

第五章 采购需求

一、基本情况

北京市鼓楼中医医院北院位于北京市东城区豆腐池胡同13号，总建筑面积约16300平方米，其中职工食堂位于门诊楼地下一层，其中厨房操作间面积40平方米，餐厅就餐面积40平方米，就餐座28个，南院区6250平方米，位于东城区安乐林路10-1号，暂无厨房及餐厅，南北院职工共计400多人，南北院早中晚就餐人数（工作日）大概160人左右，周六日（节假日）大概60-70人。

合同履行期限：自合同签订之日起3年，合同一年一签，经采购人考核合格后，续签下一年合同。

二、主要服务

（一）为鼓楼医院南、北院职工、住院患者及三方人员提供工作日及节假日早、中、晚、普餐、回民餐、营养膳食（低糖、低油、低盐、低脂等）、小炒等餐品。主要以刷卡形式结算。

1. 用餐时间：

早餐：7:00-8:00 午餐：11:30-12:30 晚餐：17:00-18:30

2. 餐类品种：

（1）早餐：面点不少于6种，汤粥不少于2种，小菜2种以上。

（2）午餐：热菜不少于8种，主食不少于4种，免费汤或粥1种，风味餐2种以上。

（3）晚餐：热菜不少于6种，主食不少于2种，免费汤或粥1种。

（4）供餐应做到物美价廉，定期更换；突出特点、吸引就餐；午、晚餐8元餐不少于2种。根据场地变化可增加品种花样，在保证早午晚餐的基础上可开发8元以上的特色菜品。

（5）周六日及节假日餐：早餐：汤粥2种，面点4种，约6元/顿；午餐热菜6种，主食2种；晚餐热菜6种，主食2种。午、晚餐有8至25元的菜品不少于6种（其中8元餐不少于2种）。

（二）提供招待餐（就餐标准约为每顿20/30/50元）、各种会议餐及临床试验用餐等服务工作。

（三）提供小卖部商品售卖服务。

（四）根据医院食堂实际情况进行售卖流程及服务职工和患者。

三、总体要求

1. 投标单位须同时提供南北院职工患者就餐服务，（其中北院食堂设备由投标人自行承担，检测费用由投标人自行承担），南院暂无厨房设备，投标单位需从北院提供免费配餐、送餐服务，必须保证南区职工和患者的准时有餐）。

2. 提供的服务应符合国家法律、法规、规章的规定。

3. 须具备并保证在本合同有效期内持续具有在北京市为本项目进行运营服务的全部资质，并根据北京市规定，做好相关资质的年度检查及审核工作。

4. 负责根据有关法律、法规、政策和本合同的规定，制订本项目完善的规章制度、管理办法、操作流程、服务标准、实施细则及安全措施，制定各类经营服务活动的应急处置预案，并报采购人审核及备案。

5. 应符合《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》及国家市场监督管理总局颁布的《餐饮服务食品安全操作规范》和相关标准。

6. 服务人员要求:餐饮公司拟用于本项目的服务人员中，须具有与本项目相适应的高、中级厨师队伍和富有经验的管理与服务人员，能够满足采购人工作餐和接待用餐等需求，人员费用由投标人自行承担。中标方自行聘用及安排食堂管理人员、厨师及其他食堂工作人员，投标人不得私自转让（含转包、分包）或委托他人经营，一经发现立即终止合同。

7. 为医护人员免费提供晚餐小炒送餐服务，需提前一周将拟定好的菜单发送至各个科室的管理人员手中，并依据点好的菜单进行配送，保证饭菜温度和品质，根据医院实际情况适时推出午餐送出服务。

8. 投标人在采购人经营的超市，所售卖的商品必须是符合国家标准的正规厂家品牌，即食食品、饮品、真空包装食品等必须是信得过的品牌。

9. 如果需要改变餐厅售饭窗口布局和供餐模式，产生的费用由中标方承担，但必须得到采购人的审核和允许。

10. 合同终止时，应向采购人移交餐厅经营服务权，移交餐厅服务用房（含房间全部钥匙及中标方的设备）、设备、厨具、餐具、剩余主辅料和厨杂、物资等及合同期内发生的相关检测资料。双方结清所有费用后，应在接到采购人书面通知的 30 个日历日内撤出本项目。在撤出本目前，应向采购人员提供正常

的餐饮服务，并保持原有餐饮质量及服务水平，做好新入场及撤场交接工作。

11. 投标人应为本项目上为期 1 年以上的食品安全责任保险。（提供承诺函并加盖单位公章）

12. 投标人应为员工提供人身意外险。（提供承诺函并加盖单位公章）

13. 投标人应为采购人提供经培训合格的餐饮管理员（并持有证书）。（提供承诺函并加盖单位公章）

四、服务管理要求

1. 投标人应服从采购人对其提供的餐饮服务进行全程管理。

2. 投标人应服从采购人审议其拟定的本项目服务与管理制，监督本项目各项服务与管理制度的执行情况；监督、考核、评价其安全管理、经营管理、人员配备及管理、食品质量、食品卫生、服务过程、服务质量、环境卫生等情况；

3. 投标人应服从采购人对操作现场随时进行检查。

4. 投标人负责从具备相关资质的供应商采购食材、厨杂及低值易耗品等。

5. 投标人负责餐卡终端系统的刷卡操作和日常管理工作。自合同签订日起 60 日内，负责为医院餐厅建立智能结算系统，实现刷卡、手机等方式支付，实现全部餐饮、食品等线上点餐及配送服务，系统开发及相关设备购置、运维、升级等全部费用由投标人承担。且在 3 日内全部完成并达到满足采购方需求。

6. 投标人负责餐厅、厨房的日常保洁和垃圾清理，保证环境卫生的干净、整洁。

7. 投标人负责确保安全，做好厨房及餐饮服务区域防火等消防安全工作，杜绝火灾、食物中毒等责任事故，对所属员工、业务合作方尽到安全培训、管理义务，签署相关安全生产责任书。

8. 投标人负责提供餐厅正常运营所需要的合格食材，并保证所提供食材从具备相关合法资质的供应商处采购。

9. 投标人负责提供餐厅正常运营所需要的洗消药剂、餐巾纸、食品袋、垃圾袋、一次性用品等低值易耗品，所提供用品须为国家正规厂家生产的产品。

10. 投标人负责餐厅、厨房内各类设备、设施、器具等的日常管理和维护，保证设施设备的安全、稳定、合理、有序运行。负责提出设备设施的定期检测及厨杂等用品的日常购置、更新。

11. 投标人应服从和接受采购人对其原材料出入库及库房的监督管理工作。加强对入库食品原材料的审核和检验，严格控制入库、出库食品的数量和质量。对入库食品须索取每批次检疫检验证明并留存备查，杜绝接收、使用“三无”产品及假冒伪劣、过期食品，对过期食品应及时清退、处理。

12. 投标人承担开展本项目所需能源费用的燃气费用，注意节约水、电、煤气等能源，严禁在浴室、洗手间洗涤衣物，杜绝浪费。

13. 投标人建立餐厅经营服务档案，并负责随时记录有关变更情况，及时上交采购人备查。

14. 投标人提供的餐饮服务应自觉接受采购人的日常监督考核及服务对象的评议，每季度一次对就餐进行满意度调查，并按照满意度调查的反馈意见积极进行整改。

15. 投标人根据采购人保密规定，须与采购人签订保密承诺书，保密义务不因合同的终止而终止。

五、食品质量要求

1. 按时、保质、保量的为采购人提供食品加工制作及相关餐饮服务。及时调整食品加工制作花色品种，保证食品的卫生和质量，做到饭菜新鲜可口、服务礼貌周到。

- (1) 酱制食品不含过多汤汁。
- (2) 切配的食品刀口细腻及均匀并搭配合理。
- (3) 食品汤汁适度并即时拌制。
- (4) 熟制后食品完整不碎及不松散。
- (5) 热菜供餐时保持温热。
- (6) 热菜食品表面无风干及水浸现象。
- (7) 素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。
- (8) 供餐食品必须保证温度和及时性。
- (9) 牛羊肉、所有猪肉系列不允许采用速冻肉类。

2. 严格按照国家规定执行食物留样制度，指定专人负责，做好留样记录和样品标记。

3. 采购人如调增或调减餐饮服务内容或标准，调整设备设施、就餐位置、就

餐时间等内容，投标人应无条件予以配合。

六、饭菜出品时间和要求

1. 根据季节及节气，本着食用时令菜的原则。提前将餐厅菜谱交采购人审核，严格按照已审定的菜谱加工制作，并严格按照菜谱订购食材，如因特殊情况需调整菜谱的，应提前请示采购人。

2. 严格按照采购人规定时间开餐，每餐所供食品在开餐前 15 分钟布置完毕（招待工作餐开餐前 10 分钟布置完毕），如变更或遇其他突发情况导致不能正常开餐的，中标人应提前通知采购人，并留有充分时间做出补救。

3. 合理做好用餐人员分流工作，避免出现用餐人员等候拥挤混乱现象。同时保持餐具器皿的数量充足，确保供餐时段餐具正常供应，杜绝出现无餐具等候现象。

4. 分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量。

七、人员管理要求

1. 员工熟悉《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国食品安全法》，和《餐饮服务食品安全操作规范》、《安全生产法》等相关文件等。

2. 对餐厅员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其职工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给采购人造成的损失，本项目所有工作人员与采购人之间不存在任何劳动关系。

3. 建立服务人员政审、健康、薪酬档案，提供本项目所有工作人员基本信息情况表、身份证及健康证复印件并保持本项目主要人员的相对稳定。如需调整，须事先征得采购人同意。

4. 所有管理人员、服务人员均应达到但不限于下列要求：持有健康证并经培训后上岗；配备经培训合格的食品餐饮安全管理人员（可兼职）；严格遵守食品卫生行业的各项规章制度和餐厅经营服务规范；按照餐饮服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及着装、仪容、仪表及服务态度应符合国家相关标准及采购人要求，遵守采购人保密规定及个性化需求。

5. 保证所有工作人员遵守国家法律法规和采购人的各项规章制度，并定期对本项目人员进行安全知识、专业技能服务技能培训及职业道德教育、节能意识等并做培训记录。

八、服务质量、安全及满意度达不到要求时，按以下方式处理：

1. 就餐满意度调查结果低于 80%时，须在一周内提交整改方案并予以实施，于一个月内重新进行满意度调查，调查结果仍然低于上述标准时，则采购人有权按照每低于标准一个百分点，采购人有权责令限期整改直至达标。

2. 经营服务范围内的卫生质量包括但不限于食品卫生、原料卫生、餐具卫生、环境卫生、个人卫生等。在国家卫生监督部门的卫生检查或检测中达不到标准时，采购人有权责令限期整改直至达标。

3. 加强消防安全意识，落实安全生产责任制。谁主管谁负责，切实履行安全生产管理、监督职责，对于水、电、燃气以及各类设备的使用，必须按照设备的操作规程，杜绝违规操作，对违反操作规程造成人员伤亡、财产损失、有损影响的事件发生，不造成法律责任的情况下视情节轻重给予月平均餐费总额 3% 予以扣除。

4. 食堂主管、责任人因不负责任、玩忽职守造成共同就餐人员在就餐后一段时间同时出现恶心、呕吐、腹痛、腹泻等症状时，由食药管理机构确定为食物安全问题的，造成严重后果的由投标人承担相应责任。

5. 采购方对投标人经营食堂制定食品安全、安全生产、食品质量及服务质量等年度考核计划，年度考核不及格采购人有权责令限期整改直至达标。