

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

A. Giới thiệu chung về gói thầu

- Tên dự toán: Hội nghị, hội thảo;
- Tên gói thầu: Cung cấp tiệc nhẹ cho các chương trình hội nghị, hội thảo, sự kiện tại Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh;
- Loại hợp đồng: Theo đơn giá cố định;
- Thời gian thực hiện gói thầu: 12 tháng

B. Mục tiêu công việc

Cung cấp tiệc nhẹ cho các chương trình hội nghị, hội thảo, sự kiện tại Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh) theo đúng thời gian và kế hoạch đã đề ra

C. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu

I. Yêu cầu chung

- Địa điểm: Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh (215 Hồng Bàng, Phường Chợ Lớn, Thành phố Hồ Chí Minh)
- Số lượng cung cấp mỗi ngày sẽ được thông báo trước 24 giờ. Số lượng tối thiểu là 30 phần/đơn đặt hàng
- Vị trí phục vụ tiệc: Theo sắp xếp của Bệnh viện đồng thời đảm bảo phục vụ được 03 vị trí cùng 1 lúc.
- Nơi sản xuất đảm bảo có giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm hoặc biên bản kiểm tra an toàn vệ sinh thực phẩm của cơ quan, chính quyền địa phương hoặc thành phố nơi đơn vị đăng ký kinh doanh được cấp còn hiệu lực đến thời điểm đóng thầu và nhà thầu cam kết duy trì hiệu lực các giấy phép trong thời hạn hiệu lực hợp đồng trúng thầu.
- Tất cả các nguyên liệu chế biến, thực phẩm phải có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng theo Luật An toàn thực phẩm.
- Đảm bảo an toàn vệ sinh an toàn thực phẩm đối với các món ăn do đơn vị chế biến, cung cấp. Trong trường hợp thực phẩm của đơn vị cung cấp gây ảnh hưởng đến sức khỏe của bất kỳ cá nhân nào đã sử dụng thực phẩm của đơn vị cung cấp trong quá trình phục vụ, đơn vị phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.
- Nơi sản xuất bánh, sơ chế trái cây cách Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh trong vòng bán kính 05km.
- Nhà thầu chịu trách nhiệm trong việc vận chuyển thức ăn từ nơi sơ chế, chế biến đến địa điểm tổ chức. Phải đảm bảo thức ăn được bảo quản sạch sẽ trong quá trình vận chuyển (đảm bảo thức ăn luôn cách mặt đất hoặc sàn xe vận chuyển 15cm trở lên). Vận chuyển trong bệnh viện theo sắp xếp của nhân viên Bệnh viện.

II. Phần ăn tiệc nhẹ

Một phần ăn bao gồm: Bánh, trái cây, nước uống và các dụng cụ để phục vụ tiệc theo quy định sau:

a) Bánh

- 03 loại bánh, trong đó tối thiểu có 02 loại bánh trong danh sách sau:

rat

Bánh đậu xanh	Bánh mì bơ tỏi
Bánh chuối	Bánh bum trứng muối
Bánh bông lan nhỏ	Bánh bắp chà bông
Bánh đúc + nước cốt dừa	Bánh Pateso
Bánh bò + nước cốt dừa	Bánh bông lan chà bông
Bánh su kem/ Su kem Singapore	Bánh croissant
Bánh da lợn	Bánh sandwich ham
Bánh danish thơm, dâu	Bánh tart gà
Bánh muffin chocolate/trà xanh/vani	Bánh tart trứng
Bánh flan	Bánh mì chà bông
Bánh khoai mì	Bánh Mexico
Bánh bò thốt nốt	Bánh mì phô mai đường
Bánh Soft roll	Bánh tart dừa

- Định lượng bánh: Tối thiểu 40 gram/ loại bánh.
- Bánh được trình bày trên các đĩa sứ gọn gàng, đẹp mắt, bọc màng thực phẩm vệ sinh đến trước khi mở tiệc.
- Nhà thầu cung cấp danh sách bánh để Bệnh viện lựa chọn xây dựng thực đơn cho mỗi buổi.

b) Trái cây:

- 03 loại trái cây theo mùa (dưa hấu, dưa lưới, táo, nho, bưởi, thanh long...), tươi mới, không hư hỏng, dập nát.
- Định lượng: Tối thiểu 4 kilogram/loại/ 50 phần. Nhà thầu được phép sai số $\pm 2\%$ trên số định lượng. Đối với các loại trái cây to và/hoặc có vỏ dày, cần bóc vỏ, định lượng được tính sau khi vỏ được bóc.
- Trái cây được trình bày trên các đĩa sứ gọn gàng, đẹp mắt, bọc màng thực phẩm vệ sinh đến trước khi mở tiệc.

c) Thức uống: Tối thiểu 04 loại thức uống và phải có nước chanh, trà, cà phê (đen, sữa (tươi và đặc)), nước lọc được đặt trong bình chứa riêng biệt. Không sử dụng cà phê hòa tan.

d) Dụng cụ phục vụ phần ăn: Bộ tách sứ màu trắng uống trà cà phê, ly giấy uống nước lọc, đĩa sứ nhỏ màu trắng để ăn bánh, trái cây, muỗng nhỏ và nĩa nhỏ dùng cho khách uống trà, cà phê và ăn bánh (Không sử dụng đồ nhựa). Thay mới dụng cụ đã được sử dụng và đảm bảo trên bàn trưng bày số lượng đủ để khách dùng.

III. Phục vụ

a) Yêu cầu về nhân viên phục vụ:

- Thời gian phục vụ tính từ thời gian mở tiệc đến thời gian kết thúc tiệc tối đa 5 giờ/buổi (không bao gồm thời gian chuẩn bị tiệc)
- Cử tối thiểu 02 nhân viên/mỗi khu vực phục vụ cho 50 khách. Trang phục nhân viên sạch sẽ, gọn gàng, tươm tất.

+ Nhân viên nam: Áo sơ mi đồng phục, quần tây, giày tây/giày có quai hậu, tóc cắt ngắn gọn gàng.

+ Nhân viên nữ: Áo sơ mi, quần tây hoặc chân váy bút chì, tóc búi cao có lưới búi tóc.

- Thái độ phục vụ: Hòa nhã, lịch sự, không gây gổ, không văng tục, không to tiếng, không xao lãng công việc.

b) Trang trí

- Mặt bàn đặt thức ăn, nước uống có khăn phủ và trên cùng là một lớp vải phi bóng để trang trí, xung quanh bàn được kết vải phủ theo kiểu nếp gấp phải có vật dụng trang trí theo phong cách nhẹ nhàng, tinh tế và phải thay đổi thường xuyên.

- Bàn tiệc đứng được phủ vải và buộc nơ phần chân bàn, trên mặt bàn phải có dụng cụ đựng giấy ăn + giấy ăn và hộp đựng tăm + tăm được bọc trong giấy. Cung cấp tối thiểu 02 bàn tiệc đứng/50 phần (khách)/ khu vực và số lượng cụ thể theo mỗi lần đặt hàng.

- Đảm bảo trang trí khu vực tiệc sang trọng, lịch sự, có hoa tươi trên bàn đặt thức ăn và bàn tiệc đứng.

c) Hoàn thành công tác chuẩn bị (sắp đặt bàn, ghế, dụng cụ...) và trình bày (nếu có) theo yêu cầu của Bệnh viện đối với mỗi đơn đặt hàng, nhưng không trễ hơn 90 phút trước giờ mở tiệc.

d) Công tác vệ sinh: Dọn dẹp sạch sẽ và trả lại mặt bằng ban đầu cho Bệnh viện sau mỗi buổi tiệc.

IV. Đặt hàng và xác nhận đơn hàng

- Trong thời gian thực hiện hợp đồng, dịch vụ được phục vụ từng lần. Bệnh viện sẽ gửi đơn đặt hàng đến địa chỉ email do Bên B cung cấp bao gồm các thông tin cần thiết về: Ngày dự kiến tổ chức tiệc, số lượng cần cung cấp, số lượng dự phòng (nếu có), thực đơn (bánh + trái cây), yêu cầu cụ thể về trang trí và các nội dung lưu ý khác trong quá trình phục vụ tiệc (nếu có).

- Nhà thầu có nghĩa vụ xác nhận thông tin đơn đặt hàng của Bệnh viện trong vòng 12h kể từ thời điểm nhận được. Trường hợp có đề xuất điều chỉnh thực đơn, nhà thầu gửi không muộn hơn 24h trước giờ tổ chức tiệc. Việc điều chỉnh thực đơn phải được đồng ý của Bệnh viện trước khi thực hiện.

V. Quy định về lưu mẫu

- Dụng cụ lưu mẫu thức ăn: Dụng cụ lưu mẫu thức ăn phải có nắp đậy kín, chứa được ít nhất 100 gam đối với thức ăn khô, đặc hoặc 150 ml đối với thức ăn lỏng. Dụng cụ lấy mẫu, lưu mẫu thức ăn phải được rửa sạch và tiệt trùng trước khi sử dụng.

- Lấy mẫu thức ăn

+ Mỗi món ăn được lấy và lưu vào dụng cụ lưu mẫu riêng và được niêm phong. Mẫu thức ăn được lấy trước khi vận chuyển đi. Mẫu thức ăn được lưu ngay sau khi lấy.

+ Lượng mẫu thức ăn: Bánh + trái cây tối thiểu 100 gam/mỗi loại; Thức ăn lỏng tối thiểu 150 ml.

- Bảo quản mẫu thức ăn lưu: Mẫu thức ăn được bảo quản riêng biệt với các thực phẩm khác, nhiệt độ bảo quản mẫu thức ăn lưu từ 2°C đến 8°C. Thời gian lưu mẫu thức ăn ít nhất

là 24 giờ kể từ khi lấy mẫu thức ăn. Khi có nghi ngờ ngộ độc thực phẩm hoặc có yêu cầu của cơ quan quản lý thì không được hủy mẫu lưu cho đến khi có thông báo khác.

- **Sổ lưu mẫu và hình ảnh:**

+ Nhà thầu phải có sổ lưu mẫu thức ăn riêng cho mỗi lần phục vụ tiệc tại bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh. Sổ lưu mẫu phải có các nội dung cơ bản: Tên cơ sở cung cấp; Ngày lưu mẫu (Ngày, tháng, năm); Tên mẫu thức ăn - giờ chế biến - số lượng suất ăn - khối lượng/thể tích lưu - chất lượng mẫu - dụng cụ dùng để lưu mẫu (yêu cầu = inox) - nhiệt độ bảo quản mẫu – thời gian lấy mẫu (Ngày, tháng, năm) – thời gian hủy mẫu (Ngày, tháng, năm) - người lưu mẫu (ký tên) – người hủy mẫu (ký tên).

+ Nhà thầu cung cấp sổ lưu mẫu và hình ảnh mẫu lưu của từng đơn hàng đặt hàng cho Bệnh viện khi có yêu cầu.

VI. Xử lý sự cố an toàn thực phẩm

Khi có sự cố về an toàn thực phẩm được báo cáo, khiếu nại, thông báo, phản hồi bởi thực khách/Bệnh viện (bằng bất kỳ hình thức nào: văn bản, email, điện thoại, ...) do teabreak của nhà thầu cung cấp, nhà thầu tích cực phối hợp trong quá trình khắc phục và xác định nguyên nhân.

Trong trường hợp có bằng chứng xác định sự cố về an toàn thực phẩm do sản phẩm, lỗi của nhà thầu, nhà thầu chịu trách nhiệm hoàn toàn về các thiệt hại phát sinh với bên bị thiệt hại. Đồng thời nhà thầu bị đánh giá là không đạt với đơn hàng có sự cố, không được thanh toán và Bệnh viện có quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng ngay với nhà thầu.

VII. Kiểm tra, kiểm nghiệm, đánh giá chất lượng dịch vụ và nghiệm thu

7.1. Kiểm tra, kiểm nghiệm:

a) Kiểm tra tại thời điểm nhận hàng và trong thời gian phục vụ tiệc:

+ Kiểm tra việc chia thức ăn, khu vực bày thức ăn. Trường hợp các khu vực trưng bày chưa đúng, nhà thầu điều chỉnh đến khi Bệnh viện đồng ý.

+ Không đúng về danh mục trúng thầu, chủng loại, kích cỡ theo đơn đặt hàng;

+ Kiểm tra các món ăn đối chiếu với thực đơn: Các món ăn đúng với thực đơn đã được đặt hàng. Trong bất kỳ trường hợp nào nhà thầu không thể cung cấp món ăn theo thực đơn đã thống nhất trước đó, Bệnh viện có quyền từ chối nhận, và nhà thầu sẽ không được thanh toán phần thực đơn khác với thực đơn được Bệnh viện đặt hàng, trừ trường hợp Bệnh viện có quyết định khác.

+ Kiểm tra vệ sinh dụng cụ ăn uống: Sạch sẽ, đúng quy cách. Nhà thầu thực hiện thay thế ngay những dụng cụ không đạt yêu cầu.

+ Kiểm tra dụng cụ che đậy, trang thiết bị phương tiện bảo quản thức ăn: Thức ăn được bao bọc, bảo quản vệ sinh đến trước khi mở tiệc. Trường hợp không được bao bọc để bảo quản theo yêu cầu, phần ăn phải ngay lập tức dừng phục vụ và nhà thầu không được thanh toán giá trị phần ăn đó.

+ Đánh giá cảm quan về các món ăn: Kiểm tra bằng mắt thường, nếm thử, ngửi, sờ không phát hiện có dấu hiệu bất thường, mùi, vị lạ. Trong trường hợp nhân sự phụ trách của Bệnh viện tại thời điểm kiểm tra nhận thấy có dấu hiệu bất thường, mùi lạ trong bất kỳ món

ăn nào, Bệnh viện có quyền yêu cầu ngừng phục vụ món ăn đến khi có kết quả kiểm tra, kiểm nghiệm mẫu lưu tại đơn vị do Bệnh viện chỉ định. Chi phí kiểm nghiệm do nhà thầu chi trả trong bất kỳ trường hợp nào.

- Kiểm tra nguồn gốc thực phẩm: Tại bất kỳ thời điểm nào, Bệnh viện có quyền yêu cầu nhà thầu cung cấp thông tin nguồn gốc thực phẩm cho đơn hàng cung cấp (chứng nhận về nguồn gốc, xuất xứ, hợp đồng mua bán, hóa đơn và các giấy tờ khác có liên quan). Trong trường hợp nhà thầu không cung cấp được, nhà thầu bị xem là vi phạm hợp đồng, bị phạt 8% trên giá trị đơn hàng đã đặt của lần kiểm tra đó.

7.2. Khảo sát độ hài lòng của thực khách

- Bệnh viện sẽ tiến hành đánh giá độ hài lòng của thực khách đối với hàng hóa, dịch vụ nhà thầu cung cấp. Kết quả khảo sát là cơ sở đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ và chất lượng nhà thầu.

- Cách thức khảo sát:

+ Đơn vị thực hiện khảo sát: Bệnh viện Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện

+ Đối tượng khảo sát: Khảo sát ngẫu nhiên số lượng thực khách tại tiệc

+ Hình thức khảo sát: online hoặc offline form giấy theo mẫu đính kèm

- Số lần thực hiện khảo sát:

+ 05 lần cung cấp đầu tiên: Khảo sát tối thiểu 100 khách/tiệc hoặc 100% khách tham dự khảo sát trong trường hợp số lượng đặt hàng nhỏ hơn 100 phần. Trong trường hợp 3/5 lần có kết quả khảo sát "không đạt", Bệnh viện sẽ chấm dứt hợp đồng với nhà thầu.

+ Sau 05 lần đầu tiên, tần suất khảo sát sẽ do Bệnh viện quyết định.

- Yêu cầu kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát "đạt" chỉ khi tối thiểu 60% mẫu khảo sát có kết quả từ "hài lòng" đến "rất hài lòng".

7.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ và nghiệm thu

- Nguyên tắc đánh giá: Đảm bảo đánh giá đúng chất lượng thực tế chất lượng dịch vụ theo các yêu cầu của E-HSMT và hợp đồng giữa hai bên.

- Cách thức đánh giá, nghiệm thu: Nhân viên Bệnh viện thực hiện đánh giá theo các tiêu chí chất lượng dịch vụ theo mẫu đính kèm

- Giá trị thanh toán theo thực tế nghiệm thu.

- Hai bên thực hiện nghiệm thu sau mỗi lần phục vụ và nghiệm thu khi hết thời gian thực hiện hợp đồng. Biên bản nghiệm thu phải được ký xác nhận bởi đại diện hai bên.