2026年锡山区机关大院餐厅服务外包项目

合同书

甲方（采购人）：无锡市锡山区区级机关事务管理服务中心

乙方（中标方）：无锡市喜福楼餐饮管理有限公司

一、政府采购编号：JSZC-320205-JXXL-G2026-0004

二、采购内容：2026年锡山区机关大院餐厅服务外包项目

三、中标总金额：（大写）捌佰零玖万伍仟元；（小写）8095000元

四、质量和包装要求及验收标准：满足国家法律法规相关规定及采购人要求

五、服务期：一年

六、服务地点和方式：采购人指定地点和方式

七、合同款支付步骤和办法：合同签订后，服务费用每三个月支付一次，上一季度费用于第四月15日前支付，乙方需提供甲方认可的税金发票

八、售后服务：详见合同条款

九、违约责任：详见合同条款

十、解决争议的方式：详见合同条款

十一、其他事项：本项目不收取履约保证金

十二、合同不可分割部分：采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在招标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十三、合同备案：

合同一式四份，甲乙双方各执二份。

十四、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026年6月30日

乙方（中标方）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026年6月30日

乙方户名：无锡市喜福楼餐饮管理有限公司

乙方开户银行：中国建设银行股份有限公司无锡迎宾支行

乙方账号：32050161717600000655

★备注：甲乙双方必须以本格式文本拟订合同。

合同条款

根据采购编号 JSZC-320205-JXXL-G2026-0004 采购文件和该文件的中标通知书及乙方投标文件，甲乙双方就此次采购项目及相关问题，同意按下列条款规定执行。

第一条 组成本合同的有关文件

关于采购编号 JSZC-320205-JXXL-G2026-0004 的采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第二条 食堂餐饮服务内容

依据双方共同确认的服务范围和内容，乙方向甲方提供食堂餐饮服务，执行食堂餐饮任务，承担相应的服务责任。

第三条 价格与支付：

（一）本次招标项目的报价以人民币报价；

（二）合同价格按此次成交价格执行，合同总金额为人民币 捌佰零玖万伍仟元（大写），8095000 元（小写）；运营管理费为人民币 贰佰叁拾陆万元（大写），2360000 元（小写）。餐费单价金额为：早餐 8.00 元/餐，午餐 22.50 元/餐，晚餐 22.50 元/餐。餐费结算金额按照实际就餐人数乘以单价计算。

上述费用包含本次采购范围内所涉及的所有费用。（包括餐费（食品原辅材料）、营运管理费（人员成本（含工资、法律法规规定的社保费、加班费、福利费、保险等）、低值易耗用品（清洁消毒用品、纸巾等）、管理费（服装费、体检、培训、政策性规费以及所有不可预测的风险成本））、利润、税金等为完成本项目所需的一切费用）

（三）付款步骤：

合同签订后，服务费用每三个月支付一次，上一季度费用于第四月 15 日前支付，乙方需提供甲方认可的税金发票。

第四条 合同服务时间：一年（2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日）

第五条 服务要求

1.食堂概况

锡山区区级机关大院餐厅位于锡山区政府大院内，现有职工约 720 人。食堂设备设施齐全，水、电、天然气等配套设施到位，燃气泄漏报警装置等安全设施

运行正常。

2.服务要求

2.1 人员要求

乙方应组织一支“精干、高效、专业、敬业、健康”的餐饮服务团队，有能力为甲方提供安全、优质、高效、满意的餐饮服务。

配置人员不少于35人。其中包括项目经理1人（男女不限，年龄不高于45岁，大专及以上学历）、厨师长1人（男女不限，年龄不高于50岁）、厨师10名，服务人员（帮厨、服务员、保洁）23人。乙方根据甲方要求定岗、定薪，员工工资不得低于国家规定的最低保障工资。所有人员持食品安全健康证上岗，均需缴纳社保，实行现场经理负责制。乙方签订合同前需提供所有人员证书、社保等证明材料经甲方审核后方可入场作业。服务期间如有人员调整，需经甲方书面同意后方可调整。

2.2 配餐要求

2.2.1 总体要求

乙方应按照甲方要求，根据就餐职工人数，每日按时足量优质向职工提供主、副食及相关服务。每日菜肴科学安排，花色品种不单一，早餐需包含但不限于鸡蛋、粗粮、稀饭、面条、小菜、包子等（不少于10个品类），每周提供一种特色餐食；午餐提供三主荤、二副荤、二素菜、米饭、粗粮饭、粗粮、素汤、水果/酸奶，每周一、三、五午餐供应酸奶，每周二、四午餐供应水果，水果应新鲜采购，大小适中，酸奶的选用应经过甲方确认；晚餐提供三主荤、二副荤、二素菜、米饭、素汤，并且至少有一主荤、一副荤、一素菜与当天午餐的菜品不同。

如甲方有特殊应急要求，需临时加餐或增加就餐人次的，乙方须无条件给予配合并保质保量完成供餐工作。

每年七、八、九月午餐期间免费提供绿豆汤与解暑饮料，晚餐期间免费提供养生粥；每年十一、十二、一月午餐期间免费提供红豆汤。

乙方须完成甲方2026年度的扶贫采购任务，采购金额为约32万元，其中832扶贫采购24.5万元，鲜丰汇扶贫采购7.5万元，所有扶贫任务须在2026年10月31日前完成。

乙方须向甲方支付水电气费用1.2万元。

2.2.2 菜品要求

所供菜品必须符合国家《中华人民共和国食品安全法》品质标准，生鲜类食品均应提供相应的检验，检疫合格证明。鱼、肉、禽类产品需按照甲方要求进行加工后配送。提供的主要食材均为非转基因产品。

（1）肉类制品：

①肉类：必须是放心肉，经行业管理部门检疫合格，有动物检疫合格证明、屠宰证明。肉质新鲜，不打水，无病无毒，符合食品卫生要求。须按照采购人要求进行加工后配送。

②冷冻品类：有动物产品检疫合格证明，有专业的冷冻库。包装箱要注明产品名称、生产厂家、厂址、须有出厂日期，保质期，品质优良，包装完好，无异味，无毒无害。

③蛋品类：新鲜，无破损、无变质。

（2）水产类：必须生猛鲜活。

（3）蔬菜瓜果类：

①蔬菜类：保证新鲜并通过农药残留成分测试且符合《中华人民共和国食品安全法》要求。无公害农产品，提供产地认定证书。要求无黄叶、无菜虫及杂质，不带根，不带泥。

②瓜果类：个头均匀，无斑点，无破损，果实成熟，味道纯正。

序号	货物种类	质量要求标准	其他要求
1	叶菜类	外形正常，叶梗光滑幼嫩，不干瘪凋萎，无过多黄叶，色泽正常。去除根须，不含土，无虫害，大白菜、卷心菜切开心不变黑，无腐烂情形，无明显浸水现象；农药残留不超标。	必须每天提供农药残留检测报告，保证质量，诚实守信。
2	根茎类。如香芋、土豆、莴笋	无虫咬、发芽、发霉现象，新鲜，形态大小与甲方自购标准相当。农药残留不超标。	
3	花果类。如西兰花、白菜花	无虫害，成熟度良好，新鲜固有的色泽鲜明，无发霉发黄。农药残留不超标。	
4	瓜果类	外表光亮无斑点，有新鲜连接的秧，形状正常、大小均匀，无软塌，成熟度适度。无腐烂，无污染，清洁、新鲜，无异味、无病虫损害。农药残留不超标。	

2.2.3 其他要求

（1）食用油必须符合 GB/T1535-2017 或 GB/T1536-2021 等标准，并拥有“SC”标志；

（2）猪肉、牛肉、鲜（冻）鸡鸭、鸡副产品等必须具有动物检验检疫合格证明；

（3）糖、味精、酱油、醋、生粉等必须具有“SC”标志；

（4）豆制品、半成品必须具有“SC”标志；

（5）禽蛋、蔬菜必须保证新鲜，且符合食品卫生安全法要求。

2.3 服务对象为甲方全体职工，正常营业时间为周一至周五，提供早、中、晚三餐。早餐人数约 280 人，午餐人数约 720 人，晚餐人数约 200 人。周六提供加班午餐。乙方必须做到伙食品种合理搭配、花式多样，注重营养与健康，规范操作，符合卫生、营养要求，采取一切措施杜绝食物中毒事件发生。菜单需提前两周列出，并经甲方审核、公示后才可实施。

2.4 甲方的水、电、天然气等配套设施齐全，提供食堂所有的设备设施、消防安全设施、周转库房。乙方必须保护好食堂所有财产。服务期满后，保证房屋、设备、设施、墙面、地面的完好，若有损坏必须承担由此产生的相关费用。乙方不得将食堂私自转让或委托他人经营，更不得利用甲方资产从事不法经营。一经发现，甲方有权取消其服务资格，并给予经济处罚或诉讼。低值易耗品（清洁消毒用品、纸巾等）由乙方自行解决，餐具的清洗、消毒工作由乙方负责。

2.5 乙方必须严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》《食品生产经营监督检查管理办法》等法律法规。按甲方要求每天进行食堂各类台账的编制和整理，规范做好所有食材、辅材等索证索票、进库验收、入库、领用、出库管理和成本核算的每月台账资料，以备甲方核查。食堂的卫生防疫、就餐环境、食品的加工制作必须达到国家规定的食堂卫生标准。甲方将进行经常性检查，如发现有不符合食品安全管理规定及违反其他法律法规或甲方规章制度的，将给予乙方书面警告。乙方负责厨房、餐厅等服务区域卫生、整洁（包括内外场地）；泔水等餐厨垃圾由乙方按上级主管部门要求统一处理，相关费用由甲方承担。为倡导环保，应使用可降解材质一次性餐具。

2.6 食堂内水费、电费、天然气费，日常设施设备维修费用、管道疏通费用、

油烟管道清洗费及其他设备设施使用费用由甲方负担。如需维修、维护和添置设备、设施，由乙方书面上报，费用由甲方承担；如乙方因操作不当损坏设备设施影响用餐，维修费由乙方承担。

2.7 服务方工作人员由乙方自行管理，福利待遇、人员培训、体检、工伤、疾病、意外伤（亡）害等所有费用均由乙方自行承担；乙方承担经营场所范围内的独立法律责任。

2.8 乙方工作人员须遵守法规及采购人规章制度，要有良好的服务态度并自觉接受监督，不与职工发生争吵或冲突，并做好相应解释工作，如有违规者，甲方将追究乙方的责任。

2.9 所有服务人员进入岗位前必须穿戴统一工作服，无关人员不得进入工作区域，工作时不得会客、吸烟、吃食品、大声喧哗和聊天。

2.10 严格遵守甲方的用餐时间，保证一日三餐按时正点开餐，在开餐前 15 分钟确保所有饭菜品全部摆放到位，开餐前 5 分钟所有服务人员站立到指定岗位等待开餐。

2.11 餐期间厨房保证食品菜肴不断档，就餐人员离开后及时擦拭干净就餐桌椅以备第二餐次人员使用，用餐时段结束后彻底清洁用餐区域，余留食品按规定处理。

2.12 日常保洁工作，要求地面清洁，下水道通畅，无积水，工作场所整洁，无积灰，墙壁无霉斑，各种餐具用品做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫，排油烟设施罩清洁不滴油。

2.13 乙方管理人员每天应到所服务的区域巡视，听取职工意见，及时整改反馈的问题。

2.14 甲方有权对乙方每天菜品的分量、质量、品质色味进行监督、验收。

2.15 在乙方经营过程中，因乙方管理、工艺流程不到位，引起病源性传播或食物中毒，一切责任由乙方负责，并承担相应的法律和经济责任。

2.16 甲方对于所有食品原辅材料要求须由乙方统一采购、统一配送至甲方处。食用油必须为非转基因油，大米必须为优质大米，调料等辅料必须为正规厂家生产产品，以确保食品安全质量。

2.17 在服务期内，乙方若累计受到各类书面警告三次的，甲方有权终止服务合同。

2.18 乙方只能自主经营不得转包，一旦发现转包经营，则取消承包资格。乙方法人或委托人须参加甲方定期召开的食品安全、安全生产、卫生管理等工作会议。

2.19 乙方应控制餐厅餐具损耗，若服务期间餐厅窗口餐具损耗超过原餐具数量8%的，甲方将自行采购同规格餐具以保证职工用餐餐具需求，餐具采购所需费用由乙方承担。

第六条 双方权利义务

（一）甲方的权利和义务

1. 审定乙方拟定工作方案、管理制度。

2. 检查监督乙方工作的实施及制度的执行情况。

3. 在项目实施过程中，如发现乙方提供虚假资料或信息，甲方有权立即停止本项目并追回已付项目经费、项目荣誉和奖励，同时在媒体通告，乙方三年内不得参加招投标或甲方主办的其他活动。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方根据有关法律法规及本合同制定工作方案、管理制度。

2. 乙方须按照采购文件要求实施项目，履行承诺，保证质量。

3. 乙方在项目实施周期内接受甲方或甲方委托的第三方监管和评估，并向第三方提交监管和评估所需的所有项目信息和资料。

4. 按合同约定，对使用人违反管理制度的行为进行处置，对违反国家法规、规章的行为，提请有关部门处理。

5. 乙方应主动接受并配合甲方及财政、审计等部门对本项目的检查、指导和监督。

6. 乙方在实施项目中的人身安全及工伤或意外事故全部由乙方承担，并应对其履行本合同开展的管理或培训或其他任何活动中因乙方过错造成他人人身、财产安全负相应法律责任。

7. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理、办公用房及管理全部档案资料。

8. 乙方应对实施项目获知的管理、培训或活动对象的隐私或其他人身、财产信息保密，除为本项目实施之目的，不得向任何无关第三人披露，否则应当对被侵权对象承担相应法律责任。

第七条 违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

（一）甲方违约责任

1.甲方无正当理由，违反有关规定，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，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金。

2.合同履行过程中发生下列情形的，甲方有权变更、中止或终止合同，乙方应当予以配合，但甲方应当在发生相应情形后及时通知乙方，并组织双方协商确定解决方案，甲方应当按约支付乙方已经完成的服务对应的合同价款，并补偿因合同变更、中止或终止而引发的乙方直接损失：

（1）甲方内部工作安排、计划调整等自身原因；

（2）中央、省、市、区级政策变动，以及规划、计划调整等外部原因；

（3）其他甲方原因。

本合同对合同变更、中止或终止合同有其他特殊约定的，按该特殊约定执行。

（二）乙方违约责任

1.如中期验收合格后，乙方不能履行合同或者逾期履行合同，甲方有权解除合同，并视实际损失情况按比例向乙方追缴前两笔付款，已付款不足弥补甲方损失的，甲方有权追索。

2.项目结束后，乙方未能按照采购文件及合同书的要求按时完成所有服务内容，甲方终期评估验收结果为不合格时，甲方有权不再支付项目余款，如余款仍不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

4.乙方无正当理由，违反有关规定，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，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

5.乙方无正当理由，违反有关规定，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。

6.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。

第八条 不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

第九条 合同的解除和转让

1. 合同的解除

（1）有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

①因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

②因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

（2）有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2. 合同的转让

本合同权利和义务全部不得转让，甲方因行政管理职能依法转变的除外。

第十条 合同生效及其他

1. 合同经供需双方代表签字并盖章后即生效。

2. 合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下 2 方式处理：

（1）向无锡仲裁委员会申请仲裁。

（2）向甲方所在地法院提起诉讼。

3. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4. 甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

5. 合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

第十一条 双方认为需要约定的其他事项

1.履约验收：

（1）验收组织方式：甲方自行组织

（2）履约验收时间：乙方提出验收申请之日起10日内组织验收

（3）验收内容及标准：满足甲方要求及国家相关质量标准要求；

（4）政府采购履约验收书参考样本详见关于印发《江苏省政府采购履约验收管理办法》 的通知（苏财规〔2024〕7号）附件2。

附件：考核办法

餐厅服务质量考核办法

一、服务质量监管考核

每月采购人经办部门对餐厅进行考核，如果考核得分低于 90 分，每降低 1 分，扣款 200 元（详见附件 1《餐厅服务质量监管月考核表》）。

二、满意度考核

每季度采购人以问卷调查的形式（详见附件 2《餐厅伙食满意度调查表》）对供应商服务满意度进行考核，综合满意率 90%为供应商的服务工作目标。当该季度综合满意率≤80%时，每降低 1%扣 15000 元；采购人有权要求供应商限期整改；当季度综合满意率＜70%时，采购人有权要求供应商制定整改计划并限期改正并对其进行一定的处罚，每次罚 15000 至 60000 元的罚金，无法限期改正的，采购人有权单方面解除本合同并不承担由此带来的违约责任；一年中发生三次综合满意率＜70%时，采购人有权单方面无条件解除本合同，并不承担由此带来的违约责任。

满意度调查问卷包含 11 个问题，涵盖了服务态度、菜品质量、环境卫生等多个方面。前 10 个问题设有五个详细描述的选项，分别代表“非常满意”“满意”“一般”“不满意”“非常不满意”，以便受访者根据就餐体验做出真实评价。前 10 个问题计入满意度考核，“非常满意”记 10 分，“满意”记 8 分，“一般”记 6 分，“不满意”记 4 分，“非常不满意”记 2 分。个人满意率=问卷总分×100%，总体满意率=有效问卷个人满意率的平均值。回收的问卷中，前 10 题均完整填写的视为有效问卷。满意度调查采用抽样调查方式，当季度有效问卷达到 100 份及以上的，调查结果视为有效。

附件 1

餐厅服务质量监管月考核表

考评月份：　　年　　月

一、乙方现场员工要求：思想素质好、服务热情、形象较好、身体健康、五官端正、口齿清晰、无不良嗜好的专业人员。

二、乙方派驻现场员工有下列情形之一的，甲方有权提出更换或辞退人员等要求，乙方无条件给予支持以满足服务要求。

1. 有偷窃、恶意破坏甲方设备设施等违法行为；
2. 与甲方人员、同事发生争吵或受到 3 次投诉；
3. 经过调岗、培训仍未能达到岗位工作标准要求；
4. 其他影响甲方与餐厅经营单位形象的行为。

三、甲方有权根据季节、假日及服务需求情况，进行工作时间与供餐时间调整。如晚餐、休息日、节假日有用餐需求，乙方必须按要求保障供应。

序号	考核内容	扣分扣款细则	考核原由
合格分为 90 分。每低于合格分 1 分，扣款 200 元。			
1	乙方员工上岗前必持有健康证，健康证须公示。	健康证过期或未公示 1 分/人/天。	
2	乙方必须按合同约定及招标承诺要求，配齐工作人员。	未按合同要求配齐工作人员 1 分/人	
3	乙方加强职工的思想意识，热情服务、无推诿、扯皮。不得与就餐人员发生争吵。	与就餐人员发生争吵 1 分/次	
4	乙方应保证全体员工在工作时间内必须统一着工作服、工作帽、工作鞋，保持干净整洁。膳食准备、制作、加工、售卖过程中均应戴好口罩和帽子及一次性手套。	未执行到位 1 分/人/次	
5	乙方员工入职、离职后应及时上报甲方。	未按要求上报 1 分/人	

6	乙方现场管理人员每日须保持 1 人在现场，请假或休息须向甲方报备。	未保持 1 名管理人员在场或未报备 1 分/次	
7	乙方按照甲方的规范和要求，涉及餐厅方面的条款规范落实台账记录，开展各项工作。	落实不到位 5 分/次	
8	米、面、食用油、肉类、水产品、蔬菜、调味品等食品原料必须从正规渠道进货，要求新鲜、洁净无污染，所购物品必须有供方的卫生合格证或销售许可证及索证。不采购转基因食材，建有食品采购可追溯制度台账。	落实不到位 5 分/次	
9	原料、半成品、成品分类加工；生、熟食品分开；分类、分架、分库存放；标识齐全清晰，无过期、变质食品。	2 分/次	
10	严格落实食品留样管理制度。专人管理、专人督查。留样品种齐全、规范，每样不少于 125 克。	2 分/次	
11	工作间顶面、墙面、地面干净、无积水、无杂物。操作台、灶台、售餐台卫生整洁。餐厅顶面、墙面、地面干净，餐桌椅每日擦拭清洁无油污。	1 分/次	
12	严格落实餐厅区域安全管理、出入门关管理。严禁非餐厅工作人员随意进出食品加工区、操作间、配餐间、仓库等重要场所。	2 分/次	
13	不得售卖、加工《经营许可证》规定以外的项目。	2 分/次	
14	厨具、餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁，严格执行一洗、二清、三消毒的规定。	未执行 1 分/次	
15	易耗品更换不及时。	1 分/次	
16	乙方职工严禁在餐厅区域内吸烟。	1 分/次，并且罚款 200 元	

17	乙方工作人员现场因操作失误导致人员受伤、设施设备损坏、造成的损失由乙方负责。	按实际损失赔偿	
18	乙方在工作过程中安全意识不强，未及时处置安全隐患，未按规范设置“安全警示、小心地滑”等警示措施，未按安全规范管理操作等。	2 分/次	
19	严禁将清洗池过滤网与排水沟盖板取下，餐厨杂物丢入排水沟内；严禁将排水沟通往油污分离池的过滤网取下。	2 分/次	
20	垃圾桶及周边油污清洁不及时、有异味。	2 分/次；	
21	食品、食物中出现杂物、异物、不熟或变质、变味现象。食品未做好保温，保鲜，生熟分离等卫生防护措施。	5 分/次，并且罚款 500 元	
22	因乙方组织保障不力造成误餐，影响职工正常办公，视为违约。	5 分/次，并且罚款 1000 元	
23	乙方对甲方提供的资产应正常合理使用，不得转让、转卖、出借、改拆，并保证承包经营结束时资产移交数量正确，验收完好、合格。	丢失，损坏的资产由乙方予以修复或按建造安装价、采购价赔偿。	
24	乙方受理投诉或被要求及时整改的事项，必须及时整改。	未及时整改 2 分/次	
25	甲方收到针对乙方的 12345 市长热线、网络、甲方其他科室等渠道的有效投诉、差评等。若因乙方原因被有关部门（环保、市场监督、城市管理等部门）所处之罚金，甲方有权从当月服务费中扣除（经甲、乙双方现场验证属实的）。	5 分/次/项；由此给甲方造成的损失由乙方承担	
26	燃气总阀专人管理、专人维护，规范使用、安全操作。	2 分/次	

27	明确1名固定资产管理专职人员，每年对餐厅的固定资产设备清单进行1次盘点自查，由餐厅负责人签字确认后上报至甲方，并配合资产管理部门开展年度固定资产盘点工作。	未盘点2分/次；资产丢失或损坏按资产管理规定实施	

附件 2

餐厅满意度调查问卷

年　月

您好！为提高餐厅的管理水平和饭菜质量，我们精心设计此份调查表，请抽出您宝贵的片刻时间填写此表，在相应选项上打小√。您的意见将为餐厅的工作改进、服务质量的提高提供最重要的参考。

序号	调查内容	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
1	您对餐厅服务员服务态度是否满意?	□ 态度友好	□态度较好	□ 态度一般	□态度冷淡	□ 态度恶劣
2	您对餐厅服务员仪容仪表是否满意?	□ 服务员仪容整洁，着装规范，佩戴口罩	□ 服务员仪容较为整洁，着装基本规范，佩戴口罩	□ 服务员仪容一般，着装偶尔不规范，偶尔未佩戴口罩	□ 服务员仪容不整洁，着装不规范，经常未佩戴口罩	□ 服务员仪容邋遢，着装随意，几乎不佩戴口罩
3	您对餐厅早餐是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意
4	您对餐厅米饭窗口是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意
5	您对餐厅面点窗口是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意
6	您对餐厅特色小吃窗口是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意

7	您对餐厅轻食窗口是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意
8	您对餐厅拉面窗口是否满意?	□ 非常满意	□ 满意	□ 一般	□ 不满意	□ 非常不满意
9	您对餐厅的就餐环境和卫生情况是否满意?	□ 就餐环境整洁舒适，卫生状况极佳	□ 就餐环境较为整洁，卫生状况良好	□ 就餐环境一般，卫生状况尚	□ 就餐环境不整洁，卫生状况较差	□ 就餐环境脏乱，卫生状况极差
10	您对餐厅的餐具卫生情况是否满意?	□ 餐具非常干净，无污渍，消毒彻底	□ 餐具较为干净，基本无污渍，消毒较好	□ 餐具一般，偶尔有污渍，消毒尚可	□ 餐具不够干净，常有污渍，消毒不彻底	□ 餐具极不干净，污渍明显，消毒极差
11	您对餐厅还有什么意见或建议?					