常州市第三人民医院食堂委托经营管理项目合同

甲方（需方）：常州市第三人民医院

乙方（供方）：苏州市蓝天膳食服务有限公司　　签订地点：

代理机构（鉴证方）：常州金诚招投标有限公司

合同时间：2026 年 7 月 31 日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：本项目是常州市第三人民医院食堂委托经营管理项目，在服务期间，严格按合同执行，食堂主要承担日常的三餐（早、午、晚）供餐服务。

项目概况：

1. 工作范围：常州市第三人民医院现有职工及实习人数约 1500 人，床位数 900 张。食堂位于 6 号楼一楼、二楼、三楼，合计面积约 1800 ㎡。其中一楼、二楼为洗、切、烧、售卖及送餐配送区域；三楼为包厢。

2. 用餐情况：服务期间，供应商承担职工用餐、患者用餐、患者营养餐的制作和售卖，及住院患者的订餐、送餐工作。

3. 供应方式：自选式和订餐模式

4. 供应品种：

4.1 医院职工及实习生为自选式：乙方提供新鲜食材，早餐：包子，咸菜，稀饭等；午餐：大荤菜 3-4 样；小荤菜 4-5 样；素菜 2-3 样；晚餐：荤菜 1-2 样；小荤菜 1-2 样；素菜 1-2 样；

4.2 患者营养餐采用订餐模式：开放病房病员（有家属、护工陪护）或其他可进行订餐的，根据需求直接向乙方订餐，相应费用由医院与乙方结算。

5. 供应时间：

5.1 周一至周日供餐时间：早餐：7:00-8:00，午餐：11:00-12:30；晚餐：16:00-17:30；

5.2 医务人员有活动的聚餐：乙方可提供聚餐服务，如甲方有此需求应提前预约乙方。

5.3 非因甲方原因，如乙方供餐延误，应提前半小时电话通知甲方，并及时启动应急预案，且延误时间不得超过 30 分钟。

第二条 合同期限

本项目有效期两年（自通知餐饮管理服务公司正式进场起），合同一年一签。本次合同第一年服务期限自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。其中：前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（1）招标文件（编号：JSZC-320400-CZJC-G2026-0038）

（2）乙方提供的投标文件；

（3）中标通知书；

（4）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 餐费结算

（一）结算方式

1.所有运营涉及的费用由乙方承担。甲方不提供其他投入，不承担水、电、食材采购、垃圾清运、人员薪酬福利、低值低耗用品、生物防治（灭蝇、灭蟑、灭虫、灭鼠等病媒生物消除），设备设施（除空调）的维修保养由乙方负责。

2.因餐食购买需要刷卡支付，刷卡餐费将暂存在医院账户上，双方按月结算，一个月为一个结算周期。

3.乙方向甲方缴纳管理费：固定2.5万元/月，由甲方在乙方的营业款中扣除；营业额以刷卡系统统计为准。

4.甲方每月结算支付上上月产生的费用。委托经营管理服务费=营业额金额-2.5万元-能耗费-考核处罚金额（如有）+考核奖励金额（如有）。（如1月营业额在3月结算给乙方）。

（二）履约保证金

1.乙方须在合同签订后5个工作日向甲方交纳履约保证金，金额为人民币贰拾万元整（¥200,000.00），履约保证金的形式：银行保函（含电子）、保险（保单）（含电子）、担保保单（含电子）、企业网银、电汇、汇票、支票等方式。

2.合同履行期满、完成全部退场及交接工作，且经甲方确认无食品安全事故、无债务纠纷、无员工工资拖欠、无违约行为、无遗留问题后，甲方在约定期限内将履约保证金全额退还乙方。

3.退还方式：采用银行保函（含电子）、保险保单（含电子）、担保保单（含电子）方式提交履约保证金的，到期后保证金按乙方原缴款账户原路退还。以其他方式递交的履约保证金的，到期后保证金按乙方原缴款账户原路退还。

4.退还时间：合同期满且验收合格、完成退场交接后15个工作日内。

5.退还条件：（1）合同期满，乙方已按约定完成食堂经营及退场、交接工作；（2）经营期间无重大食品安全事故、无卫生安全责任事故；（3）无拖欠员工工资、水电费、燃气费、原材料货款等债务纠纷；（4）无违反合同约定及甲方管理规定的行为，无未处理的违约、赔偿事宜。

6.履约保证金不予退还或予以扣罚的情形：出现下列情况之一的，甲方有权不予退还履约保证金，或直接从中抵扣违约金、赔偿金、罚款、损失费用、第三方索赔款等，保证金不足以弥补的，甲方有权继续向乙方追偿：（1）发生食品安全事故、食物中毒、传染病传播等责任事件；（2）存在违法经营、使用过期 / 变质 / 三无食品、违规添加剂等严重违规行为；（3）拖欠员工工资、食材货款、水电费、燃气费等，引发投诉、纠纷或上访；（4）擅自停业、停餐、撤场，或严重影响正常供餐秩序；（5）转包、分包、委托他人经营食堂；（6）违反食品安全、卫生、消防、治安等管理规定，给甲方造成损失或不良影响；（7）其他严重违约行为或导致合同无法继续履行的情形。

第五条 双方权利、义务

（一）甲方的权利、义务

1. 甲方有权对食品的价格进行监管。合同生效后，第一次进行服务前，所有的食品的价格须报备甲方后方可售卖；服务期内每次增加新的菜品，价格须报备甲方后方可售卖。每天售卖菜品的价格要在餐厅显目位置公示。

2. 监督指导乙方按照《食品安全法》及相关法律法规和院方用餐需求，组织加工制作和销售。监督乙方人员用工安排。

3. 对乙方服务管理工作进行管理、协调、督查和考核。

4. 负责提供窗口 IC 卡刷卡机及 IC 卡结算服务，负责网络处理。卡机、设备日常维修由甲方负责，如因乙方人为造成而损坏的，则由乙方负责费用及维修或赔偿。

5. 向乙方提供必要的办公用房，提供食堂所需水、电、(所产生的能耗费用由乙方承担)。

（二）乙方的权利、义务

1. 乙方负责食堂日常的生产、经营、接待、卫生等工作，组织食堂各类供应品种的加工制作和销售以及日常运行管理。

2. 乙方必须严格遵守《食品安全法》及相关法律法规，严把食品安全卫生质量关，乙方食堂管理必须符合卫生监督部门的相关要求。

3. 乙方必须配备一名有相当专业知识的食品安全管理员，专门负责本食堂加工制作过程的卫生和安全监督工作，依据有关法律和规定，进行全面监督，对乙方负责，并接受甲方监管和业务指导。

4. 乙方必须按食堂安全卫生管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷检测，并做好台账登记和管理工作。

5. 乙方必须建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，加强从业人员的培训与管理，严把员工素质关，做到管理规范化、服务标准化，杜绝任何食品安全卫生责任事故的发生。若因乙方的加工制作、食品安全、用电设备操作等问题所引发的责任事故，一切后果均由乙方负责。

6. 乙方负责提供适口、新鲜、卫生的膳食和热情的服务，同时严格控制主辅料的搭配及调味品的使用和管理，有效利用原材料，杜绝浪费，以降低成本。

7. 乙方必须严格按照《劳动法》及相关规定，规范用工及支付职工薪酬，必须符合常州本地最低工资标准和社会保险缴费要求，不得拖欠克扣员工应有待遇，确保职工的相关权益，从而保证用工合法性和人员队伍稳定性。如因用工不规范或薪酬问题等产生的纠纷与甲方无关， 由乙方负责解决。如发生债权、债务纠纷或工伤等责任事故，均由乙方负责承担。

8. 乙方负责招聘、录用所需服务人员，所有与服务人员相关的工资、福利、社会保险、服 装、体检、办理相关证件（健康证等）、税金、培训等所有费用，均由乙方支付。

9. 乙方所有工作人员必须身体健康，政治思想好，业务素质和工作责任心强，具备相应的能力和经验，经过岗前培训合格才能上岗。

10. 乙方及其员工要自觉遵守甲方的各项规章制度，遵纪守法，遵守职业道德，不得泄露任何公务秘密。

11. 乙方所有员工必须经过甲方及相关管理部门的入职审核，未通过审核的员工，甲方有权要求乙方按法律法规予以更换或辞退或禁止其进入工作场所、参与与本合同相关工作。乙方所有员工须报甲方备案，自觉维护甲方形象。

12.乙方须严格按照国家、行业主管部门及甲方相关管理规定，全面落实承包范围内消防、环境卫生、治安防范、用电用气、设备操作等安全管理工作；规范水、电、气及各类设备操作使用，指定专职安全管理人员统筹管控，并完整留存日常安全检查台账记录，杜绝各类安全责任事故发生。服务周期内，凡因乙方人员操作不当、管理疏漏等自身原因引发火灾、设备故障、人员意外伤亡等一切安全事故，全部安全责任、经济赔偿、法律后果均由乙方独立全额承担；由此给采购人造成财产、名誉损失的，供应商须足额赔偿全部损失，甲方不承担任何连带、补充责任。

13.服务期间，乙方对员工的安全负责，如因安全作业或安全预防措施不到位，造成的一切安全责任由乙方承担，与甲方无关。

14.乙方所有员工必须持证上岗（包括从业资格证书和有效健康证），注意个人卫生，上班期间必须穿统一的工作服，戴工作帽、工号牌，同时窗口人员必须全程戴口罩、卫生手套。相关费用由供应商承担。

15.乙方必须做到节约使用食堂水、电、气及易耗品，降低能耗，减少浪费，建立节约奖惩机制。

16.乙方必须负责服务期内厨、灶、餐饮用具及水、电、气等设施的日常维护保养，餐饮用具如有损耗需由乙方及时补齐。

17.服务期间，乙方可经甲方书面批准后对现有场所进行改造提升用餐环境，并合理使用采购人提供的设施设备，可自行更新添置所需的设备、设施、餐饮用具，乙方自行负责维修。撤场时，乙方需在甲方规定的时间内自行处置。到期未进行处置视为自行放弃所有权。乙方负责设施设备的正常维护和保养（空调除外），保证设施设备在合同期满时完整、完好，无人为损坏，使用期间维护费用由供应商承担。乙方负责食堂内部的软装，包括但不限于桌椅板凳的购置、炊具餐具的添置等。

18.负责承包范围内的消防安全、用电安全、操作安全，杜绝任何安全责任事故的发生。 若因乙方原因（如人员操作过失等因素）引发安全责任事故，由乙方负全责并承担对甲方造成损失的赔偿责任。

19.做好工作范围内的清洁卫生工作（包括厨房、餐厅、餐厅卫生间、办公场所、6号楼的楼梯、斜坡等送餐路途区域），做到窗明几净，就餐用具严格清洗消毒，剩饭剩菜及时处置，餐厨垃圾及时装桶密封送至垃圾房，做到工完场清、日产日清。妥善处理生产过程中产生的垃圾、废料（如包装物、废菜叶等），保证不出现浪费、污染等情况。

20.乙方必须在规定范围内合法工作，按甲方规定的加工制作、销售的流程进行加工制作和销售。

21.合同期间，因乙方人为因素造成设备、设施及餐饮用具损坏、丢失的，则由乙方自己负责维修或赔偿。合同期结束时，乙方交还给甲方的设备、设施及餐饮用具必须完好无损可用，否则要给予赔偿。赔偿费用甲方有权直接从考核费中扣除，考核费不足以赔偿损失的，乙方应继续赔偿，补足损失。

22.乙方负责甲方三甲评审相关食堂台账的登记和管理工作，台账须符合甲方及三甲评审相关要求。

23. 乙方负责住院患者的订餐、送餐工作。送餐服务应满足以下要求：

（1）送餐工具及包装容器须保持清洁卫生、密闭完好，采取必要的保温措施，确保餐品送达时中心温度符合食品安全要求；

（2）须按甲方规定的时间节点完成送餐，确保按时送达各病区及订餐人员；

（3）送餐人员须着装整洁、佩戴工号牌，服务过程中态度良好，不得与患者及陪护人员发生争执；

（4）送餐过程中须核对订餐信息，避免错送、漏送；

（5）因乙方原因造成送餐延误、错送、漏送或餐品不符合卫生要求的，乙方须承担相应责任，甲方有权依据考核制度予以扣分或处罚。

24. 乙方公司管理部门每季度派专人到现场，与甲方共同进行联合督查，形成督查报告，并对报告中反馈的问题及时整改到位。

第六条 厨房管理要求

（1）原材料保障

1. 采购使用的品牌食用油、优质大米、放心猪肉、新鲜时蔬，提出相关采购建议，进行三道农残检测，确保原材料品质安全。

2. 严格执行《食品安全管理制度》中食品采购索证和食品验收制度，所有原材料均需经过验收才可进入厨房。

3. 不得违规使用添加剂、色素、香精等。

4. 乙方采购的需冷藏、冷冻保存的食品原料，须在运输和储存过程中保持规定的温度条件，确保冷链不断链。配送车辆须具备冷藏或冷冻功能，配送过程中须留存温度监控记录备查。冷库、冷藏柜等储存设施须配备温度显示装置，并定期校准，确保储存温度符合食品安全要求。

（2）厨房规范

1. 确定每个菜品制作规范。

2. 厨房各岗位：原材料验收、初加工、清洗。

综合厨师规范化卫生操作程序，严格在“准备工作、操作要求、出品保障、善后操作、卫生要求”等五个方面来保障。

3. 所有使用的餐具、用具均按《洗碗工规范化操作程序》和《餐饮具清洗消毒保洁制度》严格执行，一次性使用的餐碗、筷、打包盒等选择符合国家卫生标准的环保型用具。

（3）环境卫生保障

按《环境卫生标准》要求对厨房、操作、备餐区、用餐区进行打扫；备齐回收区用品用具，垃圾存放桶、垃圾袋、餐具存放筐等；备齐清洁用品用具，洗涤液、消毒液、热水源、手套、毛巾、地拖等；每餐后及时处理厨卫垃圾，桶加盖、袋扎口，不堆积、不过夜，做好防蝇防虫防尘防鼠工作。

（4）食品留样

按照《食品留样制度》执行食品留样工作，确保每餐供应食品留样 48 小时，留样使用的容器必须经严格消毒，保持清洁，禁止使用不洁容器存放样品；每餐、每样食品必须按要

求留足 150g，分别盛放在已消毒的留样容器中，在留样过程中应避免被污染；留样食品冷却后必须加盖密封保管，并在外面标明留样日期、品名、餐次、留样人等，放入冰箱内保存；留样冰箱必须专用，严禁存放与留样无关的其它食品；每餐必须做好留样记录，包括：食品名称、留样时间，便于检查；留样食品必须保留 48 小时后方可处理。

（5）安全操作。

树立消防、用电、用气、设备仪表等安全意识。提倡节电、节油、节水、节气。空调、电灯、电扇、水龙头，随用随关。

（6）特殊情况

如遇疫情等情况，甲方进行封闭式管理的，乙方需无条件服从，不增加额外费用。

（7）营养餐厅和健康轻食餐厅

考虑本项目实际需求情况，需设立营养餐厅（供病员餐）和健康轻食餐厅（供员工减脂餐），乙方须按此要求配置相应的供餐服务。

第七条 服务标准

1.服务热情、耐心、细致，语言文明礼貌，态度亲切友好；仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范。

2.服务技能娴熟，工作效率高，分菜快速均匀，刷卡结算快速准确；按规定时间提供餐饮服务。

3.菜品品种丰富，定期更新菜品，积极创新菜肴品种，每月推出一款新品菜肴，根据季节变化推出适宜菜品。

4.严格把控食材质量，强化原材料质量控制，加强食品保存管理，食品生熟分开存放，成品半成品加膜加盖存放；强化菜品制作流程监管，拣洗干净，无黄叶、草、虫、杂物等，菜品半成品丝、片、块、段均匀，符合标准。

5.精心组织厨房生产，严控菜品质量，菜品主辅料配比、调味品配比科学合理，菜品成品色、香、味、型俱佳，荤素品种搭配合理；保证饭菜供应，每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量不得低于规定标准，点心成品造型美观、馅心口味合适，服务时间内保证饭菜供应充足，不得出现断供现象。

6.严格控制菜品单次烹饪数量，蔬菜类菜品一次烹饪完成，衔接时间控制合理，不得出现菜品出锅时间过长、菜品不新鲜或大量浪费现象；注重现场菜品保温管理，及时按规定加热，不得出现冷饭冷菜现象。

7.食堂环境卫生干净明亮、整洁有序，大厅天花板、装饰物、墙壁及门窗无污迹，桌椅无污迹油迹，服务台面、垃圾桶表面、服务台玻璃表面无污迹油迹；食堂内无蚊蝇、蟑螂、老鼠等。餐厅卫生间干净整洁，无异味；做好餐厅门前三包工作。

8.厨房环境干净整洁，工作区无杂物，物品按规定归类定位放置，每天收工后及时整理清洁厨房地面、炉灶；泔水、垃圾等废弃物应按规定存放，当餐及时清除，无明显异味。

9.加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求。员工不得化浓妆、不得使用气味怪异或浓烈香水，不得留长指甲、涂指甲油，男同志不得留长发、长胡须；熟食品操作、传菜及服务人员应按规定佩戴一次性手套、口罩；员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，应及时调离工作岗位。

10.厨房物品按要求管理到位，加工现场井然有序。收工后刀具及砧板应及时清洗干净，按规定侧放或悬挂；调味品使用后应按规定管理，调味罐周边清理干净整洁；烹调用具、清洁用具及车辆使用后应及时清洗干净，按规定位置归放。

11.储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。储物柜内物品摆放整齐有序，按规定贴好标识；盛器、容器应清洗干净，无污迹；餐具应清洗干净，用纱布覆盖分类平整堆放，无污迹水迹。清洗后的餐具应符合GB14934-2016《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》规定，且供应商不得重复使用一次性餐具。

12.严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵循食品安全管理要求。做好蔬菜农药残留检测及记录，不得不检或漏检，不得不记录或记录不全；做好食品留样及记录工作，不得不留或漏留，不得不记录或记录不全；按规定使用调味品及添加剂。

13.任何因菜品及原材料质量问题导致的食品安全或食物中毒责任，在确认导致问题菜品及原材料品种后，由乙方承担全部法律责任与经济损失，除对甲方进行赔付外，甲方有权单方终止合同。乙方要做好食材原材料采购途径管理，保证所有食材来源合法可追溯。

14.加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故。天然气使用过程中现场必须有人员在场，餐后及时关闭水电气开关，熟练掌握现场灭火器使用方法，每天服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。

第八条 违约责任

1、乙方必须遵守以下规定，否则将支付违约金

①乙方每个从业人员必须持有效健康证上岗；一经发现员工无证上岗或健康证过期上岗，按每人次每次向甲方支付500元违约金。

②乙方从业人员在销售过程中，不得收取现金；经发现一次需向甲方支付违约金500元。

③乙方必须按照甲方提供营业时间经营；违规变更营业时间的，每次需向甲方支付违约金500元。

④上级部门、领导及膳委会来检查，书面提出违反卫生防疫要求的，属于乙方责任，视情节收取违约金；每次向甲方支付违约金500元。

⑤乙方必须按要求进行食品留样和蔬菜有机磷检测工作；未按要求执行的，每次向甲方支付500元违约金。

⑥乙方从业人员在上班期间，必须穿工作服、戴工作帽、口罩、卫生手套、工号牌；未按规定穿戴的，每人次每次向甲方支付200元违约金。

⑦对用餐者服务态度恶劣，与用餐者无原则争吵，造成不良影响的向甲方支付违约金500元。

⑧乙方必须节约使用水、电、气，甲方发现乙方人为浪费，乙方每次向甲方支付违约金500元。

⑨服从甲方管理，禁止病人直接到职工食堂就餐，经发现一次向甲方支付违约金500元。

2、有下列情况之一者，甲方有权提前终止合同，根据双方约定收取违约金，并由乙方承担相关行政、刑事及民事责任：

①经卫生监督部门鉴定，确因乙方原因造成，发生 3 人以上（含 3 人）食物中毒，并造成较大影响的，乙方需向甲方支付违约金 2000 元。
②经消防安全部门鉴定，确因乙方原因造成，发生火灾等事故，并造成较大损失和影响的乙方需向甲方支付违约金 2000 元。
③出售变质食品，并造成一定影响的乙方需向甲方支付违约金 2000 元。

3. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

4. 乙方虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

5. 其他未尽事宜，以《合同法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第九条 考核制度

（1）服务满意度考核

甲方将通过向服务对象发放服务满意度测评表或聘请第三方专业调查机构开展服务满意度抽样调查等方式，对供应商服务满意度进行的考核。服务满意度考核每年至少 1 次，合格基准分为 80 分并且不于本地医疗单位考核平均分，考核结果低于基准分或平均分，每低于基准分或平均分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣减考核当月营业额结算费用 1000 元。如果考核结果低于 65 分，甲方有权终止和供应商的合同。

（2）服务质量考核细则

甲方将根据采购文件规定的服务内容、服务要求和服务标准，对供应商的制度建设、质量管理、服务规范、合同执行、资料管理等进行日常考核（考核细则详见表 1）和综合考核（考核细则详见表 2）。

第十条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 5 个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十三条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照比选文件要求和比选承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十五条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

2. 本合同一式柒份，甲乙双方各执叁份，代理机构执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲　　方：	**乙　　方：**
单位名称（章）：常州市第三人民医院	单位名称（章）：苏州市蓝天膳食服务有限公司
单位地址：常州市兰陵北路300号	单位地址：苏州市工业园区东兴路118号栖庭2幢301-1室、304室、306室、1幢B108室
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：
传真：	传真：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：

2020.07.31

代理机构（见证方）（章）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市新北区汉江路368号金城大厦19楼

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

表 1　食堂餐饮服务质量日常考核细则

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	**服务质量**	**10**	**此项分值 10 分，分 4 小项**		
1	仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范	2	仪容仪表邋遢，未按规定着装扣 0.5-2 分		
2	服务热情，耐心细致，语言文明礼貌，态度亲切友好	4	服务态度不佳、语言不文明扣 0.5-2 分，与服务对象发生争吵扣 0.5-2 分		
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低	2	分菜不均匀，刷卡结算速度慢，错误率高扣 0.5-2 分		
4	严格按照规定时间提供餐饮服务，不得无故提前或推迟	2	无故提前或推迟服务时间扣 0.5-2 分		
二	**菜品品种质量**	**40**	**此项分值 40 分，分四类 12 小项**		
1	菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种	2	工作日午餐、晚餐品种未达到规定要求扣 0.5-2 分		
		2	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求扣 0.5-2 分		
		2	每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品扣 2 分		
2	严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管	2	对食材原料验收把关不严扣 0.5-2 分		
		4	冰箱内食品生熟不分开存放扣 0.5-2 分，成品半成品不加膜加盖存放扣 0.5-2 分		
		6	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物等扣 0.5-3 分，菜品半成品丝、片、块、段不均匀不符合标准扣 0.5-3 分		
3	精心组织厨房生产，严控菜品质量，保证饭菜供应，不出现断供现象	4	菜品主辅料配比失调扣 0.5-2 分，调味品配比失调扣 0.5-2 分		
		4	菜品成品色、香、味、型不佳扣 0.5-2 分，荤素 品种搭配不合理扣 0.5-2 分		

		6	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量低于规定数量扣 0.5-4 分；点心成品造型不美观、馅心口味不佳扣 0.5-2 分		
		4	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象扣 0.5-4 分		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，注重现场菜品保温管理	2	蔬菜类菜品一次烹饪完成，衔接时间控制不合理，造成菜品出锅时间过长不新鲜或大量浪费扣 0.5-2 分		
		2	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象扣 0.5-2 分		
三	**环境卫生管理**	**30**	**此项分值 30 分，分四类 15 小项**		
1	食堂环境卫生干净、明亮、整洁、有序	2	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹扣 0.5-1 分，桌椅有污迹油迹扣 0.5-1 分		
		2	不锈钢服务台面、不锈钢垃圾桶、服务台玻璃表面有污迹、油迹扣 0.5-2 分		
		2	工作区有杂物或物品放置杂乱扣 0.5-1 分，收工后厨房地面、炉灶不清洁扣 0.5-1 分		
		2	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂、老鼠扣 0.5-2 分		
		2	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放，当餐未及时清除，有明显异味扣 0.5-2 分		
2	加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求	2	员工化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水，留长发、长胡须、长指甲，涂指甲油等扣 0.5-2 分		
		2	熟食品操作、传菜及服务人员未按规定佩戴一次性手套、口罩扣 0.5-2 分		
		2	员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，未及时调离工作岗位扣 0.5-2 分		
3	厨房物品按规定要求管理到位，加工现	2	收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂扣 0.5-2 分		

	场井然有序	2	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净整洁扣 0.5-2 分		
		2	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净，未按规定位置归放扣 0.5-2 分		
		2	烹调用具使用后未按规定清洗干净，未按规定位置归放扣 0.5-2 分		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生	2	储物柜内杂乱，未按规定贴标识扣 0.5-2 分		
		2	盛器、容器管理不规范，有污迹扣 0.5-2 分		
		2	餐具未清洗干净，有污迹水迹扣 0.5-1 分，未用纱布覆盖分类平整堆放扣 0.5-1 分		
四	**安全管理**	**20**	**此项分值 20 分，分两类 10 小项**		
1	严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵守食品安全管理要求	3	做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，未检或漏检，未记录或记录不全扣 1-3 分		
		3	做好食品留样及记录等工作，未留或漏留，未记录或记录不全扣 1-3 分		
		2	加强调味品及添加剂使用管理，调味品及添加剂使用不符合规定扣 1-2 分		
		2	乙方简餐标准高于服务对象，将简餐和食材带出食堂的扣 1-2 分		
		1	冷链温度监控记录缺失或冷链温度不达标，每发现一次扣 1 分		
		1	设施设备未配备温度显示装置的扣 1 分；配备但未定期校准的扣 0.5 分。		
2	加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故	2	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位，出现现场无人现象扣 1-2 分		
		2	餐后及时关闭水电气开关，未及时关闭扣 0.5-2 分		
		2	熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握扣 0.5-2 分		
		2	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗，未及时锁闭扣 0.5-2 分		

合计得分		
问题汇总		

注：甲方将根据采购文件规定的服务内容、服务要求和服务标准，对乙方的制度建设、质量管理、服务规范、合同执行、资料管理等进行日常考核（考核细则详见表 1）和综合考核（考核细则详见表 2）。服务质量考核每月汇总，按日常考核和综合考核的平均分数进行考核，合格基准分为 80 分并且不低于本地医疗单位考核平均分，考核结果低于基准分或平均分，每低于基准分或平均分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣减考核当月营业额结算费用 1000 元。如果考核结果低于 65 分，甲方有权终止和乙方的合同。

表 2　食堂餐饮服务质量综合考核细则

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	**质量考核**	**50**	**此项分值 50 分，分四类 14 小项**		
（一）	**服务质量**	**5**	**此项分值 5 分，分 4 小项**		
1	仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范	1	仪容仪表邋遢，未按规定着装扣 0.5-1 分		
2	服务热情，耐心细致，语言文明，态度亲切友好	2	服务态度不佳、语言不文明扣 0.5-1 分，与服务对象发生争吵扣 0.5-1 分		
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低	1	分菜不均匀，刷卡结算速度慢，错误率高扣 0.5-1 分		
4	按照规定时间提供餐饮服务，不得无故提前或推迟	1	无故提前或推迟服务时间扣 0.5-1 分		
（二）	**菜品品种质量**	**20**	**此项分值 20 分，分四类 12 小项**		
1	菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种	1	工作日午餐、晚餐品种未达到规定要求扣 0.5-1 分		
		1	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求扣 0.5-1 分		

		1	每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品扣 1 分		
2	严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管	1	对食材原料验收把关不严扣 0.5-1 分		
		2	冰箱内食品生熟不按规定存放扣 0.5-1 分，成品半成品不加膜加盖存放扣 0.5-1 分		
		3	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物等扣 0.5-2 分，菜品半成品丝、片、块、段不均匀不符合标准扣 0.5-1 分		
3	精心组织厨房生产，严控菜品质量，保证饭菜供应，不出现断供现象	2	菜品主辅料配比失调扣 0.5-1 分，调味品配比失调扣 0.5-1 分		
		2	菜品成品色、香、味、型不佳扣 0.5-1 分，荤素品种搭配不合理扣 0.5-1 分		
		3	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量低于规定数量扣 0.5-2 分；点心成品造型不美观、馅心口味不佳扣 0.5-1 分		
		2	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象扣 0.5-2 分		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温	0.5	蔬菜类菜品一次烹饪完成，衔接时间控制不合理，造成菜品出锅时间过长不新鲜或大量浪费扣 0.5 分		
		1.5	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象扣 0.5-1 分		
（三）	**环境卫生管理**	**15**	**此项分值 15 分，分四类 15 小项**		
1	食堂环境卫生干净、明亮、整洁、有序	1	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹，桌椅有污迹油迹扣 0.5-1 分		
		1	服务台面、垃圾桶表面、服务台玻璃表面有污迹、油迹扣 0.5-1 分		
		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，收工后厨房地面、炉灶不清洁扣 0.5-1 分		
		1	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂、老鼠扣 0.5-1 分		
		1	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放，当餐未及时清除，有明显异味扣 0.5-1 分		

2	加强员工身体健康及卫生管理，身体健康状况及穿戴符合要求	1	员工化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水，留长指甲，涂指甲油，男同志留长发、长胡须等扣 0.5-1 分		
		1	熟食品操作、传菜及服务人员未按规定佩戴一次性手套、口罩扣 0.5-1 分		
		1	员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，未及时调离工作岗位扣 0.5-1 分		
3	厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序	1	收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂扣 0.5-1 分		
		1	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净整洁扣 0.5-1 分		
		1	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净，未按规定位置归放扣 0.5-1 分		
		1	烹调用具使用后未按规定清洗干净，未按规定位置归放扣 0.5-1 分		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁	1	储物柜内杂乱，未按规定贴标识扣 0.5-1 分		
		1	盛器、容器管理不规范，有污迹扣 0.5-1 分		
		1	餐具未清洗干净，有污迹水迹，未用纱布覆盖分类平整堆放扣 0.5-1 分		
（四）	**安全管理**	**10**	**此项分值 10 分，分两类 10 小项**		
1	严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵循食品安全管理要求	1	做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，未检或漏检，未记录或记录不全扣 0.5-1 分		
		1	做好食品留样及记录等工作，未留或漏留，未记录或记录不全扣 0.5-1 分		
		1	加强调味品及添加剂使用管理，调味品及添加剂使用不符合规定扣 0.5-1 分		
		1	冷链温度监控记录缺失或冷链温度不达标，每发现一次扣 0.5-1 分		
		1	冷藏冷冻设施设备未配备温度显示装置或未定期校准，设施设备未配备温度显示装置的扣 1 分；配备但未定期校准的扣 0.5 分		
		1	运输车辆不具备冷藏冷冻功能的扣 1 分		
2	加强工作服务区域	1	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，		

	安全服务保障，杜绝安全事故		不得离开岗位，现场无人扣0.5-1分		
		1	餐后及时关闭水电气开关，未及时关闭扣0.5-1分		
		1	熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握扣0.5-1分		
		1	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗，未及时锁闭扣0.5-1分		
二	**综合考核**	**50**	**此项分值50分，分五类25小项**		
（一）	**制度建设**	**10**	**此项分值10分，分5小项**		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位职责和标准，无相关制度或制度不明确扣0.5-2分		
		2	建立科学的考核制度和流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严格扣0.5-2分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或工作流程扣0.5-2分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣0.5-2分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣0.5-2分		
（二）	**服务规范**	**10**	**此项分值10分，分5小项**		
		2	规范执行操作程序和工作流程，有违规操作现象扣0.5-2分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，有违反现象扣0.5-2分		
		2	严控设备设施损毁率、餐具破损率、物料消耗等，控制不当或人为损坏浪费扣0.5-2分		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全责任事故，安全措施不到位，发生事故扣0.5-2分		
		2	按规定做好垃圾分类，确保科学合理，垃圾分类处理不合理扣0.5-2分		

（三）	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律考核，工作时间不擅自离岗或串岗，无相关监督考核扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范考核，无违规操作，无相关监督考核扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费想象扣 0.5-2 分		
		2	加强道德教育，有私自夹带食堂原辅料等物品外出等行为扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，未及时上报的扣 0.5-2 分		
（四）	合同执行	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	所有人员必须持健康证上岗，关键岗位工作人员应政审合格，无健康证或未经政审上岗扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定，重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意，未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	做好节能管理，节约使用水电气，违反规定或有人为浪费现象扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
（五）	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		

		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					

附：考核补充条款【补充考核条款，有以下情形，除上表对应扣分外，根据医院奖惩条款直接处罚】

	类别	细则	扣罚情况
补充考核条款	消防安全	不能熟练掌握常用消防器材使用方法的处罚个人 100 元，因不会使用，引发火灾事故的，视情节严重处罚或追究相应法律责任	
		室内有电瓶车停放或电瓶充电，有一次处罚一次，每次 500 元	
		未经报备擅自使用大功率设备，或私自乱接电线等行为，处罚 200 元	
	食品安全	蔬菜农药残留检测单、生物检疫单缺失，有一次处罚一次，每次 100 元	
		使用进口食材不能提供合法的生物检疫单，立即停止使用，并根据使用情况处罚 500~1000 元	
		冷链温度监控记录伪造或连续 2 次以上缺失，每次处罚 500 元	

注：甲方有权在服务期内根据实际情况对考核内容进行调整。