**百色市中医医院**

**食堂和小卖部服务社会化项目需求**

**服务项目名称：百色市中医医院食堂和小卖部服务社会化采购项目**

**服务年限：**2年

**服务类型：**餐饮服务

**一、项目概括**

本项目实行经营权与服务运行管理权分离的方式。经营权属于招标人，由招标人向中标人指派任务。具体服务、运行管理由中标人负责，实行项目经理负责制，项目经理由中标人派人担任并报招标人同意。中标人负责服务运行、团队招聘组建、人员配置、劳动工资、社保（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等）、福利等工作。

**二、项目内容**

1.负责厨房、就餐区、食堂库房、小卖部的运行和管理，负责住院病人及其家属、医院职工订餐送餐工作，确保服务质量。

2.中标人服务中所需要的必备耗材的采购，由中标人编制计划、预算和采购清单，经招标人审核同意后由招标人负责采购，费用由招标人负责，确保中标人管理服务的顺利进行。中标人必须做好各种耗材的领取、使用记录，每月汇总后向招标人报备。所有物资的使用和消耗，如出现人为或不正常损坏或损耗，由中标人负责照价赔偿。

2.中标人在服务工作中要注意节能降耗，如发现公共设施设备出现故障，要根据实际情况及时处理，并向招标人报告。

3.中标人必须接受招标人的具体业务主管部门的任务安排、工作监督与指导。

**三、人员要求和岗位配置**

**（一）人员要求**

1.中标人必须根据采购人服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

2.中标人须对管理和服务人员进行考勤管理、每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据，中标人须如实提供。

3.中标人配置的管理和服务人员必须遵守宪法和法律，无违法犯罪记录。

4.中标人配置的管理和服务人员必须有有效的健康证明。

5.所有管理和服务人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。管理人员具有良好的职业操守、综合素质、管理能力和专业技能，

6.中标人配置的管理与服务人员在服务过程中须保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

7. 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中必须严格执行相应岗位的服务标准，并以此作为考评内容的一部分。

8. 中标人配置的管理与服务人员须按规定统一着装，服装整齐清洁，仪容仪表整洁端庄，行为举止规范得体。

9. 中标人配置的管理与服务人员应及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

10. 中标人配置的管理人员的请假需向采购人报备。

11.派驻人员与入职标准要符合岗位设置要求，人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

1. **岗位配置**

中标人要根据实际合理设置岗位，配置强有力的管理人员和服务人员。派驻团队总人数（包括管理人员）不少于 14人，考虑到人员流动因素，中标人须在一个24小时内及时补充。采购人如有重大接待或会议等活动时，中标人必须从公司（单位）增加相应的专业人员为采购人提供无偿服务，以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。各岗位配置人数供参考：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 人数 | 任职条件和相关要求 | 备注 |
| 主厨 | 1 | 1.具有中级以上厨师证；2.懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有三年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力；3.工作认真负责,具备良好的服务意识，持有有效健康证；4.熟悉营养搭配，能根据医院特点制定合理菜单。 |  |
| 厨师 | 2 | 1.具有厨师证；2.三年工作认真负责,具备良好的服务意识，持有有效健康证；3.熟悉营养搭配，具备胜任该岗位的工作能力。 |
| 服务员 | 9 | 1.初中及以上学历；2.身体健康，工作认真负责,具备良好的服务意识，持有有效健康证。 |
| 收银员 | 2 | 1.中专及以上会计相关专业；2.身体健康，持有有效健康证；3.熟悉基本电脑操作；4.有收银工作经验者优先；5.工作认真负责,具备良好的服务意识。 |
| 项目经理可从以上人员中指派并报招标人同意，主要职责为1.日常运营管理：全面负责食堂的日常运营，包括人员排班、场地卫生清洁、秩序维护；2.负责与医院甲方进行工作对接，落实医院指派的任务，处理用餐人员的意见和投诉；3.负责食堂成本与目标控制，优化采购和库存，努力达成医院制定的营业目标；4.食品安全与卫生，严格执行安全卫生标准。 |

**服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。**

**四、工作流程**

**（一）厨师日工作流程**

**1、餐前准备阶段（6：00-7：30）**

（1）个人卫生与晨检：①更换消毒后的工作服、帽子、口罩，洗手消毒（七步洗手法）；②接受体温检测并登记，报告健康状况（腹泻、伤口等不得上岗）。

（2）厨房安全检查：①检查燃气阀门、电器设备安全性；②确认消毒柜、冰箱温度正常（冷藏≤4℃、冷冻≤-18℃）。

（3）食材验收与处理：与管理员共同验收食材（查验检疫证明、保质期）；②按《医院食堂食材标准》进行分拣、清洗（蔬菜浸泡≥30分钟）。

**2、烹饪制作阶段（分餐次）**

（1）早餐（7：30-8：30）：①流食类（粥、豆浆）需中心温度≥75℃并保温；②面点现制现售，隔夜馅料禁用。

（2）午餐（10：00-12：30）：①荤素分案板加工，避免交叉污染；②患者餐需软烂少油盐（按营养科建议配比）。

（3）晚餐（16：00-18：00）：①预留20份应急餐；②剩余熟食冷藏保存，再加热需≥70℃。

**3、特殊医疗需求响应**

治疗饮食制作：药膳、减脂餐、糖尿病餐等

**4、餐后收尾阶段（18:00-19:00）**

（1）厨房安全检查

（2）清洁消毒：刀具、砧板用沸水煮烫15分钟；地面、台面先用洗洁精去油，再用含氯消毒剂（250mg/L）擦拭

（3）次日准备：提交次日菜单至营养科审核（需标注热量及适用人群）；检查库存，填写《食材申购单》。

**5、周/月专项工作**

（1）每周：彻底清理油烟管道、下水道；参加院感知识培训（不少于1小时）。

（2）每月：配合市场监督局抽样检测；更新个人健康证及食品安全培训证书。

**6、应急处理**

（1）食品安全事件：立即停止供餐→封存可疑食品→报告总务科→配合调查。

（2）设备故障：启用备用灶具→2小时内维修或更换→记录台账。

**服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。**

**（二）综合服务员日工作流程**

**1、班前准备（5：00-5：30）**

（1）个人卫生检查：更换清洁工作服、佩戴工牌，头发需全部包裹进帽子；洗手消毒（七步洗手法），检查指甲长度（≤2mm，无色指甲油）。

（2）区域检查：检查就餐区桌椅摆放（间距≥1米）、地面干燥无油渍；确认消毒柜运行正常（温度≥120℃，消毒时间≥15分钟）。

**2、早餐（5:30-8:30）**

（1）早餐制作前检查：①检查粥桶、汤锅是否清洁无油渍；②确认食材：③大米、杂粮、鸡蛋等均在保质期内；④测试熬汤设备（电汤锅/燃气灶）能否正常使用。

（2）早餐备餐：①底汤熬制、煮粥、煮鸡蛋、粉面类等;②做好早餐食品留样。

（3）早餐服务：①早餐窗口值守售卖、病房扫楼售卖②核对订餐名单，对订单餐食进行分餐打包并完成配送；③摆放餐具（每桌配备筷子、勺子）；④及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）；⑤对行动不便者提供端餐服务；⑥维持取餐秩序，避免拥挤；⑦送餐前后对送餐车进行冲洗、消毒。

**3、午餐（8:30-14:00）**

（1）备餐专项时段（8：30-10：00）

①食材预处理：

蔬菜类：一拣二泡三冲：去除烂叶→盐水浸泡（叶菜15分钟，根茎菜30分钟）→流水冲洗3遍；按菜品要求切配（术后患者餐切丁/末，普通餐切段）。

肉类：协助厨师分切：生熟刀具严格区分（红色柄-生肉，绿色柄-蔬菜）；腌制食材加盖冷藏，标注处理时间。

②区域消毒：切配完成后，用82℃热水冲洗案板、沥水篮；地面用含氯消毒液（500mg/L）拖洗。

1. 午餐服务高峰（10：00-12：30）

①核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。

②送餐前后对送餐车进行冲洗消毒

③午食品留样

④餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）

⑤午餐窗口值守打餐售卖

⑥维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，即时消毒收银台）；

⑦及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）

（3)午餐收尾（12：30-14：00）

①每个区域进行整理清洗消毒

②餐具清洗消毒

**4、晚餐（16:00-19:30）**

（1）晚餐备餐阶段（16：00-16：30）：

①食材预处理：剩余午餐食材处理（重新检查后优先使用）；新增晚餐备餐（叶菜类现用现洗，避免隔夜发黄、易氧化食材（土豆、茄子）切后泡水防变色）

②特殊餐食准备：糖尿病餐：使用代糖，标注"无蔗糖"标签；流质餐：用搅拌机打碎食材，60℃恒温保存。

（2）晚餐服务阶段（16:30-18:30）：

①布置保温台（保温台温度≥65℃）

②餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）

③晚餐食材留样

④送餐前后对送餐车冲洗、消毒

⑤核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。

⑥晚餐窗口值守打餐售卖

⑦维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，即时消毒收银台）；

⑧及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）

（3)晚餐收尾（18：30-20：00）

①每个区域进行整理清洗消毒

②餐具清洗消毒

**服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。**

**（三）收银员日工作流程**

**1、早班运营（7：30-15：00）**

（1）营业准备

①对接上个班次交接情况（交接零钱、商品盘点等），发现异常第一时间上报管理员。

②补充零钱备用金（确保50元以下零钱≥400元）

③开启收银系统，测试饭卡支付功能。

④检查急救商品库存（如矿泉水、纸巾）

（2）职工早餐、午餐高峰：

（3）快速处理面包、牛奶、饮料结算

（4）对到货商品进行入库上架售卖

（5）对货架商品进行整理，及时下架过期商品

（6）记录缺货商品（10:00前提交采购清单）

（7）对每笔现金进行登记

（8）对在售商品进行随机盘点，发现差异立即上报管理员

**2、晚班运营（15：00-22：30）**

（1）双人清点现金（误差＞5元需书面说明）

（2）处理早班遗留问题

（3）冷链商品检查（冰淇淋≤-18℃、酸奶≤4℃）

（4）对货架商品进行整理，及时下架过期商品

（5）记录缺货商品（10:00前提交采购清单）

（6）对每笔现金进行登记

（7）收尾工作

①日盘：快速盘点10类高值商品

②打印当日销售报表（一式两份签字确认）

③安全巡查：关闭电源、管好门窗

**服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。**

**五、服务要求**

**（一）基本要求。**

1.参加本项目的潜在供应商须在中华人民共和国境内注册具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人，具备有效的营业执照(经营范国与本次服务内容相符)。

2.对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，不得参与政府采购活动；

**（二）项目经验要求**

1、行政机关或事业单位项目劳务派遣或服务外包经验至少1个（合同复印件）

2、近3年累计用工≥50人次（人员名单+社保缴纳记录）

3、应急响应能力（员工离职24小时内能补充替换）

**（三）人员管理能力**

1、团队配置

参照人员配置14人，采购方不提供人员住宿，中标人需安排一名负责人负责该项目的管理工作。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 备注 |
| 1 | 主厨 | 1 |  |
| 2 | 厨师 | 2 |  |
| 3 | 综合服务员 | 9 |  |
| 4 | 小卖部收银员 | 2 |  |

2、培训体系

中标方负责岗前培训，培训≥24学时（含医院感染控制、急救技能）。

1. **服务承诺要求**

1、用工合规

（1）100%签订劳动合同。

（2）严格按要求支付员工工资、购买保险。

2、服务质量

（1）中标人负责劳务服务人员的招聘、上岗培训、入职手续等前期工作，要求15个工作日内完成，相关人员的招聘工作要在采购方监督下完成，最终录用名单需报经采购人审核同意后使用。劳务服务人员体检、办理健康证等费用由中标人承担，采购人不承担。

（2）采购方对不能胜任工作任务的劳务服务人员退回中标方，中标方应当依法办理相关手续，采购方应当协助，若产生补偿/赔偿费用，由中标方承担。

（3）劳务服务人员因工作遭受事故伤害的，中标方应当依法申请工伤认定、并办理相关手续，采购方当协助工伤认定的调查核实工作，若产生补偿/赔偿/道义上的费用，由中标方承担。

（4）中标人负责处理劳务服务人员提出的社保问题、劳资纠纷、劳动仲裁、诉讼等事宜，并确保和谐、稳妥处理劳务服务人员的劳动仲裁、劳动诉求及人事仲裁事宜，避免妨碍采购人的正常工作或给采购方带来不利社会影响。

（5）劳务服务人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。

（6）不按照合约规定工作，不符合医院要求，医院有权提出异议甚至终止合同。

（7）所有劳务服务人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、加班费、税务、管理费和社会保险等一切费用应包含在投标报价中，均由中标人负责，采购人不予承担。

（8）中标人违反国家相关法规，与劳务服务人员发生纠纷的，均由中标人自行负责调解与处理，医院不承担责任。

（9）中标人要为劳务服务人员提供统一工作服。

（10）中标人要保证工作时间内所有劳务服务人员完成本职工作，不得从事其他无关的事务。

3、风险承担

（1）工伤事故处理预案（需包含医院免责条款）

（2）人员替换承诺（不合格者24小时内更换）

（3）中标人不得将合同私自转让或委托他人经营，一经发现，采购人有权取消其资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

4、违约责任

（1）中标人负责劳务服务人员的招聘、上岗培训、入职手续等前期工作，要求15个工作日内完成，超期按200元/人/天扣款，采购人有权解除合同并追究相应的损失。

（2）员工离职或被遣返后，中标人需24小时内补充替换人员，超期的按200元/人/天扣款。替换人员要经采购人审核同意，满足岗位留用条件，若同一岗位替换人员超过3个（不含3个）仍没有满足留用条件，每出现1次扣1000元。出现此类情况超过3次（不含3次）的，甲方有权解除合同。

（3）中标人须及时处理劳务服务人员退工手续、工伤申报、社保购买、劳资纠纷等。若劳务服务人员反馈或发现中标人未及时介入处理等情况，每出现1次扣5000元。出现此类情况超过3次（不含3次）的，采购人有权解除合同。

（4）中标人须严格按照每月支付费用明细支付员工工资、购买保险。若发现中标人违反相关法律规定，采购人有权解除合同。

（5）每月由采购人对服务质量（菜品、卫生等）进行考核，考核结果低于80分的，扣200元/分，连续3个月低于60分的，采购人有权解除合同。

（6）服务人员因故意或重大过失导致群体性事件（如食物中毒、暴力冲突等）或其他因服务人员失职导致的重大安全事故的，由中标人负责处理相关事宜，医院不承担责任，且医院有权解除合同。

（7）中标公司不得将合同私自转让或委托他人经营，一经发现，招标方有权取消其中标资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

**出现以下情形之一，甲方（医院）有权单方终止合同，且不承担违约责任：**

①劳务服务人员因故意或重大过失导致群体性事件（如食物中毒、暴力冲突等）；

②因服务质量问题被市级以上媒体曝光或行政主管部门通报，对投标人声誉造成严重损害；

③其他因劳务服务人员失职导致的重大安全事故。