常州市政府采购合同（服务）

（合同编号：　　）

项目名称：常州市武进区融媒体中心食堂餐饮服务及管理项目

项目编号：JSZC-320412-CZRB-G2025-0034

甲方：（买方）常州市武进区融媒体中心

乙方：（卖方）常州豪廷皇悦餐饮管理有限公司

甲、乙双方根据 常州市武进区融媒体中心食堂餐饮服务及管理 项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州市武进区融媒体中心食堂餐饮服务及管理项目

1.2 标的质量：符合招标文件及甲方要求。

1.3 标的数量（规模）：常州市武进融媒体中心，位于武进区湖塘花园街200号，建筑面积46267平方米。职工总人数约400人。

1.4 履行时间（期限）：三年，合同一年一签。每年考核合格后续签下一年合同。本次为第一年度合同，合同期限自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

1.5 履行地点：甲方指定地点。

1.6 履行方式：按招标文件要求执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）（壹年）：壹佰零叁万伍仟元整（1035000元/年）人民币。

2.2 合同价应包括完成招标文件规定的服务管理工作所涉及到的一切费用，包括但不仅限于人员费用（工资、福利、培训、体检、社会保险、公积金、服装费、加班费等）、服务及管理所用设备、工具购置及维护费用、固定资产折旧费、管理费用、利润、税金等支出。招标文件未列明，而乙方认为必需的费用也含在合同价内。

三、项目的具体服务要求

3.1 工作范围：常州市武进融媒体中心职工食堂

3.2 服务范围：全年365天为甲方职工提供午餐、晚餐的供应服务（原料、调料、水电煤气、厨具由甲方提供）。乙方负责食堂的日常管理、工作人员配备、员工薪酬发放、食堂卫生等工作。

3.3 供餐总体要求

餐别	用餐员工数量		开餐时间
	周一至周五	周六、周日	
午餐	约 300—350 人	约 50 人	11:15-12:30
晚餐	约 20—30 人	约 20 人	17:30-18:30

备注：

午餐、晚餐菜品要求：

（1）8菜1汤、自制点心、蛋糕、馄饨等辅食及粗粮、水果；

（2）小荤、蔬菜：日常提供3种备选；

（3）大荤(肉类/鱼类/禽类)、主食(米饭/面条)、粗粮：日常提供2种备选；

（4）营养汤、水果（酸奶）：日常提供1种备选。

包厢服务要求：

（1）满足4个包厢约60个餐位用餐随机需求。

（2）提供不低于国家四星级酒店标准的菜肴、服务、卫生、礼仪等。

3.4 具体服务内容及服务要求

3.4.1 服务文明标准

（1）工作服务人员必须穿戴整齐、干净、挂牌服务。

（2）做到文明服务，礼貌待人，说话和气，耐心解答，生人熟人一样，打菜均匀，服务热情周到。

（3）讲究职业道德，处理好开饭中的各种问题，不与就餐人员发生争吵和打架。

（4）打饭时采取保温措施，随时供应热菜、热饭。

（5）做好开完饭后各种炊具的回收工作。做好售饭台、餐具的卫生清洁工作。

（6）替就餐人员着想，做好员工病号饭菜的供应工作和加班就餐工作。

3.4.2 安全卫生标准

（1）确保库房安全，库房钥匙由保管员一人掌握，不得移交他人，保管员不在时应由食堂管理员指派他人掌握。

（2）食堂值班员（白天和夜间）要监守岗位，检查食堂的安全工作。

（3）食堂及各部门的值班室除由专人安排值班外，严禁他人居住。

（4）各食堂的机械设备，由专人使用和保养。

（5）使用机械，必须遵守操作规程，严禁超负荷运转。

（6）食堂发现不安全隐患时，及时报告责任人妥善处理。

（7）维修人员加强检查，对机械进行定期的保养和维修。

（8）定期组织一次安全大检查和安全考核。

（9）加强安全教育，防火，防盗、防毒、防霉烂。

（10）认真执行《中华人民共和国食品卫生法》和“卫生五、四制”，卫生分片包干，责

任到人，坚持每天一小搞，每周一大搞的卫生制度，成立卫生检查小组，及时检查食堂卫生。

（11）灶房卫生、灶具、盛器要及时洗刷、消毒；生、熟隔离，初加工的蔬菜要分离切制工具生熟分开。

（12）原料分类保管，库房无霉烂及虫、鼠害，墙壁干净无灰尘，地面整洁，门窗干净，要有三防设备。

（13）个人卫生应达到健康要求，每年必须进行健康检查一次，新参加工作的工作人员，必须经健康检查合格后，方可参加食品制作，严禁无证人员上岗操作。

（14）炊管人员工作时必须穿工作服，系围裙，戴工作帽，头发不得外漏，不能穿工作服进厕所。

（15）操作时讲究卫生，不允许工作期间抽烟，操作食品前必须洗手消毒，不得在食品附近打喷嚏、擦鼻涕、挖耳朵或其他不文明的动作，尝味应用小碗和汤勺，尝后不能倒入锅中，严禁涂指甲油和佩带戒指操作。抹布要专用，经常搓洗、沸煮消毒，工作时不得穿拖鞋上岗。

（16）养成良好的卫生习惯（勤洗澡、勤剪指甲、勤理发、勤洗换衣帽、围裙），不得随地吐痰，不乱扔杂物，大小便后要洗手消毒，不用围裙擦手擦刀。

（17）操作完后和每顿饭后，必须将食堂各处清理整洁，地面冲洗干净，炊具清洗干净，各种食品、物品归类摆放整齐。

3.4.3 饭菜质量标准

主食成品质量标准：要求成品量足，个头均匀，外形好看，价格合理，具体标准是通过成品的色、香、味、形和营养价值体现，主要有以下几条：

（1）面条：软硬适中，碱适宜，不夹生；

（2）米饭：软硬适中，碱适宜，不夹生；

（3）蔬菜：咸淡适中，新鲜可口；

（4）肉类：熟透不腥，入味可口。

3.4.4 菜案成品质量标准

（1）菜案成品的质量，一般要求选料干净，加工细致，均匀，配菜合理，成本准确，符合营养要求，火候适当，咸淡适口，菜肴的色、香、味、形皆佳。

（2）每餐有炒菜和小菜，菜要做到粗菜细做，细菜精做，不断增加花样品种。

（3）严禁进霉烂变质的食品，杜绝食物中毒现象发生。

3.4.5 其他相关要求及说明

（1）对乙方的违纪处罚：因乙方责任造成财产损失、丢失，由乙方负责全额赔偿。

（2）对乙方安全防火的要求：严格管理工作人员，确保全年无一例安全防火事件，因乙方管理不善，或工作人员失误造成的损失全部由乙方承担。

（3）对乙方工作人员流动及必要的失业保险、医疗保险、保险和人员意外伤害、死亡保险办理及费用的要求：乙方按规定购买社会险，其费用由乙方自行承担。

（4）乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险。如发生工伤、疾病直至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责。

（5）对乙方员工统一着装，持证上岗及健康状况的要求：统一着装，厨师岗位需要持资格证上岗，员工需持健康证，其费用由乙方自行承担。

（6）乙方须配备有培训机构，所有员工必须100%经过岗前培训合格方可独立上岗，并须定期（每季度）分批对在职员工进行培训。

（7）乙方无对外收费权。

（8）对乙方的其他要求：应制定严格的保密措施，防止泄密事故发生；所有工作必须有台账记录。

（9）甲方提供为完成本项目服务的各项设施设备、工具、易耗品、管理办公用房，在服务期限内免费给乙方使用，水、电费支出由甲方承担。

（10）乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（11）乙方有责任配合甲方的上级领导部门或卫生行政主管部门的监督检查，并提供必要的资料。

（12）承包前以及服务期满后双方均应当对现有厨房设备、设施、餐饮用具等财产进行清点盘库，出具移交清单并由双方确认后签字交接。

3.4.6 考核要求

（1）甲方将根据招标文件规定的服务内容、服务要求和服务标准，对乙方的制度建设、质量管理、服务规范、合同执行、资料管理等进行日常考核（考核细则详见表1）和综合考核（考核细则详见表2）。

（2）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），扣减当月服务费用1000元。如果考核结果低于80分，扣减当月服务费用，同时甲方有权终止与乙方的合同。

（3）服务满意度考核

1）甲方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或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，对乙方服务满意度进行的考核（考核细则详见表3）。

2）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），扣减当月服务费用10000元，且乙方不得参与甲方组织的年度优秀服务单位的评选。如果考核结果低于80分，扣减当月服务费用，同时甲方有权终止和乙方的合同。

3.4.7 人员配置及岗位要求

序号	岗位	配置人数	人员要求
1	项目经理	1人	职业经理人，50周岁以下，有5年以上相应岗位工作经验。

2	厨师长	1 人	持有高级（国家职业资格三级）及以上中式烹调师证书，50 周岁以下，有 5 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
3	烹饪师	2 人	等级厨师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有中式烹调师证书，技术过硬。
4	点心师	1 人	等级点心师，50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有中式面点师证书，技术过硬。
5	切配工	2 人	50 周岁以下，有 3 年以上相应岗位工作经验，有相关资格证书，技术过硬。
6	服务员兼辅助工	8 人	50 周岁左右，具有食堂从业经历，吃苦耐劳、爱岗敬业、服务意识强。
合计：15 人			

四、履约保证金

4.1 乙方在收到中标通知书后，每年合同签订前应向甲方缴纳合同金额 5% 的履约保证金(不接受现金)，即人民币 51750 元 ，用以约束乙方在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给甲方带来的各种损失(另有约定的除外)。

五、付款方式

5.1 每季度支付一次，每季度的第一个月支付该季度的餐饮服务费，以此类推。

六、违约责任

6.1 乙方必须按照投标文件中的承诺保质保量按期完成工作任务，乙方有任何一期未按招标文件及投标文件确定的进度完成相应工作任务的，逾期（不可抗力及用户原因除外）按日加收合同款总额万分之四的违约金。未按进度完成相应工作次数超过 5 次，甲方有权单方面解除合同，乙方需承担中标金额 20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

6.2 如由于乙方未能履行本合同条款要求及其承诺和依照规定应当履行的义务，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任（包括但不限于甲方受到的直接损失、间接损失及甲方为向乙方主张权利所产生的所有费用）。

6.3 乙方提交的工作成果质量不合格或存在其他违反合同的情形的，甲方有权要求乙方整改、采取补救措施并有权要求乙方对每一项违约行为按照合同总价的百分之 五 向甲方支付违约金。乙方承担支付违约金并不免除乙方按照国家规定及合同约定所应承担的义务。

6.4 甲方未按合同约定支付款项，每逾期一天，按照应付款项的万分之四支付滞纳金。

6.5 签订合同后，任何一方如违约，应赔偿对方的经济损失，并另外支付对方违约金 30000 元。如有一方因故要求提前终止合同，应提前三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30000元，以补偿对方的损失。

6.6 除不可抗力外，乙方因自身原因拒绝履行合同的，乙方应退还已经收取的全部款项并不得再向甲方收取任何款项；甲方擅自单方面解除合同或拒绝履行合同的，甲方已支付的款项乙方可不予返还，并根据乙方已经完成合同的事项或成果与乙方结算合同价款。

七、不可抗力

7.1 甲、乙双方如果因不可抗力而导致合同义务的延误或不能履行，不承担没收误期赔偿或终止合同的责任。

7.2 本条所述的“不可抗力”系指下列甲、乙双方无法控制、不可预见的事件，但不包括甲、乙双方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他甲方和乙方商定的事件。

7.3 在不可抗力事件发生后，受影响的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方。除书面另行要求外，受影响的一方应尽实际可能继续履行其相应义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续20天以上的，甲乙双方通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同义务的协议。

八、合同的解除

8.1 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

8.2 合同的所有工作任务原则均应由乙方独立完成；除非乙方事先征得甲方同意，乙方不得擅自将工作任务转委托第三方实施。

8.3 出现下列情况之一可以解除合同：

（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）出售变质食品，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）签订合同后，乙方进行转包或未经甲方同意进行分包的。

（6）对乙方有效投诉记录累计达3次；

（7）在合同有效期内，被行业主管部门取消经营资格的；

（8）在合同有效期内，乙方擅自变更、转让、租借本次招标范围内的服务资格的；

（9）不如实反映情况，提供虚假材料的；

（10）未按承诺的价格提供服务的；

（11）乙方擅自将工作任务交由第三方完成的；

（12）甲方要求乙方对其提交的工作成果或乙方的违约行为进行整改，乙方拒绝整改的；

（13）招标文件约定的可解除合同的情况出现。

8.4 乙方在任何情况下都不得用任何不正当行为影响、干扰甲方。一经发现可立即解除合同，同时提请有关部门追究有关当事人的责任。

8.5 如果乙方破产、解散、清算、停业以及其他原因无法提供服务的，甲方可在任何时间以书面形式通知取消其本次招标范围内的定点服务资格。该行为将不损害或影响甲方已经采取和将要采取的任何行动和补救措施的权力。

8.6 服务期满，乙方不再继续服务，在新的服务单位接管相应的服务管理工作前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应继续提供相应服务及管理并协助新服务单位接管甲方服务管理工作，过渡期服务标准和服务费用标准不变，服务费用由甲方向乙方支付；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接撤离。

九、撤场

9.1 服务期满或合同提前解除的，乙方必须做到：

（1）无条件根据财产清单与甲方交接资产（设备、设施）；

（2）所有工作人员全部按期撤场；

（3）自备的设备、设施全部按期撤场；

（4）相关甲方房屋全部按期清退；

（5）逾期撤场或交接设施、设备的，每逾期一日，应向甲方支付 10000 元违约金；

（6）配合甲方做好财务结算工作，乙方同意履约保证金及本合同期最后一个月的经甲方考核后实际支付的费用（含税）合计作为撤场保证金，在规定撤场时间内未撤场的，除按本条第（5）项支付违约金的，撤场保证金不予退还。乙方按期做好撤场工作的，经双方确认无遗留问题后撤场保证金在撤场后 15 日内退还（不计利息）。

十、争议处置

10.1 在执行本合同中所发生的一切争议，甲乙双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，有关当事方可提请仲裁。

10.2 仲裁应根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向常州仲裁委员会申请仲裁。

10.3 仲裁裁决为最终裁决，对当事各方均有约束力。

十一、合同生效

11.1 本合同经甲乙双方盖章签字后生效，如有变动，必须经甲乙双方协商一致后，方可更改。

11.2 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方贰份，招标代理机构壹份。

11.3 其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

甲方：单位名称（章）：常州市武进区融媒体中心

单位地址：江苏省常州市武进区湖塘花园街200号传媒大厦

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

电　话：

乙方：单位名称（章）：常州嘉廷逸悦餐饮管理有限公司

单位地址：常州市武进区湖塘镇府东路9号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：　　电　话：

开户银行：　　银行账号：

合同附件一

考核细则

表 1：食堂餐饮服务质量日常考核细则

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	**服务质量**	**10**	**此项分值 10 分，分 4 小项**		
1	仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范	2	仪容仪表邋遢，未按规定着装扣 0.5-2 分		
2	服务热情，耐心细致，语言文明礼貌，态度亲切友好	4	服务态度不佳、语言不文明扣 0.5-2 分，与服务对象发生争吵扣 0.5-2 分		
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低	2	分菜不均匀，刷卡结算速度慢，错误率高扣 0.5-2 分		
4	严格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扣 0.5-2 分		
二	**菜品品种质量**	**40**	**此项分值 40 分，分四类 12 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	工作日午餐、晚餐品种未达到规定要求扣 0.5-2 分		
		2	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求扣 0.5-2 分		
		2	每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品扣 2 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	2	对食材原料验收把关不严扣 0.5-2 分		
		4	冰箱内食品生熟不分开存放扣 0.5-2 分，成品半成品不加膜加盖存放扣 0.5-2 分		
		6	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物等扣 0.5-3 分，菜品半成品丝、片、块、段不均匀不符合标准扣 0.5-3 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	4	菜品主辅料配比失调扣 0.5-2 分，调味品配比失调扣 0.5-2 分		
		4	菜品成品色、香、味、型不佳扣 0.5-2 分，荤素品种搭配不合理扣 0.5-2 分		
		6	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量低于规定数量扣 0.5-4 分；点心成品造型不美观、馅心口味不佳扣 0.5-2 分		
		4	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象扣 0.5-4 分		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，注重现场菜品保温管理	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或大量浪费扣 0.5-2 分		
		2	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象扣 0.5-2 分		

三	环境卫生管理	30	此项分值30分，分四类15小项		
1	食堂环境卫生干净、明亮、整洁、有序	2	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹扣0.5-1分，桌椅有污迹油迹扣0.5-1分		
		2	不锈钢服务台面、不锈钢垃圾桶、服务台玻璃表面有污迹、油迹扣0.5-2分		
		2	工作区有杂物或物品放置杂乱扣0.5-1分，收工后厨房地面、炉灶不清洁扣0.5-1分		
		2	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂、老鼠扣0.5-2分		
		2	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放，当餐未及时清除，有明显异味扣0.5-2分		
2	加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求	2	员工化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水，留长发、长胡须、长指甲，涂指甲油等扣0.5-2分		
		2	熟食品操作、传菜及服务人员未按规定佩戴一次性手套、口罩扣0.5-2分		
		2	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扣0.5-2分		
3	厨房物品按规定要求管理到位，加工现场井然有序	2	收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂扣0.5-2分		
		2	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净整洁扣0.5-2分		
		2	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净，未按规定位置归放扣0.5-2分		
		2	烹调用具使用后未按规定清洗干净，未按规定位置归放扣0.5-2分		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生	2	储物柜内杂乱，未按规定贴标识扣0.5-2分		
		2	盛器、容器管理不规范，有污迹扣0.5-2分		
		2	餐具未清洗干净，有污迹水迹扣0.5-1分，未用纱布覆盖分类平整堆放扣0.5-1分		
四	安全管理	20	此项分值20分，分两类7小项		
1	严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵守食品安全管理要求	4	做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，未检或漏检，未记录或记录不全扣1-4分		
		4	做好食品留样及记录等工作，未留或漏留，未记录或记录不全扣1-4分		
		2	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扣1-2分		
		2	乙方简餐标准高于服务对象，将简餐和食材带出食堂的扣1-2分		
2	加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故	2	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位，出现现场无人现象扣1-2分		
		2	餐后及时关闭水电气开关，未及时关闭扣0.5-2分		

		2	熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握扣0.5-2分		
		2	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗，未及时锁闭扣0.5-2分		
合计得分					
问题汇总					

表2：食堂餐饮服务质量综合考核细则

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值50分，分四类14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	仪容仪表邋遢，未按规定着装扣0.5-1分		
2	服务热情，耐心细致，语言文明，态度亲切友好	2	服务态度不佳、语言不文明扣0.5-1分，与服务对象发生争吵扣0.5-1分		
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低	1	分菜不均匀，刷卡结算速度慢，错误率高扣0.5-1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扣0.5-1分		
（二）	菜品品种质量	20	此项分值20分，分四类12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	工作日午餐、晚餐品种未达到规定要求扣0.5-1分		
		1	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求扣0.5-1分		
		1	每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品扣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扣0.5-1分		
		2	冰箱内食品生熟不按规定存放扣0.5-1分，成品半成品不加膜加盖存放扣0.5-1分		
		3	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物等扣0.5-2分，菜品半成品丝、片、块、段不均匀不符合标准扣0.5-1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	菜品主辅料配比失调扣0.5-1分，调味品配比失调扣0.5-1分		
		2	菜品成品色、香、味、型不佳扣0.5-1分，荤素品种搭配不合理扣0.5-1分		

		3	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量低于规定数量扣0.5-2分；点心成品造型不美观、馅心口味不佳扣0.5-1分		
		2	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象扣0.5-2分		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温	1	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或大量浪费扣0.5-1分		
		1	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象扣0.5-1分		
（三）	环境卫生管理	15	此项分值15分，分四类7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，桌椅有污迹油迹扣0.5-1分		
		1	服务台面、垃圾桶表面、服务台玻璃表面有污迹、油迹扣0.5-1分		
		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，收工后厨房地面、炉灶不清洁扣0.5-1分		
		1	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂、老鼠扣0.5-1分		
		1	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放，当餐未及时清除，有明显异味扣0.5-1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，涂指甲油，男同志留长发、长胡须等扣0.5-1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、口罩扣0.5-1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扣0.5-1分		
3	厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序	1	收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂扣0.5-1分		
		1	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净整洁扣0.5-1分		
		1	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净，未按规定位置归放扣0.5-1分		
		1	烹调用具使用后未按规定清洗干净，未按规定位置归放扣0.5-1分		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁	1	储物柜内杂乱，未按规定贴标识扣0.5-1分		
		1	盛器、容器管理不规范，有污迹扣0.5-1分		
		1	餐具未清洗干净，有污迹水迹，未用纱布覆盖分类平整堆放扣0.5-1分		
（四）	安全管理	10	此项分值10分，分两类7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，未记录或记录不全扣 0.5-2 分		
		2	做好食品留样及记录等工作，未留或漏留，未记录或记录不全扣 0.5-2 分		
		2	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扣 0.5-2 分		
2	加强工作服务区域安全服务保障，杜绝安全事故	1	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位，现场无人扣0.5-1 分		
		1	餐后及时关闭水电气开关，未及时关闭扣 0.5-1 分		
		1	熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握扣 0.5-1 分		
		1	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗，未及时锁闭扣 0.5-1 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分，分五类 25 小项		
（一）	制度建设	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位职责和标准，无相关制度或制度不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或工作流程扣 0.5-2 分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
（二）	服务规范	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，有违规操作现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，有违反现象扣 0.5-2 分		
		2	严控设备设施损毁率、餐具破损率、物料消耗等，控制不当或人为损坏浪费扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全责任事故，安全措施不到位，发生事故扣 0.5-2 分		
		2	按规定做好垃圾分类，确保科学合理，垃圾分类处理不合理扣 0.5-2 分		
（三）	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律考核，工作时间不擅自离岗或串岗，无相关监督考核扣 0.5-2 分		

		2	加强工作规范考核，无违规操作，无相关监督考核扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费想象扣 0.5-2 分		
		2	加强道德教育，有私自夹带食堂原辅料等物品外出等行为扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，未及时上报的扣 0.5-2 分		
（四）	合同执行	10	**此项分值 10 分，分 5 小项**		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	所有人员必须持健康证上岗，关键岗位工作人员应政审合格，无健康证或未经政审上岗扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定，重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意，未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	做好节能管理，节约使用水电气，违反规定或有人为浪费现象扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
（五）	资料管理	10	**此项分值 10 分，分 5 小项**		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					

表 3：武进区融媒体中心食堂满意度测评表

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
饭菜质量	外观					
	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					