常州市中级人民法院食堂委托管理服务项目合同

采购人（以下称甲方）：常州市中级人民法院

供应商（以下称乙方）：常州晋陵物业管理有限公司

合同时间：2026年01月07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：**常州市中级人民法院食堂委托管理服务**，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。

1、基本情况：常州市中级人民法院共有两个办公区：本部和新大楼，用餐人数约 480 人。

2、服务内容：提供早餐、午餐（均为自助餐）及包厢招待餐，自制点心（早餐及外卖）等服务工作。

第二条 服务内容

（一）工作范围：

1、本部食堂：一楼大餐厅及二楼包厢若干，员工用餐区约 560 平方米，厨房约 210 平方米。

2、新大楼：职工用餐区约 430 平方米。

3、实际用餐人数为：早餐只在本部食堂就餐，就餐约 250 人/天；午餐约 480 人/天（本部办公人员在本部食堂就餐，新大楼办公人员用餐的食品须在本部厨房加工后配送或另行约定配餐方式）。

（二）服务内容：

1、每天（工作日）提供早餐和午餐服务，包厢根据甲方需求（不是每天都有），提供招待用餐（按一般酒店标准）服务。

2、早餐提供小炒 2 种、蛋类 2 种、饮品 3 种、粗粮 3 种、自制点心每日 3 种、粥类 2 种、面食（含浇头）、小菜 9 种等。

3、午餐提供炒菜 5 种（大荤 1 种、小荤 2 种、蔬菜 2 种），粥糊、汤、水果，主食 2 种、副食 1 种，粗粮 2-3 种，还有部分面条、馒头等。

4、每周提供外卖自制代加工和点心各 1 种，每周五午餐时提供一次自制馄

饨或水饺。

5、新大楼无厨房加工区，用餐须本部配送。

6、逢节日提供 5-6 种外卖熟菜供应。

（三）新大楼配餐要求：

1、送餐时间午餐：每天 11：30-12：00；午餐形式：自助餐。

2、乙方应在食品烹饪后 1 小时内完成送餐任务，采取必要的防溢密封和措施，以防食品在运输途中外溢。

3、配备一辆保温车，配备驾驶员（可兼职），车辆容量保证每日午餐能从本部一次性配送至新大楼，完成配送后车辆停放在甲方本部院内。

4、配送车辆要求

（1）配送车辆需保持清洁卫生，定期进行消毒处理，确保食品运输过程中的安全。

（2）车辆应配备保温设备，保证食品在运输过程中温度适宜，避免因温差影响食品质量。

（3）车辆需具备防震和防倾倒功能，避免食品在运输途中受到损坏或变形。

5、配送人员需经过专业培训，熟悉配送流程，确保准时送达。

6、每次配送前后，应对配送工具进行清洁和消毒，避免交叉污染。此外，配送服务应建立完善的反馈机制，及时收集用餐人员的意见和建议，不断优化配送环节，提升服务质量。

（四）甲方如有重大事项等其他情况食堂无法正常使用，需要乙方为本项目进行配送餐。在此期间，费用另行协商。

（五）餐具清洗消毒要求及标准：

1、餐具由甲方提供，餐具非一次性，使用不锈钢餐具，用餐完毕乙方负责回收清洗消毒。因乙方原因，造成餐具丢失或损坏、无法使用，则由乙方赔偿相同型号餐具。

2、餐具、工用具使用前必须洗净、消毒，严格执行一洗、二清、三消毒、四保洁制度。切菜刀板、盛具、洗菜池严格分类，并有明显标志。未经消毒的餐饮具不得使用。禁止重复使用一次性使用的餐饮具。消毒情况应做好记录备查。

3、清洗餐具、工用具必须在专用水池内进行。蒸汽消毒时，保持温度 100 摄氏度，作用 10 分钟以上；采用含氯制剂消毒时，使用有效氯浓度为 250mg/l，

作用 5 分钟以上，消毒时被消毒餐具、工用具必须全部浸没在消毒液中。餐具、工用具消毒使用的消毒剂必须是取得卫生许可的产品。

（六）食品留样管理制度

1、留样范围

(1)每餐次供应的所有食品成品，包括主食（米饭、馒头等）、菜肴、汤品、甜品、饮品等；

(2)重点覆盖高危食品，如卤制品、凉菜、油炸食品、豆制品、发芽豆类、腌制食品等；

(3)会议用餐、接待用餐等集体聚餐，无论人数多少，均需 100%全覆盖留样。

(4)2026 年装修期间，乙方自行留样于中央厨房或酒店厨房；其余时间留样于本部食堂。

2、留样要求

(1)数量标准：每个品种留样量不少于 125 克（汤类、饮品类不少于 125 毫升），确保满足检验检测需求；带有汤汁的菜品，固形物留样量不低于 125 克；

(2)采集时机：食品烹饪完成后 2 小时内，在备餐间（区）完成留样，留样前不得对食品进行任何额外加工；

(3)容器要求：使用清洁、无菌、密封的专用容器，材质符合 GB 4806 系列食品安全国家标准（不锈钢容器符合 GB/T 29601，塑料容器符合 GB 4806.7 等），一次性容器不得重复使用；

(4)操作规范：留样时佩戴口罩、防护帽，清洁消毒双手；使用无菌工具取样，避免手触及容器内壁；每种食品单独盛放，不得混合留样，取样后立即密封容器。

3、标识与储存

(1)留样容器外须粘贴统一标签，清晰标注食品名称、餐次（早 / 中 / 晚）、留样日期及时间、留样人姓名等信息；

(2)留样食品应立即存入专用冷藏设备，温度控制在 0℃-8℃，设备需具备温度外显功能并定期校准，醒目位置标明 “留样专用”；

(3)留样保存时间不少于 48 小时，期间不得随意开启、挪动、食用留样食品，严禁与其他物品混放造成交叉污染；

(4)留样冰箱每周至少清洁消毒 1 次，做好消毒记录，保持设备内无异味、

无污渍。

4、留样记录

(1)建立《食品留样记录表》，记录内容包括：留样日期、餐次、食品名称、留样量、留样时间、储存温度、留样人、监督人、销样时间、销样人等；

(2)记录需字迹清晰、内容真实，不得涂改；电子记录需定期备份，纸质记录按月汇总归档，保存期限不少于 6 个月；

（七）基本服务要求

1、按照规定的时间准时提供早餐、午餐供应，做好包厢招待餐服务，做到热情服务，礼貌待客；

2、保持大餐厅、包厢和厨房等部位的地面、墙面的清洁卫生，每天餐毕后一小扫，每周一大扫；

3、每天按规定对使用的餐具进行清洗、消毒，对食堂设施设备进行擦试保养；

4、定期更新菜谱，不断增加点心新品种，做到常换常新。

5、从业人员必须取得《健康证》持证上岗，厨师必须持《厨师证》上岗，并且以上二证复印件必须与《食品卫生许可证》复印件一起悬挂于中央厨房或酒店厨房显著位置，从业人员每半年必须进行一次健康检查，如体检不合格不允许上岗，体检结果证明复印件由乙方报甲方备案，乙方应做好外来人员的管理，并建立登记制度。

6、乙方餐饮制作符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《集体用餐卫生管理规定》要求，具备健全的《食品卫生安全管理制度》、《从业人员安全管理培训制度》、《食品采购、验收、储存、加工制度》、《食品供应及配送制度》、《食品留样制度》、《餐具、工用具清洗、消毒、保洁制度》、《设施设备保养与环境卫生管理制度》、《食品中毒及其他食源性疾患突发性事件应急处理制度》、《食品安全自检自查和责任追究制度》等相关乙方用餐及配送服务作业制度。以上如遇新制度新标准出台，则按新制度新标准执行。

7、乙方必须每日对从业人员进行晨检，密切观察和详细询问从业人员健康状况，并做好记录。晨检中发现从业人员患有发热、咳嗽、腹泻、化脓性或渗出性皮肤病、各类消化道传染病及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加有关配送工作，并督促其及时接受治疗，恢复健康后方可上岗。发现传染性疾病发生时，

必须及时控制传染源，切断传播途径，保护易感人群，并立即上报有关部门。

8、从业人员应有良好的个人卫生习惯。必须做到：

a.工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；

b.穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

c.不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品；

d.不得在食品加工和销售场所内吸烟。

9、乙方拟派服务人员应做到服务热情细心，配送及时，对乙方用餐过程中反映的问题能够积极予以解决或进行反馈。对乙方反馈的意见和建议要有记录备查。

10、乙方必须严格把好食品的采购关，严禁采购腐败变质、有害有毒、未经校验或检验不合格、超过保质期或其他不符合卫生标准和要求的食品。采购食品原材料必须到持有食品卫生许可证的生产者处采购，并按照国家有关规定进行索证，包括生产者的食品卫生许可证、检验合格证、化验单；肉类及其制品的兽医部门检疫合格证；进口食品及其原料的口岸卫生监督部门检验合同证等。同时乙方应相对固定食品采购的场所，以保证其质量。

11、乙方应严格食品验收过程，对采购食品的品名、数量、价格、检验检疫证件、感观性状逐一检验，并每日做好验收记录，并对上述资料存档备查。

12、食品储存库房由专人管理，并定期检查，处理变质或超保质期食品。食品保存应分类、分架、离地隔墙，防止虫叮鼠咬，并标明进货日期，先进先出。食品储存库房禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。用于保存食品的冷藏设备，必须贴有标志，生食品、半成品和熟食品应分柜存放。

13、用餐必须当餐加工，不得订购隔餐的剩余食品，不得订购冷荤凉菜食品。对超过保质期限的食品原料、调料等，一律停止使用。

14、用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显，做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

15、食品加工按规范进行：荤素食品清洗切配分开；生熟容器有明显的标记；烹饪时烧煮透；不准制售冷荤、凉菜。食品加工的操作流程合理，防止交叉污染。

16、食品添加剂应当按国家卫生标准和有关规定使用。加工熏、烤、炸类食品时要采取措施，防止烟中致癌物的污染。

17、食品在烹饪后至食用前一般不超过 2 个小时。剩余食品不得隔顿使用，必须销毁。

18、加工烹饪后的食品分餐分盒时时必须在备餐间进行，禁止在其他场所分餐。分餐工作人员进入备餐间前必须进行二次更衣，戴上口罩、工作衣帽，并洗手消毒。闲杂人员不许进入备餐间。

19、每餐供应的各种菜肴（包括含馅的面制品）应当各取不少于 250 克的样品分别留置于冷藏设备中保存 24 小时以上，以备查验。食品留样必须由专人负责，并做好每天的留样记录。

20、乙方应有完善的食物中毒应急处理预案，一旦发生食物中毒后，乙方应及时启动应急预案，配合甲方迅速实话应急预案处置。对应急预案处置过程中，处置不当的各级行为人、责任人，事后根据情节和后果追究责任和给予相应的处理。乙方应承担食品安全事故的全部责任。

第三条 人员配备

乙方必须为甲方配备 18 名现场服务人员，要求如下：

1、项目经理：1 名（50 周岁以下，高中或中专文化程度及以上，持有效的健康证上岗）

2、厨师长：1 名（男性，55 周岁以下，高中或中专文化程度及以上，持厨师证及有效的健康证上岗）

3、厨师：2 名（男性，55 周岁以下，初中文化程度及以上，持厨师证及有效的健康证上岗）

4、点心师：2 名。其中中式点心师 1 名，西式点心师 1 名。（55 周岁以下，初中文化程度及以上，持面点师及有效的健康证上岗）

5、普工：10 名（55 周岁以下，持有效的健康证上岗）其中 4 人负责每天本部前往新大楼的送餐服务，送餐人员送餐后在现场服务。

6、服务员：2 名（女性，40 周岁以下，初中文化程度及以上，持有效的健康证上岗）

7、以上人员中须包含食品安全管理员及原材料质检员（可兼职）。

第四条 合同价格

签约合同总价（人民币，下同）：人民币叁佰伍拾壹万元整（小写：

¥3510000.00 元）。第一年合同总价（人民币，下同）：人民币壹佰壹拾柒万元整（小写：¥1170000.00 元）。

本合同总价包括竞争性磋商文件所确定的采购范围相应服务的提供、员工工资、社会保险费、福利费、体检费、培训费（至少每季度一次）、制服费（服务人员必须统一配置工作服装）、其他人员费用支出、行政办公费、固定资产折旧费、公共设施日常运行及维护、物价风险、政策性风险、合理利润、税费和规费等一切费用。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。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第五条 合同履行期限

本项目服务期限为三年（2026 年 01 月 07 日-2029 年 01 月 06 日），合同一年一签。本合同履行期限自 2026 年 01 月 07 日至 2027 年 01 月 06 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。每年合同期满经甲方考核合格后续签下一年度合同。

第六条 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）竞争性磋商文件（编号：JSZC-320400-CTZB-C2025-0345）

（2）乙方提供的磋商响应文件；

（3）成交通知书；

（4）甲乙双方商定的其他文件等。

第七条 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：合同总价中 85%为基本服务费用，15%为考核服务费用。甲方在每季度的第一个月支付上一季度的基本服务费；每年的第一个月，根据年终考核情况支付上一年度的考核服务费。

每月由甲方根据考核办法进行考核（见《员工管理及工作质量事故处理办法》），并将考评结果反馈到乙方，乙方凭月考评表和月度承包费用结算表一个

季度汇总后，开具发票报甲方批准，经甲方同意进行季度承包费用结算。此季度承包费用为每季度甲方支付给乙方的最终费用，若发生其余费用，由乙方自行承担。

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，同时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货款的，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.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，免予承担责任。

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（ ）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，严格按照竞争性磋商文件要求和磋商承诺履行合同，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。见证方仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

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。

甲　　方：	**乙　　方：**
单位名称（章）：	单位名称（章）：
单位地址：	单位地址：
法定代表人：　　委托代理人：	法定代表人：　　委托代理人：
电话：	电话：　　传真：
传真：	开户银行：　　账号：

合同附件：（一）《员工管理及工作质量事故处理办法》

员工管理及工作质量事故处理办法

乙方员工在甲方工作期间，因不服从甲方管理，影响工作正常进行的；或因责任心不强或工作态度不端正等原因，发生工作质量事故导致被甲方查实或被用餐人投诉的，甲方将对乙方进行服务费用减扣处罚。具体如下：

一、员工管理

1、乙方员工在甲方工作期间必须接受甲方管理，按照甲方要求开展工作。不愿接受甲方规章制度约束，甚至直接与甲方相关管理人员发生正面冲突造成不良影响的，扣除 2000 元/次；

2、乙方员工无故旷工，且乙方未能及时另行派人顶岗，也未及时告知甲方并经同意，发生岗位缺人现象从而影响工作的，扣除 1000 元/次；

3、乙方员工相互之间闹矛盾搞不团结从而影响甲方工作正常开展的，扣除 1000 元/次；

4、乙方员工因责任心不强或泄私愤造成甲方重要厨房设备损坏的，按重置价（无法维修）或维修价的全额赔偿，扣除相应价款；

5、乙方员工在甲方工作期间私自将甲方物品（食物及原料、用具等）带出食堂的，一经查实，扣除 1000 元/次； 同一人被第二次发现的，扣除 3000 元并须立即将其除名。

6、乙方派出员工不符合双方合同规定要求的（指年龄、文化程度、技术水平等），甲方随时可以要求调换。从甲方提出调换要求之日起满 30 天仍未调换，第一次扣除 2000 元；满 60 天仍未调换的，第二次扣除 4000 元；满 90 天仍不调换的，第三次扣除 8000 元。以此类推，直至甲方满意为止。

7、乙方员工在甲方工作期间需遵守作息规定（6：00-15：00），由乙方自行安装智能考勤机进行每日考勤，甲方将定期或不定期进行抽查。无正当理由且未经批准擅自迟到早退的，时长在 0.5 小时之内的，扣除 200 元/人次；超过 0.5 小时的，扣除 500 元/人次。

二、质量事故处理

1、生鲜荤菜原料不及时加工又不放进冰箱保存而随意摆放的，扣除 500 元/次；

2、出品的菜肴中混有杂物被投诉的，扣除500元/次；

3、出品的点心中混有杂物被投诉的，扣除500元/次；

4、因疏忽导致菜肴烹制焦糊被投诉的，扣除500元/次；

5、因疏忽导致所蒸米饭夹生被投诉的，扣除500元/次；

6、出品的菜肴或点心因变质而被投诉的，扣除1000元/次。变质菜肴或点心因不能食用被迫丢弃需重新购买原料制作的，由乙方承担重新采购的全部费用，从服务费用中扣除。

7、因餐具清洗不干净被投诉的，扣除200元/次；

8、因餐厅桌椅未擦试干净或地面未打扫干净被投诉的，扣除200元/次；

9、员工因其职责范围内的工作未及时完成或工作质量不高、服务态度不好被投诉的，扣除200元/次；

10、其他被投诉的事项，与1-5项相似的，扣除500元/次；与7-9项相似的，扣除200元/次。

三、处理流程

用餐人投诉（或甲方发现查实）→告知厨师长（包括出示实物证据等）→厨师长认可后在甲方出具的《员工管理及质量事故处理确认书》上签字→甲方在支付服务费用时，将《确认书》作为减扣依据交与乙方。

合同附件：（二）考核办法（甲方可根据实际情况进行调整）

1.考核办法

采购人根据标准化工作要求，按考核办法及相关服务标准、考核细则对供应商进行考核管理。

2.考核内容

（1）岗位出勤情况考核

采购人将按人员配置要求，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，对供应商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

采购人将采购文件规定的服务内容、服务要求和服务标准，对供应商的制度建设、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，且供应商不得参与采购人组织的年度优秀服务单位的评选。如果考核结果低于80分，采购人有权终止和供应商的合同。

（3）服务满意度考核

采购人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，对供应商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，且供应商不得参与采购人组织的年度优秀服务单位的评选。如果考核结果低于80分，采购人有权终止和供应商的合同。

附件：

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				

食堂满意度测评表

填表单位			填表对象		填表日期	
评估项目 满意程度		很满意	满意	较满意	不满意	不满意的主要原因
饭菜质	外观					

量	口味					
	分量					
	品种					
服务质量	服务态度					
	服务及时性					
	服务主动性					
环境卫生	食品卫生					
	就餐环境卫生					

注：满意度按百分比进行打分，100%即为 100 分；满意度每少 1%，即为扣减 1 分。