

河源市人民医院咖啡奶茶馆项目用 户需求书

用 户 需 求 书

单位：河源市人民医院

时间：2025 年 7 月

一、投标供应商资格

1、投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。需提供咖啡奶茶馆建筑装修方案，装修风格应与医院装修风格适应，以图文及电子（电子档需包含装修设计CAD图纸及整体装修风格效果图）形式呈现。

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明，若投标人新注册的，则提供成立至今的月或季度财务状况报表复印件）。

（4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供承诺函并加盖投标人公章，承诺函格式自拟。

（5）参加采购活动3年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供声明函并加盖投标人公章，声明函格式自拟。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

3、本项目的特定资格要求：

（1）投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购

网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站

（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

（2）①单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目投标；②为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标。提供承诺函并加盖投标人公章，承诺函格式自拟。

二、项目概况

1、坐落地址：河源市人民医院内科楼一楼大厅美宜佳便利店前空地

2、面积约（m²）：22

3、所属行业：餐饮业

三、服务内容

1、总体要求

1）咖啡奶茶馆独立经营、自负盈亏，供应商承担经营管理、人身（财产）安全、劳动（雇佣）关系等风险和法律责任。所有运营成本由供应商派驻的管理团队负责，供应商承担管理服务费及项目实施过程中其它应预见和不可预见费用等一切费用及企业利润。

2）成交供应商须自行办理营业执照、食品经营许可证、消防、环保、卫生、税务等相关证照及手续，办理证照产生的费用须由成交供应商承担；成交供应商不得以采购人名义经营及注册；办理中如依法需由采购人提供有关资料办理的，采购人将协助提供；成交供应商不得以办理经营证照为由向采购人追究有关法律责任和索取任何补偿。

3）成交供应商不得擅自将出租物业转租、分租、调换使用、抵押或兴建永久建筑物。

2、经营服务要求

(1) 服务要求

1) 咖啡奶茶馆的营业证件办理，工作人员，咖啡，奶茶、果汁、烘焙小食品制作售卖、原材料供应等均由供应商负责，工作人员需持有健康证。

2) 提供咖啡、奶茶饮品、烘焙糕点等，所采用的材料需符合国家环保、卫生等要求。原材料从正规渠道采购，保留相关票证，食品执行 48 小时留样制度。

3) 明码标价，价格不高于本地区市场同规格平均水平，提供的相同价位产品质量不得低于该供应商原有品牌产品质量。

4) 医院工会有重大活动，供应商必须配合做好各项工作，以保证活动顺利进行。重大活动期间，如果医院监管部门有要求，供应商必须配合做好咖啡奶茶馆的食品留样工作。

5) 如医院工会需要采购有关货物，中标人须承诺配合工会有关采购的完成。

6) 医院提供经营所需的水、电费用由经营供应商承担，据实向医院结算。

7) 供应商需提供咖啡奶茶馆建筑装修方案，装修风格应与医院装修风格适应，以图文及电子（电子档需包含装修设计 CAD 图纸及整体装修风格效果图）形式呈现，装修方案需经采购人审核、审批通过；装饰装修效果、质量等须达到采购单位要求，所产生的支出均由供应商自负，采购人不再另行支付费用。

8) 供应商承包经营期间各种办证费及政府部门依法征收的各种费用、雇用人员的体检、雇用临时工的社保费以及其他与供应商经营有关的一切费用，均由供应商自负。

9) 供应商只能在经营场所内进行经营，不准在场外进行任何经营活动，不得私自接受任何厂商在咖啡奶茶馆内外搭建或张贴产品广告或放置带有广告性质的物品，所有的广告事项均应由甲方有关部门统一受理，甲方有权对现有广告进行改装或撤除。活动或宣传材料，需提前报备，同意后方可进行。

10) 中标人必须在醒目位置公示监督举报电话以及负责人姓名。

（2）人员要求

1）供应商自主按需组建咖啡奶茶馆运营团队，与全部人员签订劳动合同，并自行承担劳动人员依法享有的薪酬、权益及福利，按照相关国家规定进行管理。原有人员可由供应商按需确定是否留用，并与之签订劳动合同；未留用者，由采购人负责依法管理。

2）营业期间中标人的服务工作人员应统一着装，穿工作服、戴工作帽，接触消费者的员工必须戴口罩、一次性手套，佩戴工号卡，不得佩戴饰物，不留长指甲，不涂指甲油；长发盘起，做到穿戴整齐，卫生清洁。每个员工应有冬、夏工作服各两套，按季节变化统一换装。使用规范、礼貌服务用语，严禁一切不良动作和习惯；出售食物时必须使用专门工具，不得用手直接接触食物；上岗前或便后必须洗手；禁止喧哗和打闹；禁止在非吸烟点处抽烟。

3）中标人必须严格执行《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》，为所聘用员工办理相关社会保险，确保员工的权益不受侵犯，其费用由中标人负担，并承担所聘用员工的工伤、事故责任；对院内咖啡奶茶馆的经营管理、员工工资发放、社会福利、工伤保险等必须严格执行国家、省、市的劳动法规；在经营过程中与员工发生的一切纠纷均与采购人无关。

4）中标人负责聘用员工的食品安全、安全用电、防火等操作的专项培训和职业道德、有关法律法规及采购人的各项规章制度的学习，特殊岗位的员工应持上岗证（如厨师证、电工证等）。

（3）服务内容

1）投入工具

1.1 硬件

咖啡奶茶馆经营所需的全部硬件设施（含咖啡机，烘焙机，货架，冷柜，冰箱等）和软件设施（收银销售系统等）；并保证提供的所有设备设施质量符合国家及地方标准，因设备设施引起的安全问题由中标人负责。

1.2 软件

1.2.1 导入餐饮管理信息化平台，通过信息化智能化手段减少人为失误，科学管理，提高效率。项目实施过程的信息化建设均由供应商承担，包括但不限于：

1.2.2 操作规范预警；

1.2.3 菜品管理；

1.2.4 智能取餐。

1.2.5 员工考勤。

2) 开源：提升经营收入

2.1 堂食

2.2 外卖

2.2.1 院内外卖：允许采购人内部员工以兼职形式抢单送餐，用独特优势提供极速送餐、准确送餐服务。

2.2.2 院内外卖：外卖的菜品种类，充分调动咖啡面包蛋糕店的出餐能力，增加收入。

3) 节流：控制成本

3.1 食材成本（毛利率指标）

3.1.1 通过菜单审核，确定标准毛利率

3.1.2 通过量化核算，确定打餐标准份量

3.1.3 通过统计餐余，及时调整菜品避免浪费

3.1.4 通过制度严控，杜绝偷拿偷取现象

3.2. 人力成本，有效合理使用人员，达到减员增效的目的

3.2.1 通过人员编制审核，严控人员配置

3.2.2 通过培训考核，实现通岗、一人多岗

3.3 能耗费用

通过明确任务及分工，制定设备开启表，执行每日抄表制度，责任到人，确保及时发现问题杜绝浪费。

4) 保障模式

4.1 以对内点餐服务为主，并且兼顾对外营业，向包括病人及病人家属在内的人员提供服务。

4.2 联入全院一床一码病患订餐管理系统，保障送餐到床服务。

4.3 联入外卖派单系统，建立兼职配送团队，保障送餐服务。

(4) 其他要求

1) 中标人必须符合《关于发布餐饮服务通用卫生规范的公告》规定的各类餐饮食品行业技术参数和操作流程的要求。

2) 中标人在合同期内，不按照餐饮业相关法律法规要求规范操作，导致食品安全责任事故、人身意外伤害事故及受相关职能部门处罚等情况的，所造成的一切民事和法律责任概由中标人全部负责。

3) 中标人在合同期内，不按照餐饮业相关法律法规要求规范操作，导致食品安全责任事故、人身意外伤害事故及受相关职能部门处罚等情况的，所造成的一切民事和法律责任概由中标人全部负责。

4) 中标人确保员工思想素质过硬，积极熟悉并正面宣传医院工作，若出现中标人员言行不当导致各类矛盾纠纷、责任事故及损害医院利益的，由中标人负责。

★5) 中标人必须每年办理不低于 50 万额度的食品安全责任险，并确保该保险的被保险人列表中明确包含采购人。（提供承诺函，格式自拟）

6) 中标人需随时接受市场监督管理等行政部门的实地检查，并配合提供相关资料。

（三）服务标准

中标人应依法开展服务活动，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》《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，保障采购人和就餐人员的合法权益，确保饮食安全卫生，根据采购人要求，做好生活垃圾分类工作。

（四）安全管理要求

1、卫生安全要求：

（1）坚持所有从业人员持证上岗制度（所有从业人员的健康体检及健康合格证书办理均由中标人负责。对体检不合格者，由中标人负责辞退换人）。

（2）医院咖啡奶茶馆经营许可等相关证照，由中标人协助采购人办理。

（3）坚持执行所有从业人员晨检制度并如实做好相关记录。

（4）时刻保持咖啡奶茶馆内部及周边环境卫生，坚持执行消毒制度和环境卫生检查制度。

（5）坚持按照食品安全法律法规要求，严格把关，确保食品安全。一从源头确保食品安全，所购物品的供货单位必须具备营业执照、生产许可证、质量检测报告、卫生许可证等有效证件，并同供货方签订“购销物品质量安全协议书”。二是严把加工关，从操作保安全。咖啡奶茶馆有专用的功能用房和操作区域，有专用的清洗、消毒盆池，所有员工事前必须洗手，餐具用后必须消毒；在操作中坚持不加工腐烂、变质及不合格原材料食品。三是严把准入关，防意外保安全。做到有毒有害物品远离咖啡奶茶馆存放，对非咖啡奶茶馆工作人员未经许可禁止进入生产加工、仓储存放区域，并坚持24小时巡查制度，从而做到防意外保安全。四是严把销售关，防入口保安全。坚持食品试尝、留样制度，对当餐供应的所有食品，试尝员必须提前半小时按量试尝，在确保食品绝对安全的前提下，才能供应。留样员在售前对当食品取样冷藏留存48小时以

上，试尝员和留样员都务必对当餐试尝情况和留样食品作详细记录，从而做到从入口保安全。

2、安全生产要求：

（1）食物加工制作要求：

1）必须认真检查待加工的食品及其食品原料，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得加工或使用。

（2）食品容器卫生要求：

1）食品容器和餐具使用前必须洗净、消毒，符合国家有关卫生标准。未经消毒的餐饮具不得使用。

2）消毒后的食品容器必须贮存在专用保洁柜内备用。已消毒和未消毒的食品容器和餐具应分开存放，并在储存柜上有明显标记。

3）保洁柜应当定期清洗、保持洁净。

（3）加工场所保洁要求：

1）加工场所周围环境应在每次使用前和使用后打扫干净。

2）排水沟要经常疏通，防止堵塞出现积水或发臭的情况。

3）泔水桶要加盖，废物袋要扎口，同时应存放在远离加工场地的地方，且不得位于加工场地的上风向。

4）积极做好消灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂等害虫的工作，防止“四害”滋生。

5）加工场地和各操作位的地面应保持干净，四壁无尘，窗明地净。

6）不乱倒垃圾和倒污水。

7）经常保持通风。

8）做好防蝇设施（如有）维护工作。

（4）原材料物料储存要求：

对于当天没使用完的原料在存放时应符合以下要求：

1) 新鲜果、蔬菜原料应储存于无积水、遮阳、通风良好的场地。对于腐败、霉烂原料应及时剔除，并将其集中到指定地点处理，防止污染食品和其他原料；

2) 各种原材料应按品种分类分批储存，每批原材料均有明显标志，同位置不得储存相互影响原材料；

3) 实行先进先出原则，及时剔除不符合质量和卫生标准的原料，防止污染。

3. 消防安全要求：

供应商按操作要求安全使用电火，对管道煤气、燃气灶具开关等定期或不定期进行安全检查。注意燃气使用情况，发现漏气或损坏立即报修，严禁撞击或挤压燃气管线。熟练掌握燃气灶、电器的操作方法，工作期间严禁离开岗位。建立健全上下班煤气阀开关登记制度，严格落实安全责任制。

（五）供应商团队

1、服务人员团队

（1）身体健康，没有精神病史或抑郁症等之类心理病症，具有健康证；

（2）工作认真负责，有朝气有活力；

（3）具有相关经验者优先。

（六）售价要求

医院职工可享受店内当天售价商品（不含特价商品）8 折及以下的价格，具体根据中标人承诺执行，投标人应当在投标文件中承诺具体折扣。（提供承诺函，格式自拟）

（七）项目资料管理

中标人需确保项目资料的真实、准确和安全，列出资料类型，制定分类规则，便于识别和检索。纸质版和电子版资料应严格按照规定分类存储及摆放，并遵守保管保密制度。当医院接受各类检查时要及时有效地配合提供各类经营资料和数据报告。

中标人每季度需编制阶段性运营分析报告，服务期结束时，还需编制形成整体经营管理服务运行分析报告，并将所有经营管理资料移交。

（八）应急预案

供应商应建立完善的应急预案机制，将保障出餐作为头等大事。应急预案应充分考虑各种可能导致职工及病患无法正常用餐的情况，至少应包括：水电气故障；火灾；地震、特大暴雨等自然灾害或极端天气；因服务人员罢工、闹事导致的人手不足或混乱情况；应急供应能力。

应急管理：

- 1、中标人须认真做好防火、防盗及有关安全工作。
- 2、因采购人造成无法如常供餐时，中标人需启动应急供餐方案，确保正常供餐。
- 3、因不可抗力的停水停电停气出现，中标人需启动相应应急预案，确保供餐。

（十）保密要求

1、未经采购人同意和授权，中标人不得向第三方提供或披露与采购人有关的资料和信息，法律另有规定的除外。

2、中标人应对咖啡面包蛋糕店工作人员宣布保密纪律和采取相应有效的保密措施，确保采购人信息的保密性。无论在合同有效期或合同终止后任何时间，未经双方书面同意，均不得以任何方式不当地使用或向第三方泄露在采购人获知的任何信息或文件、资料。

四、商务要求

采购项目实施的时间/期限/地点

1、项目实施的时间/期限：服务期 2 年

2、项目实施的地点范围：河源市人民医院

五、付款及结算方式

1、经营承包金额（起报价）：2800 元/月

2、结算方式：

按季度缴纳，每季度首月 25 日前缴清当前季度承包金额。承包金额不包含水费、电费等承包期间所产生的相关费用。本项目在使用期间所产生的水费、电费按表计量，由中标人每月 5 日前向采购单位缴纳上月水、电费。

六、退出机制

1、采购人负责中标供应商运营服务的监督管理工作。

2、中标供应商运营管理期间，如出现食品安全事故，中标供应商应对所造成采购人的所有损失，承担赔偿责任，医院并根据合同作出相应的主张，包括终止合同。

3、合同执行期间，如中标供应商出现食品安全事故、消防安全事故、设备使用安全事故、用电安全事故或服务质量不达标等情形，责任全部由供应商承担。情节严重的，采购人可以要求中标供应商更换管理团队或终止合同。

4、鉴于合同终止系因国家或医院制度的调整或变更所致，根据合同相关条款及法律规定，采购人在此情况下不承担赔偿责任。

