

合同编号: ZY20250754

已审核

## 北京中医医院营养部配餐运送服务 委托合同

**委托方** (以下简称甲方): 首都医科大学附属北京中医医院

地 址: 北京市东城区美术馆后街 23 号

法定代表人: 刘清泉

联 系 人: 朱硕硕

联系电话: 13810819018

**受托方** (以下简称乙方): 北京国天健宇物业管理发展有限公司

统一社会信用代码: 911101016843804615

地 址: 北京市东城区和平里六区 5 号楼 501

法定代表人: 王立坤 职务: 董事长

联 系 人: 张建华

联系电话: 13521398602

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规, 在自愿、平等、协商一致的基础上, 甲方将其配餐运送服务委托乙方提供, 特订立本合同。

### 第一章 总则

#### 第一条、委托方基本情况

委托方类型：医院类（三级甲等【中医】医院）

委托方位置：北京市东城区美术馆后街 23 号

建筑面积：55674 平方米

**第二条**、乙方提供服务的受益人为本合同双方及在服务区域内的甲方工作人员及含就诊患者在内的甲方来院人员，本合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

## **第二章 委托服务内容**

**第三条**、服务的主要内容：负责院区内线上、线下点餐、制作及配餐运送服务

**第四条**、配餐运送服务范围：包含院内所有住院病房及急诊留观室。

## **第三章 委托服务期限**

**第五条**、本合同的委托服务期限为1年，自2026年1月1日至2026年12月31日止。

## **第四章 双方权利义务**

**第六条**、甲方权利义务

- 1、监督或督促乙方制定的服务工作计划。
- 2、按国家相关要求以及甲方的各项规章制度要求乙方，检查监督乙方管理工作的实施情况。
- 3、甲方负责提供乙方服务人员住宿，帮助乙方协调周边的关系，

创造便利的外部环境。

4、如因乙方服务质量造成的投诉，罚款，赔偿等，甲方有权在服务费用总金额中做相应扣除。

5、在乙方完成合同约定工作并满足服务质量要求时，甲方应按照本合同的约定及时足额支付合同价款。

6、甲方有权要求乙方按本合同约定及时提供服务并满足服务质量要求，对服务的工作成果进行评估和确认，对乙方未能按照本合同约定及时保质提供服务的情况提出限时修改意见；乙方未能在甲方限定的时间内就甲方提出的修改意见作出整改的，委托服务期限内每出现一次则乙方承担每季度服务费用 1%作为违约金，甲方有权从该季度服务费中直接扣除。违约金不足以弥补给甲方造成实际损失的，乙方应继续赔偿。

7、除因乙方违约或不可抗力，按照合同规定金额如期支付服务费。

## **第七条、乙方权利义务**

1、乙方投入本项目的服务人员不得少于 32 名。此外乙方另安排总体项目负责人一名：张建华(电话：13521398602) 负责代表乙方与甲方就本合同项下全部服务项目的总体事务进行协调沟通。如无特殊原因，乙方不得在甲方未批准的情况下更换项目负责人和项目服务人员。如乙方人员不符合甲方要求的，乙方需及时做出调整，直至甲方认可。

2、乙方确认其在本合同委托服务期限内，享有为提供本合同项

下服务所必需的相关资质，并根据有关法律法规及本合同的约定，制定各项服务制度并履行各项服务。

3、乙方自行招录并管理乙方服务人员提供本项目各项服务。乙方应向乙方服务人员提供劳动保护及劳动条件、及时足额支付劳动报酬、加班费等相关的福利待遇、足额为乙方服务人员缴纳社会保险、工伤保险等费用，保障劳动者的合法权益。甲方不参与乙方对服务人员的各项管理。乙方应加强乙方服务人员的管理和教育，如乙方人员因工资、休假、劳动保险、突发疾病、工伤、意外伤害、打架斗殴、事故等原因发生争议，应由乙方自行解决，与甲方无关。如因乙方原因导致甲方或甲方人员、第三方受到损害的，乙方应承担赔偿责任。

4、乙方负责对所属员工开展上岗前、工作中必要的法制、安全、职业健康等相关教育工作，乙方人员保证严格遵守甲方的各项规章制度及本合同附件所规定的服务范围内容及要求、岗位职责和纪律等，遵纪守法。乙方人员违反法规、政策及服务管理规定的行为，甲方有权提请有关部门处理。乙方未按规定及时对违规人员进行处理的，乙方承担由此产生的全部责任，给甲方和/或任意第三方造成损失的，应由乙方全额赔偿。

5、乙方参选应答文件亦为本服务合同附件，其报价及具体服务方案均属于本服务合同有效组成部分。

6、乙方接受甲方监督、检查，认真做好客户回访工作，发现问题及时处置，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。对甲方抽查中提出的问题及时整改。

7、乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

8、乙方派驻医院为甲方提供服务的工作人员，因工作要求需取得上岗证书等所发生的费用由乙方承担。

## **第五章 服务质量**

**第八条**、乙方须按其约定，实现目标管理（详见本合同附件）。

**第九条**、具体的服务质量及承诺指标以本合同及双方的补充协议、条款为准。

## **第六章 服务费用**

### **第十条、服务费**

本合同的服务总费用为人民币壹佰玖拾柒万玖仟壹佰叁拾贰元柒角陆分（¥1979132.76 元），具体费用明细详见本合同附件。该服务总费用已包含乙方为完成本合同项下全部服务所需的全部费用，除双方另有约定，甲方无需向乙方支付其他任何款项。

### **第十一条、付款方式**

1、在合同生效后，甲方按季度支付乙方服务费。乙方须在每季度结束后的 10 日内向甲方提供符合甲方要求的合法发票，甲方在收到发票并确认无误且对乙方在上季度的工作无异议的情况下向乙方支付上季度的服务费，即

2026 年 4 月 1 日至 2026 年 4 月 10 日，支付人民币肆拾玖万肆

仟柒佰捌拾叁元壹角玖分（¥494783.19 元）；

2026 年 7 月 1 日至 2026 年 7 月 10 日，支付人民币肆拾玖万肆仟柒佰捌拾叁元壹角玖分（¥494783.19 元）；

2026 年 10 月 1 日至 2026 年 10 月 10 日，支付人民币肆拾玖万肆仟柒佰捌拾叁元壹角玖分（¥494783.19 元）；

2027 年 1 月 1 日至 2027 年 1 月 10 日，支付人民币肆拾玖万肆仟柒佰捌拾叁元壹角玖分（¥494783.19 元）。

2、乙方指定收款银行账号信息：

户 名：北京国天健宇物业管理发展有限公司

开户行：北京银行和平里支行

账 号：01090353700120105505811

3、乙方如需改变上述账户，应提前十日以书面通知甲方。如乙方未按本合同规定通知而使甲方遭受损失的，应予以赔偿；使乙方遭受损失的，应由乙方自行承担。

4、因乙方未能及时提供发票或提供的发票不符合国家相关规定以及甲方财务要求导致甲方无法按时付款的，甲方不承担违约责任，乙方仍需履行合同义务。

## **第七章 违约责任**

**第十二条**、乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的服务管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期超过 10 日仍未整改或累计出现三次不按合同约定履约情况的，甲方有权直接终止合同，乙

方应按本合同总价款 30%或甲方的实际损失（按较高标准执行）给予甲方经济赔偿。

**第十三条**、乙方无正当理由提前终止合同的，应向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金。由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

**第十四条**、一旦发生重大生产事故或造成人员伤亡时，甲乙双方同意交由市级以上的第三方技术监督部门或相关鉴定机构确定事故发生原因，并依此有关部门或权威鉴定机构关于事故原因及责任等的鉴定结果承担相应责任。

**第十五条**、未经甲方书面同意，乙方不得分包或转让本合同的任何权利和义务。乙方擅自转让或者分包，转让或者分包行为无效，乙方与接受转让或者分包方承担连带责任，乙方应按本合同总价款的 30%向甲方承担违约责任，且甲方有权终止合同。

**第十六条**、如乙方的违约行为可以同时适用两条及以上的违约约定，那么甲方有权选择其中任何一条违约条款及其中部分内容向乙方主张相关权利。

**第十七条**、本合同所述“损失”指任何直接损失、间接损失、索赔、费用、罚款、公证费、评估费、鉴定费、审计费、仲裁费、保全费、咨询费、执行费、诉讼费、调查费、律师费、差旅费等全部损失及费用和任何性质的损害赔偿金。甲方有权从应付款中直接扣除乙方违约金和应付的赔偿款。

**第十八条**、乙方在履行本合同过程获得的甲方及甲方患者、患者家属

信息等全部为保密信息(包括但不限于各自提交给乙方的合同、文件、资料、数据等),乙方及乙方人员均负有保密义务。乙方及乙方人员不得将上述信息不得向任何第三方披露,不得将保密信息的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。如乙方原因导致甲方信息泄露、损失、索赔等,而遭受处罚、损害赔偿等所有后果和所有损失由乙方承担,包括但不限于律师费、诉讼费等,且甲方有权解除本合同并要求乙方承担本合同总价款 30%的违约金。不论本合同是否变更、解除或终止,本合同保密条款将持续有效。

## **第八章 附则**

**第十九条**、自本合同生效之日起 7 天内,根据甲方委托服务事项,双方办理完交接验收手续。

**第二十条**、如有需要,甲乙双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第二十一条**、附件

1、本合同的服务费用表、各项物业服务标准内容均为本合同的有效附件,详见附件列表如下:

附件一: 成交通知书

附件二: 开标一览表

附件三: 分项报价表

附件四: 需求响应偏离表

附件五: 服务方案

附件六：廉洁协议书

其他附件：本项目遴选文件、乙方响应文件全部内容也作为本合同的组成部分，其中相关内容与本合同不一致时以本合同为准。

2、本合同全部附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

3、本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第二十二条**、本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，本合同包含的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第二十三条**、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第二十四条**、本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。胜诉方的律师费用、诉讼费用、鉴定费等由败诉方承担。

**第二十五条**、本合同自双方签字且盖章之日起生效，至服务终止日并完成结算、交接等且双方确认无任何争议后截止。

**第二十六条**、合同中双方提供的地址及法定代表人和联系人为其送达地址及收件人，如有变化需在更改后 3 日内以书面形式通知对方，如存在一方提供的地址及收件人信息错误、或者地址及收件人变更但未及时通知对方导致无法送达、或者拒绝签收等情况，那么自对方按该方提供的地址及收件人信息邮寄函件次日起的第 3 天即视为已送达

该方，并产生相应的法律效力。

(以下无正文)

甲方(盖章):

首都医科大学附属北京中医医院



乙方(盖章):

北京国天健宇物业管理  
发展有限公司



法定代表人

或授权委托人(签字):

法定代表人:

或授权委托人(签字):

签订日期: 2015年11月24日

签订日期: 2015年11月24日

## 附件部分

### 附件一、中标通知书

# 中标通知书

北京国天健宇物业管理发展有限公司

根据“北京中医医院营养部配餐运送服务”（项目编号：ZXHD25156）的招标文件和你单位于2025年10月20日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定你单位为上述项目的中标人，主要中标条件如下：

|      |                                                |
|------|------------------------------------------------|
| 项目名称 | 北京中医医院营养部配餐运送服务                                |
| 中标金额 | 小写金额：1,979,132.76 元<br>大写金额：壹佰玖拾柒万玖仟壹佰叁拾贰元柒角陆分 |

请中标人在本中标通知书发出之日起30日内联系采购人签订采购合同，在合同签订完成后2日内将采购合同的扫描件发送至我公司邮箱（zhongxinghengda422@163.com）或将合同复印件送至我公司，并及时告知我公司，以便我公司能在合同签订后5个工作日内办理保证金退还事宜。

北京中兴恒达招标有限公司

2025年10月23日

采购人：首都医科大学附属北京中医医院  
地址：北京市东城区美术馆后街23号  
电话：010-87906287

采购代理机构：北京中兴恒达招标有限公司  
地址：北京市朝阳区裕民路12号元辰鑫大厦E1座424室  
电话：010-82250125

## 附件二、开标一览表



在你看不见的地方用心守护...

### 3 开标一览表（实质性格式）

#### 开标一览表

项目编号：ZXHD25156 项目名称：北京中医医院营养部配餐运送服务

| 序号 | 投标人名称                | 投标报价（元）                |            |
|----|----------------------|------------------------|------------|
|    |                      | 大写                     | 小写         |
| 1  | 北京国天健宇物业管理<br>发展有限公司 | 壹佰玖拾柒万玖仟壹佰<br>叁拾贰元柒角陆分 | 1979132.76 |

注：1. 此表中的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：北京国天健宇物业管理发展有限公司

日期：2025年10月17日



智慧服务·领航未来

### 附件三、分项报价表



在你看不见的地方用心守护.....

#### 4 投标分项报价表（实质性格式）

##### 投标分项报价表

项目编号: ZXHD25156 项目名称: 北京中医医院营养部配餐运送服务

报价单位: 人民币元

| 序号    | 岗位名称      | 单价(元<br>/人/月) | 人数<br>(人) | 服务期限<br>(月) | 合价(元)      | 备注/<br>说明 |
|-------|-----------|---------------|-----------|-------------|------------|-----------|
| 1     | 项目负责<br>人 | 7178.39       | 1         | 12          | 86140.68   | 无         |
| 2     | 厨师        | 5661.18       | 3         | 12          | 203802.48  | 无         |
| 3     | 配菜员       | 4851.50       | 6         | 12          | 349308.00  | 无         |
| 4     | 面点        | 5661.18       | 8         | 12          | 543473.28  | 无         |
| 5     | 配餐员       | 4851.50       | 11        | 12          | 640398.00  | 无         |
| 6     | 杂工        | 4333.62       | 3         | 12          | 156010.32  | 无         |
| 总价(元) |           |               |           |             | 1979132.76 | 无         |

注: 1. 如项目划分采购包, 则本表应按包分别填写。

2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 上述各项的详细规格(如有), 可另页描述。

投标人名称(加盖公章): 北京国天健宇物业管理发展有限公司

日期: 2025年10月17日

智慧服务·领航未来

附件四、需求响应偏离表

| 序号 | 招标文件条目号（页码）                                      | 招标文件要求                                                                                                                        | 投标响应内容                                                                                                                                        | 偏离情况 | 说明 |
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 1  | 第五章<br>采购需求<br>三、技术要求<br>1. 服务范围<br>(第 40 页)     | 1. 服务范围：负责采购人院区内线上、线下点餐、制作及配餐运送服务。                                                                                            | 我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求<br><b>1. 服务范围，具体内容如下：</b><br>1. 服务范围：负责采购人院区内线上、线下点餐、制作及配餐运送服务。                                                           | 无偏离  | 无  |
| 2  | 第五章<br>采购需求<br>三、技术要求<br>2. 人员要求数量等要求（第 40-41 页） | 2. 人员要求数量等要求：<br>★2.1 供应商需为采购人配备≥32 人团队，包括项目负责人 1 人、厨师≥3 人、配菜员≥6 人、面点≥8 人、配餐员≥11 人、杂工≥3 人。<br>2.2 项目负责人：为投标人在职员工，年龄 55 周岁（含）以 | 我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求<br><b>2. 人员要求数量等要求，具体内容如下：</b><br>★2.1 我公司为采购人配备 32 人团队，包括项目负责人 1 人、厨师 3 人、配菜员 6 人、面点 8 人、配餐员 11 人、杂工 3 人。<br>2.2 项目负责人：张 | 无偏离  | 无  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|  | <p>下，大专或大专以上学历，5 年或 5 年以上餐饮行业工作经验，身体健康。（供应商需提供正规机构出具的有效期内的健康证明，并提供投标截止时间前在本单位缴纳的六个月内社保记录中任意一个月社保证明，如为新进员工则需提供劳动合同）</p> <p>2.3 其他服务人员：<br/>男性年龄 55 周岁（含）以下、女性 50 周岁（含）以下，身体健康，供应商须提供正规机构出具的有效期内的健康证明。</p> <p>2.4 投标人需提供人员的岗前培训方案和在岗持续培训方案。</p> | <p>建华为我单位在职员工，年龄 45 周岁，大专以上学历，6 年以上餐饮行业工作经验，身体健康。已提供正规机构出具的有效期内的健康证明，并提供投标截止时间前在本单位缴纳的六个月内社保记录中任意一个月社保证明。</p> <p>2.3 其他服务人员：<br/>男性年龄 55 周岁（含）以下、女性 50 周岁（含）以下，身体健康，已提供正规机构出具的有效期内的健康证明。</p> <p>2.4 我公司已提供人员的岗前培训方案和在岗持续培训方案。</p> | 无 | 无 |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|

|   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |   |
|---|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
| 3 | <p>第五章<br/>采购需求<br/>三、技术要求</p> <p>3. 人员基本素质要求<br/>(第 41 页)</p> | <p>3. 人员基本素质要求:</p> <p>3.1 仪容仪表: 统一着工装、工鞋 (供应商提供), 穿着整洁、卫生, 仪表端庄。</p> <p>3.2 行为举止: 精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟。</p> <p>3.3 文明礼貌: 尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。</p> <p>3.4 遵规守纪: 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。</p> <p>3.5 基本知识: 岗前培训考核合格上岗, 保障病人及医疗环境安全做好个人防护。</p> | <p>我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求</p> <p><b>3. 人员基本素质要求, 具体内容如下:</b></p> <p>3. 人员基本素质要求:</p> <p>3.1 仪容仪表: 统一着工装、工鞋 (我公司提供), 穿着整洁、卫生, 仪表端庄。</p> <p>3.2 行为举止: 精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟。</p> <p>3.3 文明礼貌: 尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。</p> <p>3.4 遵规守纪: 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。</p> <p>3.5 基本知识: 岗前培训考核合格上岗,</p> | 无偏离 | 无 |
|---|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|

|   |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |   |
|---|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|   |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 保障病人及医疗环境安全做好个人防护。                                                                                                                                                                                                                                                          |             |   |
| 4 | 第五章<br>采购需求<br>三、技术要求<br>4. 服务要求<br>(第41-42页) | <p>4. 服务要求</p> <p>4.1 服务内容：病房各病区患者膳食的点餐、制作、配送、结算。最终实现对住院患者就餐的精准服务。</p> <p>4.2 服务要求：</p> <p>4.2.1 配餐时间：早餐 7:00—7:30；午餐 10:45—11:40；晚餐 16:45—17:30；</p> <p>4.2.2 周末及国家法定节假日正常开餐。遇特殊情况，医院及时通知供应商变更就餐时间，供应商应积极配合，并须准时开餐，做到饭热菜香。</p> <p>4.2.3 配送餐服务</p> <p>(1) 每天定点、定时去病房进行配餐，</p> | <p><b>我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求 4. 服务要求，具体内容如下：</b></p> <p>4. 服务要求</p> <p>4.1 服务内容：病房各病区患者膳食的点餐、制作、配送、结算。最终实现对住院患者就餐的精准服务。</p> <p>4.2 服务要求：</p> <p>4.2.1 配餐时间：早餐 7:00—7:30；午餐 10:45—11:40；晚餐 16:45—17:30；</p> <p>4.2.2 周末及国家法定节假日正常开餐。遇特殊情况，医院及时通知我公司变更就餐时间，我公司应积极配合，并须准时开餐，做</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                         |             |   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|  | <p>进行预订第二天餐，补订加餐。</p> <p>(2) 敲门进病房给患者进行书面订餐，并收取配餐费，登记记账，如有加餐在加餐单注明。</p> <p>(3) 配餐员还应及时查阅通过订餐软件下单的订餐需求，对配餐内容、病区、床位号及送餐时间做好详细记录，并及时将订单发至后厨。</p> <p>(4) 订餐结束，告知患者餐费费用。</p> <p>(5) 按时送餐，送餐过程准确、规范、卫生。</p> <p>(6) 配送餐人员要严格遵守病区各项规章制度，工作中能与病区工作人员进行良好沟通、协作，有问题及时协商解决。</p> | <p>到饭热菜香。</p> <p>4.2.3 配送餐服务</p> <p>(1) 每天定点、定时去病房进行配餐，进行预订第二天餐，补订加餐。</p> <p>(2) 敲门进病房给患者进行书面订餐，并收取配餐费，登记记账，如有加餐在加餐单注明。</p> <p>(3) 配餐员还应及时查阅通过订餐软件下单的订餐需求，对配餐内容、病区、床位号及送餐时间做好详细记录，并及时将订单发至后厨。</p> <p>(4) 订餐结束，告知患者餐费费用。</p> <p>(5) 按时送餐，送餐过程准确、规范、卫</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|

|   |                                                     |                                                                                                      |                                                                                                                                                  |             |   |
|---|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|   |                                                     | <p>(7) 配送餐人员要尊重患者及其隐私，对患者要有耐心、同情心，态度和蔼，公正对待每一位患者。严禁训斥、责骂患者，严禁侵犯患者隐私。</p>                             | <p>生。</p> <p>(6) 配送餐人员要严格遵守病区各项规章制度，工作中能与病区工作人员进行良好沟通、协作，有问题及时协商解决。</p> <p>(7) 配送餐人员要尊重患者及其隐私，对患者要有耐心、同情心，态度和蔼，公正对待每一位患者。严禁训斥、责骂患者，严禁侵犯患者隐私。</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
| 5 | <p>第五章<br/>采购需求<br/>三、技术要求<br/>4. 服务质量要求（第42-43</p> | <p><b>4. 服务质量要求</b></p> <p>4.1 营养部所提供的主食、菜肴多样化，且搭配科学，营养均衡。菜肴色香味美、原料新鲜、无杂物；面制品软硬适当、不酸不涩、均匀足量；米饭色泽</p> | <p>我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求</p> <p><b>4. 服务质量要求，</b><br/><b>具体内容如下：</b></p> <p><b>4. 服务质量要求</b></p> <p>4.1 营养部所提供的主食、菜肴多样化，且搭配科学，营养均衡。</p>            | 无<br>偏<br>离 | 无 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |   |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
|  | <p>页)</p> <p>纯正、米质优良、软硬适当。食品安全要求须符合《食品安全国家标准-餐饮服务通用卫生规范》(GB31654-2021)。</p> <p>4.2 环境卫生有专人负责,后厨区域内卫生符合国家及北京市相关法律法规要求。定时消毒,采取有效措施消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它害虫及其孳生环境等,并编制施行完善的环境卫生管理制度,确保食品、原料、餐具、炊具等不受药剂污染。</p> <p>4.3 服务人员着装统一、整洁,工作前、处理食品原料后或接触直接入口食品前都应</p> | <p>菜肴色香味美、原料新鲜、无杂物;面制品软硬适当、不酸不涩、均匀足量;米饭色泽纯正、米质优良、软硬适当。食品安全要求须符合《食品安全国家标准-餐饮服务通用卫生规范》(GB31654-2021)。</p> <p>4.2 环境卫生有专人负责,后厨区域内卫生符合国家及北京市相关法律法规要求。定时消毒,采取有效措施消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其它害虫及其孳生环境等,并编制施行完善的环境卫生管理制度,确保食品、原料、餐具、炊具等不受药剂污染。</p> <p>4.3 服务人员着装统一、整洁,工作前、处</p> | 无偏离 | 无 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|

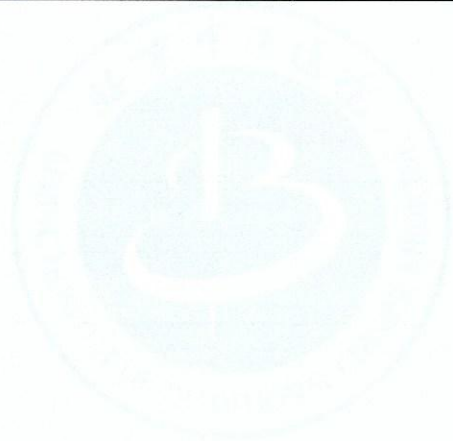
|  |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |             |   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|  | <p>用流动清水洗手，不得有面对食品咳嗽、打喷嚏等有碍食品卫生的行为，严禁在食品加工场所抽烟。</p> <p>4.4 接触入口食品的操作人员，有下列情形之一的，应洗手并消毒：处理食物前；使用卫生间后；接触生食物后；接触受到污染的工具、设备后；咳嗽、打喷嚏或拂鼻涕后；处理动物或废弃物后；触摸耳朵、鼻子、头发、面部、口腔或身体其他部位后；从事任何可能会污染双手的活动后等。</p> <p>4.5 后厨操作人员进入后厨时，应更换专用工作衣帽并佩戴口</p> | <p>理食品原料后或接触直接入口食品前都应用流动清水洗手，不得有面对食品咳嗽、打喷嚏等有碍食品卫生的行为，严禁在食品加工场所抽烟。</p> <p>4.4 接触入口食品的操作人员，有下列情形之一的，应洗手并消毒：处理食物前；使用卫生间后；接触生食物后；接触受到污染的工具、设备后；咳嗽、打喷嚏或拂鼻涕后；处理动物或废弃物后；触摸耳朵、鼻子、头发、面部、口腔或身体其他部位后；从事任何可能会污染双手的活动后等。</p> <p>4.5 后厨操作人员进入后厨时，应更换专用</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                               |             |   |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|  | <p>罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适时消毒，不得穿戴后厨工作衣帽从事与后厨内操作无关的工作，不得将私人物品带入食品处理区，不得在食品处理区内从事可能污染食品的行为，进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。</p> <p>4.6 服务质量总目标：</p> <p>▲4.6.1 不发生食品卫生安全事故，否则采购人有权解除合同；<b>（提供承诺书并加盖投标人单位公章）</b></p> <p>▲4.6.2 服务质量达到优良以上，餐品满意率达到80%以上，否</p> | <p>工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适时消毒，不得穿戴后厨工作衣帽从事与后厨内操作无关的工作，不得将私人物品带入食品处理区，不得在食品处理区内从事可能污染食品的行为，进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。</p> <p>4.6 服务质量总目标：</p> <p>▲4.6.1 不发生食品卫生安全事故，否则采购人有权解除合同；<br/><b>（我公司已提供承诺书并加盖我公司单位公章）</b></p> <p>▲4.6.2 服务质量达到优良以上，餐品满意</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|

|   |                                                         |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |             |   |
|---|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|   |                                                         | <p>则采购人有权解除合同：<b>(提供承诺书并加盖投标人单位公章)</b></p> <p>▲4.6.3 在北京市食品卫生相关部门监督检查中量化指标得分达标，保持已获评食品卫生等级，否则采购人有权解除合同。</p> <p><b>(提供承诺书并加盖投标人单位公章)</b></p> | <p>率达到 80%以上，否则采购人有权解除合同：<b>(我公司已提供承诺书并加盖我公司单位公章)</b></p> <p>▲4.6.3 在北京市食品卫生相关部门监督检查中量化指标得分达标，保持已获评食品卫生等级，否则采购人有权解除合同。<b>(我公司已提供承诺书并加盖我公司单位公章)</b></p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
| 6 | <p>第五章<br/>采购需求<br/>三、技术要求<br/>5. 其他要求<br/>(第 43 页)</p> | <p><b>5. 其他要求</b></p> <p>5.1 采购人提供现有的生产、办公场地及厨房设备。本次招标预算仅包含投标人的人员成本费用。服务中所涉及的原材料费用、物耗费用(含清洁及消杀等用品)、设备</p>                                   | <p>我公司通过阅读招标文件完全响应技术要求<b>5. 其他要求，具体内容如下：</b></p> <p><b>5. 其他要求</b></p> <p>5.1 采购人提供现有的生产、办公场地及厨房设备。本次招标预算仅包含我公司的人员</p>                                 | 无<br>偏<br>离 | 无 |

|  |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |             |   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|  | <p>及工具等等均由采购人承担。</p> <p>5.2 投标人需提供服务方案：包括日常配送服务方案、食材保温、保鲜措施方案、场地维护、防疫及环境卫生管理方案、库房管理方案等内容。</p> <p>5.3 投标人需提供质量保障措施方案：包括服务流程、服务标准、服务管理制度、食品卫生保障措施等内容</p> <p>5.4 投标人需提供应急预案：包括可能发生的突发情况及应对措施。</p> | <p>成本费用。服务中所涉及的原材料费用、物耗费用(含清洁及消杀等用品)、设备及工具等均由采购人承担。</p> <p>5.2 我公司已提供服务方案:包括日常配送服务方案、食材保温、保鲜措施方案、场地维护、防疫及环境卫生管理方案、库房管理方案等内容。</p> <p>5.3 我公司已提供质量保障措施方案:包括服务流程、服务标准、服务管理制度、食品卫生保障措施等内容</p> <p>5.4 我公司已提供应急预案:包括可能发生的突发情况及应对措施。</p> | 无<br>偏<br>离 | 无 |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|

|   |                                    |                    |      |             |   |
|---|------------------------------------|--------------------|------|-------------|---|
| 7 | 第五章<br>采购需求<br>三、技术要求<br>(第40-43页) | 第五章 采购需求<br>三、技术要求 | 完全响应 | 无<br>偏<br>离 | 无 |
|---|------------------------------------|--------------------|------|-------------|---|



北京中医医院

## 附件五、服务方案

### 一、服务承诺及质量保障措施

#### (一) 企业服务质量承诺

| 序号 | 管理指标                            | 数值(%) |
|----|---------------------------------|-------|
| 1  | 杜绝火灾责任事故, 杜绝重大刑事案件              | 100%  |
| 2  | 智能化系统运行正常率                      | 99%   |
| 3  | 服务回访率                           | 100%  |
| 4  | 突发事件(含医疗纠纷)及时处置率                | 100%  |
| 5  | 持证上岗率                           | 100%  |
| 6  | 各类服务人员上岗培训率达到                   | 100%  |
| 7  | 服务礼仪培训率                         | 100%  |
| 8  | 人员安全生产率                         | 100%  |
| 9  | 技能培训合格率                         | 100%  |
| 10 | 服务有效投诉                          | ≤1%   |
| 11 | 服务有效投诉处理率                       | 100%  |
| 12 | 发生突发事件妥善处理、化解矛盾、改进服务质量, 保证满意度指数 | ≥95%  |
| 13 | 内部职工, 患者对物业满意率                  | > 98% |
| 14 | 档案归档率达到                         | 100%  |
| 15 | 档案完整率达到                         | 100%  |
| 16 | 管理服务范围内不发生安全责任事故                | 100%  |
| 17 | 管理服务范围内不发生火灾责任事故                | 100%  |
| 18 | 管理服务范围内不发生设备管理责任事故              | 100%  |
| 19 | 管理服务人员统一着装、佩戴标志, 行为规范           | 100%  |

|    |                    |       |
|----|--------------------|-------|
| 20 | 不发生食品卫生安全事故        | 100%  |
| 21 | 服务质量达到优良以上，餐品满意率达到 | > 80% |

## （二）质量保障措施

### 1、提高物业服务水平的主要措施

（1）全面、系统地导入质量管理体系及环境/职业健康安全管理体系；

（2）密切配合医院相关部门在物业管理方面的制度建设和落实；

（3）采用定期调查和不定期回访方式，及时准确掌握服务对象的意见和需求；

（4）提高员工整体素质，建立优良的员工队伍。

### 2、实现指标的保障措施

#### （1）人文关怀与智能管理有机结合

我们除在北京中医医院设置项目负责人的岗位外，公司各部室也将全面支持项目处运转，全面培训辅导并派驻场专业人才，在充分掌握本项目特点的基础上制定一套服务方案。在具体操作上，我们强调“三个到位”——包括采购方、使用人与物业服务人员。

#### （2）强大的技术支持体系和完善的预防性工作计划

公司从三甲医院项目中抽调经验丰富、能力强的项目负责人，并且挑选储备讲服务、善经营的物业管理专业人才，组成本项目高水平的管理团队，作到人员到位。为了确保本团队总体的管理服务质量，我们将继续贯彻 ISO9001 服务质量体系，使我们的管理服务能够得以不断地完善与提高。同时，由公司专业人才组成的支持团队，以多年

服务经验和先进管理技术相结合，形成了一套行之有效的预防性工作计划体系，协助现场经理工作。

### （3）采用高标准的设备、工具、药剂和标准程序

采用高标准的设备、工具、药剂和标准程序，同时按照公司的一整套科学的标准化操作程序工作，不仅可以使我们的服务工作都在明确的科学指引下进行，同时也具有一套完善的质量保证程序。

### （4）建立和保持具有高素质、高度责任心、高度服务热情的员工队伍

国天物业公司自成立之初，就确立了“团结、爱心、尊严”的信念，总经理教育全体管理人员牢记着这句话，把“永远不要忘记对员工的责任，永远不要忘记对客户的责任”作为座右铭。因此，我们的员工在公司里可以享受到充分、平等的尊重，受到全面的、不断的培训，使员工能够保持着对公司的认同和高度的工作热情，具备良好的职业技能，从而把最终的爱心和优质的服务奉献给客户。

## 二、日常配送保障措施

（一）建立完善的食物安全管理制度，确保食物的新鲜、卫生和质量安全。

我们将严格遵守国家和地方的食品安全法规，对食材的采购、储存、加工等环节进行全面监控和管理，确保患者吃得安心、放心。

（二）对送餐员进行专业培训，提高服务态度和服务质量。

我们将对送餐员进行严格的培训和考核，确保他们具备良好的

服务态度和服务技能，能够为患者提供及时、周到的送餐服务。同时，我们将定期对送餐员进行培训和考核，不断提高他们的服务水平。

（三）定期对后厨进行清洁消毒，保持后厨内部的清洁卫生。

我们将建立完善的清洁消毒制度，对后厨内部进行定期清洁消毒，确保环境卫生整洁，减少细菌滋生。同时，我们将对餐具进行严格的清洗和消毒，确保餐具的安全卫生。

（四）为患者提供多样化的菜品选择，满足不同口味和需求。

我们将根据患者的需求和口味偏好，提供多样化的菜品选择，包括各种口味的主食、菜肴、汤品等。同时，我们也将根据患者的营养需求，提供定制化的营养餐，满足患者的特殊需求。

（五）配送时间的安排，需严格把控

医院配餐的配送时间需要严格把控，需要合理安排配送时间，确保餐品能够准时送达医院。需要考虑医院的需求、制作时间和配送距离等因素，制定合理的配送时间安排。

（六）配送人员的培训，提高服务水平

配送人员的素质和服务水平对医院配餐运送服务的质量有着直接的影响。我公司将定期对配送人员进行专业的培训，提高他们的服务意识和技能水平，确保他们能够提供高质量的配送服务。

送餐员这项工作，是医院服务的一个窗口，服务对象是病人，由于疾病的影响，使患者精神上承受很大的压力、担心、恐惧、焦虑不安，情绪不稳。因此，要体谅病人的痛苦，要耐心、细致、不厌其烦。我们在日常工作中提倡用温和的态度，亲切的语言，微笑的服务，贯穿于整个工作中。

（七）配送过程实时监控，确保餐品质量

为了确保医院配餐运送服务的质量和安全，需要对配送过程进行实时监控。可以通过 GPS 定位、温度监测等手段，对配送车辆及餐品进行实时监控，确保配送过程的顺利进行。

（八）设立服务质量监督机制，对患者进行满意度调查，及时改进服务质量。

我们将建立完善的服务质量监督机制，定期对患者进行满意度调查，了解患者对服务的评价和反馈。根据调查结果，我们将及时采取措施改进服务质量，提高患者满意度。同时，我们也将设立投诉处理机制及时处理患者投诉并采取相应措施改进服务质量。

（九）对服务流程进行持续优化以提高效率和服务质量减少患者等待时间。

我们将不断优化服务流程提高工作效率，同时减少患者的等待时间确保饭菜能够及时送达患者手中，让他们尽快享用营养美食。此外我们还将通过信息化手段提高订餐的便捷性和准确性，让患者在轻松愉快的环境中享受美食。

（十）加强对采购方提供食材以及二次出库食材的管理和监督。

我们将确保食材的质量安全，同时我们还将建立应急预案以应对可能出现的突发情况如食品安全问题等。

（十一）建立完善的员工激励制度提高员工的工作积极性和满意度。

我们将建立完善的员工激励制度，鼓励员工为患者提供更好的服务，并不断提高自身的工作能力和素质。同时我们还将关注员工的身心健康和生活需求为他们提供良好的工作环境和生活条件。

（十二）与医院相关部门保持良好沟通，共同提高后勤服务质

量和管理水平。

我们将积极与医院相关部门以及患者保持良好沟通及时了解采购人和患者的需求反馈，共同探讨如何提高后勤服务质量和管理水平为医院的发展做出贡献。

### **三、食材保温保鲜措施**

#### **保温措施**

##### **（一）建立严格的温度控制体系**

我们将安装先进的温度监测设备，对厨房内的温度进行实时监测和调控。根据不同食材的保温要求，我们将设定不同的温度范围。同时，我们将定期对温度设备进行检查和维护，确保其正常运行。

##### **（二）保温设备使用**

我们将使用保温设备，如保温箱、保温柜等，以确保食材在储存过程中能够保持适宜的温度。这些设备将根据不同食材的保温需求进行使用，以确保食物的新鲜度和口感。

##### **（三）员工培训与操作规范**

我们将对员工进行严格的培训，确保他们了解食材保温的重要性和操作规范。员工将定期检查保温设备的工作状态，及时调整温度，并定期对设备进行清洁和维护。同时，我们还将制定操作规范，明确员工在食材保温方面的职责和操作流程。

#### **保鲜措施**

##### **（一）采用优质食材**

我们每日检查采购人提供的食材，确保食材新鲜、优质。在二次出库时，我们将对食材再次进行严格的质量检查，确保其符合国家和地方的食品安全标准。

## （二）合理的储存环境

我们将建立严格的储存环境管理制度，确保食材在储存过程中不受到污染。储存环境将根据不同食材的需求进行调控，如湿度、光照等。同时，我们将定期对储存环境进行检查和维护，确保其符合食品安全标准。

## （三）先进的储存设备

我们将使用先进的储存设备，如冷藏库、冷冻库等，以确保食材在储存过程中保持新鲜。这些设备将根据不同食材的需求进行使用，如温度、湿度等。同时，我们将定期对设备进行检查和维护，确保其正常运行。

## （四）严格的食品处理流程

我们将建立严格的食品处理流程，确保食材在处理过程中不受到污染。所有食材在处理前将进行严格的清洗和消毒，确保其卫生安全。同时，我们将定期对处理流程进行检查和维护，确保其符合食品安全标准。

## （五）员工培训与操作规范

我们将对员工进行严格的培训，确保他们了解食材保鲜的重要性和操作规范。员工将定期检查储存设备的工作状态，及时调整温度、湿度等参数，并定期对设备进行清洁和维护。同时，我们还将制定操作规范明确员工在食材保鲜方面的职责和操作流程。

# 四、场地维护、防疫管理措施

## 场地维护

### （一）设备设施维护

我们将建立设备设施维护制度，定期对营养部后厨内的设备设施进行检查。对于损坏的设备设施，我们将及时进行报修，确保其

正常运行。同时，我们将对设备设施进行清洁和维护，保持其整洁和卫生。

## （二）场地安全

我们将确保营养部后厨内的安全设施符合国家和地方的相关规定，如设置防火设施、安全出口等。同时，我们将定期进行安全检查，及时发现并消除安全隐患。

## 防疫管理

### （一）食品安全

我们将严格遵守国家和地方的食品安全法规，确保营养部所提供的食物符合卫生标准和要求。我们将对食材进行严格的质量检查，确保其来源合法、质量可靠。同时，我们将对食品加工过程进行监督和管理，确保食品在加工过程中不受到污染。

### （二）员工健康管理

我们将对员工进行健康检查，确保其符合国家和地方的健康标准。对于患有传染性疾病的员工，我们将按照相关规定进行处理，确保患者和员工的安全。同时，我们将定期对员工进行卫生知识和防疫技能的培训，提高他们的防疫意识和能力。

### （三）消毒与清洁

我们将建立严格的消毒和清洁制度，对营养部后厨内的环境、设备设施进行定期消毒和清洁。我们将配备专业的清洁人员和消毒设备，确保营养部后厨内的环境干净整洁、安全卫生。同时，我们将对餐具进行严格的清洗和消毒，确保其清洁卫生。

## 五、应急预案

### 食材变质、中毒和食源性疾病预防应急预案

#### （一）食材变质应急处置流程

### 1、食材变质发现与报告

(1) 食堂工作人员（采购员、保管员、厨师、送餐人员等）在日常工作中发现食材变质情况时，要立即停止使用或配送该批食材，并第一时间向食堂管理部门负责人报告。

(2) 患者或其家属在接收餐食时发现食材变质，要及时向送餐人员或所在临床科室护士报告，护士要立即向护士长和科室主任汇报，同时通知食堂管理部门负责人。

(3) 食堂管理部门负责人接到报告后，要立即对情况进行核实，确认食材变质后，在 30 分钟内上报应急领导小组组长。

### 2、初步应急处置

(1) 食堂应急组立即对变质食材进行隔离、封存，在食材包装或容器上清晰标注“变质封存”字样和封存日期、时间，防止他人误用。同时，对与变质食材接触过的加工设备、容器、送餐工具等进行初步清洁消毒。

(2) 停止使用和配送与变质食材同批次的其他食材，对同批次食材进行全面检查，确认是否存在变质情况。

(3) 立即组织人员对食堂操作间、仓库、送餐车辆等进行彻底清洁消毒，防止交叉污染。

### 3、患者救治与观察

(1) 发现患者食用疑似变质食材后出现不适症状（如恶心、呕吐、腹痛、腹泻、发热等）时，要立即通知医疗救治组进行会诊。

(2) 根据患者的症状，迅速制定科学合理的救治方案，对患者进行及时治疗，如给予催吐、洗胃、补液、抗感染等治疗措施，确保患者生命安全。

(3) 对食用过疑似变质食材但尚未出现不适症状的患者，要进

行密切观察，观察时间不少于 24 小时，一旦出现症状，立即进行救治。

检验人员及时对患者的呕吐物、排泄物以及变质食材样本进行检测，明确病因，为后续治疗和事件调查提供依据。

#### 4、事件调查与原因分析

(1) 应急领导小组在事件发生后，组织相关部门对事件原因进行深入调查。

(2) 调查内容包括食材采购渠道、储存条件、加工制作过程、送餐环节等，查找可能导致食材变质的因素，如供应商提供的食材本身存在质量问题、储存温度不符合要求、加工制作过程不卫生、送餐时间过长等。

(3) 检验人员根据检测结果，分析食材变质的原因和可能存在的有害物质。

(4) 调查结束后，形成详细的调查报告，上报应急领导小组，为后续处理和整改提供依据。

#### (二) 中毒应急处置流程

##### 1、事故应急处置程序

(1) 食物中毒事故发生后，现场人员应立即向四周呼救，并采取初步的应急处置措施，如停止供应可疑食物、疏散人员等。同时，利用电话、对讲机或派出人员等方法，迅速将事故情况和危害程度向班长和生产值班调度汇报。现场处置小组接到汇报后，宣布启动处置方案，应急处置组成员接到通知后，立即赶赴现场进行应急处理。

(2) 发生非伤亡、经济损失较小的事故，由单位负责人或现场负责人负责启动现场处置方案，《群体性突发事件专项应急救援预

案》进入预备状态。现场处置小组应迅速组织人员对事故现场进行评估，采取相应的措施防止事故扩大。

(3) 当事人或现场其他人员应在第一时间报告项目负责人。项目负责人立即封存所有食物，包括剩余饭菜、原材料等，等候相关部门进行检查。同时，保护好现场，禁止无关人员进入。

(4) 按照现场处置小组组长下达的指令，现场抢救组进行现场侦查，了解事故发生的具体情况，如中毒人数、症状表现等。组织或协助事故单位开展抢险救灾工作，启动相应的处置措施，如对患者进行紧急救治、疏散周边人员等。

(5) 立即拨打 120 急救电话，将中毒患者送往医院进行救治。并通知相关负责人员对其他未有症状人员实行集中监控，安排专人观察他们的身体状况，一有症状立即送往医院。

(6) 在报 120 急救后立即报上级主管部门及公司领导，由主管部门及公司领导讨论决定是否报警。如果事故情况较为严重，可能涉及违法行为，由警方进行调查，以查明事故原因，追究相关责任。

## 2、现场应急处置措施

(1) 中毒窒息事故属于三级事故类别的，现场人员应立即施救，如对轻度中毒患者进行催吐等急救措施。同时，向项目负责人汇报，由项目负责人立即组织本部门人员进行救援。保护好现场，封存剩余饭菜并留样，留样数量应满足检验需要，留样时间不少于 48 小时。

(2) 发生食物中毒事件时，现场人员向相关人员报告后，要立即进行自救或互救。可用筷子或手指刺激咽部帮助催吐，尽快排出毒物。同时，制止在场所有人员用餐，防止更多人中毒。

(3) 及时掌握事态发展和现场救援情况，通过与现场救援人员保持密切联系，了解患者的救治情况和事故现场的处理进展。及时向应急总指挥汇报，为决策提供准确的信息。分析可能引起中毒的原因，如食物变质、农药残留超标等，确定抢救方法。

(4) 根据事故类别、事故地点和救援工作的需要，通知公司各应急救援小组做好应急救援准备。查找、统计就餐人员，通过询问现场人员、查看就餐记录等方式，确定人员中毒状况，为后续的救治和调查提供依据。

(5) 根据需要派有关人员和技术专家赶赴事故现场指导救援工作。技术专家可以对事故原因进行初步分析，提供专业的救援建议，确保救援工作的科学性和有效性。

(6) 催吐：如果进食时间在 1 至 2 小时内，可使用催吐的方法。立即取食盐 20 克，加开水 200 毫升，冷却后一次喝下。如不吐，可多喝几次，迅速促使呕吐。亦可用鲜生姜 100 克，捣碎取汁用 200 毫升温水冲服。如果吃下去的是变质的荤食品，则可服用十滴水来促进迅速呕吐。催吐过程中要注意观察患者的反应，避免因催吐导致其他并发症。

(7) 导泻：如果病人吃下去中毒的食物时间超过 2 小时，且精神尚好，则可服用些泻药，促使中毒食物尽快排出体外。一般用大黄 30 克，1 次煎服。导泻药物的使用要根据患者的具体情况，在医生的指导下进行，避免过度导泻导致脱水等不良反应。

(8) 解毒：如果是吃了变质的鱼、虾、蟹等引起的食物中毒，可取食醋 100 毫升，加水 200 毫升，稀释后一次服下。此外，还可采用紫苏 30 克、生甘草 10 克一次煎服。若是误食了变质的饮料或防腐剂，最好的急救方法是用鲜牛奶或其他含蛋白质的饮料灌服，

蛋白质可以与有害物质结合，减少其对人体的伤害。

(9) 中毒窒息伤员呼吸和心跳均停止时，应立即按心肺复苏法支持生命的三项基本措施，进行就地抢救。步骤为：通畅气道→口对口(鼻)人工呼吸→胸外挤压。抢救过程中的再判定：按压吹气1分钟后，应用看、听、试方法在5~7秒时间内完成对伤员呼吸和心跳是否恢复的再判定。若判定颈动脉已有搏动但无呼吸，则暂停胸外按压，再进行2次口对口人工呼吸，接着每5秒吹气一次(即每分钟12次)。如脉搏和呼吸均未恢复，则继续坚持心肺复苏法抢救。心肺复苏操作要规范，确保按压深度和频率符合要求，提高抢救成功率。

### (三) 食源性疾病暴发应急处置流程

#### 1、事件发现与启动预案

##### (1) 发现途径

1) 临床科室发现1例及以上患者出现食源性疾病症状，且确认食用过当日食堂餐食。

2) 食堂工作人员发现食材变质、餐食异常或工作人员集体出现症状。

3) 患者家属反馈疑似食源性疾病情况。

##### (2) 上报流程

发现人应在30分钟内上报至科室负责人/食堂管理部门，科室负责人/食堂管理部门在1小时内上报至应急领导小组副组长，副组长再及时上报至组长。组长根据事件规模进行评估(一般：3-9例患者；较大：10-29例；重大： $\geq 30$ 例或出现重症/死亡病例)，并启动对应级别的预案。

#### 2、分级应急处置

### (1) 一般事件 (3-9 例患者)

对患者进行对症治疗，采集样本送检；对同批次餐食食用者进行 24 小时观察。封存疑似餐食及食材，排查污染环节，停止供应同批次餐食。对食堂及送餐工具进行基础消杀。向涉事患者及家属通报情况，稳定其情绪。

### (2) 较大事件 (10-29 例患者)

开辟临时救治区域，集中收治患者；协调专科医生会诊，重点关注重症患者。全面停止食堂供餐，配合市场监管部门进行溯源；对食堂工作人员进行全员核酸/病原检测。对食堂、患者区域进行强化消杀，每日 2 次。每日向所有患者及家属发布事件进展，协调外部餐饮机构提供替代餐食。

### (3) 重大事件 ( $\geq 30$ 例或重症/死亡)

启动全院应急响应，请求上级卫生部门支援，如派专家、调急救物资。开通急诊绿色通道，联合 ICU 等科室救治重症患者；上报患者病情至属地疾控中心。封存食堂所有食材及设备，禁止人员进出，等待专业机构调查。保障全院临时餐食供应，加强院区安保维护秩序。按上级要求发布公开信息，避免舆情扩散。

## 消防、火灾应急预案

### 1、烹饪操作方面

厨师在烹饪过程中要时刻注意油温，特别是在进行油炸等高温操作时。可以使用温度计来测量油温，确保油温不会过高。在油炸食物时，应该避免一次性放入过多的食物，以免油溢出引发火灾。同时，烹饪时不要离开炉灶太久，如果必须离开，应该先关闭炉灶的火源。另外，在烹饪结束后，要及时清理炉灶周围的油渍，避免油渍积累。

## 2、电器使用方面

对于厨房的电器设备，要定期进行检查和维护。按照电器的使用说明书正确使用电器，不要超负荷使用。例如，微波炉的功率是有限制的，不要在里面加热过大或者过重的物品。烤箱在使用时要保持一定的散热空间，周围不要堆放易燃物。对于抽油烟机，要定期清洗内部的油污，以减少火灾隐患。当电器设备出现故障时，如闻到烧焦的味道或者发现电器冒烟，应该立即停止使用，并请专业人员进行维修。

## 3、燃气安全方面

要定期检查燃气管道和阀门，查看是否有松动、老化的现象。在使用燃气时，要确保燃气阀门完全打开或者关闭。可以安装燃气泄漏报警器，一旦发生燃气泄漏，报警器能够及时发出警报。在厨房内不要使用明火检查燃气泄漏情况，因为这样很容易引发爆炸。如果发现燃气泄漏，应该立即打开窗户通风，关闭燃气总阀门，不要触动任何电器开关，然后迅速撤离现场，并通知燃气公司前来处理。

## 4、易燃物管理方面

将易燃物放置在远离炉灶、烤箱等热源的地方。厨房内的纸张、抹布等应该存放在专门的收纳盒或者抽屉里。木质餐具如果不使用，也应该放在安全的地方，不要放在炉灶旁边。对于厨房中的一些易燃的清洁用品，如酒精等，更要妥善保管，不要放在容易被打翻的地方。

## 停水、跑水应急预案

### 1、组织准备

(1) 成立跑水处置领导小组。项目负责人任组长，厨师、任副

组长，当日值班管理人员与工程维修主管任组员。

(2) 维修组：由院方工程部维修班组成，院方工程部维修主管为维修组组长，负责排水疏通、维修漏水点、围挡工作，防止公共区域积水及地下区域进水成灾。

(3) 抢险清理组：由餐饮部管理人员及当日值班保洁员组成，项目负责人为抢险组组长，负责跑水险情发生时的抢险及清理积水，维护正常秩序。

(4) 抢险物资准备：手电筒、应急工作灯、洗地车、吸水车、拖布、水桶、水鞋、防雨连衣裤、铁钩、汽油机泵、潜水泵等。平时放置在应急车上，存放于应急库内。

## 2、跑水处置准备

(1) 跑水前，尤其是大雨来临前要组织彻底检查。要对排水井和排水沟、渠进行清理，对可能形成积水的环境进行清理，特别是屋顶，防止因雨水聚积导致屋顶漏水。

(2) 加强对生活水箱房、各水暖和消防管道的检查巡查，及时发现隐患并及时消除。

(3) 要对地下室入口等处做好堵截水准备，备好必要的沙袋，并做好相应标志，以备使用，必要时可用于地下重要库房入口处的围挡工作。

(4) 及时检查和补充应急物资，确保状况良好、数量充裕。

## 3、应急处理程序

(1) 接到险情报告，应立即报告调度值班负责人和相关待勤人员。

(2) 餐饮部、院方工程部值班人员接到险情报告应立即启动应急预案，赶赴现场，采取有效措施，关闭水源，防涝排水，保证医

院营养部正常的工作生活秩序。

(3) 值班人员应根据险情，调动抢险人员和抢险物资，相关人员名单附后。

(4) 防止重点设施设备和公共部位被淹，必要时请示院方领导帮助转移物资，最大限度减少损失。

(5) 工作期间及地面水渍未处理完毕前，放置小心地滑牌等警示标识。

### **突发停电应急预案**

1、发生突发停电事件时，立即启动应急预案，采取相应措施，确保后厨正常运转。

2、监控组对后厨停电事件进行实时监控，发现异常情况及时报告。

(四) 询问停电原因和大约需要恢复供电的时间。

(五) 加工主食如米饭和馒头等，同时加工一些相对保质时间长的炖菜。

(六) 提前做好餐具的消毒工作。

(七) 向就餐患者做好宣传和解释的工作。

## 附件六、廉洁协议书

### 服务采购项目廉洁协议书

甲 方：首都医科大学附属北京中医医院

乙 方：北京国天健宇物业管理发展有限公司

采购服务名称：配餐运送服务委托项目

原始合同编号：\_\_\_\_\_

为了保持廉洁自律的工作作风，防止各种不正当行为的发生，保护各方的利益，确保本服务项目(下称项目)正常履行。根据国家廉政建设的各项规定，特订立本协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家关于廉政建设的各项规定。

二、甲方工作人员不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。

三、甲方工作人员应当保持与乙方的正常业务交往，不得接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品等，不得在乙方报销任何应由个人支付的费用。

四、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的乙方的宴请和娱乐活动。

五、甲方工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。

六、甲方工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与本项目有关的经济活动，从而谋取利益。

七、乙方应当通过正常途径展开相关业务工作，不得为获取某些不正当利益而向甲方工作人员赠送礼金、有价证券和贵重物品等。

八、乙方不得为谋取私利擅自与甲方工作人员就本项目范围内的问题处理等进行私下商谈或者达成默契。

九、乙方不得以洽谈业务、签订经济合同为借口，邀请甲方工作人员外出旅游和进入营业性高档娱乐场所。

十、乙方不得为甲方单位和个人擅自购置或者提供通讯工具、家电、高档办公用品等物品。

十一、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向甲方上级领导或者甲方上级单位举报。甲方不得找任何借口对乙方进行报复。

十二、甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当的手段行贿甲方工作人员，甲方根据具体情节和造成的后果追究乙方本项目总价5%-10%的违约金。由此给甲方单位造成的损失均由乙方承担，乙方用不正当手段获取的非法所得由甲方予以追缴，并在本项目履行完成后三年内禁止乙方参与甲方招标活动。

十三、乙方应接受甲方的管理和监督。乙方应将所有的不论何种性质的联系及通信送达予甲方。

十四、本廉洁协议作为原始合同的组成部分，与该合同具有同等法律效力。

十五、本协议书一式八份，甲、乙双方各执四份，甲方纪检监察部门执一份，并从签订之日起生效。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人:

或授权委托人(签名):

签订日期:      年    月    日

乙方(盖章):

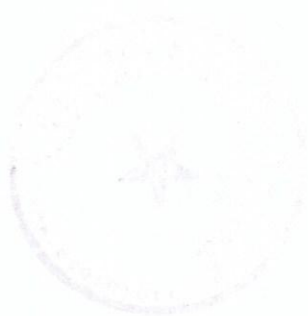


法定代表人:

或授权委托人(签名):

签订日期:      年    月    日

北京中医学院附属医院



1/2