**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

分别建设康乐楼、医疗楼、颐养楼、办公楼、膳食坊、职工宿舍楼及附属设施设备等。以“岭南建筑、山水园林”为核心的建筑理念，形成花城、水城、绿城交融共享的园林式养老园区。

医疗楼、颐养楼、康乐楼为居住区：房间设施有家具(衣柜、床头柜，电视柜) 、电器（冷暖空调机、电视机和床头呼叫系统）；消防系统有消防报警控制值班室、设有消防水泵控制室，医疗楼、颐养楼、康乐楼均配置室内水栓、水管、喷头、灭火桶、烟感应器、应急灯、通道指示牌及防火防烟门等。为我区特困人员及自费老人提供“老有所养、老有所学、老有所医、老有所为、老有所乐”的温馨幸福养老氛围。

**二、基本概况**

1.本项目确定1家中标供应商，为采购人提供广州市增城区颐养院弹性支出服务及配套服务项目。

2.广州市增城区颐养院位于增城区增江街东桥东路85号，占地81.33亩，建筑面积约4.5万平方米，区域分布：主入口两层、医疗楼八层、颐养楼八层、康乐楼九层、膳食坊三层、职工宿舍六层，包括： 两层地下停车场、六栋建筑物。

3.养老区域、病房24小时，全年365日开放。门诊8小时，住院部24小时，行政办公区上班时间：AM 8：30---12：00，PM 2：30---5：30。

4.房屋结构：主入口楼框架结构，楼高电梯二层；医疗楼、颐养楼：框架结构，楼高电梯八层；康乐楼：框架结构，楼高电梯九层；膳食坊：框架结构，楼高电梯3层；职工宿舍：框架结构，楼高电梯6层。

5.使用情况：主入口：一楼为接待区及办公区、二层为展览区；医疗楼：一楼为门诊、二、三、四、五楼为住院部、行政办公区域；六楼至八楼为“医、康、养、护”养老区域；颐养楼：一楼大厅、办公区域、药房；二楼至八楼为养老区域；康乐楼：一楼大厅、活动区域、二楼办公及活动室；三楼至九楼为养老区域；职工宿舍：一楼洗衣房、二楼至六楼职工宿舍；地下车库2层。

（六）服务期限：签订合同后 12 个月。

注：服务范围及质量中提及到的“长者”包括但不限于：城乡特困供养人员、自费申请入住人员、低保低收入人员等。

**三、服务范围及质量**

列入本次项目服务的范围包括但不限于：本条所列的各项服务类容和采购人交办的其他工作。

**（一）基础护理服务**

1.中标人按项目需求提供：养老护理员、生活照料护工、社工师等专业性服务为长者提供基础服务及个性化特需服务，相关工作人员按国家要求持资格证或岗前培训证上岗。

2.按照五星级养老机构评定标准，适时根据入住长者情况配备相应数量的养老护理员、生活照料护工、社工师。

服务要求：

（1）遵守国家的法律、法规，严格执行院区规章制度，自觉履行文明礼仪、护理规范；敬重老年人的生命和权力，保护老年人隐私。

（2）根据《广州市发展和改革委员会 广州市财政局 广州市民政局关于规范我市养老服务收费问题的通知》（穗发改规字〔2017〕7号）、《广州市发展和改革委员会 广州市财政局 广州市民政局关于我市养老服务收费有关问题的通知》（穗发改〔2021〕29号）文件精神落实基础护理服务（后续根据文件适时修订更改服务内容），即为不同护理级别的老年人，制定老年人的照护计划，按养老护理工作规范，有条不紊地落实各项护理措施，维护和促进老年人身心健康。主要分为：

A.自理长者：为长者提供房间日常整理、房间清洁打扫、衣物及床上用品清洗（含房间窗帘、床帘、蚊帐定期清洗，随脏随清洗），定期为长者理发，协助长者整理床铺、督促长者个人日常护理、为长者提供心灵慰籍，实行24小时值班，并根据实际情况调整护理方案。

B.介助长者：为长者提供为长者提供房间日常整理、房间清洁打扫、衣物及床上用品清洗（含房间窗帘、床帘、蚊帐定期清洗，随脏随清洗），定期为长者理发，协助长者日常餐饮照料、日常用药照料、日常个人生活护理照料（协助老人洗头、洗澡、修剪指甲；毛巾、洗脸盆、便器经常清洗、消毒；搀扶老人上厕所排便）、褥疮发生率为零，实行24小时值班，每1-2小时巡视一次，各项工作均需做好记录，并根据实际情况调整护理方案。

C.介护长者：主要为日常生活行为大部分依赖他人护理的长者，如肢体活动障碍、患有较重疾病需要护理。为该类长者提供房间日常整理、房间清洁打扫、衣物及床上用品清洗（含房间窗帘、床帘、蚊帐定期清洗，随脏随清洗）、定期为长者理发、日常生活护理（帮助老人起床穿衣、睡前脱衣；为老人洗头、洗澡，定期修剪指甲；早晨起床后帮助老人洗漱，口腔护理清洁无异味；毛巾、洗脸盆、便器经常清洗、消毒；送餐到居室，需要时喂水喂食；帮助老人排便，保持大便通畅）、褥疮发生率为零、日常餐饮照料、个人卫生、日常用药照料外，为长者提供翻身、协助帮助康复训练、心灵慰籍、实行24小时值班，每1-2小时巡视一次，各项工作均需做好记录，并根据实际情况调整护理方案。

D.根据上级关于养老服务收费有关问题调整情况适时调整执行有关护理等级标准。

**（二）个性化特需服务**

1.生活护理

A.室内运动：在确保安全的前提下，定时安排长者室外晒太阳，鼓励主动/被动运动。

B.协助长者进行温水淋浴、洗头（含精洗、吹干头发，保持头部清洁无异味，不少于2次/周）、按需局部应用润肤露（夏天：不少于1次/周；冬天不少于1次/日，润肤露自备）。

C.为卧床长者提供温水擦浴/淋浴（如：床上擦浴、轮椅淋浴）、洗头（含清洗、吹干头发，保持头部清洁无异味，不少于2次/周）、按需局部应用润肤露（夏天：不少于1次/周；冬天不少于1次/日，润肤露自备）。

D.每日为长者清洗日用品：毛巾、水杯、餐具、大小便器等。

E.每日早晚为长者清洁、保养假牙。

2.饮食护理：

A.协助长者进餐，观察吞咽情况，进食后检查口腔是否有残留食物；饭后协助洗脸、洗手。

B.为长者提供进餐服务：包括选取合适体位、器具、帮助长者进食、饮水，餐后清洗餐具；喂食过程中观察吞咽情况，进食后检查口腔是否有残留食物；饭后协助洗脸、洗手。

3.卧位护理：

A.不定期协助人才更换体位、拍背、保持肢体功能位。

B.预防肺部感染：为失能长者提供手心排痰的服务。

C.压疮防护：协助护士进行褥疮治疗护理：按摩受压部位，增进血液循环；保持皮肤干燥、清洁，预防皮肤受伤等；协助护士进行防压疮护理，落实2小时翻身一次。

4.排泄护理：

A.为长者提供如厕、协助如厕，使用便盆、尿壶等，定时倾倒便尿盆壶、阴部及肛周清洁服务。

B.为大小便失禁长者提供不定期更换纸尿裤，保持阴部及肛周清洁服务。

5.失智护理：

A.为有行走能力的失智长者提供就餐、休息、洗澡服务。

B.为失智或精神类疾病长者提供护理及安排性引导服务。

6.非侵入性医疗服务，国家允许护理员职业操作的范围以内。

7.其他：

A.提供随时接送长者院内就医、康复、理疗，领取药物服务。

B.物理降温。

C.一对一服务：长者的生活护理及陪伴服务。

D.一对二服务：单位为两位长者提供长者的生活护理及陪伴服务。

E.其他护理（以上项目中未涉及但长者有需求的其他护理项目）。

**（三）洗涤服务**

由采购人在院内免费提供工作场地及硬件设施，按实际入住情况及洗涤情况结算。中标人负责产生的水、电费用并按月结算；负责使用场地及设备故障维修；中标人负责给院内长者提供的衣物和床上用品（床单、被套、枕套等）收送、贴标签和折叠服务，保证长者衣物卫生和安全。其中，基本要求：所有在院长者衣物1天1洗（含节假日），必要时随脏随清洗（含节假日）并当天送回；长者床上用品如被套等每月两次清洗，必要时随脏随清洗（含节假日）并当天送回。长者房间窗帘、床帘、蚊帐等定期清洗、消毒、杀菌（或随脏随洗）；公共区域窗帘、行政办公区窗帘等定期清洗、消毒、杀菌（或随脏随洗），保证卫生安全。

1.因设备需要高温洗涤消毒而导致长者衣服缩水、变形、破烂及开线等现象发生率超过10%的由中标人负责后续带来的争议、赔偿等情况。

2.采购人有权制定洗涤质量要求及每月考核，采购人可不定期到中标人洗涤现场对工作质量进行监督和指导；中标人定期向采购人提供广州市疾病预防控制中心出具当年的衣物布草检测报告/洗涤消毒效果检测报告复印件加盖印章（原件备查）；中标人定期对洗衣房进行质检，并获取质检合格报告，达到相关标准。

3.常态化每天使用符合要求的试纸对洗涤消毒效果进行检测，并登记在案，形成台账。

4.中标人严格按分检、浸泡、洗涤、消毒程序，专机专人负责进行洗涤所有衣服。洗涤衣物的流程及所用的洗涤用品或未按洗涤程序洗涤的（严格将污染物品与非污染物品分开洗涤），因此造成包括院内感染或其他损害的中标人负全部责任。

5.中标人应保证按规范做好消毒工作，按质、按量、按时完成采购人交付的洗涤任务，对破损、无纽扣的衣物给与缝补、钉扣。

6.中标人为所有长者被服、衣物打印上长者房号等，标识要明确、清晰。

7.中标人洗涤收送服务的负责人每月到采购人各楼层和管理部门充分听取服务质量及洗涤工作意见，并收集问题及登记在册，不断改进收送服务和洗涤工作质量等。

8.遵守设备操作规程，严禁违规操作。在日常管理过程中对无法解决的事项或公共物业设施需维修、保养的，及时向采购人反映。

9.各种污衣、洁衣包装袋、洗涤用剂等洗涤用品均由中标人免费提供。

10.预防措施与不可抗力：中标人应考虑到停电、停气和设备因素的影响，做好防备工作。增加后备设备，保证按质、按量、按时完成采购人所要求洗涤任务。如因特殊原因不能完成工作，需送外单位洗涤，费用由中标人支付，中标人需确保外单位洗涤质量符合院方要求，因外单位洗涤导致被服交叉感染发生医疗事件的由中标人承担全部赔偿责任，中标人不得以任何理由影响长者衣物供应。

**（四）膳食服务**

列入本次项目服务的范围包括但不限于：提供膳食方面的优质服务；食堂提供早餐、午餐、午茶、晚餐及根据院区实际及星级养老机构要求制定有关菜式；以及采购人交办的其他工作。

**1.总体要求**

（1）必须持有食品经营许可证、健康证、厨师证。

（2）饭堂用餐满意度调查，覆盖率需达70%或以上。

（3）要求对饭堂外包管理服务为卫生、整洁、安全。

（4）在处理特殊事件和紧急、突然事故时，采购人对中标人的工作人员有直接指挥权。

（5）中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、具有健康证；厨师岗位需持国家认证的厨师证方可上岗。

（6）中标人各类人员按岗位着装要求统一，言行规范，注意仪容仪表等公众形象。

（7）中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

（8）所有卫生用品及耗材（包括工具、日常膳食配料、消毒剂、垃圾袋、口罩、鞋套、手套以及劳保用品等）由中标人自备。

**2.人员配备要求：**

（1）管理人员1名。

（2）其他按需配置。

（3）中标人负责人员入职体检、健康证办理。

**3.经营管理要求**

（1）承包方式

由中标人自主经营，为院区职工、长者及家属、其他外来人员提供膳食服务。

1）标餐：早餐5元/午餐10元/晚餐10元

（以非营利性原则执行）

早餐包括但不限于：豆浆、牛奶、鸡蛋、面包、粥、粉、面等；每餐需有搭配两项。

午餐包括：2荤+1青菜+1水果。

晚餐包括：2荤+1青菜+1点心。

每周需安排三天例汤；每周一次糖水或凉茶。

2）个性化餐厅和个性化自选餐，包括（多样化自选配餐、粥粉面等美食）由中标人自主制定菜式及价格。

（2）收费方式：由中标人直接向长者或长者家属收取，具体如下：

1）长者或家属：

A.750元/人/月。

B.个性化配餐：自选餐，由中标人制定收费系统，按实际按次自行收取。

2）职工：

A.标餐：以充值饭卡的形式，用饭卡刷卡消费按实按次收取。

B.个性化配餐：自选餐，用饭卡刷卡消费按实按次收取。

（3）所供给的膳食名称

1）中标人需专人负责食堂的日常长者标餐、工作用餐，并确定用餐菜品。

2）中标人需专人负责食堂日常接待用餐事宜，及时落实用餐菜品、服务人员等事宜，接待和工作用餐视情况要求2-4名以上服务人员全程服务。

（4）质量

1）严格按照食材管理要求，确保配送的原料新鲜、干净；严禁使用假冒伪劣、过期及腐烂食品物品。

2）应根据实际，结合长者实际需求提供色、香、味、形俱佳菜品，做到咸淡适中。

3）主厨师及饭堂管理人员为成品确认责任人，负责人必须对每道成品进行尝试，确认无误后出品，并根据食品留样要求对当天菜品进行留样。

4）由于人为原因（如没尝试就出品）造成投诉或不良影响，直接追究主管及厨师组长责任。如引起严重投诉的，主管及相关厨师需负全部责任。

（4）卫生

1）以“一浸二泡三清洗”为原则，做到无黄叶、无烂叶、无沙无虫等。

2）经常清洁、消毒餐具及厨具，保证每套餐具及厨具清洁、整齐、无油污。

3）保证桌椅、地面、门窗清洁、干净、无油迹。

4）饭堂工作人员一律戴工作帽、着工作服、戴卫生口罩，接触食物时必须戴卫生手套。

5）清除卫生死角，防止蚊蝇滋生，防鼠、防霉，定期清扫，做到空气清新，桌面、地面整洁。

6）炉灶、工作台、锅头用具使用后及时清理，保持干净整洁。

（5）服务

1）以用餐者为中心，绝不允许讲粗话、脏话，做到热情待客、微笑服务，让用餐者有家的温暖。

2）注意烹饪时间及数量，应根据需求来烹饪，做到充分计划，绝不能造成排队等菜等现象。

3）分发菜时必须不断地对分菜分量、速度进行有效评估，当估计不够菜时，必须提前报备厨师烹饪，以免分菜中断。

4）菜谱的更换，做到按时令季节按采购人要求不断更换。

5）特殊岗位提供送餐到科服务，按要求为患者提供治疗膳食，并送餐到床。

（6）安全

1）由中标人采购的物品必须有相关检验合格证，每日必须留样待查，不符合食品卫生要求的物品，坚决废弃。

2）每天上、下班要认真检查是否关好水、电、煤气、门窗等。

3）中标人自觉遵守服务行业的相关规定，严格遵守采购人的规章制度。中标人各类人员如携带物品出入颐养院，必须通过颐养院有关人员检查后方可放行。

4）发生食物中毒或其他食源性疾患事件，所有责任由中标人承担。

5）符合市场监督管理局的食品安全规定，符合中华人民共和国食品安全法，服务期间提供：食品经营许可证、健康证、厨师证。

（7）饭堂环境

1）物品陈列布置要整齐美观。

2）餐厅、厨房及各种用具要清洁卫生。

3）服务人员仪表端庄，表情自然，能营造出一种和谐亲切的气氛。

4）必须做到早、午、晚清理一次垃圾，垃圾不过夜、无灰尘、无污迹、无积水、保持光亮洁净。每月大扫除一次。

（8）服务礼仪

1）面带微笑，举止文雅，态度友好，语言亲切，工作热心周到。

2）确保饭堂及服务处的清洁，避免在单位人员用餐时做清洁工作；接待房勿置任何东西在干净的桌布上，避免造成污损。

3）保持良好仪容及机敏；有礼貌地接待客人。

4）平时多征求单位人员的要求与意见，及时将信息反馈相关管理人员，并对服务作出相应调整。

5）中标人需专人负责食堂日常接待用餐事宜，及时落实用餐菜品、服务人员等事宜。

（8）厨房卫生要求

1）所有日常用厨具每天在工作后都必须进行严格消毒，清洗时要做到一洗、二刷、三冲、四清毒、五保洁，在消毒后要加盖保管，防止再污染，未经消毒的厨具不得使用。

2）洗菜池，洗肉池、洗厨具池要分开，不得混合使用。

3）下水道要每日进行清洁、彻底清除菜渣等杂物，保证排水畅通及无异味（因未进行彻底清洁，乱排菜渣、油污造成的下水道阻塞，通渠费用由中标人承担）。

4）清除卫生死角，定期灭老鼠、蟑螂、苍蝇等。

5）仓库物品要摆放整齐，保持室内空气流通，防止物品发霉变质。

（9）餐饮管理要求：一是符合五星级养老机构标准要求；二是符合市场监督管理局食品安全管理规定；三是符合招标文件的招标需求。

（10）其他要求：水、电、气以及日常用品费用由中标人自行负责，设备维修、食堂改造和文化建设由中标人负责。

（11）采购人支持：

1）免费提供厨房、就餐场地。

2）食堂内现有的固定资产免费使用，但中标人要做好管理、登记造册，非正常的损坏或丢失由中标人维修、照价赔偿。

（12）管理制度落实：

1）中标人要有自己完善的管理机制和规章制度。

2）严格遵守国家餐饮行业的相关规定，遵守颐养院的《餐饮食品安全管理》规定。

3）食堂工作人员必须执有“健康证”上岗，厨师要有资格证上岗，并报颐养院备档。

4）做好安全生产(水、电、气、设施、设备、人员等)，发生安全差错事故中标人要负全责。

5）必须讲究卫生，常消毒，灭“四害”，食堂内所有地方要清洁消毒，保持光洁，无灰尘和油渍。

6）保证食材质量和膳食制作的规范操作程序，不得发生食物中毒等差错事故，如有发生中标人负全责。

7）中标人负责食堂内现有的和自置的所有物业、设备、耗材与资产的维修、保养和配置。

8）服从颐养院膳食服务管理的要求；

9）有各项食品卫生安全管理制度和岗位责任；

10）生产、运输及院内分送场所的设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求，并具有政府监管部门的证明文件；

11）建立以食品卫生为核心的餐饮服务质量监管制度与程序。

12）有下送餐饮为医疗工作服务的措施并落实；

13）定期征求就餐人员意见，开展膳食服务追踪与评价，并持续改进。

14）按采购人要求为长者提供合理膳食。

15）中标人在院内设服务管理中心，保持一位管理人员在岗，与采购人相关部门保持密切沟通并负责颐养院内食堂的人员调度、工作质量督促、检查与工作安排。

16）不得利用采购人环境，开展超范围服务项目或做违法违规的事情，不得使用营销的方法让长者及长者家属消费，给采购人造成困扰。

17）每月召开膳食委员会，了解老人的膳食需求、建议、反馈并及时整改 。

**4.其他**

（1）采购人有权监督中标人对于长者标餐费用的使用情况，有权根据需求委托第三方进行审计审查，中标人每月15日前向采购人公示上次标餐费用使用明细；审定中标人拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促中标人健全应有的制度规程、工作规范等。

（2）采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的工作人员。采购人提出更换要求并于中标人协商，协商完成后中标人应在3个工作日内予以更换。

（3）采购人对中标人排派出的服务人员的岗位设置、人员录用与管理以及重要的管理决策有直接参与权与审批权。

（4）中标人根据有关法律法规及相关约定，制定服务管理制度，编制管理年度计划，并经采购人审定后实施。在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记等制度，采购人有权查阅记录。如因上岗人员的请休假、撤换或辞退造成的空缺，中标人应在3日内予以补充。

（5）在日常管理过程中对无法解决的事项或公共物业设施需要维修、保养的要及时向采购人反映。

（6）在服务期内，中标人必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，中标人工作人员在采购人工作范围内发生事故的一切责任由中标人负责。

（7）中标人需自行准备电脑、对讲装备、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；中标人自行负责桌椅等办公家私、员工更衣柜。中标人须提供足够的作业机具，自行解决工作人员服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据颐养院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

（8）中标人的服务人员要有符合国家规定，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定。同时，中标人的服务人员须听从采购人调动指挥。按国家规定，中标人在特殊岗位上须持证上岗。积极组织工作人员参加岗前培训考核和岗前培训，所有工作人员提供服务时应佩戴中标人统一证件、并着中标人统一工作服装。

（9）中标人员工的工资、社会保险等福利必须符合国家有关规定。中标人负责提供服务人员工作中所有成本以及整个服务过程中的人员工资、奖金、保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、加班、法定节假日加班补贴等各种补贴、工作服、设备设施、员工防护用具、作业工具、办公用品等日常消耗品，以及不可预见的一切费用。此部分社会保险缴费凭证作为请款相关资料之一。

（10）中标人应按规范工作，保证整个过程中标人工作人员的人身安全。除非由于采购人的过错，否则工作过程中出现意外或事故而导致的任何人身和财产安全，由中标人承担。保证上岗人员身体健康，无传染类、心理等疾病。为服务人员提供每年一次身体检查。

（11）中标人服务人员与长者或家属发生的纠纷，中标人必须积极主动、妥善处理，并承担相应责任。

（12）在采购人范围内开展服务工作管理活动时，中标人使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以采购人名义，不得向长者和家属做出与采购人有隶属、代理等关系的误导宣传，中标人人员着装配饰也应当明显区别于采购人员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。

（13）中标人对其在采购人区域内从事工作的人员，统一建立档案进行管理，中标人所提供服务人员与采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，服务收入及工资福利由中标人服务人员协商确定，中标人与工作人员之间的争议纠纷与采购人无关。

（14）中标人人员发生任何事故或与中标人发生劳动争议均由中标人自行全权负责，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响采购人的正常工作秩序，相关费用中标人自行承担，以保证采购人在中标人人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响采购人的正常用人需求。中标人所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合采购人所在地的相关规定。若发生劳动争议均由中标人自行解决，采购人无任何连带关系或责任。

（15）中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（16）中标人有责任配合采购人接受上级职能部门的监督、检查，提供必需的资料。

（17）中标人必须出具或办妥法律及采购人规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

**（五）其他服务**

中标人在服务过程中依据采购人的实际需求提供相应服务：如文书服务等服务的提供。服务岗需求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **岗位数** | **备注** |
| 1 | 文书服务 | 1 |  |
| 岗位数合计 | | 1 | |

**四、其他**

（一）采购人有权审定中标人拟定的管理制度和管理服务年度计划，并提出合理化建议，督促中标人健全应有的制度规程、工作规范等。

（二）采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的工作人员。采购人提出更换要求并于中标人协商，协商完成后中标人应在3个工作日内予以更换。

（三）采购人对中标人排派出的服务人员的岗位设置、人员录用与管理以及重要的管理决策有直接参与权与审批权。

（四）中标人根据有关法律法规及相关约定，制定服务管理制度，编制管理年度计划，并经采购人审定后实施。在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记等制度，采购人有权查阅记录。如因上岗人员的请休假、撤换或辞退造成的空缺，中标人应在3日内予以补充。

（五）在日常管理过程中对无法解决的事项或公共物业设施需要维修、保养的要及时向采购人反映。

（六）在服务期内，中标人必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，中标人工作人员在采购人工作范围内发生事故的一切责任由中标人负责。

（七）中标人需自行准备电脑、对讲装备、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；中标人自行负责桌椅等办公家私、员工更衣柜。中标人须提供足够的作业机具，自行解决工作人员服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据颐养院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

（八）中标人的服务人员要有符合国家规定，要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定。同时，中标人的服务人员须听从采购人调动指挥。按国家规定，中标人在特殊岗位上须持证上岗。积极组织工作人员参加岗前培训考核和岗前培训，所有工作人员提供服务时应佩戴中标人统一证件、并着中标人统一工作服装。

（九）中标人员工的工资、社会保险等福利必须符合国家有关规定。中标人负责提供服务人员工作中所有成本以及整个服务过程中的人员工资、奖金、保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、住房公积金、加班、法定节假日加班补贴等各种补贴、工作服、设备设施、员工防护用具、作业工具、办公用品等日常消耗品，以及不可预见的一切费用。此部分社会保险缴费凭证作为请款相关资料之一。

（十）中标人应按规范工作，保证整个过程中标人工作人员的人身安全。除非由于采购人的过错，否则工作过程中出现意外或事故而导致的任何人身和财产安全，由中标人承担。保证上岗人员身体健康，无传染类、心理等疾病。为服务人员提供每年一次身体检查。

（十一）中标人服务人员与长者或家属发生的纠纷，中标人必须积极主动、妥善处理，并承担相应责任。

（十二）在采购人范围内开展服务工作管理活动时，中标人使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以采购人名义，不得向长者和家属做出与采购人有隶属、代理等关系的误导宣传，中标人人员着装配饰也应当明显区别于采购人员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。

（十三）中标人对其在采购人区域内从事工作的人员，统一建立档案进行管理，中标人所提供服务人员与采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，服务收入及工资福利由中标人服务人员协商确定，中标人与工作人员之间的争议纠纷与采购人无关。

（十四）中标人人员发生任何事故或与中标人发生劳动争议、劳动仲裁均由中标人自行全权负责，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响采购人的正常工作秩序，相关费用中标人自行承担，以保证采购人在中标人人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响采购人的正常用人需求。中标人所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合采购人所在地的相关规定。若发生劳动争议、劳动仲裁均由中标人自行解决，采购人无任何连带关系或责任。

（十五） 中标人因违法违规行为被相关部门查处的情况，采购人有权单方面终止合同，采购人无任何连带关系或责任。

（十六）中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（十七）中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、具有有效期内的健康证上岗，健康证办理费用由中标人自行解决。

（十八）中标人有责任配合采购人接受上级职能部门的监督、检查，提供必需的资料。

（十九）中标人必须出具或办妥法律及采购人规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

（二十）人员配置要求

中标人需为本项目配置以下人员:

(1)项目经理1名。项目经理具备护理专业(或医疗)专业大专或以上学历、具备护理(或医疗)专业初级或以上职称证书、有陪护管理经验的。

(2)陪护主管人员2名、培训老师3名等，其他按需配置。陪护主管人员具备护理专业(或医疗)专业中专或以上学历、持有护理或(医疗)专业初级或以上职称、有陪护管理经验；培训老师具备护理(或医疗)专业大专或以上学历、具备护理(或医疗)专业副高级或以上职称、有护理工作经验。

(3)社会工作者2名,持有助理社会工作师及以上级别证书，有社工工作经验。

（二十一）本项目招标代理费用由中标单位支付。

**五、考核**

采购人每月5日前对中标人所提供的各服务项目进行考核，各考核表需由采购人项目主管部门签名确认方为有效。考核汇总后，根据各服务权重占比得出总分，当月分值90分以上（含90分）的为优秀，支付当月服务100%服务费；当月分值低于90分以下（不含90分）时，每少1分扣中标人当月服务费的1%服务费，即89分扣中标人当月服务费的1%服务费；88分扣中标人当月服务费的2%服务费；87分扣中标人当月服务费的1%服务费，以此类推。分值低于55分（不含55分）或连续三次分值低于60分（不含60分），采购人有权终止服务合同。

**六、金额构成**

在服务期间内，中标人向采购人收取综合服务单价方式：按实际入住长者时间实际床位数计算：1606.84元/张/月\*实际入住长者床位数量。不足一个月的按天计算。

**七．不可抗力**

由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起60天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

不可抗力事件发生后，采购人和中标人应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

**附件1：**

**广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-护理质量考核表**

被考核单位：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务质量标准** | **分值** | **监管考评标准** | **扣分原因** | **扣分** |
| **1. 仪容仪表** | 5 | 一次不符合扣1分；同类问题重复出现加扣 1 分，扣完为止。 |  |  |
| （1）工作人员统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，仪表端庄。 |
| （2）文明用语、礼貌服务，工作场所不得大声喧哗吵闹，不与颐养院员工或入住长者发生争吵。 |
| （3）耐心细致、尊重入住长者。 |
| （4）行为规范、服务周到。 |
| **2.服务人员要求** | 10 | 一次不符合扣0.5 分，直至扣完该项分为止。 |  |  |
| (1)按照五星级养老机构评定标准，适时根据入住长者情况配备相应数量的养老护理人员、社工师。 |
| （2）根据颐养院要求必须具备相应文化程度管理人员及护理人员，同时能胜任该岗位工作职责。 |
| （3）对主管、护理员等需持证上岗的岗位，必须持证上岗。 |
| **3.职责要求** | 10 | 不按规定擅自脱岗、每人每次扣 1 分；一次不符合扣 1 分，扣完为止。 |  |  |
| （1）根据五星级养老机构评定标准，制定相应管理制度及人员岗位职责。 |
| （2）严格执行各项规章制度和工作流程。 |
| （3）服从分配、服从管理、团结协作。 |
| （4）按时上岗，不迟到、不早退、不串岗、不脱岗，不在上班时间干私事。 |
| **4. 基础服务质量** | 30 | 每一项每发现一次不符合扣1 分，发生院内压疮、不良事件每例扣 3 分；扣完为止。 |  |  |
| （1）严格执行护理职责，按照各班次服务内容  24 小时值班服务。 |
| （2）根据五星级养老机构评定标准及各上级部门工作要求，做好各类护理台账登记。 |
| （3）积极应对上级有关部门的护理质量检查，出现严重质量问题，每次扣10分。 |
| （4）每天整理床上用品，整理桌面物品，整理衣柜等，清除杂物和过期食品，保持室内整洁美观。 |
| （5）帮助入住长者穿衣，睡前脱衣。 |
| （6）协助入住长者服用药物。 |
| （7）搀扶行动缓慢服务对象上厕所排便。 |
| （8）视天气情况，引导服务对象积极到户外活动和进行康复训练。 |
| （9）协助入住长者进行早晚的口腔护理。 |
| （10）协助入住长者进餐，餐前洗手，餐后漱口。 |
| （11）协助入住长者在院内就诊。 |
| （12）据服务对象的需要，做好增值服务护理。 |
| （13）压疮发生率为零，如发生严重低蛋白血症，全身高度浮肿、癌症晚期、恶病质等患者除外。 |
| （14）长者对服务不满意的投诉应立即改进，主动及时地跟踪回访并有记录。 |
| （15）未发生跌倒、烫伤、误吸、拔管、走失等不良事件，发生一例扣3分。 |
| **5. 入住长者个人卫生管理** | 15 | 一次不符合扣1 分，直至扣完该项分为止。 |  |  |
| （1）服务对象服装干净、得体和经常换洗(冬、春季可隔日换洗，夏、秋季每天换洗)。 |
| （2）为服务对象搞好个人卫生（夏季每周洗头洗澡不少于 3 次，其它季节每周不少于 2 次）。 |
| （3）为服务对象定期修剪指甲、剃胡须。 |
| （4）毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒1 次。 |  |  |
| （5）按照服务对象实际需求，每两周换洗一次被罩、床单、枕套、枕巾(污染时随时换洗)。根据天气情况晾晒被褥。 |  |  |
| **6. 入住长者精神和心理护理** | 20 | 每一项每发现一次不符合扣1 分，扣完为止。 |  |  |
| （1）态度自然诚恳，并留意自己对入住长者的表情和肢体语言； |
| （2）说话简短得体，多倾听入住长者诉说；提供充分的时间与耐心，入住长者未完全表达时避免片面或匆促回复； |
| （3）对误解疑问要主动澄清；不要在入住长者面前与人轻声耳语； |
| （4）沟通要保持面对入住长者，以利读唇并有眼神接触； |
| （5）降低说话声调，在入住长者未听清时可稍增加声量不要变成喊叫，防止入住长者误会。 |
| （6）不能与入住长者和家属发生争吵。 |
| （7）主动关心入住长者，对失语病入住长者使用其理解的语言，要缓慢，清晰或采用非语言交流方式加强与入住长者的沟通，如触摸，手势，眼神，面部表情等； |
| （8）鼓励入住长者多参加社会活动，使入住长者得到需求尊重的心理满足，使入住长者的生活丰富起来，以减孤独，空虚和消沉感。 |
| **7.当月入住长者、员工、养老护理服务满意度调查表**（附件1-1） | 10 | 满意度95%以上得10分；90%以上得8分；85%以上得5分；85%以下，不得分。 |  |  |
| 采购人每月抽样调查当月10%的长者、5%员工、5%其他人员（家属等）进行满意度调查， 并计算满意度情况。抽样调查时需甲乙双方的管理人员到场方可进行。 |
| 合计扣分 | 100 |  |  |  |
| 最终得分 | 100 |  |  |  |

说明：当月分值需达70分以上 ，如连续三次分值低于70分（不含70分），采购人有权终止合同。

考评意见及建议：

考核人签名： 考核日期： 年 月 日

附件1-1：

**广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-养老护理服务**

**满意度调查表**

填写时间： 调查地点：

调查人员类别：□职工 □入住长者 □其他（家属等）

为了提高护理人员的整体服务水平，为入住长者提供更优质的日常护理服务，恳请您利用几分钟时间填写这份问卷调查，以提供我们改进的方向。谢谢您的合作与支持。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 对护理员的整体精神面貌，服务态度 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 2 | 对养老护理员的服务质量 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 3 | 对养老护理员的综合业务能力 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 4 | 对养老护理员处理问题、引导、协调能力 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 5 | 养老护理员问题处理的及时性 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 6 | 护理员对入住长者日常护理照顾的积极性 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 7 | 护理员对入住长者日常的关心问候情况 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 8 | 护理员对入住长者需用药物的协助情况 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 9 | 在对入住长者护理方面，您认为需要改进的地方或建议： | | | | |
|  |  |  | |  |  |
|  | 满意调查结果：满意占： % |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |

附件2：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-洗涤服务质量月度考核表** | | | | |
| 被考核单位： | | 年 | 月 | 日 |
| **序号** | **服务项目** | **分值** | **评分** | **备注** |
| 1 | 衣物缩水、变形、破烂及开线等现象发生率 | 5%以下10分  6%-10%8-9分  11%-15%5-7分  16%或以上0-4分 |  |  |
| 2 | 被服衣物收送人员操作规范 | 很好10分 好8-9分  一般5-7分 不好0-4分 |  |  |
| 3 | 被服衣物洁净度 | 很洁净10分 洁净8-9分  一般5-7分 不洁净0-4分 |  |  |
| 4 | 被服衣物收送时间准时率 | 很准时10分 准时8-9分  一般5-7分 不准时0-4分 |  |  |
| 5 | 被服衣物折叠、整烫平整度 | 很好10分 好8-9分  一般5-7分 不好0-4分 |  |  |
| 6 | 被服衣物缝补质量 | 很好10分 好8-9分  一般5-7分 不好0-4分 |  |  |
| 7 | 服务人员服务态度 | 很好10分 好8-9分  一般5-7分 不好0-4分 |  |  |
| 8 | 被服衣物质量问题整改效果 | 很好10分 好8-9分  一般5-7分 不好0-4分 |  |  |
| 9 | 长者或老人家属投诉率 | 5%以下10分  6%-10%8-9分  11%-15%5-7分  16%或以上0-4分 |  |  |
| 10 | 服务项目满意度 | 很满意10分 满意8-9分  一般5-7分 不满意0-4分 |  |  |
| **合计分数** | | |  |  |
| 说明：当月分值需达70分以上 ，如连续三次分值低于70分（不含70分），采购人有权终止合同。 | | | | |
|  | | | | |
| 考评意见及建议： | | | | |
|  | | | | |
| 考核人签名： 考核日期： 年 月 日 | | | | |

**附件3：**

广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-膳食服务质量月度考核表

被考核单位： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 1 | 餐饮服务要点检查情况（附件3-1） | 符合（15-30分）  基本符合（1-14分）  不符合（0分） |  |  |
| 2 | 用餐满意度（附件3-2）  （每月抽样调查当月10%的长者、5%员工、5%其他人员（家属等）进行满意度调查， 并计算满意度情况。抽样调查时需甲乙双方的管理人员到场方可进行。） | 90%-100%（15-20分）  80%-89%（8-14分）  70%-79%（1-7分）  70%以下（0分） |  |  |
| 3 | 每周督导检查情况（附件3-3）  （计算当月每次督导检查分值平均值） | 90-100（20-30分）  80-89（10-19分）  70-79（1-9分）  70以下（0分） |  |  |
| 4 | 长者标餐费用使用明细公示情况 | 公示透明（10-20分）  公示有漏项≤两项（1-9分）  无公示（0分） |  |  |
| 合计得分 | | |  |  |

说明：当月分值需达70分以上 ，如连续三次分值低于70分（不含70分），采购人有权终止合同。

考核人签名：

考核日期： 年 月 日

**附件3-1：**

广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-膳食（餐饮）服务检查表

重点项（\*）21项，一般项27项，共48项

督导时间： 督导人员：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目或点位 | 检查序号 | 检查内容 | 检查结果 | 备注 |
| 许可及信息公示 | 1 | 在经营场所醒目位置公示食品经营许可证、量化等级及上一次日常监督检查结果记录表。企业食堂还应公示食品安全管理机构及负责人信息。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*2 | 按照“明厨亮灶”建设要求公示加工操作关键过程。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*3 | 食品经营许可证合法有效，经营地址（实体门店）、经营项目与食品经营许可证一致。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 经营场所通用要求 | 4 | 场所内无污染源和活禽，地面、墙壁、门窗、天花板等无霉斑、污垢、积油、积水等情形。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*5 | 采取有害生物防制措施，无苍蝇、老鼠、蟑螂等或其活动痕迹。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 原料贮存 | 6 | 设置足够的存放架，分类分架、离地离墙，不同类别的食品和非食品（如食品包装材料等），分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。食品库房未存放有毒有害物品。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 7 | 散装食品（食用农产品除外）贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 8 | 冷冻（藏）设施正常运转，有温度显示装置，温度符合规定。冷冻（藏）库使用防爆灯。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 9 | 食品及原料具有正常的感官性状，无超过保质期、无腐败变质等异常情形。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*10 | 未发现禁止经营的食品及原料，包括长江流域非法捕捞渔获物、禁止食用野生动物等。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 食品加工制作通用要求 | 11 | 具有与加工制作的食品品种、数量相适应的加工场所及设施设备，设施设备清洁，运转正常。未超出供餐接待能力。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*12 | 加工食品原料、半成品、成品的工具容器有明显的区分标识，分开使用，防止生熟食品交叉污染。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 13 | 未在食品加工场所贮存非食品用化学物质和其他可能危害人体健康的物质。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*14 | 食品加工过程符合要求，用水符合生活饮用水标准。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 15 | 配备通风、排烟、充足的自然光或人工照明设施，光源不改变食品的感官颜色。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 粗加工区 | 16 | 动物性食品、植物性食品、水产品三类食品原料分开清洗，清洗后的食品原料与未清洗的分开存放。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 切配区 | 17 | 半成品与成品分区存放。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 18 | 禽蛋清洗外壳后使用，必要时消毒外壳。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 烹饪区 | 19 | 调味料容器表面清洁、加盖，调味料按标签要求使用。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*20 | 存放食品添加剂有专柜（位），并标注“食品添加剂”字样。食品添加剂（含拆包盛放）的标签上标注有使用范围、用量、使用方法、生产日期和保质期等内容。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*21 | 未超范围、超限量使用食品添加剂，准确称量和记录有“最大使用量”规定的食品添加剂。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 专间 | \*22 | 生食类食品、冷食类食品、裱花蛋糕等加工在专间内进行（可不在专间加工的情形除外）。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 23 | 专间有明显标识，标明用途。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 24 | 专间门能自动闭合，窗户为封闭式（用于传递食品的除外），专间门和食品传递窗口及时关闭。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*25 | 设置独立空调、空气消毒、洗手消毒、食品冷藏等设施。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 26 | 专间内由专人加工制作，更换专用的工作衣帽、佩戴口罩并清洗消毒手部后进入专间。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*27 | 使用专用的工具、容器、设备，使用前消毒，使用后洗净并保持清洁。专间存放食品为可直接入口食品。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 28 | 专间内废弃物容器的盖子为非手动开启式。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 专用操作区 | \*29 | 备餐、制作现榨果蔬汁或果蔬拼盘、制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）及预包装食品的拆封、装盘、调味等加工制作在专用操作区或专间内进行。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 30 | 操作区有明显标识，标明用途。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*31 | 使用专用的工具、容器、设备，使用前消毒，使用后洗净并保持清洁。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 32 | 加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为净化水或处理后的直饮水。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 33 | 加工制作人员穿戴专用的工作衣帽，佩戴口罩，加工制作前清洗消毒手部。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 供餐管理 | \*34 | 烹饪后至食用前超过2小时的高危易腐食品，在高于60℃或低于8℃条件下存放。在8℃～60℃条件下存放超过2小时、且未发生感官性状变化的，充分再加热后供餐。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 35 | 供餐过程中对食品采取有效防护措施。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 36 | 垫纸、餐具托等与餐具直接接触的物品一客一换。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 食品留样 | \*37 | 集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐的餐馆以及养老机构食堂、医疗机构食堂、供餐人数超过100人的建筑工地食堂，每餐次食品成品留样，每个品种留样量不少于125克，存放48小时以上，并有留样记录。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 废弃物处理 | 38 | 设置专门的加盖餐厨废弃物收集设施并有明显标识。建立台账，按照规定交由符合要求的生活垃圾运输单位或者餐厨垃圾处理单位处理。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 餐用具洗消管理 | \*39 | 有专用的餐用具清洗消毒水池或设备，未与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池混用。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 40 | 洗涤剂、消毒剂符合国家标准，包装上标识有产品名称、生产厂名和厂址等内容。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 41 | 采用物理消毒的，配备相适应的消毒设备，运转正常，消毒温度和时间符合相关要求。采用化学消毒的，消毒液配制行为和消毒液浓度符合相关要求。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 餐用具保洁管理 | \*42 | 消毒后的餐饮具表面光洁，无油渍、残渣、异味，符合GB 14934《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》的规定。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*43 | 消毒后的餐饮具存放在清洁、专用、密闭的保洁设施中。大件餐饮具可使用敞开式的货架存放，采取防护措施。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 文件与记录管理 | 44 | 企业建立从业人员健康管理、食品安全自查、食品进货查验记录、原料控制、过程控制、食品安全事故处置等制度，并落实制度要求。企业对从业人员进行食品安全培训。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*45 | 食品安全管理人员按规定参加食品安全培训，具备相应的食品安全管理能力。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| 46 | 开展每日晨检、食品安全自查等，并做好记录。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*47 | 从事接触直接入口食品工作的从业人员持有有效健康证明。 | □是□否  □合理缺项 |  |
| \*48 | 具有食品、食品添加剂、食品相关产品的随货证明文件、每笔购物或送货凭证。使用集中消毒餐饮具的，具有集中消毒餐饮具企业的营业执照和产品的消毒合格证明。采购畜禽肉类的，还具有动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还具有肉品品质检验合格证明和非洲猪瘟病毒检测合格报告。保存期限符合规定。 | □是□否  □合理缺项 |  |

说明：1.检查结果判定方法：①符合：未发现检查的重点项和一般项存在问题；②基本符合：发现检查的重点项存在1项及以下不合格，且70%≤一般项合格率＜100%；③不符合：发现检查的重点项存在2项及以上不合格，或一般项合格率＜70%。

2.存在合理缺项时，一般项合格率的计算方法为：合格项目数/（检查的项目数－合理缺项的项目数）×100%。

3.当次检查发现的不合格项目，应列入下次检查必查项目。

附件3-2：

**广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-膳食服务满意度调查表**

填写时间： 调查地点：

调查人员类别：□职工 □入住长者 □其他（家属等）

为了提高膳食服务的整体服务水平，为入住长者提供更优质的膳食服务，恳请您利用几分钟时间填写这份问卷调查，以提供我们改进的方向。谢谢您的合作与支持。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 对膳食服务工作人员的整体精神面貌，服务态度 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 2 | 对膳食的质量（食材新鲜度） | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 3 | 对膳食的分量 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 4 | 对膳食服务工作人员处理问题、引导、协调能力 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 5 | 对膳食服务的环境卫生 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 6 | 对膳食的饭菜种类 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 7 | 对膳食的饭菜口味（可口度） | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 8 | 膳食问题处理的及时性 | | 非常满意 □ | 满意 □ | 不满意 □ |
| 9 | 在对入住长者膳食服务方面，您认为需要改进的地方或建议： | | | | |
|  |  |  | |  |  |
|  | 满意调查结果：满意占： % |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  |

附件3-3：

广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目-膳食服务每周管理监督检查表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查区域 | | 检查标准 | | 分值 | 得分 |
| 1 | 每天配送 | 检查菜的新鲜程度，有无异叶、变质、烂叶的现象。 | | 2 |  |
| 2 | 对每天提供肉类的供货商要检查是否有质检合格证，对证件上的生产日期，保质日期进行核实。 | | 3 |  |
| 3 | 确认证件后对肉的质量进行检查，主要从肉质、颜色、气味、水分上进行判断肉的质量，若出现的质量问题要上报主管部门。 | | 3 |  |
| 4 | 包装好的调料品主要检查包装上注明的生产日期、保质期、规格 、生产地等相关内容，对供货商要求出示单据，生产合格证等相关证件。 | | 3 |  |
| 5 | 全料类散装的料品在验收时注意检查里面是否含有杂质，有无烂的、碎的、小石子等。还要检查料品的干燥度、色泽，是否有异味，确认没有质量问题就对照票据上的斤数进行验收。 | | 2 |  |
| 1 | 仓库 | 冻品、鱼、肉类无过期、变质、合格证、检疫证齐 | | 3 |  |
| 2 | 米、面、油为主流品牌，具备合格证，在保质期内 | | 3 |  |
| 3 | 调味品、副食品合格证齐全，未过期 | | 3 |  |
| 4 | 货物存放整齐、标记分明、仓库场地卫生，无积灰 | | 2 |  |
| 5 | 货物包装完好、散装货物密封加盖 | | 2 |  |
| 6 | 打饭窗口 | 打饭窗口 工作人员需统一着装，戴口罩、手套，按规定操作 | | 3 |  |
| 7 | 米饭、面点、有无变质、变味，是否合格 | | 3 |  |
| 8 | 健康证需集中张贴在公示栏 | | 2 |  |
| 9 | 打饭台不得摆放私人物品工作人员不得在窗口内进食 | | 1 |  |
| 10 | 打饭台物料摆放整齐，窗口擦拭干净无灰尘、无污垢 | | 2 |  |
| 11 | 餐厅 | 餐厅 地面干净、餐桌整齐，无积灰、无油渍 | | 2 |  |
| 12 | 顶棚格栅无灰尘、无蜘蛛网、无卫生死角 | | 2 |  |
| 13 | 窗户整洁明亮，无积灰 | | 2 |  |
| 14 | 餐盘清洁干燥、碗筷无油污、清洁干净 | | 2 |  |
| 15 | 消毒设施正常使用、无安全隐患 | | 3 |  |
| 16 | 菜品留样保存 | | 3 |  |
| 17 | 收餐及时、无大面积堆积 | | 2 |  |
| 18 | 后厨 | 工作人员按规定操作，卫生、穿戴合格 | | 3 |  |
| 19 | 不存放私人用品，工作台、场地干净、卫生 | | 2 |  |
| 20 | 紫外线灯按规定时间工作 | | 3 |  |
| 21 | 工作人员个人饮食和公共饮食分开摆放 | | 3 |  |
| 22 | 菜筐、案板、推车、垃圾桶及时清洗，摆放整齐 | | 3 |  |
| 23 | 荤菜、熟菜做好储存，杜绝蚊虫 | | 3 |  |
| 24 | 享调工具、用具、灶台，及时清洗，保持清洁 | | 3 |  |
| 25 | 肉类、蔬菜分开加工，操作间保持干燥 | | 3 |  |
| 26 | 不使用违规食品添加剂 | | 3 |  |
| 27 | 消防栓、电表箱等物品整齐，整齐摆放无安全隐患 | | 3 |  |
| 28 | 食品留样分量、时间充足，记录清晰 | | 3 |  |
| 29 | 每天监督分饭分菜分汤情况 | | 3 |  |
| 30 | 每周一次对抽风装置进行检查和保养清洁 | | 3 |  |
| 31 | 每周检查一次天然气仪表阀门是否完好 | | 3 |  |
| 32 | 每周检查一次燃气管线的完好状态 | | 3 |  |
| 33 | 每周检查一次燃气开关是否完好，以防止燃气泄漏 | | 3 |  |
| 合计得分 | | | | |  |
| 问题记录  （可附页） | |  | | | |
| 检查人签名: | | | 检查时间:  年 月 日 | | |
| 被检查人签名确认： | | |

附件4：

广州市增城区颐养院弹性支出及配套服务项目

月月度考核汇总表

被考核单位： 年 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核依据**  **得分**  **考核情况** | **附表得分**  **（详见后附材料具体考核表得分情况）** | **权重得分** |
| 护理质量考核评分  （权重占比40%） |  |  |
| 洗涤服务质量月度考核评分  （权重占比30%） |  |  |
| 膳食服务质量月度考核评分  （权重占比30%） |  |  |
| 权重合计得分 | |  |

当月分值90分以上（含90分）的为优秀，支付当月100%服务费。当当月分值低于90分以下（不含90分）时，每少1分扣中标人当月服务费的1%服务费；即89分，扣中标人当月服务费的1%服务费；88分扣中标人当月服务费的2%服务费；87分扣中标人当月服务费的3%服务费；以此类推。分值低于55分（不含55分），或连续三次分值低于60分（不含60分），采购人有权终止合同。

考核人签名：

考核日期： 年 月 日

附件5：

广州市增城区弹性支出及配套服务项目-其他服务文书服务月度考核表

被考核单位： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **服务标准要求** | **分值** | **得分** |
| 1 | 工作责任心 | 尊重并维护单位利益和形象；乐意接纳额外的任务和必要的加班；积极主动承担相应的工作任务和责任；保持良好的出勤记录，无不合理缺席 | 20 |  |
| 2 | 工作态度 | 主动服从上级的工作指示或任务安排；在无监督情况下保持稳定的工作质量 | 20 |  |
| 3 | 基础知识 | 具备读写和计算方面的基础知识；有一定的理论和专业知识；具有适应岗位工作要求的业务知识 | 15 |  |
| 4 | 文件制作、传递 | 文件的制作、传递有标准流程，上传下达及时准确率达95%以上 | 5 |  |
| 5 | 文件管理 | 文件管理存放整齐无缺失 | 5 |  |
| 6 | 会务组织 | 会务安排得到无投诉，满意度达95%以上 | 5 |  |
| 7 | 接待安排 | 接待工作合理安排，礼貌待客 | 5 |  |
| 8 | 文字打印、服务 | 文字打印、复印及时，错误率不超5% | 5 |  |
| 9 | 执行力 | 不怕艰难困苦，坚持不懈地完成工作任务；能够随机应变 | 10 |  |
| 10 | 岗位技能 | 掌握工作的要领和要诀；能及时发现并纠正错误 | 10 |  |
| 合计得分： | | | |  |

当月分值90分以上（含90分）的为优秀，支付当月100%服务费。当当月分值低于90分以下（不含90分）时，每少1分扣中标人当月服务费的1%服务费；即89分，扣中标人当月服务该服务岗的服务费的1%服务费；88分扣中标人当月该服务岗的服务费的2%服务费；87分扣中标人当月该服务岗的服务费的3%服务费；以此类推。分值低于55分（不含55分），或连续三次分值低于60分（不含60分），采购人有权终止合同。

考核人签名：

考核日期： 年 月