**广东省中医院贵州医院配餐服务需求**

一、服务内容及需求：

1.服务期限:合同签订后一年内，医院每月组织考核供应商各方面指标，考核分及病人、职工平均满意度都要在80%以上为合格，两次考核在80%以下的，医院有权解除协议。

2.根据医院的计划和要求，供应商承接医院职工和患者的三餐配送。供应商提供食品生产加工间或中央厨房等相应的制作、分餐场地和送餐设备。供应商需提供工作日上午9点-10点高德导航截图，含时间、距离。

3.供应商应制定管理服务方案，包括管理制度、服务范围、项目重点难点分析、人员配置情况、食品安全管理、食品卫生管理、菜式出品方案、应急保障方案、节假日特色服务方案等。

4.供应商应配备项目管理人员、营养师、食品安全管理人员负责该项目，并安排至少6人驻场，负责订餐分餐及派餐工作。服务人员必须身体健康，形象端庄，必须持有有效的健康体检合格证。服务人员一经确定，不得随意变换，确需要变动的，应经院方同意并备案。对因服务不到位或不符合人员配备要求，院方要求更换的人员，供应商应在规定时间内更换。所属员工因事故等导致人身财产遭受损害的，由供应商承担全部责任。

5.供应商在经营期间需严格执行医院的管理条款和食堂的各类管理制度。协议到期如不续延，供应商按时退场，不得拖延。供应商在经营期间发生重大改变，应至少提前2个月书面告知医院。

6.供应商需按协议规定执行餐饮服务，不得转包、分包，严禁经营与餐饮无关的服务。每天供餐数量（含医院职工、外包公司职工、实习生进修生、住院病人）和送餐时间按医院要求执行，对临时紧急送餐要按要求及时送达（提供临时餐送达时间承诺函）。

 7.供应商保证提供的餐饮产品要符合国家食品安全要求，出现任何法律责任均由供应商承担，给医院带来影响的，医院可追究供应商赔偿责任。

8.供应商严格执行国家食品卫生安全和生产安全、消防安全法律法规，出现任何事故，由供应商负全部责任并赔偿。

9.供应商必须保证为医院无间断地提供餐饮服务（含国家法定节假日）。每日供应约650人的膳食，包括早、中、晚三餐(含职工工作餐、手术过时餐、病人餐等）。保障性供餐需每周二提供下一周的菜单给医院，经医院审定后回复供应商，并双方签名确认。

10.供应商使用医院订餐收费系统订餐，并从系统收集统计需求进行配送。职工和患者采用微信订餐方式，患者另增加床边腕带点餐。任何人不得私下收取餐费等其他一切费用。

11.配送餐饮日常标准：

早餐：供应粥、粉、面、蛋类、豆浆、牛奶、杂粮、中式和西式点心等9个品种以上；早餐送达时间：07:30。

午餐：大荤菜至少2种、小荤菜至少3种、瓜菜至少3种、例汤1种（免费）；同时还需要提供不低于3个品种的粥、粉、面食类。午餐送达时间：11:30。

C、晚餐：大荤菜至少2种、小荤菜至少3种、瓜菜至少3种、例汤1种（免费）；同时还需要提供不低于3个品种的粥、粉、面食类。晚餐送达时间：17:00。

12.供应商必须按医院要求按时按量按质供餐，如遇停水停电等不可抗逆的事故，不能如期开餐，必须及时通知医院，并釆取替代措施，从其他合法的营业点加工好后送医院配餐。如人为造成误餐，其误餐费由供应商负责（如客观原因未及时告知职工及病人造成误餐或职工病人无法就餐，视损失程度双方协商补偿）。

13.供应商须使用保温设备进行配送，保证饭菜温度符合要求。配备专人服务、跟踪、快速处理突发事件，保证准时送餐。（需提供保温设备、车辆图片）

14.物资釆购：医院有权参与、监督或跟踪供应商食材等物资的釆购流程，供应商提供给医院的食品等物资必须到合法经营单位采购，并按国家有关规定查验有关饮食物资食品经营单位的证照，特别是应确认经营者具有有效的餐饮服务许可证和工商营业执照，不供应转基因食品。来源要确保无污染，蔬菜来源于“无公害蔬菜基地”（每天有农药检测记录）或符合食品安全有关规定的生产单位，所有蔬菜均需浸泡、消毒；肉禽类原料由国营肉联厂或符合行业合格标准的生产厂家提供，必须有防疫检测证明；粮油、干货和调味料等有保质期，合格生产厂家、标签，保证不过期、优质、无霉变。物资釆购须保存票据，以备检查，如票据不清或票据不真实则视同不合格采购，供应商同时应备有采购记录本，详细记录每项釆购品种、数量、供货人、时间等信息，随时配合医院或食品安全监管部门督查。供应商如果采购霉变大米、质量不合格的劣质食油或其它不合格食品或食品原料的，一经发现，医院有权立即解除协议；如造成人身健康伤害，供应商应承担相应法律及经济责任。

15.保险购买：供应商签订协议后3日内必须购买饭堂相关的保险，保险内容需涵盖：人员工伤意外险、公众责任险、食品安全责任险等。

16.配餐费（含食材费、加工费、管理费、发票税费、人力成本费等一切相关费用）按月结清。

17.供应商应执行医院制定的餐饮价格，不能随意上调配餐价格，并保证食品出品质量和重量。

18.供应商对医院的承诺：包括质优、卫生、安全、服务等原则。需指派一名固定的项目经理负责本项目，与医院磨合期为1个月，如在磨合期内不能满足医院需求，医院有权要求更换项目经理；如本项目经理顺利通过医院考核，医院有权要求供应商固定本项目经理，在协议期内不得更换。如因项目经理本人原因需要更换的，必须提前1个月通知医院，新任职的项目经理如在规定时间内与医院不能顺利通过磨合期，医院有权终止本协议。

19.提供的一次性打包餐具须符合国家规定为环保材料餐具。

20.供应商次月10日前必须提交上月投诉处理整改方案，不按时提供的每次罚款1000元。

二、管理考核

1.医院不定时将对供应商的服务做抽查考核，主要包括食材安全质量、加工场地的环境、餐车和送餐设备卫生情况，配餐服务态度，及职工和患者的反馈投诉情况做考核。

2.供应商所有涉及食品安全、内部员工培训、购进原材料、留样及冷藏登记等都必须保证真实记录，以便医院随时抽查。否则医院有权处于每项按1000元或以上处罚。

3.监督管理：医院专门设立了监督部门对供应商进行监管，供应商必须无条件配合检查,并服从监管。如果供应商不按监督部门合理的要求进行整改，或不提供相应证件、检测记录的，每违反一次应向医院支付违约1000元，超过三次医院有权解除协议。

4、卫生标准：严格按照《中华人民共和国食品卫生法》、中华人民共和国卫生部《餐饮业食品卫生管理办法》。做好加工场所和送餐设施的卫生，确保餐饮卫生。

5、投诉处理：供应商必须在2天内响应医院反馈的投诉并递交书面整改。医院有权根据事件恶劣程度扣减相应配餐费1000-5000元/次，同时医院有权追究其相关责任。

三、考核表（满分100分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核指标 | 分值 | 考核要素和评估内容及其标准 | 优秀 | 良好 | 不合格 | 扣分情况 |
| 10-8 | 7-5 | 5分以下 |
| 一、送餐时间 | 10 | 非不可抗拒情况下：准时得8分以上；很少不准时但能与院方及时沟通得7－5分，不沟通或沟通不及时得5分以下。 |  |  |  |  |
| 二、服务态度 | 10 | 工作人员工作认真，服务热情周到、文明得8分以上；与院方人员发生争吵，谩骂，得8分以下。 |  |  |  |  |
| 三、差错情况 | 10 | 送餐无差错得8分以上；较少有差错但能及时补救得7－5分；经常出错且补救不及时5分以下。 |  |  |  |  |
| 四、足斤足两 | 10 | 打餐不缺斤短两，无因菜量少投诉，得8分以上；投诉2-5次得7－5分；上述情况经常发生且不能及时更正5分以下。 |  |  |  |  |
| 五、荤素份量配比 | 10 | 严格按照协议执行，得8分以上；发现低于配比3次以下（含3次），得7分；4次(含4次）以上，得5分。 |  |  |  |  |
| 六、质量服务 | 10 | 抽查所提供菜品原材料都有相关合格证等证明文件，得8分以上；抽查所提供菜品原材料发现1-5个无相关合格证等证明文件，7－5分；抽查所提供菜品原材料发现6个以上无相关合格证等证明文件，5分以下。 |  |  |  |  |
| 七、场所和设备卫生 | 10 | 加工场所和设备等按要求做好清洁，卫生达标8分以上；没按要求做好清洁，卫生不达标7分以下； |  |  |  |  |
| 八、联系制度 | 10 | 联系电话及时响应，并得到处理8分以上；无人响应，并得不到处理1次以上，形同虚设的，得5分以下。 |  |  |  |  |
| 九、跟踪随访 | 10 | 能主动随访，倾听意见，根据随访频率得10-6分，在供餐过程中发生情况能与院方及时联系并妥善处理，根据处理情况得5-0分。 |  |  |  |  |
| 十、检测资料 | 10 | 一次不漏地向医院提供有关商品的检测资料得10-8分；偶尔遗漏，及时补交的7－5分，遗漏2次/季度的5分以下。 |  |  |  |  |
| 一票否决项 | 1、院方发现假冒伪劣、腐败变质、三无产品；2、出现转包分包，经整改无效；3、要求检测的商品未经检测，且未按要求限时整改； |  |  |
|  |  |
|  |  |
| 加分项目（1-5分） | 1. 特色化服务积极主动实施，并得到医院员工良好以上的评价；

2、积极主动提供合同条款中要求的资料。 |  |  |
| 总分 |  |
| 考核结果 | 合格 |  | 不合格 |  |

注：1、以实际情况检查为准，不符合标准的适当扣分，并记录好问题的详细情况。检查人员检查评分并记录整理后归档。

 2、考核评分在80分以上为合格，两次考评80分以下的医院有权解除协议，所造成的损失均由供应商负责。

 3、发生严重食物中毒或食源性疾病的，按《食品卫生法》规定进行处罚并由供应商承担一切责任，院方有权解除协议。

 4、考核表包含上述内容但不限于上述内容，医院还可不定时发布网络问卷对全体职工和病人进行满意度调查，2次满意度调查低于80分，医院有权终止协议。