

西红门镇政府东、西综治办公区食堂运营 服务合同

委托方（甲方）：北京市大兴区西红门镇人民政府

统一社会信用代码：111102240000886633

法定代表人：刘喜

联系电话：010-60290154

受托方（乙方）：北京中水天雅餐饮管理有限公司

统一社会信用代码：91110106674275115B

法定代表人：杨胜金

联系电话：010-63899980

经双方友好协商，甲方委托乙方对西红门镇政府东、西综治办公区食堂运营服务（02包）事宜达成本合同：

第1条 项目概况

1.1 食堂位置：西红门镇政府东综治办公区食堂

1.2 运营服务内容：乙方按甲方要求提供包括但不限于：提供早餐、午餐、晚餐，食堂保洁、消杀，灭鼠、蝇、蟑螂，烟道清洗，垃圾清运，消防器材年检更换（灭火器、烟感等），设备日常维护维修等服务。

1.3 运营服务标准：根据本合同双方相关约定。

1.4 本合同期限：自 2016 年 10 月 1 日起至 2019 年 9 月 30 日止。

第2条 服务事项约定

2.1 甲方委托乙方按照本合同第1条、第1.2款内容开展食堂运营服务工作。乙方自主运营，独立核算，自负盈亏。

2.2 乙方配置服务人员：项目负责人1名、中式烹调师1名、中式面点师2名、配菜工1名、餐厅服务人员1名、勤杂工1名。

2.3 乙方餐饮运营服务形式至少应包括：自助普通餐、风味小吃等，其余形式乙方视运营情况及甲方要求增加。

2.4 本合同有效期内，甲方有权要求乙方调整服务内容。

2.5 乙方负责餐具、刀具及其他小型低值厨具和物料损耗的更新。

2.6 乙方负责的食堂运营服务工作还应包括但不限于：日常保洁；安全、防火管理；食品安全、卫生防疫管理；垃圾清运、消杀。

第3条 费用约定

3.1 甲方在本合同期限内，按季度向乙方支付运营服务费和餐食费，其中餐食费以实际就餐人次结算。

3.2 燃气、水、电费用由甲方承担，涉及的日常设备、管线、线路等维护维修由乙方负责。

3.3 双方约定的餐食标准：早餐 10 元/位；午餐 36 元/位；晚餐 10 元/位。餐食费仅为食材费。

3.4 费用组成：

3.4.1 运营服务费

运营服务费用为 692400.00 元/年（包括早餐、午餐、晚餐制作，食堂保洁、消杀，灭鼠、蝇、蟑螂，烟道清洗，垃圾清运，消防器材年检更换（灭火器、烟感等），设备日常维护维修等服务所需的人员费用、材料、设备等全部费用），三年合计：2077200.00 元（大写：贰佰零柒万柒仟贰佰元整）

3.4.2 餐食费

早餐：80 人用餐服务，午餐 100 人用餐服务，晚餐 40 人

早餐： $10 \text{ 元} \times \underline{80} \text{ 人} \times 365 \text{ 天} = \underline{292000} \text{ 元}$ ；

午餐： $36 \text{ 元} \times \underline{100} \text{ 人} \times 365 \text{ 天} = \underline{1314000} \text{ 元}$ ；

晚餐： $10 \text{ 元} \times \underline{40} \text{ 人} \times 365 \text{ 天} = \underline{146000} \text{ 元}$ ；

餐食费预估金额：1752000 元/年，三年预估金额合计：5256000 元（大写：伍佰贰拾伍万陆仟元整）

3.4.3 费用总计

三年预估金额合计：7333200.00 元（大写：柒佰叁拾叁万叁仟贰佰元整）。（运营服务费和餐食费）

3.5 结算方式为按季下支付，即次季度开始后第一个月前甲方向乙方支付上季度的运营服务费和餐食费，其中餐食费以实际就餐人次结算。

第4条 运营服务工作要求

4.1 乙方应以甲方规定的时间为基础提供餐饮运营服务。

膳食供应时间:

早餐: 7:30-9:00

午餐: 11:30-13:00

晚餐: 17:30-18:30

其他供餐时间(夜班、节假日),乙方根据甲方及运营需要安排。

4.2 双方约定的餐食标准:

早餐: 两样流食(如牛奶、豆浆、豆腐脑、小米粥、绿豆粥、南瓜粥等), 四样主食(如油条、油饼、煎饼、馅饼、包子、馒头、花卷、糖三角等), 一枚煮鸡蛋, 两个咸菜, 两个拌菜。

午餐: 全荤菜一个(如炖排骨、炖牛肉等), 半荤菜三个(如尖椒炒肉丝、木须肉、水煮肉等), 青菜2个(时令蔬菜), 一样小吃(如酸辣粉、重庆小面、羊杂汤等), 四样主食(如米饭、大饼、杂粮、馒头、花卷、刀削面、酱肉包等), 一汤(如紫菜蛋花汤、酸辣汤、疙瘩汤等), 酸奶或水果或饮料一个。

晚餐: 两样主食(如米饭、馒头、面条等), 半荤菜三个(如木须肉、水煮肉、青椒肉丝等)、青菜一个(时令蔬菜)、一汤(紫菜蛋花汤、酸辣汤、疙瘩汤等)。

4.3 乙方按照甲方要求建立食堂各类管理制度、管控流程, 实施制度化管理。并接受甲方检查。

4.4 乙方人员能力素质应达到甲方要求。

4.5 乙方制订的食堂各类管理制度、服务质量标准、作业流程、工作程序、班制安排等管理规范应满足甲方要求。

4.6 乙方应制订相对明确固定的菜肴方案并主动定期报送甲方备案，菜肴方案可以月度为周期，内容应包含明确的菜品菜单，一周内不得重复。所有食堂运行所需设备设施、餐厨用具、就餐用具、日常维护等全部由乙方承担。

4.7 乙方所有的食堂运营服务工作必须达到食品行业相关标准及规范要求，特别是食堂菜品、原材料甄选、进货、质量控制、加工要求及烹饪制成品符合食品行业相关标准及规范要求。甲方有权随时进行抽检，并对乙方提出新的要求。

4.8 乙方进货需保证品质合格，蔬菜品质新鲜，进货渠道正规合法。进货产品应有相应的合格证明材料，如肉类应有动物检疫合格证明。

4.9 乙方应严格符合国家食品行业卫生、消毒、防疫标准规范及甲方要求，确保环境卫生、食品卫生、个人卫生、餐具洗涤消毒卫生、各类防疫卫生。

第5条 甲方的设施设备

5.1 甲方负责采购食堂后厨设施设备并提供乙方使用，设施设备不包括餐具、刀具及其他小型低值厨具和物料。

5.2 甲方采购并提供乙方使用的设施设备的所有权归甲方所有。乙方进入服务场地时，应查验服务场地内设施设备的数量及质量，确认甲方设施设备的数量和完好情况后

与甲方签署交接清单，并据此接管甲方的设施设备。

5.3 交接清单中所有设施设备由乙方负责保管、使用和日常维护。

5.4 甲方的设施设备乙方应注意保护和节约使用，在合同终止或解除时，双方应按交接清单中所盘点的数量归还甲方。归还时保证所有设施设备在使用寿命期内完好并能正常使用，如导致损坏或不能正常使用的应负责修理并使其能在使用寿命周期内正常使用，并承担修理费用。

5.5 其他要求

- (1) 设备每月维修保养不少于一次；
- (2) 烟道两月清洗不少于一次；
- (3) 餐具每月报损不少于一次,报损后补齐所需餐具；
- (4) 消杀、灭鼠、蝇、蟑螂每月不少于一次。

第6条 甲方的权利和义务

6.1、甲方有权依照国家和北京市餐饮、卫生主管部门的法律、法规对乙方进行监管，同时以书面或口头形式要求乙方对违规行为进行整改。

6.2、甲方有权对乙方以下各项工作进行监督和检查：

- 1) 主副食品的加工、制作情况；
- 2) 灶具、厨具、食品和人员的卫生情况；
- 3) 设施设备安全使用情况；
- 4) 甲方有权要求乙方达到规定的饭菜质量和卫生要求；
- 5) 入口率、食堂满意度调查；

- 6) 消防安全工作情况、消杀工作情况;
- 7) 食堂运营服务合规性、合理性;
- 8) 乙方运营服务的时间、品质达标情况;
- 9) 各岗位人员《员工健康证》持有情况, 工作能力、素质水平、服务品质情况;

6.3、甲方需保证所采购设施设备为质量合格产品。

第7条 乙方的权利和义务

7.1 乙方和员工必须遵守甲方的各项管理规定, 并积极配合甲方管理人员的工作。加强现场用电安全、消防安全管理。

7.2 乙方有权拒绝甲方无关人员进入操作间。

7.3 乙方承担食堂所有设施设备维修维护责任及成本费用。

7.4 乙方对制作食品的卫生安全性负有全部责任, 因食品安全原因给甲方、甲方员工及第三方造成损害的, 乙方应当承担全部责任。

7.5 乙方对甲方提出的合理化建议及要求, 要积极配合并及时采纳。

7.6 乙方服务人员持有效《员工健康证》上岗, 证件办理费用由乙方自行承担。

7.7 乙方对食堂运营服务区域的安全性负责, 当发现有各类安全隐患时必须第一时间消除安全隐患并上报甲方。

7.8 运营期内, 如果乙方人员发生人身损害、工伤等事故的, 由乙方自行负责处理, 与甲方无关。

7.9 乙方切实遵守国家消防安全管理相应制度。

7.10 乙方食堂各类操作规程及各类管理规定、制度应向甲方备案。

7.11 乙方必须执行食品留样制，留样食品重量不低于200克，留样时间至少48小时。

7.12 乙方须组织上岗人员开展安全培训、教育。认真执行相应安全技术措施与安全操作工艺及要求。

7.13 在运营期内，乙方应与所用人员签订《劳动合同》或《劳务合同》，行使用人单位的权利义务，为其发放工资、缴纳社会保险等，如发生劳动争议、劳务争议等任何纠纷，由乙方负责解决，与甲方无关。

7.14 乙方需按照就餐运营时间开展就餐服务。

7.15 乙方负责定期开展消杀及烟道清洗工作，垂直烟道至少每年清洗一次。

第8条 考核

8.1.运营服务工作考核的内容主要包括餐饮质量、服务水平、日常管理、劳动效率、安全与卫生等方面。

8.2.运营服务工作考核结果与本项目费用支付直接挂钩。

8.3.甲方依据合同委派专人对乙方进行监督考核。

第9条 违约责任

9.1 甲方违反本合同约定内容的，应赔偿乙方产生的相应的经济损失。

9.2 乙方违反本合同的约定内容的,应按甲方要求及时整改,乙方逾期未改正或者整改未达到甲方要求的,甲方有权单方解除本协议,由此产生的损失由乙方自行承担。

9.3 乙方违反本合同约定内容的,应按乙方全年费用收入总额的 20%的标准向甲方支付违约金,不足以弥补甲方损失的还应承担赔偿责任。

第10条 争议解决

在履行本合同过程中如发生争议,甲、乙双方应协商解决,协商不成时,任何一方均可向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第11条 生效及其他

本合同自双方签字盖章之日起生效,一式四份,甲方、乙方各执两份,具有同等法律效力。

甲方



法定代表人:



日期: 2016.9.30

乙方(盖章):



法定代表人:

[Handwritten signature]

日期: 2016.9.30

西红门镇政府东、西综治办公区 食堂运营服务考核办法

为进一步加强食堂运营服务单位的监督管理，督促食堂工作人员切实保障饮食安全，持续提升餐饮服务质量，更好地为干部职工提供优质、规范、健康的就餐服务，依据《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》《行政事业单位内部控制规范》等相关法律法规，结合我镇食堂运营实际，特制订本考核办法。

一、考核目的与原则

（一）考核目的

通过建立科学、公正、量化的考核评价体系，全面评估食堂运营服务单位的运营管理水平和服务质量，督促其严格履行合同义务，及时发现并整改存在的问题，促进食堂服务水平持续提升，保障干部职工的饮食安全和就餐满意度。

（二）考核原则

- 1.公开原则。考核标准、考核程序、考核结果向食堂运营服务单位及全体就餐人员公开，做到制度化、透明化。
- 2.客观原则。考核以事实为依据，以数据和记录为准绳，立足食堂实际运营情况，客观公正地进行评价。
- 3.公平原则。在考核过程中充分听取食堂运营服务单位的意见和说明，保障被考核方的申辩权利，确保考核结果公正合理。

二、考核组织机构

成立食堂运营管理考核小组（以下简称“考核小组”），负责考核工作的组织实施。

（一）考核小组组成。

组长由综合保障办公室食堂管理工作负责人担任，副组长由食堂运营服务单位负责人担任，成员包括综合保障办公室相关工作人员 2—3 名。

（二）考核小组职责。

负责制定和修订考核办法及评分细则；组织实施定期和不定期考核；汇总考核数据，核算考核得分；向食堂运营服务单位反馈考核结果并提出整改要求；对考核中发现的重大问题进行研究处理。

（三）职工代表参与。

每季度随机选取办公区 10 名就餐职工代表参与满意度调查，职工代表应涵盖不同部门和岗位。

三、考核人员组成

考核工作由以下两方面人员共同参与：

（一）综合保障办公室食堂管理工作负责人及相关工作人员；

（二）综治办公区随机选取的就餐职工代表。

四、考核范围

（一）食堂满意度调查。

包括但不限于以下内容：

1.餐食质量（菜品口味、荤素搭配、营养均衡、菜品新鲜度等）；

2.服务质量（工作人员礼貌用语、服务热情度、响应及时性等）；

3.卫生标准（就餐环境、后厨卫生、餐具消毒、从业人员个人卫生等）；

4.工作时效（是否按时开餐、供餐时长是否充足等）。

5.菜品改进（菜品种类丰富度、更新频率等）；

（二）环境卫生，餐饮服务质量，食品安全。

按季度对综治办公区食堂环境，厨房卫生及餐饮服务质量，食品安全进行考核。

五、考核方式

（一）不定期考核。

每季度考核小组对综治办公区食堂进行不少于1次的不定期检查，包括餐食质量，服务质量，工作时效，卫生标准，菜品改进。检查过程中随机选取就餐人员进行满意度调查，进行现场打分。本项考核所占分值为50分。

（二）定期考核。

每季度末，根据该季度综治办公区食堂环境，厨房卫生及餐饮服务质量，食品安全等进行考核。本项考核所占分值为50分。

六、考核计分规则

（一）满意度调查计分（满分50分）。

1.每季度随机抽取就餐职工10人，共计10人参与满意

度调查。

2.每人调查内容共五项(餐食质量,服务质量,工作时效,卫生标准,菜品改进),每项满分1分,每人满分5分,10人合计满分50分。

3.调查表采用匿名方式填写,确保调查结果的真实性和客观性。

(二)食堂考核表(满分50分)

按照食堂考核表考核对个各项内容逐一进行检查考核,内容考核得分计算:(总体要求+食堂+餐饮+厨房区域)/4=最终得分。

七、考核结果核算与应用

(一)考核得分核算。

每季度考核总得分 = 满意度调查得分 + 食堂考核表得分,满分为100分。

(二)考核等级划分。

1.优秀(90分及以上):食堂服务质量优秀,予以通报表扬;

2.良好(85-90分(不含)):服务质量良好,对不足之处进行整改;

3.不合格(85分(不含)以下):服务质量不达标,按以下标准扣减服务费。

(三)扣款标准。

1.季度得分60分(不含)以下,本季度扣款50万元;

2.60分至65分(不含),本季度扣款30万元;

3.65 分至 70 分（不含），本季度扣款 20 万元；

4.70 分至 75 分（不含），本季度扣款 10 万元；

5.75 分至 80 分（不含），本季度扣款 5 万元；

6.80 分至 85 分（不含），本季度扣款 2 万元；

7.85 分（含）以上为合格，不进行扣款。

（四）考核结果反馈与整改。

1.每季度考核结束后 5 个工作日内，考核小组向食堂运营服务单位出具书面考核结果通知书，载明考核得分、扣分事项及整改要求。

2.食堂运营服务单位应在收到考核结果通知书后 7 个工作日内提交整改方案并落实整改。

3.考核小组对整改情况进行跟踪复查，确保问题闭环处理。

（五）合同解除条款。如考核期间连续两个季度考核结果低于 60 分，则甲方有权单方解除合同，且不承担违约责任。

八、考核档案管理

（一）考核小组应建立完整的考核档案。

（二）考核档案应妥善保管，保存期限不少于合同期满后两年。

（三）食堂运营服务单位有权查阅与本方相关的考核记录和评分依据，考核小组应予以配合。

九、附则

（一）本办法由西红门镇镇人民政府负责解释。

(二) 本办法自发布之日起实施，此前相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

(三) 本办法实施过程中如遇国家法律法规或上级政策调整，从其规定。



满意度调查表			
满意度调查	调查内容	满分	得分
满意度调查 1	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 2	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 3	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 4	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 5	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 6	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 7	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 8	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 9	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
满意度调查 10	餐食质量, 服务质量, 工作时效, 卫生标准, 菜品改进	5	
合计得分:			
考核结果:		考核人:	

食堂考核表

序号	标准	评价			
1.总体要求					
1.1	管理制度与规范	优	良	中	差
1.1.1	有完备的规章制度	5	3	2	0
1.1.2	有完备的操作程序	5	3	2	0
1.1.3	有完备的服务规范	5	3	2	0
1.1.4	有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有培训演练计划和实施记录	5	3	2	0
1.1.5	建立能源管理与考核制度，有完备的设施设备运行、巡检与维护记录	5	3	2	0
1.1.6	建立意见收集、反馈和持续改进机制	5	3	2	0
1.2	员工素养	优	良	中	差
1.2.1	仪容仪表得体，着装统一，体现岗位特色；工服整洁、熨烫平整，鞋袜整洁一致；佩戴名牌，着装效	5	3	2	0
1.2.2	训练有素、业务熟练，应变能力较强，及时满足本单位职工合理需求	5	3	2	0
1.2.3	整体团队响应速度快，沟通有效，富有团队精神	5	3	2	0
1.2.4	服务态度好，无与甲方就餐人员争吵现象	5	3	2	0

小计		50 分			
实际得分:					
2.食堂环境					
2.1	食堂维护保养与清洁卫生	优	良	中	差
2.1.1	地面: 完整、无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、清洁、光亮	10	8	7	0
2.1.2	门窗: 无破损、无变形、无划痕、无灰尘	10	8	7	0
2.1.3	天花板(包括空调排风口): 无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无污渍	10	8	7	0
2.1.4	墙面(柱): 平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍、无蛛网	10	8	7	0
2.1.5	灯具: 完好、有效, 与整体装饰风格相匹配, 无灰尘、无污渍	10	8	7	0
小计		50 分			
实际得分					
3.餐饮					
3.1	餐饮服务质量				
3.1.1	早中晚餐	优	良	中	差

3.1.1.1	正常情况下，宾客就坐的餐桌已经布置完毕	5	3	2	0
3.1.1.2	所有餐食及时补充	5	3	2	0
3.1.1.3	食品和饮品均正确标记说明，标记牌洁净统一	5	3	2	0
3.1.1.4	宾客用餐结束后，及时收拾餐桌	5	3	2	0
3.1.1.5	食品口味评价	5	3	2	0
3.1.1.6	食品品种丰富	5	3	2	0
3.1.1.7	菜品温度	5	3	2	0
3.1.1.8	各类餐具摆放到位	5	3	2	0
3.1.1.9	送餐及时	5	3	2	0
3.1.1.10	送餐份量足、餐品温度适宜	5	3	2	0
小计		50 分			
实际得分					
4.厨房区域					
4.1	厨房区域	优	良	中	差

4.1.1	厨房区域各通道保持畅通，无杂物堆积	5	3	2	0
4.1.2	地面：无油污、无积水、无杂物、整洁	5	3	2	0
4.1.3	各项设备维护保养良好，运行正常，无“跑、冒、滴、漏”现象	5	3	2	0
4.1.4	在醒目位置张贴有关安全、卫生的须知	5	3	2	0
4.1.5	餐具的清洗、消毒、存放符合卫生标准要求，无灰尘、无水渍	5	3	2	0
4.1.6	食品的加工与贮藏严格做到生、熟分开，操作规范	5	3	2	0
4.1.7	有防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施，完好有效	5	3	2	0
4.1.8	下水道无堵塞、无油污，保持畅通无阻	5	3	2	0
4.1.9	排烟与通风设备无油污、无灰尘，定期清理	5	3	2	0
4.1.10	员工节约意识强，能很好节水节电	5	3	2	0
小计		50 分			
实际得分					

注：考核得分计算：（总体要求+食堂+餐饮+厨房区域）/4=最终得分