# 莫干山院区食堂托管服务采购需求

浙江大学医学院附属儿童医院莫干山院区食堂，食堂分为一二两层，一楼为食堂操作区和特色风味小吃档口餐厅，总面积约3190平方米，其中操作区1800平方米，风味小吃档口餐厅450平方米，二楼为自助打餐餐厅450平方米，包厢区270平方米，工作人员（含家政、保安等）约1000人，住院核定床位1000张，目前开放500张，陪客餐目前每天100份左右。

**一、工作具体内容及要求**

**1、服务内容：**

（1）员工大餐厅：早餐、中餐、晚餐、值班餐的供应。

工作人员的早餐、中餐、晚餐采用自取中式快餐为主，兼营中式点心和面食；部分病区医护人员中、晚餐可微信点餐，按时送餐上门；夜间值班人员夜宵及早餐预订送餐上门。在菜肴上以大众菜肴为主，兼顾特色需求，提供营养、卫生、便捷的饭菜和服务。餐厅要在菜肴搭配、就餐环境和大众化及个性化服务上具有特色。

（2）风味厨房提供各类风味小吃（各类面食、缙云烧饼、盖浇饭、砂锅、炒菜、西点等），为职工提供中国传统习俗的节假日美食，如：清明团、粽子、中秋月饼等。

（3）二楼包厢负责接待医院临时的餐饮接待任务（如专家、外宾来访的接待等）以及员工预约就餐炒菜。

（4）提供医院各类培训班、继续教育学习班、学术活动及病房聚餐等的餐饮服务、茶歇服务，提供其他各类外来检查、维修人员等的餐饮服务。

（5）咖啡吧提供各类饮品及西点，兼营小卖部，售卖各种粮油、饮料、休闲零食、日用品等，并在必要时提供预约送餐服务。。

（6）手术室误餐：手术室设有小型餐厅，工作日中餐现场打餐，寒暑假等就诊高峰期晚餐也提供现场自助打餐，其他时间以盒饭形式配送。

（7）病员餐：以健康安全为主线，兼顾丰富和美味。住院病人严格按照医嘱在营养护士的指导下按时为患儿提供普通饮食及治疗膳食，如：糖尿病饮食、低蛋白饮食、低脂饮食、低盐饮食等治疗膳食，配餐要求做到营养均衡、美味可口，每个病员的餐食需分装、配送至床边；住院新生儿提供各类乳制品，做好配置、运送，奶具上门回收、清洗、消毒、配送。所有配送饮食标准符合等级医院评审要求。

（8）一楼开设风味档口，应开设各类特色饮食，并根据季节、时间变换特色饮食的品种。

（9）住院病人家属以微信订餐，一日三餐按时送餐上门。

（10）其他：为医护人员提供净菜预约配菜服务及烧制各种卤味。

2.服务质量标准：

饮食安全是餐饮管理工作的重中之重，食堂必须将饮食安全工作放在一切工作的首要位置。各个环节必须严格实施6s管理体系。

（1）建立健全各项管理制度，合法经营。重视卫生防疫、消防、治安等工作，杜绝食品卫生不良事件、消防不良事件及治安、刑事案件的发生。

（2）严格遵守《食品安全法》及《餐饮服务食品安全操作规范》，落实卫生管理制度。从业人员必须持有效的健康证上岗。严把食品卫生、餐具卫生、环境卫生、个人卫生关，做好各类垃圾分类工作。各项指标达到A级餐饮单位标准。配合医院通过各项相关检查（如三甲等级医院评审及各级行政卫生监督部门、环保部门的检查）。

（3）菜肴品种丰富，早餐要求提供不少于20个品种，中晚餐各提供不少于30个品种的菜肴，夜宵品种不少于15个。

（4）保证三餐正点、足量，菜肴品质优异，营养健康，做到现烧现卖，做好保温工作。

（5）所有菜品均需明码标价且符合双方议定的价格。

（6）病人普通及治疗饮食需根据医嘱在营养护士的指导下由厨师烹饪制作完成，力求色香味俱全；严格按要求分餐并及时送餐到床边。各类乳制品的配置在营养护士的指导下共同完成，乳制品的配置、奶具的回收、清洗、消毒、运送等按流程规范操作，达到院感各项要求。

（7）工作人员必须统一着装，仪表端正。坚持“安全第一，服务第一”的宗旨，服务要体现两个重点，一是“快”而有序，“出品快、动作快、送餐快”；二是“礼貌、温馨、周到”，让就餐人员享受到“宾至如归”的礼遇。

（8）供应商应根据季节不同提供适时菜品，定期推出特色菜或新菜，按医院经济目标要求核算并帮助医院控制好用餐成本，节能减耗，原则上达到经营收支平衡。

（9）由供应商提出原材料申购清单，原材料采购及定价由院方负责，供应商与医院共同验收、保管。

（10）做好食堂运行、沟通协调等管理工作，及时积极处理各类应急事件及投诉纠纷，配合医院一季度一次进行职工及病人满意度的测评，要求满意率达到85%以上。满意度调查表见附1、附2。

（11）建立各项监管体系，随时接受、积极配合医院职能部门以及膳管会的监督管理工作。平时多收集并听取职工对菜肴品种、卫生质量等各方面的意见及需求，及时落实各项整改措施。

3.人员配备及要求

根据医院服务需求，供应商应为本项目各项服务工作配备足够人员，合理配置现场项目经理、质量监控、专业厨师、仓库保管、服务员等相关岗位及人数。其中现场驻点项目经理需有相关工作经验，符合院方要求，经院方认可的现场项目经理在服务期内原则上不得更换，若确有需更换的需经院方同意，同时做好交接，确保不影响工作。为了统一报价标准，本次采购各供应商按照人员配备岗位表进行报价，用工总数35岗（最终结算按照院方的实际需求为准：即根据医院使用规模、用餐人员数量，调整工作人员数量）。如在经营过程中医院实际服务需求超出招标文件中提出的服务需求，则双方协商增加服务人员，增加人员费用按本项目相应岗位工资结算（含税费）。

后续工作中院方有可能院聘部分重点岗位人员（厨师长、中西点师、仓管员），供应商应无条件接受，院聘人员到位后按供应商“人员配备岗位表”中相应岗位报价扣除院聘人员工资，其余人员按实际在岗人员结算。

人员配制需遵循以下原则：

（1）所有工作人员必须通过卫生部门指定医院的体检，并领取饮食行业健康证。外来务工人员必须具有公安部门核发的临时居住证。

（2）主厨、面点师等人员必须具有劳动部门颁发的厨师、面点师等级技能资格证书。仓管人员必须有相关工作经验，能熟练操作电脑。

（3）派遣人员年龄原则上男性＜55周岁，女性＜50周岁，特殊岗位年龄超出需与院方协商确定。派遣人员原则上需有一定的文化基础，特殊岗位需放宽条件时与院方协商确定。

（4）项目经理及厨师长需具备较强的协调、沟通、管理能力，具有3年以上相关项目服务经验。

（5）在合同执行全过程中用工必须符合《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保障法》等法规的要求。因违反相关法律产生的问题由供应商负责。

（6）供应商根据人员配备岗位表设置、核算各岗位人员的费用并计算总费用，在实际运作过程双方按照本报价中的实际在岗人数核算人员费用，参考每月的实际考勤情况，费用核算过程必须符合国家的《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保障法》等法规的要求。

**人员配备岗位表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗 位 | 职数 | 月核算出勤天数 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 26 |
| 2 | 厨师长 | 1 | 26 |
| 3 | 营养厨师 | 1 | 26 |
| 4 | 小灶厨师 | 1 | 26 |
| 5 | 大灶厨师 | 3 | 26 |
| 6 | 夜班厨师 | 1 | 26 |
| 7 | 中西式面点师 | 2 | 26 |
| 8 | 西式面点师 | 1 | 26 |
| 9 | 面点帮工 | 1 | 26 |
| 10 | 蒸饭 | 1 | 26 |
| 11 | 综合领班 | 1 | 26 |
| 12 | 手术餐工人 | 1 | 26 |
| 13 | 洗切 | 8 | 26 |
| 14 | 杂工 | 4 | 26 |
| 15 | 收银 | 1 | 26 |
| 16 | 营养室配奶工人 | 1 | 26 |
| 17 | 洗碗工 | 4 | 26 |
| 18 | 保洁 | 2 | 26 |
| 19 | 送餐员 | 4 | 26 |
| 20 | 风味档口师傅 | 4 | 26 |
| 21 | 小卖部服务员 | 1 | 26 |
| 合计 | 44 |  |

4.报价包括完成本次服务全部工作所需的一切费用，此报价包括但不限于人工成本（人员工资、奖金、社保、各种加班费、夜宵服务值班费等）、员工住宿费、保险费、体检费、服装费、劳保用品、管理费、利润、税金（包含须由供应商承担的各种税费）、其他需供应商承担的费用（如招标代理费）及潜在可能涉及的一切费用。

5．本次管理费报价=人力成本×管理费费率，人力成本及管理费费率自行报价。结算时人力成本以实际出勤的人员数量为准。

**总报价=［人力成本（根据人员配备岗位表合计金额）+管理费］\*1年。**

6．每月医院参照《浙江大学医学院附属儿童医院膳食科月度考核表》对供应商的日常管理进行考核，月考核分数低于90分每下降1分扣500元。月度考核表见附3。

7．因医院工作的特殊性，对工作人员到岗时间要求严格，为此供应商在合同期内应能在医院周边（步行半小时）提供员工宿舍。

8．支付方式：合同期内岗位工资不做调整。每月初供应商根据实际用工数和相应岗位工资开具正规票据提供给医院，院方收到清单核对无误后由财务科将费用划入供应商指定账户（根据岗位考勤、月度考核、季度满意度测评据实支付）。

**二、其他要求及说明**

1．供应商必须指定一位现场项目负责人，全权代表其负责本项目的管理工作，并与院方保持密切联系。

2．因疏于管理或操作不当等原因引起的生产安全、消防安全事故由供应商承担所有责任。供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由供应商全部负责。如因供应商原因造成第三方损失的或在服务过程中供应商与从业人员发生任何劳动纠纷的，一切责任与费用由供应商全权负责。

3．供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。院方有权对供应商员工的工作行为进行监督，如发现供应商员工有违反医院的规定和制度的行为，院方将要求其改正，态度恶劣拒不改正的，院方有权要求供应商予以辞退，供应商必须无条件接受。

4．供应商需做好招工培训工作，有一定文化水平，至少能读懂报纸内容。培训合格后上岗，要保证人员的相对稳定，主要管理岗位人员如需调动需提前征求院方意见。供应商按《人员费用表》中规定支付各工种个人工资，不得截留。

5．供应商根据院方的服务要求设定工作岗位，分配工作任务，并对派遣人员的工作情况实行监督、检查、考核管理。供应商应了解派遣人员的思想动态、工作表现、遵纪情况以及院方其他合理要求，提供最佳服务。

6.供应商原则上需自行解决其员工的住宿、交通等生活事宜。

7.遇突发事件或安全检查时，供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

8.供应商不以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只从事院方认可的服务工作。

9.服务区域的各项服务工作时间必须符合及满足院方的要求，周末及公众假期，需根据院方需要提供服务。

10．遇院方有重大接待任务时，供应商必须无条件配合院方完成接待工作，无偿提供所需相关设施设备。

11．建立健全各项规章制度、岗位责任制、操作规程和各项台账。

12. 供应商须自行配备员工的劳保用品，统一工作制服，工作服装的选择由供应商提供选型由院方确认，费用自理。

13．餐厅、操作间的水、电、气等费用由院方负责。操作间、灶具等主要用具及餐、盘、筷子、勺子等用具均由院方提供。供应商应对食堂原有设施设备进行检查，发现问题由院方统一集中维修，确保所有设施设备正常工作，维修费由院方负责。如需添置硬件设备事先应先向院方提出，由院方负责购买；供应商做好水、电、气等安全管理；出现水常开、电常通现象给予一定的经济处罚。

14．有较强的技术支撑团队，定期开展食堂员工的服务培训，厨师不定期进行交换、轮转。

15.医院在任何时候有权扣除服务费用于修复供应商损坏院方的设备、设施、场地（经双方或权威部门确认为供应商员工损坏）或因供应商违约给医院造成的损失，该方面损失由供应商承担。

16．双方在合同签订时约定综合满意率85%为供应商的服务工作目标；当综合满意率≤80%时，院方有权要求供应商限期整改；当满意率＜70%时，院方有权要求供应商制定整改计划并限期改正，满意度每低于1%扣除管理费的1%，无法限期改正的，院方有权单方面解除本合同并不承担由此带来的赔偿责任；当连续三次综合满意率＜70%时，院方有权单方面解除本合同并不承担由此带来的赔偿责任。

17．发生下列情况之一的，院方有权单方面终止合同。造成院方经济损失的，供应商应给予院方经济赔偿。提出终止合同到合同终止时间为60天。

A、发生重大事故，如食物中毒、安全事故、工伤事故、治安事故；

B、食堂管理混乱，工作人员人心涣散，食堂就餐率、满意率低；

C、卫生防疫存在严重问题；

18. 为鼓励春节期间外包人员留岗工作，保障医院食堂平稳运行，采购人将根据实际情况酌情对春节期间留岗人员发放额外补贴（不包含在总价中），具体是否发放及金额以采购人讨论结果为准。

**附1：**

**浙江大学医学院附属儿童医院职工食堂满意度调查表**

为使职工食堂工作得到进一步改善，请您针对现在莫干山院区食堂各方面（菜式的质量和卫生，工作人员服务态度）提供一些宝贵意见。

|  |  |
| --- | --- |
| **内 容** | **评 价 标 准** |
| **满意** | **较满意** | **基本满意** | **不太满意** |
| **员工仪容仪表** |  |  |  |  |
| **员工服务态度** |  |  |  |  |
| **菜肴口味情况** |  |  |  |  |
| **菜肴花色品种** |  |  |  |  |
| **菜肴食品卫生** |  |  |  |  |
| **饭 菜 价 格** |  |  |  |  |
| **饭 菜 份 量** |  |  |  |  |
| 综合以上情况，请您对食堂的综合服务质量进行客观评价，并提出您的宝贵建议：请打分：**A 100-90 B 90-80 C 80-70 D 70-60 E 60以下**意见或合理化建议： |

**附2：**

**浙江大学医学院附属儿童医院病人及家属食堂满意度调查表**

为进一步提高服务质量，使您和孩子在住院期间能吃到可口的饭菜，特对本院食堂在预订饭菜及饭菜质量方面征求意见，以便改进我们的工作，故请您在调查表的每一条后面按实际情况给予评价。谢谢配合！

|  |
| --- |
| **食 堂 满 意 度 调 查 表** |
| **评价内容** | **非常满意** | **比较满意** | **基本满意** | **不太满意** | **不满意** | **备注** |
| **饭菜的价格** |  |  |  |  |  |  |
| **饭菜的花色品种** |  |  |  |  |  |  |
| **饭菜的色香味、质量** |  |  |  |  |  |  |
| **饭菜保温程度** |  |  |  |  |  |  |
| **工作人员的服务态度** |  |  |  |  |  |  |
| **其他方面的意见或合理化建议** |  |

**附3：**

**浙江大学医学院附属儿童医院膳食科月度考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 考核标准 | 扣分 | 考核得分 | 备注 |
| 劳动纪律（10分） | 遵守工作时间及工作纪律，按时开餐（送餐）服务（5分） | 迟到、早退每人次扣1分，擅自离岗每人次扣2分，上班期间玩手机每人次扣1分，吃零食每人次扣1分。  |  |  |  |
| 严禁吸烟（5分） | 院内吸烟每人次扣5分。 |  |  |  |
| 仪容仪表（10分） | 工作衣帽穿戴整洁、符合要求（5分）。 | 未穿工作衣扣1分、工作衣帽不整洁扣1 分，穿拖鞋上班扣1分，帽子佩戴不规范扣1分，未佩戴胸牌扣1分 |  |  |  |
| 头发、指甲、手卫生符合要求（5分） | 指甲过长、脏扣1分，涂指甲油扣1分，戴戒指扣1分，手卫生院感抽检不合格扣2分 |  |  |  |
| 区域卫生（10分） | 墙面、地面、地沟、门窗、天花板、油烟罩、灶台保持整洁（7分）。 | 相关区域卫生不符合要求各扣1分 |  |  |  |
| 垃圾分类符合要求，垃圾桶干净整洁（3分） | 垃圾分类不符合要求扣2分，垃圾桶污迹明显扣1分 |  |  |  |
| 设施设备管理（20分） | 各种设备按规范放置、管理，保持整洁、处于完好备用状态（6分） | 设备未按规定位置存放扣1分，设备污脏扣1分，设备上搁置杂物扣1分，设备使用不规范扣1分，设备有损坏未及时报修扣2分 |  |  |  |
| 水池规范使用、保持整洁（3分） | 未按要求规范使用扣1分，水池有残渣污迹扣1分，在工作水池洗头、清洗私人物品扣1分 |  |  |  |
| 菜筐、菜板、刀具、厨具规范放置、保持整洁（2分） | 未按要求放置扣1分，不整洁扣1分 |  |  |  |
| 保洁柜、操作台、各类置物架保持整洁，物品放置规范（3分） | 相关区域有污迹每处扣1分，员工茶杯未按要求放置扣1分，工作场所有私人物品扣1分 |  |  |  |
| 送餐车规范放置、保持整洁(2分) | 未按要求放置扣1分，有污迹扣1分 |  |  |  |
| 冰箱、冷库规范使用，保持整洁（4分） | 温度不符合要求扣2分，未按要求摆放扣1分，不整洁扣1分 |  |  |  |
| 操作规范（40） | 原材料验收、存储、使用管理规范（8分） | 未验收入库扣2分，存放未按要求离地离墙10厘米放置扣2分，未按先进先出原则放置和使用扣2分，有过期、包装破损或变质未及时发现扣2分 |  |  |  |
| 各类原材料清洗符合要求（6分） | 肉类、蔬菜、水产、禽蛋未按要求分池清洗扣2分，叶菜未按要求先浸泡再清洗扣2分，各类原料清洗不到位、有杂质扣2分 |  |  |  |
| 原料切配符合要求（10分） | 肉类、蔬菜、水产未按要求分板、分刀切配扣2分，肉类、蔬菜、水产未按要求分筐放置扣2分，原料、半成品、成品未按要求分开存放扣2分，生、熟食未分开放置扣2分，切配后原料落地存放扣2分 |  |  |  |
| 清洗消毒符合规范（8分） | 餐具未在专用水池清洗扣1分，未按照“一刮二冲三洗四消毒五保洁”的流程扣1分，清洗消毒后餐具外观不洁净，有残渣扣1分，消毒后餐具存放不到位扣1分，奶瓶奶嘴清洗消毒不符合要求扣2分，病房送餐车清洗、消毒、存放不到位扣2分 |  |  |  |
| 食品留样符合要求（4分） | 未按要求进行食品留样（缺项扣1分、少量扣1分、未按时间规定扣1分、未记录扣1分） |  |  |  |
| 分餐操作规范，配送符合要求（4分） | 进入配餐间未按要求着装扣1分，分餐不规范扣1分，未按要求正确配送每人次扣2分 |  |  |  |
| 服务质量（6分） | 服务态度好（2分） | 订送餐态度、窗口服务态度不佳有投诉一次扣2分 |  |  |  |
| 烹饪质量符合要求（4分） | 烹饪质量不佳，口感过咸或过淡，一次扣1分，饭菜夹杂异物一次扣1分，治疗饮食未按要求制作一次扣2分 |  |  |  |
| 其他（4分） | 上岗人员持有健康证 | 无证上岗每人次扣4分 |  |  |  |