

宁波市海曙区人民政府石碶街道办事处  
公共服务中心食堂外包服务合同

甲方：宁波市海曙区人民政府石碶街道办事处

乙方：宁波梅山保税港区梅味轩餐饮管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规的规定，甲方委托宁波市国际招标有限公司海曙分公司发布的竞争性磋商文件（项目编号：2023NBHSWCS356）约定的内容，甲乙双方在平等、自愿的基础上，按照竞争性磋商文件约定，经协商一致，就甲方委托乙方食堂外包事项达成以下协议。

### 一、托管方式

甲方提供场地、厨房和餐厅的全套设备、餐具以及能耗等，乙方根据甲方要求组建员工提供采购、服务、加工。

### 二、托管期限

按照竞争性磋商文件，乙方承接服务外包期限为三年（2023年10月1日起计）。本服务外包的合同一年一签，本期托管期限自2023年10月1日至2024年9月30日止。期满后根据甲方对乙方提供的伙食质量、卫生情况、服务态度和满意度综合测评等方面的考核情况，双方协商后另行续签托管合同。

### 三、合同价款及支付方式

#### （一）合同价款

乙方中标年服务费为539136元/年（大写：人民币伍拾叁万玖仟壹佰叁拾陆元整），该费用包括6位人员的用工成本、福利费、工作服、管理费、服务费税等。在合同执行期间，出现如下情况，可按本竞争性磋商文件的约定给予价格调整：在物价、人员工资等普遍上涨后，造成技术人员因工资与社会用工工资差距过大，可按宁波市最低工资增幅比例内或物价上涨指数，给予适当增资，用于提高员工收入。

1. 在政府规定社保等缴费额度或比例提高时，可按照市级调整标准给予调整。
2. 如果采购方服务项目增加或减少，双方可根据工作量协商增加或减少用工，每增加（或减少）一名食堂工作人员，按年度人均服务费进行。
3. 现阶段就餐人数120人，如果中餐就餐人数超出该人数时，按20:1增加食堂工作人员，每增加一名食堂工作人员，按年度人均服务费增加费用。

#### （二）支付方式



## 1. 服务费结算：

(1) 服务费用按月度结算，每月费用为 44928 元/月。服务费将结合考核的形式进行发放，由 90%基础服务费和 10%考核金组成：

(2) 90%基础服务费：即（中标服务费/12 月\*90%）¥40435.2 元（大写：人民币肆万零肆佰叁拾伍元贰角）；

(3) 10%考核金：将月服务费其中的 10%作为月度考核金，当月考核达 80 分以上时，全额支付乙方服务费即（中标服务费/12 月\*10%）¥4492.8 元（大写：人民币肆仟肆佰玖拾贰元捌角）；少于 80 分，每下降一分扣考核金的 10%，扣完为止，当连续两次少于 70 分时，甲方有权终止合同。甲方在收到乙方发票后七个工作日内将当月服务费汇入乙方账户。（考核标准详见附件）

(4) 甲方在收到乙方发票后七个工作日内直接汇入乙方账户。

2. 餐费结算：乙方提供甲方每月就餐明细，经双方确认后，开具有效发票；甲方在收到发票后七个工作日内将金额汇入乙方账户。

3. 加班费结算：如晚上、周末及节假日因防汛抗台、应急工作、突发任务及临时会议餐饮接待等原因，形成食堂就餐人员增加或用餐时间延长的情形，甲方须支付乙方延时服务费用，收取标准晚上及节假日遇到特殊情况另行增加的值班或招待接待，加班费由甲方支付，支付标准为：工作日晚上按 100 元/位/餐次计算；周末按 150 元/人/餐次计算；法定节日按 200 元/人/餐次计算。

## 4. 乙方开户信息

开户行：中国建设银行宁波梅山保税港区支行

开户名：宁波梅山保税港区梅味轩餐饮管理有限公司

账号：33101984136050508510

## 四、托管服务要求

### （一）人员配备要求

乙方必须指定专人负责本场地管理，设餐饮办公室，按餐饮行业规定配备具有相关资格、素质较好、注意卫生、敬业精神强且能够胜任食堂相关工作的从业人员；聘用员工必须具备健康证，其中：

1. 厨师长：从事烹饪工作 5 年以上，精通浙江菜系，并能重点掌握其他各菜系的烹饪知识及操作过程，熟悉厨房各项设备的性能、使用及保养方法，严格执行食品卫生法，懂得成本核算、食品原料及食品营养知识；

2. 项目主管：从事餐饮工作 2 年以上，形象气质佳，能作好餐厅各项管理工作。

#### （二）伙食要求

1. 食堂应分批出菜，必须保证有足够的伙食品种供用餐人员选择，并且做到新鲜可口、花样翻新、营养搭配好。

2. 根据市场行情，如物价上涨等原因，双方可协商提升餐标。

#### （三）卫生要求

乙方必须保证食堂厨房、餐厅等整个环境及炊具、餐具、食材的清洁卫生，每周进行食堂全面消毒且做好相关记录。

#### （四）服务要求

乙方要本着为甲方服务的态度，对甲方人员提出的意见要合理解释并处理好，积极收集就餐人员的反馈意见，并不断改善服务质量。

### 五、双方的权利和义务

#### （一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权监督乙方是否严格按合同要求和标准服务。如乙方提供的伙食出现卫生和质量问题或出现其他违反合同约定的情况，甲方可书面提出警告；

2. 甲方提供厨房、餐厅全套的厨房设备、餐具，乙方每月对设施设备进行盘存，若需添置（含合理损耗）设备、用具由乙方提出申请，经甲方同意后指定专人采购，费用由甲方承担；如因乙方操作等原因导致的遗失，费用由乙方负责。

3. 甲方负责承担食堂所用的水、电、燃气、绿化环境布置费、设备维修、灭四害、油烟管道清洗、隔油池清理、残菜垃圾处理费、易耗（保鲜膜、保鲜袋、餐巾纸、洗洁精、碱块、清洁球、抹布、托把、扫把、牙签、纸巾等）费用。

4. 甲方有权对乙方的配菜、营养搭配、伙食质量、卫生状况及服务水平进行全面监督考核。

5. 甲方应向乙方提供各阶段就餐的大约人数，一旦有较大人员变动时立即通知乙方。

#### （二）乙方的权利和义务

1. 乙方负责食堂的日常管理，严格按甲方的餐饮标准和合同约定提供服务，确保所采购的所有食品及用具符合国家卫生标准，应绝对保持饭菜卫生，不提供隔夜饭菜和变质食品。

2. 乙方应有严格的管理制度，实施餐饮五常法，有规范的操作流程，按规定做好食品留样；各类人员有培训、考核实施计划。

3. 乙方应在保证伙食和服务质量的前提下，自行与其工作人员签订劳动合同，支付劳动报酬，按规定办理和缴纳社保；甲方与乙方提供服务人员之间无劳动关系。乙方应自行组织员工进行管理、培训、安全教育，在服务期间，如发生任何人身安全事故、财产损失、劳资纠纷的，均由乙方或乙方人员自行负责，与甲方无涉；在托管期内如发生安全生产、食物中毒等事件由乙方承担全部行政、刑事、民事法律责任，对甲方造成损害的甲方有权向乙方追偿；同时甲方有权单方决定解除本合同。

4. 乙方负责食堂厨房、餐厅等整个环境的清洁卫生，做好厨具、餐具、食材的清洁和消毒工作，确保无卫生死角并做好相关清理记录。

5. 食堂工作人员需统一着装上岗，注意个人卫生，符合卫生要求和操作规范，必须具备健康证方可上岗，并且须每年体检一次，着装费与体检费由乙方承担。对不适应工作需求的食堂项目负责人及其员工乙方应及时调整。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须调整。

6. 乙方做好垃圾分类管理，须按照宁波市垃圾分类标准做好垃圾分类。

7. 乙方应对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏及其他安全事故等对甲方造成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

8. 乙方在合同期内不得改变食堂经营场地建筑结构，不得随意变更水电、煤气管路的走向，如有违规将处以罚金并责令恢复原状。如因业务需要必须进行场地装修的，必须书面报甲方同意后方可实施，并承担全部装修费用。

## 六、合同终止和解除

1. 若因乙方原因引起食品卫生安全事故（依据每餐留样检测且经相关权威部门确认后），由乙方承担全部经济赔偿责任，甲方有权单方解除合同。

2. 乙方提供的伙食出现卫生和质量问题或出现其他违反合同约定的，经甲方书面警告两次后仍未改善的，甲方有权单方解除合同。

3. 乙方应保证在本合同履行期间始终具有相应资质，具有法人身份，按期通过年检，否则甲方有权单方终止合同。

4. 甲乙双方每年组织二次对食堂卫生、烹调技术、服务质量三方面进行民意调查，当满意率在 80%以下 70%以上时，延期当月考核金支付，并进行整改，合格后发放；满意率连续三次 80%以下或一次在 70%以下时，甲方有权单方解除合同。（调查表详见附件 2）

5. 关于终止合同：

(1) 合同提前解约情况：甲乙双方如果提前终止或解除合同的，必须提前 60 天书

面通知对方，并取得对方书面同意。

(2) 合同到期后不续约情况：必须提前 30 天书面通知对方，取得到对方书面同意后无须承担相关责任。

(3) 自动续约情况：如合同到期前 30 天未通知对方解除的，视为自动续约。

### 七、争议解决

因本合同发生争议的，双方协商解决，协商不成由宁波市海曙区人民法院进行诉讼管辖。

### 八、其他

1. 合同未尽事项，由甲乙双方协商解决。

2. 本合同经双方签字盖章后即生效。本合同一式四份，甲、乙双方各执二份。

甲方（盖章）：宁波市海曙区人民政府  
石碶街道办事处



甲方代表（签字）：

*史子新*

乙方（盖章）：宁波梅山保税港区梅味轩餐饮管理有限公司



乙方代表（签字）：

*刘朝晖*

附件1：

服务质量标准考核表

测评人：

日期：

项目	考核内容	分值	得分
组织管理 (10分)	按核定岗位配足配齐人员，主要炊事人员达到“三证”要求，餐厅人员姓名、岗位和持证情况上墙公布。	5分	
	建立完善管理制度，包括人员管理制度、财务制度和采购制度等，做好日常管理工作，不迟到早退，全面实行5S（五常）工作法。	5分	
卫生管理 (20分)	厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序	3分	
	生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。	3分	
	厨房每餐后台面地面要及时擦扫干净，刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净，擦干保存。	3分	
	厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物，厨房地面、墙壁无污物。	3分	
	工作人员进入厨房作业区着工作服，工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。	2分	
	工作人员做好个人卫生，勤洗手，不留长指甲，不随地吐痰。	2分	
	餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序；餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。	2分	
	餐厅地面、墙壁无污物。	2分	
菜肴质量 (30分)	早中晚餐菜肴质量、数量达到标准要求。	5分	
	全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。	5分	
	菜肴新鲜，色泽、口味好，无过期及腐烂变质的食物。	5分	
	菜肴花色更新及时，一周内不出现2次以上完全相同品种菜肴；根据季节调整，保证每月推出3款时令菜。	5分	
	菜肴品种齐全，营养搭配合理；油及其他调味品用量控制合理。	5分	
	根据就餐情况，及时更新添加菜肴，不断菜，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。	5分	
服务质量 (20分)	服务人员仪容仪表端庄大方，热情周到，微笑服务，语言规范，文明礼貌。	5分	
	工作期间坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不	5分	

	乱串岗位，不私自外出，不在工作期间闲聊。		
	保持餐台整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。	5分	
	就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的问题，及时打扫餐桌， 补充桌上调料、牙签、餐巾纸等。	5分	
原、辅料 管理 (10分)	辅料实行定品牌采购，对所有品牌要进行逐一核实，不得采购假冒伪劣产品。	4分	
	对未定品牌材料，应采购中档以上产品，不得采购和使用任何三无产品。	3分	
	注意产品保质期管理，生熟食分区分类保管，标注清晰明确。	3分	
能耗管理 (10分)	落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施，总体节能率达到3%以上。	5分	
	做好财产物资管理，无财产物资外流、人为损坏和偷盗等现象发生。	5分	
合计得分：			

附件 2:

### 食堂满意度调查表

为了完善公司食堂管理,持续提高服务质量,此次调查为不记名调查,希望大家从公司及自身实际出发,积极配合、认真、详实的填写。谢谢配合!

在您认为合适的选项前打“√”。

填表

日期:

<p>1、食堂每周菜谱是否定期准确公布?</p> <p><input type="checkbox"/> A 及时准确公布    <input type="checkbox"/> B 公布但不准确    <input type="checkbox"/> C 公布但不经常及时    <input type="checkbox"/> D 未曾公布</p> <p>说明:</p>
<p>2、您认为食堂工作人员的个人卫生习惯如何?</p> <p><input type="checkbox"/> A 很好    <input type="checkbox"/> B 较好    <input type="checkbox"/> C 较差    <input type="checkbox"/> D 很差</p> <p>说明:</p>
<p>3、您对食堂的卫生及安全状况满意吗?</p> <p><input type="checkbox"/> A 非常满意    <input type="checkbox"/> B 满意    <input type="checkbox"/> C 一般    <input type="checkbox"/> D 不满意    <input type="checkbox"/> E 很不满意</p> <p>说明:</p>
<p>4、您认为食堂的餐具的卫生情况、消毒情况如何?</p> <p><input type="checkbox"/> A 很好    <input type="checkbox"/> B 较好    <input type="checkbox"/> C 较差    <input type="checkbox"/> D 很差</p> <p>说明:</p>
<p>5、您认为食堂工作人员的服务态度如何?</p> <p><input type="checkbox"/> A 很好    <input type="checkbox"/> B 较好    <input type="checkbox"/> C 一般    <input type="checkbox"/> D 很差</p> <p>说明:</p>
<p>6、您对食堂饭菜口味咸淡的满意度</p> <p><input type="checkbox"/> A 很满意    <input type="checkbox"/> B 满意    <input type="checkbox"/> C 一般    <input type="checkbox"/> D 不满意</p> <p>说明:</p>
<p>7、您觉得食堂饭菜的新鲜度怎么样?</p> <p><input type="checkbox"/> A 很新鲜    <input type="checkbox"/> B 基本可以    <input type="checkbox"/> C 偶尔新鲜    <input type="checkbox"/> D 经常不新鲜</p> <p>说明:</p>
<p>8、您认为食堂饭菜味道如何?</p> <p><input type="checkbox"/> A 很好    <input type="checkbox"/> B 较好    <input type="checkbox"/> C 一般    <input type="checkbox"/> D 不好</p> <p>说明:</p>



9、您认为食堂菜肴每天的变化翻新如何？

A 很好     B 较好     C 一般     D 不好

说明：

10、您觉得食堂米饭的质量怎么样？

A 很好     B 较好     C 一般     D 不好

说明：

除此之外，您还有什么意见或建议？

打分说明：

1. 本次调查表每半年组织一次。
2. 由乙方组织不记名调查。
3. 每次调查表不少于 50 张。
4. 以上选项中，其中 A 类每项得分 10 分，B 类 9 分，C 类 7 分，D 类 6 分，E 类 5 分，实收调查表平均分 80 分以上为合格，70-80 分时，延期当月考核金支付，并进行整改，合格后发放；满意率连续三次 80% 以下或一次在 70% 以下时，甲方有权单方解除合同。

