合同协议书

项目名称：常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务项目

项目编号：JSZC-320413-JTMS-G2026-0019

合同编号：JSZC-320413-JTMS-G2026-0019

采购人（甲方）：常州市金坛区人民政府办公室

中标供应商（乙方）：常州金坛园林餐饮管理有限公司

签订日期：2026.7.30

项目名称：常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务项目

项目编号：JSZC-320413-JTMS-G2026-0019

甲方：常州市金坛区人民政府办公室

乙方：常州金坛园林餐饮管理有限公司

甲、乙双方根据常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务项目招标的结果，签署本合同。

一、合同内容：

1.标的名称：常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务项目

2.标的质量：合格，满足甲方要求。

3.履行时间（期限）：服务采购三年，采取1年+1年+1年的模式，其中前一个月为试用期，试用期满经考核合格后，合同方为有效；每年考核合格后续签下年合同，考核不合格，甲方有权终止合同。

甲、乙双方本次服务管理期限为一年，自2026年9月1日至2027年8月31日止。

4.履行地点：金坛区人力资源和培训中心大楼

5.服务模式：

一层、二层食堂采用外包服务模式。

6.岗位和人员要求：

（1）岗位设置、人员配置及要求

食堂负责人 （餐饮职业经理人）	≥1
厨师领班（烹调师）	≥1
厨师	≥6
勤杂、切配	≥3
点心师领班（面点师）	≥1
点心师	≥2
服务员领班	≥1
兼仓库保管员	≥1
服务员	≥13

（2）相关要求

以上人员配置为最低要求，乙方实际人员配置不得低于上述人员配置人数及要求。

1）对于甲方食堂原有劳务派遣人员，乙方需全部接收，劳动关系全部转到乙方，并接续

在甲方服务期内的工龄，涉及转入前的工龄法定义务由乙方一并承担。

2）乙方投入本项目的从业人员必须是乙方的自有员工，必须与乙方签订合法的劳动用工合同，按国家有关规定为员工缴纳各项法定社会保险。

3）所有从业人员必须取得《健康证》持证上岗，并且上述证件复印件必须一起悬挂于食堂显著位置，从业人员每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。

4）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，不得参加有关餐食加工、生产、制作工作，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及甲方。

5）乙方必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

6）各岗位人员工作时间、工作地点最终按甲方实际要求执行。乙方按甲方要求合理安排好加班人员。甲方不再另行支付加班费用。

7）除了卫生部门有组织的培训以外，每季度对从业人员、管理人员进行一次食品安全培训，确保他们掌握有关食品卫生的基本要求。

8）从业人员应有良好的个人卫生习惯。必须做到：

（1）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；

（2）穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

（3）不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品；

（4）不得在食品加工和销售场所内吸烟。

9）从业人员应做到服务热情细心，对用餐过程中反映的问题能够积极予以解决或进行反馈。对反馈的意见和建议要有记录备查。

10）乙方应严格按投标文件内配置的人员进行服务工作，期间针对本项目有人员变动的，应书面向甲方告知备案。

11）从业人员必须遵守甲方的言行规范，统一着装，佩戴工作牌，不得未经甲方允许携带违禁危险物品及不相关人员进入场所，此类情况一个合同服务期内发现累计 2 次的，不得续签下年度合同。

7.服务管理考核：

（1）考核内容

使用方每季度至少组织一次对乙方服务质量的考核，每半年至少组织一次对乙方服务满意度调查；年度综合服务质量考核达90分（含）以上及服务满意度调查达90%（含）以上，考核费五万元结算时一次性结清；服务质量考核低于90分，考核费五万元扣除，每低1分，同时扣除管理费用1000元/分，低于80分，甲方有权终止乙方的服务合同；满意度要求达90%分以下，考核费五万元扣除，每低1%（不足1%按1%计），同时扣除乙方合同执行总额的0.5%，满意度低于80%，甲方有权终止乙方的服务合同。

二、合同金额：

1.本合同金额为（大写）：人民币壹佰肆拾肆万陆仟捌佰叁拾玖元（1446839元）。

2.本项目为固定总价，应包括招标文件所确定的采购范围内相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、社会保险费、高温费、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到的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。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。

三、技术资料

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

1.本项目收取履约保证金。

2. 乙方交纳合同价的 5% 作为本合同的履约保证金。乙方可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

3. 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

4. 履约保证金退还方式：/

5. 履约保证金退还时间：项目履约验收合格后

6. 履约保证金退还条件：项目履约验收合格后

7. 履约保证金不予退还的情形：

（1）违反合同义务且未承担违约责任；

（2）未按时履行违约责任；

（3）未能履行与甲方签订的合同，且损失超出保证金金额；

七、合同转包或分包

1. 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

2. 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

3. 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

1. 全年外包费用为人民币 1446839 元。

2. 合同签订后支付合同价的 10%作为预付款；

3. 甲方按季度支付服务费 313038.78 元；（须扣 10%除预付款及考核费）。

注：1）甲方于每季度末凭乙方提供的合法有效发票，支付上季度服务管理费用；

2）服务管理期间，合约期间如遇国家、省、市、区涉及职工工资福利政策、规定，乙方须按规定执行，甲方不再对合同价款作相应调整；

3）合同价款中含考核费 5 万元，结算时暂扣除计算服务费，年度考核 90 分（含）以上合格后一次性结清，考核不合格考核费扣除。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

1. 甲方依法组织履约验收工作。

2. 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

3. 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

4. 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

5. 甲方按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

6. 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、甲方权利和义务

1. 甲方监督指导乙方按照《食品安全法》及相关规定和机关用餐需求。

2. 甲方负责监督检查乙方代购一层、二层原材料的价格、数量和质量情况，并有权视情况终止乙方代购工作；负责监督乙方人员用工安排。

3. 甲方负责提供食堂内所需厨房设备、设施及餐饮用具；负责提供窗口 IC 卡刷卡机；负责网络处理及卡机、设备维修（因乙方人为造成损坏的，则由乙方负责费用及修理）。

4. 甲方免费提供食堂水、电、燃气的使用。

5. 甲方为乙方人员工作时间内提供免费简餐。

6. 合同期间，甲方提供食堂内所需厨房设备、设施及餐饮用具，硬件设施维护、维修，费用由甲方支付。因乙方人为因素造成损坏、丢失的，则由乙方自己负责维修或赔偿，维修费用由乙方自行承担。合同期结束时，乙方交还甲方提供的设备必须完好可用，否则应按原价予以赔偿。

7. 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理，同时乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失：

（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）出售变质食物，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，相关对食堂测评的服务质量考核低于80分的或者服务满意度调查低于80%的；

（6）签订合同后，乙方进行转包的。

十二、乙方权利和义务

1.负责组织食堂早、中、晚餐各类供应品种的加工制作、销售及日常运行管理。

2.负责代购一层、二层原材料的采购工作，采购价格须接受甲方的监管，不能高于同类菜品的市场价。一旦发现价格虚高，乙方必须按甲方要求无条件整改，并按市场最低价结算。严格遵守《食品安全法》及相关的法律法规，严把食品卫生质量关，从业人员须搞好个人卫生，持证上岗。

若甲方委托乙方代为采购食材，则乙方需保留食材价格原始凭据、食材比价原始材料等；如遇上级相关部门通知食材供应需接入相关平台，乙方应予以无条件配合。

3.建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，杜绝任何食品卫生责任事故的发生，若因乙方人员加工制作过失等因素引发食品中毒事故，由乙方负全部责任。

4.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。

5.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，降低成本。

6.严格按照《劳动法》及相关规定，不得拖欠克扣员工应有的待遇，确保职工的相关权益。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方全权负责处理并承担由此产生的一切法律责任，与甲方无涉。

7.做到节约使用食堂水、电、燃气，降低能耗，减少浪费，建立节约奖励机制。

8.负责承包期内厨、灶、餐用具及水、电、气等设施的日常维护保养。

9.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，均由乙方负全部责任。

10.一层、二层从业人员的工资、福利、服装、体检（办证）、税金、培训、管理、利润及社会保险等费用，由乙方负责缴纳。所有员工工资均含加班费用，若遇加班甲方不再另行支付加班费。乙方与其员工之间发生劳动争议的，由乙方负责处理并承担由此产生的一切法律责任，与甲方无关。

11.做好工作范围内（厨房、大小餐厅等）的清洁卫生工作，做到窗明几净，就餐用具严格清洗消毒，剩饭剩菜及时处理，餐饮垃圾及时装袋密封送至垃圾房，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。

12.自觉接受甲方的监督指导，对存在问题及时整改。

13.乙方对用餐人员的食品安全负全部责任，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全部责任。

14.乙方必须按甲方要求营业，为机关工作人员提供优质服务，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、卫生手套等。

15.乙方管理食堂，必须符合卫生监督部门的相关要求。

16.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，并接受甲方监管和业务指导。

17.乙方在合同期内，必须服从甲方管理。甲方有权对乙方的加工制作过程进行检查、监督、指导，并提出整改履约意见。乙方如无理由不服从，可以根据情况扣除履约保证金部分或全部直至终止承包合同，对此造成的损失由乙方全权负责。

18.乙方必须在所投标规定的范围内合法工作。按甲方规定的加工制作、销售的流程进行加工制作和销售。

19.乙方必须按食堂卫生安全管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷检测，并做好台账工作。

20.乙方必须文明守法，自觉接受和服从机关有关部门和有关行政管理机关的管理。

21.乙方必须遵守以下基本原则，否则将按相关规定进行处理

（1）乙方每个从业人员必须持有效健康证上岗；

（2）乙方从业人员在销售过程中，不得收取现金；

（3）乙方必须按照甲方要求的营业时间营业；

上级部门、领导及膳委会来检查，书面提出违反卫生防疫要求的，属于乙方责任，视情节处理；

（4）乙方必须按要求进行食品留样和蔬菜有机磷检测工作；

（5）乙方从业人员在上班期间，必须穿工作服、戴工作帽、口罩、卫生手套、工号牌等；

（6）乙方从业人员不得私拿、私吃食堂物品、食品；

（7）乙方从业人员在销售过程中，不得少刷卡多发菜；

（8）乙方必须节约使用水、电、气，甲方发现乙方人为浪费，将对乙方进行处理。

22.承包前甲乙双方将对现有设备、设施、餐具用具等财产进行清盘，再由乙方确认。承包结束时，甲方负责验收由甲方提供的设备、设施等物品，如乙方原因造成严重损坏或丢失的将由乙方负责赔偿。

23.承包期内，乙方对甲方配置的设备、设施、餐饮用具更新添置，须向甲方提出书面申

请，由甲方负责购置。

24.乙方必须加强对所有从业人员的教育与管理。

25.甲乙双方签订合同时根据现场交接情况附配置设备清单。

26.做好蚊子、苍蝇、老鼠、蟑螂等害虫防治工作，效果达到鼠、蝇、蚊、蟑螂参照全爱卫发（1997）第5号文件为议定防治效果评价依据（根据第一条约定的防治对象，参照爱卫会防治标准）。乙方按规定时间保质保量的做好防治对象的治理工作。对客户的除害服务每月2次，其他月份每月1次，如果出现虫害问题4小时内派人上门免费服务。乙方在治理过程中，应严格遵守有关操作规程，坚持科学配药和安全施药。若甲方怀疑乙方违反操作规程或使用国家违禁剧毒药品导致人畜中毒等安全事故，甲方应于第一时间通知乙方到达事故现场，经双方或第三方共同确认确系乙方责任者，乙方应负责承担相关的全部责任。在合同有效期限内，若防治对象出现突发性的情况时，乙方在接到甲方通知后，应在4小时内派技术人员到现场免费进行治理。甲方有权指定其他服务单位，其相关费用由乙方承担。

十三、违约责任

1.乙方无正当理由，未能达到规定的服务管理目标和要求的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，甲方有权终止合同。造成甲方经济损失的，乙方须承担赔偿责任，并向甲方支付年服务管理费用1%的违约金。

2.乙方在承担违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务。甲方未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。

3.以下情况，乙方不承担责任。

（1）因不可抗力导致乙方服务管理中断或造成损失的。

（2）因物业本身固有原因造成损失的。

（3）因乙方书面建议甲方改善设施设备或改进管理措施，而甲方未采纳所致的损害。

（4）因服务管理需要，事先经甲方同意并通知或公告，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的。

（5）因非乙方责任出现供水、供电、供气及其他设施设备运行障碍造成损失的。

（6）因乙方采取紧急避险措施（触电、火灾、水管爆裂、救助人命等）造成财产损失的。

签订合同后，任何一方如违约应赔偿对方的经济损失，并支付对方违约金10000元。如有一方因故要求提前终止合同，应提前两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10000元，若该违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应全额赔偿损失。

十四、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. 本合同终止时，乙方应移交食堂运营管理权，撤出本运营，协助甲方做好食堂运营的交接和善后工作，移交或配合甲方移交全部档案资料等。

3. 若乙方未经甲方同意，擅自单方面解除合同，须向甲方支付合同总价的30%作为违约金，同时履约保证金不予退还。

4. 本食堂运营合同终止后，在新的运营企业接管本运行项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老运营管理公司的交接过渡期最长为3个月，在此期间乙方应提供过渡期食堂运营服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；3个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

十五、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十七、合同生效及其他

合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执两份，招标代理执两份。

甲方（盖章）：

地址：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

纳税人识别号：

开户行：

账号：

联系人：

联系电话：

乙方（盖章）：

地址：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

纳税人识别号：

开户行：

账号：

联系人：

联系电话：

安全生产合同

甲方：常州市金坛区人民政府办公室

乙方：常州金坛园林餐饮管理有限公司

为切实搞好本项目的安全管理工作，项目实施过程中达到“零责任事故，无人员重伤、无人员死亡事故”的安全目标，特此签订安全生产合同。具体如下：

一、甲方职责

1. 严格遵守国家有关安全生产的法律法规，传达中央及地方有关安全生产的精神。

二、乙方职责

1. 严格遵守国家有关安全生产的法律法规、有关安全生产的规定，认真执行承包合同中的有关安全要求，接受相关单位对安全生产工作的指导。

2. 坚持“安全第一、预防为主”和“管生产必须管安全”的原则，加强安全生产宣传教育，增强全员安全生产意识，建立健全各项安全生产管理制度，配备专职及兼职安全检查人员，有组织有领导地开展安全生产活动。各级领导、生产管理人员和具体操作人员，必须熟悉和遵守本条款的各项规定，做到生产与安全工作同时计划、布置、检查、总结和评比。

3. 建立健全安全生产责任制网络；安全机构人员，有权按有关规定发布指令，并采取保护性措施防止事故发生。

4. 乙方在任何时候都应采取各种合理的预防措施，防止其人员发生任何违法、违禁、暴力、违规或妨碍治安的行为。

5. 对于易燃易爆的材料或设施除应专门有效封闭、妥善保管之外，还应配备有足够的消防设施，并熟悉消防设备的性能和使用方法。

6. 建立主要危险源备案制度，要明确潜在隐患、防范措施和落实责任人。

7. 乙方必须按照本工程项目特点，组织制定本项目实施中的生产安全事故应急救援预案；如果发生安全事故，应按照《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》以及其它有关规定，及时上报有关部门，并坚持“三不放过”的原则，严肃处理相关责任人。

三、违约责任

1、如发生任何非甲方原因引起的安全事故由乙方承担，甲方不承担任何责任。如因乙方造成安全事故，将报请有关部门依法追究责任。

四、合同份数

本合同一式六份，由双方加盖公章后生效，项目合同履行完成后失效。

甲方：

电话：

乙方：

电话：

附件：考核办法

为进一步加强对食堂管理工作的管理，督促食堂工作人员落实好食品安全，确保饮食安全，更好地为员工提供优质、规范的餐饮服务，现制定本考核办法。

一．考核内容

1.日常管理

1.1 规章制度健全，工作人员的岗位职责明确，管理工作台账完备，有详尽的记录。

1.2 工作人员服装统一、整齐，佩戴统一标识，工作纪律严明。对待出入人员态度谦和、服务热情。

1.3 工作人员配备齐全，挂牌持证上岗；有每天值班记录；员工的考勤、考核记录完备；工作人员不缺勤、不脱岗。

2.质量管理

2.1 菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种。

2.2 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。

2.3 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。

3.环境卫生管理

3.1 食堂环境卫生干净整洁、明亮有序。

3.2 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

3.3 厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序。

3.4 储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。

4.考核时间：考核时间为每季度定期或不定期进行抽查。

5.考核小组成员：考核人员是由使用单位成员或甲方组成，考核人员须两人及两人以上组成。

二、考核评定及处罚制度

使用单位或甲方每季度至少组织一次对食堂餐饮服务公司服务质量的考核，考核必须达到90分（含）以上，每低1分，扣除当月管理费用1000元/分，低于80分，甲方有权终止食堂餐饮服务企业的服务合同。

本办法自公布之日起施行。

本办法最终解释权归甲方所有。

附件

食堂餐饮服务质量考核评分表

考核区域：　　考核部门：

服务单位：　　考核人员：

考核种类：□日常考核　　□综合考核　考核日期：

序号	考核内容	分值	评分细则	考核扣分	备注
一	**质量考核**	**60**	**此项分值 60 分，分四大类 46 小项**		
（一）	**服务质量**	**5**	**此项分值 5 分，分 4 小项**		
1	仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范。	1	上班时间未按标准着装、佩戴工牌，发现一人次扣 0.5 分。		
2	服务热情，耐心细致，语言文明，态度亲切友好。	2	用语粗俗、不文明，发现一人次扣 0.5 分；服务态度不佳、与服务对象发生争吵，发现一人次扣 0.5 分。		
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低。	1	分菜不均匀或刷卡结算速度慢、错误率高，发现一人次扣 0.5 分。		
4	按照规定时间提供餐饮服务，不得无故提前或推迟。	1	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**	**30**	**此项分值 30 分，分四类 17 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。	2	工作日早餐、午餐、晚餐品种未达到规定要求，发现一次扣 0.5 分。		
		2	每周菜品更新未达到规定的要求，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。	4	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 0.5-1 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 厘米。如不符合要求，发现一处扣 0.5 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。如不符合规定，发现一次扣 0.5 分。		
		2	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 0.5 分。		
		2	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，发现一盘扣 0.5 分；菜品半成品		

			丁、丝、片、条、块、段成形均匀，如不符合标准，发现一次扣 0.5 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	切配好的半成品未能做到归类存放，发现一次扣 0.5 分；切配好的半成品未能在 3 小时内使用完毕，发现一次扣 0.5 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 0.5 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 0.5 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。	2	菜品主辅料配比明显失调，发现一次扣 0.5 分；调味品配比明显失调，发现一次扣 0.5 分。		
		2	菜品成品色、香、味、型异常，发现一次扣 0.5 分；荤素品种搭配明显不合理，发现一次扣 0.5 分。		
		2	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量未满足堂食需求，发现一次扣 0.5 分；点心成品质量、馅心口味异常，发现一次扣 0.5 分；点心大小不均匀、不符合标准，发现一次扣 0.5 分。		
		2	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象，发现一次扣 0.5-1 分。		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温。	2	蔬菜类菜品一次烹饪完成，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 0.5 分；造成大量浪费，发现一次扣 1 分。		
		2	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象，发现一次扣 0.5 分。		
（三）	**环境卫生管理**	**15**	**此项分值 15 分，分四类 15 小项**		
1	食堂环境卫生干净整洁、明亮有序。	1	大厅的装饰物、墙壁及门窗有污迹，发现一处扣 0.5 分；地面、桌椅有污迹油迹，发现一处扣 0.5 分。		
		1	不锈钢服务台面、不锈钢垃圾桶、服务台玻璃表面有污迹、油迹，发现一处扣 0.5 分。		
		1	工作结束前，各类用具、设备、地面未清洗干净，发现一处扣 0.5 分。		
		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，收工后厨房地面、炉灶不清洁、地沟有异物、有异味，厨房间排烟系统、油烟净化器、不锈钢挡油板清洁干净，无油腻。如不符合要求，发现一处扣 0.5 分。		
		1	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂或老鼠，发现一次扣 0.5 分。		
		1	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放或垃圾未能及时清除，发现一次扣 0.5 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 0.5		

			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，发现一人次扣 0.5 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，发现一人次扣 0.5 分。		
		1	员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，未及时调离工作岗位，发现一人次扣 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 0.5 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 0.5 分。		
		1	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净整洁，发现一次扣 0.5 分。		
		1	冰箱、冷库每周除霜、清洁，冷藏温度应保持在 0-8℃之间，冷冻温度应保持在零下 12℃以下。如不符合规定，发现一次扣 0.5 分。		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。	1	不锈钢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（温度 0℃-4℃）存放。剩余食品有登记记录。如不符合规定，发现一次扣 0.5 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 0.5 分。		
		1	餐具未清洗干净、有污迹、水迹，发现一处扣 0.5 分；未用纱布覆盖分类平整堆放，发现一处扣 0.5 分。		
（四）	**安全管理**	**10**	**此项分值 10 分，分两类 10 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。	1	做好蔬菜农药残留检测及资料台账收集等工作，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 0.5 分。		
		1	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 0.5 分。		
		1	操作洗碗机消毒餐具时，确保水温，冲洗消毒时间 40 秒以上。未进行，发现一次扣 0.5 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 0.5 分。		
2	加强工作服务区域安全服务保障，杜绝安全事故。	1	严格执行各类设备设施操作规范，有违章操作，做好油烟净化设备清洗等台账工作，发现一次扣 0.5 分。		
		1	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位。如现场无人，发现一次扣 0.5 分。		

2	加强工作服务区域安全服务保障，杜绝安全事故。	1	餐后及时关闭水电气开关。未及时关闭，发现一次扣 0.5 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 0.5 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 0.5 分。		
		1	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 0.5 分。		
二	**管理考核**	**40**	**此项分值 40 分，分 4 大类 30 小项**		
（一）	**制度建设**	**11**	**此项分值 11 分，分 8 小项**		
		2	未根据要求，制定明确的岗位工作职责，扣 0.5 分。		
		2	未根据要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.5 分。		
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 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	未根据要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.5 分。		
（二）	**内部监管**	**9**	**此项分值 9 分，分 8 小项**		
		1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.5 分。		
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.5 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	未按规定申报领用物品，每次扣 0.5 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公私财物现象，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。		
（三）	**组织机构及人员管理**	**11**	**此项分值 11 分，分 5 小项**		

		1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分。		
		6	未按合同规定配齐人员及设置岗位，每少 1 人扣 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	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分。		
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣 0.5 分。		
（四）	资料管理	**9**	**此项分值 9 分，分 9 小项**		
		1	无交接班台账记录或管理不规范，扣 0.5 分。		
		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	无物品申领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 0.5 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					

附件

常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务满意度调查表

感谢您对食堂运行管理服务工作的关心和支持。为进一步提高食堂服务水平，敬请协助参与此次调查。您的建议和要求我们将妥善处理，再次感谢您的参与。

常州市金坛区人民政府办公室·

年　月　日

1.您对食堂餐食供应时长是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
2.您对食堂运行管理人员的服务态度是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
3.您对食堂就餐卫生环境、菜品的卫生是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
4.您对食堂餐食菜品的多样性是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
5. 您对食堂餐食菜品的质量是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
6. 您食堂餐食菜品的口味是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
7. 您对认为食堂运行管理意见回馈、整改是否及时？			
□及时	□较及时	□基本及时	□不及时
8.您对食堂运行服务人员的着装、整体仪容是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
9.您对食堂运行服务人员的卫生防护意识是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
10.您对食堂运行管理服务是否满意？			
□满意	□较满意	□基本满意	□不满意
您对物业服务工作的其他建议或要求：			

注：考核时，满意、较满意、及时、较及时评定为合格；基本满意、不满意、基本及时、不及时评定为不合格。