服 务 合 同

项目名称：启东市第三人民医院永阳院区（含25病区）食堂委托外包服务项目

甲　　方：启东市第三人民医院

乙　　方：苏州苏亚金城餐饮管理服务有限公司

日　　期：2026年10月15日

甲方：启东市第三人民医院

乙方：苏州苏亚金城餐饮管理服务有限公司

启东市第三人民医院永阳院区（含25病区）食堂委托外包服务项目以竞争性磋商方式进行采购。经评标委员会评审，确定苏州苏亚金城餐饮管理服务有限公司为成交供应商（乙方）。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同。

第一条 本合同由合同文本和下列文件组成

1.磋商文件

2.投标文件

3.中标（成交）通知书

4.乙方在评标过程中做出的书面澄清或承诺

5.经双方协商一致的补充协议

第二条 服务内容：

1.项目内容：启东市第三人民医院永阳院区（含25病区）食堂委托外包服务项目。乙方负责为职工及实习生、进修生、体检人员、住院病人及陪客家属供应餐饮服务及住院病员特殊营养治疗饮食加工制作服务。

2.医院情况：医院现有职工(包括临时员工)100多人，精神病床位249张。每天就餐人员数量由乙方自行调研考虑。

第三条 服务要求

（一）对乙方的要求

1.必须遵守国家有关法律法规及省市县部门有关医院食堂管理相关文件要求，保证其经营行为合法有效。遵守医院的规章制度，并接受医院的日常监督、检查与考核管理。

2.对住院病人及陪客提供每日三餐服务；住院病人特殊营养治疗饮食加工制作服务；所有病区的点餐、送餐工作；医院职工值班用餐的配餐工作及特殊情况（加班等）时的送餐工作。

（1）食堂菜单：

日期	早餐	午餐	晚餐
1日	榨菜炒鸡蛋 米饭	红烧狮子头 青菜蛋汤	红烧蛋饺子 大白菜豆腐肉丝汤
2日	咸瓜炒鸡蛋 米饭	盐水对虾(4个/人) 橄榄菜茶干肉丝汤	奥尔良肉肠 平菇蛋汤
3日	雪菜炒鸡蛋 米饭	油炸茶干烧肉块 紫菜蛋汤	油炸鳕鱼排 茄丝豆腐肉丝汤
4日	包瓜炒鸡蛋 米饭	咸蛋(2个/人) 蔬菜油豆腐肉丝汤	红烧鸭翅根 蔬菜鸡蛋汤
5日	榨菜炒鸡蛋 米饭	青椒丝茶干丝炒鱿鱼 蔬菜鸡蛋汤	红烧土灶鸡蛋饼 蔬菜干丝肉丝汤
6日	咸瓜炒鸡蛋 米饭	红烧大鸡腿 蔬菜鸡蛋汤	清蒸川香鸭脯肉 蔬菜茶干丝肉丝汤
7日	雪菜炒鸡蛋 米饭	芋头烧肉块 黄豆芽油豆腐汤	油炸面线虾 蔬菜鸡蛋汤
8日	榨菜炒鸡蛋 米饭	黄瓜片红萝卜片黑木耳炒虾仁 蔬菜鸡蛋汤	清蒸咸鸭边腿 蔬菜黑木耳肉丝汤
9日	咸瓜炒鸡蛋 米饭	韭菜末鸡蛋炒银鱼 蔬菜茶干丝肉丝汤	红烧百叶包(2个/人) 蔬菜鸡蛋汤
10日	雪菜炒鸡蛋 米饭	红烧大排 绿豆芽油豆腐汤	红烧福袋 蔬菜鸡蛋汤
11日	包瓜炒鸡蛋 米饭	土豆烧鸡块 蔬菜鸡蛋汤	红烧小仓片鱼 蔬菜干丝肉丝汤
12日	榨菜炒鸡蛋 米饭	油炸文蛤饼(2个/人) 蔬菜茶干丝肉丝汤	红烧油豆腐扣肉(2个/人) 蔬菜鸡蛋汤
13日	咸瓜炒鸡蛋 米饭	生菜片茶干片红萝卜片炒肉片 蔬菜鸡蛋汤	清蒸腊鸭腿 大蒜叶豆腐鸭血汤
14日	雪菜炒鸡蛋 米饭	百叶结烧肉块 黄豆芽油豆腐汤	红烧蛋饺子 蔬菜鱼丸汤
15日	包瓜炒鸡蛋 米饭	雪菜烧大肠 蔬菜鸡蛋汤	红烧青条鱼(1条/人) 蔬菜黑木耳肉丝汤

备注：

1.常用煮汤蔬菜种类:菠菜、小鸡毛菜、杭白菜、平菇、娃娃菜、紫菜、包心菜、有机花菜、小油珍菇、茜茜、玻璃生菜叶、莴苣、茭白、芋头、土豆、冬瓜、西红柿、茄子、大蒜叶、黄豆芽、绿豆芽、大白菜、大青菜、雪菜、青豆等。(根据市场供应情况滚动采买)

2.菜单含大米、油、调味品等全部主辅食材。

3.菜单每半个月滚动一次。

（2）每天的实际就餐人数由乙方自行调研考虑。乙方在承包期内自负盈亏，不得将食堂经营管理项目进行任何方式的分包、转包、转租等。

3. 乙方在近 3 年餐饮经营中信誉良好、遵纪守法、诚信明礼，无食品中毒、违纪、违法等不良记录（需当地餐饮食品安全监管部门提供近两年未发生食品安全事故证明）；

4. 膳食采购由乙方自主采购，医院的工会、总务科、监察科、财务科共同监审，参与指导，必须保证：

（1）建立原材料入出库登记台账制度，除特殊农产品外，基本用品必须通过正规渠道采购，并留有可以追溯的账、物、票；按照相关要求实行索证制度，以保证质量。

（2）采购的食品原料，包括大米、食用油品（非转基因）、调味品、鱼肉类、蔬菜类等来源需从大型超市、时蔬基地、原厂家或经销商等正规渠道采购合格产品。做到每餐饭菜留样 48 小时。

5. 禁止采购以下食品：

（1）地沟油、工业盐、腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品；

（2）未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；

（3）超过保质期限或不符合食品标签规定的定型包装食品。

6. 按上级部门文件和等级医院复评中的规范和要求，做好相关工作，规范台账记录。

7. 人员管理：

人员组成如下（本项目人员配备不得少于 8 人，单项人员配备不得少于此项人员组成要求）：

序号	岗位名称	数量	食堂开餐时间	备注
1	项目负责人	1 名	1. 病人送餐时间： 早：6:30；中：10:20；晚：16:20 2. 医护值班人员送餐时间： 中：11:00；晚：16:00 3. 来料加工或临时点餐 中：11:00~12:30 晚：16:00~17:30	1. 本项目人员均需具备有效的健康证，乙方在签订合同前须向甲方提交所有拟配备人员的健康证。 2. 主厨与厨工需具
2	主厨	1 名		
3	厨工	2 名		
4	窗口人员	1 名		

5	配餐员	1 名	4. 突发送医人员就餐，24 小时随时待命送餐。 5. 供应商须遵守采购人规定的开餐时间，同时应满足不定期接待用餐的服务需求。	备一定的烹饪技能和理论知识。
6	勤杂工	2 名		
合计		8 名		

（1）如遇甲方大型接待或会议活动，乙方须无条件根据甲方要求，免费提供相应的餐饮服务人员，以保障甲方相关接待或会议活动的正常开展。

（2）乙方所有用工都须按《中华人民共和国食品安全法》等规定定期进行体检、办理健康证明后才能进入食堂工作，费用由乙方承担，所有工作人员必须到甲方处备案。

（3）从业人员持证、挂牌上岗，着装规范，年龄不超过 60 周岁。

（4）从业人员要服务规范、文明用语，工作期间员工不得嬉笑打闹、发生口角。

8. 场地及用具使用：

（1）食堂现状：建筑总面积约 650 ㎡。医院负责水、电、气三通开通。

（2）乙方必须一年 365 天每天三餐供应。院方向乙方提供厨房场地及设备的使用权。提供的资产应正常合理使用，不得转让、转卖、出借、改拆，并保证承包经营结束时资产移交验收完好、合格。对非正常损坏的资产由承包方予以修复或按建造安装价、采购价赔偿。

（3）合同期内，食堂内的厨房设备、餐具等设施设备由甲方出资负责添置，发生的一切维修费用，由乙方自行承担。如遇厨房设备无法维修，确需更换的，由甲方负责。乙方自行添置的相关设备在退出经营时，自行搬走，不结算残余值。

（4）所有装潢和改造项目，需报甲方同意后方可实施。

9. 菜品价格

以启东市物价局官网民生价格为采购指导价，菜品价格不得高于医院周边同类菜品价格，毛利率控制在30%以内。

第四条 质量要求及其他要求

1. 服务质量要求：食堂餐饮服务必须完全达到《中华人民共和国食品安全法》规定要求，食品卫生合格率达 100%。满足甲方考核要求，若在实施过程中乙方不按合同履行相应职责，甲方有权无条件终止合同。

2. 其他要求：

（1）每餐饭菜必须在就餐前 10 分钟准备好。加工后的饭菜根据季节要注意保热、保洁。

（2）就餐期间食堂内部事务统一由项目负责人进行协调。主厨要根据就餐情况及时调配饭菜，如有饭菜不足情况，要及时采取措施，确保供应。

（3）餐后对餐桌、厨具、餐具进行清洗和消毒，并分类放在固定位置；对厨房、餐厅进行打扫、冲洗；对剩余饭菜进行适当处理。

（4）对餐厅各项管理制度及服务标准公示，并张贴在餐厅明显位置。

（5）服务人员主动做好引导及清理工作。

第五条 服务地点：启东市第三人民医院（永阳院区），具体地点由甲方指定。

第六条 服务周期：

1. 服务期：一年，自 2026 年 11 月 1 日起至 2027 年 10 月 31 日止。

2. 本项目预算为一年度的预算，根据《政府购买服务管理办法》第二十四条规定，本项目根据采购结果，采取一次招标三年沿用。服务期自合同签订之日起一年，实行一年一考核一续签合同的办法，一年合同期满后，甲方可自主决定是否续签下一年度合同。如甲方因未获得预算批复或次年预算压减或需求变化等其他原因经书面通知乙方后，合同到期终止不再续签，乙方自行承担相应风险。如果乙方没有达到合同所要求履行条件之一的，或者第一医疗集团对外包服务实行统一采购，则甲方有权在委托期限内随时终止合同。

3. 提前终止合同情形

（1）乙方理应依法缴纳社保和签订劳动合同，如未能按政策规定实施而产生劳资纠纷，且不能妥善整改解决直接影响服务质量的。

（2）如因食堂内部管理不善，无法保证提供规定的伙食标准。

（3）职工对乙方提供的服务强烈不满，严重影响甲方正常工作的开展。

（4）不服从甲方监管，服务态度恶劣，多次提出问题未及时整改。

（5）不履行合同条款，有严重违法经营行为或严重违反食品卫生法和违反甲方有关规定。

（6）出现食物中毒现象及安全生产事故。

（7）上级主管部门在检查中发现日常经营中存在重大安全隐患，须停止营业的。

（8）使用“地沟油”“死猪肉”包括“死鸡”“死鸭”等伪劣食材。

（9）出现因乙方原因所致的群体性食物中毒事件。

（10）因乙方自身原因发生火灾等安全生产事件。

（11）进行任何分包、转包、出租、转租等方式。

（12）考核得分连续三次综合满意率＜80%。

（13）每季度发生 6 次以上有效投诉的。

第七条 服务费支付方式、时间、条件

1. 合同金额：病人 16 元/人/天；医护值班人员 17 元/人/顿；管理费：15000 元/年。

2. 支付方式：

（1）乙方签订合同后 3 个工作日内向甲方缴纳管理费（1.5 万元/年），于每月 10 日之前，向甲方缴纳水电费、设备维修费、相关物业费。

（2）本项目先考核后支付，即每月结束后的十个工作日内，由甲方对乙方上月的服务工作进行考核，考核结束后的七个工作日内将上月的服务费按考核结果支付给乙方。

注：服务费按实结算，乙方申请付款的程序应符合甲方的财务规定。

第八条 履约保证金

1. 本项目成交后的履约保证金为 10 万元，乙方的履约保证金须在成交通知书发出之日起至合同签订前汇入甲方账户（应当以数字人民币、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交），乙方凭成交通知书与甲方签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃成交资格。

2. 乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金，甲方若逾期退还履约保证金的，按照逾期部分的每日 0.05%支付违约金。

3. 发生以下情况的，履约保证金不予退还或部分退还：

a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额

不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

b. 乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

第九条 考核、监督管理与奖惩

甲方对乙方的原材料采购、品种、价格、餐饮质量、卫生要求及安全等工作实施全过程检查、监督和管理指导。乙方需无条件配合甲方每月定期与不定期考核，检查。

1. 合同履行期间，甲方将每月进行一次食堂工作考核，考核内容包括乙方工作人员职责、服务、质量及满意度调查。满意度问卷调查考核，双方约定综合满意率90%为乙方的服务工作目标；当综合满意率≤80%时，每降低1%扣500元；甲方有权要求乙方限期整改；连续三次综合满意率＜80%时，甲方有权单方面无条件解除本合同，没收履约保证金，不承担由此带来的赔偿责任。如综合满意率为90%以上，每升高1%，医院奖励100元。

2. 因乙方组织保障不力造成误餐，影响病人及工作人员就餐，每发生一次扣5000元。

3. 由于乙方或其员工在提供服务过程中遭到投诉，经甲方核查后确系乙方责任的，每起扣500元，每季度投诉3次以上，限期进行整改并加倍扣款，发生6次以上有效投诉的，医院有权终止合同。

4. 乙方不准以任何形式向其他单位或个人转包或分包或出租、转租，否则按违约处理，医院有权终止合同。

5. 乙方必须配合医院完成创文创卫等中心工作，做好创建等级医院的台账并按医院内部考核方案纳入医院整体管理，对于三次督查仍执行不到位的，医院有权终止合同。

6. 抽查评价饮食产品的质量，对违规行为予以处罚；监督乙方的服务品种和价格、食堂的卫生安全工作，对违规行为扣100元/次。

7. 甲方将不定期地对人员上岗情况进行考核，发现无证上岗，对违规行为扣500元/人/次，造成的一切损失及后果均由乙方承担。

8. 发现其他违规行为的，对违规行为扣200元/次，造成的一切损失及后果均

由乙方承担。

第十条 甲方的责任、权利和义务

1.审定乙方拟订的食堂管理与服务方案，并以方案中的服务标准作为检查、考核依据。

2.甲方对乙方有考核权。甲方成立考核监督小组检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况，按季度、年度对乙方服务进行考核评定，并将考核结果与乙方挂钩，奖优罚劣。

3.甲方对乙方从业人员有监督权。乙方从业人员不能胜任工作或有违规违纪行为的，甲方有权书面通知乙方进行调整。

4.甲方为乙方提供必要的符合食堂管理和服务的房屋和设施；设备非乙方原因的损坏，由甲方负责修理与更换，房屋结构性损坏由甲方负责维修。

5.甲方不得无故干预乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。

6.协助乙方做好食堂管理的宣传教育工作。

7.甲方责任

7.1 甲方提供医院食堂现有用房及设备、炊具用品、餐桌凳等，甲方将食堂财产清点列单后移交给乙方。

7.2 甲方负责食堂大型设备的维护维修及更换。

7.3 甲方对乙方人员资质、加工食品安全卫生、服务质量等方面进行监管，有权对食堂违规操作行为进行经济处罚。

7.4 如在今后的服务过程中乙方出现不规范用工行为，甲方有权要求乙方规范用工，如不执行甲方将扣除相关费用并予以处罚，直至取消服务资格。

8. 国家政策、法规规定的由甲方享有的其他权利和承担的义务。

第十一条 乙方的责任、权利和义务

1.负责甲方食堂管理和服务以及甲方交办的临时性工作。

2.负责食堂管理所需要的厨房易损用具、清洁用品等的采购与管理。

3.根据有关法律法规及本合同的约定，制订食堂管理与服务方案。

4.负责编制食堂管理与服务制度，岗位责任制、安全卫生制度挂牌上墙。

5.对食堂公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在食堂管理范围内完善

配套项目，须与甲方协商，经同意后方可实施；由于乙方违规操作导致设施设备损坏的，由乙方负责维修和更换，发生费用由乙方承担。

6.自行约束物品、耗材的采购，严格控制进货质量、数量、价格，接受甲方的监督。

7.建立物品、耗材台账，反映采购、领取、使用情况，便于甲方检查、监督。

8.加强对设施设备的使用、管理和控制，安全管理符合甲方要求。

9.本合同终止时，乙方必须向甲方移交有关的食堂管理资料，以及甲方提供的与食堂管理业务有关的所有配套设施设备和物品。

10.乙方保证所有从业人员持证上岗（适用按规定需持证上岗人员），并定期进行体检。

11.建立食堂管理业务档案并负责及时记录有关变更情况。

12.乙方的责任

12.1 经营期间，食堂所涵盖的餐厅、操作间、储藏间、卫生间等属于经营者管理范围。

12.2 乙方自行负责采购食品原料，进行成本核算。

12.3 配合甲方对每天所进食品原料质量进行检查，杜绝过期、变质腐烂的食品原料进入食堂。

12.4 乙方在遵守国家有关法规及医院各项规章制度下，按照甲方要求提高餐饮服务质量。接受甲方和第三方对食堂服务的全面考核评估。

12.5 乙方须缴纳履约保证金（即安全、质量等风险抵押金）人民币壹拾万元整，在经营期间若均无相应扣罚，合同期满后一个月内无息退还。

12.6 在合同规定经营期限内，乙方不得进行任何形式的转包；不得在食堂内从事任何非法活动及违反医院规定的有关行为；不得擅自更换主要人员（即指投标文件中委派的项目负责人、主厨等）。如有违反，甲方有权终止合同。

12.7 食堂的人员资质、消防安全、食品生产安全等方面的全部经营内容必须满足食品安全、消防安全等相关法律法规的要求，满足卫生监督、消防及相关部门的要求，相应的食品安全卫生、员工培训等台账资料按要求整理成册备查。若因乙方措施不到位发生安全事故，造成的相关损失，乙方承担一切责任。

12.8 食堂工作人员配备必须达到国家相关要求，所聘人员都必须具备有效健康证明，乙方负责每年为所有工作人员体检一次。

12.9 相关部门对食堂进行检验检疫、资格审查、违规处罚，以及食品安全生产许可证办理，所涉及的费用均由乙方自行承担。

12.10 乙方必须按规定，定期对食堂工作人员进行食品安全卫生知识培训和业务培训，并提供台账资料备查。

13. 国家政策、法规规定的由乙方享有的其他权利和承担的义务。

14. 乙方人员必须按规定着装，做好安全防护。

第十二条 争议解决

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，则采取以下方式（1）解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南通市仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2. 仲裁裁决为最终裁决，对甲、乙双方均具有约束力。仲裁费由败诉方承担。

3. 仲裁期间，除正在进行仲裁的部分，合同其它部分继续执行。

第十三条 本合同经甲方、乙方签字盖章后生效，一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：0513-83313036

开户银行：

银行账号：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

开户银行：

银行账号：

年 月 日

附件

启东市第三人民医院职工、患者食堂满意度调查表

您好！为进一步改进用餐服务品质，提升餐厅饭菜质量和服务水平，请您在百忙之中将您的用餐体会和宝贵意见客观、公正地反馈给我们（请您对下列问题分别用1—10分进行评价），每题得10分和低于6分的请举例说明，否则为无效评价，感谢您的参与！

序号	具体内容	分值（1～10分）	得10分或低于6分的举例说明（如有）
1	您对食堂整体感觉如何？		
2	您觉得食堂工作人员的服务态度如何？		
3	您认为食堂餐具卫生消毒情况如何？		
4	您认为食堂工作人员的个人卫生如何？		
5	您觉得食堂的菜品口味怎么样？		
6	您认为食堂的饭菜品种如何？		
7	您觉得食堂的菜品新鲜度怎么样？		
8	您认为食堂提供的饭菜份量如何？		
9	您认为食堂菜品更新情况如何？		
10	您对食堂菜品价格的评价？		
得分合计：		考核日期：　　年　　月　　日	

考核人（签字）：　　食堂负责人（签字）：