

如意小食堂委托经营服务项目 餐饮服务管理合同

甲方：溧阳市昆仑街道办事处

乙方：溧阳市明亮缘大酒店

依据《中华人民共和国合同法》的规定，经友好协商，乙方承担此项工作，双方本着互惠互利、共同发展的原则，协商后达成如下协议：

一、服务内容：

乙方向甲方提供如意小食堂管理服务，依据双方确认的岗位职责要求，执行安全规范、卫生保洁任务，承担相应的供餐、保洁等管理服务责任。

二、**合同金额及期限：**委托管理费用人民币：864000元，大写：捌拾陆万肆仟元整。

合同期限：本合同从2023年11月1日至2024年10月30日止。如下一期采购合同尚未生效，经双方协商同意，顺延至下一期采购合同生效之日止。

三、如意食堂管理服务的形式和范围

1、服务形式为日常如意小食堂管理服务

2、服务范围：昆仑街道自营服务如意小食堂管理服务的相关工作，如意小食堂餐饮服务及管理。主要包括管理区域内如意小食堂餐饮服务及管理，如意小食堂主食、菜肴的加工制作和销售，如意小食堂环境卫生保洁，主辅料的搭配及调味品的使用管理，食品安全卫生和质量控制等服务管理工作，配合使用人做好如意小食堂原辅料采购验收及如意食堂日常运行管理工作等。

3、服务标准：按甲方具体要求执行

四、甲方权利及义务：

1、甲方按合同规定监督乙方经营管理、履行合同，并做好协调工作；

2、甲方有权检查、监督乙方的经营管理，特别是卫生、安全、环境建设；

3、甲方有权对乙方的饭菜品种供应、营养搭配、服务水平及卫生状况进行监督要求乙方及时整改；

4、甲方可根据实际需要，向乙方提出变更就餐时间，乙方应于积极配合，并须准时开餐，做到饭热菜香。

五、乙方的权利及义务：

1、乙方负责如意小食堂的经营管理，具体包括如意小食堂人事管理、菜肴的搭配与制作、充值开卡办卡（包含系统对账管理）、餐厅、厕所、楼梯等如意食堂环境的清洁等；

2、外包期内，乙方应建立健全各项规章制度及有关岗位责任制和操作规程，并严格按照制度和操作规程工作。制度建立主要包括：工作时间、工作职责、防火、防毒、防盗、卫生管理等各个方面，如意小食堂全天均应有员工值班；

3、乙方外包的如意食堂以服务昆仑街道为目的，不准将如意食堂用品、用具外借或挪作他用；不准将食材、调味品及成品带出如意食堂。

4、要做到环境优雅、食品卫生，质量精，秩序好，并注意做好勤俭节的工作；

5、自觉服从甲方的管理，并接受主管部门的监督和指示；

附件 1:

考核细则

项目	检查标准	标准分	扣分	扣分原因
基础管理 14	1、按合同要求合理配置人员，配置不足。不符合要求各扣 2 分。	2		
	2、职责明确，有规范的操作流程，提供详细的责任清单和流程清单，不符合要求各扣 2 分。	4		
	3、着装规范，持证上岗，熟悉各设备的性能及具体位置。不符合要求各扣 2 分。	4		
	4、服从安排，不迟到早退，不擅自调班，不脱岗串岗，不在工作场所大声喧哗、吸烟。不符合要求各扣 2 分。	2		
	5、有完善的规章制度及各类人员岗位职责，遵守公司各项规章制度。不符合要求每项扣 2 分。	2		
服务质量 26	1、电话 24 小时畅通，接电话态度和蔼、使用文明礼貌用语。不符合要求一次扣 2 分。	2		
	2、台账健全，记录完善，乙方签字。不符合要求每项扣 2 分。	6		
	3、维护内容全面、按时间要求完成巡检。不符合要求每项扣 3 分。	5		
	4、对重大、突发事件有详细记录（发生时间、问题、原因、处理过程、处理人员签字、上报情况）。对重大事件有分析，讨论、反馈、改进措施、总结。台账详细、清晰。不符合要求每次每项各扣 3 分。	3		
	5、民主测评意见采纳，视情况扣分，按照每条 10 分/条计算。	10		

食材质量 26	1、对菜单定期更换、菜品份量、食材新鲜，管理台账清晰。每次每项不符合要求扣 2 分。	10		
	2、食品味道合口，口味异常、糊锅等等情况。每次不符合要求扣 2 分。	6		
	3、食材安全保障有序、到位，无安全事故。有安全事故发生扣 10 分。	10		
环境卫生 10	1、使用区域物品摆放整齐，无杂物堆积。不符合要求每次扣 2 分。	4		
	2、使用区域地面有纸屑、烟头等每项扣 2 分。	4		
	3、使用区域门、窗等有污渍、油渍、积灰每项扣 2 分。	2		
安全管理 14	1、有完善的安全管理制度，人员熟知安全操作规程。每次不符合要求扣 5 分。	6		
	2、配置消防安全设施，知晓消防安全设施的位置及使用。每次不符合要求扣 2 分。	4		
	3、工作人员熟悉安全逃生的线路。不知晓每人扣 2 分。	2		
	4、有完整的各类线缆维护记录及处理结果。每次不符合要求扣 1 分。	2		
其他事项	其他未尽事宜，根据实际情况，有其他重要且不符合要求事项酌情扣分，一般按照每条 5 分进行核算。	10		

注：甲方按考核细则中的检查标准对乙方进行考核，当有不符合项时，按该项分值和标准分进行扣分，扣完为止。考核扣分项需责令整改，但低于 70 分为不合格，甲方有权解除合同，并由乙方承担甲方的损失。

甲方考核：

时间：

附件 2:

昆仑街道如意小食堂调查问卷

尊敬的社区老人:

您好! 十分感谢您抽出宝贵的时间来填写我们的调查表。本次调查旨在深入了解本社区老人的助餐需求、了解您对如意小食堂的看法, 从而帮助我们更有效为社区老人提供服务, 希望您如实回答问题, 谢谢!

姓名: _____ 联系电话: _____ 住址: _____

一、您的年龄:

60-70 岁 70-80 岁 80-90 岁 90 岁以上

二、您的性别: 男 女

三、请问您的身体情况如何?

健康 高血压 糖尿病 其他 (请说明): _____

四、您对食堂饭菜质量是否满意?

非常满意 满意 一般 不满意

五、您对食堂饭菜软硬程度是否满意?

非常满意 满意 一般 不满意

六、您对食堂的饭菜新鲜度是否满意?

非常满意 满意 一般 不满意

七、您觉得食堂供应的饭菜份量如何?

足够 基本可以 比较少 完全不够

八、您在食堂饭菜中是否发现过异物?

很干净卫生 偶尔发现异物 经常发现异物

九、您对食堂目前的菜品种类是否满意?

非常满意 满意 一般 不满意

十、您对食堂环境卫生状况是否满意？

非常满意 满意 一般 不满意

十一、您认为食堂工作人员的服务态度如何？

很好 较好 一般 差

十二、您觉得食堂目前的菜品款式怎么样？

菜式多变 变化不多 一成不变

十三、如意小食堂助餐点有没有无障碍通道设施？

有 无 其他适老化需求：_____

十四、您对目前食堂的满意度打几分？

100-90 90-80 80-70

70 以下

十五、您认为食堂应该增加哪些菜式？

十六、您希望如意小食堂有哪些方面需要改进？除此之外，您还有什么建议？

问卷到此结束，感谢您的配合！