**柳州市工人医院西院食堂整体外包服务项目需求**

* 1. **服务方式及要求**

结合我院实际需求的，派遣一支优秀的餐饮技术管理团队，负责西院食堂整体外包服务项目。满足医院餐饮需求，提高职工和患者对餐饮服务的满意度。

* 1. **资质要求**

具有餐饮企业经营管理资质。（营业执照和食品经营许可证等相关材料支撑，项目内容范围必须包括餐饮经营和管理、证照必须在有效期内）

未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。

3.拥有较高规格的餐饮管理企业并具有经营管理大型食堂的丰富经验，自有品牌拥有较高社会影响力，餐饮食品风味特色能在一定区域形成良好口碑。

4.有管理输出经验和成功案例。

5.本项目不接受联合体投标、分包及转包。

**三、 工作范围要求：**

1、负责西院食堂的一切工作要求，自主经营，自负盈亏。

2、服从医院管理及监管人员工作安排，接受院方的监管、检查、考核，采纳院方的合理建议。

3、负责上级的检查，完成各项检查及整改。

4、每月做满意度调查，不断整改，不断提升满意度。

5、西院便民服务店包含在内，相关的资质须齐全，资质包括企业营业执照、税务登记证、组织机构代码证（三证合一的只提供营业执照）、食品流通（经营）许可证等。按照医院的要求进行管理，不得违规经营，不得销售医字、械字类商品。

6、小超市的租金及水电费用单独按月缴纳。

**四、 管理服务要求**

1.总体要求。提供优秀的食堂现场管理方案，优秀的管理团队及稳定的工作人员，避免出现大的人员变动，有应急的管理流程，有相对应的人员储备；根据医院及餐饮要求制定相关管理制度流程，做到管理有序、服务标准、流程规范、品种多样、食品安全管理有保障，使医院食堂管理手段达到先进的科技水平。

2.制定服务质量控制方案。制定食堂员工服务质量规范和奖惩要求，增强质量意识，确保食品安全。

3.制定卫生管理控制方案。建立健全食堂食品卫生系列管理制度，从原材料验收、保管、加工到出售各环节的卫生管理进行控制，消除卫生安全隐患。

4.制定食品保存管理方案。根据食品特点，结合医院经营场地，合理规划，制定食堂食品的保存管理方案，确保食品存放安全、规范、有序。

5.经营品种及价格方案。根据具体需求设计定制服务范围，并做到有计划的更新和不断丰富各类菜品，打造具有人文关怀和文化特色的餐食饮品。同时，加强对食堂整体经营业务的管理，制定有效的成本控制方案，对菜品及价格进行有效控制，菜品价格及菜谱方案要罗列出清单。

6.人员职责与培训计划。确定人员岗位职责，并制定培训计划对各级管理人员、厨师、厨房人员和员工进行业务培训，对日常工作进行指导。

7.应急管理预案。制订食品安全和厨房设施设备突发故障等各项突发事件应急预案并对相关人员进行业务培训。

8.加强投诉与满意度控制。结合医院实际制定切实可行的方案和措施，不断提高员工和患者就餐满意度尽量减少或避免投诉事件的发生。

9.每月进行监管评分，不达标按照监管评分要求进行处罚。

10.在合同期内发生任何不良事故由外包公司承担全部责任，如上级检查不合格，发生食品事件等。

**五、支付方式及要求**

1、公司根据医院要求定期提交管理服务费用。

2、每月根据医院的抄表数进行水电气缴费。

**六、 合同年限要求**

1.合同期一年，试用期三个月，如试用期内任何一个月评分不达90分，院方有权终止合同。