用户需求书

**一、项目内容：**

广州市番禺区第七人民医院（东院区），现对该院饭堂中央厨房餐饮供应服务进行招标确定一家承包经营商。中标供应商需与广州市番禺区第七人民医院签订合同。

**二、项目概述**

广州市番禺区第七人民医院开放床位157张，日均门诊量约800人次，饭堂约300平方米。日总就餐量约3500人次，服务对象主要为住院患者及家属、医院员工、院内第三方工作人员及院内其他人员等，供餐类别主要为住院患者营养餐、工作人员工作餐等。

投标方须具有合法的《食品经营许可证》及具有2年以上中央厨房餐饮供应经验。

(一)项目名称：广州市番禺区第七人民医院饭堂中央厨房餐饮供应服务采购项目

(二)服务范围：为广州市番禺区第七人民医院员工及病患提供中央厨房餐饮供应及配送服务，同时需具备提供特殊病患营养配餐服务的能力。

(三)运营服务期限：自2025年1月1日至2025年12月31日。

(四)服务模式：投标人在合同期内，以自主经营、自负盈亏的方式进行运营，为广州市番禺区第七人民医院员工及病患提供中央厨房餐饮供应及配送服务全面负责。

(六)★投标人在经营过程中，不得存在转包、分包或挂靠经营行为，一经发现属违约行为，将勒令限期整改，限期结束仍未按招标人要求整改则直接解除合同；或者直接解除合同并责令限期退出；因投标人违约行为而解除合同，不予退还经营风险保证金，同时对投标人已发生的投入，招标人不作任何赔付。

(七)招标人始终拥有对本项目的最终管理权。投标人在日常运营工作中应遵守招标人制定的有关规章制度，保障饭堂食品安全。

(八)投标人需承诺广州市番禺区第七人民医院在2025年1月1日起提供双方合同约定的餐饮服务。

(九)投标人具备完善的管理制度和丰富的餐饮管理经验，诚信度高，安全意识强，管理团队稳定，运营本项目的员工人数应与其经营规模及服务相适应。

(十)投标人熟悉了解综合性二甲医院餐饮服务的规律，认知公益性公立医院餐饮服务的公益性、保障性、时效性、不确定性等特征，注重社会效益，履行保障、健康、营养辅助的职责。

**三、需求描述**

**（二）饭堂服务需求**

1、供餐时间 (招标方可根据季节等实际情况调整) ：

早餐：06:30-8:00

午餐：10:30-13:00

晚餐：16:30-18:30

2、订餐服务要求：

1）使用招标方的电子收付系统，提供全院线上订餐服务，内容包括 (但不限于) 送餐地点、送餐时间、饭菜品种选择、可以电子付款和充值、有电子满意度调查等功能，堂食点餐采用智能化结算方式 (如芯片识别和图像识别等) ，减少排队时间。若招标方提供的电子订餐及收付系统未能满足实际使用需求，投标方须根据实际需求完善相关软、硬件设施的维保、升级和设备增购等。

2）提供住院患者床旁订餐、电话订餐、线上订餐、送餐以及满足住院患者的其他餐饮服务。确保每天早上和下午派工作人员到病房问餐，落实到每一个床位，问餐员具备一定的营养膳食知识。在招标方指定时间内完成各项订餐送餐服务。

★3、中标方在项目运营期间必须保证提供早餐、午餐、晚餐及应急供餐等餐饮服务。

★4、各餐时段必须包括标准化早餐（一粥或豆浆或牛奶加一粉或面和点心），售价不高于8元；标准化午、晚餐（一净肉（肉＞150g）、一含肉小炒（肉＞50g菜＞100g）、一青菜（＞150g）及一米饭（＞200g）），其中净肉及含肉小炒可选品种每样不少于3种，总体售价不高于13元。职工午餐提供免费老火例汤及佐餐小料供应。中标方须对上述定价及服务出具承诺函。

5、中标方制定的菜单须经招标方审核同意，根据招标方实际要求补充或修改。

6、中标方必须因应医院内人群的用餐特殊性，按照招标方要求在医院营养医师的指导下，根据营养处方向医院指定人群提供个性化营养供、送餐服务，不得以任何理由加收其他费用。其中营养膳食要求。

7、中标方在保证医院特殊用餐人群用餐需求、标准化供餐服务以外，可以向院内人群提供特色档口餐饮服务，肉类、蔬果及副食品销售等增值服务，但必须做到优价优质，整体服务及质量不得低于社会上品牌餐饮企业和零售超市的平均服务水平，价格不得高于社会零售平均价格。（具体对照番禺区内品牌餐饮企业、酒店餐饮服务价格及华润万家、大润发等大型超市价格）。

9、中标方应该具备应对饭堂突发事件的能力（如：医院饭堂整体封闭、水电断供、人员罢工、疫情防控医院封闭管理等），并提供应急预案。

10、中标方需配合做好与原中标方的交接工作。

11、中标方派驻的工作人员须服从招标方协调管理，并配合医院做好各项应急供餐和上级交办餐饮相关任务。

★12、中标方需严格执行中标方的食品安全等各项医院管理制度及工作要求，如违反上述制度或要求经招标方书面警告仍拒不整改或整改不到位的，招标方有权终止合同，且对招标方造成财产或声誉损害的，中标方应承担赔偿责任。

13、中标方需配合医院按时完成政府采购脱贫地区农副产品等工作。

**（三）饭堂运营管理要求**

★本项目采用全包干的方式运营服务，由中标方负责招标文件对中标方要求的一切事宜及责任，自主经营、自负盈亏。中标方员工的工资福利、保险等和经营过程中一切费用 (包括但不限于食材 <包括肉、米、油、盐、酱料、蔬菜等> 、水、电、空调、照明灯、燃气、消防、垃圾清运、油烟清洗、设备检测维护等) 由中标方负责。中标方因经营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、法律责任全部由中标方承担，实行一票否决，招标方有权终止合同，且对招标方造成财产或声誉损害的，中标方应承担赔偿责任。中标方按《劳动合同法》相关规定，依法用工，负责办理招标方所有工作人员的劳动用工手续、计划生育管理及工伤意外伤害事故、居住证等事宜，负责员工的招聘、任免、薪资、住宿、福利以及工伤保险、医疗保险、人身意外保险等，且符合国家法律法规规定，中标方员工在院内范围发生用工纠纷、疾病、出现意外伤害及意外事故责任由中标方负责，与招标方无关。中标方的所有员工违反国家计划生育政策的一切后果由中标方承担。

1、根据《食品安全法》及GB31654-2021食品安全国家标准《餐饮服务通用卫生规范》等国家法律法规及地方规章要求和招标方实际，建立并不断完善原料控制、餐用具清洗消毒、餐饮服务过程控制、从业人员健康管理、从业人员培训、食品安全自查、进货查验和记录、食品留样、场所及设施设备清洗消毒和维修保养、食品安全信息追溯、消费者投诉处理等保证食品安全的规章制度，并制定食品安全突发事件应急处置方案。加强恒常监管，确保食品采购、加工、销售及收集清运各环节符合食品安全管理相关规定。根据《餐饮服务通用卫生规范》规定，招标方饭堂属于医疗机构食堂，中标方应成立专项管理架构，设立服务团队，项目负责人要求大专以上学历，从事相关行业3年以上，具备相似项目的管理经验，同时须配备国家认可资格的营养师、厨师、专职高级食品安全管理人员等专业人员。

6、根据《食品安全法》及GB31654-2021食品安全国家标准《餐饮服务通用卫生规范》等国家法律法规及地方规章要求，中标方须确保各类原料采购符合国家相关规定，并结合招标方就餐人群特殊性，对主要原材料（米、油、蔬果、肉类及相关物料）向有营业或生产资质供货商采购，建立固定的供货渠道，与固定供货者签订供货协议，做好采购索证索票、进货查验和采购记录。按招标方要求提交全部供货商清单及相应产品合格证明文件与招标方备案，并配合招标方进行溯源检查。中标方在经营过程中所有的食品采取统一采购方式，中标方采购的主副食品应符合国家规定的生产标识、产品质检合格证书、食品生产许可证、检测报告（含重金属检测项目）等。招标方饭堂食用的蔬菜、瓜果、肉类等，必须在具有检测条件的生产基地或市场购买。

**（五）监督管理要求**

中标方须做好院内餐饮保障服务工作，接受招标方监督检查，不断提升员工和病患的满意度。

1.医院饭堂满意度调查低于80分的，警告一次并扣罚500元招标方应付餐费。每半年开展一次医院饭堂满意度调查并结合上级委托第三方满意度调查结果，连续两次满意度综合评分低于80分，并有低于70分情况的，无条件提前结束合同。

2.每月开展**餐饮管理月度服务质量考评**，考评得分低于80分的，每低于1分扣罚500元招标方当月应付餐费；连续3个月低于80分的无条件终止合同。

★3.经营风险保证金：中标方须在签订合同后5个工作日内，向招标方缴交经营风险保证金2万元（人民币）。运营服务期间，如中标方有违约行为，招标方有权使用经营风险保证金进行赔偿或处罚，经营风险保证金被使用后,中标方必须在两个月内补齐经营风险保证金。运营服务期满后，中标方如无违约，无食物中毒及其他食品安全问题等民事赔偿，招标方无条件将经营风险保证金（不计利息）退回中标方。由于中标方原因而提前终止合同的，必须提前两个月通知招标方,否则因此而造成招标方的一切损失由中标方负责,中标方无权要求返还经营风险保证金。

**（六）餐费付款说明：根据招标方财务支付流程支付。**

医院饭堂满意度调查表 (每半年考评一次)

( 年 月)

各位：

饭堂满意度调查是我们做好饭堂监督管理，提高饭堂质量和服务的重要依据，请您认真如实填写调查表 (在相应栏填上分数) ，若有意见和建议，请您写下。谢谢您的参与和支持！

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 分数 | 分值 | 填表说明 |
| 饭菜的品质味道 |  | 20 | 1、打分标准：  非常满意≥80 分；80 分＞满意≥70 分；  70 分＞一般≥60 分；不满意＜60 分。 |
| 饭菜份量 |  | 18 |
| 饭菜价格 |  | 15 |
| 菜式的品种、搭配 |  | 17 |
| 个人及环境卫生状况 |  | 15 |
| 服务态度 |  | 15 |
| 总分 |  | 100 |

意见和建议: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

餐饮管理月度服务质量考评

考评月份：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考评内容 | 得分 | 扣分原因 |
| 食品证照及管理制度健全 （10分） |  |  |
| 食品安全管理（20分） |  |  |
| 食品来源及出品留样管理（10分） |  |  |
| 供餐质量管理（40分） |  |  |
| 送餐人员管理（10分） |  |  |
| 价格执行情况（10分） |  |  |
| 合计考核总分 |  | |

注：月度考评分≧80分为合格，全额给付当月结算价；75至79分，以当月结算价的9折结算，<75分以当月结算价的8折结算。