合同编号：

服务合同

项目名称：2025-2027年度无锡市自然资源和规划局新吴分局食堂外包管理项目

甲方（采购人）：无锡市自然资源和规划局新吴分局

乙方（中标方）：无锡市翠山餐饮管理服务有限公司

签订地点：无锡市新吴区

签订日期：2025 年 11 月 11 日

合同书

甲方（采购人）：无锡市自然资源和规划局新吴分局

地址：无锡市新吴区龙山路九号

乙方（中标方）：无锡市翠山餐饮管理服务有限公司

地址：无锡市新吴区锡坤路6-8号东面一楼

一、政府采购编号：JSZC-320214-ZJZX-G2025-0043

二、采购内容：本项目采用服务外包的食堂运行管理模式，乙方按照采购要求做好原材料的采购、食品质量检查、提供服务人员及技术服务、负责烹饪、餐饮服务等具体工作实施与管理。甲方按照要求开展日常监督并按约定支付管理费；

三、中标总金额：人民币（大写）壹佰壹拾玖万柒仟贰佰捌拾陆元陆角贰分；人民币（小写）1197286.62元；

四、质量和服务要求及验收标准：符合国家、行业安全、卫生、环保等相关法律法规；

五、服务期或完工期：两年；

六、服务地点和方式：无锡市自然资源和规划局新吴分局内(无锡市新吴区龙山路9号）；

七、（1）货款支付步骤和办法：管理费按季度结算。具体支付计划和进度以财政部门预算下达数统筹为准。甲方付款前，乙方应提供符合财务和税收要求的相应金额的发票，未提供发票的，付款时间相应顺延。

（2）履约保证金的缴纳和退付：

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：否。

履约保证金缴纳金额：\元。

履约保证金的缴纳时间：\，缴纳形式：\。

履约保证金的退付时间：\，退付办法：\。

履约保证金不予退还的情形：\。

逾期退还履约保证金的违约责任：\。

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、其它事项：详见合同条款；

十一、合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在招标、评标过程中所作其它有关

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：

合同一式五份，甲乙双方各执二份，见证方一份。

十三、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经中嘉工程管理咨询（江苏）有限公司见证后生效。

甲方（采购人）：无锡市自然资源和规划局新吴分局（盖章）

法定（授权）代表人：

2015 年 11 月 11 日

乙方（中标方）：无锡市翠山餐饮管理服务有限公司（盖章）

法定（授权）代表人：

2015 年 11 月 11 日

乙方户名：无锡市翠山餐饮管理服务有限公司

乙方开户银行：中国银行无锡东亭支行

乙方账号：550858200315

采购代理机构（见证方单位盖章）：

法定（被授权）代表人：

★. **备注：**甲乙双方必须以本格式文本拟订合同。

合同条款

甲、乙双方按照《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规和规章的规定，根据平等互利的原则，经协商一致，订立以下条款共同遵守：

一、服务形式

本合同之服务以成本核算、委托管理的形式提供服务。场地、硬件均由甲方提供。

二、服务期限及费用

本合同服务期：两年（自2025年11月12日至2027年11月11日）

服务管理费：大写：壹佰壹拾玖万柒仟贰佰捌拾陆元陆角贰分；

小写：1197286.62元（含税费）。

三、服务内容

1.除不可预见的情况外，成交供应商将根据采购人的年历，保证每个工作日在采购人的餐厅内提供早餐、午餐。成交供应商必须提供科学合理的配餐。公务接待用餐则按预定要求制作，保证饭菜原材料及饭菜新鲜，符合卫生、营养要求。采取一切措施杜绝食物中毒事件发生。

2.如采购人有特殊应急或安保要求需临时加餐或增加餐次的，投标人须无条件给予配合并保质保量完成供餐工作。且同时具备商务接待的服务能力，比如会议餐、工作餐、团建活动等。

3.开餐时间按采购人提供的时间段实施，采购人可根据实际情况对开餐时间进行调整。成交供应商在每次规定用餐时间以前15分钟做好就餐准备，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，成交供应商根据季节变化对饭菜采取保温措施，用餐过程中，确保菜肴不断档，并随时保持造型。

4.采用统一规格的包装容器，生熟分开，加盖防护，严禁异物流入。在开餐时不得将饭菜、汤水等洒落地面。餐具、饭菜及空箱摆放有序。使用干净的桌椅。用餐结束清理清扫、整理餐厅地面及桌椅。清洗擦干消毒餐具，有序摆放于仓库或消毒柜。清洗时不得让大的异物进入下水道，以免堵塞，并将水池清洗干净。

5.成交供应商将负责所有食品的采购。负责选择供应商并严格确保送货质量符合执行本合同所描述的配餐服务的要求。成交供应商将负责对采购食品的质量和卫生状况进行监督和检查，符合食品卫生质量和安全标准以确保按本合同要求提供高质量的配餐服务。

6.供应商必须在本局食堂厨房内加工制作餐食，不得采用外送方式将加工好的餐食供应给本局员工食用。未经采购方同意，不得在食堂内进行食品外加工，一经发现将作违约处理。采购方有权例行检查。

7.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，所有人员在工作时间内必须穿防滑鞋，所有人员不得自带任何食物进出工作区域，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。

8.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。

6.不得使用转基因食材；不得使用转基因油（使用的非转基因油的品牌采取半年一换制，使用的品牌必须经甲方同意）；不得使用非酿造工艺的醋以及酱油。

9.使用符合环保条件的餐具以及卫生清洁用品包括餐巾纸、牙签等。按环保要求将用餐之后的废弃物分类并送至采购人指定地点。

10.成交供应商必须向采购人提供派出服务人员名单及资格证明、健康证明的复印件，派出人员必须保持仪容仪表整洁、大方，统一着装，服务热情。

11.如果采购人就成交供应商的产品质量以及服务提出投诉时，成交供应商必须在24小时之内明确答复，若为明显错误，必须在同样时间内作出书面整改意见，以利采购人监督执行。

12.在未经允许的情况下，不得干涉或参与采购人单位的活动。派出员工在采购人单位工作，必须严格遵守甲方有关规定。当采购人有充分理由认为成交供应商某员工不适合继续服务的，成交供应商必须立即将其作出调离处理。

13.成交供应商应保养甲方提供的设备、器皿、家具、包括陶器、玻璃器皿、餐具、厨房器具等，保持良好的次序并符合卫生标准。采购人新增或更换设备之后的维修由成交供应商负责。

14.成交供应商应至少提前1周公示菜单，如采购人对此菜单提出异议，成交供应商需按甲方要求进行调整。

15.食堂实行打卡就餐管理制度，甲方员工就餐时应该打卡，外来人员凭餐券用餐，乙方负责对甲方员工打卡和外来人员用餐进行监督和管理，甲方根据刷卡和餐券使用情况结算菜金。

四、甲方权责

1.甲方有权监督乙方的产品与质量，发现其中问题有批评与投诉的权利，针对每次正式

书面投诉，乙方必须作出相应答复及改进，否则视作违约行为。

2.甲方有权审核乙方提供的菜单以及核算清单，乙方必须对甲方的质询作出书面回答。因乙方的产品与服务质量问题而给甲方造成的损失由乙方负责全部责任并给予全额赔偿。

3.履行合同期间，由于乙方原因造成的餐饮质量问题的，采购人有权在支付款项时对乙方服务费作扣减处理（2000元/次）。

4.为了双方共同的利益，甲方必须对向乙方提供的场所与设施作出相应的协调，以利乙方更好地开展服务工作。在合作期间，不得随意阻挠乙方的正常工作。

5.甲方有义务为乙方的工作提供正确的评估，特别是在乙方主动提供的意见簿以及评分表以外的批评与建议，甲方应该及时提供信息反馈，以利乙方改进提高，更好地提供服务。

五、乙方权责

1.必须严格按照采购合同供餐要求的规定，向甲方提供合理的产品与良好的服务。

2.必须设置专员与客户交流，及时了解客户的建议需求，不断改进其工作质量，更好地为甲方提供服务。

3.在为甲方改善服务的前提之下，乙方有权提出改进方案，但须在甲方书面认可后，乙方才能进行改进。

六、结算方式

管理费按季度结算。具体支付计划和进度以财政部门预算下达数统筹为准。甲方付款前，乙方应提供符合财务和税收要求的相应金额的发票，未提供发票的，付款时间相应顺延。

七、违约责任

1.甲乙双方要严格遵守本合同约定的各类事项，若一方违约，违约方必须承担违约责任并向对方承担因违约而造成的经济损失。

2.因乙方违反国家和地方食品卫生管理法规以及有关职工食堂的卫生管理制度，提供不合格的食物造成甲方食物中毒的，全部由乙方负责赔偿并承担相应的法律责任且甲方保留对乙方后续追偿的权利。

3.如乙方经营不善，造成饭菜的质量差、卫生差等，经甲方监督整改无效的，甲方有权单方面终止合同，由乙方承担违约责任。甲方依据本条解除本合同的，乙方应当在收到解除通知之日起5日内退场。

4.若一方有意提前终止合同，必须提前一个月通知对方。

5.甲乙双方违反本合同或单方面无正当理由终止本合同者，应向对方赔偿相应损失。

6.如因违约行为造成对方或第三方的人身损害、财产损害的，违约方应当另行赔偿。

7. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

八、解决争议的方式

在合同履行过程中，双方如有争议，应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向合同签订地人民法院起诉。

甲方：无锡市自然资源和规划局新吴分局

（盖章）

法定代表人/委托代理人：

所在地：无锡市新吴区龙山路九号

邮编：214000

电话：/

传真：/

2025 年 11 月 11 日

乙方：无锡市翠山餐饮管理服务有限公司

（盖章）

法定代表人/委托代理人：

所在地：无锡市新吴区锡坤路 6-8 号东面一楼

邮编：214000

电话：/

传真：/

2025 年 11 月 11 日

食堂管理考核细则

一、服务人员

1.主管缺岗扣5分，其他成员每缺一人扣2分。人员变动率3个月超过10%，全年超过30%（采购方认为不合格要求更换的除外）的扣5分。

2.着装整洁。在工作岗位上穿统一工作服，售卖处戴一次性手套口罩等，未按规定扣1分。

3.个人要讲卫生。做到勤理发修胡须、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣物。未按规定扣1分

4.不得在工作岗位上吸烟、吐痰、闲聊等。未按规定扣1分。

5.员工请假超过3天，未及时安排人员上班，扣5分

二、服务态度

1.未按规定时间开饭超过10分钟。扣2分

2.服务时说话不文明，态度生硬扣1分（要求做到微笑服务，和蔼可亲，热情大方，不卑不亢）

3.服务时与就餐人员发生吵架对骂或是打架斗殴视情况扣3-20分

4.员工之间发生吵架对骂或打架斗殴的视情扣3-20分

三、日常保洁

1.餐厅、操作间、更衣室等脏乱，积灰，蜘蛛网等现象扣2分

2.灶台及周围使用后没有打扫干净，地板、面板墩头使用后未打扫干净，油烟机未清理有油污的扣2分/次

3.售饭菜窗口，餐桌、餐椅未打扫干净或摆放不整齐扣2分

4.下水道不通外溢未处理，洗碗池有脏污扣2分

四、餐饮卫生

1.出售的主副食有杂物（苍蝇、烟头、头发、清洁球丝等）或夹生扣2-5分

2.油炸食品有异味扣2分

3.出售霉烂变质食品扣20-50分

4.生熟未分开存放或菜品被严重烧焦、炒糊、盐味过重等现象扣2分

5.剩饭剩菜未及时处理或妥善保存造成损失的扣1分

6.出售食品时不用专用工具直接用手接触的扣1分

7.餐饮工具用后不洗或未洗干净未作消毒处理投入使用的扣1分

8.荤菜素菜未洗干净使用的扣1分

9. 造成食物中毒事故的扣 50 分。

10. 未按采购方要求供应品种的，每天扣 2-5 分

11. 原料、半成品、成品原则上做好日清，确有剩余应按食品安全法要求妥善保管，未及时按规定存放的发现一次扣 2 分

五、台账记录

1. 仓库进出没有明细的扣 2 分，管理不到位扣 5 分。

2. 设施维护保养记录缺失扣 1 分。

3. 固定资产及易耗品盘点记录不明的扣 2 分

4. 成本核算、充值售券工作有失误，记录不明的扣 5 分，并承担相应后果。

六、安全管理

1. 值班人员擅离岗位的扣 5 分

2. 贵重物品未按规定存放，保管造成损失的扣 2 分，并追究相应责任。

3. 违反操作规程造成事故的扣 2 分，并追究相应责任。

4. 食堂出现安全隐患，未能及时处理的扣 3 分。

5. 故意损害采购方财物设备的扣 5 分，并追究相应责任。

6. 发生食堂火灾、重大伤害事故、重大财产损失的，扣 50 分，并追究相应责任。

7. 按合同要求，全面完成餐饮任务得满分，达不到要求的视情扣分。

七、节能管理

1. 未能及时关闭水电气等设备的扣 1-5 分

2. 未能计算成本合理供求造成原材料浪费的视情况扣 2-10 分

3. 私自乱拉乱接的扣 1 分

备注：以上扣分标准均为每人每次扣分值。