**天津市第五中心医院生态城医院食堂供餐配套服务项目**

**项目需求书（标注\*号项为实质性要求）**

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求**

1、项目简介及项目目标

天津市第五中心医院生态城医院是中新生态城管委会与天津医科大学合办的公立医院，位于中新生态城和顺路与和畅路交口，总占地面积2.5万㎡，总建筑面积6.9万㎡，病床床位设置260张，目前医护职工411人。

医院食堂包括职工食堂及营养食堂，位于地下一层，餐厅建筑面积约为260平方米，操作间建筑面积约为550平方米，且已经装修，水、电、气等也已安装到位，同时医院食堂已具备医患换购中心位于一楼大厅。

为了我院医护职工供餐和住院患者营养配餐餐饮服务工作的持续开展，拟公开选择专业的供应商提供餐饮服务。

2、落实政府采购政策需满足的要求

（1）根据《中共天津市委天津市人民政府关于进一步促进民营经济发展的若干意见》、《天津市财政局关于做好政府采购定向支持中小企业有关工作的通知》（津财采〔2019〕1号），本项目专门面向小、微型企业采购，同时小微企业须提供《中小企业声明函》（中小企业划分见“关于印发中小企业划型标准规定的通知”（工信部联企业〔2011〕300号），未提供《中小企业声明函》的将不予认定。

（2）执行《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定。对监狱企业视同小型、微型企业，同时监狱企业技术标中须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，未提供的将不予认定。

（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会联合发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。符合条件的残疾人福利性单位须提供《残疾人福利性单位声明函》，未提供《残疾人福利性单位声明函》的将不予认定。

**二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

1、项目采购食材鲜冻肉类需符合《食品安全国家标准 鲜（冻）畜禽产品》（GB2707-2016）。

2、项目采购食材蛋类需符合《食品安全国家标准 蛋与蛋制品》（GB2749-2015）。

3、项目采购食材粮食类需符合《食品安全国家标准 粮食》（GB2715-2016）。

4、项目采购食材水产类需符合《食品安全国家标准 鲜、冻动物性水产品》（GB2733-2015）。

5、项目采购食材蔬菜类需符合《农产品安全质量 无公害蔬菜安全要求》（GB18406.1-2001）。

6、项目采购食材食用油类需符合《食品安全国家标准 植物油》（GB2716-2018）。

7、食品添加剂使用需符合《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB2760）。

8、食堂餐品加工需符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全操作规范》等法规规范要求。

9、项目食材采购需符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》等相关规定。

10、餐饮服务人员培训需遵守《餐饮服务单位食品安全人员培训管理办法》等相关规定。

11、食堂管理的质量要求：必须达到国家、地方和行业现行规定合格标准并需配合医院进行等级医院评审及JCI评审。

**三、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求**

（一）质量要求：达到国家、地方和行业现行规定合格标准，通过采购人及验收专家小组验收

（二）安全要求

1、供应商需提供完善的人员上岗前安全培训方案须针对服务过程中所能预见到的安全问题进行专项培训，供应商中标后向采购人提交安全培训方案，合同签订生效后应立即组织方案实施。

2、在合同履行过程中，供应商还应定期组织培训，培养增强食堂服务人员的安全意识，并结合安全培训方案及各项应急预案具体落实实施。

3、供应商按照项目需求书中各项食品安全规范要求进行食品安全检查并做好记录工作，相应资料应留存归档。

4、在合同履行期间，供应商应配合采购人做好相关食品安全主管部门的检查工作，并对提出的整改意见组织改正落实。

5、食品安全员须设专人专岗，不得兼任其他职务，中标后相应人员资料提交采购人备案。

（三）供应商服务要求

1、医院食堂服务供应商除满足供应商资格外，还要参照本项目简介制定满足医院需求的餐品供应服务方案。

2、服务方案中应包含食材采购、入库、出库、餐品制作、保存、售卖、餐品配送等管理制度、管理标准和保证措施。

3、服务方案应包括应急预案及措施，如能源中断、设备故障、食品安全、自然灾害、工伤事故、火灾、食物中毒、突发爆炸、疫情等突发事件发生时的餐饮保障措施。服务方案应包括食物中毒等风险防控措施。

4、服务方案应包括原材料来源可追溯，并提供食材供应商资质证明；供应的副食品和食品材料应有原始票据可查，定点采购，确保新鲜卫生，防止过期变质。依据实际定期轮换厨师。厨师长具备三级（及以上）中式烹调师职业资格。项目负责人具有营养师资格证书。

5、服务方案应包括如下承诺：采购单位有权对中标单位在经营本项目的过程中出现问题责令其进行整改，直至解除合同。其中包括：在经营过程中，有权对用餐方案进行调整；有权对项目经营单位的管理提出质疑，并责令其限期整改，因同一问题下达2次整改通知书的，有权单方终止合同。

（四）服务费用要求

1、医院食堂外包经营费用模式采取管理费与入口费分设的原则，即“入口费标准固定+管理费独立核算”。

**\*2、入口费固定额度标准：医护职工为25元/人日，以实际充值金额据实结算，由采购单位负担；住院患者为18元/人日，由患者自行担负。**

**\*3、管理费独立核算，依据基准就餐人数和各项成本费用实际发生进行测算。**

4、鉴于管理费为人员费用、餐厨工具折旧、耗材及相关单项成本费用等构成，职工餐费（入口费）按月度结算；管理费按季度结算，以成交结果为标准。

5、食堂管理费用由医院每季度根据考核结果向中标单位统一结算支付。

6、医护职工入口费用由医院以定额餐补形式打入职工就餐卡，用以在食堂内部刷卡消费；费用结余时可在食堂购买熟食制品或由餐饮公司提供的饮料、奶等商品（仅限于餐卡结算）其售卖价格不得高于市场价；费用不足时由职工自行充值。

7、医院食堂同时为医院访客提供餐饮服务，此部分餐品价格与采购单位据实协商确定。

8、食堂的能源（水、电、燃气等）由医院提供。

（五）项目服务费用内容

1、本项目服务费应包括以下内容，由供应商负责。

（1）人员费用：包括员工薪金、社会保险、公积金、福利待遇、员工制服（样式须经采购方同意）等；

（2）餐厨设备工具折旧费用：包括餐厅及后厨房用到的分餐车、食品留样冰箱、布菲炉、保温汤桶、电话机、留样盒、调理盅、筷子消毒机、食品红外测温仪等工具设备。

（3）餐厨服务耗材费用：包括果蔬一洗净、农药残留检测试纸、亚硝酸盐快速检测试纸、食用油过氧化值检测试纸、甲醛检测试纸、黄曲霉素快速检测试纸、环保配餐盒、一次性手套、口罩等服务耗材。

（4）办公费用：包括日常办公费用；

（5）固定资产折旧费用：包括纯医院专用电动式保温/保冷送餐车、营养订餐系统等资产；

（6）企业利润

（7）企业税金

（8）公众责任保险费用：累计赔偿限额不得低于2000万元。

（9）中标供应商需自备厨杂用品，电子订餐系统。

（10）中标供应商需提供医院专用的电动式保温保冷送餐车（送餐车需具备前置监控窗、便利的集中控制板、抗菌垫圈封口、隔热/耐用的双重门）配餐盒（配餐盒通过国家相关部门审批的环保型消耗品，且符合医院的院感要求）。

**\*2、项目服务费用测算基准**

**（1）合同金额包括管理费和医护职工入口费两部分。**

**（2）就餐人数：医护职工411人、住院患者150人。**

**（3）医护职工入口费标准为25元/人日，为固定额度标准，测算按平均每月24天计算（实际结算按每月实际工作日加两天计算）。**

**（4）管理费包括人员费用、餐厨设备工具折旧费用、餐厨耗材费用、办公费用、固定资产折旧费用、利润、税金、保险费用等。**

**（5）管理费用以医护职工人数411人、住院患者150人为基数，每超过1人增加相应的管理费，具体以中标供应商成交管理费金额为基准，以561人为基数，平均折算人均月度管理费。（测算式：成交管理费金额/36月/561人）；**

3、采购单位承担费用

（1）采购单位承担餐饮服务所需水电、能耗费用；

（2）采购单位免费提供办公用房；

（3）采购单位可提供如下食堂厨房设备免费使用（见附件）

（4）厨房设备维修服务费；

（5）其他合理且必要的费用。

**四、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点**

1、天津市第五中心医院生态城医院食堂供餐配套服务项目：1项，包括医护职工餐供应、住院患者营养配餐和医患换购中心。

2、实施时间：合同签订之日起3年，合同签订生效后人员进场服务，一周内完成所有准备工作并达到服务标准。

3、实施地点：天津中新生态城和畅路3333号

**五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

（一）服务期限：合同签订之日起三年

（二）职工食堂服务标准

1、医院职工食堂服务的对象包括医护职工及医院访客。

2、医院职工食堂服务时间：早/中/晚三餐、夜班餐和即时零点餐。

3、医院职工食堂餐饮形式包括：零点模式、套餐模式、自助模式相结合并提供应急或临时订餐及送餐服务；

4、职工食堂的服务方式包括餐厅售卖，病房、抢救室和手术室应急送餐。

5、餐饮形式以中餐为主、西餐为辅。中餐以津菜、东北菜、川菜、鲁菜、粤菜等菜系为主，且能提供各式风味小吃。西餐以各种点心、蛋糕和沙拉等为主。清真餐应满足民族就餐要求，餐标、品种等同于其他供餐标准。

6、职工食堂供配餐品并至少达到如下标准：早餐：6种温拌小菜（荤2种、素4种）鸡蛋1种，主食及花色面食3-4种，汤粥2种；

午餐：主荤2种，荤菜2种，素菜4种，主食3-4种，汤粥2种，水果/酸奶1种，风味小吃及甜点1种；

晚餐：主荤2种，荤菜2种，素菜2种，主食2-3种，汤粥2种，水果/酸奶1种，风味小吃及甜点1种。

即时餐（参与抢救、手术人员等）按需提供餐饮服务。

供应商须提供如下餐饮增值服务：节日小型聚餐、职工小蛋糕、小礼品；面食、卤制品等熟食外卖（低于市场价）；节日食品、特定节日餐，例如：春节的饺子、端午节粽子等节日加餐。

（三）营养食堂服务标准

1、服务对象：住院患者。

2、供应餐品

由医院营养科室针对患者病情共同制定营养食谱，供应商在医院营养科的指导和监督下进行营养餐品加工制作，以满足临床治疗工作需要，包括：（1）普食；（2）流食；（3）半流食；（4）软食；（5）治疗膳食包括糖尿病膳食、低盐低脂膳食、低嘌呤（痛风）膳食、低碘膳食等。

3、餐品构成

（1）普食和软食：每日三餐；流食和半流食：每日五餐；治疗膳食根据住院患者病情和营养供应要求进行制作供应。

（2）普食餐品构成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **餐品种类** | **次荤菜品** | **素菜菜品** | **主食餐品** | **汤粥餐品** |
| 早餐 | 1种 | 1种 | 1种 | 1种 |
| 中餐 | 1种 | 1种 | 1种 | 1种 |
| 晚餐 | 1种 | 1种 | 1种 | 1种 |

（四）服务人员配备标准

**\*1、本项目所有服务人员须为供应商本公司正式员工，供应商须承诺中标后提供所有服务人员明细、相应证书及2023年度至少连续三个月的社会保险交纳证明材料。**

**\*2、供应商的服务人员工资构成必须包含基本工资（不低于天津市最低工资标准）、社会保险、公积金、福利费、服装费等费用，且员工岗位薪酬水平不能低于区域同行业市场水平。**

**\*3、按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。**

4、人员配置要求：

项目应至少配备如下食堂管理服务人员

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 要求 | 是否接受退休人员 | 工作时间 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 持营养师证，三年以上食堂餐饮管理经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 2 | 营养师 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 3 | 食品安全员 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 4 | 库管/核算 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 5 | 换购员 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 职工厨房 | | | | | |
| 6 | 厨师 | 4 | 持中式烹调师证，其中厨师长具备三级（及以上）中式烹调师职业资格 | 否 | 8小时工作制 |
| 7 | 厨工 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 8 | 面点师 | 2 | 持面点师证，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 9 | 面点工 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 10 | 切配 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 11 | 分餐员 | 5 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 12 | 职工餐厅洗碗员 | 4 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 营养厨房 | | | | | |
| 13 | 厨师 | 2 | 持中式烹调师证 | 否 | 8小时工作制 |
| 14 | 面点师 | 2 | 持面点师证，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 15 | 面点工 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 16 | 切配 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 17 | 送餐员 | 6 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 18 | 患者餐厅洗碗员 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 | 否 | 8小时工作制 |
| 服务人员合计 | | 40 |  |  |  |

**六、采购标的的验收方式和验收标准**

1、验收方式：本项目验收采取合同履行期内采购人定期自行组织验收与合同履行完成后组织专家组验收相结合的方式

（1）采购人验收：采用“现场检查+满意度调查”的方式进行，采购单位每月进行一次食堂餐饮服务现场检查，每季度一次对就餐群体满意度调查；

（2）验收专家组由采购人、行业专家、采购代理机构人员组成，成员人数为 5 人以上单数，验收将根据项目实施情况采用查阅书证材料、听取报告、与利益相关方调研座谈等部分方式，对采购文件和合同中规定的服务应满足的各项技术指标进行验收。

2、验收标准

（1）采购人现场检查内容包括餐品质量、食材采购、员工健康与培训、生产加工、食品留样、环境卫生、记录等，检查标准遵循相关规范规定。

（2）采购人满意度调查内容包括餐品质量、服务态度、服务主动性、服务及时性等，由就餐群体自行主观评价。

（3）采购人对食堂外包服务每月进行一次现场检查，实行百分制评价，月度现场检查总体得分须在85分以上。对现场检查中发现的问题及问题项按采购人要求进行整改。（见下表）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **验 收 表** | | | | | |
| 项目名称： | | | | 年 月 | |
| 序号 | 检查类别 | 检查项目 | 分值 | 验收标准 | 评价得分 |
| 1 | 餐品质量 | 餐品搭配 | 5 | 符合合同约定，满足采购人需求 |  |
| 餐品口味 | 5 | 餐品色香味形满足餐品成品固有标准或营养配餐需求 |  |
| 节日餐/特色餐/风味小吃 | 5 | 符合要求 |  |
| 2 | 员工健康与培训 | 员工健康证 | 6 | 上岗人员必须持有效内的健康证 |  |
| 上岗健康管理 | 6 | 每餐前进行员工健康检查 |  |
| 培训 | 5 | 定期组织餐饮服务相关培训，并组织考核 |  |
| 3 | 食材采购 | 食材采购索证索票 | 4 | 符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》 |  |
| 食材验收 | 4 | 符合国家食品安全相关品类要求 |  |
| 4 | 生产加工 | 食材粗加工 | 4 | 符合餐饮服务食品安全操作规范相关要求 |  |
| 加工烹制 | 4 | 工具使用满足生、熟分开，符合餐饮食品安全操作规范相关要求 |  |
| 添加剂使用 | 4 | 符合食品添加剂使用标准要求，进行五专管理 |  |
| 5 | 食品留样 | 留样时间/克数 | 6 | 留样时间48小时以上，留样克数125克以上 |  |
| 留样记录 | 6 | 记录齐全包括留样人、时间、品名、餐次等 |  |
| 6 | 卫生洗消 | 场所环境 | 7 | 每餐擦拭、冲洗、清扫，做到无污渍、无油污 |  |
| 食品工具 | 7 | 每餐擦拭、冲洗、消毒，做到无污渍、无油污 |  |
| 消毒 | 7 | 包括环境、餐具、工具、餐车等每餐次消毒 |  |
| 7 | 记录 | 种类齐全 | 8 | 符合餐饮服务食品安全操作规范相关要求 |  |
| 规范真实 | 7 | 符合要求、据实填写、内容充分 |  |
| 月度综合得分 | | | | |  |
| 其他意见或建议 | |  | | |  |
| 采购人签字 | |  |  | 供应商签字： |  |

（4）采购人对食堂服务对象每季度组织一次满意度调查，满意度评价划分为五档，为特别满意、满意、基本满意、不满意、特别不满意。季度综合平均满意率须在85%以上，并对问题点按采购人要求进行整改。（见下表）

满意度调查表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目： | 编号： 年 月 日 |
| 尊敬的客户您好，为更好的做好食堂餐饮服务工作，感谢您百忙之中抽时间对我公司的服务进行评价，我们将会根据您提出的建议及意见及时改进与提升，谢谢！ | |
| 一、餐品口味评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 二、餐品质量/搭配评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 三、餐厅卫生状况评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 四、服务人员态度评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 五、服务主动性评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 六、服务及时性评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 七、意见/建议改进状况评价 | □特别满意 □满意 □基本满意 □不满意 □特别不满意 |
| 意见/建议： | |
| 客户签字： | |

（5）对于采购人现场检查或满意度调查发现的问题、不足，供应商有义务按采购人整改期限要求及时改进。（见下表）

整改书

项目名称： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整改项来源 | □现场检查 □满意度调查 □投诉意见/建议 □采购要求 | | | |
| 整改项 |  | | | |
| 根源（成因）分析 | **整改项** | | **成因** | |
| 1、 | |  | |
| 2、 | |  | |
| 3、 | |  | |
| …… | |  | |
| 整改举措 | **措施** | **完成日期** | | **验证** |
| 1、 |  | |  |
| 2、 |  | |  |
| 3、 |  | |  |
| …….. |  | |  |
| 采购人（签字） |  | 供应商（签字） | |  |

**七、采购标的的其他技术、服务等要求**

无