

连云港市第四人民医院食堂餐饮服务项目

采购合同

甲方：（买方）连云港市第四人民医院

乙方：（卖方）江苏松霖餐饮有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 12 月 13 日 连云港市第四人民医院食堂餐饮服务项目（项目编号：JSZC-320700-ZQHJ-G2024-0089）公开招标的结果，签订本合同。

一、合同内容

1.1 服务内容：为切实加强连云港市第四人民医院食堂餐饮服务，进一步做好医务人员就餐、病号餐的服务工作，特将我院食堂的餐饮服务进行公开招标采购。厨房原材料由采购人采购。采购人提供餐饮服务必须的硬件设备及备品备件、所有原材料、易耗品等，以及必备的员工值班室。具体详见招标文件。

配合营养科制定符合肝病营养餐、结核病营养餐，肾病营养餐，高血压营养餐，糖尿病营养餐对四院食堂餐饮、配餐、职工餐厅售卖餐饮、送餐到各个病区售卖、封闭病区餐具洗涤消毒、食品安全及操作安全等服务，内部人员管控、制度管理、库房管理、台账管理工作及其配套设施、设备（维护保养）等进行服务。

1.2 服务要求：为职工餐厅、患者提供餐饮菜肴加工制作服务，但不限于厨房人员劳务聘请、工资、厨房整体管理、技术和厨房的出品质量、厨房设备保养及食品安全、人员安全、消防安全、厨房新品的推出等工作内容。

厨房工作人员全部由中标人派驻，劳动关系全部隶属于中标人，按采购人的要求供应三餐，中标人协助采购人成本核算，确保采购人收支平衡。

1.3 服务标准：符合国家餐饮行业标准合格。

1.4 人员配备要求

（一）基本要求：要求有一定的工作经历，身体健康，责任心强，无不良记录，无精神方面、传染性和皮肤疾病，懂得一定礼仪常识，食堂工作人员必须具有当年经过体检合格的卫生健康证。

（二）岗位人员配备要求

1、**项目经理**：具有不低于 3 年餐饮服务管理经验，有一定的沟通、管理、协

调能力。

2、**厨师长**:有不低于5年以上餐饮工作经历,高中及以上学历。

3、**主、副厨师、面点师**:有不低于3年餐饮工作经历,高中及以上学历。

4、**切配、帮厨**:身体健康,责任心强,从事过餐饮行业服务,容貌端正,初中及以上学历。

食堂工作人员岗位设置表

序号	岗位设置	人数设置	人员要求
1	项目经理	1人	男性 年龄45-50岁 女性 年龄45岁以下 中专及以上学历
2	厨师长	1人	男性年龄45-50岁 中式烹调高级工 高中及以上学历
3	主厨	1人	男性年龄35-50岁 中式烹调中级工 高中及以上学历
4	副厨	2人	男性年龄30-50岁 中式烹调中级工 高中及以上学历
5	面点师	2人	年龄40-50岁 中式面点中级工 高中及以上学历
6	切配	3人	男性年龄35-50岁 中式烹调中级工 高中及以上学历
7	帮厨(包括洗碗、保洁)	10人	男性4人年龄35-50岁 女性6人年龄30-50岁 男性4人 女性6人 初中及以上学历
合计	20人		

具体要求:

1、按照采购人的服务标准和菜肴水平,对食堂提供专业化餐饮服务。

2、提出明确的用于本项目的服务方案,服务方案应包括但不限于以下内容:
总体监控方案、食堂食品安全控制方案、食品质量控制方案、服务质量控制方案、

卫生管理控制方案（食品卫生、人员卫生、环境卫生、垃圾处理方案等）、食堂环境管理方案、成本控制方案、操作规程控制管理方案、食品保存管理方案、人员职责与管理方案、投诉处理方案、消防、治安及意外事故处理、以及其他服务内容、服务规范、服务标准、服务措施、质量管理、监控体系及说明材料。

3、按照采购人的要求负责食堂食品安全、安全生产、室内外环境卫生、内部人员管控、库房、台账资料整理、制度管理工作及其配套设施、设备等资产维护保养。

4、按照采购人的要求确保食堂供应的食品卫生质量符合国家有关食品卫生的要求，做好每周一日三餐的早、中、晚餐，并按规定每餐留样 48 小时，中标人确保病员、陪护人员、职工的就餐需要，节假日值班及加班人员就餐保持正常供应，所有患者及陪护人员就餐必须由餐车送至各个病区进行售卖，包括封闭病区餐具洗涤、消毒服务等工作。遇到急诊、突发事件等特殊情况要随时保证送餐，不得推辞。

5、按以下标准予以供餐：

早餐：稀饭类 2 种、点心 2 种、杂粮 1 种、小吃 1 种、鸡蛋、牛奶、豆浆、冷菜等不少于 6 种；

午餐：米饭、汤类 1 种、炒菜 6 种（3 荤 3 素）、面点 1 种、特色小吃 1 种，水果 1 种等不少于 10 种；

晚餐：稀饭类 2 种、炒菜 3 种（2 荤 1 素）、面点 2 种、冷菜 1 种等不少于 8 种；

主食米面兼顾，食堂菜肴以家常菜为主，辅以其他品种进行合理搭配，能炒则炒，多次添加，减少浪费并做到花色品种齐全，早餐要求主副食品种不少于 6 样，午餐要求主副食品种不少于 10 样，晚餐要求主副食品种不少于 8 样。每餐出售食品必须保质保量，价格合理，饭菜价格不高于其他兄弟单位食堂价格。应有高、中、低三个不同价位的饭菜供应，且高、中、低的比例合理，高中低价格要合理。保证一定时期不重样等。

6、有针对传染病患者的治疗饮食，符合病人的营养配餐要求。确保低保困难家庭廉价菜品种类。副食标准，中标人所出售的商品品种，不得超出本项目范围，如若调整价位、份量标准，必须征得采购人同意。

7、根据病人的营养配餐要求制定符合肝病营养餐，结核病营养餐，肾病营养餐，高血压营养餐，糖尿病营养餐。

8、菜肴口味及数量符合就餐的大多数人要求，满意率要求不低 90%。

9、食堂所用原材料和易耗品采购由采购人负责，中标人做好接收和管理工
作，认真把好质量关，合理控制库存，降低运营成本，采购人将委派专门工作人员负责监督工作。

10、采购人可以随时对食堂的餐饮服务等情况进行监督检查，及时掌握服务情况。

11、中标人负责提供所有食堂劳务人员的制式工作服，经采购人确认样式和材质（工作服为整套工作服，包括帽子、衣服、鞋）。

12、按照食堂工作人员岗位设置合理分配工作人员，所有工作人员必须为中标人公司所派人员，聘用员工必须按国家劳动部门有关规定签订用工合同，并为其支付相关费用。中标人在食堂工作人员应定期参加体检，持有卫生部门制发的“预防性健康检查合格证明”方可作业，在工作期间一律穿工作服（下病房和食堂内部工作服应有颜色区分，不得混穿），戴工作帽，不吸烟、不喝酒，遵守采购人的有关规章制度。在工作中发生人身安全伤亡事故，以及食堂食物中毒事故等所有责任、损失均由中标人负责，后果自负。

13、委派的项目经理必须是具有食堂管理经验的专业人员，其他人员应进行上岗前培训，采购人厨房现有设备及餐具中标人应合理使用，妥善保管，做好日常维护，严格管理，不得人为损坏和丢失，承包结束后按清单移交给采购人，如有遗失或损坏由中标人照价赔偿。

14、为确保消防安全，必须及时关闭设备电源、水龙头和灯，对食堂内部的一切安全风险负全责。

15、应切实加强服务人员的培训，做好服务文明、热情、礼貌、规范，并虚心听取就餐人员的意见和建议。

16、在履约期间违规使用禁用品，或发生食品安全和其它安全事故等，被行政管理机构处罚，由中标人承担一切责任。采购人将以行政管理机构处罚文件为依据，视情节轻重，根据内部管理规定给予额外处罚、处理，直至解除合同，由此给采购人造成的一切经济损失由成交供应商承担，采购人保留通过法律途径追

偿经济损失和社会名誉损失等法律权利。

食堂工作制度

1、食堂工作人员按规范程序招聘、录用,按时上、下班,坚守工作岗位,服从管理员安排,遵守公司有关管理制度。

2、树立全心全意为员工服务的思想,讲究职业道德。文明服务、态度和蔼、主动热情、礼貌待人、热爱本职、认真负责。不断钻研业务,努力提高自身业务水平。

3、养成良好的工作习惯,各种厨具、餐具要固定放置,使用完毕后及时放回原处,各种物品不随处乱放。

4、爱护公物。使用工具等械具要严格遵守操作规程,清洗餐具、厨具要细心细致。

5、采购人总务和厨师长把好采购品质关和成本关。严禁腐烂、变质食物进入食堂;做到物品进出帐目清楚,程序分明;厨师要不断钻研业务,多动脑筋,做到饭熟菜香,味美可口。并根据季节及饭菜特点、准备足够的饭菜,一方面使饭菜浪费度降低到最小,又不会使饭菜不够吃。

6、做好食堂安全工作。要严守操作规程,生熟食品及加工用具要分类置放,防止污染;食堂无关人员严禁进入厨房及保管室;易燃易爆物品要按规定放置,杜绝意外事故的发生,食堂工作人员离开厨房前,必须将厨房各种食品放置好,关好门窗,检查各类电源开关、设备、炉灶等,做好防火、防盗、防毒工作。

7、做好食堂卫生工作。工作期间必须穿工作服,注意做好食品卫生,餐具卫生,环境卫生,个人卫生工作,如有咳嗽、腹泻、发烧、呕吐等疾病,应向行政部请假,离开食堂工作岗位。

8、食堂工作人员既要分工负责,又要团结协作,真诚待人,语言文明,工作期间不争吵,不打闹。

食堂卫生制度:

(一) 食品卫生

1、严禁使用不新鲜食品及腐烂变质的食物,以及其他感官性状异常食物。

2、要做到生品与成品、熟品相隔离,成品与半成品相隔离,食品与杂物相隔离。冷藏时要做到荤腥类食品与其他食品相隔离。

- 3、食物制作及销售过程中要注意防蝇、防灰尘,以避免杂物混入食品。
- 4、隔餐食物如可食用,必须经过回锅加热。
- 5、各种调料不宜久置,装盛调料各种器具应经常洗涤。

(二)餐具、厨具卫生

1、刀、墩、板、桶、盆、筐、灶、锅、抹布等厨具要每餐清洗,保持厨具的清洁。餐具用后要一洗二刷三冲四消毒四类。

2、厨具和餐具要固定摆好。

(三)环境卫生

1、要经常性的打扫和清洗食堂地面,做到地面无杂物和积水。

2、储藏室要保持干净、干燥和通风,储藏间不得存放其他杂物及个人物件,物品存放要离地,隔墙,分类。

3、对食堂周围的阴沟、角落、泔水桶,垃圾堆要经常性的清理,预防细菌感染食物。

4、对存放厨具,餐具的各个角落要经常抹洗。

(四)食堂工作人员个人卫生

1、食堂工作人员要做到“四勤”勤洗手,剪指甲;勤洗衣服,被褥;勤洗澡,理发;勤换工作服。

2、在工作前及处理食品原料后、便后要用肥皂及流动清水洗手,直接用手接触入口食品之前(如切菜等)应用热水消毒。

3、不得在食品加工期间及销售食品前抽烟,不正对食品咳嗽、打喷嚏,不随处吐痰。

食堂的实物出库管理

(1)食堂食品、物品,设专人管理,领用食品,物品出库要登记,并随时接受检查。

(2)食堂食品、物品的领取应根据各组实际用量有计划领取,每月清点库存一次,行政部对库存物品的数量和质量每周都要检查一次。

(3)餐饮服务人员应对食品、物品力求节约,不得浪费,不得将食堂的食品,物品变卖,转移为已有,一经发现将严肃处理。

(4)对食堂食品、物品实行“采购、入库、使用”三分离原则。建立三本账,

做到采购、入库、使用三个数据基本一致, 误差控制在 1%以内, 采购人总务认真把关, 分管领导认真督查。

食品留样制度

1. 为确保食品安全，须由专人负责留样。
2. 留样容器必须专用，洗刷干净经消毒后方可使用。
3. 留样专用冰箱必须洁净，定期保洁消毒，留样食品摆放整齐，餐次分开。
4. 每餐留样的食品，按规定不得少于 200 克。
5. 留样食品取样后，应立即存放在经清洗消毒后的专用留样盒内，以免被污染。
6. 留样食品冷却后，在其外部贴上标签，标明留样日期、时间、品名、餐次、留样人。
7. 留样食品须在冷藏条件下保存 48 小时，进餐后如无异常即可处理留样的食品；如有异常，应立即封存，送食品卫生部门检验。
8. 食品留样冰箱为专用冰箱，严禁存放与留样食品无关物品或食品。

入库食品验收制度

一、采购的食品及原料在入库前，库管员应对其索证情况进行审核，并对其食品卫生质量情况进行感官检查。

（一）肉类：审核有无兽医检疫合格证明，查验胴体有无兽医检验印章；

（二）定型包装食品：审核餐饮服务单位的卫生许可证是否在有效期限和许可范围内，检验合格证明或化验单是否为该批次产品的检验结果；核对包装标识是否按规定标明品名、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保质期限、食用或使用方法及等；表明具有保健功能的食品，是否有卫生部或国家食品药品监督管理局签发的保健食品批准证书，标签上是否有保健食品批号和标志；食品添加剂是否有省级卫生行政部门的卫生许可证，标识是否有“食品添加剂”字样；进口食品是否有口岸进口食品卫生监督检验机构和国家进出口商品检验部门的卫生检验证明，是否有中文标识；

（三）散装食品：审核加工单位的卫生许可证是否有效，检查标签是否按规定标明食品名称、配料表、生产者和地址、生产日期、保质期、保存条件、食用方法及等；

（四）农副产品等非定型包装食品及原料：审核供货合同，检查有无腐烂变质、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或感观性状异常。

如有上述问题，不签收，不入库。

二、认真做好包括进货名称、数量、索证情况、感官检查等项目的验收记录，并妥善保存，以备查考。

食堂岗位职责

一、项目经理岗位职责

1、全面负责食堂的经营、管理、服务工作，贯彻执行党的方针政策，坚持三服务、两育人的宗旨，组织全体员工完成任务饮食服务各项工作任务。锐意改革，不断开创饮食工作新局面。

2、做好员工的思想政治、遵纪守法、职业道德等的教育工作。组织员工进行科学管理、财务核算、烹调知识、服务技能等各项专业知识的培训学习，切实提高管理水平和专业技术水平。

3、根据公司的工作制度和规范，制订经营管理方针、饮食工作的建设与发展规划，保证饮食管理工作健康有序进行。

4、按照公司统一规定的经营方针原则，切实抓好食堂的经营管理，严格检查考核，落实各项工作指标。抓好各个环节的管理，高潮降低成本，开展优质服务，形成多层次多形式的服务格局，满足工作人员员工的饮食需求

5、抓好安全生产管理，严防事故发生。加强饮食卫生管理，落实卫生法和各项卫生制度，严防食物中毒。

6、坚持民主管理制度，健全内部民主管理监督、监控机制。认真听取广大员工和参膳者对伙食工作的意见。积极组织员工、工作人员会、膳食会参与伙食管理，不断改进服务工作。

7、全面提高管理效益，加强资金和各项经费的管理，合理使用资金，健全成本核算制度，管好家理好财，增收节支，创造合理的经济效益。严格遵守国家法令、法规、财务制度，堵塞漏洞，防止经济违法现象发生。

8、处理好日常行政工作，坚持项目经理办公制度，重大事情集体讨论决定。廉洁自律，以身作则，及时如实地向公司的主要领导汇报工作情况。制定本食堂各项工作计划，不断完善各项规章。

二、厨师长岗位职责

- 1、负责食堂整体的工作：运营、成本核算、菜点的翻新、原料验收把关、市场调研、食品安全、安全生产及室内外环境卫生的检查。
- 2、每周五要求精心制作食堂一周食谱，并上报。
- 3、认真做好生产计划的安排、检查、落实、协调等，保证生产和食品工作，确保食堂的顺利开餐。
- 4、负责与相关部门工作协调，处理好各种突发事件。
- 5、在开餐时间，负责整个餐厅的督导、巡查工作，迎送主要宾客并在服务中以特殊关注，认真处理客人的投诉，及时整改。
- 6、检查对客服的结账过程，杜绝舞弊现象。
- 7、督导员工正常使用餐厅的各项设备用品，做好清洁保养工作，控制餐具损耗。
- 8、建立物资管理制度，确保餐厅各种物品的合理使用。
- 9、签署食堂各种用品的领用单、设备维修单、成本核算考核单等，保证食堂的正常运行。
- 10、督导下属保持始终如一的食堂卫生标准。
- 11、每周必须组织召开一二次内部会议，传达上级领导精神布置各项工作。
- 12、定期对员工工作表现进行评估和奖惩，制定培训计划并予以落实。

三、主厨岗位职责

- 1、了解食堂客情及编制菜单内容，负责菜肴各自切配、加工、烹调的准备工作。
- 2、按规定要求进行切配、加工和初步熟处理，保证原料主配料的齐全和分量的准确，确保食堂及宴会的准备走菜。
- 3、根据原料的质地，将耐火的原料提前加工，保证菜肴出品，符合规定的质量要求，蔬菜及艳色原料，力争小锅少炒少出，确保质地新样。

4、所有菜品、点心、主食，要求按规定的时间加工烹制完成，确保食堂宾客的准备就餐。

5、随时保证个人工作岗位及包干区域的卫生整治，做好收尾工作。

6、妥善保存食堂各种成品和半成品，使其符合使用要求，且符合清洁、整齐、卫生安全要求。

7、完成厨师长交给的其他任务。

四、副厨岗位职责

- 1、了解客情及菜单内容，负责蒸锅、烤箱、炉灶等各自的烹饪准备工作；
- 2、负责原料焯水、过油等初步熟处理及耐火原料的预先烹制工作，确保各类宴会及工作餐准时起菜；
3. 及时、按规格烹制宴会菜肴，保证出品符合规格质量要求；
4. 随时保持个人、工作岗位及包干区的卫生整洁，做好收尾工作；
5. 妥善保管每餐所剩的各种成品和半成品原料，并安排合理使用。
6. 妥善维护、保养使用各种设备及其用具；
7. 完成主厨交给的其他工作。

五、切配厨师岗位职责

- 1、根据客情，领取备齐菜单所需的各种原料；
- 2、按宴会规格标准进行切配工作，保证主、配料和料头齐全，分量准确；
- 3、根据菜肴要求，负责将耐火原料提前送炉灶烹饪；
- 4、搞好收尾工作，妥善保存各类成品和半成品及其用品，使之整齐、清洁、品质优良；
- 5、随时保持个人和工作岗位及包干区的卫生整洁；
- 6、正确使用和维护器械用具、保持其完好整洁；
- 7、完成上级交给的其他工作。

六、帮厨及洗碗工、保洁工岗位职责

- 1、在加工厨师的指导安排下，具体负责食品原料的初步加工整理工作；
- 2、负责将蔬菜原料按规格去皮、筋、枯叶、由卵等杂物，洗涤干净；
- 3、负责将动物、鱼、虾类原料按规格去净羽毛、鳞壳、脏器等杂物、洗涤干净；

- 4、认真钻研加工业务、努力提高切削率，保证加工原料符合营养卫生要求及规格质量标准；
- 5、主动检查，随时负责并保持初加工区域地面的清洁和干爽；
- 6、妥善保管加工用具，随时保持本岗位及墙壁和设备用具的卫生整洁；
- 7、按洗涤程序和标准洗涤所有餐具和用具。
- 8、负责所辖区域清洁卫生工作，严格按清洁剂用量比例使用，热力消毒必须控制要求规定时间。
- 9、每天三餐必须对餐具用具消毒保养存放。
- 10、定期检查消毒柜，发现问题及时汇报。
- 11、清楚和更换各点的垃圾桶，每天三到五次对洗手间进行清扫。
- 12、负责破损餐具的拣剔和餐具的补充工作，及时上报食堂管理员处理。
- 13、完成上级布置的其他工作。

七、面点师岗位职责

- 1、负责点心间原料的领用和加工工作；
- 2、按规定的操作程序和质量标准，制作各式面点、保证及时出品；
- 3、根据安排，提前制作各类点心，并按时出品；
- 4、根据需求量，适时蒸、煮饭粥类食品，保证午、晚，顺利开餐；
- 5、负责开餐前各项原料，盛器的准备工作，保证出品及时准确，负责餐后点心食品收藏、用具整理、原料保管、设备清洁等收尾工作；
- 6、负责点心间所有厨具设备，用具的维护保养工作；
- 7、随时保持个人，工作岗位及包干区的卫生整洁；
- 8、完成上级交办的其他工作。

食堂服务工作流程

时间	事项	人员	要求
7:50	提前 10 分钟到岗、更衣	厨师	衣帽整洁
8:00	按工种自行准备（葱、姜、蒜、调料）	厨师	精神饱满
8:10	验货	厨师长	按合同要求准备称量，把好质量关，对有问题货品及时清退、扣罚。
8:30	切配加工、灶台帮助	厨师、帮厨	根据菜单要求进行准备；第二关检查异物。
9:30	灶台对荤菜、素菜分锅烧制，大餐厅后添加的菜肴能炒则炒，少炒勤炒。	厨师	肉类要求酥烂，素菜深色先加工、绿色后加工；第三关检查异物。
13:10	食堂员工用餐	全体人员	
13:25	收尾工作（灶台、案板、地面卫生、原料回收、水电气检查、垃圾清理）	厨师	达到市卫生监督部门要求的卫生标准
15:30	按工种自行准备（葱、姜、蒜、调料）	厨师	衣帽整洁、精神饱满
15:50	各点原料加工	厨师	根据菜单要求；第二关检查异物。
15:55	灶台对荤菜、素菜分锅烧制，大餐厅后添加的菜肴能炒则炒，少炒勤炒。	厨师	肉类要求酥烂，素菜深色先加工、绿色后加工；第三关检查异物。
18:00	食堂员工用餐	全体人员	
18:15	收尾工作（灶台、案板、地面卫生、原料回收、水电气检查、垃圾清理）	厨师	达到市卫生监督部门要求的卫生标准。

大餐厅服务工作流程

时间	事项	人员	要求
6:40	早餐准备（咸菜、碗筷、日用品准备，上饭菜）	帮厨	要求电热加温
6:55	餐厅开门	帮厨	
7:00	早餐（收餐券、打菜、注意菜肴保温、及时添加咸菜）	帮厨	
8:00	早餐收尾（桌面、台面清理、地面卫生、锁大门）	帮厨	售饭间卫生清洁
8:10	原料初加工（污物、异物清拣）	帮厨	清理干净无杂物
10:00	中餐准备（开胃菜、碗筷、日用品准备，9:50蒸制米饭）	帮厨	要求电热加温，根据米质量控制水量。
10:50	垃圾车、菜牌到位、碗筷、开胃菜、日用品、米饭、菜肴上桌	帮厨	
11:00	餐厅开门； 午餐（及时添加碗筷、素菜，做好菜肴保温、桌面清理、收盘子）	帮厨	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准
13:05	收餐（饭菜回收、桌面地面台面清理，垃圾处理）	帮厨	
13:15	锁餐厅门；员工用餐	帮厨	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准
15:30	晚餐准备（开胃菜、碗筷、日用品准备）	帮厨	要求电热加温，根据米质量控制水量。
16:50	垃圾车、菜牌到位，碗筷、开胃菜、日用品、米饭、菜肴上桌。	帮厨	
16:55	大餐厅开门； 晚餐（及时添加碗筷、素菜，做好菜肴保温、桌面清理、收盘子）	帮厨	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准
18:00	收餐（饭菜回收、桌面地面台面清理，垃圾处理）	帮厨	
18:10	锁餐厅门；员工用餐	帮厨	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准
	地面卫生清理	帮厨	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准

值班工作流程

时间	事项	人员	要求
6:00	制作早餐	值班厨师	根据菜单要求
6:55	完成早餐饭菜制作	值班厨师	达到市卫生监督 部门要求的卫生标准
7:00	早餐菜肴添加	值班厨师	
12:30	做好午餐添加饭菜工作	值班厨师	上饭菜及时
13:30	厨房、大厅检查	值班厨师	防火防盗防浪费
19:30	水电气正常情况检查	值班厨师	门窗关闭、水电气关闭
20:00	检查各点（二楼各包间、厨房、餐厅、办公室、食堂外围）	值班厨师	
20:15	锁门	值班厨师	

卫生消毒工作流程

时间	事项	人员	要求
8:00	公共区域卫生	帮厨	打扫清洁
8:00	早班餐具洗涤消毒	帮厨	消毒标准
8:55	清扫客用洗手间	帮厨	无异味，卫生清洁
9:20	清扫冲刷验菜间	帮厨	地面无杂物
9:50	拍打苍蝇	帮厨	
10:00	对快餐盒消毒	帮厨	紫外线
10:00	对筷子消毒	帮厨	84 消毒液
10:50	整理餐具	帮厨	归位
12:30	中餐餐盘洗涤消毒	帮厨	蒸煮消毒
13:15	清扫公共区域卫生	帮厨	打扫清洁
16:00	清扫客用卫生间	帮厨	无异味，卫生清洁
17:50	晚餐餐盘洗涤消毒	帮厨	刮冲洗
18:15	正常情况收尾整理	帮厨	

食堂餐饮服务管理岗位服务标准

厨房工作标准

一、工作内容

厨房负责早、中、晚三餐饭菜、点心的加工、制作、配送等工作。

二、工作标准

1、原料初加工

(1) 原料初加工质量直接关系到原料的出净水平，直接影响到菜肴的生产成本，必须做到物尽其用。

(2) 初加工质量必须保证原料的完整性，掌握好厚薄、粗细、老嫩的标准。

(3) 对所加工原料进行分档取料，合理留用割舍，避免造成不应有的浪费。对应该达到大小分开、老嫩分开、头尾分开、肥瘦分开的原料，加工时必须达到。

(4) 所加工的原料必须按要求进行洗摘、浸泡，必须保证加工后的原料干净、整洁、安全、卫生、无污物、无杂物。

(5) 提高初加工速度，防止影响下一环节操作。

(6) 合理设置不受污染。

2、原料切配

(1) 以每周食谱和当天所领用、耗用的原料为依据，留意客情要求，科学合理地定制原料。

(2) 根据客情的要求计划领用原料，不论切制任何一种原料，必须大小一致、长短相等、厚薄均匀，并做好保鲜、保藏工作。

(3) 根据员工食堂需要，以菜单食谱的名称要求进行切割、切配。所切配边、角等下料不应浪费应合理使用。

(4) 必须做到物尽其用，推陈出新。使用当天购进的原料，未用完的妥善保管，根据原料质地、老嫩、生熟采用相应保管办法。

(5) 切配原料应快速及时，确保烹制出品的需要。

3、加热烹调

(1) 熟练烹制大众品味的菜肴，掌握菜肴的价格，了解菜点的毛利，做到收支平衡。

(2) 按周食谱、规定的操作程序和工艺流程进行菜点烹制。

- (3) 能熟练运用不同技艺，根据不同的要求装盘、装锅。
- (4) 掌握不同原料的质地、性质，采用不同的烹调技法，使不同菜肴充分保持鲜嫩、爽脆、酥烂、汁厚、味浓，充分发挥出原料特有的属性。
- (5) 烹调使用的清汤要清澈，白汤要浓稠奶白，而且保证量的充足。
- (6) 正常使用各种调料，并做好保管工作。
- (7) 所烹制的菜肴点心，品味、色泽、卫生一定要符合出菜要求。

服务人员服务标准

一、工作内容

服务人员工作时间分早、中、晚三餐。

二、服务标准

服务标准是指在服务工作环节中礼貌礼节、卫生、服务、技能需达到的要求。

- (1) 根据菜单要求准备好餐具、调味。
- (2) 根据饭菜现时温度，做好加热保温工作。
- (3) 根据季节变化和室温变化，调试好室内温度，保证空气清新，温度适宜。
- (4) 做好早餐餐券收取工作，中餐及晚餐要礼貌提醒就餐人员先刷卡（或签字）后打菜，不得为任何人免费就餐提供方便。
- (5) 分菜时仔细聆听，正常解释菜肴。回答就餐员工问题时要耐心热情，不得与就餐人员争吵。
- (6) 打菜时速度要快、准确、无误，要求公开、公平、公正、一视同仁。并按菜肴换勺分打。
- (7) 注意观察外部菜肴、调味品、碗筷等余量和未就餐人员数量，如有不足应提前通知厨房准备。添加饭菜时动作要轻，并对受影响客人说声“对不起，麻烦您让一下”，撤换餐具时动作要轻快，不能发出大的声响。
- (8) 清理桌面卫生时动作要规范，不影响周围用餐人员。
- (9) 餐厅收尾工作要在 15 分钟内完成，卫生清洁全面彻底，做到台面无污渍，座椅无污染，地面无垃圾。
- (10) 检查就餐人员是否有遗留物品。

食堂餐具卫生消毒工作标准

一、工作内容

食堂的餐具不仅要经过清洗冲刷，还必须经过严格的消毒处理，正常的消毒方法，直接关系到用餐员工的人身安全，菜点的卫生安全。

二、工作程序标准

清洗、消毒常用的方法根据餐具质地采用不同的方法：

1、蒸煮消毒（用于金属陶瓷、快餐盘、快餐碗消毒标准）

（1）刮：将使用完的餐具内的残留物刮入废弃物专用桶中。

（2）冲：用流动的自来水将餐盘、餐碗冲刷，使其表面光洁。

（3）洗：将抹布蘸上一定量洗涤液洗涤、搓洗，再用清水反复冲动洗液。

（4）蒸煮消毒：餐盘、餐碗放入蒸柜中，在 100 摄氏度的沸水中蒸制 5 分钟以上。

2、紫外线消毒（用于高档磁盘、碗筷、自助餐盘、筷子）

（1）刮

（2）冲

（3）洗

（4）紫外线消毒：将洗洁的盘筷擦干水份放入专用紫外线消毒柜，高档 10 分钟以上。

3、药物消毒（用于餐筷不能高温用具）

餐盘、餐筷除日常洗涤消毒外，定期（2 天）用 84 消毒液按 1：200 的比例浸泡杀菌消毒。

4、餐具的存放（餐盘、餐筷存放防止二次污染）

（1）快餐盘、快餐碗放在蒸煮柜中存放，开餐时取用。

（2）自助餐盘、筷子放在指定的消毒柜中存放。

（3）盗盘器放入保洁柜中存放。

订餐流程

订餐时间	早餐（前一日）17：30；午餐8：30；晚餐12：30	
专用食谱	提供病号专用食谱	
选餐内容	病号自选和食堂推荐	
送餐时间	病号拟定时间	
菜品要求	按照病号要求和医嘱制作菜品	
菜品确认	病号预定菜品本人签字确认	
病号信息	姓名、性别、年龄、忌口菜品	
应急服务	在病号食堂一楼窗口即订即送服务	预定餐时限外
送餐地点	病号住院床位	

送餐流程

送餐时间	早餐：上午6：40；午餐10：40；晚餐16：30	
送餐内容	按照预定菜品保温送达	
送餐时间	按照病号预定时间送到	
送餐地点	按照病号住院床位送达	
餐费确认	依次做好消费明细签字确认	
餐费结算	预售餐券，按时消费，当餐兑付	
意见征询	依次征询三餐菜品消费意见和要求	
三餐预定	做好预订服务	

考核标准及考核办法

(1) 考核标准

序号	考核项目	考核内容	评分标准	扣分项	扣分	备注
餐饮管理 25分	厨房工作 10分	1、根据时令变化定期更换菜谱；2、提高菜品质量，设计和创新菜式品种；3、严格遵守各岗位操作程序；4、保持厨房的环境卫生，做到干净整洁；5、做好厨房各项管理制度的制定及档案管理工作。				
	餐厅服务工作 10分	1、遵守餐厅服务的各项工作程序、制度；2、及时将就餐人员对菜肴的建议和意见转告给厨师长；3、按要求完成订餐、送餐、结算等工作；4、保持餐厅环境的干净整洁。				
	物品使用管理工作 5分	1、做好厨房及餐厅内的物资、用具、用品的正常使用；2、定期检查、清点餐具、布草等物品，做到财物相符；3、餐具等物资损耗率控制在行业标准范围内。				
安全生产管理 10分	设施、设备及消防安全 5分	1、建立消防安全管理制度，定期开展消防知识培训，签订安全生产责任状，及时排除各类安全隐患，杜绝安全事故的发生；2、做到厨房及餐厅工作范围内的工具、设备、设施的正确使用和维护保养；3、如因管理不善发生安全事故造成重大后果，一票否决，扣除全年目标考核，并追究相关责任。				
	食品安全 5分	1、遵守国家食品卫生标准，按要求做好菜品留样工作；2、工作区域内保持干净卫生；如发生食物中毒事件，一票否决，终止合同，并追究责任。				
员工管理 15分	员工仪表仪容 1分	员工应着各岗位统一服装配带工号牌上岗，仪表整洁				
	员工考勤工作 2分	做好员工的考勤工作，如出现无故旷工、迟到、早退或中途脱岗现象				
	员工工作纪律 10分	1、保持良好的精神状态，工作中使用敬语；2、不得在工作期间会客，不得私自带陌生人进出工作岗位；3、不准私拿公物，禁止上班时间干私活，互相闲聊，串岗，吃零食等；4、禁止相互之间发生争吵、打架行为；5、禁止在工作区域吸烟，不得有损坏公物、盗窃、赌博等行为。				
	员工培训与档案管理 2分	1、对新上岗人员进行培训，定期组织厨房人员进行技能比赛；2、对不能满足岗位需求的员工及时更换，做好员工管理制度的制定及档案管理工作；3、所有员工需持有健康证				

服务满意度 50分	服务对象评价 50分	1、在日常服务过程中，制定满意度调查表；2、不定期征求办公区各单位对餐饮服务的意见和建议并及时整改。				
总分（100分）						

(2) 考核办法:

月考核得分低于 85 分，每低一分扣当月费用的 1%，低于 80 分，每低一分扣当月费用的 2%；月考核得分低于 70 分，不支付当月费用。连续二次考核月得分 80 分以下的，不支付当月费用。一年内累计三次检查不达标（80 分以下为不达标）采购人有权解除合同。

服务质量考核

①采购人定期或不定期组织考核小组，对饭菜质量、服务质量以及对病人、职工发放满意度调查表形式进行满意度测评。第三方满意度调查结果低于省、市平均分值的，每低 0.5%，采购人按 500 元处罚中标人，并要求及时整改。国家、省、市级膳食满意度调查考核按上述标准执行。

②发现饭菜中有变质食物，经卫生防疫部门鉴定确认后，每次处罚中标人 1000-2000 元，造成后果的，中标人承担全部责任。

③由于中标人工作不认真，导致饭菜中夹带头发、金属丝、小虫等异物的，视情节每次处罚中标人 100-300 元，造成后果的，中标人承担全部责任。

管理考核

①在确保水、电、气正常供应的情况下，如出现中标人未按规定时间供应工作餐，每次处罚 200 元，安全生产和食品安全造成后果的，中标人承担全部责任。

②中标人提供的菜品、酒水、易耗品等自觉主动地接受采购人的检查监督，发现有假冒伪劣产品的，处以该物品价值 5 倍的处罚。

③因中标人管理松懈等原因，出现水、电、气使用浪费、发生偷盗现象、物品原料使用时人为跑冒滴漏、人为有意损坏公物、有意污染室内外装修环境等现象的，视情节处罚承包人 100-200 元，造成损失的中标人赔偿全部费用。

④餐厅、厨房操作间、冷菜间、洗配菜间及面点间等场所卫生，要达到四星级宾馆及市场监督管理局相关规范要求，如出现卫生不达标情况，每次处罚中标人 100-300 元。

食堂满意度调查表

各职工及就诊患者: 您好! 为了完善医院食堂管理, 持续提高食堂服务质量, 让职工和就诊患者更加满意, 特发此调查表。此次调查为不记名调查, 希望大家从实际出发, 积极配合、认真、详实地填写。谢谢配合!

序号	对下述问题, 请在框内打勾:	很满意	满意	一般	不好	很差
	对应每一样的分数	5分	4分	3分	2分	1分
1	饭菜是否干净、卫生? 饭菜中是否有沙子或异物或脏东西?	<input type="checkbox"/>				
2	食堂的饭菜种类如何? 饭菜种类是否一成不变?	<input type="checkbox"/>				
3	饭菜味道如何? 是否质量很差?	<input type="checkbox"/>				
4	饭菜热烫程度如何? 是否冷菜冷饭?	<input type="checkbox"/>				
5	食堂饭菜新鲜度如何?	<input type="checkbox"/>				
6	饭菜是否量不够?	<input type="checkbox"/>				
7	汤类的质量、味道如何?	<input type="checkbox"/>				
8	食堂餐具的卫生情况、消毒情况如何?	<input type="checkbox"/>				
9	食堂工作人员服务质量如何?	<input type="checkbox"/>				
10	食堂工作人员的个人卫生习惯如何?	<input type="checkbox"/>				
11	食堂就餐环境是否整洁?	<input type="checkbox"/>				

除此之外, 您还有什么意见或建议:

填表时间:

食堂满意度调查汇总统计表

调查时间: 发放调查表 份 总分: 实际得分: 满意度: %

序号	调查总人数	总分	各项调查结果对应人数					实际得分	满意度 (%)
			5分	4分	3分	2分	1分		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
合计									

其他意见或建议:

制作表:

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：肆佰壹拾陆万陆仟贰佰伍拾柒元叁角壹分（¥4166257.31）。

2.2 本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同约定产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同产品和服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应或部分分包给他人供应。

7.2 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、服务时间

8.1 服务时间：三年（自合同生效之日起算）。

九、合同内容的交付

9.1 交 付 期：三年（自合同约定之日起算）。

9.2 交付方式：甲方指定交付方式。

9.3 交付地点：甲方指定交付地点。

9.4 乙方应保证合同标的的安全运达甲方指定地点，合同标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。合同标的涉及包装的应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的规定。使用说明书、质量检验证明书等（如有）一并提交甲方。

9.5 乙方在合同标的交付甲方 48 小时前通知甲方准备接收。合同标的在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方已送达。

十、合同款支付

10.1 付款方式：采购人依据考核标准每月考核，根据考核结果按月支付服务费。采购人付款之前中标人应于次月 10 号前向采购人开具正规发票，采购人自收到发票后 30 日内将资金支付至合同约定的中标人账户。

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量提供产品和服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价计算。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定和投标文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

12.2 乙方提供的产品或服务在服务期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所产生的全部费用。

（2）合同终止处理：合同终止，乙方退还甲方支付的合同款，同时承担由此产生的全部费用，甲方不承担任何产生费用。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后 24 小时内到达

甲方现场。

12.4 在服务期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、项目验收

13.1 甲方对乙方提交的产品或服务依据招标文件上的项目需求要求、乙方投标文件及国家有关质量标准进行验收。

13.2 乙方交货前应对产品或服务作出全面检查和对验收文件进行整理，并列清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务一起提交甲方。

13.3 甲方对乙方提供的产品或服务在使用前，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起试用，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

13.4 对技术复杂的产品或服务，甲方可请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

13.5 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；招标文件规定以外的验收费用由甲乙双方协商解决。

十四、合同内容的交付

14.1 乙方应保证合同标的的安全运达甲方指定地点。

14.2 使用说明书、质量检验证明书一并提交甲方。

14.3 乙方在合同标的交付甲方 48 小时前通知甲方准备接收。

14.4 合同标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

14.5 合同标的在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方已送达。

十五、双方权利、义务

（一）甲方的权利、义务

1、甲方考核小组对乙方的管理工作定期评估，如出现按双方约定的标准不合格的情况，在三个工作日内书面告知乙方，并有权要求更换相关管理人员、限

期整改。如甲方连续二次或累计三次向乙方下达整改通知，而乙方仍然达不到整改要求时，视情节轻重情况，甲方有权从当月管理费中扣除 500-5000 元作为违约金，同时甲方有权解除合同。

2、由乙方制定消防安全设施维修、保养计划，经甲方核准后组织实施，费用由甲方按实支付。

3、甲方免费提供值班室，供值班厨师和服务员加班及值班使用。

4、水、电、气及能源消耗由甲方负责。

（二）乙方的权利、义务

1、因甲方原因累计 2 个季度以上（含 2 个季度）未支付服务费的，除应如数支付外，还应按每季度服务费的 0.1%/日向乙方交纳滞纳金，并且乙方有权解除合同。

2、食堂运行过程中，因甲方未履行义务的，乙方有权指出，并要求甲方履行义务，否则乙方有权解除合同。

3、乙方向甲方提供从业人员健康证，年检费用由乙方承担，乙方按上级行政监管部门要求做好索证索票、食品留样等工作。如果检查不合格，相关处罚由乙方承担，并处罚乙方 1000 元。乙方负责餐饮服务许可证年检等事宜。

4、按照合同要求，对甲方食堂餐饮服务要达到双方约定的服务标准，并自觉接受甲方检查监督。

5、乙方负责甲方提供的硬件设施、设备的定期养护，如因非正常使用损毁，由乙方承担一切费用。

十六、违约责任

16.1 甲方无正当理由拒收的，甲方向乙方偿付拒收货款总值的百分之五违约金。

16.2 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

16.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交货总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除

合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

16.4 乙方所交的产品或服务不符合项目需求要求、乙方响应文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

16.5 合同期内，如一方没有合法依据单方面解除合同，则违约方应向守约方支付违约金 30000 元整。

十七、不可抗力事件处理

17.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

17.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

17.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十八、解决争议的方法

18.1 甲乙双方因合同签订、履行而发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，按下列第(1)种方式解决：

(1) 向连云港仲裁委员会申请仲裁。

(2) 向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为连云港市。

十九、合同生效及其他

19.1 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

19.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

19.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方执二份、乙方执一份，甲方报一份至政府采购监督管理部门。

合同编号: LYGSY-2024-FW-055

申请科室: 总务科



甲方: 连云港市第四人民医院
地址: 连云港市海州区解放东路 316 号

法定代表人或授权代表:

联系电话:



乙方: 江苏松霖餐饮有限公司
地址: 连云港市海州区东海路 66 号的工厂 1 号厂房二楼车间

法定代表人或授权代表:

联系电话:

签订日期: 2025 年 1 月 8 日