合同书

甲方（采购人）：无锡市老龄工作发展促进中心（无锡市社会福利中心）

乙方（中标人）：无锡中食餐饮服务有限公司

项目编号：JSZC-320200-WXCH-G2026-0002

一、 采购内容：无锡市老龄工作发展促进中心2026年食堂餐饮服务外包项目

二、 合同金额：大写：壹佰肆拾玖万元整 ；小写：1490000元 ；

三、 服务要求：详见采购文件及投标文件

四、 服务期限：2026年4月6日-2027年4月5日

五、 服务地点和方式：无锡市老龄工作发展促进中心内，甲方指定方式

六、 货款支付步骤和办法：详见合同条款

七、 售后服务：详见合同条款

八、 违约责任：详见合同条款

九、 解决争议的方式：详见合同条款

十、 其他事项：详见合同条款

十一、合同不可分割部分：

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在报价、评审过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：

合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份。

十三、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经采购代理机构见证后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

2026年4月21日

乙方（中标人）：（盖章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

2026年4月21日

见证方：无锡超宏工程咨询有限公司（盖章）

★备注：甲乙双方必须以本格式文本，按照合同条款拟订合同。

合同条款

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，通过公开招标，经甲、乙双方协商同意，签订餐饮服务外包合同。在合同有效期间，甲、乙双方必须遵守国家法律法规和履行本合同条款，以保护甲、乙双方的合法权益不受侵犯。

一、服务期限

1、餐饮服务期为1年（2026年4月6日-2027年4月5日）。

2、合同期满，如有需要，乙方应根据甲方的要求延续提供服务，双方权利义务按原合同规定执行。

二、餐饮运行模式

本项目采用单包管理的餐饮运行管理模式。甲方负责食品原材料采购、核价及成本核算；乙方提供服务人员及技术服务，负责菜点工艺流程实施与管理，按甲方要求提供护理区餐饮配送和食堂环境清扫，协助甲方做好成本控制。甲方如因临时团餐需求需新增其他运行管理模式的，乙方应积极配合。

三、餐饮供应方式

1、针对就餐人员不同需求，分别提供工作用餐、服务对象（特困人员、老人）用餐、特殊用餐、营养餐和中餐厅接待用餐。

2、大餐厅每天供应早、中、晚三餐，全年开餐，早中晚餐按照甲方需求提供。特殊餐、营养餐根据需要提供。

3、供应品种：套餐类、自助类、风味小吃类、面食类、面点类、小炒类。

四、服务人员需求说明

1、本项目配备的人员 25 名，包括：现场管理人员 1 名、厨师长 1 名、副厨师长 1 名，厨师 5 名，点心师 2 名，餐厅洗菜、切菜、配菜、洗涤、消毒、送餐等服务工作人员 15 名。所配备的人员中，至少有 1 人有营养师资格证书。

2、管理负责人、技术人员、工作人员、服务人员应具有无锡市、县级以上医院体检的健康证明。工作人员年龄女性不得超过55周岁、男性不超过63周岁，其中服务员超过55周岁的不超过50%。

五、甲方提供乙方的经营条件

1、甲方提供乙方厨房设施设备、排风设备、排污设备、餐桌、桌椅、水、电、气等设备设施的无偿使用权。

2、甲方提供乙方项目经理办公室（值班室）1间，员工更衣室1间、食品仓库1间、杂物仓库1间的无偿使用权。

六、服务要求

1、乙方应组织一支“精干、高效、专业、敬业、健康”的餐饮服务团队，有能力为甲方提供安全、优质、高效、满意的餐饮服务。所有工作人员必须持有健康证，每年不少于一次健康体检。

2、严格执行《食品卫生法》《江苏省餐饮服务经营者食品安全自查指南》的各项规定，按要求做好自查和记录，不得出现变质、变味的饭菜。

3、所有员工进入岗位前必须穿戴统一工作服，使用一次性卫生手套、口罩，无关人员不得进入工作区域，工作时不得会客、吸烟、吃食品、大声喧哗和聊天。

4、严格遵守甲方的用餐时间，保证一日三餐按时正点开餐。工作人员及外来人员用餐在餐厅，在开餐前15分钟确保所有饭菜品全部摆放到位，开餐前5分钟所有服务人员站立到指定岗位等待开餐。

5、按时按点将服务对象（特困人员、老人）的饭菜全部送餐到楼层，确保饭菜保暖卫生，待服务对象完成就餐后将餐车收回。

6、用餐期间厨房保证食品菜肴不断档，就餐人员离开后及时擦拭干净备第二餐次人员使用，用餐时段结束后彻底清洁用餐区域，余留食品按规定处理。

7、日常保洁工作，要求地面清洁，下水道通畅，无积水，工作场所整洁，无积灰，墙壁无霉斑，各种餐具用品做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫，排油烟设施罩清洁不滴油。

8、项目管理人员每天应到所服务的区域巡视，每周听取用餐人员意见，及时整改。项目管理人员每月到中标单位所服务的部门发放用餐满意度调查表，作为月度考核工作质量的重要依据（满意度不低于80%）。

9、提供团餐、接待餐，不另外计结加班费。

乙方服务若达不到甲方要求，甲方可无条件要求乙方更换相关人员。

10、乙方必须对员工进行食品安全和消防安全的培训、教育，并制定安全管理制度，建立安全台账，确保服务过程中的安全质量问题。

七、甲方的权利与义务

1、甲方有权按合同约定，根据考核结果按月核算和支付合同款项。

2、甲方为乙方提供符合经营条件的排风设备、排污设备、餐桌、桌椅、水、电、气等设施设备，甲乙双方一起清点造册，办理交接手续。

3、甲方有权对乙方每天菜品的分量、质量、品质色味进行监督、验收。

4、甲方按行业考评细则对服务外包团队的工作进行全过程监督考评，对检查中提出的意见和要求，乙方必须及时响应，并整改到位。

5、甲方考核乙方团队管理人员、服务人员的服务态度、劳动纪律、工作质量、任务完成等情况。对不遵守甲方规章制度和劳动纪律，或多次被服务对象投诉的，有权提出更换，且乙方必须及时更换。

6、甲方不承担乙方与乙方工作人员因劳动关系、劳务关系产生纠纷的任何费用。

7、服务期内如乙方服务不符合合同中规定相关要求，甲方有权提前解除合同，且不承担任何责任。

8、《中华人民共和国民法典》规定的其他权利与义务。

八、乙方的权利与义务

1、餐厅内所需的低值易耗用品（消毒、洗涤、保洁、手套、口罩等用品）由乙方自行承担。

2、乙方每周五前必须按甲方所提供的用餐人员数量、用餐标准、菜肴品种、规格等方面的要求向甲方上报下周菜单，并对食品原材料的用量进行下单。必须保证餐厅全年伙食费收支平衡。

3、餐厅需维修、维护和添置设备、设施，由乙方书面上报，费用由甲方承担；如乙方因操作不当损坏设备设施影响用餐，维修费、误餐费由乙方承担（餐具年损耗率控制在 5%-7%以内，超出部分由乙方承担）。

4、乙方未经甲方同意，不得在厨房内进行食品外加工，一经发现将作违约处理

5、乙方必须健全餐厅逐日消耗制度、食品留样制度、索证登记制度，并搞好成本核算和膳食管理。

6、在经营过程中，因乙方管理、工艺流程不到位，引起病原性传播或食物中毒，一切责任由乙方负责，并承担相应的法律和经济责任。

7、乙方员工在服务期间所发生的福利费、工伤、生病住院、意外伤（亡）害等费用均由乙方承担。

8、乙方要教育所属员工要以“餐厅”为家，爱护“餐厅”桌椅等物品，尤其是不能有

监守自盗及其他违纪犯法行为发生，否则，依法依纪追究其责任。

9、乙方应根据甲方要求，安排一名厨师会同甲方工作人员对每日采购的食材进行验收把关，并签字负责。

10、乙方应建立、执行服务规章和考核制度，提交甲方审核确认。严格管理和考核，确保服务质量，接受甲方的监督和指导，对于甲方提出的整改要求应当立即落实。

11、乙方应全力配合、及时完成甲方临时性服务要求和突击性任务。

12、乙方应根据有关劳动法律法规要求，负责与员工劳动合同（用工合同）的签订、解除与缴纳社会保险金等相关手续。

13、未经甲方同意，不得以任何形式转租、转让、抵押承包合作项目，不得从事合同范围外服务。

14、 乙方应投保公众责任险。保险不足以覆盖的损失，仍由乙方依法承担全部赔偿责任。

15、乙方要对所属员工开展安全教育、培训、演练。在经营过程中，因乙方管理，工作流程不到位，引起的安全事故，一切由乙方负责，并承担相应的法律和经济责任。

16、《中华人民共和国民法典》规定的其他权利与义务。

九、费用结算及付款方式

1、餐饮外包服务总费用为 壹佰肆拾玖万 元（￥ 1490000 ）。

2、支付形式：按月支付，一年分 12 次付款。每月结束后考核，乙方根据考核结果提供正规发票，甲方收到发票后 15 个工作日内付款。

十、检查及考核

1、甲方定期或不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改期限将反馈给乙方，并每月对相应内容的检查结果进行考核。

2、服务管理质量考评表见**“附件”**。

3、甲方每月对乙方进行考核和抽查，考核综合得分在 95(含)分以上，当月不扣除服务费；考核综合得分在 90（含）分-95（不含）分，扣除当月服务费 300 元；考核综合得分在 85（含）分-90（不含）分，扣除当月服务费 500 元；考核综合得分在 80（含）分-85（不含）分，扣除当月服务费 800 元；考核综合得分在 80（不含）分以下，不足 80 分的每分扣当月服务费 1000 元。如乙方出现重大差错，甲方可根据单位具体规章制度另外开具处罚单，月

度考核不再重复扣分。注：扣款为累加制。

十一、违约责任

1、按招投标文件的规定执行（乙方应严格履行其对售后服务的承诺，否则，应承担相应的违约责任）。

2、乙方有下列情形之一的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总额20%的违约金，如甲方要求乙方继续履行合同的，乙方仍应当支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的（包括但不限于直接损失、间接损失、他方索赔、另行选择其他合作方额外产生的费用等），甲方有权要求乙方补足，并要求乙方承担差旅费、交通费、诉讼费、律师费、保全保函费等费用：

（1）乙方未按期完成相应阶段的工作并交付相应的工作成果；

（2）乙方提供的人员资料存在与事实不符的情形的；

（3）乙方未经甲方书面同意擅自转让本合同权利义务的；

（4）乙方不具有本合同相关的合法有效的资质的；

（5）乙方提供餐饮服务发生食品安全事故或不良舆论影响的；

（6）乙方存在其他违反本合同约定或法律法规规定的情形的。

3、合同期内如甲方运营模式发生重大变动或出现其它法律事由影响合同正常履行的，甲方提前一个月书面通知乙方后，可解除本合同，且无需承担违约责任或损害赔偿。

十二、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，应在招标方的主持下进行调解，协调不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十三、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》之规定解释。

十四、合同生效及其他：

合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份。

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经采购代理机构见证后生效。合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和投标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

附件：

2026年无锡市老龄工作发展促进中心餐饮服务管理质量考评表（试行）

考核月份： 月

年 月 日

考核内容	考核要求	考核标准	扣分	扣分原因
内部管理	1、各岗位职责明确、制度健全、台帐记录规范	①无岗位职责，扣2分/项；②制度、台帐不健全规范，扣3分。		
	2、员工按合同约定比例持证上岗	①技术人员缺1人扣5分，服务人员缺1人，扣3分；②厨师须持有相应等级证书上岗，证书缺1人，扣2分；③每位员工须持有健康证方能上岗，缺1人，扣1分。		
	3、员工培训有计划	①无计划扣2分；②无台帐记录扣2分；③培训时间、内容、人员落实不到位扣2分。		
	4、提倡节能降耗	发现人为因素有长明灯、长流水、空燃灶、无人空调现象，扣3分。		
	5、服从管理，听众现场指派	①不服从现场领导指挥或执行不到位的，扣2分/人次；②做有损中心声誉的，扣3分/人次。		
遵章守纪	1、提前到岗，不迟到、早退、离岗	①不按规定考勤、出勤率低于合同标准，扣2分/人次；②发现有迟到、早退、离岗现象，扣2分/人次；③上班做私事，扣2分/人次。		
	2、遵守国家法规和中心各项规定	①违反中心各项规定的扣2分 /人次；②发现员工有偷盗行为，除追究其责任外扣2分/人次。		
	3、团结互助，和谐共事	①发现不服从现场管理或推诿扯皮的扣1分/人次；②发现员工上班吵架现象扣1分/人次。		
	4、爱护餐厅所配设施设备	发现人为损坏的除按原价赔偿外，扣2分/人次。		
	5、原料原则上日清，确有多余放入仓库、冷库	严禁夹带现象，违者清退，扣15分/人次。		
	6、加强餐具管理，控制损耗	如超出正常损耗率的，每上升一个百分点，扣1分/人次。		
	7、严格按标准售餐、收费	售餐窗口工作人员，未按标准收费的，扣2分/人次。		
	8、严格落实厨房设备的操作章程，定期维护	①出现违规操作设施设备的，扣2分/次；②未定期维护扣2分/次。		

考核内容	考核要求	考核标准	扣分	扣分原因
工作质量	1、确保每日三餐按时送售的饭菜不断档	①未按规定时间开餐，扣2分/次；②未按食谱制作或擅自更改菜肴品种，扣2分/次；③售餐有饭菜断档现象发生，扣2分/次。		
	2、保证菜肴质量，讲究口味，饭菜保温	①菜肴味道，反映强烈扣1分/次；②饭有夹生，扣2分/次；③开餐期间有冷菜冷饭出现，扣2分/次。④菜肴搭配不佳，扣2分/次。⑤楼层分错、送错餐，扣2分/次。		
	3、按合同约定，及时调配服务人员	售、送餐人员发生无人或脱岗现象，扣2分/次。		
	4、主副食粗加工、拣洗干净	①切配主副食要精细，刀功不细扣2分/次；②米菜拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，扣3分/次。		
	5、健全逐日消耗、原料领取制度	未按规定做好逐日消耗或赶写原料领取记录台帐的，扣2分/次。		
	6、每周提前2天制订好食谱	如出现未按规定时间制订好食谱，扣2分/次。		
	7、供应服务质量在80%以上	季度服务测评满意率每下降1%，扣2分/次。		
安全卫生	1、落实卫生条例和食品加工要求，保持餐厅和工作环境整洁	①工作区及卫生区不整洁，扣2分/次；②餐具、桌椅不干净，扣2分/次；③办公区、操作间、更衣室脏乱差，扣2分/次。		
	2、每天做好主副验收、食品留样，有台帐	发现漏记、记录台帐不连续的，扣3分/次。		
	3、食品成品、半成品生熟分开	①冷库内食品生熟不分的，扣3分/次；②半成品存放无保鲜膜封存的，扣3分/次。		
	4、按规定处理厨房垃圾	厨房垃圾未按规定处理的，扣3分/次。		
	5、做好各类安全卫生台帐	未按防疫部门规定做好各项统计登记的，扣2分/次。		

考核内容	考核要求	考核标准	扣分	扣分原因
服务态度	1、主动热情，优质服务	①服务中态度冷漠，作风蛮横，粗鲁等不礼貌的行为扣2分/次；②餐厅服务人员与服务对象发生争吵扣2分/人；③有服务对象向中心进行投诉的，扣2分/人次。		
	2、仪容端正，面带微笑	①仪容仪表不良，扣2分/人；②服务态度生硬、不按规定讲礼貌用语，扣2分/人。		
	3、按规定着装，送、售餐时应着工作服，戴卫生口罩、手套	①餐饮工作人员不按规定着装，扣2分/人；②餐饮工作人员在作业时不佩戴口罩、手套，扣1分/人。		
安全生产	按无锡市老龄工作发展促进中心安全考核细则考核。	包括安全岗位责任、安全检查、安全整改、安全教育、安全会议、安全活动、应急处置、特殊岗位作业、施工、维保作业、应知应会等相关方面。		
加分项目	工作尽心尽责，积极参加中心的各种活动，积极维护集体荣誉，并做出显著成绩	①得到中心服务对象表扬信，加3-5分/次； ②落实中心布置任务认真，得到中心领导表扬的，加3-5分/次； ③满意率测评，以合同为基准，满意率每提高2个百分点，加1分； ④及时发现或积极参与各类突发事件处理，取得较好成效，加5分/次。		
扣分				
总得分				

中心考核组成员：　　餐厅负责人：

备 注：

1、考核综合得分在95(含)分以上，当月不扣除服务费；
2、考核综合得分在90（含）分-95（不含）分，扣除当月服务费300元；
3、考核综合得分在85（含）分-90（不含）分，扣除当月服务费500元；
4、考核综合得分在80（含）分-85（不含）分，扣除当月服务费800元；
5、考核综合得分在80（不含）分以下，不足80分的每分扣当月服务业1000元；
6、如承包人出现重大差错，采购人可根据单位具体规章制度另外开具处罚单，月度考核不再重复扣分。
7、扣款为累加制。