

服务合同

合同编号： 周财招标采购-2024-57

合同日期： 2024年11月1日--2027年11月1号

正本页数： 十二页

甲 方：周口市中心医院

乙 方：周 口 饭 店

单位地址：人民路东段 26 号

单位地址：五一路北段

联系电话：

联系电话：

联系人：

联系人：

传 真：

传 真：

邮政编码：

邮政编码：

E-MAIL:

E-MAIL:

周口市中心医院一号楼餐厅委托管理合同

甲方：周口市中心医院

乙方：河南省周口饭店

为了改善医院综合医疗环境，提高医院管理水平，更好地服务于医院职工、患者及家属，经甲乙双方友好协商，甲方将医院餐厅委托给乙方经营。为明确甲乙双方的责任和权利关系，双方协商制定如下协议，共同遵守执行。

一、委托范围

甲方同意将医院餐厅（一号楼职工餐厅、营养餐厅、二号楼售餐点、南院区售餐点、东院区售餐点）委托给乙方自主经营，自负盈亏。

二、经营范围及服务内容

- 1、满足全院职工每日早、中、晚餐、手术用餐、学术会议用餐、清真餐等就餐需求；
- 2、提供全院住院患者及家属的正常餐饮及病区的营养治疗膳食配餐、用餐（如：重症学科及所有病区）、订餐、送餐等服务。
- 3、提供优质、高效、快捷、保质、保量的餐饮服务，同时必须满足医院各项工作用餐需要。
- 4、餐厅售饭实行刷卡消费，禁止现金交易，每日餐后双方核对账务。

5、未经甲方书面同意，乙方不得将餐厅经营权全部或部分转让给第三方。

三、合约有关条款

1、甲方在现有餐厅设备设施的基础上，无偿交付给乙方使用，合同结束后移交甲方（含中标方添置的一切设备）。因餐厅正常营业中，乙方所需的炉灶、座椅、蒸饭设备、碗筷、冰柜、保洁柜、收费所收的微机、软件、售票机等一切餐厅所使用的物品及后期餐厅装修，根据业务发展所有改造及需添置的设备，费用均由乙方承担。

2、乙方在该餐厅装修范围内可做局部调整但不得破坏主体结构及消防设施（如需开洞穿线必须经招标方书面同意后方可施工）。

3、甲方每月提取乙方总营业额百分之七（7%）的管理费用。

4、餐厅实行微机管理，微机系统投资、安装、维修等均由乙方承担系统软件能支持微信、支付宝、银行卡、刷脸等业务。

5、甲方负责微机系统管理，餐卡销售、充值和结账。

6、甲方给乙方的营业收入实行月次结账，即第二个月的5号至15号（若15号为节假日则顺延至节假日后第一个工作日）核算结账，甲方不得无故拖欠。

7、甲乙双方联合开展职工和病员对餐厅的满意度调查，每年不少于1次，满意度调查分为满意、基本满意、不满意三个等级。若连续两次满意度调查不满意率超过20%，甲方有权对乙方实行处罚直至解除合同，由此造成的一切经济损失由乙方负责。

8、乙方为保证餐厅各项安全，餐厅内须安装全方位无死角监控

设施。

四、双方的权利和义务：

(一) 甲方的权利和义务

- 1、甲方向乙方提供餐厅营业场所；
- 2、甲方向乙方提供现金出纳两名(工资等各项费用由甲方承担)；
具体负责饭卡销售、充值、结帐等操作。
- 3、餐卡实行微机管理。微机管理、餐卡购置与使用由甲方负责。
- 4、甲方协助乙方提供水、电、燃气设施并具备使用条件；
- 5、负责审核并按月支付乙方营业收入；
- 6、负责检查和监督乙方采购原材料的质量，并对菜价的制定进行监督。
- 7、负责制定住院病人营养配餐的标准和办法；
- 8、协助乙方做好各种突发事件的处理工作；
- 9、乙方为履行本合同在餐厅内设置宣传等方面的内容和物品，
需经过甲方认可；
- 10、甲方有权要求乙方配合完成各种治疗膳食等相关任务，设施与卫生条件符合国家食品卫生法规要求，达到各级卫生行政部门和医院相关检查的标准并顺利通过。在各级行政部门等相关检查中，乙方对自身部分的检查结果负全部责任；
- 11、甲方有权对乙方运营中存在违反制度、操作规程等问题进行记录和处罚，乙方要对工作中存在的问题及时整改到位，并做出书面的说明及处理情况报告、整改意见。对乙方不称职的员工，甲方有权

建议乙方更换。

（二）乙方的权利和义务：

1.服务期限：三年。乙方在合同期限内若发生食品安全事故（大型食物中毒甲方有权立即终止合同并由司法机关按国家相关食品安全法规处理）、考核不合格、不服从甲方管理等问题，甲方随时可以解除合同，并要求乙方承担相应的法律责任及处罚，甲方不承担任何责任。因乙方未按招标文件执行，须在甲方规定时间内退出场地，不得以任何理由索要财物及补偿金。

2.乙方炊事人员及服务人员必须经过培训后方可上岗，培训的内容和形式须做出方案经过甲方审核和书面同意，乙方向甲方提交所有工作人员信息、岗位设置、无犯罪记录、健康证等信息进行备案，乙方更换任何人员都须经过甲方书面同意。

3.餐厅厨师及服务人员每年要进行体检，对身体不适宜参加工作的，甲方有权提出更换人员。

4.乙方需提供优质的服务，对于服务态度恶劣人员，乙方要对其进行批评教育，情节严重者要进行解雇处罚。

5.乙方要合理调配饮食品种，保证饭菜质量，并定期推出新菜品。配合甲方满足职工及特定患者（如手术部、重症监护室、病理加班工作人员等）的营养就餐供应和配送。

6.乙方炊事人员及服务人员必须统一服装上岗。

7.乙方要遵守国家法律法规，严格按照《食品卫生法》和《餐饮服务食品安全操作规范》等法规执行。

8.乙方须按照国家卫生条例规定，定期在餐厅区域开展消毒和病媒防制工作，再此期间不得违规操作，不得出现人员中毒事件的发生。由此引发的一切问题，由乙方承担全部责任，与甲方无关。

9.餐厅要承接院内各种大型会议及学术会议的就餐。保证饮食安全及饭菜质量，乙方不得以任何理由推辞。

10.在特殊情况下保证甲方临时安排的用餐。

11.如发生停水停电，乙方依然必须满足就餐人员的就餐（中标单位要做好各项应急预案）。

12.乙方必须严格执行甲方的各项规章制度，并制订配套的内部管理制度，在合同期内若不能严格履行合同，经就餐人员问卷调查评比连续三次满意度低于 80%，甲方有权单方面终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。因乙方未按招标文件执行，须在甲方规定时间内退出场地，不得以任何理由索要财物及补偿金。

13.乙方必须制订详细的投诉处理方案。

14.乙方经营要薄利多销，毛利润不高于 25%，所有用餐价格不得高出市场价格。

15.乙方须使用就餐刷卡收费系统，餐厅开业后刷卡程序按甲方要求执行。就餐人员预交的费用由甲方统一收取，甲方根据就餐人员实际消费情况每月结算拨付给乙方（以刷卡系统的原始数据为准）。未经甲方书面同意不得发放各种形式的就餐券，不得采用现金方式交易。若发现一次现金交易，甲方将没收乙方当天营业额，若发现三次以上现金交易，甲方有权无条件终止合同，一切后果由乙方承担。

16.乙方负责食堂的餐饮安全卫生，签订合同时还须与甲方签订餐饮安全卫生责任书。甲方严格执行事故责任追究制度，如在承包期内发生食物中毒等重大责任事故，损害就餐人员身体健康，乙方必须承担由此造成的一切责任和经济损失，甲方有权无条件终止合同。

17.乙方须在甲方规定的时间内自行办理卫生许可证、人员健康证等相关证件。食堂内的工作人员属于乙方的员工，与甲方不存在任何雇佣、委托等劳动关系，同时食堂工作人员在工作过程中的安全责任由乙方负责。如因操作设备、用气、用电、用水等不注意安全引起生产事故，或发生意外伤害亡事故，乙方承担全部责任和必要的经济赔偿，甲方概不承担任何责任。

18.乙方必须严格履行承包合同要求，不得在中标后转包或分包给他人经营。

19.乙方需设置清真窗口，从业人员要尊重和熟悉清真饮食和生活习惯。

20.乙方须设置营养膳食操作间，以满足临床营养膳食治疗支持。

21.会议期间乙方须按甲方要求提供会议人员用餐，标准必须按照甲方规定严格执行。

22. 承包期限内的水费、电费、煤气费等费用均由乙方自行承担。

23. 乙方查看承租场所，根据经营需要，乙方自主承担所属餐厅的装修改造费用、添购餐厅、厨房、桌椅等所有新增设备或所需维修的物品配件，费用乙方自行承担。

24. 餐厅售饭实行刷卡消费，禁止现金交易。饭卡实行微机管理，

微机系统的投资、安装均由乙方承担；微机管理、饭卡销售及充值操作人员由甲方负责。

25. 人员配备要求，配备 8 名以上具有二级以上中式烹调师（含中式面点师），配备健康管理师、营养配餐员、营养厨师，配备厨师 10 人、面点师 8 人、配菜员 5 人、采购员 2 人、服务员 12 人、洗刷消毒人员 3 人、后勤保障人员 4 人、食品留样管理人员 1 人等以上。

26. 所有工作人员都必须持有有效的健康证方可上岗。

27. 餐饮服务的工作人员的工资、保险、福利及管理费用由乙方负担。餐饮服务中安全事故责任由乙方负担。

28. 至少委派一名有资深管理经验的负责人，负责管理餐厅的日常监督管理工作。

（三）、餐饮相关要求

1、食品质量要求

- (1) 熟制后食品完整不碎及不松散。
- (2) 热菜供餐时保持温热。
- (3) 热菜食品表面无风干及水浸现象。
- (4) 素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。
- (5) 所供食品保证质量。

2. 饭菜出品时间和要求

(1) 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 15 分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，乙方应提前甲方，并及时做出补救措施。

(2) 合理安排用餐人数，做好用餐人员分流工作，保持供餐器皿内食品在一半以上，不可出现用餐人员等候拥挤混乱现象。

(3) 分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量。

(4) 当甲方增加或减少餐费标准时，乙方应在甲方指定的时间内对饭菜做出调整，调整前必须提前制定出方案，经甲方审核、确认、批准后方可实施。

3.卫生要求:

餐厅整体干净、整洁、美观、实用。

具体标准：天花板、墙角无蜘蛛网，干净无杂物。楼层整洁无“六害”(老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、臭虫、蚂蚁),玻璃、灯具明亮，无灰尘，布草干净无破损，杯具、食具消毒无痕迹，卫生间干净无异味，家具设备完好无损，墙面整洁无污迹。

4.原材料进货要求

在原材料采购中，要保证从正规渠道购进，并经过有关食品检验检疫部门的正规检验合格，必须严格执行国家相关法规。其中，肉制品的采购必须实行定点采购，并提供定点采购的采购点的营业执照、经营许可证、检验检疫合格证等。蔬菜类材料采购必须从正规市场购入并符合国家有关食品安全方面的规定，并配备快速检验农药残留设备。各种主食材料（米面油等）、辅料、调味品及卫生消毒用品、消耗品等必须从正规厂商或商场购入，指定品牌和采购渠道，并提供产品的品牌和采购点的营业执照、经营许可证、检验检疫合格证等材料，保证质量、杜绝使用三无产品、假冒伪劣、过期产品。一经发现承包

人在经营过程中违反上述采购规定和承诺，采购人有权采用惩罚措施的权利。

5.库房要求：

库房的存储严格按照先进先出原则，食品、粮、油等物品按规范摆放；食品添加剂实行专人、专柜、专具、专锁的管理原则。

(四) 其余未尽事宜，按食品安全法，餐饮服务食品安全操作规范的各项规章制度执行。

五、支付方式

乙方每月需按实际消费额 7%的收入向甲方方付管理费。

六、质量保证

1、乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。如有违约行为，第一次甲方将没收乙方当天营业额，若发现三次以上违约行为，甲方有权无条件终止合同，并没收管理费，一切后果由乙方承担。

2、乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后二十四小时内，应迅速查处并书面答复。

3、如果乙方在收到通知二十四小时后没有弥补缺陷，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

七、转 让

乙方不得将自己应履行的全部或部分合同转让给第三方，一经发现甲方有权立即终止合同，给甲方造成经济损失的，乙方还应当承担

赔偿责任。

八、违约责任

1、乙方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照协议条款履行相关义务，否则甲方有权终止协议，乙方应承担相应的违约责任。

2、乙方在管理服务中出现严重人为责任事故，如火灾和食品安全隐患，造成客户食物中毒和设备受损及员工严重违纪，造成重要客户投诉，给甲方带来严重不良影响等，乙方应承担全部赔偿损失的责任。

3、上述情况任何一款，甲方保留有权单方面解除与乙方合同的权利；

九、争议处理

1、在本合同执行中所发生的一切争议，合同当事人双方应通过友好协商的办法加以解决。

2、如从协商开始的 30 天内仍得不到解决，任何一方可向甲方所在地法院提起诉讼。

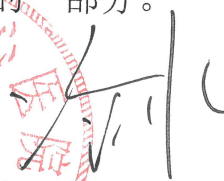
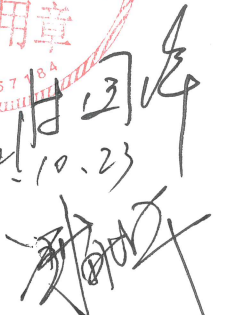
3、在乙方出现经营方式重大变化、卷入诉讼或其他纠纷、违反协议及服务规范或出现其他甲方认为不宜继续提供服务的情形，甲方有权提前 15 日通知乙方，提前终止合同，双方的债权债务按照实际发生额计算，甲方对此情形不负任何赔偿的责任。


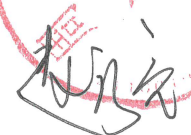
十、合同有效期

自 2024 年 11 月 1 日起，至 2027 年 11 月 1 日止，有效期为三年。

十一、合同生效及其他

- 1、本合同一式四份，甲、乙双方各执两份。
- 2、本合同经甲乙双方授权代表签字、加盖单位公章或合同专用章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金时开始生效。
- 3、招标文件、投标文件、评审过程中有关澄清文件一通知书均为本合同不可分割的一部分。

甲方：(签章) 
授权代表: 
日期: 2024.10.23

乙方：(签章) 
授权代表: 
日期: 2024.10.23