

食堂餐饮服务及管理合同

采购人（以下称甲方）：常州市钟楼区机关事务管理中心 合同编号：城投采公-2023063

投标人（以下称乙方）：常州青枫餐饮管理有限公司 签订地点：

合同时间：2023年11月1日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：**食堂餐饮服务及管理**，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

项目基本情况：

1. **用餐地点**：钟楼区行政中心西楼机关食堂（二楼及三楼合家欢自助餐厅）。

2. 项目概况：

2.1 工作范围：

面积：约 2700 平方米；餐位：约 600 个。

2.2 **用餐情况**：

工作日：每天早餐约600人用餐，开2条售卖线；午餐约1500人用餐（含合家欢自助餐厅），开5条售卖线；晚餐约400人用餐，开2条售卖线。

双休日、节假日：正常供餐，午餐约400人用餐，晚餐约200人用餐。

2.3 **供应方式**：

自选式供餐：工作日每天供应早、中、晚餐；双休日、节假日根据实际情况正常供餐。

2.4 供应品种：

早餐有小菜、粥、面食、点心等；

中餐有菜品 15-20 个、饭、面食、小炒等；

晚餐有菜品 10-12 个、饭、面食、小炒等。

2.5 供应时间：

早餐：7:30-8:45

午餐：11:30-12:30

晚餐：17:15-18:00

注：值班及后勤保障提前 15 分钟就餐。

第二条 合同价格

签约合同总价（人民币，下同）：叁佰叁拾捌万捌仟贰佰贰拾伍元整（小写：3388225 元整）。

本合同总价包括招标文件所确定的招标范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、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，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务费用。

第三条 合同履行期限

本项目服务期限为三年（2023 年 11 月 1 日- 2026 年 10 月 31 日），合同一年一签。执行第 1 年度服务期限，即履行期限自 2023 年 11 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日。其中：前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方有权解除合同。每个服务期届满经甲方考核合格后续签下一年度合同。

第四条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关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）招标采购文件（编号：【城投采公-2023063】）
- （2）乙方提供的投标文件；
- （3）中标通知书；
- （4）甲乙双方商定的其他文件等。

第五条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 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。
3. 结算原则：固定总价。
4. 付款方式：甲方按月支付服务费用。经考核合格，甲方于每月 20 日前支付上月服务费用。安装用于工作的电话以及产生的通讯费用由乙方自理。

第六条 双方的权利、义务

- （一）甲方的权利、义务

1. 负责原辅料食材的采购、验收和保管；餐券销售；成本核算及核定菜品价格；菜单的审核等。

2. 监督指导乙方按照《食品安全法》及相关法律法规和机关用餐需求，组织加工制作和销售。监督乙方人员用工安排。

3. 对乙方服务管理工作进行管理、协调、督查和考核。

4. 负责提供食堂内所需厨房设备、设施及餐饮用具，提供设备设施维修服务，如因乙方人为造成而损坏的，则由乙方负责维修或者更换并承担费用，乙方怠于维修或更换的，甲方有权委托第三方维修或者自行更换，相应的费用可从考核费或者其他应付给乙方的费用中直接扣除。

5. 负责提供窗口 IC 卡刷卡机及 IC 卡结算服务；负责网络处理。卡机、设备维修由甲方负责，如因乙方人为造成而损坏的，则由乙方负责费用及维修。

6. 向乙方提供必要的办公用房，提供食堂所需水、电、气，并承担其费用。

7. 提供乙方在服务管理过程中食堂所需的低值易耗品（抹布、拖把、笤帚、餐巾纸、洗涤精等）。

8. 为乙方食堂人员在工作时间内提供免费简餐。

9. 合同履行期间，如国家出台最低基本工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定，乙方应保障服务人员的基本法定待遇，但甲方并不为此支付增加的有关费用。

（二）乙方的权利、义务

1. 乙方负责食堂日常的生产、经营、接待、卫生等工作，组织食堂各类供应品种的加工制作和销售以及日常运行管理。

2. 乙方必须严格遵守《食品安全法》及相关法律法规，严把食品安全卫生质量关，乙方食堂管理必须符合卫生监督部门的相关要求。

3. 乙方必须配备一名有相当专业知识的卫生安全监督员，专门负责本食堂加工制作过程的卫生和安全监督工作，依据有关法律和规定，进行全面监督，对乙方负责，并接受甲方监管和业务指导。

4. 乙方必须按食堂安全卫生管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷检测，并做好台帐登记和管理工作。

5. 乙方必须建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，加强从业人员的培训与管理，严把员工素质关，做到管理规范化、服务标准化，杜绝任何食品安

全卫生责任事故的发生。若因乙方的加工制作、安全卫生等问题所引发的责任事故，一切后果均由乙方负责。

6. 乙方负责提供适口、新鲜、卫生的膳食和热情的服务，同时严格控制主辅料的搭配及调味品的使用和管理，有效利用原材料，杜绝浪费，以降低成本。

7. 乙方必须严格按照《劳动法》及相关规定，规范用工及支付职工薪酬，必须符合本地最低工资标准和社会保险缴费要求，不得拖欠克扣员工应有待遇，确保职工的相关权益，从而保证用工合法性和人员队伍稳定性。如因用工不规范或薪酬问题等产生的纠纷与甲方无关，由乙方负责解决。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方负责承担。

8. 乙方负责招聘、录用所需服务人员，所有服务人员的工资、福利、社会保险、服装、体检、办理相关证件（健康证等）、税金、培训等所有费用，均由乙方支付。

9. 乙方所有工作人员必须身体健康，政治思想好，业务素质和工作责任心强，具备相应的能力和经验，经过岗前培训合格才能上岗。

10. 乙方及其员工要自觉遵守甲方的各项规章制度，遵纪守法，遵守职业道德，不得泄露任何公务秘密。

11. 乙方所有员工必须经过甲方及相关管理部门的入职审核，未通过审核的员工，甲方有权要求乙方按法律法规予以更换或辞退。乙方所有员工须报甲方备案，自觉维护甲方形象。

12. 服务期间，乙方对员工的安全负责，如因安全作业或安全预防措施不到位，造成的一切安全责任由乙方承担，与甲方无关。

13. 乙方所有员工必须持证上岗（包括从业资格证书和有效健康证），注重个人卫生，上班期间必须穿统一的工作服，戴工作帽、工号牌，同时窗口人员必须戴口罩、卫生手套。相关费用由乙方承担。

14. 乙方必须做到节约使用食堂水、电、气及易耗品，降低能耗，减少浪费，建立节约奖惩机制。

15. 乙方必须负责服务期内厨、灶、餐饮用具及水、电、气等设施的日常维护保养，餐饮用具如有损耗及时补齐。

16. 服务期间，乙方如需对甲方配置的设备、设施、餐饮用具进行更新添置，必须向甲方提出书面申请，经甲方审核同意，由甲方负责购置。需要维修可报维

修中心。

17. 负责承包范围内的消防安全、用电安全、操作安全，杜绝任何安全责任事故的发生。若因乙方人员操作过失等因素引发安全责任事故，由乙方负全责。

18. 做好工作范围内的清洁卫生工作，做到窗明几净，就餐用具严格清洗消毒，剩饭剩菜及时处置，餐厨垃圾及时装桶密封送至垃圾房，做到工完场清、日产日清。妥善处理生产过程中产生的垃圾、废料（如包装物、废菜叶等），保证不出现浪费、污染等情况。

19. 乙方必须在规定范围内合法工作，按甲方规定的加工制作、销售的流程进行加工制作和销售。

20. 合同期间，因乙方人为因素造成设备、设施及餐饮用具损坏、丢失的，则由乙方自己负责维修或赔偿。合同终止时，乙方交还给甲方的设备、设施及餐饮用具必须完好无损可用，否则要给予赔偿。赔偿费用在考核费中扣除。

第七条 其他约定

（一）服务标准

1. 服务热情、耐心、细致，语言文明礼貌，态度亲切友好；仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范。

2. 服务技能娴熟，工作效率高，分菜快速均匀，刷卡结算快速准确；按规定时间提供餐饮服务。

3. 菜品品种丰富，定期更新菜品，积极创新菜肴品种，每月推出一款新品菜肴，根据季节变化推出适宜菜品。

4. 严格把控食材质量，强化原材料质量控制；加强食品保存管理，食品生熟分开存放，成品半成品加膜加盖存放；强化菜品制作流程监管，拣洗干净，无黄叶、草、虫、杂物等，菜品半成品丝、片、块、段均匀，符合标准。

5. 精心组织厨房生产，严控菜品质量，菜品主辅料配比、调味品配比科学合理，菜品成品色、香、味、型俱佳，荤素品种搭配合理；保证饭菜供应，每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量不得低于规定标准，点心成品造型美观、馅心口味合适，服务时间内保证饭菜供应充足，不得出现断供现象。

6. 严格控制菜品单次烹饪数量，蔬菜类菜品一次烹饪完成，衔接时间控制合理，不得出现菜品出锅时间过长、菜品不新鲜或大量浪费现象；注重现场菜品保温管理，及时按规定加热，不得出现冷饭冷菜现象。

7. 食堂环境卫生干净明亮、整洁有序，大厅天花板、装饰物、墙壁及门窗无污迹，桌椅无污迹油迹，服务台面、垃圾桶表面、服务台玻璃表面无污迹油迹；食堂内无蚊蝇、蟑螂、老鼠等。

8. 厨房环境干净整洁，工作区无杂物，物品按规定归类定位放置，收工后及时整理清洁厨房地面、炉灶；泔水、垃圾等废弃物应按规定存放，当餐及时清除，无明显异味。

9. 加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求。员工不得化浓妆、不得使用气味怪异或浓烈香水，不得留长指甲、涂指甲油，男同志不得留长发、长胡须；熟食品操作、传菜及服务人员应按规定佩戴一次性手套、口罩；员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，应及时调离工作岗位。

10. 厨房物品按要求管理到位，加工现场井然有序。收工后刀具及砧板应及时清洗干净，按规定侧放或悬挂；调味品使用后应按规定管理，调味罐周边清理干净整洁；烹调用具、清洁用具及车辆使用后应及时清洗干净，按规定位置归放。

11. 储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。储物柜内物品摆放整齐有序，按规定贴好标识；盛器、容器应清洗干净，无污迹；餐具应清洗干净，用纱布覆盖分类平整堆放，无污迹水迹。

12. 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。做好蔬菜农药残留检测及记录，不得不检或漏检，不得不记录或记录不全；做好食品留样及记录工作，不得不留或漏留，不得不记录或记录不全；按规定使用调味品及添加剂。

13. 加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故。天然气使用过程中现场必须有人员在场，餐后及时关闭水电气开关，熟练掌握现场灭火器使用方法，服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。

（二）乙方必须遵守以下规定，否则将予以处罚：

1. 乙方必须按照甲方规定的时间提供服务并服从甲方管理，如有违反，则按1000元/次进行处罚；

2. 上级部门、领导及膳食委员会来检查，书面提出属于乙方责任并违反了卫生防疫要求的，视情节处罚；

3. 乙方必须按要求进行食品留样和蔬菜有机磷检测工作；

4. 乙方必须节约使用水、电、气，不得有人为浪费；

5. 乙方及其员工在销售过程中，不得收取现金，不得少刷卡多发菜，不得私拿、私吃食堂物品、食品，否则甲方有权进行处罚。

(三) 有下列情况之一者，甲方有权提前终止合同，并根据相关规定进行处罚。

1. 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。

2. 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。

3. 出售变质食品，并造成一定影响的。

4. 对用餐者服务态度恶劣，与用餐者无原则争吵，造成不良影响的。

5. 在供应服务中，机关对食堂测评的服务质量、服务满意度低于 80 分的。

6. 签订合同后，乙方进行转包或未经甲方同意进行分包的。

7. 服务期间，乙方须按甲方标准化工作要求，积极推进食堂餐饮服务及管理标准化工作，并制定有效的措施和方案，否则甲方有权提前解除合同，并根据相关规定进行处罚。

8. 乙方未能达到采购文件规定的服务管理标准，甲方有权要求乙方限期进行整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同。

(四) 考核管理要求：

1. 考核办法

甲方根据标准化工作要求，按常州市钟楼区机关事务管理中心社会化服务考核办法及相关服务标准、考核细则对乙方进行考核管理。考核费用为 20000 元/月。

2. 考核内容

(1) 岗位出勤情况考核

甲方将按人员配置要求，设定岗位工作时间要求，运用考勤系统和现场考核相结合的方法，对乙方所有员工实行岗位出勤情况考核。如出勤时间少于规定时间，将扣除相应服务费用。

(2) 服务质量考核

甲方将采购文件规定的服务内容、服务要求和服务标准，对乙方的制度建设、质量管理、服务规范、合同执行、资料管理等进行日常考核和月度考核。服务质

量考核每月汇总，合格基准分为 90 分，考核结果低于基准分，每低于基准分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣减合同金额 1000 元，且乙方不得参与甲方组织的年度优秀服务单位的评选。如果考核结果低于 80 分，甲方有权终止和乙方的合同。

（3）服务满意度考核

甲方将通过向服务对象和有关管理人员发放服务满意度测评表、聘请第三方专业调查机构开展服务满意度抽样调查等方式，对乙方服务满意度进行的考核。每季度服务满意度考核一次，合格基准分为90分，考核结果低于基准分，每低于基准分1分（不满1分，按四舍五入计算，以此类推），扣减合同金额10000元，且乙方不得参与甲方组织的年度优秀服务单位的评选。如果考核结果低于80分，甲方有权终止和乙方的合同。

（五）承包前甲、乙双方将对现有厨房设备、设施、餐饮用具等财产进行清点盘库，并由甲、乙双方确认。

（六）服务期满，乙方不再继续服务，在新的服务单位接管相应的服务管理工作前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应继续提供相应服务及管理，过渡期服务标准和服务费用标准不变，由服务供应商收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接撤离。

（七）签订合同后，任何一方如违约应支付对方违约金 30000 元，如不足以弥补损失，应赔偿对方的经济损失。如有一方因故要求提前终止合同，应提前三个月以书面形式通知对方，经对方同意后终止合同，交接期必须安排在适当期间。如不及时通知对方，或未征得对方同意而擅自单方终止合同的，应赔偿对方违约金 30000 元，以补偿对方的损失；违约金不足以弥补损失的，继续赔偿。

第八条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务款，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 0.3% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5 % 向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述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。

5. 乙方属虚假承诺,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,应向甲方支付不少于合同总价 30%违约金,若该违约金不足以弥补甲方损失,则应当赔偿甲方所有损失。

6. 按照本协议乙方应承担的违约金、赔偿金等费用,甲方可从考核费或者其他应付给乙方的费用中直接扣除。其他未尽事宜,以《民法典》等有关法律法规规定为准,无相关规定的,双方协商解决。

第九条 合同的变更和终止

1. 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. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外,甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十条 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。

第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方,因不可抗力不能按时或完全履行合同的,应及时通知对方,并在 5 日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题,可由双方初步协商,并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失,免于承担责任。

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(1)种方式解决争议:

(1) 向甲方所在地人民法院提起诉讼;

(2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定,默认采取第 2 种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间,除有争议部分外,本合同其他部分应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用,严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同,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. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。
2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。
3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

第十五条 附件

1. 人员配置表（附件1）
2. 食堂餐饮服务考核评分标准（附件2）

甲 方： 常州市钟楼区机关事务管理中心

单位名称（章）

单位地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：



乙 方：

单位名称（章）：常州青枫餐饮管理有限公司

单位地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：



附件 1

人员配置表

序号	岗位	人数	人员要求
1	项目负责人	1	职业经理人，50 周岁以下，有 10 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
2	餐厅经理	1	职业经理人，50 周岁以下，有 5 年以上相应岗位工作经验。
3	餐厅主管	2	具有食堂管理经验，50 周岁以下，有 5 年以上相应岗位工作经验。
4	后勤领班	3	具有食堂从业经历，50 周岁以下，有 5 年以上相应岗位工作经验。
5	厨师长	1	高级厨师，50 周岁以下，有 5 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
6	大灶厨师	2	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
7	小灶厨师	1	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
8	蒸锅厨师	3	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
9	点心师	3	等级点心师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
10	点心辅助工	2	50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，技术过硬。
11	切配厨师	3	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
12	切配辅助工	1	50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，技术过硬。

13	煲仔厨师	1	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
14	煲仔辅助工	1	50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，技术过硬。
15	面档	2	50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
16	服务员	1	35 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
17	后勤服务	17	50 周岁以下，具有食堂从业经历，吃苦耐劳、爱岗敬业、服务意识强。
	合计	45	

附件 2

食堂餐饮服务考核评分标准

考核区域:

考核部门:

服务单位:

考核人员:

考核种类: 日考核 月考核

考核日期:

序号	考核内容	分值	评分细则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值60分, 分四大类46个评分小项	
(一)	服务质量	8	此项分值8分, 分4个评分小项	
1	仪容仪表端庄大方, 干净整洁, 着装规范	2	未按标准着装、佩戴工牌, 发现1人次扣0.1分	
2	服务热情, 耐心细致, 语言文明, 态度亲切友好	2	语言粗俗、不文明, 发现1人次扣0.2分; 服务态度不热情、与服务对象发生争吵, 发现1人次扣0.5分	
3	服务技能娴熟, 工作效率高, 差错率低	2	分菜不均匀或结算速度慢、结算错误, 发现1人次扣0.2分	
4	按照规定时间提供餐饮服务, 不得无故提前或推迟	2	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	16	此项分值16分, 分4类15个评分小项	
1	菜品品种丰富, 定期做好菜品更新, 积极创新菜肴品种	1	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求, 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	1	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0.5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 cm。不符合要求, 发现一处扣0.2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。不符合规定, 发现一次扣0.5分	
		1	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0.2分	

		1	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，发现一次扣0.2分；菜品半成品丁、丝、片、条、块、段成形均匀，不符合标准，发现一次扣0.1分	
		1	切配好的半成品未能做到归类存放，发现一次扣0.2分；切配好的半成品未能在5小时内使用完毕，发现一次扣0.2分	
		1	冷冻食品出库后，未能及时使用造成反复冷冻，发现一次扣0.2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0.2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0.2分；调味品配比明显失调，发现一次扣0.2分	
		1	菜品成品色、香、味、型异常，发现一次扣0.3分；荤素品种搭配明显不合理，发现一次扣0.3分	
		1	早点馅心口味异常，发现一次扣0.5分	
		1	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分	
4	严格控制菜品单 次烹饪数量，做 好现场菜品保温	2	蔬菜类菜品当日完成烹饪，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0.2分；造成大量浪费，发现一次扣2分	
(三)	环境卫生管理	20	此项分值20分，分4类17个评分小项	
1	食堂环境卫生干 净、明亮、整洁 、有序	1	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹，发现一处扣0.1分；地面、桌椅有污迹油迹，发现一处扣0.1分	
		1	服务台面、垃圾桶有污迹、油迹，发现一处扣0.1分	
		1	工作中，各类用具、设备、地面未清洗干净，发现一处扣0.1分	
		1	厨房间清洁干净无油腻，不符合要求，发现一处扣0.1分	

		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，发现一处扣0.1分；工作结束后厨房地面、炉灶不清洁、地沟有异物、有异味，发现一处扣0.1分	
		2	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放或垃圾未及时清理，发现一次扣0.2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0.2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1人次扣0.2分	
		1	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1人次扣0.2分	
		2	员工有发热、腹泻等身体不适症状，未及时调整工作岗位，发现1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0.1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0.1分	
		1	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净，发现一次扣0.1分	
		1	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净或未按规定位置归放，发现一次扣0.1分	
		1	烹调用具使用后未按规定清洗干净或未归位存放，发现一次扣0.1分	
		1	冰箱冷藏温度应保持在0~4℃之间，冷库冷冻温度不超过-18℃，每周进行除霜、清洁。不符合规定，发现一次扣0.1分	
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生	1	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(0℃~4℃)存放。剩余食品有登记记录。不符合规定，发现一次扣0.1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0.2分	
		2	餐具未清洗干净、有污迹或水迹，发现一处扣0.1分；未用纱布覆盖分类平整堆放，发现一处扣0.2分	

(四)	安全管理	16	此项分值16分，分2类10个评分小项	
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	2	做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，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0.1分	
		2	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0.1分	
		1	消毒餐具时，确保水温控制在85℃以上，冲洗消毒时间40秒以上。未按要求消毒餐具，发现一次扣0.2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0.2分	
2	加强工作服务区域安全服务保障，杜绝安全事故	2	严格执行各类设备设施操作规范，有违章操作、超负荷运转或用水直接冲洗设备，发现一次扣0.2分	
		2	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位。现场无人，发现一次扣0.5分	
		2	餐后及时关闭水电气开关。未及时关闭，发现一次扣0.2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0.2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0.2分	
		2	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0.2分	
二	管理考核	40	此项分值40分，分四大类33个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位工作职责，扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣0.2分	
		2	未制定内部服务管理考核制度，扣2分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣	

			0.5分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣0.5分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣0.5分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣0.2分	
2	服务管理执行监督	2	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣0.2分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣0.2分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣0.5分	
		1	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	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣0.5分	
		1	未按规定建立值班工作机制，扣0.5分	
		1	未按规定申报领用物品，每次扣0.2分	
		1	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	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象，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	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣0.5分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣0.5分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣0.2分	
		2	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	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣0.5分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，	

			每人扣0.5分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣0.5分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过5%，每人扣0.2分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣0.5分	
4	台账资料档案管理	1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无食品留样台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣0.2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				