

采购需求

一、评审点图例说明

下述所有内容标注了“★”的条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求作出实质性响应，有一条负偏离则视为无效投标。

二、采购项目清单

包号	标的名称	数量	备注
1	街道口院区食堂 2-3 楼委托服务	1 项	/
2	街道口院区食堂 4-5 楼委托服务	1 项	/

其他要求

服务期	三年，合同一年一签，年度考核合格续签下一年合同，最多续签 2 次。
-----	-----------------------------------

三、项目概况

湖北省妇幼保健院街道口院区位于武汉市洪山区武珞路 745 号，开放床位 1400 张，工作人员 3100 余人。院区食堂位于 6 号楼 2 至 5 楼，单层建筑面积约 1090 平方米，设置食堂专用电梯一部，第 1 包为 6 号楼食堂 2-3 楼委托服务，第 2 包为 6 号楼食堂 4-5 楼委托服务，其中 2 楼为营养食堂，3 楼、4 楼为大众饮食（含自助餐厅），5 楼为小炒点餐区（含包房）。中标人各自独立运营、互不干涉，分别满足采购人的各项管理要求，分别接受采购人的监督与考核。

四、项目目标

投标人采取现代化经营方式，以基本保障伙食和地方风味特色小吃为主，特色精品、品质消费为辅，满足多元化、多层次的餐饮需求，保障食品安全，提高医患就餐消费质量和满意度。

五、服务需求

1. 投标人为采购人院区全体职工、患者（含家属）、学生及进修实习等各类人员提供早餐、午餐、晚餐、手术餐、接待餐等，做好订餐（须开通网上点餐服务）、就餐、集中定点送餐等服务；食堂内可自行配备便民橱窗，提供相应的卤菜、糕点、米面、粮油、水果、净菜、饮料、副食等自主消费服务，定价不得高于附近大型连锁超市的价格；提供特殊病人的营养配餐、高品质月子餐等特色服

务。

2. 服务模式

(1) 在采购人的监督和管理下，各项目包投标人实行自主经营、自负盈亏，独立核算成本与收益，投标人各自承担相应的经营风险；所有经营业务收费必须统一使用采购人指定系统（如E餐通系统）。

(2) 投标人应当通过改善就餐环境、增加菜式品种、提高饭菜质量、物美价廉、薄利多销，提高用餐人员满意度。自觉配合采购人满意度测评，虚心接受就餐人员合理化建议。

(3) 采购人为投标人提供其经营楼层的现有场地（包含装饰装修及设施）及基本厨具、设备的使用权，由投标人负责使用、维护，并在合同期终止后交还采购人。投标人需自行对经营区域进行提档装修，改善就餐环境，费用由投标人承担。对于中标人投入的不可移动资产，合同期满正常终止的，归采购人所有；因中标人违约导致合同解除的，采购人有权不予补偿，投标人不可拆除及破坏。

★(4) 在合同履行期间，尊重合同契约精神，诚信服务经营及服从采购人工作安排。合同期届满终止或因中标人自身原因、其他不可抗力因素和不可预测的客观因素导致合同解除的，中标人须无条件配合采购人做好过渡期间的服务及资产移交工作（提供相关承诺函，未提供视为无效投标）。

3. 服务原则：投标人必须守法经营，确保食品安全和服务质量。服从采购人统一管理，强化服务意识，维护采购人信誉。

4. 供餐品种要求

(1) 主食与菜品多样化，做到荤素搭配，每两周推出新菜品。采用套餐、盒饭、称菜、小碗菜、特色菜、小炒、营养餐、月子餐、接待餐等方式满足日常工作餐饮、大型会议及接待用餐需求。

(2) 早餐必须保证≥30个品种可供选择，包括但不限于热干面、汤粉、汤面、饺子、包子、馒头、花卷、煎饼、油条、豆浆等。

(3) 午餐、晚餐每日荤菜品种≥15种，素菜品种≥15种，汤羹品种≥2种，点心品种≥2种。

(4) 卤菜、凉菜、生鲜类需专用冷链车进行配送，保证质量和品质。

(5) 大型活动、传统节日等期间需额外提供特色餐饮、便民菜品等。

(6) 公务接待用餐参照《湖北省公务接待管理办法》执行，禁止提供各类烟酒。

(7) 保证每日早、午、晚餐正常供餐，早餐6:30-8:30，午餐10:30-14:00，晚餐16:30-19:00。特殊供餐按采购人要求保障。

5. 服务价格要求

(1) 所有菜品定价及价格变动均需事先征得采购人同意。对职工的价格必须低于市场价，或者与同类医疗单位同类条件职工用餐标准一致；对患者及家属的价格不高于市场同类菜品平均价。

(2) 便民超市商品定价不得高于附近大型连锁超市的定价。

(3) 职工套餐定价

1) 早餐：（粉面类+特色小吃类）或（面点类+杂粮类+特色小吃类+粥类）任意搭配消费≤7元。

2) 午餐、晚餐套餐：二荤二素一汤任意搭配消费≤15元。

注：如采购人餐补价格调整的，以调整后的价格为准。

★(4) 午餐、晚餐自选菜品对职工、学生及各类规培进修人员优惠不低于10%（提供相关承诺函，未提供视为无效投标）。

(5) 所售商品均须明码标价，并予以公示。

6. 原材料采购要求

(1) 投标人负责食品原料等物资采购，并对所采购的物资质量和食品安全负责。

★(2) 根据《财政部办公厅关于组织地方预算单位做好2023年政府采购脱贫地区农副产品工作的通知》《省财政厅 省农业农村厅 省乡村振兴局 省供销合作总社 省总工会关于转发〈关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知〉等文件的通知》，服务期内中标人应通过“扶贫 832 平台”采购农副产品的比例不得低于年度采购农副产品的15%，采购原始单据需交由采购人备查。其他食材的采购，应按国家《中华人民共和国食品安全法》的规定程序进行采购，并做好物资采购的索证索票工作，严禁采购无证照物资。投标人应有物资进出仓制度与货物验收制度及相关记录。（提供相关承诺函，未提供视为无效投标）。

(3) 投标人严格按照当前采购人普遍采取的“备案制”进行管理，即所有

物资均由投标人自行采购，并按食品安全卫生要求做好原材料采购索证、溯源及出入库台账的备案管理。

(4) 投标人需指定专区作为原材料样品展示台，对所使用的主要原材料进行展示。

(5) 采购人定期对供应链过程中的食品卫生安全相关内容进行全程监督、检验及抽查，对发现的食品安全隐患等问题督促中标人限期整改，如中标人未按要求整改，采购人有权终止合同。

7. 安全管理要求

(1) 中标人须严格按照国家、省、市、区及医院关于食品安全、消防安全、生产安全等管理的要求，定期开展人员培训，配齐配足安全设备设施，加强日常人防、技防管理，确保食品、消防和生产安全。经营期内中标人承担食堂发生的所有安全责任。

(2) 投标人须严格落实《集中用餐单位落实食品安全主体责任监督管理规定》各项要求：

1) 食材安全：所有食材必须从正规渠道进货，并取得相关部门出具的检验合格证。

①蔬菜需提供农药残留检验合格证。

②肉类产品必须提供检疫合格证。

③大米、食用油等产品须提供产品检验报告。

④针对冷链产品，投标人需提供成熟和全面的管控措施，具体根据采购人要求执行。

⑤必须严控进货渠道和食品质量，实行索票索证制度，不得出售任何证件不全、变质和受污染的食物，不得购买半成品原材料、转基因食品，一旦发现采购人将对投标人进行经济处罚，严重者解除本合同。

2) 生产安全

①中标人必须严格执行国家水、电、卫生、消防等法律法规，配合采购人接受有关部门的检查并确保达标，具有成熟的管理制度和措施，并有完备的监管体系并能够呈现管理痕迹，确保做到安全经营。如因管理不善发生安全事故，所有损失由中标人自行承担，采购人有权单方面解除合同。

②中标人负责所辖区域的日常清洁及卫生防疫、防四害工作。因中标人管理不善造成就餐人员集体食物中毒事件，由中标人承担全部责任，采购人有权单方面解除合同。

③中标人应守法经营，不得从事与无烟医院、爱婴医院管理等规定相违背的活动，如有违法违规行为和纠纷，造成的后果由中标人承担全部责任，采购人有权单方面解除合同。

④若投标人出现重大责任事故，应赔偿损失追究法律责任，并且采购人有权单方面解除合同。

⑤若因防控等管制，需制定相应管理办法，落实服务人员的日常防控措施(包括但不限于日常体温监测等)，餐饮用具及食材外包装日常消杀。

8. 卫生管理要求

(1) 所有工作人员上岗必须持有健康证，按期进行体检。

(2) 工作人员上岗必须穿戴整洁统一的工作衣帽，直接接触食品的人员必须做到“三白”(口罩白、服装白、帽子白)。

(3) 工作人员不得在厨房、切配间等食品加工和出售场所抽烟、吃零食，不得有对着食品咳嗽、打喷嚏等有碍食品卫生的行为。

(4) 从事食品操作的服务工作人员不得留长指甲，涂指甲油，不得留长发、留胡子，不得戴戒指、手镯，在直接用手接触食品前，必须洗手消毒。

(5) 厨房备有固定专用的残菜容器，残菜必须一餐一清，不得久放。

(6) 餐厅、厨房保持整洁；地面、墙壁无污垢；天花板无蛛网；门窗明亮，空调风口无积灰；餐桌、餐椅整洁；餐厅、厨房区域内的消防设施设备定期清洁；所有工作场所和餐厅无杂物。

(7) 过道及堆放厨余垃圾的场所每天由投标人拟派服务专人负责清扫，保持环境整洁。

(8) 食品操作原则：应生熟分开、盛器分开、工具分开、存放场所分开。

(9) 所有食品应分类、分架存放，做到隔墙隔地、防潮、防四害、防异物。

(10) 餐具消毒符合卫生标准，未经消毒的餐具不得投入使用，已消毒的餐具存放专用保洁柜，柜内定期清洗，保持整洁，工具、用具、盛器保持无油腻、无污垢、无异味、无水渍。

(11) 洗涤水池，专池专用。分设餐具、蔬菜、水产品、肉类水池。

(12) 每天提供的所有食物、菜肴均需留样，留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48小时以上，每个品种留样量 $\geq 100\text{g}$ ，并落实专人负责。

(13) 原材料盛放冰箱必须做到生制品、半成品、熟制品专柜专放，定期清理冰箱，原材料使用必须做到先进先出。

(14) 严格按照卫生要求加工烹制菜肴。

(15) 绿叶菜必须做到一拣二洗三水浸（半小时以上）四漂洗的操作过程，防止残存农药依附在绿叶菜上。

(16) 每项加工工序操作前，必须检查原料、调味品、汤料是否变质、是否完好。

(17) 每餐供应结束后，立即对灶面、锅、勺、铲、操作台、排烟罩、地面、水池等进行清理冲洗，做到一餐一清。

9. 人员要求

★(1) 服务团队：各包投入总人数不得少于30人（至少含1名项目经理、1名营养师提供营养膳食服务、1名食品安全员、1名食品安全总监），投标人应确保派驻人员身体健康，符合岗位工作要求，具备履行岗位职责的身体条件。除采购人要求外，不得随意更换项目经理（提供相关承诺函，未提供视为无效投标）。

(2) 项目经理：具有中专及以上学历，餐饮管理相关专业中级及以上职称，具有不少于5年的餐饮服务经验。

(3) 营养师：至少配备1名持证营养师，指导营养餐配置，以满足特殊人群的营养餐要求。

(4) 食品安全管理岗位：应至少配备1名专职的食品安全总监、食品安全员，全面负责食品安全管理工作。

(5) 厨师长：须取得职业技能等级高级工（三级）及以上证书，5年及以上工作经验。

★(6) 中标人经营期间自行聘请工作人员并承担用工所需的工资、保险等相关费用成本。中标人应按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国

劳动合同法》的相关规定处理好用工关系，如发生工作人员工伤事故、劳动争议、工作人员自身或他人损害的纠纷，均由中标人自行处理并承担用人责任。上述人员与采购人无关，如果采购人因此对第三方承担法律责任的，有权向中标人追偿。

★（7）中标人派驻本项目的所有工作人员须持有效健康证和从业人员培训资格证上岗。每年体检一次，上岗前须经二级以上医疗机构全面体检合格。中标人人员的录用、培训与辞退必须向采购人说明和备案（提供相关承诺函，未提供视为无效投标）。

10. 其他要求

（1）依规办理经营证件。中标人应在正式运营前取得相关行政主管部门颁发的许可证书等经营证件，合规经营，按时年检。有关证照须在食堂醒目位置予以公示。如因无证经营、未及时年检等原因导致投诉或行政处罚，中标人承担一切责任，对医院造成影响的，医院有权追究责任，严重者解除本合同。

（2）规范收费渠道。食堂所有经营业务收费必须统一使用采购人指定系统（如E餐通系统），采购人有权对中标人经营状况进行实时监督。

（3）优化用餐环境。由中标人对用餐环境进行布置优化，包括但不限于提档装修、张贴标语、标识及卫生与健康专栏等。

（4）保障供餐服务。全年无间断提供就餐服务（含国家法定节假日及遇到停水、停电等突发情况等），应提前做好因停电停水等因素引起就餐问题的解决预案，不允许无故停止供餐。若遇重大疫情等需管控情形，中标人需保证食堂工作人员能配合采购人的管控要求，为采购人提供持续的餐饮保障。

（5）中标人在保证供餐质量的前提下需对职工餐和医院包房接待餐提供优惠方案，包括但不限于优惠价格、优惠套餐、节假日特色餐等。

（6）中标人在服务期内的水、电等能耗支出，应按月据实结算。

（7）中标人不得利用采购人医院场所非法经营，一经发现，采购人有权终止合同，并视情况给予经济处罚或诉讼法律。

（8）中标人在正式运营前为本项目购买公众责任险与食品安全责任险，保额不得低于500万元，为员工购买“员工集体（或团体）意外伤害险”或“雇主责任险”，有关证明应报送采购人存档备案。未经采购人同意，中标人不得断保

或取消，有关参保费用全部由中标人自行支付。

(9) 中标人不得将食堂经营管理权私自转让或委托他人，如引进品牌或特色服务项目，须报采购人同意后实施，否则一经发现，采购人有权取消其经营资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

(10) 中标人负责所用设施设备的日常维护、保养，保障设施设备处于正常运行状态。

(11) 服务期限内水、电、天然气、空调、排烟管道清洗、餐厨废弃物处理、蒸汽、电话、有线电视、网络等费用均由中标人承担，其中由采购人预先支付的部分费用在每月结算金额中扣除，收费标准按国家规定价格执行。

(12) 采购人只负责提供场地和食堂的现状装饰装修、基础设施设备、收银系统、后厨监控，中标人承担食堂经营期内所需其他生产、服务工具等易耗品(如：餐具、桌椅等)。合同期满，未能继续合作时，在不影响采购人原有设施结构和功能的情况下，可将其撤走，采购人不予补偿。

(13) 投标人在参加投标前可自行踏勘现场，根据自身经营理念和采购人实际情况，制定完整的经营方案，要有针对性的经营思想和经营方法，并将经营方案附于投标文件中。经营方案包括但不限于：

1) 经营理念明确。既要有自身独特的管理理念和企业文化，又要有符合采购需求要求的就餐定位分析及详细的经营方案。

2) 功能设计布局。布局既要满足《餐饮服务明厨亮灶工作指导意见》（国市监食监二〔2018〕32号及《湖北省医院食堂食品安全风险防控工作指南》（鄂市监餐饮函〔2023〕209号）的要求，又要美观时尚契合医院文化。

3) 管理制度和实施措施（包括但不限于原材料的采购管理制度、采购台账登记制度、关键环节加工操作流程、餐具清洗消毒管理要求、食品留样制度、消防安全制度、突发事件应急预案、投诉受理制度等）。

4) 本项目人员情况，提供管理层、技术骨干和食品安全员名单、组成结构、入职年限、学历证明、从业资格证书、从业经历等，所投人员均需提供社保缴纳证明。

5) 品种及价格。

6) 服务及安全承诺。

7) 对本项目出资预算、收益预判、运营前景的分析。

8) 中标人必须为所经营的医院食堂购买餐饮场所责任险。

(14) 场地功能改造及设备设施添置

1) 中标人不得擅自改变场地用途，经营中如需对场地进行调整（包括但不限于间隔、室内装修等），应经医院书面同意并由医院指定人员对调整工程实行监督，费用由中标人自行承担。

2) 中标人在采购人医院原有水、电设施基础上需增加负荷量，必须事前书面通知医院，并征得医院同意方可进行，且在经营过程中产生的能耗等费用由中标人自行承担。

3) 履约保证金及返还方式：签订协议时，中标人应一次性向采购人支付履约保证金贰拾万元，作为其在经营过程中发生的相关风险责任的经济保障。如因中标人违约导致合同解除的，履约保证金不予退还；合同期满终止，或合同解除时不存在尚未解决的扣罚事项，采购人无息退回中标人履约保证金。

4) 采购人提供食堂平面图纸。

11. 监督考核要求

(1) 采购人成立考核小组，对中标人的经营状况、食品卫生、饭菜质量、花色品种、价格、原材料购置渠道、服务态度、综合管理、生产安全、从业人员情况、培训状况、操作规程、食品存储标准、患者治疗餐饮食等工作情况进行监督、检查和指导。

(2) 考核频次：每月进行考核。考核标准由采购人与中标人在签订合同时具体商议确定。

(3) 考核机制：考核满意度达到80分为合格；满意度低于80分为不合格，每低1分扣2000元；合同期内如果连续3个月考核不合格，医院有权终止服务合同，中标人无条件退出；全年满意度累计4个月低于80分，可不续签合同，中标人无条件退出。

(4) 如在监管考核中发现中标人出售变质、变味以及隔夜剩饭菜等不符合食品卫生标准食品，每次每项扣款2000元。中标人脱离医院指定系统（如E餐通系统）交易的，每次扣款5000元，一年内累计发生3次，中标人无条件退出；其他违约行为按医院违约处罚细则执行。

12. 退出机制

出现以下情形之一的，医院有权终止合同且不退还履约保证金，并保留追究其他责任的权利，中标人须无条件配合资产移交并退场。

（1）中标人未按相关法律法规、标准以及本合同约定，导致经营管理混乱，或私自转包。

（2）中标人拒绝接受有关政府行政管理部门、行业组织、医院相关管理部门的管理、检查、监督等工作且情节严重、影响恶劣。

（3）发生一般及以上级别的食物安全、消防安全事故或其他重大安全责任事故（相关事故级别以《国家食物安全事故应急预案》《生产安全事故报告和调查处理条例》等指导文件为准）。

（4）中标人被食物安全监管部或其他政府相关管理部门在日常监督检查中发现严重问题进行查处、受到处罚且限期整改不力。

（5）中标人因饭菜质量、价格、食物卫生等原因引起职工、医患家属、学生罢餐等群体性事件。

（6）中标人未按合同约定超范围经营、违规采购、违规合作经营、擅自更换履约人等行为。

（7）中标人掺杂使假，销售无证、过期、有害（变质、有毒）、未经检验或检验不合格食物，或使用病畜、病禽等食材。

（8）中标人因自身原因导致经营状况差，不能正常经营或有效履约，或对医院医疗秩序造成严重影响和直接经济损失。

（9）中标人因雇佣人员违法违规行为给医院造成重大社会不良影响。

（10）中标人在政府相关行政管理部门组织的安全、卫生、服务等检查或医院组织的满意度测评中成绩较差且存在严重问题。

（11）其他因中标人责任给医院造成较大损失的情形或事件。

2. 出现以下情形之一的，医院退还履约保证金，中标人须无条件配合资产移交并退场：

（1）中标人在合同期内连续3个月考核不合格（低于80分），或全年累计4个月考核不合格。

（2）中标人实际投资额经医院审计未达到合同约定金额且限期内未补正的；

(3) 合同期届满无需继续履约。

六、商务要求

★1. 服务期：三年，合同一年一签，年度考核合格续签下一年合同，最多续签2次。

★2. 服务地点：湖北省妇幼保健院街道口院区。

★3. 付款方式

(1) 公共成本分摊费以核实的食堂营业额作为计算基数，第一年为营业额的6%，后续年度的公共成本分摊费根据服务质量及经营情况在签订续期合同时另行协商，在首年比例基础上，上下浮动不超过一个百分点。

(2) 餐费每月结算一次。每月10日前，中标人分别凭采购人核实的营业额扣除相关费用后与采购人结算上月费用，采购人在收到合规发票后30日内完成费用支付。如中标人出现安全、卫生、服务质量等问题，将按规定从当月餐费中扣除相应费用作为处罚，具体的服务承诺及经济处罚额度、上限在合同中约定。

★4. 报价方式：报价承诺公共成本分摊费以核实的食堂营业额作为计算基数，第一年为营业额的6%，后续年度的公共成本分摊费根据服务质量及经营情况在签订续期合同时另行协商。其价格不列为评审因素。

5. 中标人及时办理各项经营证件。中标人要及时到行政主管部门等相关部门申请并办理有关证照。如有拖延，中标人承担一切行政处罚责任。有关证照要求在食堂醒目位置予以公示。

6. 中标人提供的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，采购人有权拒绝。中标人无正当理由未能按本合同规定提供服务，中标人需承担违约责任。

7. 验收标准：根据招标文件及投标文件要求进行现场验收。

8. 中标人不得将本项目进行转包。