

第三章 采购需求

采购项目技术规格、参数及要求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

（1）本竞争性谈判采购文件所称中小企业是符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件按无效处理的条款。

3. 供应商应根据自身实际情况如实响应采购文件，不得仅将采购文件内容简单复制粘贴作为竞标响应，还应当提供相关证明材料，否则将视为无效技术支持资料。

4. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

采购预算：865000.00 元

核心产品：无

序号	标的的名称	数量及单位	所属行业	技术要求
1	百色市中医医院食堂和小卖部服务社会化采购项目	1 项	商务服务业	<p>一、项目概括：</p> <p>本项目实行经营、收益权与服务运行管理权分离的方式。经营和收益权属于采购人，由采购人向成交人指派任务。具体服务、运行管理由成交人负责，实行项目经理负责制，项目经理由成交人派人担任并报采购人同意。成交人负责服务运行、团队招聘组建、人员配置、劳动工资、社保（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等）、福利等工作。</p> <p>二、项目内容：</p> <p>1. 负责厨房、就餐区、食堂库房、小卖部的运行和管理，负责住院病人及其家属、医院职工订餐送餐工作，确保服务质量。</p> <p>2. 成交人服务中所需要的必备耗材的采购，由成交人编制计划、预算和采购清单，经采购人审核同意后由采购人负责采购，费用由采购人负责，确保成交人管理服务的顺利进行。成交人必须做好各种耗材的领取、使用记录，每月汇总后向采购人报备。所有物资的使用和</p>

			<p>消耗，如出现人为或不正常损坏或损耗，由成交人负责照价赔偿。</p> <p>3. 成交人在服务工作中要注意节能降耗，如发现公共设施设备出现故障，要根据实际情况及时处理，并向采购人报告。</p> <p>4. 成交人必须接受采购人的具体业务主管部门的任务安排、工作监督与指导。</p> <p>三、人员要求和岗位配置：</p> <p>（一）人员要求</p> <p>1. 成交人必须根据采购人服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。</p> <p>2. 成交人须对管理和服务人员进行考勤管理、每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据，成交人须如实提供。</p> <p>3. 成交人配置的管理和服务人员必须遵守宪法和法律，无违法犯罪记录。</p> <p>4. 成交人配置的管理和服务人员必须具有有效的健康证明。</p> <p>5. 所有管理和服务人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。管理人员具有良好的职业操守、综合素质、管理能力和专业技能，</p> <p>6. 成交人配置的管理与服务人员在服务过程中须保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。</p> <p>7. 成交人配置的管理与服务人员在服务过程中必须严格执行相应岗位的服务标准，并以此作为考评内容的一部分。</p> <p>8. 成交人配置的管理与服务人员须按规定统一着装，服装整齐清洁，仪容仪表整洁端庄，行为举止规范得体。</p> <p>9. 成交人配置的管理与服务人员应及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。</p> <p>10. 成交人配置的管理人员的请假需向采购人报备。</p> <p>11. 派驻人员与入职标准要符合岗位设置要求，人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。</p> <p>（二）岗位配置</p> <p>成交人要根据实际合理设置岗位，配置强有力的管理人员和服务人员。派驻团队总人数（包括项目经理）不少于 14 人，考虑到人员流动因素，成交人须在 24 小时内及时补充。采购人如有重大接待或会议等活动时，成交人必须从公司（单位）增加相应的专业人员为采购人提供无偿服务，以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利</p>
--	--	--	---

			<p>开展。</p> <p>本项目各岗位配置人数供参考：</p> <table><tr><th>岗位名称</th><th>人数</th><th>任职条件和相关要求</th><th>备注</th></tr><tr><td>主厨</td><td>1</td><td>1. 具有中级以上厨师证；2. 懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有三年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力；3. 工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；4. 熟悉营养搭配，能根据采购人特点制定合理菜单。</td><td></td></tr><tr><td>副厨</td><td>2</td><td>1. 具有厨师证；2. 有三年以上副厨工作经验，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；3. 熟悉营养搭配，具备胜任该岗位的工作能力。</td><td></td></tr><tr><td>服务员</td><td>9</td><td>1. 初中及以上学历；2. 50 岁以下，且符合法定最低用工年龄；3. 身体健康，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证。</td><td></td></tr><tr><td>收银员</td><td>2</td><td>1. 中专及以上会计相关专业；2. 身体健康，持有有效健康证；3. 熟悉基本电脑操作；4. 有一年以上收银员工作经验；5. 工作认真负责，具备良好的服务意识。</td><td></td></tr></table>	岗位名称	人数	任职条件和相关要求	备注	主厨	1	1. 具有中级以上厨师证；2. 懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有三年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力；3. 工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；4. 熟悉营养搭配，能根据采购人特点制定合理菜单。		副厨	2	1. 具有厨师证；2. 有三年以上副厨工作经验，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；3. 熟悉营养搭配，具备胜任该岗位的工作能力。		服务员	9	1. 初中及以上学历；2. 50 岁以下，且符合法定最低用工年龄；3. 身体健康，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证。		收银员	2	1. 中专及以上会计相关专业；2. 身体健康，持有有效健康证；3. 熟悉基本电脑操作；4. 有一年以上收银员工作经验；5. 工作认真负责，具备良好的服务意识。	
岗位名称	人数	任职条件和相关要求	备注																				
主厨	1	1. 具有中级以上厨师证；2. 懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有三年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力；3. 工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；4. 熟悉营养搭配，能根据采购人特点制定合理菜单。																					
副厨	2	1. 具有厨师证；2. 有三年以上副厨工作经验，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证；3. 熟悉营养搭配，具备胜任该岗位的工作能力。																					
服务员	9	1. 初中及以上学历；2. 50 岁以下，且符合法定最低用工年龄；3. 身体健康，工作认真负责，具备良好的服务意识，持有有效健康证。																					
收银员	2	1. 中专及以上会计相关专业；2. 身体健康，持有有效健康证；3. 熟悉基本电脑操作；4. 有一年以上收银员工作经验；5. 工作认真负责，具备良好的服务意识。																					
			<p>项目经理可从以上人员中指派并书面报采购人同意，主要职责为：</p> <p>一、日常运营与现场管理</p> <p>1. 负责食堂、小卖部全天候运营管理，制定并执行人员排班计划，确保各时段服务人员充足、职责明确。</p> <p>2. 维持经营场所环境整洁、秩序井然，严格执行卫生清洁标准及检查制度，包括但不限于地面、桌椅、设备、餐具的清洁与消毒。</p> <p>3. 监督设施设备日常维护与报修，确保正常运行；负责低值易耗品管理，合理控制物料使用。</p> <p>4. 组织开餐、补货、收银等环节顺畅进行，提高服务效率，减少人员排队等待时间。</p> <p>二、对接协调与投诉处理</p> <p>1. 作为采购人与服务商之间的第一联络人，及时传达并落实采购</p>																				

			<p>人指派的工作任务，定期汇报运营情况。</p> <p>2. 建立常态化沟通机制，定期参加医院总务科组织的协调会议，提交运营报告并提出改进建议。</p> <p>3. 及时响应并妥善处理医护人员、患者及家属的意见与投诉，建立投诉记录与闭环反馈机制，24 小时内响应并解决问题。</p> <p>4. 配合采购人开展满意度调查，并根据反馈持续优化服务。</p> <p>三、成本控制与经营目标达成</p> <p>1. 负责编制并执行食堂、小卖部月度成本预算，严格控制食材、商品、人力及能耗成本。</p> <p>2. 优化采购流程，建立合格供应商评估机制，确保物资质量与价格合理；实行库存精细化管理，降低损耗、杜绝浪费。</p> <p>3. 努力完成采购人制定的营业目标，定期分析经营数据，提出促销或调整建议，提升营业额与服务效益。</p> <p>四、食品安全与卫生管理</p> <p>1. 严格执行《食品安全法》及医院相关卫生制度，落实从采购、储存、加工到销售的全链条食品安全管控。</p> <p>2. 组织从业人员定期健康检查与食品安全培训，推行“明厨亮灶”，主动接受监督。</p> <p>3. 建立健全食品留样、餐具消毒、虫害防控等台账记录，确保可追溯、可核查。</p> <p>4. 配合市场监管部门及采购人内部检查，对发现问题立即整改。</p> <p>五、团队管理与培训考核</p> <p>1. 负责派驻人员的日常管理、岗位培训与绩效考核，营造积极服务氛围。</p> <p>2. 制定并执行服务规范与礼仪标准，提升员工服务意识与专业水平。</p> <p>3. 定期组织消防、应急演练和安全教育，确保全体员工掌握基本安全技能。</p> <p>六、应急处理与风险防控</p> <p>1. 制定突发事件应急预案（如停电、停水、食物中毒、火灾等），并组织演练。</p> <p>2. 遇突发事件第一时间向采购人报告，并启动应急流程，确保人员安全与业务有序。</p> <p>3. 关注舆情与公共卫生动态，提前做好风险防范与沟通准备。</p> <p>服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。</p>
--	--	--	--

			<p>四、工作流程</p> <p>（一）厨师日常工作流程</p> <p>1、餐前准备阶段（6：00-7：30）</p> <p>（1）个人卫生与晨检：①更换消毒后的工作服、帽子、口罩，洗手消毒（七步洗手法）；②接受体温检测并登记，报告健康状况（腹泻、伤口等不得上岗）。</p> <p>（2）厨房安全检查：①检查燃气阀门、电器设备安全性；②确认消毒柜、冰箱温度正常（冷藏$\leq 4^{\circ}\text{C}$、冷冻$\leq -18^{\circ}\text{C}$）。</p> <p>（3）食材验收与处理：与项目经理共同验收食材（查验检疫证明、保质期）；②按国家、行业标准进行分拣、清洗（蔬菜浸泡≥ 30分钟）。</p> <p>2、烹饪制作阶段（分餐次）</p> <p>（1）早餐（7：30-8：30）：①流食类（粥、豆浆）需中心温度$\geq 75^{\circ}\text{C}$并保温；②面点现制现售，隔夜馅料禁用。</p> <p>（2）午餐（10：00-12：30）：①荤素分案板加工，避免交叉污染；②患者餐需软烂少油盐（按营养科建议配比）。</p> <p>（3）晚餐（16：00-18：00）：①预留 20 份应急餐；②剩余熟食冷藏保存，再加热需$\geq 70^{\circ}\text{C}$。</p> <p>3、特殊医疗需求响应</p> <p>治疗饮食制作：药膳、减脂餐、糖尿病餐等</p> <p>4、餐后收尾阶段（18:00-19:00）</p> <p>（1）厨房安全检查</p> <p>（2）清洁消毒：刀具、砧板用沸水煮烫 15 分钟；地面、台面先用洗洁精去油，再用含氯消毒剂（250mg/L）擦拭</p> <p>（3）次日准备：提交次日菜单至营养科审核（需标注热量及适用人群）；检查库存，填写《食材申购单》。</p> <p>5、周/月专项工作</p> <p>（1）每周：彻底清理油烟管道、下水道；参加院感知识培训（不少于 1 小时）。</p> <p>（2）每月：配合市场监督管理局抽样检测；更新个人健康证及食品安全培训证书。</p> <p>6、应急处理</p> <p>（1）食品安全事件：立即停止供餐→封存可疑食品→报告总务科→配合调查。</p> <p>（2）设备故障：启用备用灶具→2 小时内维修或更换→记录台账。</p> <p>服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。</p> <p>（二）综合服务员日常工作流程</p>
--	--	--	--

			<p>1、班前准备（5：00-5：30）</p> <p>（1）个人卫生检查：更换清洁工作服、佩戴工牌，头发需全部包裹进帽子；洗手消毒（七步洗手法），检查指甲长度（$\leq 2\text{mm}$，无指甲油或无色指甲油）。</p> <p>（2）区域检查：检查就餐区桌椅摆放（间距≥ 1米）、地面干燥无油渍；确认消毒柜运行正常（温度$\geq 120^{\circ}\text{C}$，消毒时间≥ 15分钟）。</p> <p>2、早餐（5:30-8:30）</p> <p>（1）早餐制作前检查：①检查粥桶、汤锅是否清洁无油渍；②确认食材：③大米、杂粮、鸡蛋等均在保质期内；④测试熬汤设备（电汤锅/燃气灶）能否正常使用。</p> <p>（2）早餐备餐：①底汤熬制、煮粥、煮鸡蛋、粉面类等；②做好早餐食品留样。</p> <p>（3）早餐服务：①早餐窗口值守售卖、病房扫楼售卖；②核对订餐名单，对订单餐食进行分餐打包并完成配送；③摆放餐具（每桌配备筷子、勺子）；④及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）；⑤对行动不便者提供端餐服务；⑥维持取餐秩序，避免拥挤；⑦送餐前后对送餐车进行冲洗、消毒。</p> <p>3、午餐（8:30-14:00）</p> <p>（1）备餐专项时段（8：30-10：00）</p> <p>①食材预处理：</p> <p>蔬菜类：一拣二泡三冲：去除烂叶→盐水浸泡（叶菜15分钟，根茎菜30分钟）→流水冲洗3遍；按菜品要求切配（术后患者餐切丁/末，普通餐切段）。</p> <p>肉类：协助厨师分切：生熟刀具严格区分（红色柄-生肉，绿色柄-蔬菜）；腌制食材加盖冷藏，标注处理时间。</p> <p>②区域消毒：切配完成后，用$\geq 82^{\circ}\text{C}$热水冲洗案板、沥水篮；地面用含氯消毒液（500mg/L）拖洗。</p> <p>（2）午餐服务高峰（10：00-12：30）</p> <p>①核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。</p> <p>②送餐前后对送餐车进行冲洗消毒</p> <p>③午食品留样</p> <p>④餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）</p> <p>⑤午餐窗口值守打餐售卖</p> <p>⑥维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，及时消毒收银台）；</p>
--	--	--	--

			<p>⑦及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）</p> <p>（3）午餐收尾（12：30-14：00）</p> <p>①每个区域进行整理清洗消毒</p> <p>②餐具清洗消毒</p> <p>4、晚餐（16:00-19:30）</p> <p>（1）晚餐备餐阶段（16：00-16：30）：</p> <p>①食材预处理：剩余午餐食材处理（重新检查后优先使用）；新增晚餐备餐（叶菜类现用现洗，避免隔夜发黄、易氧化食材（土豆、茄子）切后泡水防变色）</p> <p>②特殊餐食准备：糖尿病餐：使用代糖，标注“无蔗糖”标签；流质餐：用搅拌机打碎食材，60℃恒温保存。</p> <p>（2）晚餐服务阶段（16:30-18:30）：</p> <p>①布置保温台（保温台温度≥65℃）</p> <p>②餐具摆放（每个桌面备齐筷子等）</p> <p>③晚餐食材留样</p> <p>④送餐前后对送餐车冲洗、消毒</p> <p>⑤核对订餐名单、病房床号（治疗餐食须与普通餐食分区存放，防止错拿），并对餐食进行打包配送。</p> <p>⑥晚餐窗口值守打餐售卖</p> <p>⑦维持取餐秩序、协助患者使用移动支付（现金交易需戴手套，即时消毒收银台）；</p> <p>⑧及时清理餐桌残渣、回收餐具并分类（用含氯消毒液（500mg/L）擦拭所有桌面）</p> <p>（3）晚餐收尾（18：30-20：00）</p> <p>①每个区域进行整理清洗消毒</p> <p>②餐具清洗消毒</p> <p>服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。</p> <p>（三）收银员日常工作流程</p> <p>1、早班运营（7：30-15：00）</p> <p>（1）营业准备</p> <p>①对接上个班次交接情况（交接零钱、商品盘点等），发现异常第一时间上报项目经理。</p> <p>②补充零钱备用金（确保 50 元以下零钱≥400 元）</p> <p>③开启收银系统，测试饭卡支付功能。</p> <p>④检查急救商品库存（如矿泉水、纸巾）</p>
--	--	--	--

			<p>(2) 职工早餐、午餐高峰：</p> <p>(3) 快速处理面包、牛奶、饮料结算</p> <p>(4) 对到货商品进行入库上架售卖</p> <p>(5) 对货架商品进行整理，及时下架过期商品</p> <p>(6) 记录缺货商品（提交采购清单）</p> <p>(7) 对每笔现金进行登记</p> <p>(8) 对在售商品进行随机盘点，发现差异立即上报项目经理</p> <p>2、晚班运营（15：00-22：30）</p> <p>(1) 双人清点现金（误差>5 元需书面说明）</p> <p>(2) 处理早班遗留问题</p> <p>(3) 冷链商品检查（冰淇淋≤-18℃、酸奶≤4℃）</p> <p>(4) 对货架商品进行整理，及时下架过期商品</p> <p>(5) 记录缺货商品（提交采购清单）</p> <p>(6) 对每笔现金进行登记</p> <p>(7) 收尾工作</p> <p>①日盘：快速盘点 10 类高值商品</p> <p>②打印当日销售报表（一式两份签字确认）</p> <p>③安全巡查：关闭电源、关好门窗</p> <p>服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。</p> <p>五、服务要求</p> <p>（一）项目要求</p> <p>应急响应能力（员工离职 24 小时内能补充替换）</p> <p>（二）人员管理能力</p> <p>1、团队配置</p> <p>参照人员配置≥14 人，采购人不提供人员住宿，成交人需安排一名人员担任项目经理负责该项目的管理工作。</p> <table><tr><th>序号</th><th>岗位</th><th>人数</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>主厨</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>副厨</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>服务员</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>收银员</td><td>2</td><td></td></tr></table> <p>2、培训体系</p> <p>成交人负责岗前培训，培训≥24 学时（含医院感染控制、急救技</p>	序号	岗位	人数	备注	1	主厨	1		2	副厨	2		3	服务员	9		4	收银员	2	
序号	岗位	人数	备注																				
1	主厨	1																					
2	副厨	2																					
3	服务员	9																					
4	收银员	2																					

				能）。
▲二、商务要求				
服务期限和地点	1、服务期限：1 年。 2、服务地点：百色市中医医院内采购人指定地点。			
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内			
付款方式	1. 在合同签订以及具备实施条件后按月进行支付，采购人将于每月结束后 15 日前支付上月的服务费（付款前成交供应商提供等额增值税发票）。 2. 采购人未收到发票的或成交供应商未按要求提供约定发票，采购人有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。			
实施要求	1. 按照合同约定的服务要求提供服务，采购人将根据合同约定服务要求对成交人的工作进行质量考核。 2. 如成交人服务期内所提供的用工人员服务发生问题，成交人接到采购人通知后应在 3 小时内到达指定现场，按制度及行业标准对其进行及时处理。			
竞标报价	1. 竞标报价以人民币结算。 2. 竞标报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括所有劳务服务人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、服装费、技术服务、培训费、加班费、税费、管理费和社会保险等一切费用。			
▲三、与实现项目目标相关的其他要求				
服务承诺要求				
1、用工合规				
(1) 100%签订劳动合同。				
(2) 严格按照要求支付员工工资、按国家标准购买保险。				
2、服务质量				
(1) 成交人负责劳务服务人员（如供应商竞标时在响应文件中提供了拟投入本项目的部分或全部的具体服务人员，以上人员如需更换必须获得采购人书面同意）的招聘、上岗培训、入职手续等前期工作，要求 15 个工作日内完成，相关人员的招聘工作要在采购人监督下完成，最终录用名单需报经采购人审核同意后使用。劳务服务人员体检、办理健康证等费用由成交人承担，采购人不承担。				
(2) 采购人对不能胜任工作任务的劳务服务人员退回成交人，成交人应当依法办理相关手续，采购人应当协助，若产生补偿/赔偿费用，由成交方承担。				
(3) 劳务服务人员因工作遭受事故伤害的，成交人应当依法申请工伤认定、并办理相关手续，采购人应当协助工伤认定的调查核实工作，若产生补偿/赔偿/道义上的费用，由成交人承担。				
(4) 成交人负责处理劳务服务人员提出的社保问题、劳资纠纷、劳动仲裁、诉讼等事宜，并确保和				

谐、稳妥处理劳务服务人员的劳动仲裁、劳动诉求及人事仲裁事宜，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利社会影响。

(5) 劳务服务人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水用电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。

(6) 不按照合约规定工作，不符合采购人要求，采购人有权提出异议甚至终止合同。

(7) 所有劳务服务人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、服装费、技术服务、培训费、加班费、税费、管理费和社会保险等一切费用应包含在竞标报价中，均由成交人负责，采购人不予承担。

(8) 成交人违反国家相关法规，与劳务服务人员发生纠纷的，均由成交人自行负责调解与处理，采购人不承担责任。

(9) 成交人要为劳务服务人员提供统一工作服。

(10) 成交人要保证工作时间内所有劳务服务人员完成本职工作，不得从事其他无关的事务。

3、服务质量考核及责任

(1) 个人服务质量考核。采购人每月对劳务服务人员进行个人服务质量考核（详见附件：《百色市中医医院食堂及小卖部服务质量人员个人考核表》）。考核结果分为“合格”与“不合格”两个等级：考核分数 60 分及以上为“合格”；低于 60 分为“不合格”。

若考核结果为“不合格”，采购人有权要求更换该岗位人员，并扣除成交人当月服务费用 500 元/人。

同一岗位因考核不合格累计更换人员超过 3 人（不含 3 人）的，视为当月服务质量综合考核不合格。

(2) 团队整体服务质量考核。采购人每月对服务团队进行整体服务质量考核（详见附件：《百色市中医医院食堂及小卖部服务质量综合考核表》）。考核结果按分数划分如下：

80 分及以上为“合格”；

60 分（含）至 80 分（不含）为“基本合格”，扣除成交人当月服务费用 5000 元；

低于 60 分为“不合格”，扣除成交人当月服务费用 10000 元。

累计出现 3 次“不合格”等级的，采购人有权无偿解除劳动合同。

4、风险承担

(1) 工伤事故处理。成交人应制定并执行工伤事故处理预案，明确事故报告、就医、保险理赔及事后处置的全流程。因劳务服务人员履行职务期间发生工伤或意外伤害的，全部责任及相应赔偿由成交人独立承担；采购人对此不承担任何责任，且有权向成交人追偿因其未妥善处理而导致采购人遭受的损失或产生的费用。

(2) 人员替换承诺。成交人承诺，对于采购人依据合同提出的人员更换要求（包括但不限于考核不合格、严重违规、不能胜任工作等），在收到书面通知后 24 小时内完成替换人员的选派。新选派人员应符合岗位要求并经采购人审核同意后方可上岗。

(3) 禁止转包或委托经营。成交人不得以任何形式将本合同项下的权利义务整体或部分转让、转包、分包或委托给第三方经营。一经发现，采购人有权单方解除合同，要求成交人支付违约金，并保留追究其其他法律责任的权利。

5、违约责任

(1) 人员招聘与上岗。成交人应在 15 个工作日内完成劳务服务人员的招聘、培训及入职手续。每

逾期一天，应按 200 元/人/天的标准向采购人支付违约金。逾期超过 10 日的，采购人有权单方解除合同，并要求成交人赔偿因此造成的损失。

(2) 人员离职补充与替换。劳务服务人员离职或被遣返后，成交人应在 24 小时内启动补充替换程序，选派符合条件的人员供采购人审核。每逾期一天，应按 200 元/人/天的标准支付违约金。同一岗位因人员无法通过采购人审核而累计更换超过 3 人后，每再更换 1 人，成交人应向采购人支付违约金 1000 元。累计出现此类情况超过 3 次的，采购人有权单方解除合同。

(3) 劳动关系与纠纷处理。成交人须依法及时办理劳务服务人员的退工、社保缴纳、工伤申报及劳资纠纷处理等事宜。因成交人处理不及时或不当，导致纠纷影响服务或采购人声誉的，每发生一次，成交人应向采购人支付违约金 5000 元。累计发生超过 3 次的，采购人有权单方解除合同。

(4) 工资支付与社保缴纳。成交人须严格按照法律法规及合同约定，按时足额支付劳务服务人员工资并缴纳社会保险。若发现成交人存在拖欠、克扣或未依法缴纳等情形，采购人有权责令其限期改正；逾期不改或情节严重的，采购人有权单方解除合同，并追究其相应法律责任。

(5) 重大过失与安全事故。因劳务服务人员故意或重大过失，导致发生群体性事件（如食物中毒、暴力冲突等）或其他重大安全事故的，成交人应承担全部处理责任及相关法律后果，采购人概不负责。同时，采购人有权单方解除合同，并要求成交人赔偿全部损失。

出现以下情形之一，采购人（医院）有权单方终止合同，且成交人应按合同价款金额的 10%向采购人承担违约责任：

- ① 劳务服务人员因故意或重大过失导致群体性事件（如食物中毒、暴力冲突等）；
- ② 因服务质量问题被市级以上媒体曝光或行政主管部门通报，对采购人声誉造成严重损害；
- ③ 其他因劳务服务人员失职导致的重大安全事故。

以上违约金采购人可直接在合同价款中扣除。

▲四、验收标准

验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

五、其他

服务方案内容包括但不限于：管理架构、管理方法、用工人员档案管理、薪资管理、客户服务及关系维护方案（含劳动争议处理、风险防范、增值服务等）、用工招聘及选拔资源方案（含人员招聘、调配等）、培训方案等。

附件 1:

中小企业划型标准规定

工信部联企业[2011]300 号

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发[2009]36 号),制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型,具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标,结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括:农、林、牧、渔业,工业(包括采矿业,制造业,电力、热力、燃气及水生产和供应业),建筑业,批发业,零售业,交通运输业(不含铁路运输业),仓储业,邮政业,住宿业,餐饮业,信息传输业(包括电信、互联网和相关服务),软件和信息技术服务业,房地产开发经营,物业管理,租赁和商务服务业,其他未列明行业(包括科学研究和技术服务业,水利、环境和公共设施管理业,居民服务、修理和其他服务业,社会工作,文化、体育和娱乐业等)。

四、各行业划型标准为:

(一)农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入 500 万元及以上的为中型企业,营业收入 50 万元及以上的为小型企业,营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二)工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 300 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三)建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入 6000 万元及以上,且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业;营业收入 300 万元及以上,且资产总额 300 万元及以上的为小型企业;营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四)批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 20 人及以上,且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业;从业人员 5 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业;从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五)零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 50 人及以上,且营业收入 500 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六)交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 200 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七)仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八)邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件：2

百色市中医医院食堂及小卖部服务质量人员个人考核表

一、项目经理岗位考核明细表（总分 100 分）

（一）运营管理与团队效能（25 分）

1. 日常运营秩序（10 分）：保障各环节顺畅，无因管理调度失误导致的供餐中断、秩序混乱。每发生一次有效投诉或运营故障扣 3 分。

2. 团队管理与培训（10 分）：落实员工排班、培训及考核，团队士气良好，人员流失率可控。培训记录缺失扣 2 分，因管理不善导致非正常离职率超标扣 5 分。

3. 文档与报告（5 分）：运营记录、报表、工作计划与总结等文档按时提交，内容准确、完整。文档延迟或不合格每次扣 2 分。

（二）对接协调与投诉处理（20 分）

1. 沟通协调（10 分）：作为采购人（院方）主要对接人，沟通顺畅，及时传达并落实院方要求。因沟通不到位导致工作延误每次扣 3 分。

2. 投诉处理（10 分）：建立投诉处理机制，及时响应并妥善处理各类投诉，有完整记录。投诉响应不及时每次扣 2 分，同一问题重复投诉或处理不当导致升级每次扣 5 分。

（三）成本控制与经营目标（25 分）

1. 成本管控（15 分）：严格控制食材、人力、能耗等成本，实际成本不超标。成本异常且无合理解释每次扣 5 分，发现严重浪费行为扣 10 分。

2. 经营目标达成（10 分）：完成约定的服务品种、营业额等经营指标。关键指标未达成且非外部原因，每项扣 5 分。

（四）食品安全与卫生管理（20 分）

1. 制度执行与检查（10 分）：严格执行食品安全制度，每日进行卫生巡查并有记录，及时纠正违规行为。检查记录缺失扣 3 分，现场发现严重隐患未及时处理扣 5 分。

2. 风险防控（10 分）：有效管理供应商资质、食材溯源、留样等关键环节，无监管漏洞。环节缺失或记录不实每次扣 3 分。

（五）应急事件处置（10 分）

1. 预案与响应（10 分）：熟悉应急预案，遇设备故障、停水停电、客诉冲突等突发事件时，能迅速、有效组织处置，并按规定上报。处置不当或瞒报、迟报每次扣 5 分，本项分数扣完为止。

（六）加分项（最高+10 分）

通过管理创新显著提升效率、满意度或节约成本，+5 分。

成功预防重大安全事故或有效化解重大危机事件，+5 分。

获得院方或上级单位的书面表彰，+3 分。

（七）一票否决项

出现以下任何情况，当月考核直接评定为“不合格”：

所管辖范围内发生食品安全事故。

因管理失职导致群体性投诉或负面舆论事件，对医院声誉造成损害。

二、厨师岗位考核明细表（总分 100 分）

（一） 食品安全与卫生 （35 分）

1. 个人卫生（10 分）：工装、帽子、口罩穿戴整洁，不留长指甲，无佩戴首饰，操作前洗手消毒。每发现一次不合格扣 2 分。

2. 操作规范（10 分）：生熟食品、荤素食材分开处理，刀具、砧板、容器分类使用并明确标识。每发现一次混用或未标识扣 3 分。

3. 食材存储（8 分）：原材料分类、分区、离地、离墙存放，先进先出，杜绝过期、变质食材。存储不当扣 3 分，发现过期食材本项得 0 分并追加处罚。

4. 环境卫生（7 分）：操作台、灶台、地面、水池随时保持清洁，无油污、无积水、无杂物。每发现一处不洁扣 2 分。

（二） 菜品质量与成本 （35 分）

1. 出品质量（15 分）：菜品色、香、味、形俱佳，咸淡适中，热度足够，无可辨认的异物。收到有效投诉（如太咸/太淡/不熟等）每次扣 2 分，发现异物每次扣 5 分。

2. 花色品种（15 分）：按计划提供菜品，积极创新，每周有新品尝试，荤素搭配合理。未按计划出菜扣 3 分，品种单一扣 2 分。

3. 成本控制（5 分）：按标准投料，杜绝浪费，合理利用边角料，成品率达标。发现浪费行为每次扣 2 分，成本异常波动每次扣 5 分。

（三） 工作效率与协作 （15 分）

1. 出餐效率（5 分）：在规定时间内完成备餐，保障开餐时间饭菜供应充足。因个人原因导致出餐延迟扣 3 分。

2. 团队协作（5 分）：配合管理员工作，协助同事完成工作，不推诿扯皮。发现不协作行为每次扣 3 分。

3. 设备维护（5 分）：安全使用设备，工作结束后清洁保养到位。设备未清洁扣 2 分，违规操作导致损坏本项得 0 分并须赔偿。

（四） 纪律与态度 （15 分）

1. 考勤纪律（5 分）：按时上下班，不迟到早退，遵守请假制度。迟到早退每次扣 2 分，旷工本项得 0 分。

2. 工作态度（10 分）：工作积极主动，认真负责，服从工作安排。消极怠工、顶撞上级每次扣 5 分。

（五） 加分项 （最高+10 分）

提出合理化建议并被采纳，有效提升效率或质量，+5 分。

获得医院职工或患者的书面表扬，+5 分。

在紧急任务或大型保障活动中表现突出，+2 分。

（六） 一票否决项

出现以下任何情况，当月考核直接评定为“不合格”：

发生食品安全事故。

故意浪费原材料情节严重。

与医护人员或患者发生严重争吵、打架。

三、服务员岗位考核明细表（总分 100 分）

（一） 服务规范与态度 （30 分）

1. 仪容仪表（10 分）：工装整洁，佩戴工牌，头发束起，表情自然，微笑服务。每发现一次不合格扣 2 分。

2. 服务用语（10 分）：使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明用语，耐心解答问题。态度冷淡、言语生硬每次扣 3 分，与就餐者争吵每次扣 5 分。

3. 服务效率（10 分）：打餐动作迅速、准确，排队过长时能主动引导或协助。因个人动作慢导致排队拥堵扣 3 分。

（二） 环境卫生与保洁 （35 分）

1. 餐前准备（10 分）：餐桌椅摆放整齐，桌面干净，调味品、纸巾补充充足。未准备或准备不充分扣 3 分。

2. 餐中保洁与服务（15 分）：及时清理餐桌，保持就餐区地面、桌面清洁，无残渣、无油污。打错菜、送错餐、算错量、配送不及时，每次扣 2 分；发现脏污桌面未及时清理每次扣 2 分。

3. 餐后收尾（10 分）：彻底清洗餐具并消毒，按要求归位。清洁消毒池、地面、垃圾桶。区域未彻底清洁扣 3 分，餐具不洁扣 3 分。

（三） 食品安全与协作 （20 分）

1. 食品拿取（10 分）：佩戴口罩和手套拿取直接入口食品，不直接用手接触。每发现一次违规扣 3 分。

2. 团队协作（10 分）：工作积极主动，协助同事收餐、保洁，完成管理员交办的其他任务。推诿工作、不协作每次扣 5 分。

（四） 纪律与成本 （15 分）

1. 考勤纪律（5 分）：按时上下班，不迟到早退，遵守请假制度。迟到早退每次扣 2 分，旷工本项得 0 分。

2. 工作态度（5 分）：工作积极主动，认真负责，服从工作安排。消极怠工、顶撞上级每次扣 5 分。

3. 节约意识（5 分）：节约水电，爱护公物，回收餐具时轻拿轻放减少损耗。发现长流水、长明灯等浪费行为扣 2 分。

（五） 加分项 （最高+10 分）

提出合理化建议并被采纳，有效提升效率或质量，+5 分。

获得医院职工或患者的书面表扬，+5 分。

在紧急任务或大型保障活动中表现突出，+2 分。

（六） 一票否决项

出现以下任何情况，当月考核直接评定为“不合格”：

发生食品安全事故。

故意浪费原材料情节严重。

与医护人员或患者发生严重争吵、打架。

四、收银员岗位考核明细表（总分 100 分）

（一） 准确性与效率（40 分）

1. 收银差错率（20 分）：现金收支规范，记录齐全，物资验收清点无差错。每发现一次记录错误或收银差错扣 2 分。

2. 操作速度与规范（20 分）：熟练掌握收银系统，结算快速准确，唱收唱付。因操作不熟导致排队每次扣 3 分，未规范唱收唱付每次扣 1 分。

（二） 服务态度与沟通（30 分）

1. 服务态度（15 分）：主动热情，微笑服务，耐心解答患者及职工关于价格、扣款的疑问。态度冷淡、不耐烦每次扣 3 分。

2. 沟通能力（15 分）：清晰说明消费明细，妥善处理退换、优惠等事宜，避免争执。因解释不清引发纠纷每次扣 5 分。

（三） 资金与票据管理（20 分）

1. 资金安全（10 分）：妥善保管营业款，按时足额上交，无短款、遗失。违反规定每次扣 5 分。

2. 票据管理（10 分）：发票、小票等票据开具规范、完整，存根联保管有序。票据开具错误或遗失每次扣 3 分。

（四） 纪律与协作（10 分）

1. 考勤纪律（5 分）：按时到岗，不擅自离岗，遵守请假制度。迟到早退每次扣 2 分。

2. 团队协作（5 分）：服从工作安排，协助同事完成盘点、清洁等工作。不服从安排或推诿每次扣 3 分。

（五） 一票否决项

出现以下任何情况，当月考核直接评定为“不合格”：

发生公款短缺、挪用等资金安全事故。

因个人严重失误导致财务账目混乱。

与患者、职工发生严重争吵或冲突。

附件：3

百色市中医医院食堂及小卖部服务质量综合考核标准

一、食品安全管理（25 分）

1. 食材验收（6 分）：严格执行索证索票制度，进货台账记录规范、可追溯（2 分）。验收环节严格，杜绝过期、变质、掺假掺杂及“三无”产品入库（4 分）。发现一次不合格情况扣 2 分，扣完为止。

2. 加工制作规范（9 分）：加工区域及工具严格实行生熟分开、荤素分开，标识清晰，不得交叉使用（3 分）。菜品必须烧熟煮透，中心温度达到安全标准，并有相应监控记录（3 分）。

剩菜剩饭管理规范，需冷藏的按规定存放，留样品类齐全、重量达标、时间充足，记录完整（3 分）。每发现一次违规操作扣 3 分，扣完为止。

3. 环境卫生与消毒（6 分）：后厨、仓储、就餐区等场所保持每日清洁，无卫生死角、油污、积水或杂物堆积（2 分）。餐具、厨具、容器按规定程序进行有效清洗消毒，记录完整（2 分）。垃圾分类管理，容器配备合理，及时清运，现场无异味（2 分）。每发现一处不达标扣 1 分，扣完为止。

4. 人员健康管理（4 分）：所有直接接触食品的从业人员必须持有并在有效期内健康证明（2 分）。工作期间统一着清洁工作服，规范佩戴口罩、发帽，保持个人卫生（2 分）。发现一人次无证上岗扣 2 分，着装或个人卫生不规范每次扣 1 分，扣完为止。

二、服务质量（30 分）

1. 菜品供应与质量（15 分）：每日供应菜品应充分考虑职工与患者的营养需求，做到荤素搭配、营养均衡（5 分）。菜品口味保持稳定、适中，无过咸、过淡、焦糊或变质现象（8 分）。能及时、准确为有需要的患者提供治疗饮食、流质饮食等特殊餐品（2 分）。出现菜品变质等严重质量问题每次扣 3 分，口味不佳根据反馈情况扣 1-2 分/次，未按要求提供特殊餐品每次扣 1 分，扣完为止。

2. 服务态度（5 分）：工作人员应主动热情、礼貌待人，使用文明用语，无怠慢、推诿、争吵现象（3 分）。对就餐者或顾客的咨询、建议和投诉，应及时响应，并在规定时限内予以处理与反馈，处理率需达 100%（2 分）。发生服务态度恶劣事件每次扣 2 分，投诉未及时处理或反馈每次扣 1 分，扣完为止。

3. 供餐/营业时长（5 分）：食堂应严格按照公示的时间段提供餐饮服务，不得无故提前收餐或延迟开餐（3 分）。小卖部应确保在公示时间内正常营业，不得擅自关闭或缩短营业时间（2 分）。每违规一次扣 2 分，扣完为止。

4. 人员技能与考核（5 分）：定期组织服务人员业务培训，全员月度考核合格率需达到 100%。每出现一人次考核不合格扣 2 分，扣完为止。

三、运营规范（20 分）

1. 台账管理（7 分）：食品原料、食品添加剂采购、验收、库存、消耗台账，餐用具消毒记录，从业人员培训记录，以及小卖部商品进货、销售、库存台账等，必须记录完整、数据准确、分类归档规范，保存期限符合规定。台账缺失一项扣 2 分，记录不规范或数据不实每次扣 1 分，扣完为止。

2. 设备设施维护（5 分）：厨房设备、冷藏冷冻设备、售饭系统、货架、收银机等所有设施设备应保持完好、运行正常（3 分）。建立设备定期维护保养制度，且记录完整（2 分）。设备故障影响运营且未及时

上报维修扣 3 分，无维护记录或记录不规范每次扣 1 分，扣完为止。

3. 成本与库管协同（8 分）：食材采购计划科学合理，库存管理规范（先进先出），无长期积压或过期浪费现象，食品原料损耗率控制在院方规定范围内（5 分）。能按时、准确上报相关消耗与成本数据，积极配合院方完成成本核算与分析工作（3 分）。损耗率超标扣 5 分，数据上报不及时或不准确每次扣 1 分，扣完为止。

四、小卖部专项管理（10 分）

1. 商品合规性（4 分）：所售商品必须符合国家相关标准，严禁销售过期、变质、“三无”、假冒伪劣商品（2 分）。所有商品进货须索证索票齐全，建立规范的进销存台账（2 分）。发现一件不合格商品扣 1 分，票证或台账缺失扣 2 分，扣完为止。

2. 商品供应与陈列（4 分）：保障日常必需商品（如牛奶、纸巾、基础洗漱用品等）的供应，避免长期缺货（2 分）。商品陈列整齐、分类明确、标价清晰准确（2 分）。一种必需品长期缺货扣 1 分，标价不清或错误每处扣 1 分，扣完为止。

3. 店内环境（2 分）：店内环境整洁卫生，商品无积尘，无杂物随意堆放，无异味。每发现一处不达标扣 1 分，扣完为止。

五、满意度测评（15 分）

1. 职工满意度（10 分）：每月通过线上或线下方式对全院职工进行问卷调查。满意度 $\geq 90\%$ 得 10 分；85%–89%得 8 分；80%–84%得 6 分；75%–79%得 4 分； $< 75\%$ 不得分。

2. 患者及家属满意度（5 分）：每月随机抽取一定数量的患者或家属进行问卷调查或访谈。满意度 $\geq 85\%$ 得 5 分；75%–84%得 3 分；65%–74%得 1 分； $< 65\%$ 不得分。

六、加分项（最高加 10 分）

1. 创新与贡献（最高加 8 分）：主动提出关于服务质量、菜品创新、流程优化等方面的合理化建议，被院方采纳并实施后效果显著，根据贡献大小加 1–8 分。

2. 卓越表现（加 2 分）：考核周期内实现“零有效投诉”且所有台账、记录、账目均准确无误，经核查属实，加 2 分。

七、一票否决项目

出现以下任何情况之一，当月考核总成绩直接评定为“不合格”，并视情节追究相关责任：

1. 发生食物中毒或其他食源性疾患等食品安全事故。
2. 在各级食品药品监督管理部门或医院组织的专项检查中，发现存在严重食品安全隐患或违法违规行为，并被要求限期整改或通报。
3. 使用非食用物质、腐烂变质或来源不明的原材料加工食品。
4. 私自转包、分包经营项目。
5. 发生消防安全责任事故。
6. 因服务质量问题引发重大纠纷或负面舆情，对医院声誉造成严重损害。
7. 伪造、篡改各类台账、记录或票证。