市级机关盐马路办公区食堂餐饮加工服务外包采购项目

盐城市政府采购合同

甲方：盐城市机关事务管理局

乙方：盐城市群友快餐有限公司

盐城市政府采购合同

项目名称：市级机关盐马路办公区食堂餐饮加工服务外包采购项目

项目编号：JSZC-320900-JSTZ-G2026-0001

甲方：盐城市机关事务管理局

乙方：盐城市群友快餐有限公司

甲、乙双方根据市级机关盐马路办公区食堂餐饮加工服务外包采购项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同文件

下列文件为本合同不可分割的部分：

1.甲方的采购文件、乙方投标（响应）文件及乙方提交的有关资质资格证明材料和其他书面承诺、声明、工作流程、一整套管理制度等。

2.合同附件。

3.关于对乙方驻甲方服务管理团队进行服务管理责任制考核的办法。

4.双方商定的其他必要文件。

二、合同金额

1.本合同金额为（大写）：伍拾玖万肆仟贰佰零贰元捌角叁分（￥594202.83元）人民币。本合同价款包含所有乙方提供合同约定服务的报酬及乙方提供服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

2.费用发放

(1)乙方将组织架构、岗位编制、人员工资和福利标准报甲方同意后执行。

(2)根据岗位人员招聘到岗的时间由甲方按实际人数按月支付工资和福利费。

(3)付款方式：合同签订后，甲方应在收到乙方提供的完整发票后10个工作日内，支付合同金额30%的预付款（若供应商在签订合同时明确表示无需预付款或主动申请降低预付款比例，则采购人可不执行前述规定）。甲方将对乙方的服务管理进行不定期考核，并根据考核结果支付上一季度的餐饮服务管理费【考核得分达到90分（含）及以上的，全额支付上季度餐饮服务管理费；考核得分低于90分的，按考核分值对应的比例支付（例如：考核得分为89分的，

支付上季度全额餐饮服务管理费的89%）。支付服务管理费时，需扣除已支付的预付款后再行结算】。注：本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

三、承包方式

1.甲方为乙方免费提供厨房、餐厅及厨房一般设备，在服务期间，必须要更新厨房设备时，乙方应书面提出申请并呈报甲方，经甲方核准后，由甲方负责购买。

2.在服务期间，食堂的水、电、燃气费用由甲方承担。食堂的设备因乙方人员操作失误造成损坏的，由乙方负责维修或赔偿，食堂内的清洁卫生及下水道在甲方监督下由乙方管理，因管理不善造成的堵塞等问题，由乙方负责解决。

3.乙方派驻食堂所有员工的工资、福利、社保、保险等均由乙方负责。食堂使用的餐具、清洁用品用具等易耗品由甲方负责。

四、合作方式、管理和服务范围及基本要求

1.合作方式：甲方委托乙方全面负责盐城市市级机关盐马路办公区食堂膳食保障。

2.管理和服务范围：

（1）乙方负责派出人员并负责管理、薪酬发放；

（2）乙方负责盐马路办公区食堂的膳食制作、售卖，餐具清洗、消毒、食堂卫生清理及现场服务工作；

（3）乙方负责盐马路办公区食堂的食品卫生及工作区域的卫生工作。

3.基本要求:

（1）服务保障盐马路办公区所属机关单位人员的一日三餐（法定节假日除外）；

（2）经营权、收益权归甲方；

（3）管理和服务责任由乙方负责。

五、管理期限

1.服务期限：三年。合同一年一签，如累计三个月考核不合格，招标人有权终止合同。

2. 营运期管理和服务期限：自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 9 月 30 日止。

六、双方派出的人员

1. 乙方须组建并派出项目管理服务团队，成员包括项目负责人、厨师、蒸饭工、粗加工人员、服务领班、服务员（兼消毒员）及钟点工等，团队人员的工资、福利等相关费用由乙方承担并负责发放。

2. 派驻的管理人员及服务岗位员工需征求甲方意见，其招录、使用、清退及劳动关系均归属乙方，与甲方无关；特殊情况由双方协商解决。

3. 运营期间，乙方派出的员工总数不得少于 11 人。

4. 乙方制定的人员招聘录用标准及招聘方案，需报甲方审核备案。

5. 甲方派出管理团队，负责任务下达、协调沟通及管理工作，同时承担物资物品的采购、保管与收银管理；该团队劳动关系归属甲方，将与乙方协同开展工作。

6. 本项目项目负责人须全职在岗、每日到场履职，严格按照甲方要求开展现场管理工作，不得擅自脱岗离岗。甲方将通过考勤、现场抽查等方式进行日常核查。

7. 乙方不得随意更换本项目的项目负责人。自中标之日起至项目结束前，原则上不允许更换项目负责人。若确因不可抗力、重大疾病、离职等特殊情况必须更换的，乙方须提前 15 个日历天向甲方提交书面申请，并附新任项目负责人的简历、证书等全套资料。新任人员的资历、执业资格、项目经验等标准不得低于原投标承诺人员，且须经甲方书面审核同意后方可更换。

8. 未经甲方书面批准，乙方擅自更换项目负责人，或项目负责人无故不到岗、脱岗的，视为乙方违约，甲方有权依据本招标文件及合同约定追究其违约责任。

七、双方的权利及义务

1. 甲方的权利与义务

（1）向乙方提供管理和服务的设施和经营场所，并及时提供与管理有关的

信息资料等。

（2）负责盐马路办公区食堂的资产管理。对乙方派出的管理团队日常经营、管理和服务等活动，有指导、检查、监督管理的权利，乙方必须服从甲方的管理。

（3）授予乙方服务管理权限，支持配合其开展工作。为其人员能顺利开展工作创造必要的工作、生活等条件；提供当日在岗人员免费工作餐；负责免费为乙方提供管理和服务工作所必需的材料、水电。甲方派出的管理团队，其人事关系、收入、福利、医疗等一切待遇均由甲方负责。

（4）全力支持配合乙方对食堂的日常管理和服务工作，及时做好与有关部门的沟通、协调工作，为其服务管理提供良好的外部环境。

（5）审核及批准乙方提交的管理制度、岗位设置、人员工资方案、设备添置计划等。

（6）甲方及时了解食堂的运行情况，并与乙方保持沟通，及时处置发现的问题。

（7）更换家具、固定装置及设备时，由乙方提出方案，甲方视情况而定，原则上在假期进行，以维持食堂处于良好状态，确保运转正常。

（8）按合同规定分期支付乙方外包服务费。

（9）按合同定期对乙方考核，并按双方约定的考核办法进行奖惩。

（10）乙方管理人员应保持相对稳定，不得随意调整人员；确需调整的，应当事先征得甲方同意；对乙方不称职的管理人员，甲方有权要求更换。

（11）乙方推荐的项目负责人，未经甲方同意不得单方自行调换，否则甲方有权扣除乙方部分或全部管理费，并追诉由此带来的各项损失。

（12）乙方出现下列情况之一的，甲方可视情向其发出终止部分或全部合同的书面通知，通知到达乙方时生效，同时乙方立即采取补救措施，避免不必要的损失和不良影响：

①乙方在管理和服务中，凡是因管理不到位、职责不明确、人员脱岗等原因造成恶劣影响和责任事故的，并严重损害甲方声誉与形象的，甲方有权提前

解除合同，同时要求赔偿经济损失，并依法追究相关责任人的责任；

②乙方未能按合同在规定的期限内提供服务；

③乙方在收到甲方发出的违约通知20日内，或在经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过错；

④乙方未能履行合同规定的相关义务。

2.乙方的权利与义务

派出成建制管理团队进驻本合同约定的管理与服务范围，全面负责甲方盐马路办公区食堂的日常运行、管理、服务及安全保障工作。

（1）结合实际运营情况，持续改进服务质量，优化内部管理机制，确保整体服务水平与接待能力稳步提升。

（2）组织开展各类培训，快速提升员工及各级管理人员的管理能力与岗位操作技能。重点强化安全与保密教育，督促全员严格遵守甲方各项规章制度。乙方须严格执行国家及省、市相关规定，依法规范用工，全面承担员工的生产安全管理及劳务纠纷处理责任。

（3）结合甲方食堂实际情况，建立并组织符合甲方特点的经营体系；强化成本核算管理，持续提升社会效益与服务质量。

（4）未经甲方同意，乙方不得擅自占用所管理的甲方公用设施，不得改变其使用功能，不得将其用于与本合同服务管理无关的活动，不得转包、分包给其他单位或个人；应确保委托管理资产安全，避免损坏、流失。

（5）由于乙方管理不善或失误，造成甲方或第三方财产损失或人身伤害的，乙方应承担一切责任。

（6）未经甲方同意，乙方不得以任何理由安排人员就餐，一经发现，视情作出相应处理。

（7）食堂食品采购。乙方厨师长按甲方要求，于就餐前一天17:00前将采购清单提交甲方管理部门负责人审核签字，再交由甲方提供的采购供货商执行。

（8）健全例会制度。甲方管理部门负责人可根据实际工作需要参加相关会议。

（9）建立质量管理网络与制度。组建由经理牵头的质量管理组织，落实检查制度、考核办法及质检巡查督导制度。乙方在管理服务期间，若因工作失职导致管理服务项目在国家行政执法部门（卫生、安全、消防等）的专项检查、年检中出现不合格情况，或受到省、市有关部门通报批评的，将根据情节及影响程度，按照考核办法予以奖惩。

（10）建立管理与服务档案，并及时记录相关变更情况。在管理服务期满时，应移交服务管理权、撤出食堂，协助甲方完成服务管理的交接及善后工作，同时移交甲方提供的管理用房、全部管理档案资料（含甲方提供的资料）及账目。

（11）乙方有义务和责任对员工进行教育和培训，应积极组织员工开展并参与相关活动，相关方案需报甲方审核同意后方可实施。

（12）乙方须与员工签订用工合同（协议），并为员工缴纳社会保险，所签订的用工合同（协议）需报甲方备案。

（13）乙方应确保食堂的食品质量、菜肴口味、环境卫生及服务规范达到三星级酒店以上标准（重要接待需达到四星级以上标准），且日常管理符合餐饮行业 4D 标准。

（14）乙方须配合做好突发事件、重大事项相关的公务接待及服务工作。

（15）乙方应配合甲方做好上级相关部门的检查工作及创文创卫相关工作。

（16）乙方应安排工作人员做好消防安全、食品卫生、燃气安全、反食品浪费等工作台账，并配合相关部门开展检查。

（17）乙方食堂工作人员在工作期间必须规范着装，服装费用及合同履约期间员工工作服均由乙方自行承担解决。

（18）乙方提供服务所需用工须符合《劳动合同法》要求，依法规范用工。如发生用工纠纷，由乙方自行承担责任，甲方不承担连带责任；用工调整事项须报甲方备案。

八、其他条款

1. 加强对食品加工生产环节的管理。杜绝日常用品及水、电、气等原材料

的浪费。

2. 保证食堂的饮食安全卫生，按要求做好食品留样工作；食堂工作人员不得携带食材及食堂用品离开。

3. 食堂工作人员所有工资（福利待遇）、劳动安全、社会保险等责任均由乙方负责；食堂工作人员在工作期间和上下班途中发生人身安全事故，由乙方负责。

4. 所有工作人员必须身体健康并持有效"健康证"上岗，厨师须有从事类似工作经历。

5. 安全责任落实到位。乙方应注重食品卫生安全，负责甲方场所用工、用水、用电、用气安全和消防安全，明确责任人，服从甲方的统一管理，确保安全无事故。如发生食品安全、水电、消防安全等方面的安全事故，由乙方承担全部责任，甲方概不负责。乙方应注重落实门禁、监控等安全管控措施。

6. 食堂内的工作人员属于乙方的职工，与甲方不存在任何雇佣、委托等劳动关系，同时食堂工作人员在工作过程中的安全责任由乙方负责。如因乙方原因引发用气、用电、用水等安全生产事故的，乙方承担全部责任和经济补偿，甲方概不承担任何责任。

7. 食堂的卫生防疫、就餐环境卫生等级必须达到市卫生监督部门有关要求，甲方有权监督，并定期检查。

8. 加强食品销售、餐厨垃圾处理等全过程管理，有效防控食品浪费。

九、考核标准及履约办法

甲方根据甲方制定的考核办法对乙方进行考核，乙方如在服务过程中管理指标未达到承诺标准，甲方有权单方面解除本合同。合同期满后，如未因故扣除履约保证金又不再续约，在双方交接后甲方无息退还履约保证金。

十、履约保证金

1. 中标后，乙方交纳人民币 59420.28 元（合同金额的 10%）作为本合同的履约保证金。采购人对第三方信用服务机构依据标准规范评定为 AA 级及以上的政府采购供应商（需在签订采购合同前提供信用管理部门备案的第三方信

用报告，且信用报告通过“信用盐城网”可查实），降低履约保证金缴纳比例，降低后的履约保证金为合同金额的5%。

2. 若乙方未能按照合同及招标投标文件的约定履行义务，甲方有权中止合同，且履约保证金不予退还，同时不支付该服务期间的外包服务费用。若甲方终止合同履行，受托单位应承担全部责任，包括赔偿因此给甲方及第三人造成的相应损失。

3. 确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

（1）供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，鼓励供应商自愿使用电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

（2） 如以履约保函（保险）形式缴纳履约保证金，供应商可通过政府采购电子履约保函（保险）平台（www.jsdzbh.com）在线申请履约保函（保险）。

4. 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

5. 履约保证金的退还：

（1）方式：退还至投标人缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

（2）时间：验收合格且采购人收到发票后30日内。

（3）条件：按合同要求全部履约完成并经采购人验收合格，且采购人收到中标人出具的发票。

（4）不予退还情形：

除不可抗力情况外，投标人出现下列情形之一的，其履约保证金，招标人将视情节决定不予退还或部分不予退还。

①中标人无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向采购人提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的；

②中标人不履行与采购人订立的合同的；

③中标人所供货物或服务不符合招标文件规定要求的；

④中标人采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

⑤中标人将合同内容转包、违法分包的；

⑥中标人故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

（5）逾期退还的违约责任：采购人逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

十一、违约责任

1、如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿。

2、如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不合格的，甲方有权终止合同，并没收履约保证金。

3、乙方若有无故拖欠员工劳务工资及保险福利等行为，发生第一次将处以拖欠金额的50%处罚并从履约保证金中扣除；发生第二次甲方有权单方解除合同，没收履约保证金，并追究乙方的法律责任，由此给甲方造成的损失，乙方需予以赔偿。

4、乙方违反本合同约定，将合同标的转包、分包或委托他人经营的，甲方有权立即终止合同，没收履约保证金，并要求乙方赔偿由此给甲方造成的一切损失。

5、乙方未按本合同约定配备足额工作人员、未按要求为员工缴纳社保的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，乙方需承担每人次500元违约金，违约金累计超过5000元的，甲方有权终止合同，没收履约保证金。

十二、验收

1、验收依据：以采购文件、投标文件、合同及补充协议、国家及行业相关标准、采购人制定的考核细则等为依据。

2、日常考核：甲方按照合同附件《集中办公区食堂日常巡查记录表》《集中办公区食堂服务情况月度考核表》《集中办公区食堂岗位日常管理考核细则》

《集中办公区食堂服务保障满意度测评表》对乙方服务进行考核，考核结果作为支付服务管理费的依据，但不免除乙方在合同期满时的最终验收责任。

3、最终验收：

（1）合同期满或提前终止后15个工作日内，乙方应向甲方提交完整的服务档案资料（包括但不限于日常巡查记录、考核记录等），并书面申请最终验收。

（2）甲方在收到申请后10个工作日内组织验收，验收内容包括：服务完成情况、档案资料完整性、设施设备运行状态、履约情况等。

（3）验收合格的，甲方出具《最终验收合格证明》，作为退还履约保证金和结清合同尾款的条件之一。

（4）验收不合格的，乙方应在甲方要求的期限内整改完毕，整改后重新验收；逾期未整改或整改后仍不合格的，甲方有权按合同第九条、第十一条追究违约责任。

十三、争议解决

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。

十四、合同生效及其它

1、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。

2、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。

3、本合同一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

甲方：盐城市机关事务管理局

法定（授权）代表：

日期：2026.8.7

乙方：盐城市群友快餐有限公司

法定（授权）代表：陈友瑞

日期：2026年8月7日

附件 1

集中办公区食堂日常巡查记录表

考核（巡查）人：　　检查日期：　　年　　月　　日

检查项目	检查内容	检查标准	巡查情况	处理办法	扣分
工作人员	个人卫生	着工作服、帽，穿戴整齐、干净，头发无外露			
	身体和精神状况	当日身体健康，精神状态正常			
水电气汽及安防设施	开关插座	干净、正常、无破损			
	门窗、墙壁	门窗干净明亮通风。墙壁清理及时、无油污。			
	供水	无长流水、水池干净卫生。			
	燃气	燃气开关及时，灶具做到人走阀关，安全运行。			
	消防器材	定位、定点摆放，整齐、干净			
	灭四害设施	设施齐全，摆放整齐，标识清楚			
前厅后厨	原材料初加工	无腐烂变质和不合格的物资及原料			
		蔬菜的摘洗规范；垃圾处置及时			
		荤素分板切配；			
		原材料分盆、分筐放置，菜筐不落地			
	烹调加工	饭菜足量足料下锅。			
		午餐营养丰富			
	成品饭菜	原料、半成品、成品分别存放，不交叉污染。			
	灶具	干净、整洁、无油垢			
	厨具	定位定点摆放，整齐干净			
	操作台	干净、整洁、无油垢			
	厨房卫生	无蚊蝇老鼠蟑螂蜘蛛网；窗户、墙面、地面干净。			
	粗加工场地	区域划分合理、垃圾处置及时			
	洗涤、消毒池	整洁，及时清洗，无食物残渣			
前厅后厨	下水道、地沟	通畅，卫生、无异味。			
	垃圾桶	有垃圾专放区，有垃圾桶、桶内外干净			
	餐具	定位定点摆放整齐、清理干净、已消毒			
	餐厅	桌面干净，餐具、桌椅摆放整齐、地面清洁明亮。			

备注：1.食堂每日自查，考核组随机查；2.总分 100 分，每项 4 分，每发现一处问题扣 0.1 分。

附件 3

集中办公区食堂岗位日常管理考核细则

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
一、共性考核之考勤（1）	1.1 每日上班先晨检、消毒、更衣、签到，手机入手机柜。 1.2 不迟到、不早退、不旷工。(注：未请假即缺勤视为旷工。)员工要准时参加行政中心食堂组织的各类培训、会议、学习。 1.3 病、事假均要持假条，向本部位厨师长、值班长报告。如请假时间超过一天以上的情况，需经经理批准。 1.4 不得私自调班、换班，如有需要，向经厨师长、值班长申请并征得其同意后方可调换班。	1、上、下班未考勤的一次扣 10 元；手机不入柜一次扣 50 元，第二次扣 100 元。 2、上班（含开会、培训等）凡出现无故缺勤时间在 10 分钟之内者每次扣 10 元、10 分钟—30 分钟每次扣 20 元，30 分钟以上每次扣 50 元。缺勤一天视为旷工，旷工一天扣发三天工资，旷工两天以上（含两天）视本人自动离岗。 3、无假条或未经厨师长、值班长批准的病、事假一律视为缺勤。（详见相关考勤管理规定） 4、如有违反者，视为当日缺勤，扣一日工资。	
共性考核之仪容仪表（2）.	2.1 双手干净，不留、染长指甲且不戴首饰，不化浓妆，头发不露帽外，不蓄胡须。 2.2 工作时穿戴干净的工作服、帽、鞋、围裙，操作直接入口食品时需戴口罩、一次性手套。 2.3 爱护工牌，上班时间须佩戴于指定位置。 2.4 上岗后不吸烟，不吃食物，不随地吐痰，不乱扔废弃物。 2.5 操作间操作及窗口服务时不得做出挖鼻孔、掏耳朵、对食品打喷嚏或咳嗽、吸烟、打手机等影响卫生及有损形象的行为。 2.6 勤洗手，勤剪指甲，勤理发洗澡，勤换工作服帽。上岗前和大小便后必须洗手，不得穿工作服和帽进入卫生间。 2.7 不直接用勺尝味，不得用工作服或围腰擦手。	如发现一次项不合格，每人扣 10 元；如被用餐者投诉，每人每次项扣 30 元。	
共性考核之作风（3）	3.1 所有人员都应按时按量完成日常工作及上级交办的其它临时性工作任务，服从工作调剂加班。 3.2 员工上岗前禁止饮酒，工作期间不准吃东西，更不准偷吃偷喝。 3.3 工作时间工作场合不得擅离工作岗位，无闲逛、闲聊、喧哗、吃零食、吸烟、干私活、睡觉、打手机、看杂志、赌博以及其它妨碍他人工作的行为。	1、如因自身原因未及时完成任务的，厨师扣除 30 元，其余人员扣除 20 元，且超出时间不纳入加班时间范畴，并承担相应的误工责任；如未完成任务，且拒绝完成的，作旷工处理。 2、发现一次，每人 30—50 元。 3、如发现有一次项不合格，依据具体情况，每人扣 5—30 元。	

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
共性考核之作风（3）	3.4 严禁私自带非食堂人员随意进入厨房操作间及食品库房。 3.5 保持更衣室整洁，员工要严格要求自己，增强主人翁意识，“空手进，空手出”。	4、发现违规一次扣 100 元，情节严重的，扣 300 元。 5、私自携带食材、设备等财物出入者，赔偿相应损失外，扣除当月工资，情节严重的直接辞退。	
二、岗位考核之采购（4）	4.1 计划采购。采购的数量、品种需符合当日采购清单要求。 4.2 供方必须证件齐全（如营业执照、食品生产许可证、食品流通许可证等）。 4.3 采购的原料要求新鲜、干净无污染。 4.4 采购的半成品、成品必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限，无霉变、异味现象。 4.5 提供符合规范的购货凭据。 4.6 建立采购食品台账，账面数据包括采购日期、名称、数量、单价等。 4.7 采购的食品、原料必须经过验货程序，日供菜由保管、值班厨师当场验货。	1、严格按计划采购，如因个人因素导致采购不足的，采购员负责立即补购。未按采购清单采购而通过验货的，一经发现，扣验货厨师 20 元。 2、保管没有按照国家有关规定未向供货商索取生产经营许可证和产品经验合格证的，发现一次扣 100 元。 3、如采购并通过验收的原料明显不新鲜，如枯叶过多、有明显异味等现象，扣保管员、值班厨师每人次 50 元，并承担相应损失。 4、如未达到卫生标准要求，每次扣 20 元；如未标有生产日期、保质期限，或者标注的生产日期、保质期限存在明显问题，每次项扣 20 元。 5、若无，每次项扣 10 元。 6、以自然日为单位，每日查账，如台账不完整，缺少一项每次扣 10 元；如缺少台账或登记不及时，发现一次扣 20 元。 7、如验货后发现数量与采购清单不符，由保管承担经济责任，并加扣 20 元；如验货后发现采购质量不达标，由值班厨师承担经济与法律责任，并加扣 20 元。	
岗位考核之仓库管理（5）	5.1 进出货的数量、种类必须登记，先进先出、勤进勤出。 5.2 食品与非食品不得混放，不得存放私人用品及其他杂物。 5.3 货物存放应分类、分架、隔墙、离地存放，标注名称。 5.4 冷冻或冷藏的食品要保持规定的温度。 5.5 经常开窗通风，保持库房清洁，检查处理变质或超保质期的食品。 5.6 配合财务做好月底盘存工作。 5.7 散装食品的储存容器要加盖。 5.8 严防鼠、虫、蚊蝇、蟑螂等污染食品及原料。	有一次/一项不合格，扣 10 元。 如发现因仓库管理人员防范措施不当，导致食品或原料被污染，扣 50 元。	

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
岗位考核之择洗（6）	6.1 按照一拣、二泡、三洗的要求，荤、素水池分开专用。	未按操作规范进行洗菜择菜者，每人次扣 30 元；荤素水池未分开使用者，每人次扣 30 元。	
	6.2 洗净的蔬菜无枯黄叶、烂叶、残枝、泥沙、杂质、昆虫等。	如发现未洗净，负责清洗者每次项扣 20 元。	
岗位考核之切配（7）	7.1 不新鲜、不干净或者腐败变质的原料、半成品和成品绝不切配。 7.2 以销定量，先烹制的先切。 7.3 不成捆切根，不偷工减料、私自夹带、故意浪费。 7.4 条块整齐，粗细均匀，适合烹调要求。 7.5 切菜前要确保刀、砧板、抹布、容器清洁。配菜台面、菜架干净。 7.6 早餐搭配合理，严格按照菜单制作。 7.7 午餐荤、素菜营养搭配合理，荤菜种类 8 种，素菜种类 8 种，主食 2 种。 7.8 中午汤类 2 种。 7.9 晚餐荤、素菜营养搭配合理，荤菜种类 6 种，素菜种类 6 种。	1、如有违反，扣切配者 50 元。 2、若因切配者主观因素，影响到工作效率，每次扣 30 元；如未按上级指示的数量进行切配，每次扣 20 元。 3、凡是偷工减料、私自夹带、故意浪费者，发现一次项扣 50 元。 4、刀工明显不合格者，每次项扣 20 元。 5、切配途中使用不洁净的工具者，每次项扣 40 元。 6、每少一个品种或不按当日当餐菜单制作的，一项扣 20 元。	
岗位考核之烹饪制作（8）	8.1 做好烹饪前的准备工作，按预计人数合理投料烹制，根据制定的食谱进行烹制，特殊情况除外。 8.2 合理使用原料、调味品、燃料，防止浪费，厉行节约。 8.3 腐败变质等不合格产品不烹制不烧煮。 8.4 未用完得半成品，应在冷柜内存放，并在规定存放期限内使用。 8.5 每餐食品成品必须留样，留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 小时以上，每个品种留样不少于 125 克，并有留样记录。 8.6 执行操作流程，食品烧熟煮透、烤熟煎透，防止里生外熟。 8.7 做好“五防”措施：防蝇、防尘、防鼠、防毒、防潮。 8.8 原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志。	1、发现与核定的食谱不符合的，扣切配、烹饪者 40 元；未执行小锅多炒原则，造成剩余过剩的发现一次扣 50 元。 2、如有违反者，发现一次扣 20 元。发现明显浪费（超过常规用料 30%）每次扣 20 元。出品的菜肴如被投诉有异味、过咸或过淡、过油、过甜，考证后若属实，每次项扣 30 元。 3、如有违反者，根据具体情况扣 20—100 元。 4、如未放入冷柜存放，发现一次项扣 5—50 元。冷柜内半成品未在规定期限内使用的，发现一次项 50 元。 5、如发现未留样，每次项扣 10 元。留样不符合规范（如容器未消毒、留样不足 48 小时，每品种留样少于 125 克等），每次项扣 10 元。 6、如发现饭菜夹生或者烧焦，发现一次扣 10—30 元；如遭顾客投诉且情况属实，扣 30—50 元。 7、如不合格，发现一次项扣 20 元。 8、如不存在交叉污染但无明显的区分标志，扣 10 元；如既存在交叉污染又无明显的区分标志，扣 20 元。	
岗位考核之	9.1 饭菜内无异物、杂物。	如不合格，发现一次扣责任人 20—40 元；如遭顾客投诉且情况属实，扣 30—50 元。	

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
菜肴出品（9）	9.2 饭不夹生，软硬适中，稀饭搅拌匀稠。	如不合格，发现一次项扣 20—40 元；如遭顾客投诉且情况属实，扣 30—50 元。	
	9.3 一楼食堂在晚餐供应阶段所有绿叶蔬菜务必要求现炒，不得对外出售中午所剩的绿叶蔬菜。	如不合格，发现一次项，扣 30 元。	
	9.4 凉拌的菜品温度要符合该菜品的制作要求但不结冰。	如发现一次项不符合，扣 20 元。	
	9.5 除冷菜外，必须保证菜肴中心温度不得低于 60 摄氏度。		
	9.6 菜肴的出品盛装应符合卫生标准，必须做到盛器无污垢、无缺口、无破损		
岗位考核之窗口服务（10）	10.1 每餐必须按时提前到位，做好开饭的一切准备工作。 10.2 遵守开餐时间，既不提早也不推迟开门。 10.3 接听电话应符合礼仪规定。（电话响铃 3 次以内是否有人接听；主动报出店名/楼层；向致电者道别；在致电者之后挂电话。） 10.4 开饭期间应确保主食、菜品的及时供应。 10.5 文明服务，遇到用餐者咨询或投诉，应热情响应；如不是在自身权限范围内能解决的问题，要及时向上级反映。 10.6 所有菜品读盘准确。	1 如不合格，每人次扣 20 元。本项考核同样适用于包厢服务质量考核。 2 如不合格，每人次扣 20 元，如未做好准备工作且提早开门，每人次扣 30 元。 3 如有一次项不合格，发现一次扣 10 元。本项考核同样适用于包厢服务质量考核。 4 如不合格，发现一次扣责任人（窗口服务人员或后厨人员）20 元。 5 不及时回答就餐人员咨询，或回答时存在态度问题的，被就餐人员投诉且确为我方服务人员责任的，每次扣 20-50 元；如遇无法解决或超出解决权限的问题，未及时向上级反映的，每次扣除 50 元。 6 如不合格，每盘扣 20 元。	
岗位考核之包厢服务（11）	11.1 要热情迎宾。（包厢员工应在 1 分钟之内出门迎接；向就餐人员表示欢迎光临）。	如迎宾不热情，不了解预定情况、引导错误，发现一次项扣 10 元。	
	11.2 及时了解就餐人数、就餐标准、就餐人员的忌口。	如有一次项不合格，酌情扣责任人 20 元。	
	11.3 根据就餐人员的要求，及时通知后厨做好准备工作。		
岗位考核之包厢服务（11	11.4 为客人上菜时，从副主人右侧将菜肴放在餐桌上，转到主人和主宾之间，并为客人报出菜名，所有菜品须放置公筷公勺。	如有一次项不合格，酌情扣责任人 20 元。	
	11.5 随时观察客人台面，为客人撤空盘、更换骨碟，添加米饭、汤、饮料；		

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
）	11.6 就餐人员结束后，提醒就餐人员带好随身物品。		
	11.7 计价准备，在出示结算账单之前要知晓签字人员，就餐结束后要主动出示结算单，并请签字人员核对单位名称、办公室电话、就餐的金额。	计价出错或不主动出示结算单者，发现一次 50 元，出现坏账或烂账的由负责包厢的人员赔付消费金额。	
三、环境考核之操作间环境卫生（12）	12.1 灯管、风扇、风机、排气扇、墙壁、抽油烟机干净无油污、灰尘、蜘蛛网、尘渍。	有一项不清洁扣 10 元。无消毒作业扣 20 元。不按食堂工作与操作规范（详见附件）执行每人每次每项扣 20 元。	
	12.2 各种蒸饭、煲汤炉具整洁，里外干净光亮，饭盘无饭粒。		
	12.3 工作间地面干净、无积水、无杂物。		
	12.4 货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐。		
	12.5 操作台、灶台及售饭台干净整洁。		
	12.6 洗菜池、炊具、餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二清三冲四消毒”。炊事机械定期保养。		
	12.7 各种机器设备保持整洁，摆放规范，标示清晰。		
	12.8 下水道无菜渣、无尘渍、堵塞等现象。		
	12.9 餐具回收处干净整洁、无残渣。		
	12.10 冰箱责任落实到人，标志、温控清楚，外表整洁、生熟分区标志清晰，冰箱内结霜适中，摆放整齐，无霉变食物。		
环境考核之餐厅环境卫生（13）	13.1 餐厅地面每日清扫，桌面、台面、墙面、工作柜及装饰物（含灯具）干净整洁，无菜渣、灰尘、水渍、痰迹、油垢，门窗明亮。 13.2 餐厅保持整齐，桌椅摆成一条线。 13.3 摆放在桌面的餐具洁净卫生。 13.4 餐厅内温度适宜。	发现一次/一项不合格，扣 10 元。	
环境考核之设施设备	14.1 爱护公物，保护好食堂设施设备、餐用具、工具。	食堂设施设备人为损坏的，照价赔偿；餐具、工具损坏、丢失，不能提供责任人的，一件一人次扣 20 元。因个人操作不规范，对就餐者产生人身、财产危害的，由操作者承担责任。	

项目	具体检查内容	奖惩标准	扣减
（14）	14.2 设施设备一旦发生故障，要在第一时间通知上级，及时采取维护措施。	隐瞒不报或拖延汇报时间导致无法正常运营的，扣除 300 元，情节严重的直接辞退。	
	14.3 合理使用水、电、气，杜绝长明灯、长流水等浪费现象。	如有违反者，每次项扣除 10 元。	
四、激励考核（15）	15.1 拾金不昧。	奖励	
	15.2 工作中及时发现并消除安全隐患。	奖励	
	15.3 作出突出贡献并受到来信来函表扬肯定。	奖励	

备注：外包单位每扣 100 元，相当于扣 1 分，计入单位考评。

附件 4

集中办公区食堂服务保障满意度测评表

测评单位及负责人：　　日期：

测评内容	得分	存在问题	处置情况
1、食堂厨房及餐厅卫生 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
2、餐饮团队员工的仪容着装及个人卫生 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
3、餐饮团队员工的服务态度及服务质量 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
4、食堂早餐菜品制作口感质量（味道、咸淡） A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
5、食堂午餐菜品制作口感质量（味道、咸淡） A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
6、食堂晚餐菜品制作口感质量（味道、咸淡） A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
7、菜品新鲜度及变化调剂 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
8、菜品、主食种类及份量价格 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
9、菜品、主食供应及时程度及保温程度 A 很满意（9—10 分）　B 满意（8—8.9 分） C 一般（6—7.9 分）　D 不满意（0 分）			
10、就餐中是否发现菜品、主食有异物 A 很干净卫生，没发现过（9—10 分） B 没注意（8—8.9 分） C 有，偶尔发现过细小的异物（6—7.9 分） D 习惯了，经常发现（0 分）			
您认为做的较好的饭、菜： 您认为做的较差的饭、菜：			
其他意见建议：			