

服务合同

| | |
|------|--|
| 项目名称 | 金城镇人民政府 2023 年度食堂托管及物资采购项目 |
| 采购人 | 常州市金坛区金城镇人民政府 |
| 供应商 | 常州百佳食品有限公司  |
| 项目地点 | 金坛区金城镇人民政府 |
| 签订日期 | 2023 年 11 月 28 日 |

协议书

根据南京中信工程造价有限公司采购编号 NJZX-G2023-003 号号采购文件及成交单位的响应文件和成交通知书，委托方常州市金坛区金城镇人民政府（简称“甲方”）和受托供应商常州百代食品有限公司（简称“乙方”）双方就此次成交的金城镇人民政府 2023 年度食堂托管及物资采购项目成交事宜，签订本合同书。

一、合同内容：

1、乙方为甲方提供金城镇人民政府 2023 年度食堂托管及物资采购服务。

服务期限：一年。合同日期为 2023 年 11 月 28 日至 2024 年 11 月 27 日。在合同有效期内一方不得擅自变更或中止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。此项协议需终止，应在协议期内提前三个月通知对方。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

- (1) 成交通知书；
- (2) 乙方的响应文件；
- (3) 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
- (4) 采购文件及其附件；
- (5) 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

二、合同价格及费用结算：

1、合同总价（**食堂外包服务费**）：大写：壹佰伍拾陆万元整（小写：1560000）。

其中：（1）暂列金 1（不可竞争）人民币 40 万元/年，主要用于公务、商务接待；

（2）暂列金 2（不可竞争）人民币 8.5 万元/年，主要用于夜间、周六日及法定节假日节假日值班人员工作餐。

（3）暂列金按照甲方的指示使用，具体按实结算。

（4）食堂菜品的挂牌价由甲方征求乙方意见后确定。

（5）合同总价包括但不限于完成本项工作所需的食材费、人员工资、社保、清洁用品、加班费（如涉及）、易耗品、防疫防护用品、住宿费、日杂用

品、油烟管道清洗费、消杀费、检测费、材料、耗材、机械、管理、维护、保险、规费、利润、税金、专业统一服装、胸卡、通讯器材、办公设备、意外险、本项目的成交服务费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

2、费用结算：

(1) 合同价款的支付及付款方式：

(1) 食堂外包服务费（扣除暂列金）按月结算，在第二个月的 20 日前，甲方支付乙方食堂每月服务费的 70%（根据考核结果如有不达标应扣除相应服务费），其余按每月实际刷卡金额支付服务费；付款前，乙方必须出具发票，每次款项直接转账支付到乙方账户。

食堂每月服务费=（合同总价-暂列金 1-暂列金 2）/12

(2) 暂列金只能按照甲方的指示使用，具体金额按实结算；甲方按月支付该部分服务费用。经考核合格，甲方于次月 20 日前支付上月服务费用。

使用单位或甲方每月组织一次对食堂餐饮服务公司服务质量的考核，考核必须达到 90 分（含）以上，每低 1 分，扣除费用 1000 元/分，低于 80 分，甲方有权终止食堂餐饮服务企业的服务合同，考核标准详见附件。

三、甲、乙双方的责任

(一) 甲方责任：

1、检查监督乙方经营服务工作的执行情况，有权要求乙方改进工作中存在的问题，同时积极协助乙方搞好和外界的联系协调等工作。

2、甲方负责食堂运行所需的所有合法证件的办理。

3、协议期间，甲方保证水、电、管道煤气的正常供应，以确保乙方工作正常运转。

4、甲方应确保乙方正常所需的水电等。如遇停电、停水等情况，甲方将及时通知乙方，同时应积极配合乙方，做好应急工作并做好解释工作

5、甲方负责牵头定期召开工作会议，听取就餐者意见，商讨有关问题。

6、甲方有权随时抽查乙方的食品安全、消防、治安等制度的执行情况。

7、甲方应配合乙方做好就餐过程中的管理工作，并协助解决因就餐而引发的一系列问题。

8、甲方应教育、引导工作人员配合乙方做好食堂的管理工作。

9、甲方有督促乙方搞好人员伙食的权利和义务，定期对食堂伙食标准抽查，（以招标承诺的伙食标准为依据），如不符合标准，每次扣除履约保证金壹万元。

（二）乙方责任：

1、房产及设施设备的管理。乙方对甲方提供的房产及设施设备，应精心维护，保证无事故隐患，因疏于管理而引起的损失由乙方承担。协议终止时，乙方应将甲方提供的设施设备完好如数移交给甲方。

2、乙方负责原材料及低值易耗品的采购。

3、人员管理：组建高质量的项目管理班子，其中主要成员需事先告之甲方并备案。做好招工及培训工作，**招聘员工的年龄原则上男性应在 55 周岁以下，女性应在 50 周岁以下，有一定的文化水平。**培训合格后上岗，同时要保证人员相对稳定，并按规定支付各工种个人工资。各类管理服务人员要挂牌上岗，统一着装，遵守职业道德，操作程序，规范、语言文明得体，服务热情主动，同时按规定为工作人员办理暂住证、健康证等。

4、建立健全各项管理制度，合法经营，严防各类事故的发生。协议期间，乙方应充分重视卫生防疫、消防、治安等工作。认真贯彻执行国家《食品安全法》，食品卫生各项指标达到 A 级单位标准，杜绝食物中毒事件；严格执行有关消防规定，保证各种消防设施的正常运作。同时建立相关的台帐，进一步完善可追溯体系。如发生食品卫生防疫事故、消防事故或治安、刑事案件等，乙方均应承担相应责任。

5、不断提高服务质量。充分利用甲方提供的餐饮场所、设备和家具，在积极配合做好卫生工作的基础上，优化经营服务项目，提高伙食质量，增加花色品种，不断调整口味，满足就餐要求。

6、乙方应通过加强学习，严把安全、卫生、质量、服务关。保证工作人员每年进行健康体检，教育职工树立良好的服务意识，以认真的工作态度，热情服务。做好食堂内部（厨房和餐厅）及周边的卫生工作，确保餐具不残留洗洁剂，厨房、餐厅地面、餐桌表面不留油腻，食堂周边无餐饮垃圾。

7、为保证伙食的安全营养，乙方应制定切实的措施，科学管理，有效提高饭菜质量、想方设法满足口味需求，控制利润空间，保证餐价价廉质优、公正合理。

8、乙方要提前一周把菜单报给甲方。所用的调味品必须是大型超市里有出售的品牌调味品。

9、乙方应根据甲方的要求，确保准时准点为甲方供餐。

10、乙方在食堂管理过程中，造成的卫生事故，人身安全事故，设施设备引起的安全事故，由乙方负责。

11、合同期内，甲方负责房屋及餐厅基础设施的维修。乙方要本着安全使用、规范使用、节约使用的原则，爱护甲方财产和设施设备，发现问题及时和甲方沟通。餐具、小型厨具的添置和运转中的易耗品由乙方负责；合同终止时乙方将原属于为甲方的所有设备清点清楚后归还甲方，属于自己添置的餐具、厨具可以带走。承包期间所有可移动设备的维修都由乙方负责。

四、违约责任

1、由于乙方责任（如管理不善），造成食物中毒或食源性疾病传播，按有关法律处理，乙方承担全部责任。

2、因疏于管理或操作不当等原因引起的生产安全、消防安全事故由乙方承担全部责任。乙方承担劳动用工纠纷、工伤事故责任。因员工操作不当造成的设备非正常损毁，由乙方负全部责任。

3、不可抗力

（1）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。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

（2）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。

五、合同的解除和转让

1、合同的解除

（1）有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

① 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

② 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

(2) 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

(3) 有下列情形之一的，采购人有权解除本合同：

- a. 有重大盗窃个人或公共财物行为的；
- b. 严重影响办公秩序并造成恶劣影响的；
- c. 工作中出现严重失误并造成重大损失的；
- d. 发生安全责任事故并造成严重后果的；
- e. 全年累计岗位缺勤人数超过合同约定岗位人数 10%的；
- f. 服务质量考核年度得分低于 80 分的；
- g. 未能达到规定的服务管理标准，逾期未整改的；
- h. 未经甲方同意及有关部门批准，乙方擅自改变服务方向、提高服务价格的；
- i. 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；
- j. 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；
- k. 出售变质食品，并造成一定影响的；
- l. 签订合同后，乙方擅自进行转包或分包的；
- m. 其他解约性事项。

合同终止后，乙方应妥善处理、安置在岗工作人员，甲方不承担任何责任和费用。

2、合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

六、履约保证金

1、乙方应在本合同签订前，向甲方提供合同金额 5%的履约保证金。

2、如果乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

3、履约保证金（无息）将在合同履行完毕后一次性全额退回。

七、合同的生效

1、本合同在双方签字盖章后即生效。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件。

八、附则

1、合同份数

本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购代理机构一份。

2、未尽事宜

按《中华人民共和国民法典》及其他有关政府采购的法律法规的规定执行。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

电话：

地址：

年 月 日



乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

电话：

地址：

年 月 日



附件

食堂餐饮服务质量考核评分表

考核区域:

考核部门:

服务单位:

考核人员:

考核种类: 日常考核

综合

考核日期:

考核

| 序号 | 考核内容 | 分值 | 评分细则 | 考核扣分 | 备注 |
|-----|-------------------------------|-----------|--|------|----|
| 一 | 质量考核 | 60 | 此项分值 60 分，分四大类 46 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 | 配备统一的服装，上班时未按标准着装、佩戴工牌，发现一人次扣 0.5 分。 | | |
| 2 | 服务热情，耐心细致，语言文明，态度亲切友好。 | 2 | 用语粗俗、不文明，发现一人次扣 0.5 分；服务态度不佳、与服务对象发生争吵，发现一人次扣 0.5 分。接待时不规范发现一人次扣 1 分； | | |
| 3 | 服务技能规范、娴熟，工作效率高，差错率低。 | 1 | 接待时礼仪不规范、错误率高发现一人次扣 1 分；大厅分菜不均匀或刷卡结算速度慢、错误率高，发现一人次扣 0.5 分。 应急接待任务，若效率低下、不能胜任，单项单次工作扣 5 分，如当月类似的应急接待任务屡次速度慢、错误高，则按单项单次（扣 5 分）累积从当月考核 100 分中扣除。 | | |
| 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，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| (二) | 菜品品种质量 | 40 | 此项分值 40 分，分四类 17 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。 | 4 | 工作日早餐、午餐、晚餐品种未达到规定要求，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 2 | 每周菜品更新未达到规定的要求，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品，发现一次扣 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。 | 8 | 对食材原料验收把关不严，原材料质量、数量不达标，发现一次扣 4 分；领料时未严格遵守仓库管理制度，发现一次扣 0.5 分。 | | |

| | | | | | |
|-----|---------------------------------|-----------|---|--|--|
| | | 1 | 食品按类别、品种分架、隔墙、离地整齐摆放，货架底层离地面高度不少于 10 厘米。如不符合要求，发现一处扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 食品添加剂做到专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存，有使用记录。如不符合规定，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 2 | 冰箱内食品生熟不分开存放，发现一处扣 0.5 分；成品半成品不加膜加盖存放，发现一处扣 0.5 分。 | | |
| | | 2 | 菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，发现一盘扣 0.5 分；菜品半成品丁、丝、片、条、块、段成形均匀，如不符合标准，发现一次扣 0.5 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 | 切配好的半成品未能做到归类存放，发现一次扣 0.5 分；切配好的半成品未能在 3 小时内使用完毕，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 5 | 食堂菜品杜绝冷冻食品（海鱼除外），发现一次扣 5 分；冷冻食品出库后，未能及时使用造成反复冷冻，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 每天剩余主食类、荤食类在冷却 30 分钟后，用不锈钢餐盆盛装，加盖保鲜膜放入冰箱熟食区；素食类食品应全部倒入残渣桶，不应再次使用。如不符合要求，发现一次扣 0.5 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。 | 1 | 菜品主辅料配比明显失调，发现一次扣 0.5 分；调味品配比明显失调，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 2 | 菜品成品色、香、味、型异常，发现一次扣 0.5 分；荤素品种搭配明显不合理，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 2 | 每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量未满足堂食需求，发现一次扣 0.5 分；点心成品质量、馅心口味异常，发现一次扣 0.5 分；点心大小不均匀、不符合标准，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 4 | 服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象，发现一次扣 0.5-1 分。 | | |
| 4 | 严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温。 | 1 | 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，发现一次扣 0.5 分；造成大量浪费，发现一次扣 1 分。 | | |
| | | 2 | 现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| (三) | 环境卫生管理 | 25 | 此项分值 25 分，分四类 15 小项 | | |
| 1 | 食堂环境卫生干净整洁、明亮有序。 | 3 | 大厅的装饰物、墙壁及门窗有污迹，发现一处扣 0.5 分；食堂内（包括二楼接待间）地面、桌椅有污迹油迹，发现一处扣 0.5 分。 | | |
| | | 3 | 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，发现一处扣 0.5 分。 | | |

| | | | | | |
|------------|---------------------------------|-----------|--|--|--|
| | | 2 | 工作结束前，各类用具、设备、地面未清洗干净，发现一处扣0.5分。 | | |
| | | 2 | 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、地沟有异物、有异味，厨房间排烟系统、油烟净化器、不锈钢挡油板清洁干净，无油腻。如不符合要求，发现一处扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂或老鼠，发现一次扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 泔水、垃圾等废弃物未按规定存放或垃圾未能及时清除，发现一次扣0.5分；垃圾桶未能及时清洗干净、定点放置或有明显异味，发现一次扣0.5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、涂指甲或男同志留长发、长胡须，发现一人次扣0.5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，发现一人次扣0.5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，发现一人次扣0.5分。 | | |
| 3 | 厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序。 | 1 | 刀板分类分色使用，未按规定操作，发现一次扣0.5分；收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂，发现一次扣0.5分。 | | |
| | | 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，发现一次扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 冰箱、冷库每周除霜、清洁，冷藏温度应保持在0-8℃之间，冷冻温度应保持在零下12℃以下。如不符合规定，发现一次扣0.5分。 | | |
| 4 | 储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。 | 1 | 不锈钢餐盒盛装剩余食品时，应先冷却30分钟后再加盖保鲜膜放入冰箱熟食区（温度0℃-4℃）存放。剩余食品有登记记录。如不符合规定，发现一次扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 盛器、容器管理不规范、有污迹或与地面接触，发现一处扣0.5分。 | | |
| | | 3 | 餐具未清洗干净、有污迹、水迹，发现一处扣0.5分；未用纱布覆盖分类平整堆放，发现一处扣0.5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资料台账收集等工作，未检或漏检，发现一批次扣0.5分，未记录或记录不全，发现一次扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 做好食品留样及记录等工作，每份样品留样盒应张贴标签，注明留样品种、留样时间、留样人，样品至少应存放48小时以上。未留、漏留或未记录、记录不全，发现一次扣0.5分。 | | |

| | | | | | |
|-----|----------------------|-----|---|--|--|
| | | 1 | 操作洗碗机消毒餐具时，确保水温，冲洗消毒时间 40 秒以上。未进行，发现一次扣 0.5 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，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| 2 | 加强工作服务区域安全保障，杜绝安全事故。 | 1 | 严格执行各类设备设施操作规范，有违章操作，做好油烟净化设备清洗等台账工作，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位。如现场无人，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| 2 | 加强工作服务区域安全保障，杜绝安全事故。 | 1 | 餐后及时关闭水电气开关。未及时关闭，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 厨房间应配备消防灭火毯，员工应能熟练运用其使用方法。未能熟练掌握，发现一人扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握，发现一人扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。未及时锁闭，发现一次扣 0.5 分。 | | |
| 二 | 管理考核 | 20 | 此项分值 20 分，分 4 大类 30 小项 | | |
| (一) | 制度建设 | 5.5 | 此项分值 5.5 分，分 8 小项 | | |
| | | 1 | 未根据要求，制定明确的岗位工作职责，扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 未根据要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未制定切实可行的工作方案和计划，扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未建立切实可行的应急处置预案，扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未建立台账记录档案资料管理制度，扣 0.5 分。 | | |
| | | 1 | 未根据要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.5 分。 | | |
| (二) | 内部监管 | 4.5 | 此项分值 4.5 分，分 8 小项 | | |
| | | 0.5 | 无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分。 | | |
| | | 0.5 | 发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分。 | | |

| | | | | | |
|--------------------|-----------|-----|--|--|--|
| | | 0.5 | 未落实内部服务管理监督考核制度，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 未按规定申报领用物品，每次扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 服务管理过程中违反节能规定，有人为浪费现象或行为，每人每次扣0.5分。 | | |
| | | 1 | 服务管理过程中有故意损坏公私财物现象，有私自夹带食堂原辅料等物品外出等行为，每人每次扣1分。 | | |
| (三) | 组织机构及人员管理 | 5.5 | 此项分值5.5分，分5小项 | | |
| | | 0.5 | 组织架构不健全或不合理，扣0.5分。 | | |
| | | 3 | 未按合同规定配齐人员及设置岗位，每少1人扣2分。 | | |
| | | 1 | 未按要求持健康证上岗，每人扣0.5分；专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 未按规定开展员工教育培训，每次扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 不服从管理部门管理，每发现一次扣0.5分。 | | |
| (四) | 资料管理 | 4.5 | 此项分值4.5分，分9小项 | | |
| | | 0.5 | 无交接班台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无食品留样台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无物品申领台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分。 | | |
| | | 0.5 | 无员工信息档案资料，每少一人扣0.5分；档案资料管理不规范，扣0.5分。 | | |
| 合计扣分 | | | | | |
| 合计得分（100分制） | | | | | |
| 问题 汇总 | | | | | |