

餐饮服务合同

一、合同协议书

北京市西城区展览路医院（以下简称为甲方）与 北京温馨人家餐饮管理有限公司（以下简称为乙方）依据《中华人民共和国民法典》《食品卫生法》《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》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等相关法律、法规和规章的规定，签订如下合同，以兹共同信守：

1. 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。且按如下顺序进行解释：

- （1）本餐饮服务合同
- （2）专用条款及其附件
- （3）成交通知书
- （4）磋商文件（含磋商文件补充通知、澄清文件）
- （5）响应文件

除非另有特殊约定，在本合同的履行过程中，对本合同未尽事宜的约定及对本合同的任何修改，均须由双方协商一致并签署书面补充协议方为有效。补充协议构成本合同的组成部分，其优先解释顺序应视其内容与其它合同组成部分的相互关系而定。



2. 服务内容和要求

详见 1 采购需求。

3. 合同总价

合同总价为人民币 3857216.62 元（大写：叁佰捌拾伍万柒仟贰佰壹拾陆元陆角贰分）。

4. 服务期限

餐饮服务期限为 3 年，合同一年一签，自 2025 年 2 月 18 日至 2028 年 2 月 17 日止。

5. 费用结算方式

本合同的服务费用结算方式详见合同条款。

二、合同条款

第一条 服务内容及要求

（一）服务内容

1. 只对北京市西城区展览路医院在职职工（350人）、住院病人（140人）、陪护人员（70人），总计 560 人左右提供餐饮服务，不对外经营餐饮业务；

2. 乙方派驻甲方厨师不得少于 2 人，食堂负责人（厨师长）1 人，其他餐饮工作人员不少于 7 人。

3. 采用刷卡式窗口供餐服务；

4. 提供工作日早、中、晚供餐服务；
5. 提供休息日、节假日的早、中、晚供餐服务；
6. 提供职工值班保障服务；
7. 提供节日庆典特需供餐服务；
8. 提供住院病人的用餐统计和刷卡式送餐服务；
9. 提供其他约定就餐人员配餐服务；
10. 主食米面兼顾，并做到花色品种齐全，其中：早餐不少于 6 个品种，4 个主食，2 个副食；中餐不少于 6 个品种，晚餐不少于 3 个品种（甲方人员值班餐等另行约定）；
11. 菜品荤素搭配，并做到味美营养健康，其中：早餐不少于 3 个品种，流食不少于 2 个品种，并提供咸菜、酱豆腐、辣椒酱等调味佐餐品。中餐不少于 8 个品种，做到纯荤菜、荤素菜、纯素菜搭配合理。晚餐不少于 3 个品种荤素搭配合理（甲方人员值班餐等另行约定）；明确菜品要求：中餐热菜不少于 6 个品种，晚餐热菜不少于 3 个品种。

（二）服务要求

1. 供应商提前一周向甲方主管部门报送下周工作日供餐餐谱，征求甲方意见；
2. 乙方与甲方主管部门协商一致，可以满足其他供餐服务需求；

3. 食堂食材采购由甲方确定，（必须按规定完成扶贫产品的采购额度），乙方如对所采购的食材在食品卫生及质量方面有异议，双方随时沟通解决。乙方按照食品卫生的相关要求，做好每日的留样待查工作。

4. 甲乙双方有责任共同做好成本管理，加强沟通，强化管理，甲方严把供货关，乙方提高资源利用率，减少浪费，多措并举，共同努力把原材料成本（包括主料、配料、调料）控制在伙食收入的 70% 以内（不包含人员成本）；

5. 乙方应严格按照国家及北京市相关的法律法规、行业标准、准则和规范开展工作，保障整个后厨安全及食品安全。

第二条 甲方的权利义务

（一）甲方以现状提供厨房、餐厅专用设备和设施的配置。乙方进驻时经清点并在甲方所列清单上签字验收。签收后厨房设备及设施由乙方负责保管和使用，甲方负责厨房设备设施正常使用的维修维护费用。

（二）甲方负责日常灭蟑、灭鼠等工作，负责厨余垃圾的统一处理。

（三）甲方负责办理政府或行业管理部门要求的各种许可证件（包括但不限于营业执照、食品经营许可证等）并承担所需费用。

(四)甲乙双方在合同服务期内,甲方有权依照国家及北京市食品、卫生主管部门的法律、法规及其相关条款对乙方进行监督检查;甲方对乙方的监督和检查包括但不限于以下内容:

(1)主副食品的加工、制作、销售情况。

(2)餐厅、厨房、食品库、灶具、厨具、炊具、餐具等的卫生和消毒情况。

(3)食品加工制作过程、餐具、厨具、食品添加剂使用的规范情况。

(3)乙方各岗位人员的卫生、健康证和操作情况。

(4)甲方提供之设施、设备使用、保养、维护情况。

(5)水、电、气的使用情况。

(6)餐厅、厨房危险物品的管理和消防情况。

(7)服务的投诉情况。

(8)出入库管理、成本管理控制、记账和报表制作情况。

(9)人员在岗情况。

(五)监督乙方按国家有关规定合法服务,听取、收集、处理甲方职工和患者及患者家属对乙方所提供的饭菜质量等方面的合理化建议,并反馈给乙方。甲方负责向乙方宣传、传达通报有关安全、文明服务、环境卫生以及地区社会治安等信息;

(六)甲方有权要求乙方限期整改发现的问题和更换不合格的工

作人员。

(七) 甲方每月对乙方的服务进行考核, 过程中发生的服务质量不合格院内投诉或 12345 投诉, 菜品质量不合格、人员在岗人数不足、安全生产及消防安全管理不达标等问题进行处罚, 甲方发现乙方有连续违规行为, 或在上述监督检查中发现不合格问题, 乙方整改不力的, 甲方有权按照附表 1 要求扣除相应的管理服务费作为违约金。

(八) 甲方不负责因非甲方责任引起的运输、设施、设备和服务的中断或失误而给乙方造成的损失;

(九) 甲方应委派专人负责与乙方沟通和协调, 甲方负责内部餐厅所有主副食原材料及相关物料的采购工作, 做好原辅料进货出入库登记, 月末盘存: 甲乙双方如对所采购的食材在食品卫生及质量方面有异议, 应随时沟通解决:

(十) 甲方有权按照相关规定对乙方送餐工作进行不定期检查, 检查范围: 职工餐饭菜质量、餐厅餐具消毒、卫生、安全使用电(器)、用水等, 并对乙方所提供相关资质认证之复印件进行审核, 如发现乙方提交虚假材料的事实时, 甲方有权依法解除合同, 并采取相应措施;

(十一) 甲方负责免费向乙方提供用于职工餐的水、电、厨房设备、餐厅设备。

第三条 乙方的权利义务

(一) 乙方严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《餐饮业食

品卫生管理办法》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等国家及北京市相关法律法规，杜绝食品卫生事故发生；

（二）乙方服从甲方监督指导，遵守甲方管理制度，维护甲方荣誉，具备主动为甲方服务的意识。自觉接受甲方监督检查，如服务不达标或未提供相应服务将受到惩处，具体以合同约定为准；

（三）乙方承诺保证正点，足量、优质供餐供应，做到品种多样，不出售变质、变味以及剩饭菜，乙方应虚心听取意见，采取措施及时解决存在问题；

（四）乙方承诺将妥善保存食材，确保所有原料新鲜、鲜活、卫生且质地优良，完全符合食用标准，严禁腐烂变质的原料及无生产日期、无质量合格证、无生产厂家的“三无”食品进入食堂；

（五）乙方负责安全文明生产，爱护厨具设备及食堂公共设施，确保设施完好，做好安全生产及防火工作，并与甲方签订《安全协议书》及《消防责任书》。若发生安全生产和消防安全责任事故，经确认属乙方责任的，一切后果由乙方承担全部责任包括赔偿等责任；

（六）乙方应依法依规管理、操作。除不可抗力原因外，因乙方的原因造成故障事故，引起的不良后果和损失，由乙方承担相应的法律和经济责任；

（七）乙方保证食堂工作人员应穿戴整齐、卫生整洁、身体健康，无任何传染疾病；

(八) 乙方保证建立食品安全预警制度，制度、资质张贴上墙。

(九) 乙方提供供餐服务必须的营业执照和资质证件。在服务期内发生的任何进行供餐服务的人工费（包括工资、福利保险、奖金、加班费、员工体检、管理费、劳保工服），日常办公费用，税费以及因供餐服务而发生的人力资源、财务、培训、技术支持、差旅等费用均由乙方承担。

(十) 乙方要依法履行各项义务，包括但不限于负责与派遣人员签订劳动合同；负责派遣人员的管理、考查、辞退以及工资发放、社保的办理及缴纳、人员档案、福利管理等。

(十一) 甲方与乙方派遣的员工不发生劳动合同关系及工资支付关系。所有派遣到甲方工作的员工或管理人员提起的劳动及其他用工争议仲裁，均由乙方负责妥善处理；因乙方及其派遣人员的原因，造成甲方或第三方的人员人身伤害、财物丢失、被盗及损毁等情况，乙方应承担全部赔偿责任。

(十二) 乙方要考虑到派遣人员的人身安全问题，应根据具体服务内容，自行决定并为派遣人员提供有关安全设施或投保相关保险，乙方案针对本项目须制订各类应急预案，包括但不限于停电、水，厨房、餐厅起火，燃气安全等预案。

乙方自行承担因安全事故、责任事故等造成的损失及相关责任。

(十三) 乙方做好人员管理，在院服务期间如发生治安、刑事等违法事件，乙方承担全部责任；严禁偷盗内部餐厅内各种食品、物品，

如发现，立即移交公安机关，乙方承担因此给甲方造成的全部实际损失，甲方有权解除本合同，不再与乙方续签合同，且甲方不构成违约行为。乙方还需向甲方支付违约金 3 万元，当违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还应赔偿甲方的实际损失。

（十四）乙方做好信息舆情管理，如发生不利于社会、不利于甲方的舆情，乙方承担相应的后果。

第四条 服务费用结算方式

（一）本合同总金额为 1285740 元，人民币大写：壹佰贰拾捌万伍仟柒佰肆拾元整。

（二）履约保证金：合同生效后 10 个工作日内乙方需支付甲方合同总价 5% 的履约保证金为（银行转账的方式）192860.83 元，人民币大写：壹拾玖万贰仟捌佰陆拾元捌角叁分。

（三）乙方应在每月月初 5 日前向甲方申请支付前一个月实际发生的合同价款，并提供详细列表且申请支付的金额不得高于平均每月金额；甲方在收到乙方的请款材料 5 个工作日内进行考核及核实无误后，乙方需向甲方开具等额的法定正式税务发票，甲方于收到发票后向乙方支付相应价款。

（四）支付合同期最后一次服务费时，考核结果为“达到考核标准”并完全履行服务类采购要求，可支付合同最后一次服务费并退还

乙方履约保证金；考核结果为“未达到考核标准”，结合年度考核汇总从履约保证金中扣除相应金额后，支付最后一次服务费并退还乙方剩余履约保证金。

第五条 食品安全要求

（一）严格执行《中华人民共和国食品安全法》《餐饮业食品卫生管理办法》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等国家及北京市相关法律法规，明确食品安全责任，建立健全食品安全责任制度，配备专职食品安全责任人员，保证食品安全，保障甲方身体健康和生命安全；

（二）随时接受甲方、北京市有关部门的检查，对出现的问题应及时整改，并承担由此产生的责任。

第六条 考核与满意度调查

1、甲方对乙方工作进行每月考核（考核表见附件 1），每月分值低于 96 分后将扣减服务费，但总分值不得低于 85 分，若服务期限内出现两次考核均低于 85 分情况后甲方有权终止合同。

2、甲方每三个月进行一次满意度调查（满意度调查表见附件 2），包括职工、患者及患者家属，乙方的服务质量满意度调查率不得低于 85 分，如满意度未达到 85 分，甲方有权提出限期整改、还可根据情节向乙方收取违约金 3 万元。若服务期限内出现累计两次满意度均低于 85 分的情况，甲方有权解除本合同，不再与乙方续签合同，且甲方不构成违约行为。

第七条 合同的终止

1. 合同期满。

2. 乙方有下列情况之一时，甲方视其影响，要求乙方赔偿由此产生的全部损失，甲方有权解除本合同，不再与乙方续签合同，且甲方不构成违约行为：

（1）当发生食物中毒问题，甲方有权聘请食药监部门进行鉴定，如是乙方原因造成，乙方除接受相关主管机关的处罚外，甲方有权扣除乙方全部的履约保证金并立即解除合同，且甲方不承担任何责任，同时向乙方追偿甲方因此受到的损失。

（2）乙方损害甲方利益或违反国家有关规定、被媒体曝光造成严重负面影响的；

（3）甲方对乙方提供的饭菜质量、价格、卫生等反映不满意，以书面形式转递乙方后，乙方不能说明其合理理由，又未立即纠正的；

（4）乙方在委托服务经营活动中出现责任事故的；

（5）乙方擅自将委托服务转让、转包或转借、抵押或与他人合作经营的。

（6）乙方违反中华人民共和国法律法规进行不法经营活动，或被食品卫生等行政主管部门处罚的。

（7）乙方未按本合同的约定支付履约保证金。

（8）乙方内部发生劳资纠纷对甲方造成不良影响。

(9) 发生食品安全事故的。

(10) 乙方管理不善发生安全生产及消防安全事故。

(11) 乙方未按照本协议提供餐饮服务，经甲方书面反映，乙方无合理解释的。

3. 本合同终止时，乙方须配合甲方处理一切移交工作。否则甲方有权扣除乙方的全部履约保证金。

第八条 合同期限

甲方与乙方签订 1 年期的《餐饮服务合同》，自 2025 年 2 月 18 日至 2026 年 2 月 17 日止。本合同期满前一个月，经甲方考核合格后，甲乙双方续签合同。原合同同时作废。

第九条 其他事项

(一) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

(二) 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，可依法向甲方所在地的北京市西城区人民法院起诉。

(三) 本合同之附件均为本合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中

华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

(四) 本合同自签订之日起生效，一式四份，双方各执两份。

以下无正文为合同签署页

甲 方：北京市西城区展览路
医院

法定代表人/委托代理人：X



日 期：2025年2月14日

乙 方：北京温馨人家餐饮
管理有限公司



法定代表人/委托代理人：胡书平

日 期：2025年2月14日

附件 1：月度考核表（内容仅供参考，随医院政策及服务情况随时调整）

日期：		时间：		餐饮公司项目负责人：	
考核评分：		总务科意见：			
检查项目	基本规范要求			扣罚分值	备注
环境卫生 (20 分)	餐厅环境清洁整齐，门窗、地板、桌椅等洁净无污渍符合属地食药监防疫要求。			1-5 分	
	后厨环境干净卫生，物品摆放有序，操作台、地面等洁净、无污渍、无积水，须符合卫生防疫要求。			1-5 分	
	防蝇、防鼠、防疫设施完善，措施有效，符合卫生防疫要求。			1-5 分	
	餐厨垃圾等废弃物处理符合卫生防疫及垃圾分类要求。			1-5 分	
生产过程 (20 分)	加工用设备、工具保持清洁。			1-5 分	
	盛放原料、半成品、成品的器具须明显区分，不混用、不落地，不能存在交叉污染、无异物污染。			1-5 分	

	初加工及切配时保证食材干净卫生，无浪费。	1-5 分	
	烹调后至食用前存放时间不能超过 2 小时，生产全程（包括送餐过程）须符合卫生防疫要求。	1-5 分	
直接入口 食品容器 (20 分)	使用前须经流动水有效清洗、严格消毒。	1-8 分	
	清洗消毒水池不能与其他用途水池混用。	1-8 分	
	消毒后餐具须贮存于清洁专用保洁柜，洁净程度达到卫生防疫要求。	1-4 分	
人员规范 (30 分)	妆容简洁淡雅，头发整洁利落，不留长指甲或涂指甲油，统一着装。	1-5 分	
	熟练使用刷卡设备，确保操作正确，不可出现流水与实际出库的差异。	1-5 分	
	操作时工作服须保持清洁，头发须置于工作帽内，口罩佩戴规范，上厕所前须在厨房内脱去工作服。	1-4 分	
	操作前须洗手，接触直接入口食品前须洗手、消毒。	1-4 分	
	开餐期间窗口服务及时，病房订（送）餐员服务态度好。	1-4 分	
	各岗人员应在岗到位，举止文明，服务热情。言语礼貌。	1-4 分	
	工作场所不能接打私人电话、大声喧哗、追逐打闹，办公区域禁止吸烟，工作时禁止接待亲友等无关工作的事，行为须符合卫生防疫要求。	1-4 分	
重大事故 (10 分)	在院全体人员不得出现伤亡及治安问题	10 分	
注：①总分 100 分，评分 96 分以下时，每扣 1 分，扣罚人民币 500 元。 ②在备注栏标明发现问题的员工姓名、时间、地点、事由。			

附件 2：食堂满意度调查表（问卷内容仅供参考，随医院政策及服务情况随时调整）

展览路医院食堂满意度调查表

一、满意度评分（总分 100 分。第一至第四部分合计 50 分，每项 0-5 分，5 分=非常满意，0 分=非常不满意；第五部分总体评价 0-50 分，

50 分=非常满意，0 分=非常不满意)

(一) 菜品质量	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	0 分
食材新鲜度						
菜品种类丰富性						
口味满意度						
饭菜温度是否合适						
(二) 菜品价格						
价格合理性						
(三) 卫生状况						
餐具清洁度						
就餐环境整洁度						
工作人员和后厨环境						
(四) 人员服务						
工作人员态度						
打餐效率与秩序						
(五) 总体评价	50 分	40 分	30 分	20 分	10 分	0 分
整体满意度						

二、开放性问题

1、您认为需要改进的方面或者建议

感谢您的反馈！您的意见将帮助我们改进服务