低于7℃。

③新鲜蔬菜和水果：5-7℃。

④预包装食品一旦拆封后：低于5℃。

（6）妥善处理不符食品要求的食品

①超过保质期和其他不符合食品安全要求的食品，应及时销毁。

②设置专门的场所存放不符合要求的食品（该场所应有醒目标志）。

③销毁时应破坏食品原有的形态（如破坏包装、捣碎、染色等），以免造成误食误用。

**（三）食品原料加工**

1.加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

2.避免原料加工中的交叉污染

（1）食品原料在使用前应洗净，动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料应分池清洗。

（2）食品原料、半成品的加工的场所应尽量与成品加工场所分开；食品原料、半成品的加工中所使用的工具、容器，不得用作直接入口食品加工使用。

（3）加工食品原料、半成品的人员一般不宜承担成品的加工，因这样存在较大的食品安全风险，如确有需要，应经严格洗手、消毒和更换工作服。

**（四）备餐和供餐**

1.食品安全保证

（1）食品加工后立即食用是备餐中保证食品安全的最佳选择（中心温度达到70℃以上、2小时内），如不能做到就必须采用热藏或冷藏方式备餐，至少每2小时测量一次中心温度，温度低于60℃或高于10℃的食品应予废弃。如需再利用，应在确认未变质后充分加热。

①热藏备餐：必须至少在60℃以上保存，时间不得超过4小时；

②冷藏备餐：温度保持在10℃以下，时间不得超过24小时；

③常温备餐：必须在2小时内食用。

（2）防止食品受到污染：

①在备餐食品上加盖；

②备餐用具备餐前应消毒，每4小时应再消毒一次；

③使用长柄勺，避免勺柄接触食品导致污染。

（3）注意操作人员卫生：

①操作前应清洗、消毒手部，并戴上清洁的一次性手套操作。

②所有餐具可能接触食品的区域（内面）都不要被手污染，不要将餐具堆叠。

③按照规范进行操作。

④操作人员认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。

（五）清洁和消毒

1.清洁和消毒总体原则

出现以下情况就必须进行清洁：

（1）场所、食品接触面每次使用后，以及在开始另一项工作前。

（2）场所、食品接触面受到污染以后。

（3）食品操作台面及工具在食品加工操作过程中，每隔3-4小时。

2.抹布使用注意事项：

（1）采用浅色布料制作，以便及时发现污物；

（2）使用不同的抹布擦拭不同的表面，擦拭不同表面的抹布宜用不同颜色或用其他标记区分；

（3）擦拭直接入口食品接触面的抹布应经过消毒。

3.清洁工具和物品的存放：

（1）专门的贮存间或专门的存放场所存放清洁工具和物品。

（2）清洗清洁工具用的水池应与清洗食品、餐具的水池分开。

（3）清洁工具应清洗干净并吊挂晾干后再存放。

4.餐具要清洗干净并消毒后再存放，贮存时要注意二次污染：

（1）消毒后的餐具要自然滤干或烘干，不应使用抹布擦干，以避免受到再次污染；

（2）餐具应及时放入密闭的保洁柜内；

（3）保洁设施的结构应密闭，并存放架要定期进行消毒（建议1次/2-3天）；

（4）存放时应将餐具的食品接触面向下。

（六）从业服务人员卫生

1.应保持良好的个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不外露，不留长指甲、涂指甲油、佩戴饰物。专间操作人员应戴口罩。

2.操作前应洗净手部，操作过程中应保持手部清洁，手部受到污染后应及时洗手。

3.接触直接入口食品的操作人员，有下列情形之一的，应洗手并消毒：

（1）处理食物前；

（2）使用卫生间后；

（3）接触生食物后；

（4）接触受到污染的工具、设备后；

（5）咳嗽、打喷嚏等后；

（6）处理动物或废弃物后；

（7）触摸耳朵、鼻子、头发、面部、口腔或身体其他部位后；

（8）从事任何可能会污染双手的活动后；

（9）连续工作2小时后或认为有需要时。

4.专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适时消毒。不得穿戴专间工作衣帽从事于专间内操作无关的工作。

5.不得将私人物品带入食品处理区。

6.不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。

7.工作服宜用白色或浅色布料制作，工作服应定期更换，保持其清洁。接触直接入口食品的操作人员的工作服应每天更换。上卫生间前应在食品处理区内脱去工作服。每名从业人员不得少于2套工作服。

8.手部清洗、消毒要求

（1）洗手程序:

①在水龙头下先用水（最好是温水）把双手弄湿；

②双手涂擦上肥皂等洗涤剂；

③双手互相搓擦20秒以上使充分起泡（必要时以干净的指甲刷清刷指甲）；

④用流水充分冲洗双手，工作服为短袖的应洗到肘部；

⑤用清洁纸巾、卷轴式清洁抹手布或干手机干燥双手；

⑥关闭水龙头（手动式水龙头应用肘部或纸巾包裹水龙头关闭）。

（2）消毒方法：清洗后的双手在消毒剂溶液中浸泡20-30秒，或涂擦消毒剂后充分揉搓20-30秒后，用暖风吹干。

9.食物中毒处理原则

（1）立即停止供应可疑中毒食物；

（2）立即报告当地餐饮服务监管机构；

（3）保护好中毒现场，保留剩余食物与可疑中毒食物、吐泻物和相应的食品加工用具等物品，以便尽快查明中毒原因、正确抢救病人，防止中毒事故进一步扩大，把事态控制在最小范围；

（4）积极配合监管部门开展事故调查，如实提供有关材料和样品，并在疾病预防控制机构指导下对中毒现场进行消毒等善后处理；在监管部门监督下对确认属于被污染的中毒食物及其原料进行销毁处理。

**十六、责任划分**

1.由于承包商引起的任何差错等事故，对造成的后果由承包商负责解决并由承包商承担全部责任(如食物中毒、不按操作规程操作设备、与他人债权债务、纠纷、打架斗殴等所造成的后果)，与采购人无关。

2.承包商的服务人员，有爱护和保养设备设施劳动工具的责任，非正常导致的损坏或丢失，由承包商负责赔偿。

**十七、管理制度及考核**

（一）管理制度落实：

1.承包商要有自己完善的管理机制和规章制度。

2.严格遵守国家餐饮行业的相关法律法规，遵守医院的管理制度。

3.食堂服务人员必须执有“健康证”上岗，并报采购人备档。

4.严格执行安全生产有关法律法规，做好(水、电、气、设施、设备、人员等的管理)，发生安全差错事故由承包商负全责。

5.必须讲究卫生，常消毒，灭“四害”，食堂内所有地方（风扇、空调、电视、地面、桌椅、窗、厨用设备、工作台、池、物品等）要清洁消毒，保持光洁，无灰尘和油渍。

6.保证食材质量和膳食制作的规范操作程序，不得发生食物中毒等差错事故，如有发生承包商负全责。

7.服从医院膳食服务管理的要求。

8.有各项食品卫生安全管理制度和岗位责任。

9.生产、运输及院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。

10.建立以食品卫生为核心的餐饮服务质量监管制度与程序。

11.如需送餐到医疗工作服务场所的，必须做好各项安全措施。

12.定期征求就餐人员意见，开展膳食服务追踪与评价，并持续改进。

13.承包商在院内设服务管理中心，保持一位管理人员在岗，与采购人相关部门保持密切沟通并负责医院内食堂的人员调度、工作质量督促、检查与工作安排。

14.承包商不得利用医院环境，开展超范围服务项目或做违法违规的事情，不得使用营销的方法让职工、病人消费，给职工、病人造成困扰。

15.承包商浏览订餐系统应符合医院要求。处理好干部职工、住院患者就餐快捷和保质保量。

16.服务期间，承包商需每月提供工作报告。

17.服务期满后，承包商须与采购人做好交接工作。

**十八、突发事件应急保障措施**

在日常工作中，承包商按规定做好预防监管工作，做好对服务人员的宣传教育，同服务单位、工作人员保持密切联系，及时获取相关信息，广泛宣传相关法律法规，预防食物中毒、避险、自救、互救、减灾等常识，提高自救、互救能力和社会责任意识。加强安全生产管理，为服务人员提供必要的服务条件和防护用品，牢固树立防患于未然的意识。

①自然灾害；主要包括气象灾害、地震灾害、地质灾害、和生物灾害等。

此类突发事件发生时，值班人员（或在岗人员）第一时间采取应急处置，立即组织员工自救互救，了解现场人员伤亡和财产损失情况，及时向采购人口头汇报抢救工作情况，并通知相关部门，将损失降到最低。

②事故灾难；主要包括各类安全事故、食物中毒、交通运输事故、公共设施和设备事故、辐射事故、环境污染和生态破坏事件等。

发生此类事件时，在场人员在保护好现场的同时，对伤员进行急救，通知采购人，并向当地有关部门报告。

③公共卫生事件；主要包括传染病疫情、群体性不明原因疾病、食品安全和职业危害、动物疫情以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

发生此类事件时，应立即做好疫病防治和环境污染消除工作，通知采购人和疾病防控部门，开展自救工作，防止危害进一步扩大，减少人员伤亡。

④社会安全事件；主要包括恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外突发事件和群体性事件等。

发生此类事件时，值班人员（或发现情况者）应及时报告采购人，对肇事者进行劝解教育，化解矛盾，避免事态的进一步扩大。承包商收到通知后应及时派员到场协助调查处理，沟通妥善解决，维护三方的合法权益。

在发生此类群体性事件时，有条件的可以用照相机拍摄现场。员工不得先动手打人，正当防卫不得超过必要限度。

⑤重大工伤、食物中毒事故；应对重大工伤、食物中毒事故，有以下几点注意事项：

承包商承担伤者住院抢救、治疗、住院手续，食物中毒和工伤认定、理赔等手续，以及伤残评级、死亡善后等全部事务。

A、发生重大工伤、食物中毒事故，采购人应协助抢救，送附近医院救治，并应立即通知承包商，并告知事故类型、严重程度和现场救援情况。承包商应立刻赶赴现场，并接管办理人员的治疗、护理、工伤认定、理赔等事宜。

B、采购人协助划定危险区域，疏散危险人群，保护好事发现场，派专人看守，禁止人员进入危险区域；根据现场实际情况，请求救援部门帮助，同时准备好急救物资，拨打120急救电话，应讲清楚事故性质、涉及范围、伤亡人数、目前救援状况，随后派专人在路口等候急救车的到来，指引急救车去现场的道路，以便迅速、准确到达事发地点。

⑥食物中毒、工伤事故类型，现场救援组采取相应处置措施：

A发生食物中毒，应立即保护好事发现场，划定危险区域，禁止无关人员进入，封存好食物、餐具、等用具，报告有关部门。中毒人员立即送往就近医院救治。

B、发生物体倒塌、坠落等重大撞击性工伤事故，应划定危险区域，禁止人员进入危险区。受伤者要立即送往就近医院救治。

C、发生触电事故，救援人员应掌握正确方法（穿戴绝缘手套和鞋子，准备必要的绝缘物具），迅速切断电源或使用绝缘物具使触电者脱离电源，防止救援人员二次伤害。当触电者脱离电源后，现场救援人员应根据触电者的不同生理反映，进行现场急救处理。当触电症状较轻者（神志较清醒、呼吸心跳均自主者）应就地平卧，暂时不要站立或走动，防止续发休克或心衰。当触电症状较重者（神志不清醒，呼吸心跳非常虚弱或是没有）应立即送往就近医院救治。在触电的同时伴有其他伤害（如颈椎骨折，若触电者头部后仰易引发高位截瘫）时，现场人员应在专业救护人员到达现场后协助进行救助。

D、发生火灾事故，在场人员应立即对初起火灾进行扑救，就近原则运用灭火器材（如消防栓、灭火器等）扑灭火源。应注意根据火灾类型正确选择灭火器材。火灾分为五类，应使用相应的灭火器材。

一类：指含碳固体可燃物，如木材、棉毛、麻、纸张等燃烧的火灾。可用水型灭火器、泡沫灭火器、干粉灭火器、卤代烷灭火器。

二类：指甲、乙、丙类液体，如汽油、煤油、柴油、甲醇等燃烧的火灾，可用干粉灭火器、泡沫灭火器、卤代烷灭火器。

三类：指可燃烧气体，如煤气、天然气、甲烷等燃烧的火灾，可用干粉灭火器、卤代烷灭火器。

四类：指可燃的活泼金属，如钾、钠、镁等燃物的火灾，可用干沙式铸铁粉末。

五类：指带电物体燃烧的火灾，可用二氧化碳、干粉、卤代烷灭火器（禁止用水）。当火势未能得到控制时，要立即通知安全负责人，组织人员疏散。同时立即拨打119，告知起火地点，并积极配合消防队员的灭火工作。对人员救援时，应注意是否同时伴有其他伤害（如骨折、内脏破裂出血、脑出血等）。伴随症状较轻者（如局部骨折），在进行短暂正确应急处理后立即送往就近医院进行救治。症状较重者（如颈椎骨折、脑出血等)，不要轻易搬动伤者，待120急救人员到达现场后进行救护。

E、若人员出现突发性疾病的情形，应及时拨打120，并根据医生的指示，对病员进行护理。

F、若现场判定受伤者已经死亡，应划定事故区域，保护好现场，禁止人员进入。做好善后工作。

**十九、满意度考评**

1.合同期间采购人将不定期满意度调查，满意度低于80%（含80%），承包商须马上进行整改，第二次仍不合格的给予再次警告，如连续三次满意度低于80%的采购人有权立即终止承包合同。

2.考评内容见附表1：《工作人员满意度调查》、附表2：《食堂考评表》。

3.采购人不定期根据食堂管理考核表对承包商进行考核打分，在日常工作中，如发现承包商存在表格内的违规问题，采购人现场出具扣分说明并由承包商签名确认，以便综合打分。  
二**十、解决争议方式**

本项目在合同履行中出现的纠纷，通过双方协商解决，协商不成的，通过采购人所在地的人民法院进行诉讼解决。

**二十一、项目属性：**

是否适宜由中小企业提供，并专门面向中小企业采购

☑是

□否

揭阳市荣军优抚医院

2025年8月15日

附表1：《工作人员满意度调查》

科室： 填表日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 参考值 | 评分值 | 意见或建议 |
| 工作态度 | 微笑服务，耐心解答，与工作人员和病人建立良好关系，能主动征求和听取意见和建议，并且虚心接受。 | 5 |  |  |
| 工作仪表 | 1.服务人员要持健康证上岗。  2.上班时要穿着整洁的工作服、戴工作帽、头发要置于帽内。  3.加工食品时双手要干净、戴口罩。  4.派发食品时戴口罩。  5.保持个人卫生（勤洗手、勤剪指甲等）。  （未按规定每项次扣2分） | 10 |  |  |
| 工作效率 | 1.服从采购人和中标人的双重管理，按时供餐，无超时早收现象及无餐供给情况。  2.膳食色香味食材新鲜份量标准，病人餐符合要求。  （不合格每项扣5分） | 10 |  |  |
| 环境卫生 | 1.食堂保持干净明亮，地板、桌椅无油渍。  2.餐具干净每天消毒，无油渍，无蝇蟑蚊防鼠。  （不合格每项扣2.5分） | 5 |  |  |
| 工作间卫生清洁，地面干净、无积水、无杂物，操作台及灶台卫生整洁。 | 5 |  |  |
| 严格按照食品卫生要求操作，洗干净的餐具摆好整齐。 | 5 |  |  |
| 饭菜质量 | 1.每日三餐菜品符合要求，饭菜汤热乎、新鲜出炉，味道好。食品中不得出现杂物、不熟等现象。  2.严禁隔夜饭菜。  （不合格每项扣5分） | 10 |  |  |
| 菜谱花色品种多样，正常有变换，荤、素搭配合理。 | 5 |  |  |
| 食品安全 | 不购进腐烂变质、有毒、有害超过保质期的食材。 | 10 |  |  |
| 生、熟食品应分开加工和存放。 | 5 |  |  |
| 1.中标人要确保到货食材无假冒伪劣、无未经检疫（肉禽）、无保质临期、无腐败变质、无虫蛀污染、无以次充好。  2.加工产品应有中标人提供产品生产单位的生产许可证，食用农产品也应要求提供具体的产地。  （不合格每项扣5分） | 10 |  |  |
| 定期按季更新菜式 | 与医院相关部门、人员协商并征求医务人员意见，每周更新菜式一次。 | 10 |  |  |
| 其他要求 | 电器开关应及时开关。 | 5 |  |  |
| 门窗应及时开关。 | 5 |  |  |
| 注：此表由医院每月派发到各科室，由科主任或护士长填写。 | | | | |

附表2：《食堂考评表》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名： 填表时间： 年 月 日 | | | | |
| 考核要素 | 考核标准 | 参考值 | 评分值 | 意见或建议 |
| 履行职责 | 1.圆满履行合同职责任务，认真履行合同。遵守劳动法的各项规定，无矛盾无纠纷。  2.服务到位，合理安排工作,分工明确，职责落实到位，服务人员各自遵守岗位职责，满足工作需求。服务人员准时开门上下班，保障就餐时间，不无故停餐、换餐。准时开食堂大门。有良好的服务素质。  （不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 主管工作质量 | 1.每月下科室征求医务人员和病人对膳食质量的意见。  2.对反映的问题及时改进并有记录，中标人对食堂严格管理，提供优质的服务。  （不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 工作制度落实 | 1.按要求落实职责，完善制度并落实。  2.工作区域符合标准并有标识，操作程序规范。（不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 工作配合 | 与采购人有良好的沟通和协作。接受管理、建议、监督。 | 10分 |  |  |
| 环境卫生食品卫生 | 1.符合食堂管理的环境卫生与食品卫生标准。  2.服务人员定期体检并持有健康证。（不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 食品监督 | 1.按食堂食品卫生标准做好食品验收，并按要求留样备查，食材清洁必须达标。  2.每周菜谱清单要公示。  （不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 厨、餐具清洁 | 砧板、厨具和餐具等按要求程序操作，保持洁净。 | 10分 |  |  |
| 仓库管理 | 1.按要求做好食堂库房管理，包括清洁、分类放置、标识等。没有过期、霉变及不准进入的食品和物品，无四害。  2.没有存放私人物品。（不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 物业管理 | 食堂物业、设施、设备保管妥当、整齐清洁。在保持期内正常使用，故障或出现丢失、损坏现象时，没及时检修和补充。 | 10分 |  |  |
| 安全生产 | 1.安全使用水、电、气、设施设备等，按要求定时检修清理。  2.做好服务人员培训并有记录，保障安全生产。  （不合格每项扣5分） | 10分 |  |  |
| 注：此表每月由医院验收管理人员填写，医务人员满意率与验收考评各占50%，计出综合得分，记入食堂的月绩效考评。 | | | | |