

食堂外包服务合同

甲方：北京市第二中级人民法院

住所地：北京市丰台区方庄路 10 号

法定代表人：李旭辉，院长。

乙方：北京快客利餐饮管理有限公司

住所地：北京经济技术开发区经海六路 5 号院 15 号楼

法定代表人：陈国才

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，经甲、乙双方友好协商，现就北京市第二中级人民法院 2025-2026 年食堂外包服务项目事宜，特订立本合同。

一、总则

（一）人员和相关要求

- 1、乙方选派 40 名工作人员为甲方提供餐饮服务。其中，红白案厨师须持有国家认可的相应等级证书。
- 2、乙方应当向甲方提供工作人员的身份信息、业务分工。人员变动需提前通知甲方。
- 3、乙方应当协助甲方做好人员安全保卫工作。乙方工作人员应当自觉遵守甲方单位相关规章制度和纪律规范，不得有影响甲方单位形象的不当言行。
- 4、乙方全体工作人员应当签订《保密承诺书》，了解国家相关保密法律法规，知悉应当承担的保密义务和法律责任，自觉保守国家机密和工作秘密。
- 5、甲方具有要求乙方对违反上述规定的人员予以更换的权利。

（二）服务场所和餐费标准

1、乙方为甲方提供餐饮服务的场所位于 A 座办公楼内，包括：二楼大餐厅、三楼大餐厅、三楼物业餐厅。

2、乙方中标总价为 7314397.08 元人民币，合同期限内的外包管理费及原材料货款总额不得超过中标总价。如遇特殊情况，需甲乙双方共同协商解决。

3、外包管理费按月结算。按照每人每月平均工资 6163.33 元（人民币，下同）计算，每月合计 246533.09 元。外包管理费包含人员工资、奖金、服装费、培训费、住宿费、过节费、劳保费、福利费、监管费、杂物费、洗消费、清洁费、洗衣费、降温费、税票费、保险费（五险）、加班费、节假日加班费、合同到期补偿金以及其他所有用于各类服务人员个人福利的相关费用等。

4、二楼大餐厅、三楼大餐厅、物业餐厅，早餐标准每人 8 元，午餐标准每人 22 元。晚餐标准每人 8 元。

5、每月月底前甲方按每天早餐、午餐、晚餐刷卡机内刷卡就餐人次明细清单，往乙方指定账号划款，凭发票结账。

6、外单位人员来甲方单位办事，如需就餐，由甲方经办单位在用餐一天之前填写工作餐审批单，经甲方综合事务中心主任签字后生效，每月月底前凭工作餐审批单，往乙方指定账号划款，凭发票结账。

7、上述 3 至 6 项为每月的采购费用计算依据，由甲方根据有效票据等材料核算出采购费用后，往乙方指定账号划款，凭发票结账。

8、费用结算方式

8.1 员工用餐费用结算

8.1.1 甲方与乙方每月结算一次原材料货款。甲、乙双方于每月 10 日前就上月甲方订单金额进行核对，双方确认无误后，乙方向甲方出具发票。甲方在收到合格发票后 15 个工作日内向乙方支付上月相应款项。

8.1.2 最终结算数据以二楼大餐厅（工作日开放早、午二餐）、三楼大餐厅（工作日开放早、午、晚餐）刷卡机内刷卡就餐人次明细清单为准。

8.2 外包管理费

甲方与乙方每月10日前结算并确认人员到岗情况。双方确认无误后，乙方向甲方出具发票。甲方在收到合格发票后15个工作日内向乙方支付上月相应款项，如遇到休息日顺延。

（三）例会制度

双方每周举行工作例会，甲方综合事务中心和乙方驻院项目部领导参加会议，对相关工作情况进行总结分析，对需要共同处理的问题进行研究认定。乙方运营经理每月参加工作例会。

（四）公示制度

乙方应当在餐厅公示驻院项目部全部工作人员照片、姓名、职务等基本信息。

乙方应当在餐厅公示每月采购费用明细。

乙方应当在餐厅提前公示菜单。

二、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方为乙方提供厨房用的各种灶具、厨具、餐具、冷库、冰箱、冰柜、电器、水暖等各种设备和用具。甲方负责对上述设备设施进行日常维修、维护和更新。如上述设备设施和用具出现人为原因的损坏，由乙方承担维修费用。

2、甲方为乙方提供办公室一间（兼乙方值班人员宿舍），配备电话1部、电脑2台、冰箱1台，打印机2台，保险柜1个、办公桌2个、沙发1个、柜子2个。

3、甲方委派一名食堂管理员负责协调餐厅各项工作。

4、甲方管理员有权检查和监督乙方是否按国家食品卫生法加工、制作各种食品，有权参与和检查乙方提供的每周早、午、晚餐食谱并提出修改意见。

5、甲方管理员全程监督乙方订货、采购、验货、入库、出库、食谱安排等工作。有权采用现场检查、查验票据、材料提交等方式履行监督职责，并有权提出质疑和建议，有权要求乙方做出书面说明和解释。

6、作为结算依据的材料必须经由甲方管理员签字认可方为有效。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方订货、采购、验货、入库、出库、成本核算等由乙方人员负责管理。每月应当向甲方报送相关票据和数据汇总分析报告。

2、各餐厅和各操作间内使用的抽纸巾和洗消用品，由乙方负责购买，费用含在外包管理费中。

3、乙方负责甲方周一至周日及国家法定节假日所有工作人员的一日三餐及会议用餐。

4、乙方员工应遵守甲方有关规定和制度，爱护甲方餐厅内外设备设施，工作中注意节水节电、减少食源性浪费和食品浪费，倡导勤俭节约，践行光盘行动。

5、乙方在合同执行期间，应当按照卫生防疫部门的要求进行食品样品留存。如发生食品防疫卫生问题或者食物中毒重大责任事故，由乙方承担全部事故责任并负责一切善后工作。

6、乙方应当提前一周向甲方提供下一周的菜谱，甲乙双方签字后，乙方才可执行。

7、乙方人员应积极配合甲方管理员的工作，服从甲方管理员的工作安排和指导。

8、乙方为甲方采购食品、调料、蔬菜、饮料、粮油、水果、奶制品、日用品、洗消品、保洁品、快餐品、肉类、禽类、水产类等物品过程中，应当从正规厂家进货，保证“三证”（营业执照、卫生许可证、产品合格证）齐全，并附有卫生防疫部门的检验票。杜绝质次价高和假冒过期食品进入甲方餐厅。

三、服务标准和要求

用餐品种和数量按以下标准执行，并根据甲方要求适时进行调整。

（一）二楼大餐厅、三楼大餐厅：

1、早餐（7：30-8：55）

凉菜3种；热菜3种；粥2种；点心3种；主食8种；明档小吃不少于3种；鸡蛋2种；咸菜6种；牛奶；豆浆；麦片；谷物片；饮品4种。

2、午餐（11：30-12：55）

凉菜3种；热菜6种（2个全荤菜2个半荤菜2个素菜）；粥和汤3种；主食8种；明档小吃不少于3种；饮品4种；餐后水果或酸奶1种。

加班期间晚餐（17：30-19：00）

凉菜3种；热菜5种（2个全荤菜2个半荤菜1个素菜）；粥和汤2种；主食6种；明档小吃1种；餐后水果或酸奶1种（夏季供应自制冰淇淋、酸奶）

4、菜品种类丰富，营养搭配要合理，菜品调配应注重高、中、低档搭配、荤素搭配、精细搭配、冷热搭配；食品制作要充分体现色、香、味、意、型的特点；品种多样，照顾就餐人员的口味差异，做到东西结合、南北结合。

5、掌握用餐人员的用餐需求、口味，食品应精加工、细制作，杜绝浪费。

6、会议用餐要能够制作出不同档次的菜肴，以满足就餐人员的需求。

7、荤菜品按肉类型分三档，分别是牛羊肉类、猪肉类、禽类。保证每周五次供应牛羊肉，其中每周至少供应两至三次纯牛肉菜品，每周至少供应两至三次纯羊肉菜品，每周至少供应一次水产品（如鱼、虾、贝、蟹等），每周供应自制加工酸奶和冰淇淋（夏季）。

8、纯荤菜：用料比例为肉料不低于90%，辅料不高于10%。半荤菜用料比例为肉料不低于50%，辅料不高于50%。

9、早餐、午餐增加小吃类特色饮食，并根据天气、季节变化及时调整。保证值班、加班供餐标准和平时一致，保证新鲜现做。

10、每月凉菜、热菜保证不重复，水果、酸奶、点心等每天不重复，做到足量供应。具体标准如下：

每月提供小吃不少于60种，凉菜不少于60种，主食、面食及小点心共不少于60种，热菜中全荤菜不少于40种、半荤菜不少于40种、素菜不少于40种的菜单，由甲方于每月月底前选定后，再每周提前确定下一周菜单。

11、早、午餐时段需提供现场制作服务。

（二）物业餐厅

1、早餐（工作日7：30-8：30，节假日8：30-9：30）

凉菜2种；热菜1种；咸菜2种；粥2种；每周供应豆浆、牛奶；鸡蛋1种；主食4种。

2、午餐（11：30-12：30，节假日11：30-13：00）

热菜3荤3素；粥和汤2种；主食5种；餐后水果1种。

3、晚餐（17：30-19：00，节假日17：30-18：30）

热菜2荤2素；粥和汤2种；主食3种。

4、物业餐厅全年无休，保证开餐。

（三）外卖服务

乙方为甲方用餐干警保质保量提供自制主食、小点心（品种不少于8种）及面包类产品加工售卖。

（四）美食日

逢重大节日前或者重要节气前，根据甲方要求举办特色美食日活动。乙方应当在确保日常供餐质量数量的前提下，努力开发美食日就餐品种，展示餐饮制作技巧水平，提升甲方人员就餐体验和满意度。乙方应当提前出具美食日食谱，经甲方签字后执行。甲方有权对美食日食谱提出建议意见。

四、监督管理和罚则

（一）甲方伙食委员会的监督管理和罚则

1、甲方组建伙食委员会，由甲方内部处室各推荐1人组成，具有广泛代表性。

伙食委员会对乙方服务情况每月进行一次满意度测评。

2、伙食委员会的评议内容包括饭菜质量、花样品种、食材新鲜度、服务态度、卫生情况五个方面。每月测评一次，满意率 80%以上为合格。

3、如在食品中发现腐烂变质的菜品，发现 1 次扣减 5%的满意率，食堂进行整改；发现 2 次扣减 10%的满意率，发现三次及以上，甲方可以直接要求无偿解除合同。

4、如发现食品卫生问题（如食品中出现虫子、塑料片、塑料绳、纸片等异物、后厨发现蟑螂、爬虫等）1 次，扣减 5%的满意率；发现 2 次扣减 10%的满意率，发现三次及以上，甲方可以直接要求无偿解除合同。

5、伙食委员会满意度测评连续 2 次满意率低于 80%的，甲方有权单方无偿解除食堂外包合同，并有权向乙方索赔相关损失。

（二）甲方职能部门的监督管理和罚则

1、甲方餐饮服务要求是保证安全、稳定运行，对整体服务质量和能力水平进行绩效考核是必不可少的手段。绩效考核旨在考核餐饮服务人员在服务过程中制度执行情况、餐饮服务质量和运行的稳定性要求，如违反相应管理制度和要求，甲方将依据该制度进行考核。绩效分值 1 分为 1000 元。

2、分值扣减

乙方在服务过程中出现的问题，视对甲方工作造成影响程度的不同分为以下五级及相应扣除分值，如同一年度重复出现类似事故，则扣除分值在原扣除分值基数上相应累加，累加扣除分值不超过起始扣除分值的 1 倍。

一级事故：影响甲方人员正常工作，导致甲方工作无法正常开展，在社会造成了重大影响。例如，引发全院一定程度食物中毒事件、大规模食品添加剂超标事件、因管理或操作不当引发火灾、连续 2 次或者累计 6 个月满意度测评低于 80% 等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 200 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 100 分，一年内同样事故出现三次及以上，甲方有权单方无偿解除合同，并有权索赔相关损失。

二级事故：影响甲方人员正常工作，对甲方工作造成一定影响。例如，餐饮食用在全院部分人员中引起身体不适、满意度测评低于 80%等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 150 至 200 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 50 分，一年内同样事故出现三次及以上，甲方有权单方无偿解除合同，并有权索赔相关损失。

三级事故：因服务不当造成干警不满，或引起干警投诉。例如，超过规定用餐时间 15 分钟及以上没有供餐或满意度测评低于 80%。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 60 至 100 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 30 分，一年内同样事故出现三次及以上，甲方有权单方无偿解除合同。

四级事故：未按规定完成要求的工作任务，未能按服务流程和规范要求履行工作职责，为服务管理工作带来一定影响。例如，违规设备操作、违反食品安全管理要求、超过规定用餐时间 10 分钟没有供餐等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 10 至 60 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 10 分，一年内同样事故出现三次及以上，甲方有权单方无偿解除合同。

五级事故：未能按服务流程和规范要求履行工作职责，导致服务质量下降。例如，超过规定用餐时间 5 分钟没有供餐等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 1 至 10 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 10 分，一年内同样事故出现三次及以上，甲方有权单方无偿解除合同。

（三）日常工作考核制度

1、第一条 红白案厨师变更审批要求

要求：红白案厨师离职、离岗、休假等超过 7 天及岗位调离提前 1 个月提交变更申请流程，向甲方提交红白案厨师变更申请单。

事故描述：未按规定时间提交人员变更申请单，未经得甲方批准，私自变更红白案厨师。

扣除分值：餐饮人员第一次 5 分/人；餐饮负责人第一次 10 分/人；

2、第二条 餐饮人员工作时间要求

要求：餐饮服务人员上下班均需打卡，如特殊原因（考勤机故障）等原因无法正常打卡，必须告知餐饮负责人并签到，无故不参加考勤视为缺勤。

事故描述一：迟到、早退超过 30 分钟

扣除分值：第一次 0.2 分/人/次

事故描述二：缺勤

扣除分值：第一次 0.6 分/人/天；餐饮负责人第一次 1 分/人/天；

事故描述三：确因非工作需要离岗外出，未告知餐饮负责人；

扣除分值：第一次 0.5 分/次

3、第三条 餐饮人员着装要求

要求：餐饮人员工作期间必须按规定着装。

事故描述：着装不规范。

扣除分值：第一次 0.2 分/人

4、第四条 餐饮人员服务态度要求

要求：餐饮人员应依照服务行为规范开展工作，保持微笑服务、及时响应服务需求。

事故描述：干警对餐饮人员服务态度不满意进行投诉，经确定为餐饮人员责任。

扣除分值：第一次 5 分/次

5、第五条 操作间人员消防设备的使用要求

要求：厨房人员均要熟练掌握消防器材使用方法，定期组织消防演练活动

事故描述：抽查演练发现人员不会使用消防器材

扣除分值：第一次 0.5 分/人/次

6、第六条 服务人员保密要求

要求：服务公司须制定计划培养服务人员的保密意识，制定合理措施进行保密管理。

事故描述：甲方相关信息由餐饮服务人员间相互讨论，甚至导致信息向外泄露。

扣除分值：第一次 10 分/人/次

7、第七条 消防安全要求

要求：食堂应做到安全用电，严禁多台大功率设备同时使用，严禁在电气开关箱内堆放杂物，严格执行安全用电管理要求；每天下班时间检查水、火、电、煤气关闭情况，避免意外发生。

事故描述一：确因存在人员行为管理问题导致火灾

扣除分值：第一次 100-200 分/次，情况严重下项目取消。

事故描述二：未经审批，擅自改造供电、供水、供气管线，或增加大功率电器的，或擅自改变原有设计用途的。

扣除分值：第一次 5 分/次，责令恢复并承担直接或间接造成的相应损失。

事故描述三：未按照甲方节能相关规定执行，没有及时关水、关电（空调）、关气，造成能源浪费现象的。

扣除分值：第一次 5 分/次，补偿浪费的能源费。

8、第八条 燃气安全要求

要求：制定燃气安全管理制度，规范操作使用燃气，定期对燃气管道及燃气具进行安全检查，杜绝因设施及设备的损坏，带故障运行等造成安全隐患；发现损坏，锈蚀应立即报修和采取临时有效措施。

事故描述一：未按燃气安全管理规定操作，人为导致发生事故造成严重后果的。

扣除分值：第一次 100-200 分/次，情况严重下项目取消。

事故描述二：因日常巡检不合格，设备出现故障或燃气泄漏等导致发生事故造成严重后果的。

扣除分值：第一次 100-200 分/次，情况严重下项目取消。

9、第九条 操作间内设备管理要求

要求一：对操作间内易燃气罐、管路、接头、阀门必须经常检查，防止泄露。

事故描述一：因设备不及时检查导致事故

扣除分值：第一次 100-200 分/次，情况严重下项目取消。

事故描述二：在甲方抽查过程中发现易燃气罐、管路、接头、阀门松动等问题。

扣除分值：第一次 10 分/次。

要求二：甲方提供的灶具、炊具、厨具、餐具、冰箱、冰柜等各种设备和用具应妥善保管，不应出现人为损坏等问题。

事故描述：上述设备出现人为人员损坏

扣除分值：第一次 5 分/次，并给予修复或赔偿。

要求三：乙方应保持日常正常操作，不得对甲方提供的的场所造成破坏。

事故描述：造成墙面、地面、门窗、桌椅等污染的。

扣除分值：第一次 5 分/次。限期恢复原样。如未及时整改，由物业公司或物业公司委托第三方直接进行恢复，费用由乙方支付。

10. 第十条 烟道清洁要求

要求：烟道按要求定期清理，每 2 个月清洗一次

事故描述：在甲方抽查过程中发现未及时清理问题

扣除分值：第一次 1 分/次

11. 第十一条 消防器材放置要求

要求一：消防器材定点放置，定期检查，保证完好有效，随时可用。

事故描述一：在甲方抽查过程中发现未按要求放置，存在过期器材问题

扣除分值：第一次 5 分/次

事故描述二：私自遮挡、移动、拆除消防设施，或堵塞消防通道，或存在火灾隐患现象和不安全因素的，经指出未及时整改的。

扣除分值：第一次 5 分/次。若出现政府消防检查部门直接进行处罚的，相应损失均由乙方承担。

12. 第十二条 货品采购要求

要求：采购的食品、调料、蔬菜、饮料、粮油、水果、奶制品、肉类、禽类、水产类、日用品、洗消品、保洁品、快餐品等物品，应从正规厂家进货，保证“三证”（营业执照、卫生许可证、产品合格证）齐全，并附有卫生防疫部门的检验票。杜绝质次价高和假冒过期食品进入食堂。采购完成后，向甲方提供完整采购清单。

事故描述一：在甲方抽查过程中，发现不能满足“三证”要求的产品。

扣除分值：第一次 10 分/次

事故描述二：在甲方抽查过程中，食品类物品不能提供出卫生防疫部门的检验票。

扣除分值：第一次 10 分/件/次

事故描述三：不能按要求定期向甲方提供完整的食材采购清单。

扣除分值：第一次 10 分/次

13. 第十三条 货品采购控价要求

要求：甲方每月进行不低于 5 次的随机抽检。乙方所购食材价格应以北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网每月 1 日、15 日发布的平均价为基点（基础价）。北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中的商品最高上浮百分比为 15%。乙方报价不得超过上述相对应的最高上浮百分比。

商品不在北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中时，以京东商城网站当日零售价格确定当日价格（以该网站上商品以销量从高到低排序，前 10 家网售价的平均价格为准，不再上浮）。如订货商品价格不满足北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网及京东官网的上述要求的，不应配送，乙方应提示更换商品。

此外，要求采用厂家最大规格供货，即同类产品有多个包装规格的，以最大规格产品作为报价及后续供货依据；所有商品必须是市场流通规格，不接受特制商品或定制商品。

事故描述一：在甲方抽查过程中，发现采购商品价格过高，超过规定要求。

扣除分值：第一次 40 分/次

事故描述二：在甲方抽查过程中，商品未按要求在要求的采购渠道的。

扣除分值：第一次 10 分/次

14. 第十四条 货品质量要求

要求一：必须提供新鲜食材，注意原材料来源和质量。

事故描述一：经相关部门检验等确定因乙方采购的食材导致甲方人员一定范围出现食物中毒症状。

扣除分值：第一次 50-200 分/次，情况严重项目取消

事故描述二：采购的食材中发现腐烂变质的物品或过期、不新鲜的。

扣除分值：第一次 10 分/次，三次以上项目取消

事故描述三：采购的货品出现质量问题导致造成响应损失。

扣除分值：第一次 10 分/次，三次以上项目取消

15. 第十五条 食材提供要求

要求一：严格按照合同要求提供甲方所需食材、货品。

事故描述：未按合同要求履行

扣除分值：第一次 10 分/次

事故描述二：甲方合理要求进行食材采购并送货，乙方拒不送货、中途断货或不能保证供货的。

扣除分值：第一次 10 分/次

事故描述三：未按照食堂提前既定的菜单提供食材，导致无法进行正常餐饮制作并供餐。

扣除分值：第一次 10 分/次

事故描述四：乙方将货物错发到货地点或接货人的，乙方除应负责运交双方规定的到货地点或接货人外，按逾期交货处理。

扣除分值：第一次 10 分/次。

16. 第十六条 餐品质量要求

要求一：食品加工过程中，严格按照食品加工的卫生要求进行操作，确保食品安全和质量。

事故描述一：一定范围出现食物中毒症状

扣除分值：第一次 50-200 分/次，情况严重项目取消

事故描述二：食品中发现腐烂变质的菜品

扣除分值：第一次 5 分/次，三次以上项目取消

事故描述三：如食品中出现虫子、塑料片、塑料绳、纸片等异物、后厨发现蟑螂、爬虫等

扣除分值：第一次 5 分/次，三次以上项目取消

要求二：保证对餐标及供餐质量负责，不得因市场价格波动、食材采购等原因降低供餐品质。

事故描述：餐品有所下降，经民意测评等方式，全院占比超过 10%干警反映情况属实。

扣除分值：第一次 10 分/次

17. 第十七条 餐品提供要求

要求一：严格按照合同要求的服务标准，早餐/午餐/晚餐/加班餐/外卖服务/美食日用餐品种和数量如实提供。

事故描述：未按合同要求履行

扣除分值：第一次 5 分/次

要求二：定期向食堂管理员提供菜单，严格按照约定菜单菜品进行制作。午餐纯荤菜中肉占比不低于 90%，半荤菜肉占比不低于 50%。

事故描述一：未经食堂管理员签字确认，擅自修改确认的菜单，且未按照签字确认的菜单提供菜品

扣除分值：第一次 5 分/次

事故描述二：纯荤菜和半荤菜的肉含量低于要求占比

扣除分值：第一次 5 分/次

事故描述三：未按照既定的菜单提供餐品

扣除分值：第一次 5 分/次

要求三：菜品保证充足供应，不得出现提前断供，不得用餐中空盘断供，其中午餐的荤菜和半荤菜，保证开餐一小时内供应充足。

事故描述一：早餐的主食、鸡蛋、流食不满足全程供应，出现提前断供。

扣除分值：第一次 5 分/次

事故描述二：午餐热菜空盘断供超过 5 分钟

扣除分值：第一次 5 分/次

18. 第十八条 测评满意度要求

要求：甲方定期对饭菜质量、花样品种、食材新鲜度、服务态度、卫生情况等

进行测评，满意率 80%以上为合格

事故描述一：满意度低于 80%

扣除分值：第一次 2-6 分/次

事故描述二：连续 2 次或者累计 6 个月测评满意率低于 80%的

扣除分值：甲方有权单方无偿解除食堂外包合同，并有权向乙方索赔相关损失。

19. 第十九条 食品贮存要求

要求一：贮存食品场所、设备应当保持清洁，无菌斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂，不得存放有毒、有害物品（如：杀虫剂、消毒剂、洗涤剂）及个人生活用品。食堂食品做到生、熟食分开储存、摆放。

事故描述：在甲方抽查过程中，发现存在以上问题

扣除分值：第一次 1-5 分/次

要求二：食品应当分类、分架存放，定期检查，遵循先进先出原则，变质和过期食品及时清除。

事故描述：在甲方抽查过程中，发现食品摆放混乱，且腐烂、过期食品未及时清理情况

扣除分值：第一次 1-5 分/次。

20. 第二十条 用餐环境及餐具等卫生要求

要求：食堂内做到门窗明亮，墙面无污渍、无蚊蝇、无烟尘，工作台面干净，无杂物、无积水、无污垢，炊具、餐具干净整洁，无污点。

事故描述一：在甲方抽查过程中，发现餐具不符合洁净使用标准的，或接到干警对以上现象的投诉。

扣除分值：第一次 5 分/次

事故描述二：未见审批手续，私自张贴宣传用品。

扣除分值：第一次 5 分/次

（四）其他要求

1、例会制度

双方每周举行工作例会，甲方综合事务中心和乙方驻院项目部领导参加会议，对相关工作情况进行总结分析，对需要共同处理的问题进行研究认定。乙方食堂经理每月参加工作例会。

2、公示制度

乙方应当在餐厅公示驻院项目部全部工作人员照片、姓名、职务等基本信息。

3、食品安全卫生

如因乙方原因发生食品卫生防疫问题或者食物中毒等重大责任事故，由乙方承担全部事故责任并负责一切善后工作。甲方有权单方无偿解除本合同，并有权向乙方索赔相关损失。

五、合同期限

本合同有效期自 2025 年 09 月 15 日起至 2026 年 09 月 14 日止。

六、合同的解除和续签

如发生食品卫生防疫问题或者食物中毒等重大责任事故，由乙方承担全部事故责任并负责一切善后工作。甲方有权单方无偿解除本合同，并有权向乙方索赔相关损失。

合同执行期间，甲、乙双方任何一方不能按合同约定的内容履行相关义务，致使本合同无法继续履行的，对方有权解除合同。

如任何一方无故解除合同，应向对方支付一个月的外包管理费作为合同损失费和违约金。如一方不接受一个月外包管理费作为合同损失费和违约金，经协商不成的，可向本合同履行地的人民法院提起诉讼。

合同到期前，甲、乙双方中任何一方不再要求续签合同或要求变更本合同内容时，应于合同期满二个月前以书面方式通知对方。

七、其他

1、《2025-2026 年食堂其他细则》系合同重要组成部分。涉及相关内容等同合同约定内容。

2、本合同执行期间，如遇有需要重新制定或者完善相关内容等情况，甲乙双方可以在平等协商的基础上签订书面补充协议。双方签订的补充协议作为本合同的组成部分，具有同等的法律效力。

3、本合同一式 4 份，甲方执 2 份、乙方执 2 份。各份具有同等法律效力。

4、本合同自双方签字、盖章之日起生效。

附件：《2025-2026 年食堂其他细则》

甲方：北京市第二中级人民法院

法定代表人（签字盖章）：

日期：2025 年 9 月 12 日



乙方：北京快客利餐饮管理有限公司

法定代表人（签字盖章）：

日期：2025 年 9 月 12 日



附件：

2025—2026年食堂其他细则

一、食材采购要求

采购标准中参数描述如涉及品牌、型号、专用技术等，均为指标描述所需，是最低配置水平参考，不具备限定性，要求供应商所投产品品牌、档次、配置不得低于以下参数要求。

（一）采购内容

食堂原材料采购及配送服务：包含食堂日常所需粮油、调料、干果、零食、饮料、奶类、猪肉熟食类、牛羊肉、水产品、禽蛋、蔬菜、水果及日杂品等，以及甲方提出的其它食材或用品。

（二）采购标准（质量要求）

食品质量符合国家规定的食品卫生质量标准，对于没有国家标准的应符合行业标准或企业标准，其中国家有强制性技术标准要求的产品，还应符合国家强制性技术标准，确保配送的货物安全、卫生。配送时，每批次必须提供配送物品的检测报告及产品合格证。所有食品必须符合《食品安全法》的规定，必须提供其生产商通过认证的 SC 许可（食用农产品除外）。

所有食材的来源必须清晰，确保配送原料可追溯，票证齐全、手续完备。

清真类食材、食品应在外包装上标明“清真”字样。

1、各种肉类、水产及冻品

所供货物应保持较好的外观和质量等级，符合国家食品部门的有关标准，保证无异味、无霉烂变质，肉类保证来源于正规肉联厂，分割的猪肉每次送货时要有本地分割肉销售凭据，鲜猪肉每日新鲜、有光泽、肉质紧密、有坚实感、无异味。鲜肉（白条猪），去头、去蹄、去板油、去内脏。肉类产品必须在本地相关主管部门报备，否则甲方可拒绝收货。

冷冻肉要求肉体冻实而坚硬，无化冻现象，肉质紧密有弹性，色泽均匀、不粘手，交货时干净、新鲜、无异味，冷冻鱼类要求鱼眼睛清亮，角膜透明，鳞片上覆有冻结的透明黏液层，皮肤天然色泽明显。

冷冻禽类食品解冻后净重量不少于 90%，冷冻猪肉类食品解冻后净重量不少于 92%，冷冻水产类食品解冻后净重量不少于 82%，解冻时间为 4 小时（含）以内（室温20℃）。

各种鲜肉类的自然（基准）含水量：猪肉 62.1%，牛肉 63.3%，羊肉 63.1%，鸡肉60.9%。同时猪肉、牛肉、鸡肉的含水量不得>77%，羊肉含水量不得>78%。（如国家或地区有新标准，按最高标准执行）。

2、水果蔬菜、调料辅料类

（1）供应产品的质量要求：辅料、调料类必须为正规厂家的产品，水果、蔬菜必须是优质货品，不得含有残留农药或污染物，必须保证所供应的蔬菜符合卫生质量标准，并承担因所供蔬菜问题引起的一切事故后果。卫生质量指标应符合我国无公害蔬菜上的卫生指标规定。

项目	指标（mg/kg）
甲胺磷	不得检出
甲拌磷	不得检出
氧化乐果	不得检出
甲基对硫磷	不得检出
呋喃丹	不得检出
百菌清	≤1.0
多菌灵	≤0.5
汞（以 Hg 计）	≤0.01
铅（以 Pb 计）	≤0.2
砷（以 As 计）	≤0.5
氟（以 F 计）	≤0.5
硝酸盐（以 NaNO3 计）	瓜果类≤600；叶菜根茎类≤1200
亚硝酸盐（以 NaNO2 计）	≤4

（2）具体感观要求：

从蔬菜色泽看，各种蔬菜都应具有本品种固有颜色，大多数有发亮光泽，以此显示蔬菜的成熟度及鲜嫩程度。

从蔬菜气味看，多数蔬菜具有清馨、甘辛香、甜酸香等气味，可凭嗅觉识别不同品种的质量，不允许有腐烂变质的亚硝酸盐味和其他异常气味。

从蔬菜滋味看，因品种不同而各异，多数蔬菜滋味甘淡、甜酸、清爽鲜美，少数具有辛酸、苦涩等特殊风味以刺激食欲，如失去本品种原有的滋味即为异常。

从蔬菜形态看，应尽量避免由于客观因素而造成的各种非正常、不新鲜的蔬菜，例如萎蔫、枯塌、损伤、病变、虫害侵蚀等引起的形态异常等。

各类菜品具体要求：

a. 叶菜类：大白菜、小白菜、菠菜、甘蓝、荠菜、空心菜、茼蒿、苋菜、芹菜等绿叶菜类。

属同一品种规格，肉质鲜嫩形态好、色泽正常、茎基部削平，无枯黄叶、病叶、泥土、明显机械伤和病虫害伤，无烧心焦边、腐烂等现象，无抽苔（菜心除外），无畸形、异味，结球叶菜要结球适度，花椰菜应新鲜洁白，不带叶霉，无畸形花。

b. 茄果类：番茄、茄子、圣女果、甜椒、辣椒等。

属同一品种规格，果实整洁，成熟度适中，番茄花蒂不明显，无裂果及空洞现象，茄果不能有裂蒂及果皮变硬现象，无腐烂、畸形、异味，无明显机械伤。

c. 瓜果类：黄瓜、冬瓜、丝瓜、苦瓜、南瓜、毛节瓜等。

属同一品种规格，形状、色泽一致，瓜条均匀，无斑点，无断裂，无腐烂、畸形、异味、明显机械伤，不带泥土。

d. 根菜类：萝卜、胡萝卜等。

属同一品种规格，皮细光滑，大小均匀，肉质脆嫩致密新鲜，无腐烂、畸形、裂痕、糠心、异味，不带泥沙，不带茎叶和须根。

e. 薯芋类：马铃薯、芋、姜、花生等。

属同一品种规格，色泽一致，不带泥沙，不带须根、茎叶，不干瘪，无腐烂、畸形、异味、明显机械伤、病虫害斑，马铃薯无发芽，皮不变绿。

f. 葱蒜类：葱、蒜、韭菜、洋葱等。

属同一品种规格，允许葱、青蒜类保留干净须根，葱、蒜、韭菜不带老叶，蒜头、洋葱去根去枯叶，可食部分新鲜幼嫩，无腐烂、畸形、异味。

g. 豆类：扁豆、豌豆、毛豆等。

属同一品种规格，形态完整，成熟度适中，无腐烂、畸形、异味，豆荚类新鲜、幼嫩、均匀，豆仁类籽粒饱满，较均匀，无发芽，不带泥土杂质。

h. 水生菜类：藕、慈菇、茭白、马蹄、菱等。

属同一品种规格，肉质嫩，成熟度适中，无腐烂、畸形、异味，无明显机械伤，不带泥土和杂质，不干瘪，茭白不黑心。

i. 食用菌类：蘑菇、草菇、香菇、木耳等。

属同一品种规格，蘑菇、草菇菌盖圆整略展开，柄粗壮，菌膜紧，菇柄切削平整，不浸泡水（蘑菇允许浸盐水保鲜），新鲜，无杂质，无畸形菇，无腐烂、异味。

j. 芽苗类：绿豆芽、黄豆芽、香椿苗等。

芽苗幼嫩，不带豆壳杂质，新鲜，不浸水，无腐烂、异味。

（3）食品供应链要求：所有食品的来源必须清晰，可溯源。蔬菜应当来自受到地方政府部门监管的自有基地、商品菜基地或蔬菜专业流通市场。

3、米面粮油类

（1）供应产品的质量要求：

必须符合卫生，不得有腐烂、变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，并可能对人体健康有害的物质。

要提供 SC 许可证（食用农产品除外）、第三方检验机构出具的相关产品的检验报告。包装食品：包装箱完整，同时包装箱要印有注册商标、生产厂家名称、厂址、出厂日期、产品合格证、保质期限、产品成份、厂家电话号码。所提供产品质量必须要符合行业标准要求，不得有掺假、变质、变味、过期等现象出现，严禁伪劣、假冒、无证不合格物品进入仓库。供应过程中，如果发生出现质量问题或造成食物中毒，如变质等情况，经查实后确属乙方责任，乙方应承担全部责任，主要包括食物中毒人员医疗费、误工费、事故处理费等，直至追究刑事责任。

乙方在供货时，提供生产厂家出具的供货凭证材料。

（2）执行标准：

米类执行标准：GB2762-2012、GB2761-2011、GB2763-2014、GB1354-2018

大米的质量标准：符合 GB1354-2018 粳米一级。

油类执行标准：SB/T10292-1998《食用调和油》国家标准（待 GB/T 40851-2021 新标准实施后按照新标准执行）

花生油的执行标准：符合或优于 GB/T 1534-2017 中压榨成品花生油质量指标一级标准。

玉米油的执行标准：符合或优于 GB/T19111-2017 中成品玉米油质量指标一级。

（3）油类质量要求：

食用油品种必须色泽好，透明度高，无浑浊，无沉淀和悬浮物，粘度小，无分层现象，气味正常，无酸臭异味。

要求提供的食用油生产厂家信誉良好，有明确的商品标签，有生产日期、保质期、质量等级和是否用转基因油料生产，不许以次充好、以假充真。如将毛油当一级或二级油进行销售，将低价位的植物油掺入高价位植物油中进行销售，牟取暴利，一经查处，乙方将承担全部责任。

4、干货类

干货制品的质量基本标准要求符合国家相关行业标准，干爽，不霉烂、整齐、均匀、完整，无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。确保产品质量稳定，保证营养丰富、绿色安全、海味浓郁、易存放、食用方便，保质期长。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准，尤其是二氧化硫残留量、总砷含量不超过国家卫生标准；木耳类的水分含量不能超过国家标准要求，甲方可根据实际情况对需要的干货制品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的干货制品甲方有权拒绝接受散装豆类需提供生产厂家营业执照、国家机关发出的产品检验合格证书。

5、进口产品

所供货物为进口货物的，应在供货前征求甲方意见，并取得书面同意，方可供货。

（三）食材采购价格参考办法及最高限价

所购食材价格应以北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网（www.ygzapm.com）每月 1 日、15 日发布的平均价为基点（基础价）。北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中的商品最高上浮百分比为 15%。乙方报价不得超过上述相对应的最高上浮百分比。

商品不在北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中时，以京东商城网站当日零售价格确定当日价格（以该网站上商品以销量从高到低排序，前10家网售价的平均价格为准，不再上浮）。如订货商品价格不满足北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网及京东官网的上述要求的，不应配送，乙方应提示更换商品。

此外，要求采用厂家最大规格供货，即同类产品有多个包装规格的，以最大规格产品作为报价及后续供货依据；所有商品必须是市场流通规格，不接受特制商品或定制商品。

（四）食品安全要求

1、提供 100%安全食品，并达到质优、物美、价廉的合格食品，提供蔬菜农残报告。

不得提供以下食品（由此造成的全部经济损失和法律责任由乙方负责）：

（1）腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或其他感官性状异常，对人体健康有害的食品。

（2）含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的食品。

（3）含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的食品。

（4）未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的猪肉及其制品。

（5）病死、毒死或者死因不明的猪肉及其制品。

（6）掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的食品。

（7）用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的。

（8）超过保质期限的食品。

（9）其它违法违规行造成食品安全事件。

（五）食材新鲜度要求

1、规定保质期商品：货物到达甲方所在地时，乙方须保证其保质期限未过 1/3。

2、规定无保质期商品：

（1）蔬菜、水果、禽蛋、鲜肉类商品到达甲方所在地时，应保持其新鲜度，抽检不合格的产品应退换货。

(2) 水产类商品到达甲方所在地时, 应保持其鲜活, 抽检不合格的产品应退换货。

(3) 需要提供商品采购时间信息和建议的保鲜使用时限。

(六) 配送要求

1、配送地点: 甲方指定地点。

2、乙方应及时、准确保障所需物资, 保持 24 小时通讯畅通。食堂食材配送实行每日配送制, 应于前一日下午 16 点前确定次日所需食材的详细品类单, 品类单包含次日所需食材的种类、用量等, 并于次日早晨7点前送达甲方指定地点。

3、甲方因特殊情况需加送食材时, 乙方务必按需准时送达, 不得推诿延误。

4、乙方应详细计划安排配送工作, 防止误点错送, 针对恶劣天气等不可抗力因素建立完善的应急保障机制以确保物资供应。

5、甲方可对乙方提供的商品进行多次定期或不定期抽样送检, 送检商品质量合格的, 检验费由甲方承担, 不合格的则由成交方承担。

6、甲方派专人负责接收并验收, 同时乙方向甲方提供所供食材的详细品类、用量、单价、总价的回单作为结算依据。供货价格不得高于乙方所报调价率。如发现乙方提供的价格不符, 甲方均不予以认可, 并有权终止供应合同。

7、乙方应为资质完备、信誉良好的守法公司, 不得有任何关于食品安全、涉贿违法、服务恶劣的不良记录。

8、乙方应管理正规, 具备丰富的食材配送服务经验, 熟悉配送要求, 有能力高质量的按需配送甲方所需食材。

9、乙方应具备食材封闭保鲜配送的专用车辆及设备, 在车辆限号时能够安排符合要求的其它车辆替换。

10、乙方须安排该公司正式员工按时配送, 要求配送单位固定人员(可采用轮班制), 人员信息须提前报至配送单位相关部门备案, 员工身体健康, 无传染性疾病, 无违法犯罪记录, 持有公共卫生从业人员健康检查证, 热情服务、遵规守法, 具备较强的沟通能力和临时紧急配送调换的处置能力。

11、乙方具备有效期内的 GB/T19001 系列/ISO9001 系列质量管理体系认证、GB/T45001 系列/ISO45001 系列职业健康安全管理体系认证、GB/T24001 系列/ISO14001系列环境管理体系认证, 且认证范围与本项目采购内容(食品类)相关。乙方具备有效期内的 GB/T22000 系列/ISO22000 系列食品安全管理体系认证/HACCP 体系认证, 且认证范围与本项目采购内容(食品类)相关。

12、乙方订货、采购、验货、入库、出库、成本核算等由乙方专人管理。每月应当向甲方报送相关票据和数据汇总分析报告。

13、采购商品价格应以北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心公示的平均价为报价基点，浮动最多不得超过15%。商品不在北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中时，以京东商城网站当日零售价格确定当日价格（以该网站上商品以销量从高到低排序，前10家网售价的平均价格为准，不再上浮）。

14、按北京市财政局相关文件规定，完成甲方年度扶贫产品采购份额，采用平均分配至每月进行购买模式，不得进行突击集中采购。

15、乙方为甲方采购食品、调料、蔬菜、饮料、粮油、水果、奶制品、日用品、洗消品、保洁品、快餐品、肉类、禽类、水产类等物品过程中，应当从正规厂家进货，保证“三证”（营业执照、卫生许可证、产品合格证）齐全，并附有卫生防疫部门的检验票。杜绝质次价高和假冒过期食品进入甲方餐厅。

二、服务质量要求

（一）食品卫生要求

1、确保食品绝对无毒、无害，符合营养和卫生要求，具有相应的色香味等感官性状。

2、蔬菜加工时必须，先摘、再洗、后切的加工流程，洗后菜中不得有泥沙，虫子和杂物黄叶等。用淡盐水浸泡30分钟以上，发现变质腐烂的菜品立即丢弃处理。

3、菜要炒熟、炒透，油炸食品不能炸糊。

4、各种肉类、鱼类等要保持鲜活。

5、必须坚持生熟分开原则，粗加工和精加工分开，过期变质，有毒食物应及时倒掉销毁，绝不能使用。

6、蔬菜瓜果要与肉类、干货、半成品等分类存放，并离地面15公分以上，严禁直接放置地面。

7、接触直接入口食品，必须使用工具，切不可用手直接出售。

8、餐后要及时清理售菜台的卫生，切忌台面脏、乱、差。

（二）个人卫生要求

1、工作人员必须取得健康证并经过安全卫生培训合格后方能上岗。工作人员每年进行一次健康检查并获取健康证，体检不合格者或患有公司认为不适宜在食堂工作的某种疾病，不能在食堂工作。

2、讲究个人卫生衣着整洁，工作时间按要求穿着工作服戴好工帽，负责分餐人员要戴口罩和一次性手套。

3、如发现传染病者应及时报告，并暂停工作，不能带病上岗。

4、食堂工作人员要做好个人卫生，勤洗手，勤剪指甲，勤洗澡，勤洗换工作服。不得留长指甲、染指甲，工作时不戴戒指、手镯、耳环等。

5、厨房和工作时间不准吃零食，厨房内严禁吸烟及随地吐痰。

6、不得在洗碗池内洗涤鞋、袜等物品。

7、工作时不能对着食物说笑、咳嗽、打喷嚏。

8、制作熟食前用洗洁精洗手消毒，并戴上一次性手套，不得直接用手拿熟食品。

9、工作时要穿戴白色工作服、工作帽，分菜员或食堂打菜人员要戴口罩，不得用工作服或围裙擦手、擦脸。

（三）厨房卫生要求

1、刀石、砧板、锅铲、盆、桶、勺等厨房用具在使用前要清洗干净，按规定摆放整齐，刀、石、砧板要生熟分开使用。

2、切完菜，应及时清理垃圾，清洗工作台、地面，并及时清洗切肉机，切菜机等机械设备。

3、货架、油烟罩、蒸箱、炉灶、洗菜池、洗碗池，每天保证清洗干净。

4、开封调料和未用完的米、面、油、菜要按照储存要求进行密封储存。

5、清除卫生死角，防止老鼠、苍蝇、蟑螂等污染食物。

6、定期清理冰柜，保持洁净无异味。

7、垃圾桶要及时清洗干净，保持无异味。

8、餐后及时清理环境卫生，清洗盛菜盆、盆，定点摆放整齐并及时冲洗地面、地沟，确保下水道畅通，无油污、菜渣等。

（四）餐厅卫生要求

1、定期对环境进行消杀。确保地面经常清洗，保持台面净、地面净，无垃圾杂物、无积水、干净清爽。

2、桌面、台凳餐后及时清理，确保干净无残渣，无尘埃。

3、定期清洗墙壁、门窗、风扇、灯管，做到无蜘蛛网。

4、每周一次大扫除，用清洁剂清洗台面、地面、门窗，尽量做到无蝇、蚊、蟑螂等。

5、专人负责回收餐具、垃圾分类工作、监督餐饮浪费现象，确保节约粮食、餐余垃圾精准投入，餐厅无异味。

（五）烹调卫生要求

1、各厨师应每餐对所需锅、盆、铲等工具用清洁剂彻底清洗，以保证菜肴不变污染。

2、油、盐、调料用后应及时清理并加盖，以防被污染。

3、掉于灶台或地面的肉菜未经清洗不得直接放下锅。

4、厨师炒菜前必须对各类菜品、调料进行检查，发现质量问题应拒绝使用并报告主管。

5、烹饪菜肴，必须煮熟煮透。

6、厨师必须安排专人对冰柜进行管理，冰柜物料应按顺序存放，生熟分开，半成品与成品分开，并按先进先出的原则加以使用。

7、下班前各厨师应将各自的使用工具清洗干净后放置于定点位置，彻底检查工作是否全面完成。

（六）仓库管理要求

1、原材料必须通过正规的途径采购材料，严禁向供货商收取任何回扣和好处费。

2、采购食品及其它辅助料必须符合国家有关食品安全标准和营养要求，并具有良好的感官性状，不得进购假冒伪劣材料。

3、仓管员对所购进的食品及辅料必须严格检查，对不符合食品安全要求及假冒伪劣物品一律拒收。

4、货品按性质分类存放，并粘上标识，注明进货日期，做到先进先出的原则，食品要离地面、离墙，不能和清洁用品、有强烈气味、有毒、有害化学物品一起存放。

5、仓管员应经常对库存物料品质进行检验，对库存时间过长并超过保质期的或因其他原因出现迂腐变质、生虫霉变的食品和辅料及时报废处理，不得发出仓库使用。

6、仓库必须长期保持清洁和干燥，不得有鼠、虫、苍蝇等。

（七）餐厅环境卫生检查标准：

1、门、窗：门窗上的玻璃无污迹、指纹，清澈透明，窗帘上无浮灰，窗槽内无灰沙，门槽内无疆灰，门上无污迹。

2、墙壁：踢脚线不得有污迹，护墙壁定期擦拭，电线、开关要擦干净（不能用湿抹布擦，避免弄脏墙面）。

3、天花板：定期清洁通风口槽，灯具及时保养、维修。

4、地面：闭餐后须及时清理地面，地板须擦光亮，不留死角。

5、服务柜台：闭餐后及时收去柜台上的物品，擦拭干净。

6、桌椅：桌椅要干净，无灰迹，无油渍。

7、餐具：玻璃器皿出洗碗间后，服务人员应检查器皿是否存在破损和污迹，存在应退回洗碗间，做好清洁后的消毒工作，保证餐具卫生、干净。

（八）服务质量

1、餐厅设经理、服务员，保持有岗、有人、有服务，服务规范，程序完善。

2、服务人员仪容仪表要端庄大方；服务语言规范，服务态度亲切和蔼，讲话音量适中，做到主动打招呼，有问有答，文明礼貌；服务人员在工作中要维护好食堂就餐秩序。

3、服务人员要精神饱满、礼貌待客，做到微笑服务，不得与就餐人员发生口角；服务要积极主动，热情周到，细致入微。就餐人员就餐过程中，坚持三勤服务，即“嘴勤、手勤、眼勤”，认真征询听取用餐人员的意见建议，并及时改进提供服务质量。

4、工作期间要坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活、不乱串岗位、不私自外出，不得闲聊，禁止饮酒；就餐期间服务人员要做好巡查，及时补充餐品、桌上用品，及时打扫餐桌，抓好各个部位卫生死角。

三、餐饮服务人员要求

1、岗位配备设定及要求

上岗人员须具有与甲方相适应的、富有经验的厨师团队与工作人员，能够满足甲方用餐要求，持有有效的北京市卫生系统的健康证明。

2、岗位数量标准为不低于40个。管理岗位2个，包含经理岗位1个、服务主管岗位1个；厨师岗位不低于20个，包含热菜厨师岗位、凉菜厨师岗位、小吃厨师岗位、面点厨师岗位；服务岗位不低于10个，其他岗位不低于8个。具体要求如下：

序号	项目	岗位	数量
1	食堂	经理	1
2	服务	主管	1
3	厨师	厨师长	1
4	厨师	高级厨师	1
5	厨师	热菜厨师	5
6	厨师	凉菜厨师	4
7	厨师	小吃厨师	4
8	厨师	面点厨师	5
9	服务	三楼大餐厅	4
10	服务	三楼小餐厅	1
11	服务	三楼外包人员餐厅	1
12	服务	二楼大餐厅	4
13	其他	切配	4
14	其他	三楼大餐厅洗刷	2
15	其他	二楼大餐厅洗刷	2

3、食堂经理岗位：有较强的团队管理和财务经验，有合理分配工作的能力，身体健康，具备大专以上学历，2年以上餐饮管理行业经验。可以培训和考核下级厨师，掌握食品生产质量的要求和标准，具有丰富的中西餐原材料采购、供应、库存的知识，熟悉《食品安全法》及相关法律、法规；具有食品卫生、营养学、厨房管理学等相关知识；具有良好的沟通、协调能力和组织能力。

4、厨师长岗位：具有十年以上厨房工作经验，五年以上厨师长工作经验，掌握各菜系的烹饪知识及操作过程，熟悉厨房各设备性能、使用及保养方法，严格执行食品卫生法，懂得成本核算、食品原料及食品营养知识，具有较强的协调管理能力。持有相关证件。

5、厨师岗位：持有相关证件。具备优秀的服务意识和团队精神。从事餐饮工作三年以上，了解各菜系的烹饪知识、食材性质及加工方法，熟练掌握主要菜系制作，具有食物主要配制方法的能力。

6、面点厨师岗位：熟练制作中式及西式面点，三年以上工作经验。

7、乙方依据甲方要求，定期进行部分厨师团队和管理人员轮岗。

8、食堂工作人员须报甲方认可备案后方可上岗。乙方应当向甲方提供工作人员的身份信息及业务分工，人员变动需提前通知甲方。

9、所有服务人员应具有良好的职业道德，良好的法制观念，守规保密意识，政治上可靠，无违法乱纪前科。乙方全体工作人员应当签订《保密承诺书》，了解国家相关保密法律法规，知悉应当承担的保密义务和法律责任，自觉保守国家机密和工作秘密。

10、乙方工作人员应当自觉遵守甲方单位相关规章制度和纪律规范，不得有影响甲方单位形象的不当言行。

11、所有服务人员衣帽穿戴整洁、举止端庄、语言得体、态度礼貌、和蔼，不得因任何原因与就餐人员发生争执。

12、所有服务人员应身体健康，符合卫生防疫部门要求，必须持有健康证上岗。

13、餐厅服务人员应体貌端正、口齿清楚，熟练掌握礼仪服务及程序，迎宾送客大方得体。

14、食堂按照规定就餐时间准时开餐。闭餐时及时清扫卫生，迅速清洁用餐人员餐具。

15、甲方具有要求乙方对违反上述规定或不适应岗位的人员予以更换的权利。

四、餐厅使用规范

1、乙方应按照规定在餐厅进行广告宣传，不得擅自悬挂未经批准的广告牌。

2、按照《消防法》的相关规定，餐厅负责人为防火安全第一责任人。餐饮责任区域内不得遮挡、移动、拆除消防设施，不得堵塞消防通道，不得存在火灾安全隐患或其他不安全因素。

3、乙方应做好全部餐厅环境卫生管理，应保持餐厅内墙面、桌椅、地面、餐厅门前等卫生区域干净整洁，做到无污染、无水渍、无垃圾、无杂物。配合做好管线、屋顶等专项清洁工作。配合物业公司做好餐厅内桌椅、地面、门窗、管线、屋顶的专项检查。

4、严禁私自增加大功率用电设备，严禁私自改造供电、供水、供气管线，特殊改造必须按呈批制度执行。

5、餐饮公司如聘用电工等工程类员工，必须持证上岗，并将相应证书在物业公司备案。

6、餐厅作业人员应爱护公物，严禁出现人为损坏门窗、墙面、屋顶、地面、管线、桌椅等公共设施设备的行为。

7、乙方在使用加温台、洗碗机等大型炊具设备时，应按照使用说明书要求作业，不得违规操作。乙方有义务对员工进行岗位技术培训，做好经营范围内的成品保护工作。

8、乙方应具备节能意识，按照甲方节能的相关规定，认真做到关水、关电、关空调、关气。严禁浪费能源现象的发生，配合做好物业公司的监督检查工作。

五、甲方提供的条件及职责

1、甲方为乙方提供厨房所需的各种灶具、厨具、餐具、冷库、冰箱、冰柜、电器、水暖等各种设备和用具。甲方负责对上述设备设施进行日常维修、维护和更新。如上述设备设施和用具出现人为原因的损坏，由乙方承担维修费用。

2、甲方为乙方提供办公室一间（兼乙方值班人员宿舍），配备电话1部、电脑2台、冰箱1台、打印机2台、保险柜1个、办公桌2个、沙发1个、柜子2个。

3、甲方委派一名食堂管理员负责协调餐厅各项工作。

4、甲方食堂管理员有权检查和监督乙方是否按国家食品卫生法加工、制作各种食品，有权参与和检查乙方提供的每周早、午、晚餐食谱并提出修改意见。

5、甲方管理员全程监督乙方订货、采购、验货、入库、出库、食谱安排等工作。有权采用现场检查、查验票据、材料提交等方式履行监督职责，有权提出质疑和建议，有权要求乙方做出书面说明和解释。

6、作为结算依据的材料，必须经由甲方管理员签字认可方为有效。

六、乙方日常工作及职责

1、乙方订货、采购、验货、入库、出库、成本核算等由乙方专人管理。每月应当向甲方报送相关票据和数据汇总分析报告。

2、采购商品价格应以北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心公示的平均价为报价基点，浮动最多不得超过15%。商品不在北京京丰岳各庄农副产品批发市场中心官网发布的价格名录之中时，以京东商城网站当日零售价格确定当日价格（以该网站上商品以销量从高到低排序，前10家网售价的平均价格为准，不再上浮）。

3、按北京市财政局相关文件规定，完成甲方年度扶贫产品采购份额。采用平均分配至每月进行购买模式，不得进行突击集中采购。

4、各餐厅和各操作间内使用的抽纸巾和洗消用品，由乙方负责购买，费用含在外包管理费中。

5、乙方负责甲方工作日及国家法定节假日所有工作人员的一日三餐、加班餐及会议用餐。

6、乙方员工应遵守甲方有关规定和制度，爱护甲方餐厅内外设备设施，工作中注意节水节电、减少食源性浪费和食品浪费，倡导勤俭节约，践行光盘行动。

7、乙方应当按照卫生防疫部门的要求进行食品样品留存。如发生食品防疫卫生问题或者食物中毒重大责任事故，由乙方承担全部事故责任并负责一切善后工作。

8、乙方应当提前向甲方提供下一周的菜谱，甲、乙双方签字或确认后，乙方人才可执行。

9、乙方人员应积极配合甲方管理员的工作，服从甲方管理员的工作安排和指导。

10、乙方为甲方采购食品、调料、蔬菜、饮料、粮油、水果、奶制品、日用品、洗消品、保洁品、快餐品、肉类、禽类、水产类等物品过程中，应当从正规厂家进货，保证“三证”（营业执照、卫生许可证、产品合格证）齐全，并附有卫生防疫部门的检验票。杜绝质次价高和假冒过期食品进入甲方餐厅。

11、乙方要保证用气、用水、用电方面严格执行国家相关规定，杜绝违规操作。如因乙方原因发生安全责任事故，由乙方承担全部事故责任并负责一切善后工作。

七、费用结算。

1、二楼大餐厅、三楼大餐厅、物业餐厅，早餐标准每人每次不低于8元，午餐标准每人每次不低于22元，晚餐标准每人每次不低于8元。

2、每月月底前甲方按每天早餐、午餐、晚餐刷卡机内刷卡就餐人次明细清单，向乙方指定账号划款，凭发票结账。

3、外单位人员来甲方单位办事，需自助用餐的，大餐厅用餐标准按早餐不低于8元、午餐不低于22元、晚餐不低于8元备餐，由甲方经办单位在用餐一天之前填写工作餐审批单，经甲方综合事务中心主任签字后生效。

4、上述1、2、3项为每月的采购费用计算依据，由甲方根据有效票据等材料核算出采购费用后，往乙方指定账号划款，凭发票结账。

5、每周两次，乙方按甲方网上订购主食、小点心、面包的数量，为甲方用餐干警保质保量加工制作不少于8种主食、小点心品种及面包类品种，由甲方用餐干警自费购买。

6、合同执行过程中，采购费用每月如出现差额，以实际刷卡数量和客饭工作餐审批单为准进行结算。