**第一部分 项目需求**

***注：本章☆号项为必须响应项，均需提供承诺函加盖投标人公章，不提供视为无效投标***

**项目名称：**扬州大学附属医院西区职工食堂服务项目

**采购需求：**本服务项目总期限3年（自合同签订之日起计），服务合同一年一签，每年合同期满并考核合格，在预算资金落实且采购人同意的情况下可续签一年，累计续签时长不超过服务总期限。

**一、医院简介**

扬州大学附属医院（扬州市第一人民医院）创建于1960年，系扬州大学唯一直属附属医院。历经建设与发展，现已成为一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复为一体的综合性三级甲等医院。 医院系住院医师规范化培训国家级基地，全科医师规范化培训省级示范基地，2008年获国家药物临床试验机构资格认定，并先后被评为“全国精神文明建设工作先进单位”和“全国文明单位”。医院现有东、西两个院区，占地138.2亩，总建筑面积17.3万平方米，总资产16.7亿元，各类专业诊疗设备3000余台（套）。医院实行一院两区一体化管理，开放床位1700张，开放病区40个，其中东区760张，西区950张。医院门急诊量140万余人次，出院患者7万余人次。

**二、项目背景**

扬州大学附属医院东区职工食堂及病员食堂外客餐厅招标项目位于扬州市泰州路45号，其中一楼病员食堂及外客餐厅后厨加就餐**区面积约为**500**㎡，**一楼项目营业额约为495万元，（含病区营养送餐，外客餐），二楼食堂后厨加就餐区面积约为675 ㎡，二楼项目服务的职工总人数约为1500人，其中本院职工900余人，其余为进修、实习规培生、劳务派遣人员、物业人员、陪护人员等，营业额约为168万元。合计约为663万元。

**三、项目需求**

项目在东院区实施，一楼为营养食堂及病员餐厅，二楼为职工食堂，场地分为厨房加工区、餐食售卖区、大厅就餐区。一楼不提供职工刷卡服务，二楼不对病员和家属等外来人员提供服务，具体需求如下：

**1.服务安全要求**

1.1 要求安全事故发生率为“零”（符合但不仅限于《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《生产安全事故应急条例》《团体膳食单位服务质量规范TCCA017-2020》等法律法规）；相关要求参见附件1国家卫健委《医疗和疾控机构后勤安全生产工作管理指南》及（试行）（国卫密安发〔2019〕2号）第8部分“食堂安全管理指南”《食堂安全管理督导检查表》

1.2各种安全检查要“达标”（包括但不限于国家、江苏省及扬州市卫健、食药监、环保、消防等部门检查考核标准）；

1.3所有生产经营、用人均需合法合规（如质量管理、安全管理、合同管理、劳动管理、食品经营许可、消防安全等，必须符合《食品安全法》《劳动法》《团体膳食单位服务质量规范TCCA017-2020》等国家、江苏省和扬州市各类法律法规、部门规章、技术操作规范）；

1.4上岗人员遵纪守法、上岗资质有效合法（如用工合同、健康证、上岗证等）；

1.5 所有货源资质有效合法（符合但不限于《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《生产安全事故应急条例》《团体膳食单位服务质量规范》等法律法规）；

1.6食品原材料采购供应能够索源并安全合格（同上）；

1.7食品加工及配餐送发流程合规（同上）；

1.8安全动线、设施、培训等合规（同上）。

**2.服务质量要求**

2.1人员要求

2.1.1服务方派出管理经验丰富且符合餐饮行业相关要求的工作人员在医院场所内为医院职工提供高质量的餐饮服务。作为餐饮服务方派驻医院的现场代表（项目经理），应年轻化、知识化、专业化。男性不超过55周岁，女性不超过50周岁。项目负责人必须具备 3 年以上餐饮行业管理经验， 全职驻点服务，不得同时兼任其他项目的管理；

2.1.2中标人对经理、主管、厨师长等主要管理人员的调整须经甲方审批同意后方可调动，未经甲方许可不得擅自调动。

2.1.3 配备专职食品安全管理员；

2.1.4 职工食堂需配置一名具有高级职称的厨师负责医院包厢服务，及大型接待，各种会议餐保障。

2.1.5在岗厨师应具备**中级及以上厨师资格证**；

2.1.6食堂的负责人和安全生产管理人员接受安全培训，每年培训学时≥12学时；

2.1.7食堂负责人和安全管理人员每年接受≥40小时的餐饮服务食品安全集中培训；

2.1.8新上岗的从业人员，岗前安全培训时间≥24学时，每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核，合格通过后方可继续上岗工作；

2.1.9餐饮服务方应负责其派驻到医院工作人员的健康体检，所有餐饮工作人员须持有效健康证上岗。

2.1.10餐饮服务方有权依据《劳动法》和《国家食品从业人员管理规定》自主聘用工作人员，与劳动者签订劳动合同并按国家相关法律法规支付劳动者报酬，并缴纳相关社会保险。

2.1.11服务方所提供人员岗位设置不得低于人员岗位设置表（总务科根据目前运营现状制定）。相关要求参见附件2《餐饮服务人员基本岗位设置表。如有特殊情况（疫情管控、离职、病假、节日供餐、突击加班供餐等）出现人员不足情况，乙方须立即就近招聘或内部调动人员补充。甲方随时查岗，如发现人员未满足岗位设置要求，三天之内未到岗，缺编人数，按照每人每天罚款500元标准执行。

2.2场所及设备要求

2.2.1职工食堂应达到扬州市餐饮单位量化分级标准B级及B级以上；

2.2.2 应具备独立的粗加工间、切配间、操作间、餐具洗涤消毒间、冷库、主、副食库房、更衣间、卫生间等。甲方提供现有的厨房设备设施。

2.2.3采购人仅提供适宜的办公场所用于投标人的现场管理，不提供从业人员的住宿与休息用房。

2.2.4 服务方应按照国家法律法规办理所经营主体的《食品经营许可证》及其他相关证件，并确保在有效期内，在以后相关部门执法查处中，出现任何问题与甲方无关，餐饮服务方承担一切后果。

2.3满意度要求

***☆****2.3.1投标人服务期限内，医院后勤保障处针对职工及病员营养食堂就餐服务,每月进行满意度调查,月平均满意度达到85%以上（以85%为基数，每降低1个百分点，扣罚当月职工餐流水的1%，依次累加；满意度达到85分以上，每增加1个百分点，奖励当月职工餐流水总额1%，依次累加），如连续2月低于70%，院方可免责终止合同. （提供承诺函加盖投标人公章）*

***☆****2.3.2中标人服务期限内，中标人应达到医院膳食委员会组织的满意度考核标准（年度评价会），（以85分为基数，综合满意度达到85分以上，可以续签下一年合同，如低于85%，院方可免责终止合同（提供承诺函加盖投标人公章）.*

2.4质控要求

2.4.1制定标准化、规范化工作制度与流程，并按照《团体膳食单位服务质量规范》相关要求执行（达到但不限于扬州市卫健委、医院职能部门等相关要求）。

2.4.2建立质量控制与食品安全管理小组，有专门的食品安全管理员（按时填写安全手册），有人员分工和各种会议及培训记录（食品安全、质控检查、安全隐患）等；

2.4.3在各级行政和行业主管部门检查考核工作中，各项考核指标由服务方负责完成并达标。

2.4.4 ***☆服务方需根据《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《生产安全事故应急条例》《团体膳食单位服务质量规范TCCA017-2020》《医疗和疾控机构后勤安全生产工作管理指南》等法律法规，制定出针对本项目的《安全生产标准化管理实施方案》，每半年由服务方稽查部门联同院方后勤保障处、院感处、安保部、总务科、质安科、进行联合督查，对于发现的问题，限时整改，并形成食堂安全生产标准化管理实施情况评定报告，存档备查。***

2.5 食材要求

***☆****不得采购虫蛀霉变、腐败变质、过期失效的食品。食堂日常所需全部主副食材料提供溯源证明材料（供应商提供合同复印件、供货协议及相关票据），接受采购人不定期现场检查， 如有与下述内容与投标所述内容不一致，不能满足采购人食堂要求， 采购人有权终止合同。*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 技术、规格、质量要求及包装标准 | 备注 |
| 肉类 | 猪肉： 净廋肉、后腿肉、猪肝、排骨、猪油、筒子骨、猪血等；采购时，必须保证供应为屠宰厂采购当日屠宰的生鲜猪肉，拒绝冷冻肉，肉身必须盖有卫生检疫章，须出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明。肉品须表皮洁净、膘厚适中、色泽鲜亮、纹理清晰、肉质细腻、无异味、去骨、无毛、按压无水迹。 | 所有商品必须满足国家和地方相关规  定 |
| 牛肉：肉身必须盖有卫生检疫章，须出具加盖国家或地方政府 监督所检疫章的动物检疫证明，肉品须色泽鲜亮、无任何异味、  按压无水迹。纹理清晰， 肉质细腻， 品质好。  其他肉品：必须符合食品安全国家最新标准，鲜（冻）畜、禽  产品质量要求。 |
| 蔬菜类 | 当季各类新鲜蔬菜以及大棚种植蔬菜，蔬菜类必须保证无黄叶、枯死叶、无虫、无杂质异物，须 48小时内采摘供应， 须保证菜面干净、无泥土、码放整齐、无破损、大小统一、不得过熟或欠熟；净菜须保证菜面完全洁净（如使用洗涤剂须达标的食品级）、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。 |
| 鸡蛋 | 鲜新、大小均匀、无破损、色泽光滑， 须出具加盖地方政府监  督所检疫章的动物检疫证明。 |
| 豆制品 | 豆腐、豆腐干、绿豆芽、黄豆芽、红豆等；须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。（参考品牌：祖名、维扬等同品  质品牌） |
| 水果 | 当季各类水果， 无虫、无杂质， 须48小时内采摘供应，原水 |
|  | 果须保证果面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基  本统一、不得过熟或欠熟。 |  |
| 米线面条 | 米线、鲜面条、干面条、饵丝；要求原材料不含非食品用化学物质、不掺假、不过期、不变质、不变味、无杂质、无毒害，  符合国家食品行业的标准。 |
| 大米 | 大米须达国家1354—86特二级标准， 水分含量在12°以下，无掺杂、无沙石， 碎米少，无黄粒米； 大米包装袋上印有大米品名、等级、数量、出厂名、厂家地址及其电话，生产日期不得大于三个月，同时出具出厂证明及检测报告。（参考品牌:金龙鱼、高邮玉兔等同品质品牌） |
| 面粉（含面粉  配料） | 高筋面粉达 GB8607国家标准，质量等级一级；低筋面粉达Q/JHMF01标准，质量等级一级；低筋面粉达Q/JHMF01标准，质量等级一级；色泽正常，干爽无异味；按进货量抽查20%,数量按抽查验收实数为准；包装袋上有注册商标及QS标注，有检验合格证、生产日期和保质期。 |
| 食用油  （非转基因） | 按国家食用调和油质量标准 GB1535，质量等级一级；有合格 检疫报告，外观的色泽、透明度、气味滋味等无异常；定型包装。（参考品牌:金龙鱼、福临门及中粮等市场主流品牌） |
| 水产品 | 桂鱼、鲈鱼等鱼类要求体表光滑无病灶，有鲜鱼鳞片完整，无鳞鱼无浑浊粘液，肉质干燥，紧密，呈白色或淡黄色眼球外突饱满透明，鳃丝清晰鲜红或暗红，保持活体状态固有本色，无  异味， 鱼类肌肉紧密有弹性，内脏清晰可辨无腐烂。 |
| 冻品 | 冻品外包装需完整，无破损，无不封口现象，有生产日期。冻 品在解冻后，发现质量问题需退货。符合国家绿色批发市场标 准，应具备满足交易需要的冷冻贮藏设施。（参考品牌：六合、兴祥、兴牧等同品质品牌） |
| 调料 | 外包装无污物、无泄漏，无胀袋或胖听或鼓盖现象，无变质发霉现象。色泽正常，具有该品种固有的香味，滋味无异味，油酱均匀的酱体或无结块的粉状固体，封口平整，无破包，夹包， |
|  | 漏包， 无污染。（参考品牌：海天、恒顺、太太乐、莲花、三  和四美等市场主流品牌） |  |
| 副食及其他 | 须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、  码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。餐巾纸（清风） |

3.服务技术需求

3.1 职工食堂膳食需求

*☆3.1.1.1营养食堂常规供餐时间（以到达住院病房的时间为准）：早餐：7:00～7:30； 中餐：11:00～11:30； 晚餐：17:00～17:30；（提供承诺函加盖投标人公章）*

3.1.1.2基于特殊需求的加餐供餐时间，（以到达住院病房的时间为准）：早加餐：9:20～9:40；中加餐：14:20～14:40；晚加餐：19:50～20:10；

3.1.1.3中标人应保证每天按时供餐，周末及节假日需要正常供餐。如遇特殊情况需提前或延后供餐时间，投标人需和患者及临床充分沟通协商并书面同意后方可提前或延后供餐，且应保证对患者的安全供餐。

*☆3.1.1.3病员食堂常规供餐时间：早餐6:00 –9:30，午餐10:30–14:00，晚餐16：00-20：00。 可根据季节及采购人的工作要求和相关标准进行微调。每周营业7天，全年无休。投标人需承诺.供餐起始时间和供餐时长不低于以上要求。（提供承诺函加盖投标人公章）*

***☆****3.1.1.4****职工食堂****供餐时间，早餐6:30–9:30，午餐10:30–13:30，晚餐（冬）16：00-19：30；（夏）*1*6:30–20:00。夜间需安排值班人员提供服务。可根据季节及医院的工作要求和相关标准进行微调。每周营业7天，全年不允许停业（含节假日）。投标人需承诺供餐起始时间和供餐时长不低于以上要求。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

*☆3.1.2职工食堂：提供选餐服务，至少提供五大荤、五小荤、五素菜、二汤、二粗粮、 二主食、水果、酸奶、风味餐：（包含不限于川湘风味、草原系列、潮州卤水、陕西面食、东北特色、维扬点心等。提供净菜、点心配送服务。投标人不得以任何理由限制供餐时间与供应数量。（提供承诺函加盖投标人公章）*

*☆3.1.3按采购人需求每天提供不少于2种1元特价菜、免费汤。（提供承诺函加盖投标人公章）*

***☆****3.1.4送餐服务，餐饮服务方根据院方特殊岗位的需求，须对院方值班人员和特殊工作需要而无法离岗的员工在供餐时间内提供套餐送餐服务， 标准为10元套餐；1大荤，1小荤，1素菜，米饭。15元套餐2大荤，1小荤，1素菜，米饭。*

*接到送餐电话后，盛装30分钟内送至指定科室或病区。（提供承诺函加盖投标人公章）*

*☆3.1.5出餐服务，餐饮服务方负责人在就餐时间段，应及时关注售餐间的菜肴品种及窗口排队情况，发现缺菜现象，应及时通知后厨8分钟内补足规定菜肴品种，****窗口排队不得超过8分钟****。并做好突发性停电、停水、停汽（气）及食物中毒的应急预案。并能按照相关制度执行到位。（提供承诺函加盖投标人公章）*

*☆3.1.6 餐饮服务方应有计划地做好供餐预算，尽量减少剩余饭菜，并做好保鲜冷藏管理，不能与生食、半成品混合存放。素菜限当餐使用，小荤限当日使用，大荤限24小时内使用。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

3.1.7能够按需提供回民、素食、西餐等特殊供餐服务；

*☆3.1.8因手术室工作的特殊情况，中午必须在手术室专门的配餐区为手术室员工提供供餐服务。手术室供餐标准应符合甲方要求。*

*☆3.1.9早晚餐必须供应面条、水饺、馄饨、肉包、菜包、烧麦、花卷、馒头、锅贴、烧饼、茶叶蛋、豆浆等****10种以上点心小吃****，以满足职工的就餐需求。售价需提前报后勤保障处总务科备案批准。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

3.1.10除上述日常餐饮服务外的医院餐饮需求，如学术会议餐、茶歇、预定餐桌等，在不影响院方员工就餐的情况下由相关科室自行商定，费用另行结算。

3.1.11餐饮服务方每周五需将下周职工餐菜单、菜价报备给总务科。特殊情况下，菜单可根据实际情况更改，但需得到总务科相关管理人员同意，其数量质量不得改变。

*☆3.1.12 每月需提供二次员工优惠日活动，当日午餐自选餐品5折优惠销售。*

*3.1.13员工体检餐需根据院方的需求，提供自助就餐服务。*

3.2 其他

3.2.1开设手机或PAD等电子预约点餐服务，制定电子膳食食谱，

3.2.2开设特色服务，包括但不限于节日膳食特色服务、与职工互动、膳食宣教等服务；

3.2.3能够开展与医院的合作创新服务项目，包括但不仅限于食品创新研发营销、膳食服务模式创新、餐饮文创产品等。

3.2.4能够提供医院所需的应急膳食服务，并有相应的应急方案及落实程序。

*☆3.2.5遇到重大或有意义的节日（如，一年三节，护士节，医师节等）需提供增值服务。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

4.营养食堂膳食需求

4.1有《住院患者各类膳食适应证和膳食应用原则》手册，能提供普食、软食、半流食、 流食点餐业务，每日每种膳食类型不低于6种，并能提供有能量供给梯度的标准化 套餐，并且能提供上述四类饮食的食谱数据库和营养标签；有核对、尝膳、留样等记录；

4.2能提供不同能量梯度的糖尿病、低脂、低盐、低蛋白、高蛋白、限铜、低嘌呤、少 渣、少渣半流食、流食、清流食、匀浆等常规治疗膳食标准化套餐业务（具体参考 扬州市临床营养质控中心、医院临床营养科等要求），每日每种套餐不低于2种（至少A、B 两种套餐，以供患者选择），并且能提供上述治疗膳食套餐的食谱数据库和营养标签，其设计、制作符合营养治疗膳食应用原则和行标地标等标准要求；治疗膳食月平均就餐率应符合扬州市临床营养质控中心、临床营科等部门的考核标准；有核对、尝膳、留样等记录；

4.3能规范化制定并执行临床工作所需的各种特殊营养膳食，并符合医院相关部门要求；

4.4能够开设回民、素食、西餐等特殊膳食；

4.5能够根据患者疾病营养及临床治疗需要开设个体化治疗膳食，治疗膳食应达到患者营养供给目标及疾病治疗需要；

4.6能够提供口服营养膳食补充，包括但不限于：特殊营养配方膳、 特殊食品等。并根据患者营养需要和疾病治疗需要实施；

4.7提供订餐、送餐服务，包括早餐、中餐、晚餐、早加餐、午加餐、晚加餐等；

4.8开设手机或PAD等电子预约点餐服务，制定电子膳食食谱，包括但不仅限于治疗膳食图片、营养成分介绍、饮食注意事项等；支持线上点餐和支付的软硬件费用由乙方承担；

4.9开设特色服务，包括但不限于节日膳食特色服务、与患者互动、营养膳食宣教等服务；

4.10能够开展与医院的合作创新服务项目，包括但不仅限于食品创新研发营销、膳食 服务模式创新等；

4.11膳食服务要达到扬州市临床营养医疗质控中心、医院临床营养科等部门要求，订餐系统应与医院膳食医嘱对接，所提供的所有住院患者膳食必须严格执行膳食医嘱；

4.12能够提供医院所需的患者应急膳食服务，并有相应的应急方案及落实程序；

*☆4.13早晚餐必须供应面条、水饺、馄饨、肉包、菜包、烧麦、花卷、馒头、锅贴、烧饼、茶叶蛋、豆浆等****10种以上点心小吃****，以满足病员的就餐需求。售价需提前报后勤保障处总务科备案批准。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

*☆4.14出餐服务，餐饮服务方负责人在就餐时间段，应及时关注售餐间的菜肴品种及窗口排队情况，发现缺菜现象，应及时通知后厨8分钟内补足规定菜肴品种，****窗口排队不得超过8分钟****。并做好突发性停电、停水、停汽（气）及食物中毒的应急预案。并能按照相关制度执行到位。（提供承诺函加盖投标人公章）*

*☆4.15 餐饮服务方应有计划地做好供餐预算，尽量减少剩余饭菜，并做好保鲜冷藏管理，不能与生食、半成品混合存放。素菜限当餐使用，小荤限当日使用，大荤限24小时内使用。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

*☆4.16营养食堂及病员餐厅日常午餐与晚餐，至少提供2种基础定价套餐，分别为一大荤、一 小荤、一素菜、汤、米饭；二大荤、一小荤、一素菜、汤、米饭，套餐价格和菜品标准(见附件)。 每天中午必须保证大荤、小荤和素菜至少各4个品种。投标人不得以任何理由限制基础套餐供应时间与供应数量。（提供承诺函加盖投标人公章）*

4.17 病员餐厅需明码标价，用餐者可以根据自己的口味任意选择菜品自由搭配，需提供小炒、盖浇饭，特色餐饮及提供各式饮料等服务；价格参照扬州东园小馆，必香居。

***☆****4.18送餐服务（在盛装后45分钟内送至病房）（提供承诺函加盖投标人公章）*。

4.19餐饮服务方每周五需将下周基础套餐菜单报备给总务科。特殊情况下，菜单可根据实际情况更改，但需得到总务科相关管理人员同意，其数量质量不得改变。

4.20 需配备一名驻场高水平行政总厨一名提供包厢，会议接待等服务，包厢菜单价格不得超过周边饭店价格。（如食为天大酒店）

5.出品质量：

5.1米饭： 米质良好、色泽纯正，不糊、不夹生， 软硬适当， 饭的温度不低于 30 摄氏度；

5.2菜肴： 色鲜味美，原料新鲜，口味咸淡适中， 无杂物，热菜中心温度不得低于 70 摄氏度；

5.3面制品：成品软硬适当， 不酸、不涩，色泽纯正， 均匀量足；

5.4副食品：口味纯正， 色泽正常；

5.5汤：汤品味道浓郁均衡、不油腻、不浑浊、营养丰富，温度不低于 60 摄氏度。

5.6餐品每7天全面更换一次菜式。提前 1 周做好菜肴款式、试做、试尝、成本分析、定价等提交给采购人后勤保障部审核后执行。

5.7早餐：干稀搭配，提供白粥、杂粮粥、鸡蛋、包子、点心、油条、热牛奶、热豆浆、酱菜、馄饨、面条等每天至少 20 个品种；

5.8午餐： 品种不少于 40 种【包括大荤、小荤、素菜、小吃、地方特色食品（兰州拉面、云南米线、 广西米粉等）、汤、面食等】；

5.9晚餐： 品种不少于 30 种【包括大荤、小荤、素菜、小吃、地方特色食品（兰州拉面、云南米线、 广西米粉等）、汤、面食等】；

5.10食品要求小荤需含肉类或蛋类，汤要有质量、有一定数量的固体食物。一周内做到荤、素菜、 汤类无重复， 需要兼顾东西南北中风味。供应商可根据实际情况制定优惠方案，如每天提供特价菜品、二次调料等。

6.监督管理

6.1 后勤保障处、院感处、保卫处等部门有权依照国家及江苏省、扬州市有关《团体膳食单位服务质量规范（T/CCA 017-2020）》、食品安全、卫生防疫、消防控制、安全生产等相关法律法规的要求对外包公司进行监督检查，同时要求外包公司对违规行为进行整改。外包公司应无条件接受监管，发现问题及时整改。具体要求参见附件4《**职工食堂日常运营管理监督考核表**》。

6.2后勤保障处、院感、保卫处等部门有权对外包公司以下各项工作进行监督和检查：

6.3食物原材料及其他是否符合要求（如食药监局、医院等部门）；

6.4主副食品的加工、制作、销售、储存等情况是否符合要求；

6.5餐厅、厨房、冷库、常温库、灶具、厨具、餐具、食品和人员的卫生情况；

6.6经营场所灭蝇、灭蟑、灭虫、灭鼠等病媒生物防制情况；

6.7各岗位人员有与之相符的上岗证和操作水平情况；

6.8食堂内设施设备的安全操作使用、定期保养、及时维修等情况；

6.9水、电、气、蒸汽等高危操作是否符合要求；

6.10厨房安全消防及安全生产执行情况；

6.11食堂各种应急预案准备和执行情况；

*☆6.12医院有权对中标公司进行全成本全过程的食品制备和安全监管，包括但不限于：人员资质、货品来源资质、进货台账、加工流程、尝膳、留样、盈亏报表等，中标公司应无条件配合。（提供承诺函加盖投标人公章）。*

6.13每月农药残留需监测上传数据。

**7.设备设施要求**

7.1食品加工动线符合相关法规要求。

7.2食品加工设施及使用要符合《食品安全法》等要求；严格执行江苏省卫健委颁发的苏事管〔2021〕93号，禁止使用一次性不可降解塑料制品。

7.3 **食堂排烟系统清洗要符合消防、环保等部门相关标准及要求，保证排烟系统的清洁、卫生和安全使用**；

7.4食堂燃气及设施的安全使用应达到相关要求（如食药监局、环保及医院相关部门等要求）；

7.5 要求安装燃气报警装置及烟感装置等必要设备，使用效果应达到相关规定要求（如市食 药监局、环保及医院相关部门等要求）；

食堂内的天然气、油烟风罩、风管、油烟净化器、风口、风机、灶台、操作台、洗碗机、

7.6食堂排烟标准达到环保标准；

7.7要求安装食堂监控系统，并与医院相关系统正常对接，使用效果应达到相关规定要求（如食药监局、环保及医院相关部门等要求）；

7.8以上内容中需要改造的费用由中标人负担。

7.9经营过程中产生的维修费用，由中标人承担。采购人不提供其他投入， 不补贴运营和管理成本， 不承担低值低耗用品、生物防治（灭 蝇、灭蟑、灭虫、灭鼠等病媒生物消除）、设备设施（包含但不限于门窗、家具厨具、空调、照明等） 质保期满后的维修保养费等所有费用；

7.10**职工及病员食堂的**固定资产添置：1000元以下的由中标人承担，1000元以上的由中标人提出申请（含1000元），报批甲方审核，同意购买后纳入医院固定资产管理。

**三、费用要求**

1.餐饮管理服务费模式

1.1资源占用管理费：食堂膳食供应所需的所有成本费用由中标人负担，医院收取资源占用管理费。中标人每年向院方上缴场地等资源占用管理费\_\_\_\_元，合同签订起，按年缴纳。

1.2后厨区域水、电、天然气、蒸汽等费用由中标人承担：水、电、蒸汽费用于每月末最后一个工作日，甲乙双方共同查表取数，经甲方后保处能源动力和节能管理科审核并确认，按中标人当月实际用量和医院实际缴费单价进行计价，在当月营业额结算中扣除。如营业额不足，请于3日内凭结算单及时向财务处缴纳。天然气费用由中标人与燃气公司直接结算。

1.3 每月需通过点餐系统及医院内网记账收入提供营养食堂营业数据。

*☆1.4.中标人膳食售价由食物原配料以外成本(毛利率)+食物原配料含粮油（入口率）价格两部分组成。营养食堂菜品入口率不得低于60%，外客食堂菜品入口率不得低于55%.职工食堂菜品入口率不得低于60%，食物原配料价格参照扬州市发改委网站（价格 与 收 费 - 价 格 监 测）。网站没有的****比对大润发、苏果等大型超市价格；（提供承诺函加盖投标人公章）；***

2.1 餐饮服务方应积极响应江苏省财政厅江苏省乡村振兴局江苏省供销合作总社联合印发的《关于做好运用政府采购政策支持消费帮促行动的通知》（苏财购〔2021〕77号），做好省内消费采购帮促工作。

2.2服务期间任何服务项目费用有变化时，应当由甲、乙双方协商并签署书面补充合同方可生效。其它方式的财务结算双方另行协商，并签订书面合同。

2.3医院有权对中标公司进行全程的食品安全监管，包括但不仅限于：人员资质、货品来源资质、进货台账、加工流程、尝膳、留样等，中标公司应无条件配合。

附件1 食堂安全管理督导检查表

附件2食堂餐饮服务人员基本配置表

附件3 职工食堂自选餐定价标准及带量食谱基本要求

附件4 职工食堂日常运营管理监督考核表

附件5 营养食堂基础套餐定价标准及带量食谱基本要求

**附件1 食堂安全管理督导检查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **要 点** |
| 1 | 人员要求 | 食堂配备食品安全管理人员，设立食品安全管理机构 |
| 2 | 食品安全管理人员具备餐饮服务食品安全培训合格证明 |
| 3 | 为病患提供膳食的营养厨房配备营养专业技术人员提供营养膳食指导 |
| 4 | 各岗位人员均具备相关专业资格 |
| 5 | 各岗位人员均具备有效的健康证明 |
| 6 | 各岗位人员均经过岗前安全生产培训并考核合格 |
| 7 | 制度管理 | 明确餐饮业和食品安全有关的国家法律法规和标准规范、餐饮行业标准规范以及相关的国内规范化文件 |
| 8 | 食堂负责人及时向从业人员传达更新的政策信息及管理制度 |
| 9 | 食堂常规生产、治疗膳食、卫生、食品安全、防范应急等管理制度齐全 |
| 10 | 对高风险的食品加工环节制定加工操作规程 |
| 11 | 档案管理 | 建立和制定档案管理制度 |
| 12 | 档案有专项负责人管理，分类明确并妥善保存 |
| 13 | 记录表格齐全，设计合理，填写整齐 |
| 14 | 档案按规定时限进行保存，存在有效期的档案文件及时更换 |
| 15 | 出入库记录纳入电子信息系统 |
| 16 | 食堂根据规定将食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表等信息公示在就餐区醒目位置 |
| 17 | 相关方管理 | 建立且执行相关方管理制度 |
| 18 | 相关方资质齐全 |
| 19 | 各项目协议均明确规定双方的安全生产责任和义务 |
| 20 | 教育培训 | 食堂的负责人和安全生产管理人员接受安全培训，每年培训学时≥12学时 |
| 21 | 食堂负责人和安全管理人员每年接受≥40小时的餐饮服务食品安全集中培训 |
| 22 | 新上岗的从业人员，岗前安全培训时间≥24学时 |
| 23 | 每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核，合格通过后方可允许其继续上岗工作 |
| 24 | 设备设施管理 | 食品处理区及就餐场所的照明设备加设防护罩 |
| 25 | 产生油烟的设备上方加设附有机械排风及油烟过滤的排气装置 |
| 26 | 产生大量蒸汽的设备上方设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄 |
| 27 | 敷设铝塑复合管应远离热源，灶前管与燃气灶具的水平净距≥0.5m |
| 28 | 平行敷设燃气管道，燃气主立管与燃具水平净距≥0。3m，灶前管（不含铝塑复合管）与燃具水平净距≥0.2m，燃气管道在燃具上方通过时，应位于抽油烟机上方，且与燃具的垂直净距＞1m |
| 29 | 燃气计量表与燃具的水平净距≥0.8m，无法满足添加隔热板 |
| 30 | 潮湿场所的电气设备按标准设置防护外壳 |
| 31 | 食品工用具的清洗水池与食品原料.清洁用具的清洗水池分开 |
| 32 | 食堂场所设有存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标识明显 |
| 33 | 卫生间设置在食品处理区内 |
| 34 | 专间入口处设置其专用的洗手.消毒.更衣设施的通过式预进间 |
| 35 | 按要求设置防尘及有害生物防治设备设施 |
| 36 | 消防灭火器具齐全，有专业人员定期检查和记录，设备设施根据时限定期更换 |
| 37 | 消防通道通畅，应急照明灯、安全出口指示灯等消防应急设备完好 |
| 38 | 针对各容易产生生产安全问题的环节，在醒目处设立警示标识 |
| 39 | 响应“餐饮服务明厨亮灶工作”，公示餐饮服务相关过程 |
| 40 | 在食品处理区内可能产生废弃物的区域，设置废弃物存放设备设施，废弃物存放设备应配有盖子 |
| 41 | 与具有资质的餐厨废弃物收运单位或个人签订收运合同，明确各自的食品安全责任和义务，留存对方的资质证明复印件（需加盖收运单位公章或由收运者签字），并建立餐厨废弃物处置台账 |
| 42 | 食堂食品加工区的含油废水应经过隔油设施进行隔油处理后排放 |
| 43 | 油烟排放应符合有关标准 |
| 44 | 定期清理烟道、更换活性炭 |
| 45 | 应急管理 | 制定食品生产安全事故应急预案，并针对重点作业岗位制定应急处置方案或措施，形成安全生产应急预案体系 |
| 46 | 应急预案应定期评审、修订和完善 |
| 47 | 应定期组织工作人员进行生产安全事故的相关培训及应急演练 |
| 48 | 制定了食物中毒处置措施，流程正确合理 |
| 49 |  | 采购物品资质齐全 |
| 50 | 明确各类货品查验时需要检验的资质证件 |
| 51 | 食堂有单独存放不符合验收的未入库货品的区域 |
| 52 | 食品贮存摆放能按要求将生品与熟品、成品与半成品、食品与非食品、食品与天然冰应做到隔离存放 |
| 53 | 库房有单独存放变质、过期食品的区域 |
| 54 | 清洗不同类型食品原料的器具分开标注，独立使用 |
| 55 | 使用禽蛋前清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳 |
| 56 | 餐饮生产过程管控 | 切配不同类型食品原料的刀具分色区分标注并独立使用 |
| 57 | 专间、专用操作区有明显的标识以明确用途 |
| 58 | 专间内温度＜25℃ |
| 59 | 专间为专人专用，进入专间时更换专用的工作衣帽并佩戴口罩，加工制作前严格清洗消毒手部 |
| 60 | 成品中心温度＞70℃ |
| 61 | 食品开封后于外包装标注开封日期 |
| 62 | 规范存放、记录和使用食品添加剂 |
| 63 | 熟制成品在8℃-60℃条件下存放是否＞2小时，食用前再加热使其中心温度＞70℃ |
| 64 | 每餐次的食品成品均按要求进行留样 |
| 65 | 留样食品在专用冷藏设备中冷藏是否存放＞48小时 |
| 66 | 专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员 |
| 67 | 售餐过程中对食品采取有效防护措施 |
| 68 | 售餐人员帽子口罩佩戴齐全，手部清洗消毒，并未直接接触食品 |
| 69 | 送餐工具定期进行清洗消毒 |
| 70 | 送餐过程中，分隔独立包装食品与非食品、不同存在形式的食品，盛放容器和包装严密 |
| 71 | 定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态 |
| 72 | 洗涤剂、消毒剂的操作规范准确 |
| 73 | 定期清洁保洁设施 |

附件2

**东区食堂餐饮服务人员基本配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职位** | **一楼外客** | **二楼职工** |
| 1 | 经理 | 1 | |
| 2 | 主管 | 1 | 1 |
| 3 | 厨师长 | 1 | |
| 4 | 食品安全管理员 | 1 | |
| 5 | 配餐员领班 | 1 |  |
| 6 | 配餐员 | 6 |  |
| 7 | 厨师 | 4 | 4 |
| 8 | 面点师 | 1 | 1 |
| 9 | 切配工 | 1 | 1 |
| 10 | 蒸煮工 | 1 | 1 |
| 11 | 下面条 | 1 | 1 |
| 12 | 会计兼保管员 | 1 | 1 |
| 13 | 粗加工 | 2 | 2 |
| 14 | 保洁员/洗碗工 | 2 | 2 |
| 15 | 窗口服务员含手术室 | 3 | 5 |
| 16 | 钟点工（病区配餐员） |  | 3 |
| 16 | 合计 | 26 | 22 |
| 17 | 总合计 | 48 | |

附件3

**职工食堂自选餐定价标准及带量食谱基本要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 品种 | 菜单 | 成品净重 |
| 大荤  （5元） | 红烧狮子头 | 五花肉泥100克 |
| 香酥鸡腿 | 鸡腿150克 |
| 红烧鱼块 | 草鱼110克 |
| 百叶结烧肉 | 猪肉40克百叶结60克 |
| 小荤  （3元） | 芦蒿炒香干 | 芦蒿40克香干60克 |
| 土豆炒鸡片 | 鸡片30克土豆70克 |
| 肉沫炖水蛋 | 肉沫15克鸡蛋85克 |
| 大白菜肉丝 | 肉丝30克大白菜70克 |
| 素菜  （2元） | 蒜泥苋菜 | 苋菜100克 |
| 肉汁大萝卜 | 萝卜95克肉沫5克 |
| 清炒大白菜 | 大白菜100克 |
| 清蒸玉米 | 玉米80克 |
| 主食  （1元） | 白米饭 | 200克 |
| 白馒头 | 100克 |
| 葱油花卷 | 110克 |
| 素汤  免费 | 西红柿蛋汤 | 西红柿40克鸡蛋10克 |
| 奶制品 | 扬大酸奶 | 市场售价的九折 |
| 水果 | 时令水果、果切 | 售价不得高于市场价 |

**营养及病员食堂基础套餐定价标准及带量食谱基本要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **基础套餐** | **参考菜品** | **主要食材克重** | **售价（元）** |
| **套餐1**  **一大荤一小荤一素** | 红烧狮子头 | 肉泥100克 | 10 |
| 番茄炒蛋 | 鸡蛋50克、番茄80克 |
| 香菇青菜 | 香菇15克，青菜80克 |
| 冬瓜海带汤 | 冬瓜30克、海带10克 |
| 米饭 | 100克 |
| **套餐2**  **二大荤一小荤二素** | 红烧鸡腿 | 125克 | 15 |
| 红烧鱼块 | 150克 |
| 青椒肉丝 | 肉丝30克、青椒80克 |
| 三鲜豆腐 | 豆腐50克、香菇15克、胡萝卜30克 |
| 西红柿蛋汤 | 鸡蛋20克、西红柿30克 |
| 米饭 | 100克 |

附件4

**食堂日常运营管理监督考核表（月度）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **主要项目内容** | **项目对应分值** | **减扣标准**  **（每分）** |
| **1** | **人员管理** | 配备专职食堂经理，有专职食品安全管理人员，人员调动和管理听取院方合理化建议。 | 3 | 1000元 |
| 各岗位人员均具备有效的健康证明，人员配置符合要求. | 3 | 500元 |
| 礼貌待客、文明用语，服务到窗前，以诚待人，不与就餐人员争吵，无投诉。 | 3 | 200元 |
| 不留长指甲或涂指甲油、戴戒指，手卫生符合标准，手部破损立即采取有效防污染措施 | 3 | 100元 |
| 从业人员操作时穿戴工作衣帽整洁，操作间内禁止抽烟 | 2 | 100元 |
| **2** | **制度管理** | 建立健全落实环境卫生、食品安全责任制度，明确各岗位、环节从业人员的责任制 | 2 | 50元 |
| 积极组织员工开展食品安全、卫生知识学习，安全生产培训，培训时间符合规定。定期检查食品安全并有记录 | 3 | 100元 |
| 建立和制定档案管理制度，档案有专项负责人管理，分类明确并妥善保存，记录表格齐全，设计合理，填写整齐 | 3 | 100元 |
| 食堂根据规定将食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表等信息公示在就餐区醒目位置 | 2 | 100元 |
| 建立投诉接待、处理、回访制度并在现实中运用 | 3 | 100元 |
| **3** | **设备管理** | 食堂场所设有存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标识明显. | 3 | 50元 |
| 厨房、用具不能有积灰，污渍。地面、不能有积水、痰迹、口香糖、污物、纸、墙面、灶台、工作台不积尘、油污、蜘蛛网，杂物及时清理。 | 2 | 100元 |
| 电器设备、地面发现水冲洗 | ※ | 每次罚款500元 |
| 餐厅物品摆放整齐，整洁、明亮有专人清理、打扫 | 3 | 50元 |
| 消防灭火器具齐全，有专业人员定期检查和记录，设备设施根据时限定期更换 | 3 | 100元 |
| 定期按操规范清洗油烟设备，并符合消防要求。 | 2 | 500元 |
| 在食品处理区内可能产生废弃物的区域，设置废弃物存放设备设施，废弃物存放设备应配有盖子 | 2 | 100元 |
| **4** | **质量管理** | 每周按照规定制定食谱并上报总务科审核。 | 3 | 200 |
| 菜的“色”“香”“味”“形”符合相关要求。 | 3 | 200 |
| 每天供应早、中，晚品种不低于合同规定标准。 | 3 | 200 |
| 食材质量符合合同规定标准 | 3 | 500 |
| **5** | **生产管理** | 与具有资质的餐厨废弃物收运单位或个人签订收运合同，并建立餐厨废弃物处置台账。 | 2 | 200 |
| 加工用设施、设备工具清洁，摆放有序。 | 2 | 100元 |
| 蔬菜粗加工清洁卫生，无便皮、烂叶，老嫩适中，先洗后切 | 2 | 100元 |
| 制定食品生产安全事故应急预案，定期组织工作人员进行生产安全事故的相关培训及应急演练。 | 2 | 100元 |
| 计划地做好供餐预算，尽量减少剩余饭菜，并做好保鲜冷藏管理，素菜限当餐使用，小荤限当日使用，大荤限24小时内使用 | 3 | 200元 |
| 切配不同类型食品原料的刀具分色区分标注并独立使用 | 3 | 50元 |
| 食品原料、半成品、成品存放不存在交叉污染，禁止混放 | 3 | 100元 |
| 明确各类货品查验时需要检验的资质证件 | 3 | 50元 |
| 食物烧熟煮透，成品中心温度＞70℃ | 3 | 50元 |
| 每天定时空气消毒或紫外灯等消毒，并做好台账记录 | 3 | 50元 |
| 专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员 | 3 | 100元 |
| 规范存放、记录和使用食品添加剂 | 2 | 100元 |
| 采购食品及原料有验收并具有进货台帐，食品添加剂需达到专店采购、专柜存放、专人负责、专用台账的要求 | 3 | 100元 |
| 食用油脂、散装食品、一次性餐盒和筷子等进货渠道符合规定及质量标准，严格落实索证索票制度。 | 2 | 100元 |
| 使用的食品、原料符合食品卫生标准，禁止使用或来源不明的食品及原料。 | 2 | 100元 |
|  |  | 存放食品按要求离地隔墙，物品摆放有序。食品库物资上架有标签 | 2 | 50元 |
| **6** | **经营管理** | 所售菜品品种及价格备案总务科，审批后方可出售 | 2 | 500元 |
| 就餐、出餐服务时间符合规定，窗口排队不得超过8分钟 | 2 | 200元 |
| 重大节日按照合同约定提供增值服务 | 4 | 200元 |
| 成本核算数据真实有效，按规定的毛利率提取相关费用 | ※ | 提取的毛利率超过合同约定，扣除5000元 |
| 行风反馈及病员职工有效投诉 | ※ | 每发生一起，视情节严重程度扣除500元-2000元。 |

**第二部分 评分标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **评价因素** | **分项评价指标** |
| 投标价  （15分） | 最低限价： /年。投标人所提供的服务必须与采购要求相符合，即以满足招标文件要求且投标报价最高的一年期投标报价为评标基准价，其价格分为5分。  其他投标人的价格分按下列公式计算：  投标报价得分=（其他投标报价/评标基准价）×15×100％(小数点保留两位)。 |
| 业绩及荣誉  （16分） | 1.获得市场监督部门评定的餐饮服务食品安全等级公示的,A级得4分；B级得2分，B级以下不得分。  2.获得过类似餐饮质量安全示范单位（食堂）或诚信经营示范店等政府部门颁发的荣誉称号或奖项的，每有一项得2分，本项满分6分。  3.投标人自2022年1月1日以来（以合同签订时间为准）具有与本项目匹配度高的食堂业绩，每有一份得2分，本项满分6分；（同一投标人单位不重复计分）  （上述材料均须提供相关证明材料复印件加盖投标人公章，原件中标后核查；第3项需提供相关证明材料复印件加盖投标人及被服务单位公章，原件中标后核查。） |
| 认证体系  （5分） | 1.具有有效的质量管理体系认证证书得1分；  2.具有有效的环境管理体系认证证书得1分；  3.具有有效的职业健康安全管理体系认证证书得1分；  4.具有有效的食品安全管理体系得1分；  5.具有危害分析与关键控制点HACCP体系得1分。  （上述1-5项均须提供证书复印件加盖投标人公章，应在认证有效期内，提供证书原件备查） |
| 人员配置  （18分） | 1.项目经理配备（满分5分）：一二楼派驻项目经理各1名，每配备一名具有本科及以上学历项目经理得0.5分；有餐饮经理人中级及以上证书得0.5分，有食品安全管理员证书得0.5分，有高级营养配餐师得0.5分，年龄不超过55周岁得0.5分。每配备一名全部满足招标文件要求项目经理得2.5分，本项满分5分。（须提供上述所有证书、身份证的复印件、2024年6月-2024年1月社保证明均需加盖投标人公章，原件备查）  2.厨师长配备（满分4分）：一二楼派驻中式烹饪专业厨师长各1名，每配备一名具有高级营养配餐师的厨师长得1分，有厨师一级或高级技师证书得1分，每配备一名全部满足招标文件要求的厨师长得2分，本项满分4分。（须提供上述所有证书、身份证的复印件、2024年6月-2024年1月社保证明均需加盖投标人公章，原件备查）  3.食品安全管理员配备（满分2分）：一二楼派驻食品安全管理员各1名，负责食堂电、气、消防，食品安全等管理工作，每配备一名具有食品安全管理员证书食品安全管理员得1分，本项满分2分。（须提供上述所有证书、身份证的复印件、2024年6月-2024年1月社保证明均需加盖投标人公章，原件备查）  4.营养师配置（满分2分）：一二楼配备一名具有公共营养师证书营养师得1分，具有大专及以上学历得1分。本项目满分2分（须提供上述所有证书、身份证的复印件、2024年6月-2024年1月社保证明均需加盖投标人公章，原件备查）  5.行政总厨配置（满分3分）：配备一名驻场高水平行政总厨一名。负责每周菜单审核，菜品指导等管理工作。需持有有高级工厨师证书得2分，年龄不超过55周岁得1分。本项目满分3分（须提供证书、身份证的复印件、2024年6月-2024年12月社保证明均需加盖投标人公章，原件中标后核查。  6.其他人员配备（满分2分）：根据投标人《人员基本配置表》基本情况配备本项目人员，人员配备齐全、合理，且厨师具有厨师证书，面点师具有面点师证书得2分，缺岗或未提供不得分。  （须提供证书的复印件，2024年6月-2024年12月社保证明证书、原件备查） |
| 管理方案  （20分） | 本方案需符合国家卫生健康委员会颁发的《医疗和疾控后勤安全生产工作管理指南》中关于食堂安全管理督导检查表的要求（参考附件1）。  1.人员要求及教育培训方案（满分5分）；食堂从业人员的要求及教育培训方案需符合食堂安全管理督导检查表中（人员要求、教育培训）的管理要求，有完整的教育培训考核方案及详细的培训预算费用需提供材料佐证。进行综合评价。方案完整、细致，符合项目需求，操作性强得5分，方案较为完整、细致，基本符合项目需求，具备一定的可操作性得3分，方案不完整、不细致，与项目需求响应度不够，不具备可操作性得1分；没有方案不得分；  2.制度管理方案（满分5分）：制度管理方案需符合食堂安全管理督导检查表中(制度管理、档案管理、相关方管理)的要求,根据方案是否有针对性、控制措施、承诺等是否有力等进行综合评价。方案完整、细致，符合项目需求，操作性强得5分，方案较为完整、细致，基本符合项目需求，具备一定的可操作性得3分，方案不完整、不细致，与项目需求响应度不够，不具备可操作性得1分；没有方案不得分；  3.安全管理方案（满分5分）：应急管理方案需符合但不限于食堂安全管理督导检查表中(应急管理)的要求，有安全生产管理及投诉处理方案，应急预案方案，节能减排方案等工作方案。方案完整、细致，符合项目需求，操作性强得5分，方案较为完整、细致，基本符合项目需求，具备一定的可操作性得3分，方案不完整、不细致，与项目需求响应度不够，不具备可操作性得1分；没有方案不得分。  4.服务质量控制方案（满分5分）：服务质量控制方案需符合食堂安全管理督导检查表中(餐饮生产过程管控)的要求，根据方案否有针对性、细化的内容、标准以及拟采取的措施和承诺等进行综合评价。方案完整、细致，符合项目需求，操作性强得5分，方案较为完整、细致，基本符合项目需求，具备一定的可操作性得3分，方案不完整、不细致，与项目需求响应度不够，不具备可操作性得1分；没有方案不得分。 |
| 接管方案  （4分） | 需提供详细的接管方案，评标委员会将根据接管方案进行综合评审**（满分4分）：**在规定时间内（10天内）人员、设备到位、菜谱制定、定价合理的措施等，需提供书面详细方案。方案完整、细致，符合项目需求，操作性强得4分，方案较为完整、细致，基本符合项目需求，具备一定的可操作性得2分，方案不完整、不细致，与项目需求响应度不够，不具备可操作性得1分；没有方案不得分。 |
| 退场方案  （4分） | 需提供详细的退场方案，评标委员会将根据接管方案进行综合评审**（满分4分）：**提供有完善的、完整的、符合医院管理实际、不影响医院运行的完整退出机制方案书，在规定时间内（10天内）进行资料移交、人员安排等退场措施，方案科学、合理、符合要求并出具承诺函的得4分；方案可行、有承诺书得2分；有方案无承诺的不得分，无方案有承诺不得分。 |
| 系统演示  （4分） | 1.投标人需承诺，有针对职工、病员和家属的信息化订餐系统（满分2分）：此系统要求能提供云存储和云维护功能，可远程使用手机、PAD、电脑终端进行管理、查询；可通过APP进行点餐、充值、支付 ，由拟派驻的项目负责人进行系统PPT讲解和设备演示，满足要求的得2分，基本满足得1分，不满足不得分；  2.具有供应链管理系统和成本核算管理系统。由拟派驻的其中一名项目经理进行设备及系统演示（需自行提供演示笔记本及HDMI转换接头），现场真实系统演示的可得分，满分2分，仅提供截图演示的得1分，未演示或演示不全的不得分。 |
| 服务保障  及服务答辩  （10分） | 1.投标人需承诺，合同签订后5天内与采购人所在地有厨余垃圾循环处理系统的企业签订合作协议得2分。（需提供承诺函，加盖公章）  2.投标人在采购人所在地应具备全程冷链物流快速响应配送设备设施等实质性保障能力，要求食品经营许可证中含有集体用餐配送内容，得4分。（提供证书复印件加盖投标人公章，原件中标后核查。）  拟选派项目负责人的现场答辩（限时5分钟）：  拟派项目负责人对评委提出的问题现场陈述。（包括但不限于增值服务、满意度提升措施等）现场陈述流畅、专业水平高、针对性及可行性强得4分；  现场陈述较流畅、专业水平中等、针对性及可行性不强得2分；现场陈述不流畅、专业水平一般、针对性及可行性一般得1分 |
| 满意度  提升措施  （4分） | 根据投标人提供的满意度提升措施，包括：用餐延时服务措施、遇到重大或有意义的节日（如，一年三节，护士节、医师节等）需提供增值服务、举办美食节活动措施、提供净菜半成品售卖服务措施等。上述各方面内容全面、科学合理、操作性强，全部满足要求得4分，有1项缺失或不满足要求扣1分，扣完为止。（提供承诺函加盖投标人公章）。 |