

委托管理合同

以下为本项目的合同条款，合同双方不得对磋商、响应文件内容作实质性修改。

采购人（以下称甲方）南京市第二医院 供应商：（以下称乙方）爱玛客服务产业（中国）有限公司

住所地：南京市鼓楼区钟阜路 1-1 号（钟阜路院区） 住所地：北京市东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦 1 座 11 层

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的规定，以及招标代理编号：JSZC-320100-JTGS-C2025-0110 的招标结果，甲乙双方按照招标文件签订本合同。

第一条 合同标的

甲方将南京第二医院（钟阜院区）区域的食堂人员服务工作委托乙方实行委托管理。

一、项目坐落位置：钟阜路 1-1 号

二、服务期限：一年。

第二条 委托管理事项

委托管理服务事项详见招标文件技术需求。

第三条 合同总价款

本合同项下壹年管理服务费用人民币总价款为人民币 3519999.84 元整（叁佰伍拾壹万玖仟玖佰玖拾玖元捌角肆分）。

第四条 组成本合同的有关文件

本招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）乙方提供的投标文件和报价表；
- （2）中标通知书；
- （3）甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务：



- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
- 3、按时支付乙方费用；
- 4、甲方有权要求乙方提供撰写的管理服务管理制度及对甲方服务的年度计划、总结，检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 5、甲方指定专人负责管理、指导、沟通、协调、帮助乙方开展食堂餐饮服务管理工作，定期组织乙方召开工作例会，沟通交流信息和商讨解决存在的问题；
- 6、甲方尽最大努力为乙方人员开展服务提供方便，配合乙方熟悉工作流程，提供相关业务咨询、指导培训，协助乙方做好服务管理工作并提供必要的工作条件；
- 7、甲方及时通知乙方在不影响完成合同范围内工作的情况下完成少量临时增加的工作任务，并对乙方的工作进程予以配合，乙方无正当理由不得拒绝；
- 8、因工作范围、工作区域的变动，双方协商按照合同的价格为参照做出相应的调整；
- 9、甲方如果有正当理由认为乙方的工作人员不能为甲方接受，可以向乙方提出更换人员的要求；乙方在接到通知一周内向医院提供其可以接受的替换人员；
- 10、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务：

- 1、根据有关法律法规、本合同的规定及本项目的实际情况，制定服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告等工作目标；
- 2、建立、保存管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大服务事项并定期向甲方公布服务管理费用收支账目；
- 3、在本项目管理区域内设立专门机构负责本项目的日常管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同，双休日、节假日至少安排一名管理人员总值班，负责处理相关事宜及突发事件；
- 4、乙方自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，

不得利用提供管理服务的便利获取不当利益；

5、根据有关法律法规的规定和本合同的规定，向甲方收取管理服务费用，通过合法有效方式解决拖欠服务费的问题；

6、按本合同第九条第 1、2 款规定，对甲方的违约行为进行处理；

7、从事甲方要求的服务工作，不得以任何形式转租、转让、抵押院方的服务区域；

8、乙方负责对在食堂工作的所有工作人员进行日常管理、安全教育和技能培训，并提供安全设施和劳保用品。因内部管理造成的安全生产、食品卫生等问题，医院将视情节轻重对乙方处罚扣除履约保证金 500—2000 元；若被相关部门或媒体查实、曝光，影响医院形象和声誉的，且乙方未能针对相关问题采取积极整改措施，或乙方采取的相关整改措施不足以挽回医院形象及声誉的，医院将对乙方处罚扣除履约保证金总额的 20-100 %。影响特别恶劣的，医院可中止合同。

9、乙方服务人员应具备国家规定的相关资质要求，需向医院提供用工人员身份证、相关岗位的上岗证、健康证及卫生体检证明等（乙方负责各种证件的相关费用）；

10、乙方必须规范用工制度，保证与每位员工签订劳动合同，执行国家的法律法规，按规定缴纳各项保险费用。乙方不得以任何理由克扣工人工资。甲方鼓励乙方启用下岗再就业人员，但是用工人员社保缴纳比例不得低于 50%，且管理人员社保缴纳比例不得低于 90%。乙方用工缴社保人员比例不足 50%，管理人员社保缴纳比例不足 90%时，甲方有权责令乙方限期整改，乙方未能按期整改到位的，甲方有权按乙方整改状况给与扣履约保证金 500-2000 元处罚。甲方对于乙方用工人员应缴未交合同期间发生的用工或劳资纠纷，与甲方无关；因乙方聘用人员与乙方或甲方发生劳动争议，产生的费用由乙方承担，甲方因此垫付费用的，有权向乙方追索。若被劳动国家监察委员会门查实并影响医院形象和声誉的，乙方未能按照相关部门的要求积极整改的，或乙方采取的相关整改措施不足以挽回医院形象及声誉的，医院将对乙方处罚扣除全部履约保证金。影响特别恶劣的，甲方可终止解除本合同；

11、乙方应充分考虑所有可能发生的风险因素，一旦签约除遇国家政策性最低工资及社保缴纳标准上调，乙方方可向甲方申请按国家规定调整外，其他原因一律不予调整。

12、乙方负责委派合格的管理人员和有熟练技能、符合岗位要求的员工，保证重点岗位需求；各岗位配置人员要求相对固定，确保有效执行医院规定的餐饮服务等工作。重要岗位人员调动要与医院商量，若重点岗位稳定性达不到要求，扣除履约保证金 200—500 元。主管以上人员要求相对固定，年变动率不超过 20%，如有变动，须与医院进行协商，员工变动须提前十天告知医院相关部门。

13、配合医院做好吸烟患者及家属的劝阻工作和工作期间楼道照明灯的开关及节约能源工作。

14、因医院工作需要，临时增加的工作任务，乙方必须积极完成，可根据工作量的大小适当给予经济补偿。

15、服务期间，乙方应督促员工做好生产安全工作，杜绝事故的发生。若因乙方保洁等工作不到位，导致地面潮湿或其他异常情况，造成经过人员意外伤害，乙方负完全责任。因乙方服务人员工作失误，造成医院或患者财产损失、人员伤害和事故的，其责任和相关费用由乙方承担。

16、医院有义务指明危险品存放的位置，乙方人员不得擅自接触危险品，否则责任自负。乙方员工要爱护公物，严格物资出门手续，遗失物品或损坏公物按价赔偿，并承担相应责任。

17、乙方必须积极配合医院处理各类突发事件或自然灾害；

18、合同终止时，向甲方移交全部管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

19、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

- 2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；
- 3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；
- 4、因乙方书面建议甲方需改善或改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害；
- 5、因甲方指挥调派乙方工作人员所致的损害；
- 6、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或过失所致的，不在此限；
- 7、除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条 质量保证

- 1、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。
- 2、管理服务达到接受创优评审条件。
- 3、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”。
- 4、其他管理服务质量要求按南京市有关标准执行。

第七条 履约保证金

- 1、乙方在签订本合同时需提交履约保证金 5 万元整，履约保证金可以保函方式提供，履约保证金不足 5 万元时需及时补足。
- 2、履约保证金的有效期为该项目合同期满时止。
- 3、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。
- 4、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后七个工作日内无息退还给乙方。

第八条 款项支付

1、乙方每月报送招录员工的工资发放及缴纳社保等费用清单及凭证，由甲方依据招标文件、合同及相关考核标准（依据南京市 23 家医院出院患者第三方满意度得分及排名进行服务质量考核，若膳食满意度排名低于第 10 名，膳食满意度得分低于平均分，则每有一条不满足考核标准的扣服务费 500 元）实施考核，并依据考核结果按实支付当月费用，乙方人员岗位工资中应缴社保费用未实际缴纳部分，需在当月结算费用中扣除（岗位人员工资组成见本合同附件 1）。

2、本合同项下所有款项均以人民币支付。

3、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。乙方应于每月款项支付前向甲方提供对应金额的发票，否则甲方有权延迟付款，直至乙方开票。

第九条 违约责任

1、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，甲方需对乙方的经济损失给与赔偿，且乙方可以要求甲方支付违约金，违约金金额不超过本合同约定的履约保证金金额。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，乙方需对甲方的经济损失给与赔偿，且有权扣留乙方全部履约保证金，作为违约金。

4、乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、如果甲方在合同期限届满前无任何正当理由终止本协议，甲方应就乙方由于本协议的提前终止所产生的一切直接损失（包括对乙方为此不得不遣散或裁减员工的经济补偿；在场所使用的乙方所有设备的拆卸、搬运费、为保证该合同正常运行的，已投入使用的乙方必要投资、设备、工服、工具的残值费用；为收取甲方欠款而支付的合理律师费等，上述如有）给予乙方补偿并使其免受损失。7、双方同意，双方都不应负担对方的商业损失、利润或收入，以及附带的或间接的损失。

第十条 合同的变更和终止

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方做好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

3、本管理合同终止后，在新的管理企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京市仲裁委员会按仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式四份，甲方三份，乙方一份。

3、本合同应按照中华人民共和国现行法律进行解释

甲方（采购人）：（盖章）
代表人：
电话：
开户银行：
账号：

乙方（供应商）：（盖章）
代表人：
电话：
开户银行：
账号：

签订日期：2026年2月8日

