**一、项目背景**

常州市第二人民医院暨南京医科大学附属常州第二人民医院，自1937年建院以来，现已发展成为一所集医疗、教学、科研、预防、急救为一体的现代化三级甲等综合性医院。医院现有城中、阳湖两个院区，2016年成立了南京医科大学常州临床医学院,2021年成为南京医科大学常州医学中心主体单位。医院按照“做强做优惠民众，品质医疗促健康，智慧医院创一流”的行动纲要，以全国首创的智慧病历为抓手，致力于成为国内智慧医院的典范。目前住院床位2200张，全院门急诊233.26万人次，住院11.20万人次，手术例数69881例。作为常州市卫生系统首家具有独立招生资格的“国家级博士后科研工作站”，现有博士生培养点5个，博士生、硕士生导师120人。拥有江苏省青年医学人才9名，江苏省六大高峰人才6名，江苏省333高层次培养对象25名。

城中院区目前职工总人数约1400人，病床床位1200张，由于规划发展，城中院区于2023年底完成向现常州儿童医院搬迁工作，由于儿童医院规模原因，自2024年1月1日起城中院区减少500张床位；阳湖院区目前职工总人数约3500人，病床床位1000张，新病区大楼预计2023年底建成，自2024年1月1日起阳湖院区预计增加1000张床位，床位数增加至2000余张，医院职工数量将逐步达到约4500人。预计就餐人数职工：阳湖院区1800人，城中院区1000人，学生：阳湖院区500人，城中院区300人

**二、服务期限**

1、服务期自2023年7月1日起至2026年6月30日止。**本项目一招三年**，分为两个阶段：第一阶段为2023年7月1 日-2023年12月31 日，第二阶段为2024年1 月1 日-2026年6月30日，续约条件：根据相关规定，经招标人考核合格，可在服务期限内按照合同约定进行续签。

2、根据医院城中院区和阳湖院区规划进度安排：（1）城中院区，搬迁至延陵院区时间节点为2023年12月（具体时间以实际为准）；（2）阳湖院区新病区大楼建城，病床增加至2000张的时间节点为2023年12月。故将常州市第二人民医院食堂托管服务时间节点划分为两个阶段：第一阶段为2023年7月1日至2023年12月31日；第二阶段为2024年1月1日至2026年6月30日。

**三、服务人员及岗位要求**

**（一）阳湖院区**

1、第一阶段服务人员配备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 要求 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 大专以上学历，三年以上三甲医院项目管理经验 |
| 2 | 项目领班 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 3 | 厨师长 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 4 | 厨师领班 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 5 | 大锅厨师 | 4 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 6 | 小锅厨师 | 3 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 7 | 切配工 | 6 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 8 | 面点师 | 4 | 持面点师证，身体健康 |
| 9 | 面点工 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 10 | 收银员 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 11 | 分餐员 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 12 | 送餐员 | 8 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 13 | 订餐员 | 4 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 14 | 洗碗工 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 15 | 勤杂工 | 5 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 人员合计 | 50 | 　 |

2、第二阶段服务人员配备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 要求 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 大专以上学历，三年以上三甲医院项目管理经验 |
| 2 | 项目领班 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 3 | 厨师长 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 4 | 厨师领班 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 5 | 大锅厨师 | 6 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 6 | 小锅厨师 | 4 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 7 | 切配工 | 9 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 8 | 面点师 | 5 | 持面点师证，身体健康 |
| 9 | 面点工 | 5 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 10 | 收银员 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 11 | 分餐员 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 12 | 送餐员 | 12 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 13 | 订餐员 | 4 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 14 | 洗碗工 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 15 | 勤杂工 | 5 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 人员合计 | 63 | 　 |

**（二）城中院区**

1、第一阶段服务人员配备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 要求 |
| 1 | 项目副经理 | 1 | 大专以上学历，三年以上医院项目管理经验 |
| 2 | 项目领班 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 3 | 厨师长 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 4 | 大锅厨师 | 3 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 5 | 小锅厨师 | 2 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 6 | 面点师 | 3 | 持中式面点师证，身体健康 |
| 7 | 采购 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 8 | 洗碗工 | 4 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 9 | 分餐员 | 8 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 10 | 订餐员 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 11 | 勤杂工 | 3 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 人员合计 | 29 | 　 |

1. 第二阶段服务人员配备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 要求 |
| 1 | 项目副经理 | 1 | 大专以上学历，三年以上医院项目管理经验 |
| 2 | 项目领班 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 3 | 厨师长 | 1 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 4 | 大锅厨师 | 2 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 5 | 小锅厨师 | 2 | 持中式烹调师证，身体健康 |
| 6 | 面点师 | 2 | 持中式面点师证，身体健康 |
| 7 | 采购 | 1 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 8 | 洗碗工 | 4 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 9 | 分餐员 | 7 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 10 | 订餐员 | 2 | 身体健康，有相关工作经验 |
| 人员合计 | 23 | 　 |

注：1、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，中标人应配合并向劳动者支付加班费。

**★2.管理服务人员费用至少包含人员工资、社保、法定节假日加班费和周末加班费，同时须符合当地同岗位薪资水平，其中，工资标准不得低于2280元/人•月；社保月缴费基数不低于4494元，社保月缴费比例不低于25.2%；法定节假日加班费不低于每人每年2280/21.75\*3\*11，周六和周日两天加班费不低于每人每年2280/21.75\*2\*52,高温费不低于每人每年1200元；税率不低于6%。（此为实质性响应，不满足视为无效投标）**

 **如因常州市第二人民医院原因导致投标人暂停餐厅服务，在此期间所涉及费用双方另行协商。**

**四、食堂承包要求**

**（一）营养食堂（包括病员和对外）**

1、服务范围：（病员）营养食堂（包括对患者家属）、治疗膳食、营养厨房配餐、病员来料加工等，病员食堂365天全年无休保证供餐服务。

2、经营方式：投标人负责主、副食品的加工制作、日常运行管理服务并协助甲方食材采购。

3、结算方式：

（1）招标人每日对中标人工作人员进行考勤，如有缺岗，则按实际在岗人数支付本月管理服务费。

（2）管理服务费用按月支付，每月月初由招标人带领中标人共同对中标人上月度的工作进行考核，考核低于80分，则当月考核不合格，扣除相应的罚款，扣除后的其余费用，招标人在收到中标人发票后20个工作日内支付。

4、供餐方式：

（1）就餐人数城中院区600人用餐，阳湖院区：早餐300人，中餐400人，晚餐400人。

病员人数：按实际就餐人数为准

（2）就餐时间（具体时间根据医院要求调整）

早餐：6:00至8:30

午餐：10:30至12:30

晚餐：16:00至18:30

（3）餐饮标准

早餐：主食4种备选，点心2种备选，素菜4种备选，蛋类2种备选，小菜2种备选，汤粥2种。

中餐晚餐：大荤4种备选，小荤4种备选，素菜4选，主食提供3种备选，汤1种；粥、笃烂面、小炒、鲫鱼汤等流食及其他多品种的供应。

5、供餐形式：零点模式（病员及家属根据当日菜品自主点餐）

6、体检餐：投标人自行制定体检餐餐品种类及餐品定价，满足体检人员用餐需求。

**（二）职工餐供应配套服务**

1、服务范围：包括职工就餐、职工加班用餐、手术用餐、公务用餐、进修实习生的生活用餐、订送餐、净菜、包厢（如有）等服务，职工食堂不对外经营，职工食堂365天全年无休保证供餐服务。

2、经营方式：中标人负责主、副食品的加工制作、协助食材采购、日常运行管理服务。

3、结算方式：

（1）招标人每日对中标人工作人员进行考勤，如有缺岗，则按实际在岗人数支付本月管理服务费。

（2）管理服务费用按月支付，每月月初由招标人带领中标单位共同对中标单位上月度的工作进行考核，考核低于80分，则当月考核不合格，扣除相应的罚款，扣除后的其余费用，招标人在收到中标单位发票后20个工作日内支付。

4、供餐方式：

（1）就餐人数

早餐：阳湖院区200人，城中院区80人

中餐：阳湖院区1100人，城中院区500人

晚餐：阳湖院区50人，城中院区60人

（2）就餐时间（具体时间根据医院要求调整）

早餐：6:00至8:30

午餐：10:30至12:30

晚餐：16:00至18:30

夜宵：23：00至24:00

（3）餐饮标准

早餐：主食2种备选，点心8-10种备选，菜品6种备选，蛋类1-2种备选，小菜2种备选。

中餐：大荤8种备选，小荤5种备选，素菜5种备选，主食提供2种备选，汤2种；其他多品种的供应。

晚餐：总数10种菜品。

夜宵：面条、泡饭等

包厢服务：按招标人要求提供菜色

**五、服务要求**

1.投标人应遵守《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等法规政策文件要求，依据医院实际制定满足医院供餐配套服务方案。

2.服务方案须包含营养配餐、医护职工餐的食品供应方案；

3.服务方案须包含食品入库、出库、制作、售卖、配送及食品安全等管理措施与标准。

4.服务方案应包括食堂满足医院需求的人力资源配置、人员职业卫生和环境卫生的管理措施标准等。

5.医院有权对中标人在经营本项目的过程中出现问题责令其进行整改。

6.医院定期组织满意度调查。

7.中标人不得转让合同，不得转包或分包。

**六、项目服务费用分割**

（一）投标人承担费用

1.管理服务人员费用，包括人员工资、社保、法定节假日加班费和周末加班费、服装费等；

2.管理服务人员住宿费用；

3.厨师岗位高温补贴费用；

4.管理费；

5.税金。

（二）招标人承担费用

1.食材采购费用；

2.食堂运营工具、耗材费用；

3.餐厅水电等能耗、租金及物业费用；

4.烟道清洗、病媒生物防治等单项服务费用；

5.厨房设施设备采购及维修保养费用。

## 附件：管理与服务考评的标准

**餐厅考核标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 违规等级 | 违规项 | 具体内容 | 处罚标准 |
| A级 | 食品安全 | 造成伤害人数30人以上的食品安全事故 | 每项扣20分，当月考核不合格，视情节轻重可提前解除合同 |
| 消防安全 | 引起火灾或发生人员重伤的消防安全事故 |
| 人员管理 | 员工泄露甲方相关重要信息导致甲方遭受损失的 |
| 其他 | 年度内因乙方原因造成误餐或停餐累计超过三次 |
| 提供的经营资质或相关材料有虚假行为，资不抵债或与第三方发生经济纠纷 |
| 私自将项目转包给第三方管理 |
| B级 | 食品安全 | 使用过期或变质原材料，员工食用后有不良反应 | 每项每出现一次扣10分，罚款2000元 |
| 未按冷藏（冻）要求储存食品，或加工后未及时进行冷藏（冻），导致食物变质，致使员工食用后有不良反应 |
| 未按操作要求，导致食材污染，员工食用后有不良反应 |
| 生熟食品加工工具及容器未分开使用导致交叉污染，致使员工食用后有不良反应 |
| 餐具未按规定进行清洗消毒直接使用的，致使员工食用后有不良反应 |
| 生产安全 | 后厨机械设备未做安全防护，导致工作人员重伤 |
| 私自布置电线，私接大功率电器，接电不规范等原因导致重大安全隐患 |
| 人员管理 | 员工私自携带甲方贵重物品（1000元以上）离开院区 |
| 其他 | 因乙方原因未及时报备，导致造成误餐、停餐的情况 |
| C级 | 食品安全 | 并使用未经报备的三无产品，或对供应商无索证、无农残药残检测报告的情况 | 每项每出现一次扣3分，罚款600元 |
| 使用甲方明确禁止使用的食材 |
| 出现针头、铁钉、玻璃、烟头等伤害性异物 |
| 生产安全 | 后厨机械设备故障未及时维修或做标识，导致工作人员受伤 |
| 地面油污、积水严重未及时清理，导致员工摔成重伤 |
| 未及时清理下水管道或人为原因造成管道堵塞，损坏相关设备造成财产损失 |
| 消防安全 | 员工操作不当引起灶台着火，但及时扑灭未造成人员伤害或财产损失 |
| 员工未按规定在非吸烟区吸烟，引起火灾，但及时扑灭未造成人员伤害、财产损失 |
| 人员管理 | 员工患传染性疾病或手部受伤化脓未及时调离岗位 |
| 未对员工进行安全相关培训，导致员工操作不当受伤或造成经济损失 |
| 其他 | 对甲方提出的重要需求推诿或者未能在规定时间内给予配合支持 |
| D级 | 食品安全 | 未按先进先出原则进行库存管理，导致食材变质腐坏 | 每项每出现一次扣0.5分，罚款100元 |
| 剩菜未按规定及时销毁，隔夜继续进行售卖的 |
| 检查中发现有原材料过期、变质，未及时处置的 |
| 食品添加剂未专柜管理，使用时未称量准确，未按照规定进行记录 |
| 出现苍蝇、蟑螂、创口贴、清洁球丝等严重异物 |
| 消防安全 | 未按规定配置灭火毯，消防设备堵塞消防通道，消防设施器材损坏未及时报修 |
| 未按规定要求，在非吸烟区吸烟或乱扔烟头 |
| 人员管理 | 人员配置不足影响供餐服务品质导致投诉 |
| 员工入职未及时办理健康证或健康证过期未及时更新 |
| 其他 | 未经审核私自售卖菜品 |
| 菜品分量不足或随意标价 |
| 未按垃圾分类要求处理垃圾，导致环境问题 |
| 未对设备及时进行维修保养，导致设备损坏无法使用，或人为导致设备损坏 |
| E级 | 食品安全 | 原材料进货台账及相关证明报告未及时留存或做好记录 | 每项每出现一次扣0.25分，罚款50元 |
| 原材料及容器未按储存规定离地摆放，未将不同原料及半成品、成品进行分区、分类存放，未进行防护及正确张贴相关标识标签 |
| 加工区无明确划分，标识缺失，有混用现象 |
| 刀具、砧板、容器、毛巾等未按规定分类使用，破损未及时更新 |
| 冰箱、冷库未配置温湿度计，设置温度不符合标准要求，未及时清理除霜 |
| 后厨或售卖未按规范进行操作，有食品安全隐患 |
| 未按规定配置紫外线消毒灯或未按规定时间进行消毒，并做好记录 |
| 未按规定进行食品留样或留样分量不符合要求，未进行相关留样信息登记 |
| 出现头发、竹屑、石子、菜虫等轻中度异物 |
| 餐具防护不到位，卫生不合格，餐具上有明显污渍或餐具短缺、破损不及时更换 |
| 餐厅现场环境卫生不达标 |
| 按规范要求需进行的记录未填写完整或记录不真实 |
| 未布置或未使用防蚊、灭鼠等灭四害设施设备，未及时协调甲方进行消杀，现场有虫害活动迹象 |
| 能源环境 | 未按甲方规定开关空调，或未及时关闭水电造成浪费 |
| 未按要求处理垃圾，出现垃圾满溢、桶未清洁归位等情况 |
| 生产安全 | 设备防护损坏未及时维修，导致有安全隐患的 |
| 化学品定位，出现随意乱摆乱放 |
| 配电箱未保持上锁状态，无安全标识，内部及附近堆放杂物，插座不符合规范 |
| 燃气管道堆放易燃易爆及其他杂物，灶台点火棒胶存放使用不规范 |
| 服务管理 | 甲方员工对现场投诉未及时处理 |
| 投诉未按规定进行记录 |
| 对投诉处理标准不清楚，未向员工解释说明或未按标准赔偿 |
| 因收银员计算错误导致的刷卡错误且处理方式不当，导致员工投诉 |
| 未按规定对菜品进行明码标价或菜价牌摆放错误 |
| 快餐线菜品供应品种少，菜品供应量不足 |
| 病房订餐未及时送达，导致病人投诉 |
| 未按规定对员工进行卫生、操作规范、消防安全、投诉处理等相关培训，无培训记录 |
| 餐厅对我方提出的合理需求推诿或者未能在在需求时间内给予配合支持 |
| 激励表扬 | 员工通过论坛、表扬信等渠道主动对餐厅进行表扬或感谢，经核实确有其事 | 每项加1分 |
| 餐厅主动策划员工活动且反响较好 |
| 餐厅主动提升服务并得到员工的认可 |
| 当月管理有较大提升，扣分累积小于等于3分 |
| 备注： 1、以月度考核分值为100分，当月考核扣分超过20分，则当月考核不合格，按考核扣分对应的罚款。 2、若当月扣分少于20分，月度考核为合格，则根据单项违规进行考核。 3、招标人有权视实际情况的变化修正考核表。  |