**广西壮族自治区生殖医院食堂运营服务采购需求**

一、项目名称

食堂运营服务采购项目

二、项目概况

本项目主要为广西壮族自治区生殖医院食堂提供日常运营管理服务，采取劳务托管方式，我院提供场地、设备设施、装修装潢等，并负责对成交供应商的监督管理。服务地点在南宁市青秀区龙源路3号医技综合保障楼二楼，面积约为438平方米，建有员工就餐区、患者就餐区、包厢、后厨操作区、物资储备区，早餐就餐人数约150人，中餐就餐人数约220人，晚餐就餐人数约40人。

三、资质要求

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.本项目的特定资格要求：供应商应具有有效的《食品经营许可证》。

四、服务期限及预算

服务期限为2年。服务费用预算206万。(其中包括服务承包费和绩效考核金，绩效考核金为人民币伍万元整/年(￥50000.00 元/年)。

五、服务人员配置及要求

（一）岗位设置及人数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **人数** | **备注** | **资质及相关要求** |
| 主厨 | 1人 | 协助项目经理做好食堂管理工作，主要做好出品、后厨人员、设备的管理，研发新菜品，提前安排下周菜谱，把控原材料成本，原料验收监督以及成本控制等工作 。 | 55岁以下（含55岁）  1、须具备中级及以上中式烹饪师职业资格证，持有食品安全知识培训合格证、健康证；  2、在酒店或食堂任职满三年以上管理工作经验；  3、熟悉员工餐、接待餐、月子餐及中医药膳制作流程，成本控制能力强，有良好沟通协调能力。  4、具有开发创新菜品的能力。 |
| 经理 | 1人 | 负责食堂的全面管理工作，总体协调、服务及联络。作为食堂第一安全责任人，管理出品质量和食品卫生安全、消防安全，负责出入库管理，做到台账清晰，与院方对接好各项财务数据。把控成本，人员培训、投诉处理等工作。 | 45岁以下（含45岁）  1、要求高中以上文化程度；  2、要求三年以上食堂或餐饮酒店管理经验；  3、要求熟练掌握办公软件，具备较强的语言及文字表达能力，具有良好的后勤人员统筹管理能力；  4、熟悉食品安全相关细则，具备食堂管控能力、智能化管理、菜单设计、成本控制、厨房设备知识；  5、熟悉食堂工作流程，能有效地开展培训；  6、持有食品安全管理员证、健康证。 |
| 炒锅 | 2人 | 主要协助主厨做好餐品及接待餐出品 | 55岁以下（含55岁）  1、要求具备初级厨师以上职业资格证，持有健康证；  2、具有在食堂二年以上工作经验；  3、熟悉食品安全相关细则，掌握烹饪知识、厨房设备知识和烹饪技术；  4、熟悉各种米粉及其他早点的烹饪方法。 |
| 白案  主管 | 1人 | 主要负责面点及早中餐面粉类餐品出品 | 55岁以下（含55岁）  1、要求持有健康证；  2、具有在食堂或者酒店二年以上工作经验；  3、能够独立烹制多款中西式面点，并对烘焙专业知识有全面的了解；  4、熟悉各种米粉及其他早点的烹饪方法；  5、具有开发创新菜品的能力。 |
| 白案  小工 | 1人 | 主要负责协助白案主管进行早餐、面点制作工作 | 50岁以下（含50岁）熟悉中西式面点全套工艺流程，配合出品。 |
| 切配 | 3人 | 主要负责切配、菜部上杂等各项工作 | 50岁以下（含50岁）  1、具有食材原料的粗加工、清洗经验；  2、熟悉食品安全相关细则；  3、身体健康，持有健康证。 |
| 服务员 | 5人 | 主要负责收银、分餐、奶茶制售、包厢接待、洗菜、洗碗、桌面清洁等 | 服务员1（3人）：  50岁以下（含50岁）   1. 身体健康、持有健康证； 2. 外形端庄 ，具备良好的沟通能力和服务意识；   服务员2（1人）：  45岁以下（含45岁）  如有会议接待餐时要有1名服务员专职服务会议接待餐包厢。要求女性，具有餐饮服务一年以上经验，熟练掌握酒店餐饮服务基本流程及礼仪规范，身高1.58米以上，五官端正，气质佳，反应敏捷。  服务员3（1人）：  45岁以下（含45岁）  1、熟悉药食同源原料、药膳及奶茶制作工艺，具有相关工作经验，熟悉食品安全相关细则。  2、性格开朗，吃苦耐劳，服从管理，有责任心。  3、具有良好的沟通能力和服务意识 ，能清晰传达产品理念，为顾客提供专业的消费指导和售后反馈。  4、身体健康，持有健康证。 |
| 勤杂工 | 3人 | 主要配负责厨房环境卫生、场所布置、清洁等 | 55岁以下  身体健康、持有健康证，能吃苦耐劳。 |
| **合计** | **17人** | |  |

1. 伙食标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **餐饮种类** | **基本标准及要求** |
| 1 | 早餐 | **主食10-15种:**蒸制品4种、烙饼类制品2种、汤粉面2种、粥2种，**豆浆等** |
| 2 | 午餐 | **热菜10-20种**（全荤6种、半荤6种、素菜4种）、例汤，大米、粥、粉面、水果、甜品均有 |
| 3 | 晚餐 | **热菜6种以上**（全荤2种、半荤2种、素菜2种）例汤，大米、粥、粉面均有 |
| 4 | 熟食外卖 | **每周提供1次（周五），每次售卖2个品种以上**（例如：烤鸭、凉拌鸡爪、叉烧、鸭脚煲、蜜汁排骨、白切类等） |
| 5 | 菜谱要求 | 主厨提前拟定每周菜谱，由食堂管理员审核并公示，通过后按照制定的菜谱执行，可根据季节时令食材进行调整更新 |

1. 服务内容

1、食堂服务人员的管理与培训，负责对食堂员工进行管理，定期组织管理培训和岗位培训，包含安全消防知识、烹饪操作技术、服务规范、接待礼仪等。

2、日常餐品制作与服务，保证餐品按时、按量、按质供应，确保所有餐品符合食品卫生相关要求。

3、日常设备厨具维护，对用水、用电、用气情况进行实时监督，确保生产安全及节能环保。负责食堂节能减排和反食品浪费工作。

4、合理配餐和科学安排菜品，定期进行更新并根据员工和患者建议与意见及时进行调整。

5、建立健全食堂各项管理制度和操作规范，食堂运营成本控制，协助医院完成食堂其它工作。

6、协助采购人做好食堂财务相关工作，包括编制财务报表、对账等，负责成本核算和管控，编制月度、年度经营状况分析报告。

7、协助采购人做好日常食材采购工作，负责食品及物料的接收、清理、分类和出入库等管理。

8、每月创新1-2个菜谱，开发地方特色食材菜品。

七、出品模式

1、窗口零点自选。食堂每餐至少有10-20个的品种，不同的出品，并且每天更新80%以上，每周更新菜单。

2、配送。由配送员将餐食打包送到科室、病床边。

3、营养餐、中医药膳及月子餐等。针对特殊人群需要配备营养餐，如：高血压人员、孕妇、产妇、儿童和手术病人等。

4、小程序点餐。职工、病友及家属均可在小程序线上预定，配送到科室和病床边。

5、移动餐车。根据医院、职工、病友需求，移动餐车下科室或者在指定地点进行售卖。

6、接待餐。根据医院需求，提供临时公务接待和会议用餐的供餐及服务。

八、管理标准

1、供应商及其派出的服务人员应遵守采购人员工食堂各项管理制度。

2、保证膳食出口符合国家食品卫生安全标准，保证按时、按质、按量出品，定期变换菜谱。

3、向采购方提供优质的供餐及包厢接待服务。

4、严格执行国家各项食品安全卫生及单位食堂卫生要求，有效的做好防“四害”工作，保证食堂包括厨房、餐厅、包厢在内的所有区域的清洁卫生。

5、制定服务质量安全生产管理条例（食堂安全、生产安全）。

6、协同采购方完成成本管理工作，供应商要建立节能、节约方面的工作制度，不能浪费水、电、燃气等能源；在工作过程中，对食材及餐厨用品要合理安排、节约使用、杜绝浪费。

7、负责加快食品库存周转，减少库存积压，降低库存损耗。

8、所有食堂员工着装须正式、统一，劳保用品（工作服、工作帽、手套、口罩、水鞋等）须按行业标准配备。

9、供应商员工使用采购人提供的所有设施设备时，须爱护设施设备并正确合理使用，及时做好检修养护，如造成物品丢失或人为损坏的，供应商应承担赔偿责任，自然损耗的除外。

九、管理要求

1、成交供应商必须依法与食堂员工签订劳动合同，成交供应商收到成交通知书之日起5个工作日内提供拟从事本项目的17名食堂工作人员名册、身份证复印件、有效健康证、食品安全知识培训合格证及劳动合同等材料给采购单位查验，并提供复印件备案存档。

2、管理服务标准执行《中华人民共和国劳动法》和食堂服务合同的有关约定。如响应文件中有关指标超出上述标准，以响应文件为准。

3、采购单位不定时对成交供应商管理服务进行考核，具体考核内容按照《广西壮族自治区生殖医院食堂运营管理考核细则》（见附件2）。如连续2次调查和考核低于80分（含80分），医院有权终止服务合同并进行财务审计，由中标公司承担违约和赔偿责任。

4、成交供应商对服务项目的安全（含采购单位的财产、资金安全）负责，凡在服务时间内发生火灾、盗窃、食物中毒等事件所造成的损失，按照公安部门对事故责任划分，各负其责。

5、成交供应商派出的食堂服务人员有盗窃或其他严重违规违纪、工作失职给采购单位造成经济损失的，成交供应商应承担赔偿责任并采取一切可靠措施消除给采购单位造成的不良影响，并视情节扣除服务费用。

6、成交供应商应针对本项目建立食堂管理运营服务方案，采购单位审定成交供应商提交的管理服务实施方案、工作预案及管理制度，指导、监督和配合成交供应商管理服务工作的实施及制度的执行。

7、成交供应商必须严格按照国家、广西壮族自治区、南宁市有关的劳动法规和保险条例，为食堂服务人员提供完善的劳动权益保障。

8、成交供应商在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记备案等制度，采购单位有权查阅记录。对服务人员的奖惩、请（休）假、撤换或辞退等须经采购单位同意认可。如因服务人员的请（休）假、撤换或辞退造成岗位空缺，成交供应商应在24小时内予以补充。

9、对不能适应岗位需求的人员，采购单位有权提出更换不符合使用要求的服务人员，成交供应商应无条件接受要求，并在24小时内予以更换。如服务人员管理能力低、服务质量差，采购单位有权采取相应的惩罚措施，或要求成交供应商更换人员。如服务人员违反或损害采购单位利益，采购单位可要求成交供应商更换人员。

10、保证队伍稳定性的措施，成交供应商应成立工会组织，提高队伍凝聚力和执行力。若发生劳动争议、出现伤、病及意外死亡情况时，均由成交供应商自己解决并承担相应的法律责任，采购单位无连带关系和责任。

11、成交供应商须接受采购单位的工作质量检查，监督和指导，并按采购单位要求及时改进。

12、负责招聘食堂员工，成交供应商于成交后至入场前，应对食堂工作人员进行岗前培训，进场前需提供拟从事本项目的17名食堂工作人员培训记录、培训资料（图片、录像等）。待进场后，成交供应商须对食堂员工进行管理及培训（至少每季度一次）。

13、采购单位对重要岗位的设置、人员录用与管理以及重要的管理决策有直接参与权与审批权。成交供应商指定1名高层管理人员为本项目负责人，便于采购单位沟通对接相关事宜。

十、违约责任

1、在合同执行过程中成交供应商违反合同规定或违约的，采购单位对成交供应商服务的项目进行管理，直至采购单位选聘新的食堂服务单位，期间相关费用从成交供应商履约保证金中列支，金额不足时从服务费里扣除。

2、成交供应商必须保证按所承诺的工作内容和标准进行服务，采购单位进行抽查，抽查不合格，每次扣除300—1000元，由于成交供应商原因造成的经济损失，除扣除罚金外，还需要赔偿所有经济损失，严重影响采购单位工作的，采购单位有权提出终止合同。

3、成交供应商工作人员有盗窃或其他严重违规违纪、工作失职行为，并给采购单位造成经济损失的，发现一次将视情节严重扣罚1000～2000元，并立即辞退涉事服务人员；发现三次及三次以上，采购单位有权终止服务合同并进行财务审计，由成交供应商承担违约和赔偿责任。

4、采购单位有权对成交供应商的服务质量进行监督检查，并不定期对成交供应商在食堂的餐品服务、营养搭配、就餐环境等方面的服务作评价考核，按照《食堂满意度调查表》（详见附件1）对成交供应商各项工作进行考评，满意度测评在90%以下,采购单位有权要求整改；合同期内，满意度累计有三次低于80%，采购单位有权解除合同。

5、成交供应商在服务期内如未按本合同规定的要求和标准执行，采购单位有权提出整改意见；成交供应商接到整改通知后，2天内必须按要求整改完毕，并将整改措施和结果书面报告采购单位，直到采购单位验收合格为止。如成交供应商拒不接受整改意见或提出整改意见五个工作日内没有整改的，采购单位有权终止合同。

6、成交供应商应根据工作需要合理用水用电用气和相关食材，不得浪费，不得随意将水电气用于非工作使用。如违规，每发现一次，则扣减成交供应商300元处罚金。

7、成交供应商不得单方将合同转包第三方，如有违反，采购单位有权终止合同，并有权要求成交供应商按合同金额总数的30%以予赔偿。

8、成交供应商应按时发放员工工资。如因成交供应商未按时发放员工工资而导致服务人员工作态度消极，服务质量下降，合同期间累计达到2次未按合同及时发放工资的，采购人有权终止合同。

9、成交供应商在经营活动中有违法记录、食品安全事故及因为食品安全问题被相关行政主管部门查处等行为，一经发现采购单位有权终止合同。

10、成交供应商在消防安全（非采购单位原因）出现事故的，采购人有权解除本合同，同时成交供应商须承担全部责任并赔偿所有损失。

十一、付款方式

1、服务承包费实行按月支付,采购人每月初出具双方确认的对成交供应商上月的服务检查结果，从总额中扣除成交供应商违约责任的扣款，并在收到成交供应商开具的合法有效发票后二十个工作日内，以转账方式支付上月服务费用。

2、绩效考核金实行按季度支付，采购人定期对成交供应商进行考核，根据考核情况给与奖励。采购人每季度根据《食堂运营管理服务工作考核细则》(详见附件2)对成交供应商进行考核，成交供应商于当季服务结束后的10个工作日内根据考核结果将相应金额的合法有效发票开具给采购人,采购人在收到发票后二十个工作日内向成交供应商支付。

十二、其他要求

1、医院每月支付给中标供应商管理服务费，包含管理费、服务费和开具发票所需税金。如食堂就餐人数、工作量增加/减少，经双方共同商定后可适当增减服务人数，管理服务费相应调整。

2、采购单位可依据中标单位派驻的服务人员的表现给予适当的奖励。

附件1:

食堂满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |  |
| 1 | 食堂饭菜的新鲜度及食材质量 |  |  |  |
| 2 | 食堂饭菜荤素营养搭配 |  |  |  |
| 3 | 食堂饭菜种类、创新 |  |  |  |
| 4 | 食堂饭菜味道、咸淡程度 |  |  |  |
| 5 | 食堂饭菜保温效果 |  |  |  |
| 6 | 食堂早、中餐按时供应情况 |  |  |  |  |
| 7 | 食堂就餐环境、卫生状况 |  |  |  |  |
| 8 | 食堂菜价情况 |  |  |  |
| 9 | 食堂工作人员服务质量及服务态度 |  |  |  |
| 10 | 食堂工作人员的个人卫生情况 |  |  |  |
| 11 | 对本月食堂总体运营服务情况（总体评价） |  |  |  |
| 您对食堂有什么意见或建议： | | | | |

说明：满意度百分比为满意和基本满意率之和。

附件2:

广西生殖医院食堂运营管理服务工作考核细则

为规范广西生殖医院食堂运营服务供应商的服务行为，逐步实行精细化管理，推动供应商做好食堂服务工作，提升食堂管理水平和服务质量，特制定工作考核实施细则用于日常工作考核，本细则作为食堂运营服务的评价依据，在签订食堂劳务服务合同时由合同双方约定，作为合同的附件，兑现相应合同绩效考核金的支付。

一、管理职责及考核兑现

1.采购单位下属的总务科是合同执行的责任管理部门，对中标供应商服务工作进行监督、

检查、考核。

2.中标供应商的职责是确保满足采购单位职工的就餐，全面负责食堂烹饪和管理，根据采购单位要求配备管理员、厨师、服务员等人员,承担薪酬发放、劳保、社保、安全、培训、招聘及管理等劳资关系权利和义务，提供优质饮食服务，保证食品卫生安全、设备使用安全及人员的安全和稳定，自觉接受采购单位的监督、检查、考核。

3.在中标供应商提供满三个月服务后，采购单位在第四个月10个工作日内，提交中标供应商上季度绩效考核汇总表，经采购单位领导审核后兑现支付上季度相应的绩效考核金额。

二、绩效考核内容

1.绩效考核周期:年绩效考核金支付分四次考核,先考核,后支付。即按照(季度)每3个月为一个绩效考核周期，每周期绩效考核金为人民币12500.00元。

2.绩效考核内容:包括群众满意度、卫生考核、服务过程考核、食材成本控制考核、安全考核等。

3.绩效考核等次:采取100分制，划分四个等级。考核分值在90-100分的，评为“优秀”等级；考核分值在80-89分的，评为“良好”等级；考核分值在61-79分的，评为“合格”等级；考核分值低于60分的，评为“不合格”等级。

4．绩效考核金支付：“优秀”等级支付金额12500.00元，“良好”等级支付金额10000.00元，“合格”等级支付金额7500.00元，“不合格”等级绩效考核金全部扣罚。

三、绩效考核办法

绩效考核包括职工满意度测评和食堂管理日常工作考核两部分，其中的职工满意度测评占60％的权重，日常工作考核占40％的权重。

1．职工满意度测评：由总务科每季度在一定范围内对中标供应商进行职工满意度测评，包括卫生质量、出品质量、服务质量等内容。

2．日常工作考核由总务科对中标供应商进行日常管理和监督，并按规定予以扣分，每季度进行汇总。

3．中标供应商绩效考核得分＝职工满意度测评分×60%＋日常工作考核得分。

四、食堂运营管理考核表

**广西壮族自治区生殖医院食堂运营管理考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **扣分** |
| 1 | 一、法规政策执行情况 | 管理制度建立健全、按照市场监督管理局的要求做好各类规范操作并完善记录，缺一项扣 1 分。 |  |
| 2 | 供应商根据合同按岗位配齐服务人员，发现一次不符合要求扣1分并扣除相应劳务费。 |  |
| 3 | 亮证经营、餐饮服务人员持《健康证》上岗，发现一人未持证上岗扣1分。 |  |
| 4 | 二、食品安全卫生质量管理 | 禁止使用腐烂、变质、过期食材，发现一次扣 3 分。 |  |
| 5 | 每餐将所有食物按规定留样，不按规定执行，发现一次扣2分。 |  |
| 6 | 原材料分类储存，发现原材料未分类存放一次扣1分。 |  |
| 7 | 调料类操作台清洁干净无杂物，调料之间无混杂，料罐光亮，干湿分区，发现一次不符扣 1 分。 |  |
| 8 | 厨具、餐具每餐按规定消毒，发现一次不符合扣 1 分。 |  |
| 9 | 餐厨垃圾处理渠道合法合规，发现不经合法渠道处理餐厨垃圾一次扣 1 分。 |  |
| 10 | 厨房、餐厅工具分类摆放整齐，垃圾桶盖盖，储存容器区分摆放，水池分类使用。发现一次不符合规定扣2分。 |  |
| 11 | 做好每天食材入库的质检把关工作。发现一次不符合规定扣 0.5 分。 |  |
| 12 | 根据季节变化，做好防控消杀“四害”工作，发现一次未能及时做好防控消杀工作扣 0.5 分。 |  |
| 13 | 三、菜肴质量 | 每周四报送下一周菜单，经审核后及时公布，逾期未报送一次扣 0.5 分，未及时公布一次扣 0.5 分。 |  |
| 14 | 每日三餐及一周菜谱不重复，两周内菜谱重复率不超过 50%，否则一次扣0.5 分。 |  |
| 15 | 按合同约定数量供应每天的菜品，根据用餐人数情况合理分批次增添菜品，发现一次不符合扣 1分。 |  |
| 16 | 饭菜色泽正常，无夹生、糊焦等现象，发现一次不达标扣 0.5 分。 |  |
| 17 | 饭菜中无异物，发现一次不符合扣 1分。 |  |
| 18 | 按规定时间供餐、按采购人订餐计划备，非客观原因延迟开餐、食材准备不充分一次扣 1 分。 |  |
| 19 | 菜品注重搭配适当、食材新鲜，发现一次食材有异味投诉并经双方确认后扣 2 分。 |  |
| 20 | 严格按照操作规定和食品添加剂使用规定制作面点，并且蒸熟蒸透，发现以上问题一次扣 1 分。 |  |
| 21 | 四、环境管理 | 餐后卫生保持餐厅地面无明显水迹、油渍，发现一处扣 0.5分。 |  |
| 22 | 天花板、墙壁无明显污迹(原固化遗留下来的可除外）、无蜘蛛网，无卫生死角，发现一处扣 0.5 分。 |  |
| 23 | 餐厅门窗干净完好，无污渍、无破损、无灰尘，发现一处扣 0.5 分。 |  |
| 24 | 刀具、砧板明确摆放位置且生熟厨具分类清洗消毒，摆放整齐，发现不规范一处扣 0.5分。 |  |
| 25 | 餐厅绿植无枯黄凋谢，发现不达标一次扣0.5 分。 |  |
| 26 | 餐厅桌椅完好无损，不摇晃，无水迹、油渍，发现一处扣 0.5分。 |  |
| 27 | 餐厅照明设施良好损坏及时通知水电班组维修，如因运营商原因造成有损坏未及时维修一次扣 0.5 分。 |  |
| 28 | 餐厅打餐台面保持清洁 ，不达标一次扣 0.5分。 |  |
| 29 | 厨房排水沟保持清洁，排水通畅无阻塞，发现堵塞或油污严重及时通知水电班组维修。如不及时通知导致不达标一次扣 0.5分。 |  |
| 30 | 炉灶、抽油烟机每天清理，保持良好运转，不按规范清理发现一次扣 0.5 分。 |  |
| 31 | 库房保持干净，物品分类摆放，食品隔墙离地安放，发现一项不达标扣 0.5分。 |  |
| 32 | 冰箱、蒸柜、冷库等设施定期清洁，外部清洁明亮，内部无污渍，发现一处不达标扣 0.5 分。 |  |
| 33 | 五、人员管理 | 服务人员工服整洁，无污渍，注重个人卫生，发现不规范一次扣 0.5 分。 |  |
| 34 | 服务人员站态行姿大方、得体、稳重、微笑服务，发现不规范一次扣 0.5 分。 |  |
| 35 | 食堂食材、物资管理规范，严禁服务人员私自将食堂任何食材及物资等带出食堂，发现一次扣3分。 |  |
| 37 | 厨师、服务员洗手后才能上岗操作，在工作期间戴工作帽、口罩，发现违反规范一次扣 0.5 分。 |  |
| 38 | 实现“零投诉”，被投诉不及时处理且查实一次扣 2 分。 |  |
| 39 | 六、成本控制管理 | 食材成本控制考核指标为每月食材出品盈利控制在5％以内，确保不亏损，一次亏损扣5分。 |  |
| 41 | 把控菜品供应量，造成过多浪费的每次扣 1 分。 |  |
| 42 | 指定专人在每天下班前，对厨房设备按安全要求进行检查并进行记录。节约用电、用水、用气等，发现灯长明、水长流或空调长开一次扣 2分。 |  |