江苏省省级机关医院
食堂餐饮服务采购合同

甲方：（以下简称甲方）江苏省省级机关医院

乙方：（以下简称乙方）爱玛客服务产业（中国）有限公司

甲乙双方根据（项目编号：JSZC-320000-NJJC-G2025-0088）公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下服务合同：

一、合同标的及金额

1.1 服务项目名称：江苏省省级机关医院食堂餐饮服务外包项目

1.2 服务项目期限： 本项目服务期为三年，合同一年一签，此合同签订时间为 2025 年 9 月 20 日至 2026 年 9 月 19 日。签订合同后履约 12 个月期满前一个月，考核满足相关要求且合同单价不变，年度考核为良以上（含良），双方协商一致可签订下一年度合同。

1.3 本合同金额为人民币（大写）：叁佰壹拾肆万柒仟零肆拾捌元整（小写：￥3147048）。

1.4 付款方式及要求：

1.4.1 由采购人于每月结束对供应商进行考核，考核合格后支付上月服务费。服务费的结算要凭正式发票、餐饮公司员工考勤表和经餐饮公司项目负责人确认的质量考核评分表，按全年总服务费的月平均数，于次月初支付。

1.4.2 如果因项目需求变化导致服务人员发生增加或减少，产生或减少的费用按照原合同的单价进行结算。如因国家政策性调整最低工资、社保缴纳基数和比例等，**项目服务期三年内不**允许调整。项目实施当年同期内累计 2 次（含）以上月度考核低于 85 分为不合格，采购人将不再签订下一年度服务合同。

1.5 费用测算：详见附件1

二、服务需求

2.1 人员配置：

为本项目提供的服务团队不得少于 34 人，一人一岗，各岗位不得兼任。具体用人要求根据采购人设定的岗位，按以下对应要求到岗，不得空岗，最终根据实际用工按实进行结算。岗位要求详见如下：

序号	岗位设置	岗位人数
1	项目经理	1
2	厨师长	1

3	病员餐厨师	2
4	职工餐厨师	2
5	案板厨师	1
6	风味厨师	1
7	面点领班	1
8	面点	3
9	库管兼食品安全员	1
10	配餐员	12
11	分院配餐员	4
12	厨工	4
13	职工餐厅服务员	1
14	合计	34

2.2 食堂开餐时间：

周一至周日供应时间：

早餐：07：00-08：15　午餐：11：00-12：30　晚餐：17：00-18：30

2.3 食堂就餐人数：

周一至周五用餐人数

早餐：病员 250-300 人左右，职工 250-400 人左右；

午餐：病员 250-300 人左右，职工 600-1000 人左右；

晚餐：病员 250-300 人左右，职工 200-300 人左右；

周六用餐人数：病员 250-300 人左右，职工 100-300 人左右；

周日用餐人数：病员 250-300 人左右，职工 100-200 人左右；

2.4 食堂供餐品种：

2.4.1 所有食材现场加工，饭菜现做现卖，批量制作，份数适当，保证菜品色、香、味、形和温度。

2.4.2 职工餐供应品种

（1）早餐：早餐供应品种每天不少于 20 种，包括馒头、花卷、各类包子、油条、麻团、蛋糕、鸡蛋饼、煎饺、小笼包子等各色蒸、炸、煎、烤面点进行组合搭配，面条、馄饨、稀

饭、特色稀饭、牛奶、茶叶蛋、白煮蛋、豆浆等每天供应。

（2）午餐：午餐供应应不少于以下品种及数量，大荤 5-6 种，小荤 5-6 种、素菜 5-6 种，水饺、面条、炒饭、砂锅、粉丝汤等特色小吃 2-3 种，素汤 1 种，米饭 2 种，杂粮 1 种，面点 4 种。

（3）晚餐：职工晚餐供应应不少于以下品种及数量，大荤 3 种，小荤 2 种，素菜 3 种。水饺、面条、炒饭、砂锅、粉丝汤等特色小吃 2-3 种。提供小炒卤菜供职工外带，品种不少于 5 种。

2.4.3 病员餐供应品种

（1）早餐：早餐供应品种每天不少于 20 种，包括馒头、花卷、普食包子、糖尿病包子等各色蒸烤面点进行组合搭配，面条、馄饨、稀饭、特色稀饭、牛奶、茶叶蛋、白煮蛋、豆浆等。

（2）午餐：供应应不少于以下品种及数量，大荤 3 种、小荤 2-3 种、素菜 2-3 种、素汤 1 种、营养荤汤 1-3 种、治疗饮食、糖尿病套餐、米饭 1 种、杂粮米饭 1 种、面条水饺 1-2 种，单点营养汤 5 种，单点小炒 4 种；

（3）晚餐：供应应不少于以下品种及数量，大荤 2 种、小荤 2 种、素菜 2 种、小荤汤 1 种、面条水饺 1-2 种、另供应面点 2-3 种、稀饭 1 种。

2.5 服务内容：

2.5.1 餐饮公司负责全年 365 天提供安全、营养、新鲜、多样、美味可口的膳食服务并根据院方职工及病员需求提供特色风味小吃。

2.5.2 餐饮公司负责制定膳食科所供应菜品售价，经院方审核后方可销售。餐饮公司须每日填写收支报表，根据日报表计算月平均收益。在保证制作质量的前提下，做到收支平衡。

2.5.3 餐饮公司按照采购人要求全面负责食堂内卫生工作。

2.5.4 餐饮公司负责食堂卫生与食品安全，做好食品留样。

2.5.5 餐饮公司负责食材的存储、加工、销售，病员餐制作配送以及职工线上点餐配送及其相关服务。

2.5.6 餐饮公司负责食堂的生产安全，包括仪器设备的日常巡检及定期维护等，不得私自改变厨房布局。

2.5.7 餐饮公司负责管好食品、调味品仓库、库存物资等，按行业标准做好日常管理、做好出入账登记和月结盘点工作。

2.5.8 餐饮公司在工作中需加强节能管理，做到人离关水、关电、关气，杜绝长流水、

长明灯、燃气泄漏等现象。爱护餐具、厨具、设备等，定期清点餐具、厨具，尽最大努力减少人为或自然损耗。供应商按期清点设施设备并做好记录。

2.5.9 餐饮公司需按照营养医生制定的营养食谱，在营养医生指导下制作病员治疗饮食，满足营养医生合理要求。

2.5.10 餐饮公司负责膳食科订餐系统的维护使用，包括菜谱维护、PDA 点餐、打印送餐单等。

2.5.11 病员餐由配餐员至病房点餐，餐车配送至病房，一层楼配备一个送餐员。

2.5.12 对职工食堂菜品，厨师长需每周出具菜谱并在院内上网公示，做到每天菜肴花色品种不重样，周周有更新，如有特殊情况需无条件配合完成。菜品供应量标准：对米饭、各菜品、汤类盛取工具大小及动作标准必须由双方共同确认后实施，外包方在日常操作中不得随意变更。

2.5.13 餐饮公司为职工食堂提供堂食打餐服务，打包外带服务，外卖送餐服务，餐饮公司需根据膳食科安排提供夜宵服务，保证职工及病员晚间餐饮需求。

2.5.14 餐饮公司提供小炒、卤菜、净菜等外带菜肴的制作、售卖服务。

2.5.15 餐饮公司负责采购人小卖部商品的收货、清点、摆放上架、售卖、产品质量及有效期检查等工作。

2.5.16 餐饮公司负责在春节、端午节、中秋节等重要节日配合采购人开展特色活动。

2.5.17 餐饮公司提供检查接待，会议用餐等服务，必要时提供包间服务。

三、绩效考核管理

3.1 通过满意度、工作质量考核对餐饮服务质量进行综合考核，满意度及质量考核最终解释权由采购人决定。

3.2 工作质量考核由采购方进行常规检查，每月至少 4 次，各项违规以文字形式记录并经餐饮公司项目负责人签字确认，每月汇总 1 次。见附件 2。

3.3 预留月服务费的 10%作为月度考核费用，其中月服务费的 5%用于工作质量考核，每月工作质量考核在 80 分基础上每提高 1 分发放月费用的 1%（最高为 5%）。月服务费的 5%用于职工和病员满意度考核，满意度在 80%的基础上每提高 1%发放月费用的 1%(最高为 5%)。合同期内连续 3 次或累计 6 个月满意度调查低于 75%,采购人有权立即终止承包经营合同，不承担任何违约责任及赔偿。见附件 3、附件 4。

3.4 上级主管部门满意度调查作为奖惩依据。院行风办每月在院病人满意度和出院病人

满意调查均分低于90%扣除1000元/月，院膳食委员会和纪检办公室职工满意度低于95%扣除1000元/月。

3.5 设立奖励性绩效：在保证供应品质且食堂总收入有盈余的情况下，餐饮公司员工通过加班延长供应时间，提供多样化服务等满足职工个性化服务需求，甲方将小炒、卤菜、生活超市、净菜等增值性服务所得利润的70%作为奖励性绩效发放，乙方每月提供奖励性绩效分配方案，经甲方审核同意后发放。甲方有权对此项绩效的发放进行监督，如发现乙方未按甲方审核后的方案进行发放，甲方有权终止所有奖励性绩效。

3.6 乙方有下列情况之一的，采购人给予以下惩处措施：

3.6.1 餐饮公司按照合同岗位设置要求配备足够的人员，不得空岗，最终根据实际用工按实进行结算。

3.6.2 项目经理、厨师长、面点、厨师等重要岗位人员固定，缺岗5天及以下，每一天处罚200元/人，缺岗超过5天以上，不支付当月该岗位人员的服务费。

3.6.3 统筹安排人员，做到提前排班并提交排班表。节假日期间厨师长和项目经理轮流值班，拒不执行每次扣500元。采购人不定期抽查乙方人员考勤情况；如乙方提供虚假上岗人员名单，每次扣乙方管理费1000元。

3.6.4 及时跟踪职工、病员满意度调查，妥善处理职工就餐意见，有登记有解决，如隐瞒不报或未及时处理和反馈，视情节轻重处罚200-500元/次。

3.6.5 因服务、菜肴品质下降等原因遭到职工病员投诉的每次扣200-500元。

3.6.6 餐饮公司对采购人提供的厨房设施、设备要合理使用，妥善保管，定期维护，不得私自改变厨房布局。因违反操作规程导致的设施设备损坏，院方将照价追究其相关的赔偿责任。

四、甲方的权利与义务

4.1 甲方负责按月支付乙方人力成本费及管理费，并承担经营所产生的水费、电费、燃气费。

4.2 甲方负责餐具、厨具、座椅、厨房设备等的添置及餐厅经营所需的办公用品支出（如打印开餐单、复印菜单、打印机、墨盒、宣传所需硬设施等，不含乙方自身经营管理所需办公用品支出如电脑、员工体检费、复印健康证、社保资料、入职资料、宣传所需印刷等）。物品的申购及设备维修由乙方根据实际提出申请，甲方审核同意后由甲方进行采购及维修。

4.3 甲方负责按照乙方提供的采购清单采购食品原材料，食品原材料的数量和质量验收

由乙方负责，甲方监管。

4.4 甲方对乙方人员是否符合要求享有最终决定权；乙方人员有以下情形之一的，甲方可立即通知并退回乙方：

（1）不符合甲方岗位设置要求的；

（2）不符合或不能胜任甲方工作要求的；

（3）严重违反甲方纪律、规章制度的；

（4）严重工作失职，营私舞弊，给甲方造成重大经济损失的；

（5）被依法追究刑事责任或治安管理行政处罚的；

五、乙方的权利与义务

5.1乙方必须遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮业食品安全管理制度》、《食品生产许可管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《食品添加剂管理办法》等相关法律、法规、制度及政策规定，提供完善的管理体制和专业的人员，通过规范的管理流程和严格的内部监督机制来确保高标准的食品卫生安全及生产安全，确保无事故发生，如因乙方原因造成甲方、任何第三方人员食物中毒、火灾等食品安全事故、生产安全事故发生，所有的法律责任和经济损失由乙方全部负责。

5.2 乙方与为甲方所提供的服务人员签订劳动合同，必须按照法律、法规及劳动法等有关规定为服务人员办理缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等各项保险等社会保险。乙方为甲方所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、致残、疾病、死亡等各类劳动争议事宜均由乙方负责处理，并承担发生的相关费用。乙方负责合法用人，全面承担用人风险。

5.3 乙方须确保餐厅、后厨、食材装卸场地、餐车停放区等区域的安全。若发生意外责任事故，由乙方负责处理相关事宜并进行赔偿。

5.4 乙方员工工资、加班费、住宿费、工作服购置费、培训费、其他福利待遇等所有费用由乙方负责，并保证按照不低于合同约定的薪酬标准发放给员工。甲方有权对乙方是否如实按不低于合同约定的薪酬标准发放员工工资进行监督。

5.5 乙方在为甲方服务期间，如确因乙方人员工作期间失职或不作为所造成的损失由乙方承担。乙方服务人员不符合工作要求被甲方辞退而产生的费用由乙方自行解决。

5.6 乙方应按照合同规定的服务范围合理调配员工。如遇乙方安排人员因任何原因不能

到场工作的，乙方应及时调配人员，以保证甲方的服务工作顺利开展。

5.7 乙方需自备考勤机对员工进行考勤，月末打印考勤表交采购人，餐饮公司需根据采购人要求进行人员配置方案优化，确保员工满负荷工作，杜绝员工上班闲谈、打闹、玩手机。

5.8 乙方必须通过有效的服务提高医院员工餐及病员营养餐的服务质量，达到并维持较高的满意度。

5.9 厨房的加工、清洗、烹饪、消毒、加热等设备设施，由乙方负责管理、使用、维修及保养。维护保养工作需指定专人负责，同时制定维护保养计划，详细记录维修保养情况，并于每月提交给甲方。

5.10 乙方需通过有效的管理举措，削减各类成本开支，杜绝浪费现象，严禁私自带走物品。同时，要强化对库房食品、厨具、餐具以及一次性耗材的管理，定期开展盘点工作，确保账实一致。若因乙方原因导致损失，相关费用由乙方承担。

5.11 若各类厨房家具、餐具以及墙面、顶面、地面等，因乙方人为损坏或操作不当而遭受损失，由乙方承担全部赔偿责任；若需进行维修改造，乙方应向甲方提交书面说明，甲方将根据实际情况作出决策，相关费用由甲方承担。

5.12 乙方所有人员上岗前需持身份证、健康证、相应专业资格证书、无犯罪证明等材料，经采购人审核通过后上岗；所有食堂服务人员必须承诺服从甲方的管理、监督与考核。

5.13 乙方必须积极配合上级行政主管部门、民政部门以及财政等部门对本单位开展的项目监督检查、绩效评估以及资金使用的审计等事宜。接受各级单位的卫生监督检查，并按检查结果进行整改。

5.14 乙方管理团队需及时解决营运中存在的问题，定期巡查现场，根据巡查问题提交书面整改报告。

5.15 乙方需每月对员工进行 1 次以上的培训，并有书面培训资料及培训记录。每年对关键岗位员工进行 4 次以上岗位相关工作培训，并提交培训记录等相关资料。

5.16乙方需按相关检查要求做好各类对应台账。如因台账出现问题，给甲方带来损失的，乙方将承担损失金额。

六、违约责任

6.1 本项目由中标公司（乙方）直接管理，不得转包、分包、挂靠，如有违规甲方有权立即终止合同，并扣除该年度全部质量保证金（未满一年按一年计算）。

6.2 甲方有权要求乙方更换项目经理等重点岗位人员直至胜任工作，乙方不得未经甲方

允许擅自更换项目经理、厨师长、面点、厨师等重要岗位人员，如擅自更换乙方应按甲方要求限期进行改正，同时甲方收取乙方违约金，具体金额为合同总额的 5%/次，同时甲方有权终止合同。

6.3 如果乙方注销、破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿，并没收乙方的履约保证金和质量保证金。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

6.4在履行合同过程中，如果乙方未按甲方要求及时提供服务或者拖延提供服务，则视为乙方违约，除所造成损失全部由乙方承担之外，甲方将按次向乙方收取违约金1万元/餐。

6.5合同期内开票单位名称与投标人和合同必须一致，否则甲方有权利拒绝支付所有费用。根据税收属地缴纳原则，经双方同意由乙方设立的分公司收取本合同相关费用并开具发票，乙方需提交附件《总公司与分公司的之间的关系说明》以及总公司授予分公司的《授权委托书》等相关证明材料。

6.6食堂所供应菜品的分量、价格由甲方审核后方可销售，不得未经甲方许可私自销售以及私自涨价，若未经甲方允许乙方私自涨价，将给予乙方一定的处罚且多收部分予以退回。

七、履约保证金

履约保证金的金额为当年合同总额的 3%，合同签订前，乙方足额缴纳履约保证金。合同期满月度工作质量考核均分达到 90-100 分（含 90 分）为优，一次性全额返还；月度工作质量考核均分 85-90 分（含 85 分）为良，扣除履约保证金的 2%；月度工作质量考核均分低于 85 分（不含 85 分），不返还履约保证金。

八、合同终止

乙方有下列情况之一的，甲方有权立即终止餐饮服务合同，不予退还履约保证金，乙方无条件退出食堂餐饮服务。

8.1 违反食品卫生安全管理有关制度规定，被有关部门通报处理的。

8.2 发生了集体性中毒事件或其他安全事故，对甲方造成不良影响的。

8.3 有重大安全隐患经甲方发出整改通知三次及以上仍未整改到位的。

8.4 未经甲方同意擅自停止营业，影响职工、病员用餐的。

8.5 出现火险、火警事故的，必要时追究公司责任。

8.6 食堂从业人员患有重大疾病、传染病未及时上报甲方并继续在岗的。

8.7 工作期间聚众闹事，侮辱殴打职工及病员，与职工、病员发生争执的。

8.8 食堂从业人员患有重大疾病、传染病未及时上报采购人并继续在岗的。

九、其他约定

9.1本项目合同期内如遇甲方食堂装修改造，乙方应根据甲方要求予以配合。期满后乙方应无条件配合甲方做好餐饮交接工作，交接期间发生不合作行为的，不合作者需支付由此而导致的全部经济损失及承担全部责任并扣除全年履约保证金。

9.2合同到期，甲方由于各方面原因不能及时明确下一合同期中标人之前，乙方须继续按合同价格和原岗位人数继续履约直至新中标单位入场，否则需承担由此而导致的全部经济损失及承担全部责任并扣除全年所有履约保证金。

9.3乙方提交虚假或不合法的相关材料，经查实造成的后果由乙方自行负责并需支付甲方违约金贰万元，如因此造成损失的，甲方有权扣除履约保证金，并保留追究其他损失及法律责任的权力。

十、保密条款：对合同履行过程中，双方应对所获得或了解的对方的商业秘密，承担保密义务，未经对方事先的书面许可，不得利用或披露这些信息， 否则对方有权追究其法律责任。

十一、诉讼：在本合同执行过程中，双方须严格遵守国家有关法规、法令和政策，双方发生的一切争议应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉，起诉所产生费用由败诉方承担。

十二、合同生效及其它

12.1本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

12.2本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方一份。合同经双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

甲方： 江苏省省级机关医院（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

2026 年 01 月 05 日

乙方：爱玛客服务产业（中国）有限公司

地址：北京东城区建国门内大街7号光华长安大厦1座11层

法定（授权）代表人：

户名：爱玛客服务产业（中国）有限公司江苏分公司

开户银行账号：招商银行南京分行珠江路支行/121923861710802

二〇二五 年 9 月 19 日