

厅机关食堂劳务服务合同

甲方：湖北省住房和城乡建设厅

乙方：湖北语禾餐饮管理有限公司

二〇二六年

省住建厅机关食堂劳务服务合同

甲方：湖北省住房和城乡建设厅（以下简称甲方）

乙方：湖北语禾餐饮管理有限公司（以下简称乙方）

甲方委托湖北省招标股份有限公司通过竞争性磋商方式将厅机关食堂劳务服务承包给乙方。为明确双方的权利和义务，按照平等、自愿的原则，经双方协商订立如下合同条款，望共同遵守。

一、合同金额及期限

1、机关食堂劳务服务费：合同总金额 1288800 元（大写：人民币壹佰贰拾捌万捌仟捌佰元整），其中预留总金额的 1.5%作为乙方劳务服务考核奖励费用。

2、本合同服务期为：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

二、合同费用结算与支付

1、甲方支付给乙方的费用含食堂劳务服务费和就餐费。

2、机关食堂总服务费用预留 1.5%后，甲方根据月度服务考核情况，按季度实际支付乙方食堂劳务服务费，支付时间为：每季度第一个月 10 日内支付上个季度劳务服务费。

3、就餐费用按甲方及其持卡人员在甲方提供的售卖系

统卡机上实际持卡消费的金额结算，乙方依据甲方及其人员的实际就餐消费情况记账。每月 10 日前，甲方据实结算支付上个月的就餐费用。

三、服务范围、内容及要求

(一) 服务范围

1、机关食堂服务面积分为三个服务区域，一楼就餐区约 198 平方米，负一楼就餐区约 318 平方米，一楼小超市约 26 平方米。

2、在甲方人员工作期间（含节假日），乙方根据需求为甲方提供早中晚工作餐，一楼小超市提供日常生活用品等。

3、乙方的管理和服务应以食品安全卫生为重点，提供安全可靠、营养丰富、品种齐全、口味多样、质优价廉的膳食服务。

4、乙方为甲方提供的餐饮服务应不以盈利为目的，自负盈亏。工作餐菜品价格由甲方和乙方共同合理定价，严禁改变用途或转包。

5、机关食堂餐厅、操作间、小超市等区域均属于乙方管理范围，乙方需负责区域内水、电、气安全和清洁卫生管理。规范使用食堂设施设备，及时做好维护保养。按要求做好垃圾分类和厨余垃圾的清理，定期做好厨房隔油设备清理和维护保养等。食堂日常使用餐巾纸、抽纸盒、牙签、清洁用品、工作服等易耗品费用由乙方承担。

6、乙方需根据政策规定配合甲方完成农副产品采购计

划，农副产品年度预留比例，不低于年度机关食堂农副产品采购总额的 15%，如遇政策调整，按新政策执行。

(二) 服务内容

1、日常工作餐采取按需自选小碗菜形式供应。

工作日提供早、中、晚三餐：其中一楼早餐 80 人左右、附一楼早餐 120 人左右；一楼中餐 100 人左右、附一楼中餐 220 人左右；晚餐集中在一楼餐厅 50 人左右。双休日提供早餐，保障全年政务值班餐。根据甲方实际需求（如节假日供餐、双休日会议餐、公务接待用餐、提前或延后供餐、每月提供不超过 100 份机动盒餐等情况）无条件执行送餐服务。

2、供应时间：早餐 7:00-8:30；中餐 11:30-13:30；晚餐 17:30-19:30。甲方根据工作需要，可提前 2 小时通知乙方调整供应时间。

3、职工根据个人喜好和消费水平，自行选购需要的菜品，据实消费刷卡记账。

(三) 送餐品种及数量要求

1、早餐标准：早餐需提供蒸、煎、炸、炒、煮、烤等多个品种，以营养合理搭配，品种丰富多样，同时兼顾地方特色为原则，早餐供应种类每天服务品种不低于 12 个。（详见附件 1）

2、中晚餐标准：中、晚餐菜品荤类以鱼、虾、牛、猪、羊、鸡、鸭肉等为主；素类以时令蔬菜为主，荤素搭配，营养丰富，同时兼顾地方特色菜、季节性特色菜品为原则；主

食以白米饭、馒头、花卷等为主。中餐每天服务品种不低于12个，晚餐每天服务品种不低于8个。价格为：大荤7元，小荤4元，时令蔬菜、小炒菜2元，青菜1元（详见附件1）。

（四）人员配置要求

本项目食堂服务需配厨师、面点师、服务员、保洁员等不少于19人，由乙方具体合理安排，建议人员配置：主管负责人兼食品安全员1人，厨师长1人、厨师2人、白案师1人、早点师1人、打荷3人、保洁及洗碗工3人、食堂服务员3人、收银员3人，日常维修保养工1人（详见附件2）。乙方服务人员要求如下：

1、政治思想表现好、遵纪守法，无违法犯罪记录，服从单位管理和工作安排；

2、本项目工作人员均应有初中以上文化水平。身体健康、五官端正，均有健康合格证及相关培训合格证。

3、项目主管，年龄不超过45岁，全面负责机关食堂的日常组织管理工作及服务，组织制定周菜谱，控制菜品、面点等出品品质，负责与甲方的协调对接沟通工作，并服从甲方机关食堂管理部门的要求和管理，及时处理机关食堂管理部门意见建议。具有丰富的管理能力和餐饮管理工作经验，有责任心、创新意识强。

4、厨师长，负责机关食堂出品以及厨房管理，协助项目负责人处理食堂其他工作。年龄不超过55岁，有厨师资格证书，擅长菜品制作，熟悉各大菜系制作，有五年（含）

以上厨师工作经验及较强管理、沟通能力。质量意识、主动创新意识强。

5、厨师，负责机关食堂工作餐的制作，服从工作安排，对服务对象提出意见及时反应，协助食堂其他工作。年龄不超过 50 岁。擅长不同菜系菜品制作，熟悉各大菜系制作，质量意识、主动创新意识强，有二级（含）以上厨师职称。

6、收银员，主要负责操作食堂消费刷卡机，取餐后菜品结算和小超市售卖结算，以及每日记账核对。年龄不超过 40 岁。

7、日常保养维修工，主要负责食堂设施设备日常保养维修，具备处理日常设备维修保养简单故障的能力。年龄不超过 50 岁。

8、白案师、早点师不超过 50 岁，打菜及传菜人员不超过 45 岁，保洁及洗碗工不超过 50 岁。

9、保持工作人员的相对稳定，更换人员必须经甲方同意，每次更换人数不得超过服务总人数的 20%。如重要岗位人员（如厨师）不符合岗位要求，需与甲方协商确定。

（五）服务质量要求

1、乙方应根据食品安全相关法律法规的规定，完善质量保障措施，确保职工就餐质量。菜品要求丰富多样、营养搭配合理，每周更换菜品，满足职工就餐需求。

2、根据《中华人民共和国食品安全法》和《食品安全国家标准-餐饮服务通用卫生规范》及相关规定，乙方必须

在食材采购时建立相关供应商资质档案，供甲方不定期进行检查抽查，包括如下内容：营业执照、卫生许可证、检疫合格证明、生产日期、保质期等。

3、乙方提供工作餐使用的食用油、大米、面粉等必须符合《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规的规定，提供相关产品合格证书，蔬菜类需提供农残检测证明，相关肉类、鱼类需提供出厂合格证明，冻品需提供质检报告，所有食材不得使用市场上散装或无标识的“三无”产品。

4、乙方职工工作时须穿工作服、戴工作帽，随时保证餐厅、操作间的整洁。

(六) 其他要求

1、乙方每周五前制定并向甲方报送审核下周菜谱，菜谱中餐每周调整不少于5个，每月调整不少于12个。

2、乙方需做好产品成本控制、核算及食堂管理等工作，所有食品定价均需与甲方商讨，按菜品所需原料、辅料成本进行核价，取得甲方确认同意后按照双方商定的价格进行销售；一楼小超市所售商品价格不得高于普通超市。

3、乙方提供的每餐、每样食品必须按要求留样100克，分别盛放在已消毒的餐具中，标明留样时间、品名、餐次、留样人，存入专用留样冰箱内并做好留样记录，留样食品必须保留48小时。

4、乙方在机关食堂公共区域设置意见簿，及时收集合理化建议并改进。

5、乙方需在机关食堂公共区域安排专人受理员工现场咨询投诉、协调前后台工作、监管食堂秩序，并有醒目标识。

6、乙方需对食堂区域的各类设备设施（水、电等基础设施除外）进行维修、保养，确保所有设备均能正常工作，机关食堂各类设备设施正常使用超过质保期，甲方相应承担其维修更新费用，乙方需向甲方提前备案，经甲方书面同意后，协助甲方维修和采购更新。

7、乙方应制订食物中毒防范预案、投毒防范预案、食物中毒紧急处置预案、厨房及就餐区域消防防火预案等，并严格按相应预案落实到位。

四、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方负责提供操作间、餐厅、厨房相应设备、器具供乙方无偿使用，乙方负有正确使用和保管的义务。如乙方在使用期间造成设备、器具损坏，则应予以赔偿。

2、甲方提供食堂售卖系统卡机，餐卡由甲方统一办理，乙方不允许收取现金。

3、甲方有权检查、监督乙方的经营管理，特别是卫生、安全、环境维护等。

4、甲方对乙方制作的食品质量、卫生以及饭菜的品种，有权按照《中华人民共和国食品安全法》、国家及地方相关标准和双方的约定随时进行检查、监督，要求所有与食物相关的原材料（含油料、调料）必须是符合国家标准的产品。

5、甲方按时支付机关食堂的各项费用。

6、甲方负责按照消防管理部门的要求配备必要的消防设施、设备。

(二) 乙方权利和义务

1、乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。乙方对承包经营的机关食堂，独立经营，自负盈亏。

2、乙方应提供现场所有操作人员的健康证明及上岗证明报甲方备案，并负责办理相关工商、税务、城管、卫生、防疫等部门手续。

3、乙方保证采购提供的食品在加工过程中符合《中华人民共和国食品安全法》和其他相关的法律法规。乙方应接受甲方管理人员的监督检查。为保证食品原料的质量，乙方在每次大宗物品采购后应将检测报告或产品出厂合格证报甲方备案。乙方须对采购的水果、蔬菜农药残留按国家标准进行检测，并留有检测记录和结果，对不符合国家农药残留检测标准的果蔬，不得加工使用。

4、乙方服务期间工作人员必须按照劳动法等相关法律法规自行管理，福利待遇、人员培训、体检、伤残疾病等所有费用均由乙方自行承担；乙方工作人员不与甲方发生劳动合同关系；合同期内，乙方承担独立的法律责任。

5、乙方应负责甲方的餐厅、操作间、设备的清洁卫生工作，并保证餐厅操作间的卫生符合《中华人民共和国食品安全法》及其他相关法律法规对餐厅、厨房操作间的卫生要

求。乙方应配合甲方管理餐厅用餐秩序并应每周对食堂进行消毒处理。

6、乙方对甲方机关食堂的消防安全和财产安全负责，对甲方食堂的财产负有保管责任。

7、乙方必须依法经营，接受各级卫生防疫部门和甲方关于卫生、现场管理，饭菜质量的监督、检查；乙方应定期对食堂服务人员在经营期间进行健康体检。

8、未经甲方同意，乙方不得改变房屋结构及用途。乙方在合同期内不得转包、分包，不准擅自停业。

9、乙方自觉服从甲方的管理，并接受业务主管部门的监督和指导。

10、合同期内，食堂发生火灾、食物中毒、环境污染、安全等事故，造成所有损失及法律责任由乙方承担，并依照相关法律追究责任。

11、遇中国传统节日（端午、中秋、元宵节等），乙方应主动无偿提供传统节日食品，每名就餐人员一份（个）。

12、乙方派驻本项目现场的工作人员，必须遵守甲方的大院管理制度，共同维护社会治安。

13、乙方应当对本合同的内容、因履行本合同获得的甲方相关信息、资料、文件或需要保密的内容保守秘密，不得向本合同以外的任何第三方或个人披露。

14、乙方的保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效，直至相关信息、资料、文件或保密的内容可以公开。

五、服务考核

（一）考核内容

1、甲方按照服务内容及要求，对乙方实行检查考核，考核分为：日常考核和月度考核，日常考核主要包括：人员管理、饭菜质量、环境卫生、食品原材料、设备设施维护 5 个方面，月度考核主要包括：供应时间、饭菜质量、饭菜价格、卫生状况、服务态度 5 个方面。

2、日常考核每日或不定期进行，月度考核每月进行 1 次。

（二）考核方式

1、日常考核：甲方每日或不定期对乙方进行检查及抽查，根据检查及整改情况进行相应奖惩（具体考核见附件 3《厅机关食堂服务考核评价办法》）。

2、月度考核：甲方每月向厅机关处室、厅直有关单位发放《厅机关食堂满意度测评表》，就乙方服务的供应时间、饭菜质量、饭菜价格、卫生状况、服务态度的满意度情况进行测评。

（三）考核奖惩

甲方将根据日常考核、月度考核及整改完成情况执行劳务服务费相应扣减和奖励，并按扣减或奖励后的实际劳务服务费和就餐费结算支付（具体奖惩见附件 3《厅机关食堂服务考核评价办法》）。

六、合同的变更、解除、续订与终止

(一) 合同双方经协商一致，可对合同内容进行变更。

(二) 发生下列情形之一的，双方可以解除合同。

1、乙方因管理不善引发食物中毒事件，或者发生起火或者消防安全事故的，甲方有权立即解除合同，并依照本合同约定追究乙方的违约责任。

2、甲方未按照合同约定支付服务费，乙方有权提前一个月通知解除合同。

3、乙方不提供用餐，经甲方通知后，仍不提供的，甲方有权解除合同，并依照本合同约定追究乙方的违约责任。

4、法律法规规定和本合同约定的其他解除合同的情形。

(三) 合同双方约定在下列情况下合同自行终止

1、合同期限届满而未续订的。

2、合同一方倒闭或者破产的。

3、由于不可抗力使本合同无法继续履行的。

七、违约责任及索赔

1、乙方在合同期内转包、分包，甲方有权单方解除合同，因此造成甲方的全部损失由乙方承担赔偿责任。

2、因乙方或乙方工作人员失泄密或者其他原因给甲方造成不良影响，因此造成甲方的全部损失及消除不良影响产生的费用，由乙方承担赔偿责任。

3、乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权要求乙方支付因此造成甲方的全部损失和误期赔偿费用且不影响合同项下的其他补救方法。误期赔偿费用每次每日按

照合同季度服务费金额的 2% 计算，直至提供服务。乙方逾期 3 日未提供服务，甲方有权单方解除合同，因此造成甲方的全部损失由乙方承担赔偿责任。

4、合同签订后，本合同约定外，任何一方不准单方解除或终止合同。如乙方违约，甲方有权要求乙方赔偿因违约造成的全部损失并解除合同。

5、双方应全面履行各自的合同义务，如因一方过错造成另一方的经济损失，过错方除承担违约责任外，还应按评估的实际损失赔偿。

6、若由于自然灾害、国家相关政策调整等不可抗力因素造成甲方和乙方不能履行本协议，双方互不违约，但应本着友好协商原则，在本协议终止之日起 15 日结清已实际发生的服务费和其它费用。

7、对解除合同有异议的，另一方应在收到解除合同的通知之日起 30 日内依法提出异议，逾期视为放弃异议。

8、因乙方原因引发食物中毒事件，或者发生起火或者消防安全等事故的，造成的全部法律责任和经济赔偿责任由乙方承担，且乙方应按照合同总服务费的 10% 向甲方支付违约金。

八、不可抗力条款

1、本合同所称不可抗力是指不能预见、不能克服、不能避免且对一方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、火灾和风暴等以及社会事件如

战争、社会动乱等。

2、由于不可抗力导致无法履行本合同或者履行本合同已无意义的情况下，合同双方可以终止合同，但发生不可抗力的一方必须在发生不可抗力事件后 10 日内向对方提出有关权威机构出具的合法证明，因此造成的合同无法履行，不能履行合同的一方不承担违约责任或赔偿责任。

3、在合同履行过程中，若因客观情况发生重大变化导致甲方无需乙方进行服务工作或合同双方因其他原因造成服务合同履行障碍时，则甲方提前 30 日书面通知乙方后即可解除本合同。届时对于乙方已履行完毕的工作所发生的费用，由乙方提供相应的费用凭证并经甲方书面认可后方由甲方予以承担，甲方不承担违约赔偿责任。

九、合同生效的条件及适用法律和争议的解决

1、本合同经甲、乙双方法定代表人或授权代理人签字、单位盖章后成立并生效。

2、本合同履行中所发生的争议，双方应先通过友好协商予以解决；如协商不成，任何一方均可向合同履行地（武昌）的法院提起诉讼。

十、其他

1、合同期满，乙方应在合同到期后五日内撤离并将所有设备完好的交付给甲方，甲方无需向乙方支付任何费用，如移交设备发现有损毁或丢失的，乙方应进行赔偿，甲方有权直接从服务费中扣除，如服务费不足赔偿的，乙方应进行

补足。

2、本合同未尽事宜，甲方、乙方双方协商后可签订补充协议，补充合同与本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式陆份，甲方和乙方各执叁份，均具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方 (盖章):



甲方法定代表人或

委托代理人(签章):

时间: 2016年1月19日

乙方 (盖章):



乙方法定代表人或

委托代理人(签章):

2016年1月19日

工作餐品种内容

一、早餐（包括但不限于以下品种）

中点：馒头、老面馒头、花卷、肉包、菜包、糖包、汤包、小笼包、烧麦、蒸饺、煎饺、水饺、馄饨、发糕、松糕、葱油饼、手抓饼、千层饼、鸡蛋饼、糯米包油条等

西点：面包、蛋糕、蛋挞、三明治等

粉面：汤粉、面（素、牛肉、牛杂、三鲜），杂酱粉、面，炒粉、面（素、鸡蛋、肉），热干面、粉，炒花饭、炒豆丝等

油炸、煎类：油条、面窝、油饼、油炸饺、欢喜坨、韭菜盒子、豆皮等

饮品：牛奶、豆浆、酸奶、蛋酒、清酒等

蛋类：水煮蛋、煎鸡蛋、卤鸡蛋等

小菜：土豆丝、豆芽、酸辣藕丁、胡萝卜丝、清炒时蔬等

杂粮：煮玉米、蒸红薯、烤红薯、蒸南瓜等

粥品：小米粥、大米粥、杂粮粥、皮蛋瘦肉粥、南瓜粥、黑米粥等

咸菜：酱黄瓜、酸豆角、泡萝卜皮、腌菜、榨菜、酸包菜、五仁酱丁等

二、中晚餐

主荤菜：以鱼、虾、牛、猪、羊、鸡、鸭肉等为主每天提供 3-5 个品种，菜品净重不低于 250g，价格不超过 7 元。

副荤菜：每天 4-6 个品种，菜品净重不低于 200g，价格不超过 4 元。

时令素菜：每天 4-6 个品种，菜品净重不低于 200g，价格不超过 2 元，菜品净重不低于 180g，价格不超过 1 元。

水果/酸奶：每天 3-5 个品种

咸汤：每天 1-2 个品种

咸菜：每天 3-5 个品种

米饭：香米或东北大米，每人每碗 0.5 元，可免费续碗。

粥品：每天 1-2 个品种

其他主食：炒河粉、炒花饭、手抓饼、千层饼、炒面、烤红薯、蒸玉米、包子、饺子等，每天不低于 3 个品种。

夏季菜品清淡，可适时推出凉拌菜等菜品，冬季菜品宜热，可适时推出以鱼、牛、羊肉等为主的火锅、锅仔、砂锅煲、三鲜煲等。在保障正常工作餐基础上，也可根据职工需求进行小炒或特色菜的制作，不得高于市场价格

机关食堂服务岗位、人数表

序号	岗位	人数	备注
1	主管负责人	1人	
2	厨师长	1人	
3	厨师	2人	
4	白案师	1人	
5	早点师	1人	
6	打荷	3人	
7	保洁及洗碗工	3人	
8	食堂服务员	3人	
9	收银	3人	
10	日常保养维修工	1人	
合计:		19人	

厅机关食堂服务考核评价办法

为推进厅机关食堂服务保障制度化、规范化、科学化，提升服务保障质量，常态化摸清需求，以需定供，确保厅机关食堂高效、安全、有序运行，特制定本考核评价办法。

一、考核评价对象

厅机关食堂劳务服务承包单位及厅机关后勤服务中心人员。

二、考核评价内容

（一）日常考核

厅机关食堂日常考核由厅机关后勤服务中心采取定期和不定期方式对厅机关食堂服务人员、菜品、卫生等进行检查、抽查考核。对巡查中发现的问题及时反馈并督促整改，日常考核结果作为食堂服务单位奖惩依据，考核奖励费用按照年度服务合同总金额 1.5%进行预留。

1、人员管理

工作目标：

- （1）厅机关食堂服务单位按约定服务人数满员配置；
- （2）工作期间按规定着装；
- （3）服务态度好，精神饱满。

巡查内容：

- （1）现场检查或抽查服务人数是否满员；
- （2）是否穿着工作服，保持干净整洁；

(3) 服务人员上菜、打菜效率是否高，服务态度是否好。

考核奖惩：

(1) 检查发现项目经理和厨师长不在岗，扣减服务单位服务费 300 元/天；

(2) 其他岗位服务人员不在岗，每缺编 1 名人员扣减服务费 100 元/天；

(3) 服务人员未按规定着装，1-2 次口头警告并现场整改，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(4) 全年未发生上述行为，在每年 12 月发放考核奖励，具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

2、饭菜质量

工作目标：

(1) 饭菜干净卫生，无食品卫生安全事故发生；

(2) 菜品品种多样、荤素搭配、份量充足、色香味俱全；

(3) 菜品更新及时，定价合理。

巡查内容：

(1) 通过现场检查及征求就餐人员意见等方式，巡查饭菜内有无杂物及变质、变味、夹生等情况；

(2) 早、中、晚三餐菜品是否符合品种数量要求；

(3) 菜品是否符合约定的不同价位重量；

(4) 菜品是否咸淡适中，满足多数人口味；

(5) 是否按照合同约定调整每周菜谱且定价合理。

考核奖惩:

(1) 检查发现饭菜内有杂物及变质、变味、夹生现象扣减服务费 100 元/次, 如发生食品安全事故, 按照服务合同约定处理:

(2) 供应的菜品数量不足, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次每少 1 个品种, 早餐扣减服务费 20 元, 中、晚餐扣减服务费 50 元;

(3) 不符合菜品重量, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(4) 菜品太咸或太淡, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(5) 未及时制定菜谱及更新, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(6) 菜品未按合同约定价格, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(7) 小超市所售物品价格高于普通超市, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(8) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励, 具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

3、环境卫生

工作目标:

(1) 就餐区、厨房操作区环境干净整洁;

(2) 厨具、餐具、餐桌清洗擦拭洁净、无油渍、污渍;

(3) 操作区域有明显划分, 成品、半成品分类存放。

巡查内容:

(1) 检查就餐区、操作区有无明显污渍、油渍、蜘蛛网等:

(2) 窗台、餐桌椅是否干净明亮:

(3) 餐桌抽纸、牙签摆放是否整齐、补充是否及时;

(4) 餐具、厨具是否清洗干净并对餐具消毒;

(5) 操作区域是否有划分, 成品、半成品是否分类存放且无放置地上。

考核奖惩:

(1) 就餐区、操作区有明显污渍、油渍、蜘蛛网等, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(2) 窗台、餐桌椅有灰尘、污渍, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(3) 抽纸、牙签未摆放整齐, 补充不及时, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 20 元;

(4) 餐具、厨具未清洗干净, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 100 元;

(5) 操作区没有明显划分, 成品、半成品混放或放置地上, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 100 元;

(6) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励,

具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

4、食品原材料

工作目标：

食品原材料符合国家及行业相关标准。

巡查内容：

- (1) 查看食品原材料供货商有无相关资质；
- (2) 检查食品原材料进货、入库单据和记录；
- (3) 食品原材料上架、上柜，分类有序摆放。

考核奖惩：

(1) 食品原材料供应商无相关资质，督促食堂服务单位 1-2 日内更换，并扣减服务费 500 元，如在规定时间内未更换，扣减服务费 800 元，连续 3 次发现此类问题解除服务合同；

(2) 食品原材料不符合国家及行业相关标准，督促食堂服务单位 2-3 日内更换，并扣减服务费 500 元，如在规定时间内未更换，扣减服务费 800 元，连续 3 次发现此类问题解除服务合同；

(3) 食品原材料未上架、上柜、有序摆放，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(4) 全年未发生上述行为，在每年 12 月发放考核奖励，具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

5、设备设施维护

工作目标：

合理规范使用设施设备，保障设备安全、高效运转。

巡查内容：

- (1) 检查设施设备使用操作；
- (2) 查看设施设备的维护保养记录；
- (3) 检查有无浪费水、电、气及破坏设施设备现象。

考核奖惩：

(1) 未规范使用设施设备，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(2) 未对设施设备进行维护保养，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 100 元；

(3) 存在浪费水、电、气及破坏设施设备现象，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(4) 全年未发生上述行为，在每年 12 月发放考核奖励，具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

(二) 月度考核

1、考核方式

每月对厅机关、厅直单位下发厅机关食堂满意度测评表，根据满意度测评结果对食堂服务单位进行评分确定当月服务等次（附表 2）。满意度测评主要包括供应时间、饭菜质量饭菜价格、卫生状况、服务态度 5 个方面。

2、考核结果运用

(1) 80 分-100 分为优秀，根据合同约定及考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(2) 70分-80分(不含)为良好,根据合同约定,扣减当月服务费金额的3%,并要求厅机关食堂服务单位限期整改,按考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(3) 60分-70分(不含)为及格,根据合同约定,扣减当月服务费金额的6%,并要求厅机关食堂服务单位限期整改,按考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(4) 连续三次低于60分且未整改到位,直接解除服务合同。

(5) 厅机关食堂服务单位对巡查中所发现问题能够做到立行立改且经过整改后,服务质效明显提升,结合全年满意度测评综合得分高于90分,所扣减服务费在当年12月作为奖励予以返还。

三、巡查机制

为确保考核评价有效落实,建立以中心主要负责人牵头、分管负责人督查检查、科室负责人带班巡查机制(附表3)。

1、巡查时间

日常巡查由值班员每日早、中、晚就餐期间及原材料进场的时间进行。抽查采取不固定时间,每日由科室负责人进行,中心分管负责人每周至少抽查三次,中心主要负责人每周至少抽查两次。

2、巡查方式

(1) 巡查工作主要对考核评价内容进行检查、抽查:

(2) 现场对一般性问题及时进行整改;

(3) 每日巡查人员现场征询就餐人员意见、建议, 按需求做好登记并进行整改。

3、巡查责任

(1) 巡查人员无故不参加巡查检查的, 出现 1 次, 在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(2) 服务对象反映的问题, 当日巡查人员未发现, 出现 1 次, 巡查人员在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(3) 巡查当日发现一般性问题, 在次日未督促食堂服务单位进行整改的, 巡查人员在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(4) 连续三次巡查人员出现以上行为的, 分管负责人在月度绩效考核中扣减 5 分。

(5) 被厅相关领导发现同一问题 2 次以上, 中心主要负责人在月度绩效考核中扣减 10 分。

4、督查检查

(1) 每日巡视负责人应将巡查及整改情况于当日下午下班前交综合科进行汇总。

(2) 中心分管负责人于次日上午对相关情况进行督办。

(3) 中心主要负责人每日对巡查及整改进行随机检查, 每月对相关督查情况进行分析讲评并对巡查人员月度绩效考核扣减分。

附件:

1. 厅机关食堂服务考核巡查表
2. 厅机关食堂满意度测评表（月度）

厅机关食堂服务考核巡查表

时间： 年 月 日 星期 ()

巡查分类	序号	巡查具体内容	巡查发现问题	巡查问题处理	整改情况
人员管理	1	按合同约定人数满员配置			
	2	按规定着装, 衣着整洁干净			
	3	服务态度好, 上菜、打菜效率高			
	4	饭菜内有无杂物及变质、变味、夹生等			
	5	饭菜品种符合早、中、晚三餐品种数量			
菜品质量	6	菜品符合约定的不同价位重量			
	7	饭菜可口, 满足就餐人员需求			
	8	菜品及所售物品定价合理			
	9	周菜单按照要求进行整改及制作			

环境 卫生	10	就餐区干净整洁,有无明显污渍、油渍、水迹、蜘蛛网等			
	11	就餐前餐桌、桌面调料、抽纸等摆放是否整齐、补充是否及时			
	12	餐具干净并消毒, 无油污、洗洁剂泡等			
	13	厨房操作间按区域操作, 无明显堆放垃圾			
	14	刀、砧板、锅、勺子等厨具使用 前后清洗干净,不随意放置			
食品 原材料	15	成品和半成品分类存放, 无混放或放置地上			
	16	原材料采购有正规供应商			
	17	原材料符合国家标准 及行业相关标准			
	18	原材料上架、上柜, 分类存放,有序摆放			
设施设 备维护	19	设施设备是否按规范操作			
	20	设施设备及时维护保养			
	21	有浪费水、电、气, 破坏设施设备及公共财物			

巡查人员(签字):

综合科备案:

分管领导(签字):

附表 2

厅机关食堂满意度测评表（月度）

时间： 年 月 日

评分项目	评分内容	满意	比较满意	不满意
		20 分	16 分	5 分
供应时间	早、中餐按规定时间供应	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
饭菜质量	菜肴品种多样、口味适中、分量合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
饭菜价格	菜品定价合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
卫生状况	操作区域、就餐区域干净、整洁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务态度	服务人员着装整洁，服务态度和蔼、文明礼貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
建议意见				

工作餐品种内容

一、早餐（包括但不限于以下品种）

中点：馒头、老面馒头、花卷、肉包、菜包、糖包、汤包、小笼包、烧麦、蒸饺、煎饺、水饺、馄饨、发糕、松糕、葱油饼、手抓饼、千层饼、鸡蛋饼、糯米包油条等

西点：面包、蛋糕、蛋挞、三明治等

粉面：汤粉、面（素、牛肉、牛杂、三鲜），杂酱粉、面，炒粉、面（素、鸡蛋、肉），热干面、粉，炒花饭、炒豆丝等

油炸、煎类：油条、面窝、油饼、油炸饺、欢喜坨、韭菜盒子、豆皮等

饮品：牛奶、豆浆、酸奶、蛋酒、清酒等

蛋类：水煮蛋、煎鸡蛋、卤鸡蛋等

小菜：土豆丝、豆芽、酸辣藕丁、胡萝卜丝、清炒时蔬等

杂粮：煮玉米、蒸红薯、烤红薯、蒸南瓜等

粥品：小米粥、大米粥、杂粮粥、皮蛋瘦肉粥、南瓜粥、黑米粥等

咸菜：酱黄瓜、酸豆角、泡萝卜皮、腌菜、榨菜、酸包菜、五仁酱丁等

二、中晚餐

主荤菜：以鱼、虾、牛、猪、羊、鸡、鸭肉等为主每天提供 3-5 个品种，菜品净重不低于 250g，价格不超过 7 元。

副荤菜：每天 4-6 个品种，菜品净重不低于 200g，价格不超过 4 元。

时令素菜：每天 4-6 个品种，菜品净重不低于 200g，价格不超过 2 元，菜品净重不低于 180g，价格不超过 1 元。

水果/酸奶：每天 3-5 个品种

咸汤：每天 1-2 个品种

咸菜：每天 3-5 个品种

米饭：香米或东北大米，每人每碗 0.5 元，可免费续碗。

粥品：每天 1-2 个品种

其他主食：炒河粉、炒花饭、手抓饼、千层饼、炒面、烤红薯、蒸玉米、包子、饺子等，每天不低于 3 个品种。

夏季菜品清淡，可适时推出凉拌菜等菜品，冬季菜品宜热，可适时推出以鱼、牛、羊肉等为主的火锅、锅仔、砂锅煲、三鲜煲等。在保障正常工作餐基础上，也可根据职工需求进行小炒或特色菜的制作，不得高于市场价格

附件2

机关食堂服务岗位、人数表

序号	岗 位	人 数	备 注
1	主管负责人	1人	
2	厨师长	1人	
3	厨师	2人	
4	白案师	1人	
5	早点师	1人	
6	打荷	3人	
7	保洁及洗碗工	3人	
8	食堂服务员	3人	
9	收银	3人	
10	日常保养维修工	1人	
合计:		19人	

厅机关食堂服务考核评价办法

为推进厅机关食堂服务保障制度化、规范化、科学化，提升服务保障质量，常态化摸清需求，以需定供，确保厅机关食堂高效、安全、有序运行，特制定本考核评价办法。

一、考核评价对象

厅机关食堂劳务服务承包单位及厅机关后勤服务中心人员。

二、考核评价内容

（一）日常考核

厅机关食堂日常考核由厅机关后勤服务中心采取定期和不定期方式对厅机关食堂服务人员、菜品、卫生等进行检查、抽查考核。对巡查中发现的问题及时反馈并督促整改，日常考核结果作为食堂服务单位奖惩依据，考核奖励费用按照年度服务合同总金额 1.5%进行预留。

1、人员管理

工作目标：

- （1）厅机关食堂服务单位按约定服务人数满员配置；
- （2）工作期间按规定着装；
- （3）服务态度好，精神饱满。

巡查内容·

- 1) 现场检查或抽查服务人数是否满员；
- 2) 是否穿着工作服，保持干净整洁；

3) 服务人员上菜、打菜效率是否高, 服务态度是否好。

考核奖惩:

(1) 检查发现项目经理和厨师长不在岗, 扣减服务单位服务费 300 元/天;

(2) 其他岗位服务人员不在岗, 每缺编 1 名人员扣减服务费 100 元/天;

(3) 服务人员未按规定着装, 1-2 次口头警告并现场整改, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(4) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励, 具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

2、饭菜质量

工作目标:

(1) 饭菜干净卫生, 无食品卫生安全事故发生;

(2) 菜品品种多样、荤素搭配、份量充足、色香味俱全;

(3) 菜品更新及时, 定价合理。

巡查内容:

(1) 通过现场检查及征求就餐人员意见等方式, 巡查饭菜内有无杂物及变质、变味、夹生等情况;

(2) 早、中、晚三餐菜品是否符合品种数量要求;

(3) 菜品是否符合约定的不同价位重量;

(4) 菜品是否咸淡适中, 满足多数人口味;

(5) 是否按照合同约定调整每周菜谱且定价合理。

考核奖惩:

(1) 检查发现饭菜内有杂物及变质、变味、夹生现象扣减服务费 100 元/次, 如发生食品安全事故, 按照服务合同约定处理:

(2) 供应的菜品数量不足, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次每少 1 个品种, 早餐扣减服务费 20 元, 中、晚餐扣减服务费 50 元;

(3) 不符合菜品重量, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(4) 菜品太咸或太淡, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(5) 未及时制定菜谱及更新, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(6) 菜品未按合同约定价格, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(7) 小超市所售物品价格高于普通超市, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(8) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励, 具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

3、环境卫生

工作目标:

(1) 就餐区、厨房操作区环境干净整洁;

- (2) 厨具、餐具、餐桌清洗擦拭洁净、无油渍、污渍;
- (3) 操作区域有明显划分, 成品、半成品分类存放。

巡查内容:

(1) 检查就餐区、操作区有无明显污渍、油渍、蜘蛛网等:

(2) 窗台、餐桌椅是否干净明亮:

(3) 餐桌抽纸、牙签摆放是否整齐、补充是否及时;

(4) 餐具、厨具是否清洗干净并对餐具消毒;

(5) 操作区域是否有划分, 成品、半成品是否分类存放且无放置地上。

考核奖惩:

(1) 就餐区、操作区有明显污渍、油渍、蜘蛛网等, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(2) 窗台、餐桌椅有灰尘、污渍, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(3) 抽纸、牙签未摆放整齐, 补充不及时, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 20 元;

(4) 餐具、厨具未清洗干净, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 100 元;

(5) 操作区没有明显划分, 成品、半成品混放或放置地上, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 100 元;

(6) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励。

具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

4、食品原材料

工作目标:

食品原材料符合国家及行业相关标准。

巡查内容:

- (1) 查看食品原材料供货商有无相关资质;
- (2) 检查食品原材料进货、入库单据和记录;
- (3) 食品原材料上架、上柜, 分类有序摆放。

考核奖惩:

(1) 食品原材料供应商无相关资质, 督促食堂服务单位 1-2 日内更换, 并扣减服务费 500 元, 如在规定时间内未更换, 扣减服务费 800 元, 连续 3 次发现此类问题解除服务合同;

(2) 食品原材料不符合国家及行业相关标准, 督促食堂服务单位 2-3 日内更换, 并扣减服务费 500 元, 如在规定时间内未更换, 扣减服务费 800 元, 连续 3 次发现此类问题解除服务合同;

(3) 食品原材料未上架、上柜、有序摆放, 1-2 次口头警告, 3 次及 3 次以上, 每次扣减服务费 50 元;

(4) 全年未发生上述行为, 在每年 12 月发放考核奖励, 具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

5、设备设施维护

工作目标:

合理规范使用设施设备，保障设备安全、高效运转。

巡查内容：

- (1) 检查设施设备使用操作；
- (2) 查看设施设备的维护保养记录；
- (3) 检查有无浪费水、电、气及破坏设施设备现象。

考核奖惩：

(1) 未规范使用设施设备，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(2) 未对设施设备进行维护保养，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 100 元；

(3) 存在浪费水、电、气及破坏设施设备现象，1-2 次口头警告，3 次及 3 次以上，每次扣减服务费 50 元；

(4) 全年未发生上述行为，在每年 12 月发放考核奖励，具体奖励金额按照合同预留奖励费用的 20% 发放。

(二) 月度考核

1、考核方式

每月对厅机关、厅直单位下发厅机关食堂满意度测评表，根据满意度测评结果对食堂服务单位进行评分确定当月服务等次（附表 2）。满意度测评主要包括供应时间、饭菜质量饭菜价格、卫生状况、服务态度 5 个方面。

2、考核结果运用

(1) 80 分-100 分为优秀，根据合同约定及考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(2) 70分-80分(不含)为良好,根据合同约定,扣减当月服务费金额的3%,并要求厅机关食堂服务单位限期整改,按考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(3) 60分-70分(不含)为及格,根据合同约定,扣减当月服务费金额的6%,并要求厅机关食堂服务单位限期整改,按考核奖惩据实结算当月服务费金额。

(4) 连续三次低于60分且未整改到位,直接解除服务合同。

(5) 厅机关食堂服务单位对巡查中所发现问题能够做到立行立改且经过整改后,服务质效明显提升,结合全年满意度测评综合得分高于90分,所扣减服务费在当年12月作为奖励予以返还。

三、巡查机制

为确保考核评价有效落实,建立以中心主要负责人牵头、分管负责人督查检查、科室负责人带班巡查机制(附表3)。

1、巡查时间

日常巡查由值班员每日早、中、晚就餐期间及原材料进场的时间进行。抽查采取不固定时间,每日由科室负责人进行,中心分管负责人每周至少抽查三次,中心主要负责人每周至少抽查两次。

2、巡查方式

(1) 巡查工作主要对考核评价内容进行检查、抽查:

(2) 现场对一般性问题及时进行整改;

(3) 每日巡查人员现场征询就餐人员意见、建议, 按需求做好登记并进行整改。

3、巡查责任

(1) 巡查人员无故不参加巡查检查的, 出现 1 次, 在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(2) 服务对象反映的问题, 当日巡查人员未发现, 出现 1 次, 巡查人员在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(3) 巡查当日发现一般性问题, 在次日未督促食堂服务单位进行整改的, 巡查人员在后勤中心月度绩效考核中扣减 5 分。

(4) 连续三次巡查人员出现以上行为的, 分管负责人在月度绩效考核中扣减 5 分。

(5) 被厅相关领导发现同一问题 2 次以上, 中心主要负责人在月度绩效考核中扣减 10 分。

4、督查检查

(1) 每日巡视负责人应将巡查及整改情况于当日下午下班前交综合科进行汇总。

(2) 中心分管负责人于次日上午对相关情况进行督办。

(3) 中心主要负责人每日对巡查及整改进行随机检查, 每月对相关督查情况进行分析讲评并对巡查人员月度绩效考核扣减分。

附件:

1. 厅机关食堂服务考核巡查表

2. 厅机关食堂满意度测评表(月度)

附表 1

厅机关食堂服务考核巡查表

时间： 年 月 日 星期 ()

巡查分类	序号	巡查具体内容	巡查发现问题	巡查问题处理	整改情况
人员管理	1	按合同约定人数满员配置			
	2	按规定着装, 衣着整洁干净			
	3	服务态度好, 上菜、打菜效率高			
菜品质量	4	饭菜内有无杂物及变质、变味、夹生等			
	5	饭菜品种符合早、中、晚三餐品种数量			
	6	菜品符合约定的不同价位重量			
	7	饭菜可口, 满足就餐人员需求			
	8	菜品及所售物品定价合理			
	9	周菜单按照要求进行整改及制作			

环境 卫生	10	就餐区干净整洁,有无明显污渍、油渍、水迹、蜘蛛网等				
	11	就餐前餐桌、桌面调料、抽纸等摆放是否整齐、补充是否及时				
	12	餐具干净并消毒,无油污、洗洁剂泡等				
	13	厨房操作间按区域操作,无明显堆放垃圾				
	14	刀、砧板、锅、勺子等厨具使用前、后清洗干净,不随意放置				
	15	成品和半成品分类存放,无混放或放置地上				
	16	原材料采购有正规供应商				
	食品 原材料	17	原材料符合国家标准及行业相关标准			
		18	原材料上架、上柜,分类存放,有序摆放			
		19	设施设备是否按规范操作			
设施设 备维护	20	设施设备及时维护保养				
	21	有浪费水、电、气,破坏设施设备及公共财物				

巡查人员 (签字):

综合科备案:

分管领导 (签字):

附表 2

行机关食堂满意度测评表（月度）

时间： 年 月 日

评分项目	评分内容	满意	比较满意	不满意
		20 分	16 分	5 分
供应时间	早、中餐按规定时间供应	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
饭菜质量	菜肴品种多样、口味适中、分量合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
饭菜价格	菜品定价合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
卫生状况	操作区域、就餐区域干净、整洁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务态度	服务人员着装整洁，服务态度和蔼、文明礼貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
建议 意见				