

医院食堂委托管理服务合同

甲方（委托方）：武汉市第四医院

乙方（受托方）：武汉忆情缘餐饮管理有限公司

为进一步加强合作，提升医院后勤保障服务品质，为职工和患者提供方便优质膳食服务，提升医院优质服务的品牌，乙方租赁甲方位于湖北省武汉市硚口区汉正街 473 号武汉市第四医院武胜路院区以及解放大道 76 号武汉市第四医院古田院区的医院食堂用于餐饮经营。根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国招标投标法》等法律、法规的规定，按照招投标采购结果，就医院食堂委托服务事项达成协议：

一、管理目标和制度

1. 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，和《湖北省安全生产管理条例》。强化食品卫生、食品安全的管理制度、严格按照国家食品卫生、食品安全法规，进行食品的采购、储存、清洗、加工、制作、供应工作，确保食品质量新鲜、优质、安全。

2. 根据国家有关规定，从业机构及人员各种证照合法、齐全，管理规范，有相关保证食品卫生、食品安全、消防安全、操作安全、人身安全管理制度、职责及操作流程、服务标准，应急处理预案。

3. 严格执行相关卫生规范、按标准要求，进行餐具、厨具等用具的清洗、消毒处理，保证各种餐具用具洁净无菌使用；严格执行灭鼠、灭蝇、灭蟑螂及有害生物防治工作制度；严格执行食品留样工作制度。严格执行消防安全管理制度，保证消防安全。严格环境卫生管理，保持环境清洁。

4. 接受相关监管机构及医院相关管理部门的监管，按照三级医院评审细则要求，做好各项医院食堂管理的达标工作。在医院相关营养师的指导下，做好营养食堂的营养膳食工作。配合医院做好相关迎检工作。

5. 根据医院工作需要，积极配合、保障医院委托要求完成的相关工作任务。

二、甲方权利及义务



甲方行使监督、管理权利，提供一定硬件基础和必要的设施设备。

1. 提供完整职工、患者进餐餐厅（已装修），必要的舒适度和必要的美感。（相应就餐的桌椅）

2. 提供能完善保障供给的操作场地，如操作间、库房、粗加工、清洗、消毒等相应配套场所。

3. 水、电、气能满足正常运行的需求。

4. 甲方为乙方提供的房屋、设备及设施等资产，享有法定的财产所有权和保护权（需按国有资产税务管理相关条例收取相应管理费），乙方在终止合同停止经营时应将甲方提供的所有资产设备移交甲方，如有丢失或人为损坏，按折旧比率计算赔偿损失。

5. 乙方所有食品价格应报甲方审核备案，未经甲方同意，乙方不得私自提高食品价格。

6. 如遇国家、医院政策性变化，甲方有权无条件终止合同。

三、乙方权利及义务

1. 遵守国家法律及省、市、区相关管理法规，自觉接受相关监管部门及甲方的监督和指导，规范管理，保证食品卫生安全、消防安全。

2. 乙方自主经营，独立核算，自负盈亏，所有债权债务、用工人员管理与甲方无关，甲方不承担任何经济连带责任。

3. 乙方经营活动以完善医院后勤保障服务、提升食堂饮食服务品质、方便医院职工和患者就餐为原则，保障甲方职工、患者，早、中、晚三餐的伙食供应。全年无间断提供就餐服务（含国家法定节假日及遇到停水、停电等突发情况时）。保证食品的供应安全，做到饭菜可口、物美价廉。

4. 提供医院重要接待活动的酒席和自助餐等特别餐饮服务需要。

5. 为甲方组织的活动（科室讲座、学术交流、运动会等）提供外餐服务。



6. 周末、节假日、春节等根据甲方职工需求自制炸元子、鱼块、卤牛肉等半成品，让职工在假期节日休息时间，方便烹制，食用食堂制作的经济实惠的放心食品。

7. 为甲方职工提供原材料（米、食用油、饮料、干货等）集中采购服务。

8. 乙方提供职工、患者就餐食品供应不高于市场价，成本核算控制在保本微利；所采购的食材必须符合国家食品安全要求，主副食品必须是名牌厂生产的合格产品并为非转基因食品，所有食品调料、添加剂（如酱油、醋、味精、鸡精、酵母等）要求名牌厂合格产品，并有产品质检报告，提供相关资质报备。

9. 乙方应不断完善经营管理，创新管理服务模式，更新菜肴花色品种，调整供餐模式，提升职工、病员满意率。

10. 乙方负责保管维修甲方提供的厨房所有的设备、设施，必要时更新或增加厨具设施，其维修、更新经费乙方自理。乙方负责建立职工刷卡系统，包括线上及线下消费系统及相关设备的采购、维修及维护。

11. 乙方须维护好甲方提供的建筑物及设备完好、完整；不得以整体或部分转租、转借或转包；不得任意破坏或拆除原有结构，如确实有更改的需要，必须经甲方基建部门同意方可施工。

12. 乙方必须做好防火、防盗、防毒等安全工作。除了安全值班人员，乙方不得在食堂安排员工住宿。

13. 乙方提供就餐食品价格为中标价。即提供职工、患者就餐食品供应成本核算控制在保本微利，为职工提供的就餐食品价格优惠为80%。（职工餐价格=营养餐厅*80%）

14. 乙方按上级文件精神要求完成医院扶贫采购计划。

15. 乙方配备食品安全管理员证书资格的专职管理人员2名，负责食品安全管理。

四、委托管理合作方式

1. 乙方自负食堂餐饮所有成本，包括水、电、天然气或燃油，以及人工成本（包括员工社会保险等）、相关运行、管理费用、设备设施维护费用和经营中产生的其它费用。



2. 职工就餐核算、管理方式

1.1 职工、病员分区就餐，医院有专人负责监督、检查、核准食品加工流程，食品质量。

1.2 甲方职工就餐经费（含医院公务招待用餐）每月统计，依据每月服务质量考核情况，（见附件 2《食堂委托服务考核方案》）经相关部门核定后，乙方每月到甲方财务部结算，乙方需提供发票。

2. 病员就餐管理方式

2.1 医院病员就餐分自购和病房订餐、送餐两种形式。

2.2 提供病员及其家属配餐，按市场化营运方式运作，但食品价格必须不高于市场价。乙方要做到保本微利，医院相关部门可以不定期抽查乙方财务管理，核定经营成本。

2.3 按照营养食堂标准要求，给患者提供营养餐。保证食品的供应安全，做到饭菜可口，进餐者满意，逐步提升病员订餐，配餐服务质量，医院相关部门负责定期检查考核服务满意率。

3. 按国有资产税务管理相关条例及房屋资产评估结果，乙方按 63000 元/月的标准向甲方缴纳房屋租金，房屋租金按月支付，每月末乙方必须按时向甲方财务部门缴纳当月的房屋租金。

五、服务标准（员工素质、餐标要求见附件 1）

1. 统一着装，规范服务提高医院形象；热情接待每位就餐者；规范服务用语，使职工、患者有亲切感。

2. 及时清理桌面和地面，时刻保证就餐厅整洁卫生；

3. 根据季节变化不断调整供应品种，保证供应食品品种不断推陈出新，营养与美味相宜。

4. 保障手术室供应及相关科室职工订餐需求，及时配送。

5. 制定菜谱清单下发各病区，专职订餐员下病区行床边订餐并指导患者配餐，对需要的病患者实行配送到床边。

6. 保障供应，做到热、鲜、美；配送工具有保温设施，做到干净、整洁、摆放有序。

7. 征求职工、患者意见、建议，不断改进供应方式和服务标准。



8. 落实医院相关管理制度及其它。

六、合同期限及相关约定

1. 合同期限为一年，自 2021 年 12 月 20 日起至 2022 年 12 月 19 日止。合同期满，考核达标，乙方无任何违法违约情况，经甲乙双方达成共识，可以续签一年合同，反之终止合同。

2. 乙方使用甲方水、电、电话、燃气等，其消耗数量由甲方按实际使用情况核定，乙方每月到甲方财务部结算，予以缴交，或在甲方职工就餐费用中扣减。

3. 患者、家属现金购买当场结算，菜品不打折，不能高于同期同质产品市场价格。职工刷卡消费，职工食堂菜品价格按病患家属菜品价格乘以综合折扣（80%）计算，甲方职工就餐经费（含医院公务招待用餐）每月统计，根据每月综合服务质量考核结果（见附件 2《综合服务质量考核方案》），经相关部门核定后，乙方每月到甲方财务部结算。

4. 为加强本合同的风险防范及对甲方资产的保护，乙方预交资产抵押金人民币 60000 元，于合同签订后一个月内交甲方财务部门。

5. 本合同的附件 1、2 作为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

七、违约责任

1. 乙方在经营活动中遵守国家法律法规，独立承担民事责任，出现任何经济和劳务纠纷、人身意外，甲方不承担任何责任。

2. 任何一方若要终止合同，必须提前 60 天通知对方，否则视为违约，由此造成的影响和损失，由违约方负责赔偿经济损失和其它责任。

3. 《合同》执行期间，若有食品安全、断供、消防安全、操作安全等事故发生，甲方有权中止合同，并由乙方支付费用，和承担相应法律责任。

4. 每月根据《食堂委托服务考核方案》（见附件 2），对乙方服务质量进行综合考评，行相应管理制约，并与续签合同挂钩。

5. 如遇国家、医院政策性变化，甲方有权无条件终止合同，不视为违约，所收取的管理费按月清算。



八、争议解决方式

1. 合同履行过程中发生的任何争议，如甲乙双方未能通过友好协商解决，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 法院审理期间，除提交法院审理的有争议的事项外，合同其它事项和条款仍应继续履行。

3. 以下文件均是本合同的组成部分，并互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，甲方有权选择以下文件的优先级：招标文件；投标文件；中标通知书；销售合同。

九、合同生效

1. 本合同壹式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

2. 本合同签订后，经双方授权代表签字、盖章后生效。

甲方：武汉市第四医院



授权代表：

王 斌 谭 磊 林 斌
2021年12月30日

乙方：武汉忆情缘饮食管理
有限公司



授权代表：

胡雷
2021年12月30日



食堂委托服务餐标表(附件 1)

食堂实行“现场自选开餐”经营策略，开餐模式采取“平价大伙”及“风味特色”相结合。

满足我院职工、患者及家属等人员就餐需求。(1) 提供科室病房订餐、送餐服务。(2) 早、中、晚三餐提供医院基本膳食服务，早餐不少于 15 个菜品。中餐不少于 25 个菜品，晚餐也不少 16 个菜品。(3) 中餐有盒饭，小炒，自助称菜，小碗菜等多种菜品供大家选择，酌情提供商务餐服务，并在营养师的指导下，提供治疗膳食（普食、软食、半流质、流质）服务。(4) 菜品价格不得高于市场同期同质菜品价格。

项目	供餐模式、品种	时间
营养早餐	豆浆、豆腐脑、馒头、包子（素、荤）、花卷、白粥、小米粥、黑米粥、油饼、面窝、糯米鸡、千层饼、豆皮、鸡蛋、热干面、牛肉面（粉）、三鲜面（粉）、肉丝面（粉）、炸酱面（粉）、馄饨、酸奶等；不少于 15 个品种。	6: 30-9: 30
	豆浆、豆腐脑、馒头标识无糖、有糖供选择。下病房为职工、患者提供订餐、送餐服务。	
中餐 晚餐	全自助餐： 中餐： 餐厅全自助餐：菜肴品种不少于 25 个。 手术室全自助餐：菜肴品种不少于 12 个。 餐厅为职工、患者分楼层提供全自助餐服务。职工就餐，依据季节提供奶类、水果，免费提供饭、咸菜、汤。 晚餐：餐厅全自助餐菜肴品种不少于 16 个。 下病房为职工、患者提供订餐、送餐服务。	中餐：11: 30-13: 30 晚餐：16: 30-18: 30
	食堂餐厅每天提供养生罐汤：包括有鸡、鸭、鱼、排骨、骨头、	



菌、菜等的各种汤类。	
特色小吃：包括有各种煲类、盖饭、豆丝、面、粉、菜	
风味小炒：鸡、鸭、鱼、肉、素菜不少于 30 个品种。酌情提供商务桌餐服务。	
套餐盒饭：不同价位，菜肴不少于 5 个品种。	
治疗膳食：依据营养处方制作各种治疗套餐。早、中、晚三餐均提供流质、半流质、软食、普食。设专人送餐下病房，并为患者提供订餐、送餐服务。	满足订餐需求

食堂员工基本素质要求：

1. 统一着工装，佩戴工号牌，穿着整洁，仪表端庄。
2. 精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。
3. 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护客户隐私、使用文明用语。
4. 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守规章制度。
5. 全体员工持健康证上岗，专业岗位必须持证上岗，其他岗位需考核合格上岗。
6. 坚守本职岗位，禁止酒后上岗及在岗位上抽烟。

食堂委托服务考核方案：（附件 2）

（一）考核内容

考核内容分为服务满意度测评、每月综合服务质量考核和日常考核三种方式，三项考核作为支付职工就餐费及续签服务合同重要依据。

（二）考核办法

1. 服务满意度测评

1.1 考核主体：甲方相关部门。（职代会、病人座谈会、出院回访、第三方满意度测评）

1.2 考核时间：一年 4 次，每季度一次。

1.3 考核方式：由相关部门根据《食堂服务满意度测评表》（详见表 1），组织对食堂的菜肴质量、服务质量、卫生管理等方面的满意度情况进行测评。

2. 综合服务质量考核

2.1 考核主体：考核小组（由甲方相关人员组成）。

2.2 考核时间：每月一次。



2.3 考核方式:由考核小组成员根据《食堂综合服务质量考核表》(详见表 2),组织对食堂综合服务质量标准执行情况进行考核。

3. 日常考核

3.1 发生以下情况的,每出现一次扣款 200 元:

3.1.1 就餐人员或部门对某次或某一段时间餐饮服务提出书面批评意见,或口头、书面署名投诉,核实为有效投诉的

3.1.2 服务人员未提供规范文明服务,与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的;

3.1.3 厨房、餐厅出现老鼠、蟑螂等病虫害的;

3.1.4 菜肴、主食中出现异物的(原则上等价赔偿就餐者),未及时沟通,造成恶劣影响。

3.1.5 未经甲方准许,随意调整食品价格。

3.1.6 考核小组认为应该扣分的其他事项。

3.2 发生以下情况的,每出现一次扣款 500 元:

3.2.1 因管理不规范等原因,导致受有关监管行政管理部门处罚的;(所有罚金乙方自付)

3.2.2 采购出现不合格或不符合部分指定品牌要求的食品、调料等,或不在有效期内的。

4. 一票否决制

食堂因自身原因出现以下情况的,实行一票否决,即终止合同。

4.1 提供餐饮服务时,出现 3-5 人及以上较大集体食品安全事故的;

4.2 因管理不善,发生人身伤害、火灾等刑事治安事件或责任安全事故的。

(三)考核奖惩

1. 满意度测评与续签服务合同挂钩,2 次满意度测评低于 80 分,甲方可不续签服务合同。

2. 得分大于等于 90 分为合格,该月费用全额支付,得分 80-89 分为基本合格,该月费用按每低于 90 分 1 分扣减 1%;得分小于 80 分为不合格,连续三个月考评不合格,甲方有权单方面终止服务合同。

表 1:食堂服务满意度测评表。

表 2:食堂综合服务质量考核表。



食堂服务满意度测评表 (表1)

测评单位:

测评人:

日期:

种类	测评内容	非常满意 (120分)	满意 (100分)	基本满意 (80分)	不满意 (60分)	得分
早餐 30% 晚餐 10%	菜肴质量 (50%)					
	服务质量 (30%)					
	环境卫生 (20%)					
	得分:					
中餐 60%	菜肴质量 (50%)					
	服务质量 (30%)					
	环境卫生 (20%)					
	得分:					
合计得分						
意见或建议:						

请在上面相应的空格内打“√”。



食堂综合服务质量考核表（表2）

日期：

项目	考核内容	分值	得分
卫生管理 (30分)	工作人员进入厨房作业区着工作服、帽，做好个人卫生，售卖时戴口罩，必要时持物钳。	10分	
	就餐厅墙壁、地面、楼梯扶手、窗台、玻璃、吊灯、电扇保持清洁，各台面保持清洁，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。	10分	
	食堂除“四害”设施齐全，纱窗、门帘完好清洁。食堂外围墙面、地面清洁。	10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	
	菜肴随季节变化调整，不断推陈出新，荤素搭配适宜，营养均衡。	10分	
	菜肴新鲜，色泽、口味好。低盐少油，咸、淡适宜，有保温设施，温控适宜。	10分	
	根据就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。	5分	
服务质量 (25分)	服务人员规范着装，及时接听电话，解释耐心，热情周到，语言规范，文明礼貌。	10分	
	订餐员到科室和床边订餐，按时送餐，配送工具干净整洁，摆放有序，有保温设施。	5分	
	服务员分工明确，保持餐台整洁卫生，保证饭菜、调料等供应，餐具、牙签、餐巾纸等补充及时。	5分	
	就餐期间服务人员要做好巡查，及时收残清理餐桌、地面。	5分	
其他 (15分)	按时订餐，及时供应。	5分	
	食品价格稳定、合理。	10分	
总分		100分	

得分大于等于 90 分为合格，该月费用全额支付，得分 80-89 分为基本合格，该月费用按每低于 90 分 1 分扣减 1%；得分小于 80 分为不合格，连续三个月考评不合格，甲方有权单方面终止服务合同。

