**中山市第二人民医院**

**2025年饭堂膳食供应服务项目需求书**

**一、项目概况：**

1.项目名称：中山市第二人民医院2025年饭堂膳食供应服务项目

2.项目编号：

3.预算金额：上限960000.00元（人民币大写：玖拾陆万元整）

4.服务期：自2025年1月1日起至2025年12月31日止，共12个月，具体以合同约定的服务期限为准。该项目采用一次采购，服务期内成交单价不变，合同按服务期签订。

5.本项目不接受联合体投标。中标人未经采购人批准，不得再以任何方式转包或分包，否则采购人有权自动终止合同。

6.本项目需求书中凡标有“★”的地方均被视为重要的指标要求。供应商要特别加以注意，必须对此具体、明确响应并完全满足这些要求。否则若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将视为非实质性响应磋商文件要求。

7.投标人在投标文件中承诺的内容将作为以后（中标后）签订政府采购合同的内容，包括★条款与一般条款的响应情况，投标人在履行合同过程中必须严格执行，在履行合同过程中无法满足★条款的相关要求将按中标人违约处理（采购人有权扣除较重的违约金甚至解除合同），在履行合同过程中无法满足一般条款的相关要求将按中标人违约处理（采购人有权扣除一定的违约金甚至解除合同）。

8.本项目不统一组织现场踏勘。

**二、服务范围及总体要求**

1.项目背景概述：中山市第二人民医院成立于2008年6月，是中山市为应对突发公共卫生事件和传染病防治任务，按照三级医院标准设立的一家市属综合性医院，2021年12月医疗机构类别变更为三级传染病医院。医院内设中山市皮肤病防治所、中山市结核病防治所及一所分院（南区分院），总院占地面积：81333m²，总建筑面积：57721.4m²，核定床位514张，其中含南区分院186张。医院本部位于广东省中山市港口镇木河还东路28号，南区分院位于中山市南区茶亭路33号。

2.项目服务范围：中山市第二人民医院总院与南区分院。

3.本项目饭堂位于医院本部（总院），南区分院不设独立饭堂加工，由总院饭堂配置专车配送。

4.试用期说明：试用期为3个月。试用期结束后，采购人对中标人的履约情况进行评估，试用期内的月度考核都为90分以上，视为通过评估并继续执行后面合同；否则采购人有权提前终止合同，由此造成的一切损失由中标人自行承担。中标人如考核未通过，需无条件配合采购人继续提供膳食服务直至新的中标人成功进场并完成交接工作为止。

5.★每月提供完整的月度膳食服务方案；方案提交时间是当月最后一周提交下月月度膳食服务方案给总务部审核并严格按服务方案执行。膳食服务方案需兼顾膳食安全、荤素搭配、营养均衡、时令性等。

6.中标人负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任，自负盈亏，采购人不再支付任何费用补贴。中标人工作人员的工资福利、社会保险、税收、离职经济补偿费用、工伤赔偿等由中标人负责，与采购人无关。

7.中标人负责承担员工职业安全防护用品费用（如手套、口罩、防水围裙、袖套、水鞋、厨师帽等，特殊防护用品（如防护服、N95）除外）、员工工作服费用、员工在职体检费用以及所有员工使用布类的洗涤（需符合院感要求）费用。

8.服务人员人身安全责任：中标人派驻的服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，因中标人（或其服务人员个人）过失而造成的损失（如财产损失、人员伤亡等），由中标人依法承担相应责任。

9.制订规则制度：中标人须在合同实施后两个月内，结合医院实际，建立及落实各类服务人员的服务规范标准、工作流程、应急预案、规章制度及各类人员岗位职责，交采购人审核及备案保存，并在中标人办公区域上墙。

9.保密规定：投标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方；其中涉及采购人商业秘密资料的须严格保密，不得自己使用或泄露给第三方。否则，采购人保留追究投标人法律责任的权利。

10.★节能管理：根据采购人的节约能源相关要求开展相关服务工作。节约空调用电，节约照明用电，节约办公设备用电，养成节约用水的良好习惯，提倡循环用水，避免长流水，持续加强节能宣传和操作培训活动。

10.乙方需配置专用的送餐车辆，送餐车辆需干净卫生，且配备空调系统在送餐过程中，送餐车辆严禁装载与配餐食品无关的其他食物或物品。

11.中标人领取中标通知书后30个日历日内要与采购人签订合同，签订合同后5个日历日内需进入工作区开展工作。

12.中标人负责采购一切食物原料、配料，承包饭堂内务，按时完成采购人早、中、晚餐（全天膳食）的开膳工作。 中标人所有员工归属中标人，并非采购人员工。

13.★中标人负责对采购人所提供的所有设备、设施、厨具、餐具进行常规维护保养，包括排烟道的定期清理工作，至少每季度请专业人员清洗一次，确保其安全合理使用。合同服务期限到期或服务结束后，中标人应将采购人提供的场地、设施、设备、工具等全部还清采购人，做好交接工作。正常操作或设备自然损坏产生的维修费用由采购人负责，人为操作失误造成设备损坏的维修费用由中标人负责。

14.★中标人负责对其所使用场地做好清洁卫生：包括厨房、仓库、配餐间、餐厅桌椅、地面清洁卫生由中标人负责。中标人要合理使用、妥善保管厨房设备设施，餐具必须彻底清洁消毒。搞好室内外环境清洁和消毒工作，清除卫生死角，保持墙壁、墙裙、天花板、地面整洁，疏通下水道，垃圾桶须加盖并保持桶身的清洁，加强灭蝇、灭蟑螂、灭鼠等措施。

15.★中标人需与采购人签订安全生产责任书；中标人为本项目的安全生产第一责任人，中标人需做好全员消防安全培训后才能上岗，做好用电安全每日排查工作；配备紧急火情下的灭火器材（灭火毯由中标方负责配备，按一个灶台一张配备）。中标人须做好饭堂的消防安全工作，不得出现任何人为的消防安全事故隐患，并定期接受采购人及相关机构的监督检查。饭堂内的消防安全及工具、电源（炉灶、各种炊事设备）操作事故责任均由中标人承担。 采购人不承担由此产生的任何责任和费用。

16.★中标人需有完善的食物中毒应急处理预案和流程，事件产生的食材送检的费用、医疗费用等由中标人负责。采购人有权对中标人的食品卫生、餐具卫生、食品存储安全、进货渠道、综合治理、监督等，特别要禁止食物中毒事故发生，一旦发生类似事故，采购人有权追究中标人的责任。

17.本饭堂为采购人内部饭堂，中标人不得以任何方式超过本项目规定的范围管理，否则甲方有权立即终止合同。

18.中标人自行负责提供必要的办公设备及办公耗材，包括但不限电脑、打印机、复印机、办公耗材等。属于中标人的办公设备设施维护由中标人自行承担。

19.采购人可以根据实际工作需要有针对性地对各服务项目进行专项检查，专项检查项目按单项及要求进行相应的扣罚。专项检查内容包括：岗位配置、满意度调查、年度服务达标率、应急处理、消防安保监控等专项检查。

20.★中标人各服务项目应建立各类应急预案并组织演练，应急预案至少包括人员调配、响应时间、处理情况的协调性、遇到消防安全和自然灾害事故等的应急处理预案等，演练频次为每年组织不少于两次演练，有培训和演练记录，确保员工能熟练掌握各类突发事件的应急处理方法，应对措施得当。采购人定期检查培训和演练记录，抽问员工对各类突发事件处理方法。

**三、人员配置及要求**

★1.为满足采购人服务质量的要求，中标人派驻驻场服务工作人员不得少于9名，设立驻场项目负责人1名，专职送餐人员1名（负责南区分院餐配送）。根据实际服务的工作量以及医院实际需求情况，中标人应按照采购人要求随时增减驻场工作人员。若驻场工作人员变动，必须先向采购人说明情况，经采购人同意后方可执行。

2.人员配备资质要求

2.1中标人配备的服务人员至少需要1名服务人员持有广东省食品安全管理人员证，负责食品安全管理，1名公共营养师，中式烹饪师至少3人，面点师1人；所有人员须有效期内的广东省食品从业人员健康证明。

2.2中标人需保证所有工作人员必须通过当地卫生防疫部门的体检，并领取饮食行业健康证，且将原件交采购人查验后才能上岗，复印件交 采购人存档。员工保持良好个人卫生，生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽及口罩，配餐时戴手套操作；不得留长指甲、 佩戴饰物，手部有外伤的人员不得从事食品生产经营活动。

3.中标人工作人员要遵守采购人规章制度，若有违反则按采购人的有关规定处理。

4.服务人员要求：中标人派驻的服务人员要符合“遵纪守法，爱岗敬业，无犯罪记录，身体健康”的基本要求。中标人负责承担服务人员的工资、加班费、津贴、福利等费用（工资福利标准必须符合中山市最新标准及采购人对各岗位所设定的要求），严格按照国家规定给员工缴纳各种社会保险。中标人对其所聘用的全体人员负责；采购人对中标人所雇佣人员不承担任何责任。中标人与其聘用人员之间的一切权利、义务和纠纷由中标人自行负责，与采购人无关。中标人派驻的服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

四、饭堂膳食供应服务管理内容（服务标准及管理细则）

1.中标人必须依法经营，开展经营服务活动应符合《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国安全生产法》、国家食品药品监督管理总局《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规以及采购人的相关管理规定和要求。

2.中标人在采购粮油、肉蛋类、禽类、鱼类、蔬菜 类、副食品类、调味类等原料和物品必须符合国家食品质量标准和卫生标准。保障采购人就餐人员的合法权益，确保饮食卫生，提供优质的饮食服务。

 3.中标人必须严把食品卫生安全关，认真遵守《中华人民共和国食品安全法》的各项要求，实行“规范操作，安全监督”机制。承包期间不得采购过期、腐烂、变质的食材，要对食材进行严格的检测，包括外观、化学残留等方面。

4.中标人应规范进行食材储存与加工，严格落实食品分类、分区储存，冷藏、冷冻食品均按照规定的温度进行储存，并定期进行检查。

5.餐具消毒与清洁：餐具使用前应进行彻底清洗和消毒处理。如高温蒸汽消毒或紫外线消毒。消毒后的餐具应存放在干燥、通风处，避免二次污染。同时应对餐具消毒设备进行维护和检查，确保其正常运行。

6.中标人保证不使用过期食品，一切食品、辅料须正规渠道供应，不采用散装原料，不采用非法生产的食盐，所使用的打包送餐的餐盒、汤盒必须符合国家环保标准和相关质量要求，采购票据妥善保存备查。如出现食物中毒现象，一切责任由中标人承担。

7.★中标人需向保险公司每年投保饮食安全责任险（保险金额须不少于人民币100万元），并将责任保险原件交给采购人验明，同时向采购人上交责任保险复印件。（投标文件中须提供承诺书加盖供应商公章）

8.中标人必须按时提供膳食服务，具体开膳时间为：早餐7:00—9:00，中餐11:30—13:00，晚餐17:00—18:30。

9.节假日照常提供 饮食服务。

10.当采购人需要时， 中标人必须提供采购人夜间值班人员宵夜供应，宵夜种类和标准由采购人明确。

11.饭堂的剩余饭菜、废弃油脂由中标人按相关规定进行处理，不按规定处理引起的一切责任由中标人负责。

12.中标人对医院员工和患者要有良好的服务态度，讲究职业道德及各项文明礼仪（包括着装整齐、干净），并自觉接受就餐人员的监

督。

13.中标人应爱护饭堂内的公物，不得将饭堂内的用具随意损坏、丢失或转借他人。

14.★采购人已建有消费系统，可实现员工就餐管理，中标人需对就餐人员刷卡进行监督，确保实际用餐人数和刷卡数量一致，严禁将医院就餐补贴费用用于购买货物或水果。

1. **膳食质量、标准**

 5.1.膳食质量

5.1.1.中标人必须严格按照《中华人民共和国食品安全法》要求制作各种食品，做到食材新鲜、饭熟菜香，营养搭配科学合理。中标人在承包 期间应注意保证提供每天每餐的质量、分量，菜式要经常更新，兼顾南北方特色口味，品种要齐全，保证每餐有新鲜鱼/肉/禽/蛋、蔬菜等菜品 供应，每周提前公示菜单。中标人应全力协助采购人实施营养膳食，认真完成采购人提出的其他膳食要求或开膳方式。

5.1.2.中标人保证不使用过期食品，一切原料、辅料须正规渠道供应，不能采用散装原料，不采用非法生产的食盐，采购票据妥善保存，以备检查。

5.1.3.周六、周日应提供与周一至周五相同质量的饭、菜、汤标准。

5.1.4.大米：供应的米饭须符合卫生和营养要求，应颗粒均匀、无杂质、有米饭香，不能采购每斤3元以下的大米。

5.1.5.食用油：须采购如“鹰唛”“鲁花”“ 中粮”等的纯正食用油，禁止采购棕榈油、调和油及其他餐饮食用油，最终采购的食用油须经采购人认可方可使用。

5.1.6.酱油、味精：建议不用或尽量少用，如必须使用应采用符合市场准入制度并从合法供货商进货。

5.1.7.限制采购：

（1）冰冻骨、肉；动物内脏；火腿肠、辣味、咸鱼等不利健康的深加工食品。

（2）泡菜、酸菜等没有外包装的腌制食品。

（3）预制熟食。

（4）采购人提出的其他禁止采购的食材。以上材料未经采购人同意不得采购。

5.1.8.中标人在采购和供应粮油、肉蛋类、禽类、鱼类、蔬菜类、副食品类、调味类等原料和物品必须符合国家食品质量标准和卫生标准，保障就餐人员的合法权益，确保饮食卫生，提供优质的饮食服务，采购票据应妥善保存备案。

5.1.9.中标人要严格做到购物索证，建立好购物“台账”，索证验收“台账”，台账记 录（包括餐具消毒“台账”）必须专人规范填写，随时接受采购人及上级部门的检查。

5.1.10.每天饭菜要求留样48小时，样本大于200克，以备查检；其余剩余饭菜、废弃油污由中标人按照相关规定进行处理，不按规定处理引起的责任由中标人自行负责。

 11.中标人在经营采购人饭堂期间，必须严格按照采购人规定经营管理，并随时接受总务部、工会、卫生、安全、工商、物价和 技术监督等部门的监督和检查。若检查中出现违反质量标准、《食品卫生法》及有关部门的要求，采购人将对中标人发出书面整改通知，中标人要及时整改。

★5.2.供餐类型与计价标准：

1.员工早餐：采购方支付员工的就餐补贴费用（**早餐餐标自选补贴一半，封顶为3元，不含个人刷卡部分），**每日提供不少于8个品种的早餐供员工选择，需在饭堂醒目位置公示每品种早餐价格，所有品种价格需在总务部批准备案后，才能进行提供。

2.员工午餐、晚餐：16元/餐（不含打包费1元），餐费分为：**采购方支付员工的就餐补贴费用（午餐和晚餐各餐补贴10元，餐费补贴为医院承担部分）和员工个人刷卡部分（员工个人自付6元），合同金额仅含采购方承担的就餐补贴餐费部分，不含员工个人自费刷卡部分。**每日午餐提供不少于8个品种的菜（荤、素），晚餐提供不少于6个品种的菜（荤、素）；每周提供的菜式不少于30款，并提前公示菜单，以粤菜为主，兼顾南北方菜式风味。职工每份餐食可以选择三荤一素一汤，条件允许的情况下，开设提供小炒、汤粉面、煲仔饭等个性化饮食服务，详见附件。

3.病人餐：16元/餐（已含打包1元），伙食标准两荤一素一汤，打包送餐的餐盒、汤盒必须符合国家环保标准和相关质量要求。费用由患者自付。

**六、其他服务：**

因采购人地处偏僻，方圆两公里内基本无超市，为解决患者及家属住院及就诊期间无法及时便利地买到生活物资和充电服务等的燃眉之急，中标人可在采购人指定的位置自主投资1～2个3\*8米集装箱及相关配套设施开办便民服务点及便民服务设施（自助售卖机、充电宝等），提供便民服务并做好相关的环境美化与保洁工作。

1.按照工商管理等规定合法注册、运营。

2.便民服务点常规所售物品价格不高于壹加壹超市同期同型号同品牌物品价格。

3.应提供有包装品种齐全、正规生产商生产的符合相关质量标准的产品；同类商品以名牌为主不允许销售假冒伪劣及过期产品。

4.便民服务点常规售卖物品建议清单（可参照附件1）、产品价格及种类需经甲方总务部审批同意后方可实行。所售产品清单包含商品应能够满足甲方医护人员、病患及家属的日常生活所需。

5.电费收取方式：便民服务点电费由中标人自行承担，电费按每月实际用电收取电费。自助售卖机定额收取电费（带冷藏功能的400元/台/月，不带冷藏功能的200元/台/月）

**七、监督考核**

1.承包期间，如中标人质量、卫生等未能达到合同或政府相关部门标准。采购人提出合理的改进建议，中标人须在3天内改进，15天内达到要求。逾期未整改每次扣罚1000元，超过三次仍未整改完成或整改态度不端正，采购人有权随时终止合同。

2.中标人承包期间不得采购过期、腐烂、变质等食材，采购人经核实发现问题，责令中标人限期整改并处以罚款，第一次罚500元，第二次罚1000元，如此翻倍。

3.中标人需有完善的食物中毒应急处理预案和流程，如发生食物中毒的事故，需配合监管部门进行调查处理，如实提供情况和资料，根据调查结果采取相应的整改措施。采购人根据相关部门的调查处理结果，视情节轻重予以处罚，每出现一次事故予以扣罚≥2000元，情节严重的除承担相应的处罚外，采购人有权终止合同，且不承担任何责任。

4.中标人应加强患者隐私保护，不得向他人或机构透露、传播或复制医院患者及其亲属的个人信息等，如发现擅自对外透露、传播本院患者及其亲属个人的资料，每发现1次扣罚1000元/次并要求当事人脱离本岗位，情节严重的依法追究刑事责任。

5.中标人须认真配合采购人开展节能降耗工作，采购人若发现中标人有存在违反节能相关规定的行为，每发现一次扣罚200元。

6.服务质量评价：采购人每月对中标人日常的饮食卫生、环境卫生、个人卫生、出品质量、分量、品种、外观、味道、烹调技术和服务态度进行评估。采购人每月按照《中山市第二人民医院饭堂膳食供应服务月度考核表》进行考核，将考核情况及时反馈给中标人并提出整改要求。

6.1.如考核评分达不到A级标准的，将参照以下考核标准给予扣除相应的当月服务费用：考核评分100为满分，考核分为A、B、C、D四级，A≥90分，85分≤B<90分，80分≤C<85分，D<80分；

6.2.以每月的饭堂服务费为基数，扣罚比例如下：A级不扣罚；B级扣罚当月1%服务费；C级扣罚当月3%服务费；D级扣罚当月5%服务费。连续两次考核为D级的，除扣罚当月5%服务费外，采购人有权单方面终止本合同。

6.3.中标人需每月进行员工、患者的满意度调查，数量不得少于50人，并将满意度调查结果上报总务部，总务部对反馈问题督导整改。

**八、费用支付**

1.付款方式：采用银行转账方式支付。

2.本项目不含饭堂管理服务费。

3.结算方式：次月支付上月餐费（发票内容：饭堂服务费）。每月结算一次，中标人按采购人合同要求完成工作并结合考核情况，于次月10日前中标人向采购人提供以下资料：（1）经采购人和中标人双方签字确认的《月度服务质量考核表》;（2）相应金额、合法、有效且符合采购人要求的正规发票（发票金额按扣除考核罚款后金额开具），采购人在收到发票后按发票金额支付相应费用。

①病人用餐先付后用，由病人家属或病人自行支付。

②三无人员患者和体检早餐是采用先消费后结算的方式，由中标人与患者所在科室做好用餐签收交接，餐费结算时由中标人、医院归口管理部门、医院财务科对账后，中标人按院方付款要求提供用餐资料及发票。

③员工餐费采用当月刷卡用餐次月结算的方式，结算时根据饭堂用餐刷卡系统记录进行统计，由中标人、医院饭堂管理归口部门、医院财务科等核实对账，对账无误后由中标人开出发票（发票内容：饭堂服务费）。

4.如采购人院内举办活动、讲座等其他情况，中标人应根据采购人安排进行配餐，后由采购人单独结算。

5.乙方所提供的发票收款账号、开户银行须与合同一致。

**中山市第二人民医院饭堂膳食供应服务月度考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **检查具体内容** | **评分标准** | **分值** | **得分** | **备注** |
| **1** | 有无完善的饭堂膳食服务与管理方案与流程（如：食物中毒应急救援预案、火灾应急救援预案、食堂服务管理制度、食堂库房管理制度、食品采购查验管理制度、食堂场所环境卫生管理制度、设施设备卫生及清洗消毒管理制度、食堂从业人员卫生管理制度、食堂加工操作管理制度等）。 | 每缺1项扣1分，并责令限期10天完成整改。到期不整改扣2分/项 | 5 | 　 | 　 |
| **2** | 人员配备不少于9人，广东省食品安全管理人员1人，公共营养师1人，中式烹饪师至少3人，面点师1人。所有人员须有效期内的广东省食品从业人员健康证明。 | 每缺1人扣2分，并责令限期10天完成整改。 | **9** |  |  |
| **3** | 每月提供完整的月度膳食服务方案；方案提交时间是当月最后一周提交下月月度膳食服务方案给总务部审核并严格按服务方案执行。 | 无提交月度膳食服务方案扣10分；膳食服务方案按优（10分）、良（8分）、中（5分）、差（0分） | **10** |  |  |
| **4** | 卫生检查不符合要求，包括：所涉区域的地面、墙面、工作台、清洗槽、操作台及灶台、售饭台、桌椅、炉具、抽油烟机、货柜、各类电器、冰柜、冰箱及电插座等的干净、无污渍和油渍.小卖部四周环境卫生、积水、落叶果清理；厨余垃圾暂存箱及四周清洁等。 | 发现不到位，每次扣0.5分 | 6 |  |  |
| **5** | 除四害工作检查不到位，要求无蟑螂、苍蝇、老鼠，确保防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效。 | 没有执行日常检查到位，及时通知总务部处理。发现1处扣0.5分。 | 4 | 　 | 　 |
| **6** | 食品来源达到符合要求；所采购的面粉、大米、食用油、肉等主要食品原料必须从正规渠道进货，有国家认证产品合格标志，杜绝购买临期产品；并建立采购台账。蔬菜产品要求从正规渠道进货，做到每批抽样检测，做到新鲜、洁净无污染、无霉变；采购成品与半成品必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限。 | 有一项不合格扣2分。如发生食物中毒事件，一次扣10分并承担事件带来的一切责任及处罚；如出现采购质量问题医院根据造成经济损失给予相应处罚。 | 6 | 　 | 　 |
| **7** | 食品保存不符合要求；对原料、半成品、成品的加工存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志，生、熟食品分开，食品存放分类分级，无过期、变质食品。冷藏柜应定期解冻、除霜、清洗，以保存制冷效果及冷柜内环境卫生、整洁、无异味。已开包装的食品必须用保鲜膜或保鲜盒密封存放。 | 存在交叉感染并无明显的区分标志扣2分，生、熟食品未分开且食品存放没有分类分架扣2分。发现已开包装食品无密封包好的每次每种扣1分 | 6 | 　 | 　 |
| **8** | 餐饮器具卫生不符合要求，如炊具、餐具、刀具、熟食容器等。没有按要求做好消毒并保持清洁，做到“一洗二清三消毒四隔离”，建立消毒台账。 | 发现无消毒作业每次扣2分，不定期扣2分。 | 6 | 　 | 　 |
| **9** | 工作人员卫生检查不符合要求的；1、未按要求穿戴整洁的工作服、工作帽、口罩、一次性手套并将头发置于帽内；2、厨师操作前没按要求进行手卫生清洁，操作食品时有吸烟、挖鼻孔、整理头发、对食品打喷嚏等不卫生行为。3、出售食品时不能用手直接接触食品。 | 发现1人1次减扣1分。 | 5 | 　 | 　 |
| **10** | 文明优质服务不符合要求的；饭堂服务人员不耐心解答、微笑服务，与职工、病人及家属发生争吵、打骂的；以及其他不文明行为。 | 发现1人次不文明行为扣2分。有人举报（投诉）每次扣3分，如出现恶劣事件医院将根据造成影响对当期考核结果做出调整。 | 5 | 　 | 　 |
| **11** | 食品质量不符合要求的；1、食品食物中出现杂物；2、不熟或口感较差现象；3、其他质量问题被投诉核实的；4、销售隔夜剩菜。 | 发现一项每次扣1分 | 5 | 　 | 　 |
| **12** | 每日供应食品品种数量不符合要求的；1、每日中、晚品目达不到合同要求；2、每周品目达不到合同要求，3、餐、荤配比达不到合同要求。4、素营养搭配不合理的。 | 每少一种扣1分。荤、素营养搭配不合理扣1分 | 5 | 　 | 　 |
| **13** | 安全保卫工作管理达不到要求的；1、食堂应建立严格的安全保卫规定，严禁非食堂人员随意进入，食堂的食品加工操作间及原料仓库。厨房内做到下班人走门锁。 | 不按食品安全工作规定执行扣2分。发现非食堂人员随意进入食堂1次扣1分。 | 5 | 　 | 　 |
| **14** | 消防安全工作执行不符合要求的；1、没按要求执行每日消防安全检查的； 2、存在擅自将消防设施挪作他用，存在将其消防设施、覆盖。3、服务人员消防安全培训与学习不到位的；并建立安全生产台账4、没按要求用电安全自查与保障的；5、未按要求配备消防应急物资配备的 | 发现一项每次扣1分 | 5 | 　 | 　 |
| **15** | 设备设施维护保养不符合要求的；1、未对设备、设施、厨具、餐具进行常规维护保养，确保其安全合理使用的；2、重点部位清洗未建立台账，清洗不符合要求的，如：烟机、烟道定期清洗。 | 发现一项每次扣1分 | 5 | 　 | 　 |
| **16** | 节能用水用电管理不到位的，造成非必要的用水用电、严禁非必要的长开灯、空调、风扇、风机等，严禁长流水等造成能源损耗。 | 发现每次扣1分 | 5 | 　 | 　 |
| **17** | 满意度反馈问题，经查证属实的问题。 | 每个问题每次扣2分 | 6 | 　 | 　 |
| **18** | 未按要求完成每月一次饭堂膳食满意度调查的，（参加人员最少50人） | 未完成扣2分 | 2 | 　 | 　 |
| **总分** |  | 100 | 　 | 　 |
| **考核人： 饭堂负责人： 考核时间： 年 月 日** |