**中山大学附属肿瘤医院**

**总务处物业管理科**

**2023-2026年黄埔院区下沉广场膳食服务采购项目**

**用户需求**

**一、项目概况**

1. 项目名称：中山大学附属肿瘤医院2023-2026年黄埔院区下沉广场膳食服务采购项目；
2. 项目预算：约定场地管理费，其余费用按实结算。
3. 服务期：自合同生效之日起3年时止。合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。因中标人原因导致采购人终止合同时或未经采购人同意擅自终止合同时，采购人不退回履约保证金给中标人。
4. ★项目服务地点：广州市黄埔区知识城九龙大道何棠下地铁站D出口中山大学附属肿瘤医院黄埔院区下沉广场（负一层室内）简餐加工售卖区：面积约78m2（可部分或全部使用），公共用餐座位约60个（实际以下沉广场建成时为准），室内24小时空调环境，预计2023年底建成并具备餐饮单位进场条件。

**二、服务对象及内容**

1. 服务对象：门诊与住院病人及其家属、本院职工、第三方外包服务职工等采购人许可就餐的人员；
2. 黄埔院区对外开放病床约600张，工作日日均门诊量约1200人次，工作日日均住院量约150人次，本院职工与第三方外包服务职工共约2000人；
3. 服务项目：早、午、晚堂食，并根据病人情况提供符合患者口味、营养要求等饮食习惯的餐饮服务（根据医嘱而定）。
4. 服务时间：法定工作日
5. 供餐时间与品种：早餐7:30-9:00，午餐11:00-13:30，晚餐16:30-18:30。

（因采购人为24小时运作的医疗单位，如采购人有下午茶、宵夜等需求，或午餐晚餐时间调整，中标人需无条件配合，且按不少于中标人于投标文件中承诺的供餐单品进行供应，最终供餐时间按采购人的书面通知为准）

**三、堂食服务要求**

1. 中标人须充分考虑服务对象的口味、营养要求等饮食习惯，为黄埔院区医患提供多元化的饮食品种。
2. 中标人不得占用投标文件中约定面积外的区域，采购人提供公共就餐区域，但中标人不得部分或全部划分独占公共就餐区域，中标人须配备至少1名保洁员保持公共就餐区域干净整洁（含就餐桌面、地板、隔断玻璃等），约定面积外的广告投放需经采购人审核同意。
3. 采购人职工持“中山大学肿瘤防治中心职工卡”可到已安装刷卡机的中标人门店刷卡消费。
4. **★采购人职工使用“中山大学肿瘤防治中心职工卡”消费时，中标人应按“门店菜牌公示的价格\*（1-中标堂食下浮率）”定价收费，设置优惠套餐（菜品+汤/饮品/糖水/其他），单点菜式和优惠套餐下浮率一致，中标人不得加收管理费、搭伙费等间接费用。因不可抗力因素导致的价格变动，中标人不得调整下浮率。**
5. 采购人须提供其职工刷卡软件系统及刷卡器、扫码枪，中标人提供刷卡机等硬件及其配套设施（含刷卡电脑、网络设施、供电设施等支持刷卡机的硬件，以及相关设施所需能源支持），将刷卡机安装在中标人门店，提供给采购人职工堂食刷卡消费所用。
6. 中标人应在每周四18点前将下周菜单录入到采购人提供的职工餐卡系统并上线，中标人需提供的菜单含菜名或套餐名、已按中标下浮率计算后的价格等相关信息，菜单价格均为含税价。
7. 采购人每天18点30分前将次日订餐信息（含订餐人、预订品种、数量、订餐时间等）发送给中标人。
8. 采购人下订单后如有修改，须在下单后半小时内向中标人提出修改。
9. 中标人收到订单后半小时内反馈疑问，若无反馈视为接受订单，中标人须根据订单信息进行准备。
10. 下沉广场简餐发生的水电费，以供电局、供水局的收费标准，中标人按实际使用量每月缴纳水电费给采购人。

**四、经营模式**

1. 由中标人自主经营、自负盈亏、自主设计、自主装修，中标人自行负责下沉广场简餐制作的食材、耗材、设施、设备等，经营所得利润归中标人所有，一切经济纠纷及损失与采购人无关，采购人仅提供场地，并规定售卖范围，中标人须保证提供的餐饮服务符合环保卫生要求。
2. 若由于下沉广场简餐的饮食安全问题导致采购人牵连受损，采购人有权要求中标人进行相应的赔偿。
3. 下沉广场简餐的定价不得高于连锁门店菜牌公示的价格，可设置优惠套餐。若无连锁门店，定价不得偏离黄埔院区周边5公里内同水平餐饮店的合理定价，若均不符合以上条件，由采购人与中标人协议定价。采购人有权对下沉广场简餐的价格、食材质量与安全进行抽查、监督，或交予第三方公司进行检测。
4. 下沉广场简餐的订餐与结算系统应支持线上支付模式，相关订餐软件及服务支持由中标人提供。

**五、管理要求**

1. 中标人必须按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品生产许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《食品添加剂生产监督管理规定》等相关法律、法规、制度及政策，通过规范的管理流程和严格的内部监察机制来确保高标准的食品卫生安全。保证供餐无异味、无霉烂、无变质、无破损，如不符合招标文件所描述或投标文件所承诺的质量标准，必须退换货并承担违约责任。
2. **采购人可配合在“住所（经营场所）场地使用证明”上盖章，中标人必须按相关法律、法规、制度及政策办理营业执照、食品卫生许可证、消防许可证、餐饮服务许可证、排污许可证等相关证件和执照。**
3. 中标人应具备履行合同所需的设施及设备、财务能力、技术能力、抗风险能力。近三年内没有与骗取合同有关的犯罪或严重违法行为，且没有发生重大安全事故或重大质量事故。
4. 中标人应充分做好工作人员的培训、教育工作，严格遵守采购人（医院）的各项规定。
5. **中标人不得将中标项目转包、分包，否则采购人有权单方终止合同，由此产生的一切经济损失由供货商自行承担。但经采购人同意后，允许由中标人旗下的门店（就近原则）供应及配送货品给采购人（须提供中标人与门店的关系证明）。**
6. 中标人必须通过完善的管理体制和专业的人员，减少医院管理层在餐饮方面的精力投入。
7. 中标人必须知晓采购人为医疗行业的特殊性，服从采购人制定的管理规定，通过有效的成本控制流程以减少各类成本支出。
8. 中标人必须通过有效的服务提高医院餐饮服务质量，达到并维持较高的满意度。
9. 中标人要加强食品卫生，食品质量的管理，确保食品质量，所有原材料与制成品必须符合食品卫生检疫标准。同时，必须接受食品药品监督管理局等各级单位的卫生监督检查，并按检查结果进行整改。
10. 中标人须严格执行国家食品安全法以及食品加工、销售、有关部门对餐饮业的有关规定，合理经营和守法经营。经营期间，确保无事故发生。
11. 中标人应保证当天所有餐次的出品应是当次制作，保证新鲜，保证口感。如经政府相关部门检验确因中标人的产品质量和食品安全出现问题，造成采购人人员出现如严重腹泻、食物中毒等食品安全事故，所有的法律责任和经济损失由中标人承担，且采购人有权单方面解除本合同。
12. 中标人管理层主动倾听采购人意见，每月随访1次以上，如无按期随访，每次考核表扣1分。
13. 中标人应积极配合采购人相关业务，包括但不限于按时提供盖章的考核表、核对后的职工餐卡系统刷卡售卖清单、发票等情况。中标人未按时提交采购人所需资料，每发生一次考核表扣1分。
14. **★中标人/中标人必须服从采购人实施的《中山大学附属肿瘤医院物业管理科餐饮服务商考核表》及相关评分准则。（见附件，以下统称“考核表”）**
15. **中标人须承诺在中标后\_\_\_\_内购买保额不低于100万元的有效的公众责任险（被保险人须包含采购人）及购买保额不低于100万元的有效的“食品安全责任保险”，并保证本项目服务期在该保险期限内，并将该保险合同复印件交由采购人主管部门备案。（提供针对本项条款的书面承诺函，如有虚假承诺将按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定提请财政部门处理。）**
16. **中标人须在签订合同前，向采购人缴纳本项目的履约保证金¥50,000元（大写：伍万元整），中标人按照约定认真履行合同且未发生不退回或扣减履约保证金的事项时，采购人自合同期满之日起的30日内无息退回中标人。**
17. 中标人需每月进行就餐满意度调查，可采用纸质版、网络版、手机软件等方式，每月最低满意度问卷样本份数由中标人与采购人协商，满意度调查结果应按实反馈给采购人。

**六、人员配置要求**

1. 中标人应配备与下沉广场简餐用餐需求相匹配的驻场工作人员，所有驻场服务人员必须持有有效的餐饮人员健康证，厨师应持厨师证，点心师应持初级或以上点心师证，中标人管理人员变动需提前书面通知采购人。
2. 各驻场员工统一服饰且保持整洁。

**七、考核方案**

1. 如中标人有转包、分包、挂靠，采购人没收全部履约保证金，并有权不支付当月管理费或终止合同。
2. 本项目实行质量与服务月度考核方案，并严格执行，采购人每月对中标人提供的服务进行月度考核，如当期合同内累计2次考核得分低于70分或累计1次低于60分，采购人有权终止合同，相关损失由中标人自行承担。月度考核评分表见合同附件（每半年该评价表细则可经双方协议再修订）

**八、★结算要求**

1. 双方在每月10日前完成对账。根据采购人职工餐卡系统刷卡记录核对当月账期内的品种、数量、单价、日期等账务信息。售卖额核对无误后，中标人提供当月账期内的纸质版汇总售卖清单（加盖公章）给采购人。
2. 根据当月实际售卖情况、履约情况及附件《中山大学附属肿瘤医院总务处物业管理科餐饮服务商考核表》的考核得分结果，双方核准当月应付款。中标人当月应付款=合同约定的场地管理费+合同约定的广告费+当月违约扣款，采购人当月应付款=核对无误的职工餐卡系统刷卡售卖额（职工餐卡系统菜单价格×数量）。双方在对账无误后10天内，按照核准后的当月应付款开具正规、有效、无误的发票，双方在收到正规、有效、无误的发票后的30天内支付货款。如因中标人未能及时提供付款所需资料给采购人，或所提供资料有缺或有误，采购方将延迟付款。
3. 中标人不得以任何理由拖延结算货款，由于中标人的原因没有按合同的约定付款，采购人有权自逾期之日起每天加收拖延结算餐费总额1%的滞纳金。

（完）

附件：

**中山大学附属肿瘤医院总务处物业管理科餐饮服务商考核表**

**考核对象：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核指标 | 考核要素和评估内容及其标准（满分为100分） | 扣分 |
| 一、生产安全 | 建立食品留样制度并有效实施，所有食品都应建立留样制度，食品留样在在冷藏条件下存放48小时，每个留样不少于100g。违反上述规定，每次扣1分。 |  |
| 二、菜单上线 | 按采购人要求，按时将每周菜单准确录入至采购人的订餐系统并成功上线。 每发生一次菜单录入不及时扣2分、每发生一次漏录入菜品扣2分、每发生一次菜品录入错误扣2分。 |  |
| 三、菜品定价 | 中标人应按照合同相关定价原则制定各菜品价格。 每发生一次菜品上线价高于合同定价原则的价格扣5分。 |  |
| 四、满意度反馈 | 中标人应按照合同要求每月进行满意度调研，未达到协商调研问卷份数扣2分。  满意度在90分以上不扣分、满意度在80-89分之间扣3分，满意度在75-79分之间扣5分，满意度低于75分扣10分。  在满意度低于80分时，应在1周内提交书面分析报告及整改措施，如未按时提交，每次扣5分。  收到服务对象合理的投诉（如出品质量、配餐服务等），每次扣1分。  收到服务对象关于菜品异物问题，每次扣2分。 |  |
| 五、联系制度 | 中标人管理层主动倾听院方意见，每月随访1次以上，如无按期随访，每次考核表扣1分。 中标人应积极配合采购人相关业务，包括但不限于按时提供盖章的考核表、核对后的职工餐卡系统刷卡售卖清单、发票等情况。中标人未按时提交采购人所需资料，每发生一次考核表扣1分。 |  |
| 一票否决项 | 以贿赂或类似贿赂的形式讨好采购人等利害关系人的行为。 要求检测的商品未经检测，且未按要求限时整改。  提供虚假发票。 食品原料质量问题而引起的食物中毒事件，提供虛假职工餐卡系统刷卡记录。 （若出现上述情况，采购人有权不支付当月货款，没收履约保证金，并取消合同，所发生的一切损失由中标人负责）。 | |
| 总分 | 分 | |
| 扣分规则 | 基础分100分，总分=基础分-扣分 总分在90分或以上时，不扣减费用； 总分在80~89分时，扣减(90-总分)×100元； 总分在70~79分时，扣减[(80-总分)×200+1000元]； 总分在60~69分时，扣减[(70-总分)×200+3000元]； 低于60分扣减当月货款的50%； 合同期内累计两个月低于70分，采购人有权终止合同。所发生的一切损失由中标人负责。 | |
| 本月减扣金额 | 元 | |

考核时段： 中标人项目负责人签字： 中标人盖章：

采购人考核人： 采购人膳食主管： 采购人科室负责人：