

**番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目**

**招标文件**

**项 目 编 号 ：ZY140Q2122F29011**

**招标代理机构：中曜招标股份有限公司**

**编 制 日 期 ：2023年1月**

温馨提示：投标人投标特别注意事项

1. 招标代理服务费缴纳账户（**账号：3602024309201331789，开户银行：工商银行番禺支行，收款人：中曜招标股份有限公司**）
2. 投标保证金缴纳账户（户 名：广州交易所集团有限公司、开户行：平安银行广州越秀支行、账 号：15735078850049）。
3. 请正确填写《开标一览表》。多包项目请仔细检查包号，包号跟包名称必须一致。
4. 请仔细检查《法人授权委托书》、《投标函》、《开标一览表》等重要格式文件是否按要求**盖公章、签字、签署日期**。投标文件需签字之处必须由当事人亲笔签署（如《法人授权委托书》必须有法定代表人的签字）。
5. 加★号的条款必须一一响应 。
6. 投标文件应按顺序编制页码。
7. 非独立法人分公司投标的，还需提供具有法人资格的**总公司营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件，授权书须加盖总公司公章**。

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准。）

目 录

[第一章采购公告 2](#_Toc121326167)

[第二章投标人须知 4](#_Toc121326168)

[第三章用户需求书 13](#_Toc121326169)

[第四章合同（样本） 26](#_Toc121326170)

[第五章投标文件格式 42](#_Toc121326171)

**第一章 采购公告**

中曜招标股份有限公司受广州市番禺区中心医院的委托，对番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目(项目编号：ZY140Q2122F29011)进行公开招标，欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

**一、招标项目简介：**

（一）项目名称：番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目

（二）项目内容：番禺中心医院医疗集团包括广州市番禺区中心医院（院本部）及广州市番禺区第七人民医院（东院区），两个院区分别设置了饭堂，现对两个饭堂的委托运营服务进行整体招标确定一家运营服务商，供应商必须同时就项目整体进行投标，不得分拆。中标供应商需分别与广州市番禺区中心医院及广州市番禺区第七人民医院签订合同。详细要求请参阅本招标文件的第三章“用户需求书”。

（三）资金来源：其他

**二、投标人资格要求：**

（一）投标人须符合：

①具有独立承担民事责任的能力（提供在中华人民共和国注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如投标人为自然人的，需提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定）；

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供证明文件复印件或承诺函）

③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供证明文件复印件或承诺函）

④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （提供证明文件复印件或承诺函）

⑤参加招标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；（提供承诺函）

⑥法律、行政法规规定的其他条件。（提供承诺函）

（二）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。（提供承诺函）

（三）投标人具有有效的《食品经营许可证》（提供证书复印件。如国家另有规定的，则从其规定）。

（四）已在广州产权交易所有限公司官网及阳光采购服务平台办理报名手续的投标人。

（五）本项目不接受联合体投标。

**三、 报名及招标文件的获取时间、获取方式、招标文件售价**

（一）报名及购买招标文件时间：2023年1月19日至2023年1月30日18:00止。（节假日除外）。

（二）报名及获取招标文件方式：

1.投标人须在阳光采购服务平台（下简称“本平台”）注册企业账号并根据平台提示完善企业信息。

2.投标人办理报名手续时，须上传下列相关资料扫描件，并由原件持有方签字、盖公章，标注“此件与原件相符”字样，文本格式详见招标公告附件:

①营业执照、组织机构代码证、税务登记证的复印件（已实行“三证合一”的单位，只须提供新版营业执照即可）。

②法定代表人/负责人身份证明书、授权委托书原件；法定代表人/负责人身份证、受托人身份证复印件（在委托代理情况下）。

3.现场咨询地点：中曜招标股份有限公司（广州市番禺区南村镇兴业大道南侧(江南工业区一区三横路9号5楼）。

4.招标文件：投标人成功办理报名的，自行在本平台下载招标文件。

**四、 投标人注意事项**

1.本项目一律不接受纸质投标文件，只接受具备法律效力的电子投标文件。投标人参加投标前，应当到电子认证服务机构办理阳光采购服务平台（下简称“本平台”）CA数字证书和电子签章。办理详情请参考以下网址：http://cg.gemas.com.cn/czlc/14951.jhtml（**注：**如已办理CA证书，投标前请确认CA有效期。）

2.如更正公告有重新发布电子招标文件的，投标人需使用更正公告后最新发布的电子招标文件来制作电子投标文件。

3.投标人需在提交投标文件截止时间前完整上传电子投标文件，逾期送达或错误投递方式送达的投标文件本平台一概不接收。

4.投标人上传投标文件和解密投标文件应使用IE9及以上浏览器，因投标人浏览器、设备或网络原因导致投标文件上传失败或未按时解密投标文件的本所不承担任何责任。

5.投标人应在投标文件解密时间内尽早解密投标文件，因投标人自身原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件；因投标人之外的原因造成投标文件未解密的，视为撤回其投标文件。如解密失败，投标人可在投标文件解密时间内联系本平台。

6.中曜招标股份有限公司为采购代理机构，不对投标人进行项目投标登记时提交的相关资料的真实性负责，如投标人发现相关资料被盗用或复制，应遵循法律途径解决，追究侵权者责任。

7.采购代理机构将不承担投标人准备投标文件和递交投标文件以及参加本次采购活动所发生的任何成本或费用。

**五、现场考察及招标答疑会**

（一）本项目不举行现场考察活动。

（二）本项目不需要现场招标答疑会。

**六、递交投标文件截止时间及开标时间、递交方式、解密时间、开标地点：**

（一）递交投标文件截止时间及开标时间：**2023年2月13日上午9:30**。

（二）递交投标文件方式：在本平台上传电子投标文件。

（三）投标文件解密时间：**2023年2月13日上午9:30**。逾时解密的投标文件将被确认为无效投标。解密完成后及时公布开标结果，投标人可登录本平台查看开标情况。

（四）开标地点：在线开标。

**七、采购信息发布及结果公告网站**

阳光采购服务平台门户网站（http://cg.gemas.com.cn/）

招标代理机构网站（http://www.zhongyaodaili.com/）；

**八、招标人名称、地址和联系方式：**

 招标人：广州市番禺区中心医院

联系地址：广州市番禺区桥南街福愉东路8号

采购代理机构名称：中曜招标股份有限公司

联系地址：广州市番禺区南村镇兴业大道南侧(江南工业区一区三横路9号5楼

招标代理机构联系人：曾工

电话：020-31192028转819

E-mail：zyzb888@qq.com

招标人：广州市番禺区中心医院

招标代理机构：中曜招标股份有限公司

2023年1月18 日

**第二章 投标人须知**

### 一、定义

1. **适用范围**
	1. 本招标文件仅适用于本次招标所叙述的货物/服务采购。
	2. 本招标文件的解释权归招标人和采购代理机构所有。

**2.定义**

2.1“招标人/采购人”系指广州市番禺区中心医院。

2.2“招标代理机构”系指中曜招标股份有限公司。

2.3“投标人/供应商/投标单位”系指符合招标文件中投标人资格条件的并向招标代理机构提交投标文件的法人、其他组织。

2.4“甲方”系指广州市番禺区中心医院。

2.5“乙方”系指中标人/运营商。

2.6“中标人”系指经评标委员会评审推荐、招标人确认的获得本项目中标资格的投标人。

**3.重要说明**

本招标文件中带“★”号的条款是重要条款，投标人必须完全响应，若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将按投标无效处理。

**4.****合格的货物和服务**

4.1“货物/设备”系指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

4.2“服务”系指投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它伴随服务。

4.3 投标人提供的所有货物和服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行的标准及招标人需求。

4.4招标人将拒绝接受不合格的货物和服务，由此产生的费用及相关后果均由投标人自行承担。

4.5投标人应保证本项目下提供的服务或其任何一部分不会因第三方依法享有的专利权、商标权或其他知识产权产生侵权；如果投标人不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在投标文件中附有相关证明文件，如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉讼，则一切法律责任由投标人承担。

**5.关于投标费用**

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标代理机构和招标人均无义务和责任承担这些费用。

**6.纪律与保密事项**

6.1凡参与招标工作的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。

6.2开标后，直至向中标的投标人发出《中标通知书》时止，凡与审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

6.3从开标之日起至授予合同期间，投标人不得在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会和招标代理机构施加任何影响或对招标人的比较及授予合同的决定进行影响。

6.4投标人不得串通作弊，以不正当手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则。

6.5获得本招标文件者，应对文件进行保密，不得用作本次投标以外的任何用途。

**7.投标人知悉**

7.1凡响应本次招标的投标人均被视为已充分认识和理解了任何与本项目有关的影响事项和困难等情况。

7.2投标人应该考虑本项目整个方案各种配置的完整性，对于属于整套系统的完整性及正常使用而需要的安装材料、部件及附属部件，即使在施工中遇到由于招标清单中未列到的设备、材料或由于数量有出入时，投标人均要无条件给予补充和完善，确保系统的完整性。如果有遗漏项，投标人有责任补充清单中的遗漏项，并且，对于中标后提出的补漏项目，招标人不考虑增加费用，中标人应该免费提供缺漏项及服务。

**8.招标文件解释权**

招标文件的最终解释权归招标人、招标代理机构所有。

**三、招标文件**

**1.招标文件的组成**

1.1采购公告

1.2投标人须知

1.3用户需求书

1.4合同（样本）

1.5投标文件格式

1.6在招标过程中由招标代理机构发出的修正和补充文件等

**2.招标文件的澄清及修改**

2.1招标人可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间。

2.2投标人对招标文件有异议的，应在投标截止时间10日前以书面形式向招标代理机构当面提交，招标代理机构应当自收到异议之日起3日内作出答复。

2.3招标文件的澄清、修改等内容均以答疑纪要为准。当招标文件的澄清、修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

**四、投标文件**

**1.投标文件的编写**

1.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求制作并递交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性，以确保其投标对招标文件做出实质性响应。投标人在投标中提供不真实的材料，无论其材料是否重要，都将直接导致投标文件无效，并承担由此产生的法律责任。

1.2投标语言和计量单位

投标文件和来往函件应用中文书写，投标人提供的支持文件、技术资料和印刷的文献可以用其它语言，但相应内容应附有中文翻译本（经公证处公证），以中文为准，计量单位应使用国际单位（除非招标文件中另有规定）。

1.3投标人必须以人民币报价，并保留小数点后两位。

**2.投标文件的组成**

2.1投标人准备的投标文件应按第五章“投标文件格式”的要求以A4版面统一编制。

2.2对招标文件“用户需求书 ”作出书面响应，包括但不限于主要需求等。

2.3投标人必须自行承担因其投标文件的任何错漏而导致的一切后果。

**3.投标文件的澄清**

3.1对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人做出必要的澄清、说明或者纠正，但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字（或盖章），并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3.2投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

**4.投标文件的制作**

4.1投标人应使用本平台提供的投标文件管理软件对投标文件进行合成、电子签名、电子签章及加密打包。如因不按要求编制而所引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。

4.2投标人不得将项目内容拆开响应，否则其报价将被视为非实质性响应。

4.3投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标人对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。招标人核对发现有不一致或投标人无正当理由不按时提供原件的，按成交无效处理。

4.4投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。

4.5投标文件以及投标人与招标人就有关响应的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

4.6投标人须按照要求对部分要求签章的文件进行签章，并讲签章文件以PDF格式编制在投标文件中。

4.7投标文件如有编页码，页码必须连续。

4.8对完整的电子投标文件首页及投标文件格式目录要求盖章处进行电子签章，视为具有有效、完整电子签章的投标文件，具有同等的法律效力。

**5.投标文件的修改和撤回**

5.1在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的投标文件，投标文件一经解密，将不允许修改或撤回。

5.2在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

**6.投标有效期**

6.1从投标截止日起，投标有效期为90天。投标有效期不足的投标将视为非实质性响应，并予以拒绝。

6.2在特殊情况下，招标人可于投标有效期日满之前要求投标人同意延长有效日期，要求与答复均应以书面形式。投标人可以拒绝上述延期要求而其投标保证金（如有）不被没收，同意延期的投标人根据原截止日期应负之权利及责任相应也延至新的截止日期。

**7.投标文件的递交**

7.1投标人应在投标文件截止时间前，将投标文件完整上传并保存在本平台系统中。投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。

7.2本项目不接受现场纸质、邮寄纸质、电报、电话、传真方式竞投。

7.3本平台对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

7.4出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件：

1)至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传并保存的。

2)投标文件未按要求进行电子签名和电子签章，或电子签名或电子签章不完整的。

3)投标文件损坏或格式不正确的。

4)未使用最新发布的招标文件制作投标文件的。

**8.投标文件的解密**

投标人须在规定的响应解密时间内，使用制作该投标文件的同一业务数字证书对投标文件进行解密，逾期未解密的投标文件作无效投标处理。

 **9.** **本项目投入资金最低限价为：人民币465万元。投标人报价低于本项目投入资金最低限价，视为无效投标。**

**10.在没有特别要求时，投标人只允许提供唯一最具竞争力的投标报价，否则，视为无效投标。**

**11.投标保证金：详见采购公告**

**12．知识产权**

12.1投标人保证所提供的设备中所有预装和为本项目安装的软件为具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵，且为该产品的当前最新版本；如有必要，投标人应签署授予招标人该软件合法使用许可的法律文件。

12.2投标人应保证，招标人在中华人民共和国使用货物或货物的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉，否则需对招标人承担赔偿责任。

12.3投标价应包括所有应支付的对专利权和版权或其他知识产权而需要向其他方支付的费用。

**13. 投标报价**

13.1投标人应按照招标文件中“用户需求书”的总体要求和本招标项目内容进行报价。投标报价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，被视为包含在投标报价中。

13.2投标报价即为合同价，投标人不得在中标后提出任何变更费用要求，投标人在投标时应充分考虑相关风险性因素。合同期限内出现的任何遗漏，均由中标人负责，招标人不支付任何费用。

13.3本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

 **五、评标、定标**

**1.评标**

1.1为确保评审工作公平、公正，成立评审委员会。评审委员会由招标人代表及有关专家组成评审委员会。评审委员会成员应当遵守并履行下列义务：

1)遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责，审查投标文件是否符合招标文件的要求，并做出评价。

2)要求投标人对招标文件有关事项做出解释或澄清。

3)按照招标文件的要求和评审标准进行评标，推荐中标候选单位名单，对评审意见承担个人责任。

4)对评审过程和结果以及投标人的商业秘密保密。

5)参与评审报告的起草。

6)配合招标代理机构答复投标人提出的澄清。

1.2投标文件的澄清：对投标文件中含义不明确的内容，评标委员会可要求投标人做出必要的澄清。投标人澄清采用书面形式，由其授权代表签字，必须符合原投标文件的范围或者实质性内容。

1.3评标不向落标人解释落标原因，不退还投标文件。

**2.定标**

2.1评标委员会完成评标后，应向招标人提出书面评标报告，按评标结果推荐一至三名中标候选人，并标明排列顺序。招标代理机构根据招标人确认的评标结果在指定媒体上发布中标公示，发出中标通知书。

2.2排名第一的中标候选人放弃中标、或因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约担保而在规定的期限内未能提交的，招标人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，排名第二的中标候选人出现前款所列的情形的，招标人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。

**六、评标方法**

本次项目的评标方法采用综合评价方法。评标分两个阶段进行：第一阶段：资格后审，即投标文件资格性及符合性检查；第二阶段：投标文件详细评审。各评委首先对各投标文件进行资格性及符合性检查，未通过资格性及符合性检查的投标人，将不得进行下一阶段的详细评审。具体方法及流程如下：

**1.资格性及符合性检查**

评标委员会根据招标文件的规定，对各投标文件进行资格性及符合性检查。只有全部满足《资格性及符合性检查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足《资格性及符合性检查表》所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。如评标委员会成员的评审意见不一致时，以评委会过半数成员的意见作为最终评审意见（该情形的认定结论）。

**未通过资格预审的申请人提交的投标文件，以及逾期送达或者不按照招标文件要求密封的投标文件，招标人、采购代理机构应当拒收。**

**出现下列情况（但不限于），视为无效投标。**

（1）与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人；

（2）单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标；

（3）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（4）同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价的；

（5）投标货物主要技术、商务、服务内容未完全满足招标文件带“★”号的条款或指标；

（6）未按招标文件规定格式填写或者字迹不清楚的；

（7）未按招标文件要求加盖法人或者单位公章的；

（8）法定代表人或者被授权人未按招标文件要求签字的；

（9）投标人的报价低于租金最低限价,关键、主要内容无漏项；

（10）未提供有效投标文件的；

（11）未按招标文件要求提交投标保证金的（如有）。

**2.详细评审**

2.1评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标，即通过资格性及符合性检查的投标进行评价和比较。响应的依据是招标文件本身的内容，而不寻求其它证据。实质性响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。重大偏离或保留是指实质上影响合同的供货范围、质量和性能，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中招标人的权利或投标人的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

2.2当通过资格性及符合性检查的投标人多于或等于三家时，按照评标办法、资格性及符合性检查结果，各位评委单独就每个投标人的技术状况、商务状况进行评审，并对其技术、商务和价格分别评分。将技术得分、商务得分和价格得分相加得出总分，并按总分高低排出名次（出现并列得分时，所有项目有效投标报价总额高者排名在前）。

**对内容存在下列重大偏差，实质上不能响应招标文件要求的投标文件，将做为废标处理：**

（1）不能满足完成投标项目期限；

（2）附有招标人无法接受的条件；

（3）明显不符合技术规格、质量要求、货物包装方式、检验标准和方法；

（4）不符合招标文件规定的其他实质性要求。

**3.评分标准和权重**

按照评标程序的规定和依据评分标准以及各项权重、计算方法，各评委单独对每个投标人进行评审和比较。

本项目评标采用综合评价法，各部分权重如下（技术及商务详细评审内容见后附表）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估因素 | 技术 | 商务 | 价格 | 合计 |
| 评估权重 | 55 | 35 | 10 | 100 |

3.1技术评审（详见技术评审细则表）

由评委对所有有效投标人的技术状况进行审核和分析，并依据评分标准,评出其技术评分。评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的技术得分。

3.2商务评审（详见商务评审细则表）

 由评委对所有有效投标人的商务状况进行审核和评价，并依据评分标准,评出其商务评分。评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的商务得分。

3.3价格评审

投标人价格得分评分方法如下：

 1）价格核准：开标时，投标文件中开标一览表内容与投标文件中详细报价单内容不一致的，以开标一览表为准。投标文件中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总的金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2）综合评价法中的价格分统一采用高价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性及符合性审查）投标报价最高的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

价格得分=(投标报价/评标基准价)×价格权值

3）投标报价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，被视为包含在投标报价中。

4）对超出常规、具有特别意义、会引起竞争非议的报价投标人须作出特别说明。

**4.综合得分的计算**

4.1综合评分=技术得分+商务得分+价格得分。

4.2各项得分按四舍五入原则精确到小数点后两位。将综合评分由高到低顺序排列。综合评分相同的，按投标报价由高到低顺序排列；综合评分相同，且投标报价相同的，按技术评分由高到低顺序排列。综合评分相同，且投标报价和技术评分均相同的，名次由评委会投票决定。

4.3评标委员会按排序先后，在招标文件有效的投标人中，向招标人推荐前3名投标人依次为第一中标候选人至第三中标候选人，并编写评标报告。

4.4通过资格审查或通过有效性审查的投标人不足三家，应当依法重新招标。

**七、中标通知**

1.中标结果将在指定媒体上公示、公告，招标代理机构以书面函件形式向中标人发出《中标通知书》。不在中标名单之列者即默认为落标，招标人、招标代理机构及评审委员会对中标与落标原因不作任何解释。

2.中标通知书是合同的一个组成部分。

**八、相关费用**

（一）中标（成交）人需向采购代理机构缴纳代理服务费（不含增值税）和评审费。

1.中标（成交）人须向采购代理机构交纳代理服务费。本项目中标（成交）人应缴纳的代理服务费的收费标准: 代理服务费采用差额定率累进法进行计算，本项目以投入金额为缴费的计算基数，按照以下标准计取：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 型金额(万元)率类费 | 货物标 | 服务标 | 工程标 |
| 100以下 | 1.5％ | 1.5％ | 1.0％ |
| 100-500 | 1.1％ | 0.8％ | 0.7％ |

2.招标代理服务费币种为人民币。

3.中标人在领取《中标通知书》时，以公对公银行转账、电汇或现金（金额1万元以内）方式，向采购代理机构一次性支付代理服务费。采购代理机构收款人、开户行及帐号如下：

收款人：中曜招标股份有限公司

开户行：工商银行广州南村支行

账 号：3602070409200178179

（二）中标（成交）人需向阳光采购服务平台缴纳平台交易服务费。

户 名：广州交易所集团有限公司

开户行：平安银行广州越秀支行

账 号：15422220350062

 **九、附表：**

附表1 资格性及符合性检查表

附表2 技术评审表

附表3 商务评审表

**附表1 资格性及符合性检查表**

 **资格性及符合性检查表**

项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审内容** | **A** | **B** | **C** |
| 投标人是否符合投标人资格要求 |  |  |  |
| 投标文件有效期90天 |  |  |  |
| 投标文件按照招标文件规定要求签署、盖章 |  |  |  |
| 按招标文件要求提交了法定代表人证明书/法人授权委托书（含法定代表人及被授权人身份证复印件） |  |  |  |
| 未附有招标人不能接受的条件 |  |  |  |
| 投标文件实质性响应招标文件要求（★号条款），且无经评委认定为无效标的 |  |  |  |
| 报价方案是唯一确定且不低于投入资金最低限价；关键、主要内容无漏项 |  |  |  |
| 投标文件未出现招标文件中约定的被认定为无效投标的情况 |  |  |  |
| **结论** |  |  |  |

注：1、每一项目符合的打“√”，不符合的打“×”；出现一个“×”的结论为不通过

2、“结论”一栏中应写“通过”或“不通过”

**附表2 技术评审表**

 **技术评审表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审项目** | **评分标准** | **分值** |
| 饭堂运营整体服务方案 | 根据投标人提供的饭堂运营整体服务方案进行评审：方案全面完善、科学合理、可行性强，得12分；方案较完善、较合理、可行性较强，得8分；方案基本完善，基本合理、有一定可行性，得4分；方案简单或欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供不得分 | 12 |
| 营养膳食搭配方案 | 根据投标人提供的营养膳食搭配方案进行评审：方案全面完善、膳食指导方案科学合理、可行性强，得8分；方案较完善、膳食指导方案较合理、可行性较强，得6分；方案基本完善，膳食指导方案基本合理、有一定可行性，得3分；方案简单或膳食指导方案欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供不得分 | 8 |
| 食品安全管理方案 | 根据投标人提供的食品安全管理方案（包括食品的来源、保存、运输各环节的安全管理、各项食品安全管理）进行评审：方案全面完善、科学合理、可行性强，得8分；方案较完善、较合理、可行性较强，得6分；方案基本完善，基本合理、有一定可行性，得3分；方案简单或欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供不得分 | 8 |
| 饭堂投入改造及设备保障方案 | 根据投标人提供的饭堂投入改造及设备保障方案进行评审：方案全面完善、科学合理、可操作性强，得5分；方案较完善、较合理、可操作性较强，得3分；方案基本完善，基本合理、有一定可操作性，得2分；方案简单或欠缺合理性或可操作性差，得1分；不提供不得分。 | 5 |
| 应急保障方案 | 根据投标人提供的应急保障方案（包括但不限于食物中毒应急方案、厨房突发性事件、停水、停电，流行性疾病、疫情防控等应急方案等），对突发事件有预防预控措施、保障保证措施、事件应急处理措施、事件善后措施等进行评审：方案全面完善、科学合理、可行性强，得5分；方案较完善、较合理、可行性较强，得3分；方案基本完善，基本合理、有一定可行性，得2分；方案简单或欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供或其他不得分 | 5 |
| 饭堂改造方案 | 根据投标人提供的饭堂改造方案（方案必须包含对院本部及第七人民医院饭堂厨房及就餐区域的改造和环境提升内容）进行评审：方案全面完善、科学合理、可行性强，得12分；方案较完善、较合理、可行性较强，得8分；方案基本完善，基本合理、有一定可行性，得4分；方案简单或欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供或其他不得分 | 12 |
| 信息化服务方案 | 根据投标人提供的信息化服务方案（方案必须覆盖院本部及第七人民医院两个院区的包含住院病人一床一码订餐服务及各类员工线上订餐服务内容）进行评审：方案全面完善、科学合理、可行性强，得5分；方案较完善、较合理、可行性较强，得3分；方案基本完善，基本合理、有一定可行性，得2分；方案简单或欠缺合理性或可行性差，得1分；不提供或其他不得分 | 5 |
| 合计 | 55分 |

注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

**附表3 商务评审表**

 **商务评审表**

| **评审项目** | **评分标准** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| 用户需求书响应情况 | 对照用户需求书中各项条款填写用户需求书响应表：对用户需求书中各项条款完全响应，无偏离的得7分；对用户需求书中部分条款不响应或有缺漏项或有负偏离的得3分 | 7 |
| 同类项目业绩 | 投标人2020年1月 1日至今（以合同签订时间为准）承接过同类（1000人或以上供餐）饭堂项目业绩，每项得2分，最高6分。需提供合同关键页复印件加盖投标人公章，不提供或不符合不得分 | 6 |
| 客户评价 | 提供上述饭堂项目业绩具有用户单位盖章的客户满意度评价，评价结论为优秀类或满意或好评或 90 分及以上的，每项得2分，最高6分。需提供用户单位盖章的评价证明复印件，不提供或不符合不得分 | 6 |
| 餐饮服务食品安全量化分级 | 投标人2020年1月1日至今（以合同签订时间为准）承接过同类（1000人或以上供餐）饭堂项目中，提供政府部门颁发“餐饮服务食品安全等级公示A级”的得5分；不提供得0分。【提供同类项目合同关键页、政府部门公示截图、牌匾图片等证明材料，不提供不得分。】 | 5 |
| 食品安全责任保障 | 1.投标人承诺在中标后为本项目购买食品安全类责任险（保险期3年），年度事故赔偿限额≥5000万元人民币的得3分，3000万元人民币≤年度事故赔偿限额＜5000万元人民币的得2分，1000万元人民币≤年度事故赔偿限额＜3000万元人民币的得1分，年度事故赔偿限额＜1000万元人民币的不得分；需提供承诺书（格式自拟），不符合或不提供不得分。2.投标人提供同类饭堂项目有效的食品安全责任保险单，且年度事故赔偿限额≥1000万元人民币，得2分，需提供证明文件复印件加盖投标人公章，不提供不得分。 | 5 |
| 拟派本项目人员情况 | 一、投标人派遣一名驻场项目负责人，需具备以下条件：1.具有全日制大专或以上学历证书的,得1分；2.具有中式烹调师证书的，得2分； 3.具有高级食品安全管理员证书得1分；二、投标人派遣其他驻场服务人员，需具备以下条件：1.每提供一个监督管理部门颁发的食品安全管理员证书得0.1分，本小项最高0.5分；2.每提供一个高级中式烹饪师证书的，得0.2分，本小项最高1分。3.每提供一个高级营养师证书的，得0.3分，本小项最高0.3分。4.每提供一个维修电工证书的，得0.2分，本小项最高0.2分。【本项最高6分。需同时提供:人员相关证书复印件、以上人员与投标人签署的劳动合同复印件并加盖投标人公章，不提供不得分】 | 6 |
| 合 计 | 35分 |

 注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

**第三章用户需求书**

**一、项目内容：**

番禺中心医院医疗集团包括广州市番禺区中心医院（院本部）及广州市番禺区第七人民医院（东院区），两个院区分别设置了饭堂，现对两个饭堂的委托运营服务进行整体招标确定一家承包经营商，供应商必须同时就项目整体进行投标，不得分拆。中标供应商需分别与广州市番禺区中心医院及广州市番禺区第七人民医院签订合同。

**二、项目概述**

广州市番禺区中心医院为三级甲等综合医院，开放床位1463张，日均门诊量约6500人次，饭堂建筑面积约2500平方米；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。两单位日总就餐量约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年以上团餐经营经验。

(一)项目名称：番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目

(二)经营服务范围：按医院饭堂卫生经营许可证范围经营，不得超出经营范围，投标人负责其餐饮场所的餐饮卫生许可证的相关续期变更申报验收等手续及其费用。饭堂以营养配餐、大众餐饮及地方特色风味搭配，主要面向员工及病患提供餐饮服务，要体现公益性公立医院饭堂的公益性、服务性，饭菜价格低于周边社会餐饮同等水平；同时需具备提供特殊病患营养配餐和工作围餐服务的能力。

(三)★投标人必须对项目进行整体投标，不允许仅对其中部分内容进行投标。

(四)运营服务期限：自2023年5月1日至2026年4月30日。

(五)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，对饭堂运营全面负责。

(六)★投标人必须承诺投入广州市番禺区中心医院饭堂改造及环境提升不少于395万元（RMB）的资金，投入不少于50万元（RMB）的资金对现有设备进行维护和更新。投标人必须承诺投入广州市番禺区第七人民医院饭堂投入不少于20万元（RMB）的资金对运营服务的饭堂进行改造。在招标人对应场所现有设备、设施的基础上，投标人需按招标方要求提交投入资金方案。投入设施设备均应为新购置的全新设备，从2023年5月1日起3个月内按招标人要求完成场地改造和设施设备的投入，所有改造和投入的设施设备均须经招标人验收合格后才可投入使用，投标人需在投标文件中对改造方案、设备设施投入、完成时间等做出书面承诺和制订具体方案。项目到期后，根据招标文件、投标文件、投入方案及补充协议等投入的所有物资及装修等归招标方所有；所投入金额涉及工程及设施设备的以招标方指定的第三方评审机构出具的评审报告为准（提供承诺函）。

(七)★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。

(八)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。

(九)投标人需承诺广州市番禺中心医院饭堂和广州市番禺区第七人民医院饭堂在2023年5月1日起提供双方合同约定的餐饮服务，同时投标人须制定符合招标人要求的饭堂改造期间的餐饮保障方案，保证改造期间提供正常餐饮服务。

(十)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。

(十一)投标人熟悉了解综合性三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。

(十二) 中标方须提交《项目实施方案》，包括但不限于《餐饮种类及定价方案》、《食堂改造方案》、《服务提升方案》、《信息化服务方案》、《应急供餐方案》（根据招标人质量要求，在4小时内指定地点保障提供每餐3500人次以上特殊应急供餐）等内容，中标方中标后经招标人确认后实施。合同期内因实际需要调整方案的，经招标人确认《项目实施补充方案》后实施。

**三、需求描述**

**(一)饭堂改造要求**

1.投标人必须投入一定的资金，对广州市番禺区中心医院和广州市番禺区第七人民医院的饭堂厨房及就餐区域进行统一的改造和环境提升，并承诺在进场后3个月内完成。投入资金必须完成（包括但不限于）以下项目:

1)广州市番禺区中心医院饭堂改造部分

①以医院划定的区域为界，把负一层的主要厨房功能区域搬至一楼，重新改造及整理饭堂厨房工作流程，打通改造后的一楼厨房与员工餐厅配餐间通道。改造后的饭堂厨房、食品加工操作流程必须符合食品卫生、消防安全、环境保护等相关法规要求。按实际需要更新购置（包括但不限于）厨房设备、水电设施、煤气管道、炉具、抽油烟设备、新风通风设备、隔油隔污设施、消防安全设备设施、特殊营养餐保障设施等。所有装修改造方案必须符合国家行业主管部门和招标方的要求，并经招标方签名确认同意才能实施（具体方案及投入设备见附件）。

②职工餐厅及营养餐厅改造提升。中标方需对就餐区域的空调、餐桌、餐椅进行更新，并须符合相关食品安全及疫情防控等管理要求，对天花和墙面进行翻新。

③饭堂必须安装食品安全视频监控，符合明厨亮灶的规定，并接入到医院安全监控视频系统中。

④投标人须合理安排改造施工流程，减少对饭堂服务的影响，并须在改造施工期间提供正常的院内餐饮保障服务。

2）对现有设备进行维护和更新。

3)广州市番禺区第七人民医院改造部分

①优化饭堂厨房工作流程，根据流程改造和消防法规对厨房进行改造；更新须更新的设备（包括但不限于冷冻冷藏设备、炉灶等（具体方案及投入设备见附件）。

②就餐区域环境提升。中标方需对就餐区域的空调、餐桌、餐椅进行更新，对天花和墙面进行翻新。

招标文件中附件一为初步改造方案，还需深化设计，具体实施以经招标方最后审定签名确认为准。饭堂改造设计、预算清单、设备清单等相关方案必须经过招标方的审核确认后方可施工，且要通过招标方的验收方可投入使用。（实际投入金额以结算评审为准）

**（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：06:30-9:00

午餐：10:30-13:00

晚餐：16:30-18:30

根据招标方的实际需求，开设24 小时明档服务 (售卖粥粉面、水饺、云吞，西点、冷热饮品等以满足临时就餐需求) 。

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）超过正常用膳时间的，饭堂应提供应急服务，提供预约订餐和送餐服务(根据实际需要可提供 24 小时服务),为有需要的科室免费配置智能保温柜，让延时就餐的医务人员吃到热的饭菜。配送食品有保温措施，保证送至病房时温度不低于 40℃。

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

★4、各餐时段必须包括标准化早餐、宵夜（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。饭菜样式要经常更新，每月推出3个或以上新菜品。每周提前公示菜单，滚动推出新菜品，确保满足职工和住院患者的饮食需要。

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：

1. 在招标方营养科的指导和监督下，根据《临床营养技术操作规范》等有关法规进行治疗饮食的制作，设专职膳食营养管理员，负责将招标方要求及时下达相关岗位人员和协助进行质量控制。
2. 需设有特殊治疗膳食灶并配备专人烹调，成立治疗膳食小组，营养科定期对治疗膳食小组及相关人员进行专业知识培训。治疗膳食小组负责特殊治疗膳食 (包括糖尿病膳食、低蛋白膳食、流质膳食等) 的制备，按饮食配方菜单准确称量、接受监督指导，根据医院营养师和临床意见及时改进工作。

3）配餐员根据住院患者饮食医嘱，提醒和指引住院患者预订治疗膳食，同时负责营养餐的配送。

4）住院病人普通饮食：结合三级综合医院对住院病人就餐考核的相关标准，中标方负责普通病人饮食食谱编制，营养科负责食谱审核。以确保病人饮食合理搭配，科学用餐。中标方对此不得擅自更改，如遇特殊情况需要修订须经招标方许可。

5）住院病人治疗饮食：治疗膳食是住院病人饮食的核心内容，它作为某些疾病诊断及治疗的重要辅助手段，贯穿于整个临床医疗过程的始终。中标方须严格执行招标方关于特殊治疗膳食管理要求制餐、配餐。

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）。

8、中标方可以在指定地点为招标方员工和病患提供符合卫生要求的临时流动餐车服务，但须服从招标方管理，对招标方提出的更改地点或暂停服务等要求须无条件服从。

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，对符合用工要求并愿意继续在招标方饭堂工作的原有员工优先聘用，并提供交接方案。

11、中标方派驻所有工作人员须服从招标方指挥及协调管理，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、消防安全、疫情防控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。饭堂员工的工资福利、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，负责办理招标方医院饭堂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，中标方应成立饭堂专项管理架构，设立驻点服务团队，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。

2、招标方按现状给中标方经营。中标方须承诺对现状的设施设备进行有效的维护，对不符合使用安全要求的进行有效维修，必要时应更新相关设施设备。新增的设施设备由中标方投入。在饭堂范围内的设施设备运行而造成安全事故的，由中标方负全部责任。

3、饭堂中标方是饭堂消防安全第一责任人。按照《消防法》等消防相关法律法规及医院消防管理规定，做好招标方饭堂内部各项消防安全管理工作，设定消防安全管理员，确保相关消防设施设备的有效。每年对全员进行消防安全知识培训、开展消防演练，做好饭堂区域内餐饮消防设施设备的建设投入与维保（包括原有的和中标方新增的消防设施、设备），操作区燃气报警装置更新及维护管理、燃气设施设备检测及维护管理，确保医院饭堂的消防安全。招标方发现中标方在饭堂管理中存在安全隐患，将发出整改通知书。中标方对安全隐患整改不到位超过三次的，或发生人员伤亡或过火面积超过10平方米或达到安全事故级别，招标方有权单方面终止合同，并由中标方承担此产生的一切损害赔偿。中标方所有派驻人员须经过公安部门筛查无犯罪或不良行为记录，符合《食品从业人员健康检查的管理办法》（粤食药监规〔2017〕2号）及其他食品安全及医院内感染控制相关管理要求才能录用上岗，并遵守国家、医院的相关规章制度和管理规定，不得从事违法犯罪活动及违反医院管理要求。招标方对中标方员工工作质量有监督和考核的权利，招标方有权要求中标方把不符合招标方要求的相关人员调离招标方饭堂运营项目。

4、中标方为招标方饭堂食品安全疫情防控第一责任人，严格执行上级相关防控文件要求，不得在招标方饭堂采购、使用或存储进口生鲜、冷冻畜禽肉类、水产品及其制品，采用本地食材；不直接食用各类生冷海鲜（如生鱼片、生虾等）。所有食物都要彻底清洗干净，经过高温煮熟透。加强各类食材从采购源头、运输环节等，要严格遵守操作规程，加强检验检疫，实行链条闭环管理，完善溯源机制。

5、中标方需在中标后为本项目购买食品安全类责任险，提供食品安全保障。

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。具体原材料质量要求如下：

1）禽类要求

新鲜光禽：光禽是指经宰杀去毛以后的鸡、鸭、鹅等禽类，质量好坏，是否新鲜，主要根据以下几方面来判别：

（1）喙有光泽、干燥、无粘液；

（2）口腔：新鲜的光禽口腔粘膜呈淡玫瑰色，有光泽、洁净、无异味；

（3）新鲜的光禽眼睛明亮，充满整个眼窝；

（4）皮肤：新鲜的光禽皮肤上毛孔隆起，表面干燥而紧缩，呈乳白色或淡黄色，稍带微红，无异味；

（5）脂肪：新鲜的光禽脂肪呈淡黄色或黄色，有光泽，无异味；

肌肉：新鲜光禽肌肉结实，有弹性，有光泽，颈、腿部肌肉呈玫瑰红色。变质的光禽肌肉松驰，湿润发粘，色变暗红，有明显腐败气味；

2）活水产类要求：鱼体健康，体态匀称，游动活泼，体色鲜明，体表光滑，眼睛亮丽，鳞片鳍条完好。无添加孔雀石绿、无汽油味残留。

3）肉类要求：

（1）每批鲜猪肉、猪骨可以是广州市及周边城市政府指定的肉联厂发出的放心肉并提供放心肉证，并注明保鲜期。

（2）所供货物应保持较好的外观和质量等级，符合国家食品部门的标准，鲜肉确保每日新鲜、保证无异味、无霉烂变质，确保肉类无残留淋巴等不宜食用的组织，肉类保证来源于正规肉联厂，供货时须提交肉联厂的验收单及当批次有效的动物检疫合格证、肉品品质检验合格证明复印件（供货时原件备查）。每次供货时须提供分割肉销售凭据、采购货品的检验报告及干货类的送货单上注明保质日期。（须提供承诺函）

4）蔬菜类要求

（1）属季节问题，若出现品种不能满足招标方需求的情况，可与招标方协商调换相应类别的品种（按叶菜、瓜菜等进行分类）。

（2）蔬菜、瓜、果必须是优质货品，不得含有残留农药或污染物，必须保证所供应的蔬菜符合卫生标准，同时承担因所供蔬菜问题引起的一切事故后果。每天采购蔬果须提供合格的农药残留检测报告，同时每周按招标方要求送市场监管部门复检。

（3）蔬菜类应保持较好的色泽和新鲜度,严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。蔬菜应无损伤、腐烂现象，无寄生虫或已受虫害现象。禁止采购超过保质期限的食品。

5）水果类质量要求：

（1）水果供应链要求：所有水果的来源必须清晰。

（2）所提供的水果应当色泽光鲜、水润饱满、无腐烂，果品表面清洁新鲜，无病虫害和机械损伤，带有芳香味。

6）大米质量标准

（1）米类执行标准： GB 1354-2009（本标准中的真菌毒素限量指标被GB 2761-2011 食品安全国家标准食品中真菌毒素限量中的相应指标代替。本标准中的4.3.3农药最大残留限量部分被GB 2763-2012 食品安全国家标准食品中农药最大残留限量中相应指标替代）标准一等米，不含添加剂

（2）大米的质量标准：除符合标准一等米外，要求：

碎米总量≤17%（国家标准：≤35%）

小碎米总量≤2%（国家标准：≤2.5%）

不完善粒≤3.5%（国家标准：≤4.0%）

黄米粒按国家标准执行。

（3）有“QS”标志，标明加工厂名称、品名、生产日期、保持期或保存期，供货时的剩余保质期不少于三分之二，质量等级、产品标准号、产品合格证，质量符合米类执行标准。

（4）具有固有色泽和香味，无污染、无虫害，色泽、气味、口味正常，无异味或霉味（霉变），无虫蛀结块挂丝或杂质异等，符合国家粮食卫生标准。

7）油类质量要求：

每个食用油品种必须色泽好，透明度高，无浑浊，无沉淀和悬浮物，粘度小，无分层现象，气味正常，无酸臭异味。严格执行国家质量标准及卫生安全标准，色泽、气味、霉变、真菌毒素、重金属污染物、农药等严格控制在国家标准范围内（原粮及成品粮色泽、气味必须正常。霉变粒不得超过2％。真菌毒素：黄曲霉毒素B1 （5μg/kg～20μg/kg）、脱氧雪腐镰刀菌烯醇（≤1000μg/kg）、玉米赤霉烯酮（≤60μg/kg）、赭曲霉毒素A（≤5μg/kg）。重金属污染物：铅（≤0.2mg/kg）、镉(0.1 mg/kg～0.2 mg/kg)、汞（≤0.02 mg/kg）、无机砷（0.1 mg/kg～0.2 mg/kg）。农药：对磷化物、马拉硫磷等140余种农药规定了最大残留限量。并根据招标人需求的食用油等级保证用油质量。

8）干货、副食品、调味品要求

（1）干货、副食品的质量基本标准要求符合国家行业标准，干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整、无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。确保产品质量稳定，保证营养丰富、绿色安全、海味浓郁、易存放、食用方便，保质期长。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。招标方可根据实际情况对需要的干货、副食品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的副食品招标方有权拒绝接受。

（2）所有副食品调味料均为正规厂家生产，包装完整，所有产品有“QS”标志，标明商品名称、规格、生产商、产地、生产日期、保质期或保存期。

（3）酱油：合格的酱油颜色比较红、亮，有光泽、透明，把这酱油倒在瓶子里后，摇一下，合格酱油产生的泡沫非常细腻，保持持久，挂碗现象非常好，有一种发黏的感觉；不合格的酱油泡沫比较大，很容易散去，挂碗现象不好，很容易滑落。

（4）味精：无色至白色结晶或粉末，具有特殊的鲜味，无异味，无肉眼可见杂质。食醋具有正常食醋的色泽、气味和滋味，不涩，无其他不良气味与异味，无浮物，不浑浊，无沉淀，无异物，无醋鳗、醋虱。

（5）酱腌菜：具有酱腌菜固有的色、香、味，无杂质，无其他不良气味，不得有霉斑白膜。

（6）酱类食品：具有正常酿造酱的色泽、气味和滋味，不涩，无其他不良气味，不得有酸、苦、焦糊及其它异味、异物。

（7）淀粉制品：具有各自品种固有的形态和色泽，不酸、不粘、不发霉，无变质，无异味，无杂质，口尝无砂质。

（8）食盐：结晶整齐一致，坚硬光滑，呈透明或半透明，不结块，无反卤吸潮现象，无杂质，沾取少许尝试具有纯正的咸味。

（9）鸡蛋：蛋壳清洁完整，色泽鲜明，无破损、裂纹，无霉斑，灯光透视时，整个蛋呈桔黄色至橙红色，蛋黄不见或略见阴影，没有霉味、酸味，臭味等不良气味，打开后蛋黄凸起、完整、有韧性，蛋白澄清、透明、稀稠分明，无异味。

（10）皮蛋：外表泥状包料完整、无霉斑，包料除掉后蛋壳完整无损，灯光透照蛋内容物凝固不动，打开观察，整个蛋凝固、不粘壳、清洁而有弹性，呈半透明的棕黄色，闻起来有芳香，无辛辣气。

（11）咸蛋：蛋壳完整无损，无裂纹或霉斑，摇动时有轻度水荡漾感觉，灯光透视蛋黄凝结、呈橙黄色且靠近蛋壳，蛋清呈白色水样透明，生蛋打开可见蛋清稀薄透明，蛋黄呈红色或淡红色，浓缩粘度增强，但不硬固，煮熟后打开，可见蛋清白嫩，蛋黄口味有细沙感，富于油脂，品尝则有咸蛋固有的香味。

（12）面粉：色泽呈白色或微黄色，不发暗，无杂质的颜色，呈细粉末状，不含杂质，手指捻捏时无粗粒感，无虫子和结块，置于手中紧捏后放开不成团，具有面粉的正常气味，无其他异味。

（13）豆腐：豆腐呈均匀的乳白色或淡黄色，稍有光泽，块形完整，软硬适度，富有一定的弹性，质地细嫩，结构均匀，无杂质，具有豆腐特有的香味，取样品品尝时口感细腻鲜嫩，味道纯正清香。

（14）豆腐泡：为金黄色或棕黄色，色彩鲜艳而有光泽，块形整齐，有弹性，皮脆，内质呈蜂窝状，不粘不散，无杂质，具有豆腐泡特有的清香风味，无其他任何不良气味，取样品细细咀嚼，外皮酥脆适口，泡内软嫩，咸香适度，具有豆腐泡固有的滋味。

（15）腐竹：为枝条或片叶状，质脆易折，条状折断有空心，无霉斑、杂质、虫蛀。呈淡黄色，有光泽。具有腐竹固有的香味，无其他任何异味，取样品品尝其滋味，具有腐竹固有的鲜香滋味。

（16）腐乳：红腐乳表面呈红色或枣红色，内部呈杏黄色，色泽鲜艳，有光泽。白腐乳外表呈乳黄色。块形整齐均匀，质地细腻，无霉斑、霉变及杂质。具有各品种的腐乳特有的香味或特征气味，无任何其他异味，滋味鲜美，咸淡适口，无任何其他异味。

（17）大豆：大豆根据其种皮颜色和粒形可分为黄大豆、青大豆、黑大豆、其他大豆(赤色、褐色、棕色等) 和饲料豆(秣食豆)五类。大豆皮色呈各种大豆固有的颜色，光彩油亮，洁净而有光泽，颗粒饱满，整齐均匀，无虫蛀粒，无杂质，无霉变。

（18）花生：果荚呈土黄色或白色，果仁呈各不同品种所特有的颜色，色泽分布均匀一致，带荚花生和去荚果仁均颗粒饱满、形态完整、大小均匀，子叶肥厚而有光泽，无杂质，具有花生特有的气味、香味，无任何异味。

（19）食糖：食糖根据经营习惯分为白糖、红糖、冰糖、方糖等。

①白糖的感官鉴别：色泽洁白明亮，有光泽，具有白糖的正常气味，无酸味、酒味或其他外来气味。

白砂糖：颗粒大如砂粒，晶粒均匀整齐，晶面明显，无碎末，糖质坚硬。

绵白糖：颗粒细小而均匀，质地绵软、潮润。

冰糖：块形完整，个粒均匀，结晶组织严密，透明或半透明，无破碎。

方糖：呈正六面体状，表面平整，无裂纹，铁边，断角，无突出砂粒，无霉斑。

凡是白糖都应干燥，晶粒松散，不粘手，不结块，无肉眼可见的杂质，白糖的水溶液应清晰透明无杂质。

②红糖的感官鉴别

红糖可细分为赤砂糖和红糖两种，其中赤砂糖是机制未经洗蜜的糖，红糖是用手工制成的土糖。因红糖的颜色有红褐、青褐、黄褐、赤红、金黄、淡黄、枣红等多种，很不一致，故凭色泽难以识别红糖的质量，应将感官鉴别的侧重点放在组织状态、气味、滋味三个指标上。呈晶粒状或粉末状，干燥而松散，不结块，不成团，杂质，其水溶液清晰，无沉淀，无悬浮物，具有甘蔗汁的清香味，无有酒味、酸味或其他外来不良气味，口味浓甜带鲜，微有糖蜜味，无焦苦味或其他外来异味。

（20）辛辣料：辛辣料是采用植物果实和种子粉碎而配制成的天然植物香料，如五香粉、胡椒粉、花椒粉、咖喱粉、芥末粉等，辛辣料的主要原料有八角、花椒、胡椒、桂皮、小茴香、大茴香、辣椒、孜然等。辛辣料呈干燥状，具有该种香料植物所特有的色、香、味，没有不纯正的气味和味道，无发霉味或其他异味。

8）冷冻食品类要求：

（1）冷冻食品类产品，中标方须清晰地列出产品品牌、名称、制造商名称和厂址、型号、生产日期和保质期限、包装类型、包装方式、包装净重量、含冰量等相关参数，且包装箱上必须贴有QS标志。包装：容器(框、箱、袋)要求清洁、干燥、牢固、透气，无污染、无异味、无霉变现象。严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。禁止采购超过保质期限的食品。

（2）冷冻水产类食品解冻后净重量不少于82%，冷冻肉类食品解冻后净重量不少于92%，冷冻禽类食品解冻后净重量不少于90%，须解冻4小时以内（室温20℃）使用。所有冷冻食品要求清晰列出产品品牌、规格、类型、包装方式、包装净重、含冰量等相关参数，且包装箱上必须贴有“QS”生产许可标识。

6、中标方应做好食品留样、台帐和动物检疫证登记，生、熟食品分开，接受招标方和政府职能部门的检查和监督。中标方需认真落实卫生责任制，层层把好卫生关，经常进行自检和监督，及时处理违反卫生条例的行为。具体要求：

1)食品卫生由专人管理和负责。

2)餐饮服务许可证应悬挂于醒目处，从业人员应体检、培训合格后，持有效的健康证方可上岗。

3)从业人员每年体检一次，凡患有传染病都不得参加接触食品工作。

4)工作人员上班时应穿戴整洁的工作衣帽，并保持个人卫生。

5)做好食堂内外环境卫生，做到每餐一打扫，每天一清洗。

6)食用工具每天用后应洗净，保持洁净，食（用）具做到“一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁。”

7)不购进、不加工、不出售腐烂变质、有毒、有害、超过保质期的食物。

8)生、熟食品、成品、半成品的加工和存放要有明显标记，分类存放，不得混放。

9)搞好操作间卫生，冷菜配餐所用工具必须专用，并有明显标志。

10)保持仓库整洁，食品应做到有分类、有标志，离地离墙保管。

11)食堂要有防蝇、防鼠等措施，严防生物污染。

12)及时做好垃圾分类及清理，垃圾分类桶应有盖和标记，搞好“三防”工作。

13)要求食堂管理人员每日自查一次，医院定期及不定期进行抽检，发现问题及时上报和处理。

 **（四）食堂场地及设备使用和维护要求**

1.场地用途为餐饮加工和销售服务。除双方另有约定外，中标方不得任意改变场地用途，或租赁给第三方使用。同时，未经招标方同意，中标方不得擅自对房屋、设施做任何改动（包括在墙上打洞）。

2.中标方在经营期间违反合同约定场地使用规定，不配合管理或给招标方造成负面影响情节严重经查属实的，招标方有权立即解除合同并要求中标方赔偿相关损失。

3、饭堂设施设备

1)招标人将饭堂内原有的厨房、餐厅设备提供给中标方使用、也可根据医院需要增加设备。

2)要按照招标方提供的厨房、餐厅设备清单，逐件核收，签字确认，中标方承担设备的维护及养护责任。

3)中标方应对经营场所内的所有设施设备（包含空调、照明、厨具等）进行定期维护和保养，其中对厨具设备必须每年进行不少于二次的检修和清理；抽排系统的风管每年不少于二次的疏通清洁；下水道保持通畅，每周不少于一次化油池的清理。室内燃气管道保护层必须每年翻新不少于一次，并由有资质的专业公司负责施工。合同期间所有设施设备的维修养护费用由中标方负责。

4)合同期满或合同中途终止，要对资产进行清点移交，发现遗失或非正常损坏的，中标方要按招标方规定承担赔偿。

5）合同期满或合同中途终止，中标方按合同要求投入的设施设备归招标人所有。

**（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20000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**食堂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，＞95分每上升1分奖500元；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20万元（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，在付清运营期间所产生的中标方应支付的费用（包括非正常损耗、损坏的厨具和食堂设施设备维修费）、资产盘点移交清楚后，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，参考模板)

( 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**食堂管理月度服务质量考评表**(每月考评一次，参考模板)考核月份： 20 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容及考评方法 | 存在问题及扣分 | 得分 |
| 经营管理（10分） | 设置专职管理人员和食堂管理架构，制定项目运营方案，具备应对饭堂突发事件的能力。按行业法规制定岗位人员职责、各项管理制度、操作流程、培训计划、有效监控措施等。缺少扣1分/项。 |  |  |
| 运营期间落实执行标书及合同的各项管理要求，按要求提供早餐、午餐、晚餐、宵夜及应急供餐等餐饮服务，并按标准化餐品及餐量供餐，保证规定售价。没执行或执行不到位扣2-4分 |  |
| 员工遵守国家、医院各项规章制度、管理要求等，无违法犯罪、监守自盗、违法食品安全上岗要求等，违反医院相关制度扣1-3分/次，发生违规违法事件扣2-5分/次。 |  |
| 建立各类管理档案，包括食品安全、消防安全检查、培训、员工服务质量检查和绩效考评等，缺少扣1分/项。承包方要有内部对菜肴出品的质量考核和满意度调查，对于不满意的厨师要建立淘汰机制，没执行或执行不到位扣2-4分。 |  |
| 食品供货商及其产品应具备的证照齐全，缺乏扣2分/品种或供应商，没建立固定供货渠道及签订协议，或供货商资料没按要求报后勤保障科审批及备案，扣2-4分/次。不及时补充可终止供应商产品供应。 |  |
| 肉菜等鲜活采购应固定档位，有检验合格证，不符合要求扣2分/次 |  |
| 不落实进货验收制度发现一次扣1分/次，进货台账不齐全和登记不符合要求扣0.5分/次/品种；采购变质、有毒、含违禁添加剂、过期等有害食品扣3-5分/品种/次。情节严重报行政主管部门或公安机关处理。 |  |
| 食堂各类设施设备要做好有效维护管理，必要时应更新相关设施设备。设施设备故障无及时维修及做好安全防护的，扣3-5分/件。 |  |  |
| 积极配合医院各项迎检及重大活动任务，不配合或消极配合，扣2-4分。 |  |  |
| 需提高基本标准餐单售价，需向出租方提交书面申请，经同意后方能调整。未经批准擅自提价的扣2-4分/品种。 |  |  |
| 无按要求落实食品添加剂五专管理，扣2-4分。 |  |  |
| 食品储存、冷冻冷藏管理（10分） | 要求分类及登记、离地离墙、防鼠防蟑螂、有标识、先后顺序等仓储管理制度存放，不符合要求扣0.5-1分/品种 |  |  |
| 食品及食品容器与其他物品混放，食品无按规定密封及存储，扣1-2分/次 |  |
| 冰柜冰库存放的食品原料、半成品、成品等分类放置有标识，不得混放，发现混放扣1分/次；保持清洁卫生、定期除霜，发现不符合卫生扣0.5-1分/次，每天检查记录保持温度在正常范围，缺一次扣0.5分，温度不达到要求扣1分/次 |  |
| 发现变质食品或过期或再回收食品供应扣3-5分/次 |  |
| 配餐间管理（10分） | 进入配餐间前须洗消双手、更换专间工衣、戴口罩帽，不得穿专间工衣从事与专间无关工作，违规扣1分/次 |  |  |
| 出入配餐间、传递窗必须随手关门窗，违规扣1分/人次，发现直接从预进间传递食品或非专间人员违规进入专间扣1分/次 |  |
| 每次配餐结束全面清洁保持洁净无污迹和积水，不符合要求扣1分/次 |  |
| 保持室温25度以下，每天空气消毒和登记，紫外线光管使用时间不超规定时间或保证有效强度，不符合要求扣1分/次，配餐间内存有不合要求物品扣1分/次。 |  |
| 违反配餐间其他管理规定，扣1-3分/次 |  |  |
| 留样及农药检测（5分） | 留样品种不全或留样量少于125克/品种或记录不全或不及时、保存不标准等不规范行为扣0.5分/品种/次 |  |  |
| 蔬菜每批次检测并记录，不检测或无记录，无每周送桥南街食安办检测扣1分/批次 |  |
| 食品卫生（15分） | 饭菜有异物（头发、苍蝇、蟑螂、鼠屎、钢丝等）扣2分/人次，饭菜变质或有异味扣2分/人次 |  |  |
| 送餐或外卖不符合卫生要求（运送工具、人员等）扣0.5-1分/人次 |  |
| 不按洁污流程、分区分类处理用后餐具扣1分/次，餐具洗消不符合洗消流程和卫生要求扣1分/次， |  |
| 员工餐具与病人用餐具不分开扣1分/次 |  |
| 洗消后餐具及其消毒柜外观不洁净扣0.5分/件，餐具消毒记录缺填扣0.5分/次。无按要求落实餐车紫外线消毒或记录登记不全，扣1分/次。 |  |
| 一次性清洁餐具放置地上或与其他杂物混放或包装残旧扣0.5-1分/次 |  |
| 餐具保洁柜除放置洗消后餐具和去外包装后一次性餐具外不得混放其他物品，保持清洁卫生，发现不符合要求扣1分/次 |  |
| 其他不符合食品卫生管理及操作的行为，扣1分/次 |  |  |
| 环境卫生（20分） | 储物柜、工作台、饮水机、炉具、地面、门窗、天花、排水渠、办公室、更衣室、垃圾处理、清洁用具等环境卫生一处不符合清洁卫生和食品卫生要求扣0.5-1分/处 |  |  |
| 餐厅、食品处理区对外门窗敞开不关、有苍蝇等其他蚊虫扣0.5-1分/次/间。食堂内发现老鼠、鼠屎、鼠迹扣1-2分 /处或间，发现蟑螂或蟑螂屎扣0.5-1分/处或间。 |  |
| 食堂内所有对外门窗应设防鼠、蝇、蟑螂纱窗、防鼠板等防四害设施，出入关闭，所有排水沟渠、入墙管口、缝隙必须安装防鼠防蟑螂设施，无设施、设施破损或有设施不执行扣1分/处或次。 |  |
| 无定期开展除四害消杀或消杀不规范，扣1-3分/次。 |  |
| 门窗、地板不定期清洁扣1分/间，用后餐具、剩饭菜不及时清理扣0.5分/次，餐台凳有污迹扣0.5分/张 |  |
| 从业人员健康管理及个人卫生（10分） | 每年进行健康检查并取得健康证，无证上岗扣5分/人，过期扣3分/人 |  |  |
| 每天进行“五病”症状自查，无自查和记录扣0.5分/人，发现带病（五病）上班扣2分/人/天 |  |
| 工作人员衣帽整洁、接触食物要规范戴口罩、帽子，长发要束起，接触直接入口的操作人员在处理食物前、接触生食或受污染物体后、使用卫生间后必须洗手，不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区与外卖或送餐人员工衣要分开，不得穿外卖工衣进入食品处理区；不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区工作人员上洗手间前后要更衣、洗消双手，不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区发现私人物品扣0.5分/人次 |  |
| 发现在食品处理区吸烟、饮食等扣1分/人次 |  |
| 发现其他不符合从业人员卫生管理要求的扣0.5-1分/次 |  |
| 餐厨废弃物处置（5分） | 餐厨废弃物（食堂集水井污油、剩饭菜）不得交给无资质公司或个人处理，不得用于违法违规用途，应与接收单位或个人签署合同并提交我院备案，不符合要求扣2分/项/月 |  |  |
| 按要求配置垃圾分类桶和执行分类垃圾收运及减排措施，做好隔油池及工作场所内的集水井的清洁、维护。厨余垃圾日产日清，每天清洗暂存处及垃圾桶，食堂集水井每周清理不少于两次，保持环境清洁卫生，不符合要求扣0.5-1分/次 |  |
| 废弃包装箱或纸皮等日产日清，发现乱堆乱摆不及时清理扣0.5分/次 |  |
| 餐饮供应服务（10分） | 在招标方指定时间内完成各项订餐送餐服务，不按时送达的扣0.5-1分/次，餐厅不按服务时间提供餐饮扣0.5-1分/次 |  |  |
| 订餐无人接听或落实、送餐货不对板、送餐送错地址等被投诉属实员工餐扣1分/人次，团体餐或病人餐扣2分/人次 |  |
| 饭菜冷、生或变质被投诉属实扣0.5分/次 |  |
| 发现或被投诉服务态度差或拒绝电子支付扣2分/人次 |  |
| 餐具不及时回收影响环境卫生扣0.5分/次 |  |
| 不按指定地点、时间和卫生管理要求乱摆卖等扣1分/次，乱摆卖达3次或以上暂停临时售卖点1个星期，达5次或以上暂停1个月，屡禁不止或外卖车不符合卫生要求取消临时售卖服务 |  |
| 配合医院做好各项应急供餐和上级交办餐饮相关任务，要具备随时提供每餐3500人次以上特殊应急供餐的能力，未按要求完成扣2-5分/次。 |  |  |
| 上级或院方组织的员工及病患者满意度评价，低于80分，或不满意具体意见重复反映2次以上仍未整改的，扣2-5分。 |  |  |
| 其他（5） | 占用急救电梯、挪用或损坏消防器材、造成其他安全隐患扣2-5分/次，或违反医院管理制度及规定，扣3分/次。 |  |  |
| 餐饮、食材及副食品销售等的特色增值服务，没做到优价优质，或整体服务及质量低于社会上品牌餐饮企业和零售超市的平均服务水平的，扣1-3分。 |  |  |
| 合计 |  |  |  |

**第四章 合同（样本）**

**合 同 书**

项目编号：

项目名称：

签订日期：

**甲方（招标人）：**

地　　址：

联系电话：

**乙方（中标人）：**

地　　址：

联系电话：

根据番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目的招标结果，按照《中华人民共和国民法典》及有关规定，为明确甲方、乙方的权利义务，本着公平、公正、自愿的原则，经充分友好协商一致，签订本合同，供双方共同遵守。

**一、合同价款**

（一）合同金额（投入资金总额）：元。

1.对广州市番禺区中心医院饭堂改造及环境提升投入资金：元。

2.对广州市番禺区中心医院饭堂现有设备进行维护和更新投入资金：元。

3.对广州市番禺区第七人民医院饭堂进行改造投入资金：元。

**二、项目内容：**

番禺中心医院医疗集团包括广州市番禺区中心医院（院本部）及广州市番禺区第七人民医院（东院区），两个院区分别设置了饭堂，乙方获取两个饭堂的委托运营服务，乙方需分别与广州市番禺区中心医院及广州市番禺区第七人民医院签订合同。

**三、项目概述**

广州市番禺区中心医院为三级甲等综合医院，开放床位1463张，日均门诊量约6500人次，饭堂建筑面积约2500平方米；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。两单位日总就餐量约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。

乙方须具有合法的《食品经营许可证》及具有2年以上团餐经营经验。

 (一)项目名称：番禺中心医院医疗集团饭堂委托运营服务采购项目

 (二)经营服务范围：按医院饭堂卫生经营许可证范围经营，不得超出经营范围，乙方负责其餐饮场所的餐饮卫生许可证的相关续期变更申报验收等手续及其费用。饭堂以营养配餐、大众餐饮及地方特色风味搭配，主要面向员工及病患提供餐饮服务，要体现公益性公立医院饭堂的公益性、服务性，饭菜价格低于周边社会餐饮同等水平；同时需具备提供特殊病患营养配餐和工作围餐服务的能力。

 (三)乙方必须对项目进行整体投标，不允许仅对其中部分内容进行投标。

 (四)运营服务期限：自2023年5月1日至2026年4月30日。

(五)服务模式：乙方在合同期内，以自主经营、自负盈亏的方式进行运营，对饭堂运营全面负责。

(六)乙方投入广州市番禺区中心医院饭堂改造及环境提升万元（RMB）的资金，投入万元（RMB）的资金对现有设备进行维护和更新。广州市番禺区第七人民医院饭堂投入万元（RMB）的资金对运营服务的饭堂进行改造。在甲方对应场所现有设备、设施的基础上，乙方需按甲方要求提交投入资金方案。投入设施设备均应为新购置的全新设备，从2023年5月1日起3个月内按甲方要求完成场地改造和设施设备的投入，所有改造和投入的设施设备均须经甲方验收合格后才可投入使用，乙方需对改造方案、设备设施投入、完成时间等做出书面承诺和制订具体方案。项目到期后，根据招标文件、投标文件、投入方案及补充协议等投入的所有物资及装修等归甲方所有；所投入金额涉及工程及设施设备的以甲方指定的第三方评审机构出具的评审报告为准。

(七)乙方在经营过程中，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，限期结束仍未按甲方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；因乙方违约行为而解除合同，不予退还经营风险保证金，同时对乙方已发生的投入，甲方不作任何赔付。

(八)甲方始终拥有对本项目的最终管理权。乙方在日常运营工作中应遵守甲方制定的有关规章制度，保障饭堂食品安全。

(九)乙方承诺广州市番禺中心医院饭堂和广州市番禺区第七人民医院饭堂在2023年5月1日起提供双方合同约定的餐饮服务，同时乙方须制定符合甲方要求的饭堂改造期间的餐饮保障方案，保证改造期间提供正常餐饮服务。

(十)乙方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。

(十一)乙方熟悉了解综合性三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。

(十二) 乙方须提交《项目实施方案》，包括但不限于《餐饮种类及定价方案》、《食堂改造方案》、《服务提升方案》、《信息化服务方案》、《应急供餐方案》（根据甲方质量要求，在4小时内指定地点保障提供每餐3500人次以上特殊应急供餐）等内容，乙方中标后经甲方确认后实施。合同期内因实际需要调整方案的，经甲方确认《项目实施补充方案》后实施。

**四、需求描述**

 **(一)饭堂改造要求**

1.乙方必须投入一定的资金，对广州市番禺区中心医院和广州市番禺区第七人民医院的饭堂厨房及就餐区域进行统一的改造和环境提升，并承诺在进场后3个月内完成。投入资金必须完成（包括但不限于）以下项目:

1)广州市番禺区中心医院饭堂改造部分

①以医院划定的区域为界，把负一层的主要厨房功能区域搬至一楼，重新改造及整理饭堂厨房工作流程，打通改造后的一楼厨房与员工餐厅配餐间通道。改造后的饭堂厨房、食品加工操作流程必须符合食品卫生、消防安全、环境保护等相关法规要求。按实际需要更新购置（包括但不限于）厨房设备、水电设施、煤气管道、炉具、抽油烟设备、新风通风设备、隔油隔污设施、消防安全设备设施、特殊营养餐保障设施等。所有装修改造方案必须符合国家行业主管部门和甲方的要求，并经甲方签名确认同意才能实施。（具体方案及投入设备见附件）

②职工餐厅及营养餐厅改造提升。乙方需对就餐区域的空调、餐桌、餐椅进行更新，并须符合相关食品安全及疫情防控等管理要求，对天花和墙面进行翻新。

③饭堂必须安装食品安全视频监控，符合明厨亮灶的规定，并接入到医院安全监控视频系统中。

④乙方须合理安排改造施工流程，减少对饭堂服务的影响，并须在改造施工期间提供正常的院内餐饮保障服务。

2）对现有设备进行维护和更新。

3)广州市番禺区第七人民医院改造部分

①优化饭堂厨房工作流程，根据流程改造和消防法规对厨房进行改造；更新须更新的设备（包括但不限于冷冻冷藏设备、炉灶等详见附件一）。

②就餐区域环境提升。乙方需对就餐区域的空调、餐桌、餐椅进行更新，对天花和墙面进行翻新。

招标文件中附件一为初步改造方案，还需深化设计，具体实施以经甲方最后审定签名确认为准。饭堂改造设计、预算清单、设备清单等相关方案必须经过甲方的审核确认后方可施工，且要通过甲方的验收方可投入使用。（实际投入金额以结算评审为准）

**（二）饭堂服务需求**

1、供餐时间 (甲方可根据季节等实际情况调整) ：

早餐：06:30-9:00

午餐：10:30-13:00

晚餐：16:30-18:30

根据甲方的实际需求，开设24 小时明档服务 (售卖粥粉面、水饺、云吞，西点、冷热饮品等以满足临时就餐需求) 。

2、订餐服务要求：

1）使用甲方的电子收付系统，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。若甲方提供的电子订餐及收付系统未能满足实际使用需求，乙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。在甲方指定时间内完成各项订餐送餐服务。

3）超过正常用膳时间的，饭堂应提供应急服务，提供预约订餐和送餐服务 (根据实际需要可提供 24 小时服务) ，为有需要的科室免费配置智能保温柜，让延时就餐的医务人员吃到热的饭菜。配送食品有保温措施，保证送至病房时温度不低于 40℃。

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

4、各餐时段必须包括标准化早餐、宵夜（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。乙方须对上述定价及服务出具承诺函。

5、乙方制定的菜单须经甲方审核同意，根据甲方实际要求补充或修改。饭菜样式要经常更新，每月推出3个或以上新菜品。每周提前公示菜单，滚动推出新菜品，确保满足职工和住院患者的饮食需要。

6、乙方必须因应医院内人群的用餐特殊性，按照甲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：

1. 在甲方营养科的指导和监督下，根据《临床营养技术操作规范》等有关法规进行治疗饮食的制作，设专职膳食营养管理员，负责将甲方要求及时下达相关岗位人员和协助进行质量控制。
2. 需设有特殊治疗膳食灶并配备专人烹调，成立治疗膳食小组，营养科定期对治疗膳食小组及相关人员进行专业知识培训。治疗膳食小组负责特殊治疗膳食 (包括糖尿病膳食、低蛋白膳食、流质膳食等) 的制备，按饮食配方菜单准确称量、接受监督指导，根据医院营养师和临床意见及时改进工作。

3）配餐员根据住院患者饮食医嘱，提醒和指引住院患者预订治疗膳食，同时负责营养餐的配送。

4）住院病人普通饮食：结合三级综合医院对住院病人就餐考核的相关标准，乙方负责普通病人饮食食谱编制，营养科负责食谱审核。以确保病人饮食合理搭配，科学用餐。乙方对此不得擅自更改，如遇特殊情况需要修订须经甲方许可。

5）住院病人治疗饮食：治疗膳食是住院病人饮食的核心内容，它作为某些疾病诊断及治疗的重要辅助手段，贯穿于整个临床医疗过程的始终。乙方须严格执行甲方关于特殊治疗膳食管理要求制餐、配餐。

7、乙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）。

8、乙方可以在指定地点为甲方员工和病患提供符合卫生要求的临时流动餐车服务，但须服从甲方管理，对甲方提出的更改地点或暂停服务等要求须无条件服从。

9、乙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、乙方需配合做好与原乙方的交接工作，对符合用工要求并愿意继续在甲方饭堂工作的原有员工优先聘用，并提供交接方案。

11、乙方派驻所有工作人员须服从甲方指挥及协调管理，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、乙方需严格执行乙方的食品安全、消防安全、疫情防控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甲方书面警告仍拒不整改或整改不到位的，甲方有权终止合同，且对甲方造成财产或声誉损害的，乙方应承担赔偿责任。

13、乙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，由乙方负责招标文件对乙方要求的一切事宜及责任，自主经营、自负盈亏。饭堂员工的工资福利、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) 由乙方负责。乙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、法律责任全部由乙方承担，实行一票否决，甲方有权终止合同，且对甲方造成财产或声誉损害的，乙方应承担赔偿责任。乙方按《劳动合同法》相关规定，依法用工，负责办理甲方医院饭堂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，乙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乙方负责，与甲方无关。乙方的所有员工违反国家计划生育政策的一切后果由乙方承担。

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甲方实际，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，甲方饭堂属于医疗机构食堂，乙方应成立饭堂专项管理架构，设立驻点服务团队，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。

2、甲方按现状给乙方经营。乙方承诺对现状的设施设备进行有效的维护，对不符合使用安全要求的进行有效维修，必要时应更新相关设施设备。新增的设施设备由乙方投入。在饭堂范围内的设施设备运行而造成安全事故的，由乙方负全部责任。

3、饭堂乙方是饭堂消防安全第一责任人。按照《消防法》等消防相关法律法规及医院消防管理规定，做好甲方饭堂内部各项消防安全管理工作，设定消防安全管理员，确保相关消防设施设备的有效。每年对全员进行消防安全知识培训、开展消防演练，做好饭堂区域内餐饮消防设施设备的建设投入与维保（包括原有的和乙方新增的消防设施、设备），操作区燃气报警装置更新及维护管理、燃气设施设备检测及维护管理，确保医院饭堂的消防安全。甲方发现乙方在饭堂管理中存在安全隐患，将发出整改通知书。乙方对安全隐患整改不到位超过三次的，或发生人员伤亡或过火面积超过10平方米或达到安全事故级别，甲方有权单方面终止合同，并由乙方承担此产生的一切损害赔偿。乙方所有派驻人员须经过公安部门筛查无犯罪或不良行为记录，符合《食品从业人员健康检查的管理办法》（粤食药监规〔2017〕2号）及其他食品安全及医院内感染控制相关管理要求才能录用上岗，并遵守国家、医院的相关规章制度和管理规定，不得从事违法犯罪活动及违反医院管理要求。甲方对乙方员工工作质量有监督和考核的权利，甲方有权要求乙方把不符合甲方要求的相关人员调离甲方饭堂运营项目。

4、乙方为甲方饭堂食品安全疫情防控第一责任人，严格执行上级相关防控文件要求，不得在甲方饭堂采购、使用或存储进口生鲜、冷冻畜禽肉类、水产品及其制品，采用本地食材；不直接食用各类生冷海鲜（如生鱼片、生虾等）。所有食物都要彻底清洗干净，经过高温煮熟透。加强各类食材从采购源头、运输环节等，要严格遵守操作规程，加强检验检疫，实行链条闭环管理，完善溯源机制。

5、乙方需在中标后为本项目购买食品安全类责任险，提供食品安全保障；保险期 年，单次事故赔偿限额 万元以上。

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，乙方须确保各类原料采购符合国家相关规定，并结合甲方就餐人群特殊性，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。按甲方要求提交全部供货商清单及相应产品合格证明文件与甲方备案，并配合甲方进行溯源检查。乙方在经营过程中所有的食品采取统一采购方式，乙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。甲方饭堂食用的蔬菜、瓜果、肉类等，必须在具有检测条件的生产基地或市场购买。具体原材料质量要求如下：

1）禽类要求

新鲜光禽：光禽是指经宰杀去毛以后的鸡、鸭、鹅等禽类，质量好坏，是否新鲜，主要根据以下几方面来判别：

（1）喙有光泽、干燥、无粘液；

（2）口腔：新鲜的光禽口腔粘膜呈淡玫瑰色，有光泽、洁净、无异味；

（3）新鲜的光禽眼睛明亮，充满整个眼窝；

（4）皮肤：新鲜的光禽皮肤上毛孔隆起，表面干燥而紧缩，呈乳白色或淡黄色，稍带微红，无异味；

（5）脂肪：新鲜的光禽脂肪呈淡黄色或黄色，有光泽，无异味；

肌肉：新鲜光禽肌肉结实，有弹性，有光泽，颈、腿部肌肉呈玫瑰红色。变质的光禽肌肉松驰，湿润发粘，色变暗红，有明显腐败气味；

2）活水产类要求：鱼体健康，体态匀称，游动活泼，体色鲜明，体表光滑，眼睛亮丽，鳞片鳍条完好。无添加孔雀石绿、无汽油味残留。

3）肉类要求：

（1）每批鲜猪肉、猪骨可以是广州市及周边城市政府指定的肉联厂发出的放心肉并提供放心肉证，并注明保鲜期。

（2）所供货物应保持较好的外观和质量等级，符合国家食品部门的标准，鲜肉确保每日新鲜、保证无异味、无霉烂变质，确保肉类无残留淋巴等不宜食用的组织，肉类保证来源于正规肉联厂，供货时须提交肉联厂的验收单及当批次有效的动物检疫合格证、肉品品质检验合格证明复印件（供货时原件备查）。每次供货时须提供分割肉销售凭据、采购货品的检验报告及干货类的送货单上注明保质日期。

4）蔬菜类要求

（1）属季节问题，若出现品种不能满足甲方需求的情况，可与甲方协商调换相应类别的品种（按叶菜、瓜菜等进行分类）。

（2）蔬菜、瓜、果必须是优质货品，不得含有残留农药或污染物，必须保证所供应的蔬菜符合卫生标准，同时承担因所供蔬菜问题引起的一切事故后果。每天采购蔬果须提供合格的农药残留检测报告，同时每周按甲方要求送市场监管部门复检。

（3）蔬菜类应保持较好的色泽和新鲜度,严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。蔬菜应无损伤、腐烂现象，无寄生虫或已受虫害现象。禁止采购超过保质期限的食品。

5）水果类质量要求：

（1）水果供应链要求：所有水果的来源必须清晰。

（2）所提供的水果应当色泽光鲜、水润饱满、无腐烂，果品表面清洁新鲜，无病虫害和机械损伤，带有芳香味。

6）大米质量标准

（1）米类执行标准： GB 1354-2009（本标准中的真菌毒素限量指标被GB 2761-2011 食品安全国家标准食品中真菌毒素限量中的相应指标代替。本标准中的4.3.3农药最大残留限量部分被GB 2763-2012 食品安全国家标准食品中农药最大残留限量中相应指标替代）标准一等米，不含添加剂

（2）大米的质量标准：除符合标准一等米外，要求：

碎米总量≤17%（国家标准：≤35%）

小碎米总量≤2%（国家标准：≤2.5%）

不完善粒≤3.5%（国家标准：≤4.0%）

黄米粒按国家标准执行。

（3）有“QS”标志，标明加工厂名称、品名、生产日期、保持期或保存期，供货时的剩余保质期不少于三分之二，质量等级、产品标准号、产品合格证，质量符合米类执行标准。

（4）具有固有色泽和香味，无污染、无虫害，色泽、气味、口味正常，无异味或霉味（霉变），无虫蛀结块挂丝或杂质异等，符合国家粮食卫生标准。

7）油类质量要求：

每个食用油品种必须色泽好，透明度高，无浑浊，无沉淀和悬浮物，粘度小，无分层现象，气味正常，无酸臭异味。严格执行国家质量标准及卫生安全标准，色泽、气味、霉变、真菌毒素、重金属污染物、农药等严格控制在国家标准范围内（原粮及成品粮色泽、气味必须正常。霉变粒不得超过2％。真菌毒素：黄曲霉毒素B1 （5μg/kg～20μg/kg）、脱氧雪腐镰刀菌烯醇（≤1000μg/kg）、玉米赤霉烯酮（≤60μg/kg）、赭曲霉毒素A（≤5μg/kg）。重金属污染物：铅（≤0.2mg/kg）、镉(0.1 mg/kg～0.2 mg/kg)、汞（≤0.02 mg/kg）、无机砷（0.1 mg/kg～0.2 mg/kg）。农药：对磷化物、马拉硫磷等140余种农药规定了最大残留限量。并根据甲方需求的食用油等级保证用油质量。

8）干货、副食品、调味品要求

（1）干货、副食品的质量基本标准要求符合国家行业标准，干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整、无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。确保产品质量稳定，保证营养丰富、绿色安全、海味浓郁、易存放、食用方便，保质期长。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。甲方可根据实际情况对需要的干货、副食品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的副食品甲方有权拒绝接受。

（2）所有副食品调味料均为正规厂家生产，包装完整，所有产品有“QS”标志，标明商品名称、规格、生产商、产地、生产日期、保质期或保存期。

（3）酱油：合格的酱油颜色比较红、亮，有光泽、透明，把这酱油倒在瓶子里后，摇一下，合格酱油产生的泡沫非常细腻，保持持久，挂碗现象非常好，有一种发黏的感觉；不合格的酱油泡沫比较大，很容易散去，挂碗现象不好，很容易滑落。

（4）味精：无色至白色结晶或粉末，具有特殊的鲜味，无异味，无肉眼可见杂质。食醋具有正常食醋的色泽、气味和滋味，不涩，无其他不良气味与异味，无浮物，不浑浊，无沉淀，无异物，无醋鳗、醋虱。

（5）酱腌菜：具有酱腌菜固有的色、香、味，无杂质，无其他不良气味，不得有霉斑白膜。

（6）酱类食品：具有正常酿造酱的色泽、气味和滋味，不涩，无其他不良气味，不得有酸、苦、焦糊及其它异味、异物。

（7）淀粉制品：具有各自品种固有的形态和色泽，不酸、不粘、不发霉，无变质，无异味，无杂质，口尝无砂质。

（8）食盐：结晶整齐一致，坚硬光滑，呈透明或半透明，不结块，无反卤吸潮现象，无杂质，沾取少许尝试具有纯正的咸味。

（9）鸡蛋：蛋壳清洁完整，色泽鲜明，无破损、裂纹，无霉斑，灯光透视时，整个蛋呈桔黄色至橙红色，蛋黄不见或略见阴影，没有霉味、酸味，臭味等不良气味，打开后蛋黄凸起、完整、有韧性，蛋白澄清、透明、稀稠分明，无异味。

（10）皮蛋：外表泥状包料完整、无霉斑，包料除掉后蛋壳完整无损，灯光透照蛋内容物凝固不动，打开观察，整个蛋凝固、不粘壳、清洁而有弹性，呈半透明的棕黄色，闻起来有芳香，无辛辣气。

（11）咸蛋：蛋壳完整无损，无裂纹或霉斑，摇动时有轻度水荡漾感觉，灯光透视蛋黄凝结、呈橙黄色且靠近蛋壳，蛋清呈白色水样透明，生蛋打开可见蛋清稀薄透明，蛋黄呈红色或淡红色，浓缩粘度增强，但不硬固，煮熟后打开，可见蛋清白嫩，蛋黄口味有细沙感，富于油脂，品尝则有咸蛋固有的香味。

（12）面粉：色泽呈白色或微黄色，不发暗，无杂质的颜色，呈细粉末状，不含杂质，手指捻捏时无粗粒感，无虫子和结块，置于手中紧捏后放开不成团，具有面粉的正常气味，无其他异味。

（13）豆腐：豆腐呈均匀的乳白色或淡黄色，稍有光泽，块形完整，软硬适度，富有一定的弹性，质地细嫩，结构均匀，无杂质，具有豆腐特有的香味，取样品品尝时口感细腻鲜嫩，味道纯正清香。

（14）豆腐泡：为金黄色或棕黄色，色彩鲜艳而有光泽，块形整齐，有弹性，皮脆，内质呈蜂窝状，不粘不散，无杂质，具有豆腐泡特有的清香风味，无其他任何不良气味，取样品细细咀嚼，外皮酥脆适口，泡内软嫩，咸香适度，具有豆腐泡固有的滋味。

（15）腐竹：为枝条或片叶状，质脆易折，条状折断有空心，无霉斑、杂质、虫蛀。呈淡黄色，有光泽。具有腐竹固有的香味，无其他任何异味，取样品品尝其滋味，具有腐竹固有的鲜香滋味。

（16）腐乳：红腐乳表面呈红色或枣红色，内部呈杏黄色，色泽鲜艳，有光泽。白腐乳外表呈乳黄色。块形整齐均匀，质地细腻，无霉斑、霉变及杂质。具有各品种的腐乳特有的香味或特征气味，无任何其他异味，滋味鲜美，咸淡适口，无任何其他异味。

（17）大豆：大豆根据其种皮颜色和粒形可分为黄大豆、青大豆、黑大豆、其他大豆(赤色、褐色、棕色等) 和饲料豆(秣食豆)五类。大豆皮色呈各种大豆固有的颜色，光彩油亮，洁净而有光泽，颗粒饱满，整齐均匀，无虫蛀粒，无杂质，无霉变。

（18）花生：果荚呈土黄色或白色，果仁呈各不同品种所特有的颜色，色泽分布均匀一致，带荚花生和去荚果仁均颗粒饱满、形态完整、大小均匀，子叶肥厚而有光泽，无杂质，具有花生特有的气味、香味，无任何异味。

（19）食糖：食糖根据经营习惯分为白糖、红糖、冰糖、方糖等。

①白糖的感官鉴别：色泽洁白明亮，有光泽，具有白糖的正常气味，无酸味、酒味或其他外来气味。

白砂糖：颗粒大如砂粒，晶粒均匀整齐，晶面明显，无碎末，糖质坚硬。

绵白糖：颗粒细小而均匀，质地绵软、潮润。

冰糖：块形完整，个粒均匀，结晶组织严密，透明或半透明，无破碎。

方糖：呈正六面体状，表面平整，无裂纹，铁边，断角，无突出砂粒，无霉斑。

凡是白糖都应干燥，晶粒松散，不粘手，不结块，无肉眼可见的杂质，白糖的水溶液应清晰透明无杂质。

②红糖的感官鉴别

红糖可细分为赤砂糖和红糖两种，其中赤砂糖是机制未经洗蜜的糖，红糖是用手工制成的土糖。因红糖的颜色有红褐、青褐、黄褐、赤红、金黄、淡黄、枣红等多种，很不一致，故凭色泽难以识别红糖的质量，应将感官鉴别的侧重点放在组织状态、气味、滋味三个指标上。呈晶粒状或粉末状，干燥而松散，不结块，不成团，杂质，其水溶液清晰，无沉淀，无悬浮物，具有甘蔗汁的清香味，无有酒味、酸味或其他外来不良气味，口味浓甜带鲜，微有糖蜜味，无焦苦味或其他外来异味。

（20）辛辣料：辛辣料是采用植物果实和种子粉碎而配制成的天然植物香料，如五香粉、胡椒粉、花椒粉、咖喱粉、芥末粉等，辛辣料的主要原料有八角、花椒、胡椒、桂皮、小茴香、大茴香、辣椒、孜然等。辛辣料呈干燥状，具有该种香料植物所特有的色、香、味，没有不纯正的气味和味道，无发霉味或其他异味。

8）冷冻食品类要求：

（1）冷冻食品类产品，乙方须清晰地列出产品品牌、名称、制造商名称和厂址、型号、生产日期和保质期限、包装类型、包装方式、包装净重量、含冰量等相关参数，且包装箱上必须贴有QS标志。包装：容器(框、箱、袋)要求清洁、干燥、牢固、透气，无污染、无异味、无霉变现象。严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。禁止采购超过保质期限的食品。

（2）冷冻水产类食品解冻后净重量不少于82%，冷冻肉类食品解冻后净重量不少于92%，冷冻禽类食品解冻后净重量不少于90%，须解冻4小时以内（室温20℃）使用。所有冷冻食品要求清晰列出产品品牌、规格、类型、包装方式、包装净重、含冰量等相关参数，且包装箱上必须贴有“QS”生产许可标识。

6、乙方应做好食品留样、台帐和动物检疫证登记，生、熟食品分开，接受甲方和政府职能部门的检查和监督。乙方需认真落实卫生责任制，层层把好卫生关，经常进行自检和监督，及时处理违反卫生条例的行为。具体要求：

1)食品卫生由专人管理和负责。

2)餐饮服务许可证应悬挂于醒目处，从业人员应体检、培训合格后，持有效的健康证方可上岗。

3)从业人员每年体检一次，凡患有传染病都不得参加接触食品工作。

4)工作人员上班时应穿戴整洁的工作衣帽，并保持个人卫生。

5)做好食堂内外环境卫生，做到每餐一打扫，每天一清洗。

6)食用工具每天用后应洗净，保持洁净，食（用）具做到“一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁。”

7)不购进、不加工、不出售腐烂变质、有毒、有害、超过保质期的食物。

8)生、熟食品、成品、半成品的加工和存放要有明显标记，分类存放，不得混放。

9)搞好操作间卫生，冷菜配餐所用工具必须专用，并有明显标志。

10)保持仓库整洁，食品应做到有分类、有标志，离地离墙保管。

11)食堂要有防蝇、防鼠等措施，严防生物污染。

12)及时做好垃圾分类及清理，垃圾分类桶应有盖和标记，搞好“三防”工作。

13)要求食堂管理人员每日自查一次，医院定期及不定期进行抽检，发现问题及时上报和处理。

 **（四）食堂场地及设备使用和维护要求**

1.场地用途为餐饮加工和销售服务。除双方另有约定外，乙方不得任意改变场地用途，或租赁给第三方使用。同时，未经甲方同意，乙方不得擅自对房屋、设施做任何改动（包括在墙上打洞）。

2.乙方在经营期间违反合同约定场地使用规定，不配合管理或给甲方造成负面影响情节严重经查属实的，甲方有权立即解除合同并要求乙方赔偿相关损失。

3、饭堂设施设备

1)甲方将饭堂内原有的厨房、餐厅设备提供给乙方使用、也可根据医院需要增加设备。

2)要按照甲方提供的厨房、餐厅设备清单，逐件核收，签字确认，乙方承担设备的维护及养护责任。

3)乙方应对经营场所内的所有设施设备（包含空调、照明、厨具等）进行定期维护和保养，其中对厨具设备必须每年进行不少于二次的检修和清理；抽排系统的风管每年不少于二次的疏通清洁；下水道保持通畅，每周不少于一次化油池的清理。室内燃气管道保护层必须每年翻新不少于一次，并由有资质的专业公司负责施工。合同期间所有设施设备的维修养护费用由乙方负责。

4)合同期满或合同中途终止，要对资产进行清点移交，发现遗失或非正常损坏的，乙方要按甲方规定承担赔偿。

5）合同期满或合同中途终止，乙方按合同要求投入的设施设备归甲方所有。

**（五）监督管理要求**

乙方须做好院内餐饮保障服务工作，接受甲方监督检查，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20000元甲方应付餐费。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.每月开展食堂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元甲方当月应付餐费，＞95分每上升1分奖500元；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：乙方须在签订合同后5个工作日内，向甲方缴交经营风险保证金20万元（人民币）。运营服务期间，如乙方有违约行为，甲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,乙方必须在两个月内补齐经营风险保证金。运营服务期满后，乙方如无违约，无食物中毒及其他食品安全问题等民事赔偿，在付清运营期间所产生的乙方应支付的费用（包括非正常损耗、损坏的厨具和食堂设施设备维修费）、资产盘点移交清楚后，甲方无条件将经营风险保证金（不计利息）退回乙方。由于乙方原因而提前终止合同的，必须提前两个月通知甲方,否则因此而造成甲方的一切损失由乙方负责,乙方无权要求返还经营风险保证金。

**（六）餐费付款说明**：根据甲方财务支付流程支付。

**五、赔偿损失和违约责任**

（一）乙方交付的货物的数量、品种、规格或者质量等不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收并可单方面终止合同，由此造成甲方经济损失的由乙方承担。

（二）乙方未能按本合同规定的供货/服务期限履行合同，从逾期之日起每日按本合同总价3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个以月上的，甲方有权单方面终止合同，由此造成甲方经济损失的由乙方承担。

（三）违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

**六、不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

**七、争议的解决**

合同执行过程中双方如有争议，应友好协商解决，协商不成，双方同意选择以下第（）项方式解决：

（一）提交中国广州仲裁委员会仲裁

（二）向甲方所在地人民法院提出诉讼。

**八、税费**

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

**九、其它**

（一）本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（二）在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

（三）本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决，另行签订补充协议或合同附件，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（四）在合同执行过程中，如遇未尽事宜，可由甲乙双方协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十、合同生效**

（一）本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

（二）合同一式\_\_\_\_\_份，甲方执\_\_\_\_\_份，乙方执\_\_\_\_\_份。

**甲方（盖章）： 乙方（盖章）：**

**代表： 代表：**

**签定日期：　　　 签定日期：**

 **开户名称：**

 **银行帐号：**

 **开 户 行：**

**医院饭堂满意度调查表 (**每半年考评一次，**参考模板)**

( 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**食堂管理月度服务质量考评表**(每月考评一次，参考模板)

考核月份： 20 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 检查内容及考评方法 | 存在问题及扣分 | 得分 |
| 经营管理（10分） | 设置专职管理人员和食堂管理架构，制定项目运营方案，具备应对饭堂突发事件的能力。按行业法规制定岗位人员职责、各项管理制度、操作流程、培训计划、有效监控措施等。缺少扣1分/项。 |  |  |
| 运营期间落实执行标书及合同的各项管理要求，按要求提供早餐、午餐、晚餐、宵夜及应急供餐等餐饮服务，并按标准化餐品及餐量供餐，保证规定售价。没执行或执行不到位扣2-4分 |  |
| 员工遵守国家、医院各项规章制度、管理要求等，无违法犯罪、监守自盗、违法食品安全上岗要求等，违反医院相关制度扣1-3分/次，发生违规违法事件扣2-5分/次。 |  |
| 建立各类管理档案，包括食品安全、消防安全检查、培训、员工服务质量检查和绩效考评等，缺少扣1分/项。承包方要有内部对菜肴出品的质量考核和满意度调查，对于不满意的厨师要建立淘汰机制，没执行或执行不到位扣2-4分。 |  |
| 食品供货商及其产品应具备的证照齐全，缺乏扣2分/品种或供应商，没建立固定供货渠道及签订协议，或供货商资料没按要求报后勤保障科审批及备案，扣2-4分/次。不及时补充可终止供应商产品供应。 |  |
| 肉菜等鲜活采购应固定档位，有检验合格证，不符合要求扣2分/次 |  |
| 不落实进货验收制度发现一次扣1分/次，进货台账不齐全和登记不符合要求扣0.5分/次/品种；采购变质、有毒、含违禁添加剂、过期等有害食品扣3-5分/品种/次。情节严重报行政主管部门或公安机关处理。 |  |
| 食堂各类设施设备要做好有效维护管理，必要时应更新相关设施设备。设施设备故障无及时维修及做好安全防护的，扣3-5分/件。 |  |  |
| 积极配合医院各项迎检及重大活动任务，不配合或消极配合，扣2-4分。 |  |  |
| 需提高基本标准餐单售价，需向出租方提交书面申请，经同意后方能调整。未经批准擅自提价的扣2-4分/品种。 |  |  |
| 无按要求落实食品添加剂五专管理，扣2-4分。 |  |  |
| 食品储存、冷冻冷藏管理（10分） | 要求分类及登记、离地离墙、防鼠防蟑螂、有标识、先后顺序等仓储管理制度存放，不符合要求扣0.5-1分/品种 |  |  |
| 食品及食品容器与其他物品混放，食品无按规定密封及存储，扣1-2分/次 |  |
| 冰柜冰库存放的食品原料、半成品、成品等分类放置有标识，不得混放，发现混放扣1分/次；保持清洁卫生、定期除霜，发现不符合卫生扣0.5-1分/次，每天检查记录保持温度在正常范围，缺一次扣0.5分，温度不达到要求扣1分/次 |  |
| 发现变质食品或过期或再回收食品供应扣3-5分/次 |  |
| 配餐间管理（10分） | 进入配餐间前须洗消双手、更换专间工衣、戴口罩帽，不得穿专间工衣从事与专间无关工作，违规扣1分/次 |  |  |
| 出入配餐间、传递窗必须随手关门窗，违规扣1分/人次，发现直接从预进间传递食品或非专间人员违规进入专间扣1分/次 |  |
| 每次配餐结束全面清洁保持洁净无污迹和积水，不符合要求扣1分/次 |  |
| 保持室温25度以下，每天空气消毒和登记，紫外线光管使用时间不超规定时间或保证有效强度，不符合要求扣1分/次，配餐间内存有不合要求物品扣1分/次。 |  |
| 违反配餐间其他管理规定，扣1-3分/次 |  |  |
| 留样及农药检测（5分） | 留样品种不全或留样量少于125克/品种或记录不全或不及时、保存不标准等不规范行为扣0.5分/品种/次 |  |  |
| 蔬菜每批次检测并记录，不检测或无记录，无每周送桥南街食安办检测扣1分/批次 |  |
| 食品卫生（15分） | 饭菜有异物（头发、苍蝇、蟑螂、鼠屎、钢丝等）扣2分/人次，饭菜变质或有异味扣2分/人次 |  |  |
| 送餐或外卖不符合卫生要求（运送工具、人员等）扣0.5-1分/人次 |  |
| 不按洁污流程、分区分类处理用后餐具扣1分/次，餐具洗消不符合洗消流程和卫生要求扣1分/次， |  |
| 员工餐具与病人用餐具不分开扣1分/次 |  |
| 洗消后餐具及其消毒柜外观不洁净扣0.5分/件，餐具消毒记录缺填扣0.5分/次。无按要求落实餐车紫外线消毒或记录登记不全，扣1分/次。 |  |
| 一次性清洁餐具放置地上或与其他杂物混放或包装残旧扣0.5-1分/次 |  |
| 餐具保洁柜除放置洗消后餐具和去外包装后一次性餐具外不得混放其他物品，保持清洁卫生，发现不符合要求扣1分/次 |  |
| 其他不符合食品卫生管理及操作的行为，扣1分/次 |  |  |
| 环境卫生（20分） | 储物柜、工作台、饮水机、炉具、地面、门窗、天花、排水渠、办公室、更衣室、垃圾处理、清洁用具等环境卫生一处不符合清洁卫生和食品卫生要求扣0.5-1分/处 |  |  |
| 餐厅、食品处理区对外门窗敞开不关、有苍蝇等其他蚊虫扣0.5-1分/次/间。食堂内发现老鼠、鼠屎、鼠迹扣1-2分 /处或间，发现蟑螂或蟑螂屎扣0.5-1分/处或间。 |  |
| 食堂内所有对外门窗应设防鼠、蝇、蟑螂纱窗、防鼠板等防四害设施，出入关闭，所有排水沟渠、入墙管口、缝隙必须安装防鼠防蟑螂设施，无设施、设施破损或有设施不执行扣1分/处或次。 |  |
| 无定期开展除四害消杀或消杀不规范，扣1-3分/次。 |  |
| 门窗、地板不定期清洁扣1分/间，用后餐具、剩饭菜不及时清理扣0.5分/次，餐台凳有污迹扣0.5分/张 |  |
| 从业人员健康管理及个人卫生（10分） | 每年进行健康检查并取得健康证，无证上岗扣5分/人，过期扣3分/人 |  |  |
| 每天进行“五病”症状自查，无自查和记录扣0.5分/人，发现带病（五病）上班扣2分/人/天 |  |
| 工作人员衣帽整洁、接触食物要规范戴口罩、帽子，长发要束起，接触直接入口的操作人员在处理食物前、接触生食或受污染物体后、使用卫生间后必须洗手，不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区与外卖或送餐人员工衣要分开，不得穿外卖工衣进入食品处理区；不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区工作人员上洗手间前后要更衣、洗消双手，不符合要求扣0.5分/人次 |  |
| 食品处理区发现私人物品扣0.5分/人次 |  |
| 发现在食品处理区吸烟、饮食等扣1分/人次 |  |
| 发现其他不符合从业人员卫生管理要求的扣0.5-1分/次 |  |
| 餐厨废弃物处置（5分） | 餐厨废弃物（食堂集水井污油、剩饭菜）不得交给无资质公司或个人处理，不得用于违法违规用途，应与接收单位或个人签署合同并提交我院备案，不符合要求扣2分/项/月 |  |  |
| 按要求配置垃圾分类桶和执行分类垃圾收运及减排措施，做好隔油池及工作场所内的集水井的清洁、维护。厨余垃圾日产日清，每天清洗暂存处及垃圾桶，食堂集水井每周清理不少于两次，保持环境清洁卫生，不符合要求扣0.5-1分/次 |  |
| 废弃包装箱或纸皮等日产日清，发现乱堆乱摆不及时清理扣0.5分/次 |  |
| 餐饮供应服务（10分） | 在甲方指定时间内完成各项订餐送餐服务，不按时送达的扣0.5-1分/次，餐厅不按服务时间提供餐饮扣0.5-1分/次 |  |  |
| 订餐无人接听或落实、送餐货不对板、送餐送错地址等被投诉属实员工餐扣1分/人次，团体餐或病人餐扣2分/人次 |  |
| 饭菜冷、生或变质被投诉属实扣0.5分/次 |  |
| 发现或被投诉服务态度差或拒绝电子支付扣2分/人次 |  |
| 餐具不及时回收影响环境卫生扣0.5分/次 |  |
| 不按指定地点、时间和卫生管理要求乱摆卖等扣1分/次，乱摆卖达3次或以上暂停临时售卖点1个星期，达5次或以上暂停1个月，屡禁不止或外卖车不符合卫生要求取消临时售卖服务 |  |
| 配合医院做好各项应急供餐和上级交办餐饮相关任务，要具备随时提供每餐3500人次以上特殊应急供餐的能力，未按要求完成扣2-5分/次。 |  |  |
| 上级或院方组织的员工及病患者满意度评价，低于80分，或不满意具体意见重复反映2次以上仍未整改的，扣2-5分。 |  |  |
| 其他（5） | 占用急救电梯、挪用或损坏消防器材、造成其他安全隐患扣2-5分/次，或违反医院管理制度及规定，扣3分/次。 |  |  |
| 餐饮、食材及副食品销售等的特色增值服务，没做到优价优质，或整体服务及质量低于社会上品牌餐饮企业和零售超市的平均服务水平的，扣1-3分。 |  |  |
| 合计 |  |  |  |

**第五章 投标文件格式**

**投 标 文 件**

**（正本/副本）**

**项目名称:**

**项目编号：**

**投标人全称（盖公章）：**

**法定代表人（或授权代表）：**

**（签字或盖章）**

**日 期：**

**一、技术商务部分评审索引目录表**

**技术商务部分评审索引目录表**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **文件类型** | **序号** | **文件名称** | **提交情况** | **页码范围** | **备注** |
| 有 | 无 |
| 目录部分 | 1 | 技术商务部分评审目录索引表 |  |  |  |  |
| 2 | 技术评审目录索引表 |  |  |  |  |
| 3 | 商务评审目录索引表 |  |  |  |  |
| 价格部分 | 1 | 开标一览表 |  |  |  |  |
| 2 | 投入资金明细表 |  |  |  |  |
| 投标人应提交的资格及符合性文件（加盖投标人公章） | 1 | 声明函 |  |  |  |  |
| 2 | 法定代表人证明书 |  |  |  |  |
| 3 | 法人授权委托书 |  |  |  |  |
| 4 | 承诺函 |  |  |  |  |
| 5 | 实质性指标响应表 |  |  |  |  |
| 6 | 公平竞争承诺书 |  |  |  |  |
| 投标人应提交的技术商务文件（加盖投标人公章） | 1 | 企业情况表 |  |  |  |  |
| 2 | 用户需求书响应表 |  |  |  |  |
| 3 | 同类项目业绩 |  |  |  |  |
| 4 | 拟投入本项目人员情况 |  |  |  |  |
| 5 | 整体实施方案 |  |  |  |  |
| 6 | 投标人认为有需要提供的其他资料 |  |  |  |  |

注：投标人应当根据技术及商务评审打分内容提供相应的证明材料，如未提供，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

**2. 技术评审目录索引表**

**技术评审目录索引表**

项目名称：

| **序号** | **评审分项** | **页码范围** |
| --- | --- | --- |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| … |  |  |

注：投标人应当根据技术评审表及商务评审表内容提供相应的证明材料，如未提供或提供不全，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

**3.商务评审目录索引表**

**商务评审目录索引表**

项目名称：

| **序号** | **评审分项** | **页码范围** |
| --- | --- | --- |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| … |  |  |

注：投标人应当根据技术评审表及商务评审表内容提供相应的证明材料，如未提供或提供不全，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

**二、价格部分**

**1.开标一览表**

**开标一览表**

项目名称：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **投标报价** | **投入资金限额** |
| 对广州市番禺区中心医院饭堂改造及环境提升投入资金 |  **元** | 不少于人民币395万元 |
| 对广州市番禺区中心医院饭堂现有设备进行维护和更新投入资金 |  **元** | 不少于人民币50万元 |
| 对广州市番禺区第七人民医院饭堂进行改造投入资金 |  **元** | 不少于人民币20万元 |
| **投入资金总额** |  **元** | 不少于人民币465万元 |

注：

1.投标文件中开标一览表内容与投标文件对应内容不一致的，以开标一览表为准。

2.对含糊不清或不确定的报价将视为无效报价。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**2.投入资金明细表**

**投入资金明细表**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **说明** | **单位** | **数量** | **单价** | **合计** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计（元）** |  |

注：

1.此表为《开标一览表》的明细表。

2.此表中的合计金额应等于“开标一览表”中的投入资金总额。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**三、资格及符合性文件**

**1.投标函**

**投标函**

致：中曜招标股份有限公司

根据贵公司 “　 项目”的投标邀请，我方　 （投标人名称）作为投标人正式授权　 　 （授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，已按招标文件的要求密封封装。包括但不限于如下内容：

（1）投标文件正本 份，副本 份，电子文件 份（按招标文件要求的内容编制）；

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（—）我方决定参加项目编号为 的投标；

（二）本投标文件有效期自递交投标文件截止日后90天有效，如中标，有效期延至项目验收终止日

为止；

（三）我方在参与投标前已仔细研究了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

（四）我方明白并愿意在规定的递交投标文件截止时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则投标保证金（如有）将被贵方没收；

（五）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；

（六）我方完全服从和尊重评标委员会所作的评定结果；

（七）我方如果中标，将保证履行招标文件以及答疑纪要、澄清补充通知等招标文件修改书（如有）

中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；

（八）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 收件人单位 | 地址 | 邮编 | 收件人姓名 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**2．法定代表人证明书**

**法定代表人证明书**

 先生/女士，现任我单位法定代表人，特此证明。

法定代表人性别 ：

年 龄：

身 份 证 号 码 ：

统一社会信用代码：

日期： 投标人全称（盖公章）：

|  |
| --- |
| 法定代表人居民身份证复印件粘贴处（正、反面） |

**3．法人授权委托书**

**法人授权委托书**

本授权书声明： （投标人名称） 的法定代表人 （姓名、职务）代表本单位授权 （授权代表姓名、职务）为本单位的合法代理人，代理参加项目编号为 的 项目的投标和签订合同，作为投标人代表以本单位的名义处理一切与之有关的事宜。 （授权代表姓名）以我单位名义所为的行为及签署的文件，我单位均予以认可。有关法律责任均由我单位承担。

代理人无转委权。

本授权书有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自签章之日起生效，特此声明。

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

投标人代表（授权代表）（签字或盖章）：

职 务：

投标人全称（盖公章） 日 期：

|  |
| --- |
| 投标人代表（授权代表）居民身份证复印件粘贴处（正、反面） |

**4．声明函**

**声明函**

致：中曜招标股份有限公司：

关于贵方 项目（项目编号 ）的采购公告，我单位愿意参加投标，并声明：

1.我公司具有独立承担民事责任的能力；

2.我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.我公司有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.我公司参加招标活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.我公司符合法律、行政法规规定的其他条件。

特此声明！

**附件：**

**附件1** 有效的营业执照副本或事业单位法人证书或其他组织证明复印件；

**附件2** 企业社保证明、纳税证明、报表复印件；

**附件3** 根据“投标人资格要求”提交的其他证明文件（如有）

**附件4** 投标人企业资质、履约能力、企业信誉证明资料复印件（如有）；

**附件5** 投标人认为必要的其他文件。

注：相关证明文件附后，所有资料都必须加盖投标人公章

 特此声明！

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**5.实质性指标响应表**

**实质性指标响应表**

项目名称：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件内容提要** | **投标文件响应章节** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

注：

 1.投标人须对招标文件中所有“★”号指标进行响应，并按投标文件中响应章节和页码填写此表，本表内容不得擅自修改。

2.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。

3.如招标文件未设置“★”号指标，可不填写本表。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**6．公平竞争承诺书**

**公平竞争承诺书**

我方郑重承诺：我方保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与 项目的公平竞争，不以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**三、技术商务文件**

**1.企业情况表**

**企业情况表**

项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 单位性质 |  | 注册资金 |  |
| 注册地址 |  | 营业期限 |  |
| 法定代表人 |  | 委托代理人 |  |
| 联系电话 |  | 传真 |  |
| 经营范围 |  |
| 单位简介及机构设置 |  |
| 员工数量 | 共人，其中，高级职称人，中级职称人 |
| 财务情况 | 年度 | 主营收入（万元） | 收入总额（万元） | 利润总额（万元） | 净利润(万元） | 资产负债率 |
|  |  |  |  |  |  |

**2. 用户需求书响应表**

**用户需求书响应表**

项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标规格/功能要求** | **投标实际参数****(投标人应按投标货物/服务实际数据填写)** | **偏离情况****（正偏离/无偏离/负偏离）** | **说明** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

注：

1.投标人必须对应招标文件**“用户需求书”中的内容逐条响应**。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。

2.如有偏离，应在“偏离情况”栏内注明“正偏离/负偏离”，并在“说明”栏内予以说明；如无偏离，应在 “偏离情况”栏内注明“无偏离”。

3.投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**3.同类项目业绩**

**同类项目业绩**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户名称** | **项目名称** | **合同金额（万元）** | **合同起止时间** | **联系人及电话** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：根据评审表的要求提交相应资料。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**4.拟投入本项目人员情况**

**拟投入本项目人员情况**

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **职责分工** | **姓名** | **岗位** | **职称/学历** | **专业工龄** | **联系电话** |
| 项目负责人 |  |  |  |  |  |
| 其他主要人员 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 注：根据评审表的要求提交相应资料。

投标人全称（盖公章）：

 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

 日 期：

**5.整体实施方案**

**整体实施方案**（格式自定）

投标人应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的方案及提供认为必要的其它内容。