政府采购项目

公开招标

市人力资源社会保障大厦餐饮服务项目

服 务 合 同

（编号：XCZX2024-0023）

甲　方：西安市社会保险管理中心

乙　方：西安鸿立昊餐饮服务有限公司

鉴证方：西安市市级单位政府采购中心

2024 年 5 月

中国　西安

服 务 合 同

甲　方：西安市社会保险管理中心

乙　方：西安鸿立昊餐饮服务有限公司

鉴证方：西安市市级单位政府采购中心

鉴证方就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为市人力资源社会保障大厦餐饮服务项目（项目编号：XCZX2024-0023）中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及西安市市级单位政府采购中心招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，达成如下合同条款。

一、总则

依据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，甲、乙双方本着平等互利、诚实守信的原则，经协商一致，就甲方将西安市人力资源和社会保障大厦2024-2027年度餐饮服务项目承包给乙方，特订立本合同，望共同遵守。

二、合同标的物内容及数量

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	数量	单价	金额
1	原材料采购	详见投标文件	月	36	36	119500.00	4302000.00
2	劳务费	详见投标文件	月	36	36	99966.69	3598800.84
合计	人民币（大写）柒佰玖拾万零捌佰元捌角肆分 ￥：7900800.84						
说明	无						

三、服务条件:

（一）服务地点：西安市人力资源和社会保障大厦职工餐厅。

（二）服务期：合同总期限为三年，自2024年5月1日至2027年4月30日，合同一年一签，续订条件为乙方满足甲方供餐要求，合同期内未出现严重质量安全事故且考核成绩达良好以上。

（三）本合同为第一期：自2024年5月1日至2025年4月30日止。

四、合同价款

（一）合同三年期总价款为人民币（大写）柒佰玖拾万零捌佰元捌角肆分；￥7900800.84元。当前第一期合同总价款为人民币（大写）贰佰陆

拾叁万叁仟陆百元贰角捌分；￥2633600.28 元。

（二）合同总价包括：原材料采购费、劳务费。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

五、款项结算

（一）结算方法

1、月度原材料采购费用结算方法：以售饭系统统计的实际就餐刷卡人数据实结算，餐费标准为早餐 6 元、午餐 22 元、晚餐 5 元；其中就餐员工个人支付标准为早餐 1 元/人、午餐 4 元/人、晚餐 5 元/人，甲方支付原材料采购费标准为早餐 5 元/人、午餐 18 元/人，结算时间节点为每月 20 日，本合同期内甲方支付原材料采购费总额上限不超过 1434000 元。

2、月度劳务费用结算方法：（按一年劳务费总价÷12 个月）×（1-10%），扣除的 10%作为合同期内奖惩预留金。奖惩预留金在本年度合同期结束后依据考评结果支付。本年度合同期内甲方支付劳务费及奖惩预留金总和上限为 1199600.28 元。

（二）支付进度：甲方每月 25 日前以转账方式结清当月劳务费和原材料采购费用（如遇公休或节假日，转账期顺延），其中原材料采购费用按实际刷卡就餐人数结算。如遇公休或节假日，转账期顺延。

（三）支付方式：银行转账。

（四）结算方式：乙方开具发票，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

六、双方的权利和义务

（一）甲方权利与义务

1、甲方的权利

（1）甲方有权对乙方的服务业务，按照考核标准进行监督、检查和考核，并适时对考核方案及评分细则进行修订（考核方案详见附件 1，相关考评、测评表详见附件 2、3）。乙方在合同期内 2 次季度综合评分低于 85 分或出现严重事故，甲方有权终止合同，乙方不得有任何异议。

（2）甲方有权对乙方的各类采购食材质量和价格进行核审，质量不得低于大型超市同类产品，价格不得高于大型超市团购价格（含运送费）。对乙方食材采购价格超过大型超市团购价格的，甲方有权按大型超市同类产品团购价格核审执行或要求改变进货渠道，并进行记录和扣减评分。

(3) 甲方有权对乙方服务过程中存在的问题提出整改意见和要求，并监督其执行，对执行整改不力，甲方有权进行记录和扣减评分。

(4) 甲方有权要求乙方严格执行安全生产标准，遵守安全操作规章制度、并对乙方履行安全操作职责情况进行监督、考核，甲方有减扣包厨费用的权利。

(5) 发生事故后，甲方有权根据有关规定组织、参与事故的调查，有权对乙方事故进行统计上报，对隐情不报或弄虚作假的，甲方有减扣包厨费用的权利。

(6)按照国家的有关规定,甲方有权要求乙方员工持证上岗,如有违反,甲方有权减扣乙方包厨费用。甲方有权检查监督乙方员工配备数量和厨师等级证等,并根据考核办法对违反情况做出相应记录和扣减评分。

(7) 甲方有权对乙方员工随时进行身体健康证检查，对乙方违反规定无证上岗人员有权责成立即辞退，并对乙方做出相应记录和扣减评分。

(8) 甲方有权对乙方使用宿舍进行安全检查和人员住宿情况进行核实，乙方须提供个人入住名单报甲方审核，按甲方分配方案进行入住，不得私自随意乱调配。对违反住宿管理规定的，甲方有权取消居住权，并做出相应记录和扣减评分。

(9) 甲方有权根据对乙方配备人员进行考勤登记检查。

(10) 甲方有权对配属给乙方的各种库房、办公室、宿舍等保障用房安全情况、办公环境、住宿环境、库房管理、物品摆放等进行检查。乙方须按甲方管理规定和要求，做好使用管理，确保秩序正规。违反规定的甲方有权限期责令整改。

2、甲方的义务

(1) 为乙方派遣人员提供符合国家安全、卫生标准的住宿、办公及工作场所。

(2) 负责按照结算方式、结算时间、考核结果向乙方支付乙方相关服务费用。

(3) 协助乙方处理紧急、突发事件。

(二) 乙方的权利和义务

1、乙方的权利

(1) 乙方有权要求甲方按合同约定和考核结果，及时支付相关服务费用。

(2) 对甲方的违规指挥、强令冒险作业，有权拒绝执行。对由此而产生的打击报复行为，有权向上级或有关部门举报。

(3) 乙方有权按照合同约定，要求甲方提供可保证正常工作的条件和环境。有权要求甲方提供必要的办公室及员工生活住宿条件。

2、乙方的义务

(1) 乙方要严格遵守甲方制定的《市人社大厦职工餐厅工作规范及标准》（附件 4）以及各项规章制度和其它行为规范。

(2) 乙方须按合同要求足额配齐各级厨师等服务保障人员，向甲方提交相关证件复印件备查。

(3) 乙方应爱惜厨灶、厨具、餐具和各类设施设备，认真做好日常维护保养及检验检测，严格操作规程，不得违规操作。设施设备维修实行责任制，做到谁使用、谁负责，谁损坏、谁维修。

(4) 乙方应依法用工，及时足额支付劳动报酬，并独立承担由此引发的劳资纠纷，甲方不承担任何责任。

(5) 乙方负责餐厅病媒防治所产生的全部费用，具体实施由甲方监督执行，凡不符合病媒防治工作标准要求或达不到病媒防治效果的，甲方有权终止乙方进行病媒防治工作。

(6) 乙方必须制定安全生产事故应急预案、急救预案和紧急事故处置预案并报甲方留存备案。

（三）费用承担

1、甲方承担费用

(1) 水、电、气费用由甲方承担。

(2) 餐厅桌椅维修维保费用由甲方承担。

(3) 餐厅操作间及公共区域的水、电、网络、监控等基础设施维修费用由甲方承担。

(4) 餐厅照明灯具及公共设施维修维护费用由甲方承担。

(5) 餐厅餐卡网络设备系统及餐厅公用 LED 显示屏维修维护费用由甲方承担。

（6）甲方临时性指定的工作任务和专项保障任务所产生费用由甲方承担。

（7）甲方要求制作的餐厅宣传展板及标识等所产生的费用由甲方承担。

2、乙方承担费用

（1）乙方承担餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。

（2）乙方承担餐厅工作人员劳务费用。

（3）甲方免费为乙方提供住宿和办公场所，相关配套所产生的费用由乙方承担。

（4）甲方免费提供现有餐厨设备，服务期内的设备维修、报废更新、设备添置及餐具小件购置均由乙方承担。

（5）餐厅运水烟罩、燃气报警器、燃气灭火系统、排油烟系统等的清洗、维修维护及检测费用由乙方承担。

（6）餐厨垃圾清运处理费用由乙方承担。

（7）餐厅日常运行所需餐具及低值易耗品购买费用由乙方承担。

（8）餐厅病媒防治工作由乙方聘请具有专业资质的公司实施，费用由乙方承担。

（9）餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。

（10）乙方自我宣传的相关费用由乙方承担。

七、服务质量保证

（一）服务内容

承担大厦职工餐厅原材料采购、餐饮服务管理、食品加工出售、保洁卫生及病媒防治、餐厨垃圾处理、餐厨设备及低值易耗品配置、餐厨设备维修及检测等餐饮服务保障相关工作。

（二）供餐内容及要求

大厦职工餐厅实行单人一次刷卡自选式就餐。

1.供餐要求：实行工作日早、中、晚三餐正常供餐。同时，按甲方指定时间段做好保障供餐。

2.供餐时间：

早餐供应时间：7:30——9:00

午餐供应时间：11:40——13:30

晚餐供应时间：17:30——19:00

其他时间供餐根据甲方需求安排

3.供餐内容：

餐别	供餐内容
早餐	菜品不少于6种（荤菜不少于2种、素菜不少于4种），开口小菜不少于4种，稀饭粥类不少于2种，胡辣汤、油茶、芝麻糊等风味品不少于2种，包子、花卷、馒头、油条、油饼、发糕等中式面点不少于4种，面包、蛋糕、吐司、三明治等西式糕点不少于2种，牛奶或酸奶（质量价格中优）、豆浆、蛋类为每日早餐标配。
午餐	炒菜供应：菜品不少于8种（主荤不少于2种、半荤不少于2种、素菜不少于4种），米饭2种（白米饭、杂粮米饭）；小吃档口供应：泡馍、小炒、水盆、冒菜等风味小吃不少于1种；面食档口供应：炸酱面、油泼面、拌面等面食1种。自助供应开口小菜不少于4种，杂粮不少于2种；汤品不少于2种（荤素各1种）；水果1种。
晚餐	炒菜品种不少于 4 种（其中荤菜不少于 2 种、素菜不少于 2 种，不可与午餐菜品重复），馒头、包子等主食品种不少于 2 种，稀饭等粥类不少于 1 种，面食不少于 1 种（以汤面食类为主）。
备注	鱼类和牛羊肉类菜品，每周供应不少于1次。

（三）员工配备要求

1、所有派遣员工必须身体健康，上岗前须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并持有有效健康证，无证人员不得上岗。

2、相关岗位人员须持有相应等级的职业资格证书和甲方合理要求的证件，并且技术水平过硬，能够保证服务质量。

3、派遣员工必须符合国家劳动法规定的年龄要求，不得配备超龄或不足法定年龄的员工。

4、项目须配备专业维修工保障餐厨设施设备正常运行，维修工须持证（电工证）上岗。

5、员工数量要求：

大厦职工餐厅项目所需配置员工数量为25人，具体情况见下表。员工由中标乙方自行招聘，员工工资和社保、医保等福利待遇及意外保险等均由乙方承担。

大厦职工餐厅项目配置员工数量明细表（25人）

名称	工种	数量	单位	最低岗位要求	备注
经理		1	名	大专学历1人	
文员		1	名	中专学历1人	
厨师长	大工	1	名	高级1人	
炒锅	大工	3	名	技师 1 人、高级 1 人、中级 1 人	
切配	大工	2	名	技师 1 人，高级 1 人	
	小工	2	名	初级工 2 人	
面案	大工	2	名	技师 1 人、高级 1 人	
	小工	2	名	初级 2 人	
凉菜	小工	2	名	中级 1 人、初级1人	
服务员	小工	2	名	普工 3 人	
粗加工	小工	3	名	普工3人	
洗消保洁	小工	3	名	普工 3 人	
维修工	大工	1	名	电工证	
说明	1、所有拟上岗人员须提供健康证； 2、需要提供职业等级证书人员须提供职业等级证。中式烹调师等级分五个等级，分别是：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）、技师（国家职业资格二级）、高级技师（国家职业资格一级）。 3、以上岗位要求为最低要求。				

（四）服务要求

1．乙方在业务履行过程中要服从甲方对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，严格执行甲方相关管理规定，并按甲方制定的标准（考核办法及评分细则）接受考核及相应处罚。

2．原材料采购总金额中，采购832平台扶贫单位金额必须达10%以上。按甲方指标分配要求，从合同签订之日起，6个月内完成甲方年分配任务，未按时完成的从乙方应结算费用中扣除。

3．操作间、餐厅、员工宿舍、库房等区域的水、电、气等基础设施改造必报备人采购审核批准，公共区域悬挂、摆放、张贴宣传广告等须报甲方审核同意。

4．采购蔬菜每次必须进行农药残留检测，检测设备由乙方配置，检测环节由乙方负责。

5．乙方必须向甲方每月提供运行成本明细,报甲方进行核算备案。甲方成本核算小组负责市场询价，乙方食材采购价格不得高于大型超市团购价格（含运送费）。

6．乙方提供外卖服务收款只允许通过扫描“智联机关”就餐二维码和后勤服务保障卡刷卡方式收取，未经甲方批准不得通过其他方式收款。

7．乙方须向甲方提供供餐服务保障方案。

8．餐具保持完好率（指餐具无裂缝、无豁口或破损）在98%以上。所更换餐具须符合甲方要求和规格，更换凭据须报甲方备案留存。

9．厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具补充更新，须符合甲方要求和规格，更换凭据须报甲方备案留存。

10．所使用低值易耗品必须符合国家质量标准。

11．餐厅病媒防治工作，必须聘请具有专业资质公司具体组织实施。每次相关工作资料须报甲方备案留存。

12．乙方制作的宣传展板和标志标识等每年至少更换一次。

13．餐厅工作人员业务培训每季度不少1次，培训资料须报甲方备案留存。

14．乙方承担服务期内全部生产安全责任。

15．乙方应严格遵守并执行甲方制定的考核管理等制度。

16．各种设施设备必须悬挂或粘贴操作规程标识牌，按操作规程进行操作，严禁违规操作使用。

17．乙方必须确保食品质量和食品卫生安全。

18．乙方要严格遵守甲方制定的食品外卖管理规定，出示外卖食品原材料成本和预售价格，售卖价格须经甲方审核批准。

19．乙方须严格遵守食品卫生安全法规，餐具每餐前经过消毒，餐厅每餐前后打扫，保持整洁。

20．乙方派遣人员每年进行一次健康体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准，持有效健康证上岗。

21．乙方不得采购“三无”产品、加工霉烂变质商品或不卫生的食品。不得销售未向甲方报备的食品和不符合食用标准的食品。

22．乙方须按规定要求和操作规程，做好排油烟系统的日常维护保养及检验检测,相关台帐须报甲方备案留存。

23．乙方须按规定要求和操作规程，每日做好天然气安全使用记录及消防设备维保记录,记录台帐须每月报甲方备案留存。

24．库房落实架子化、箱子化、标签化，食材必须有分类标识牌。

（五）其他要求

1．采购原材料由乙方自行检查验收登记，甲方进行监督及抽检。乙方须确保所采购原材料可溯源追查，不得采购劣质或过期产品。

2．甲方有权对乙方进行成本核算，乙方须提供相应的票据、出入库记录、登记簿等，并保证其提供资料的真实性和完整性，乙方获取净利润不得超原材料采购总额的 10%。

3．乙方对甲方现有餐厨设备及餐具用品需要更换或报废时，须报甲方许可。合同期满或乙方提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%，且设备为甲方所配置原品牌同等级。

4．乙方应严格遵守国家有关安全生产的法律法规，定期进行消防设施安全检查，发现隐患及时上报，配合甲方及时处理各类隐患。

5．乙方须加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产管理机制和安全生产管理制度，教育所属员工严格遵守安全操作规程，承担所有安全事故及安全生产责任。

6．乙方须制订生产安全事故应急救援预案及紧急事故处置应急预案，适时组织应急处置演练活动。

7．定期召开安全生产动员会，及时传达上级主管部门有关安全生产精神。定期对员工进行消防、设备规范操作的培训教育，增强全员安全生产意识。

8．乙方员工因工或非因工发生人身伤、残、亡或财产损失的，由乙方承担。

9．甲方为乙方提供的住宿及办公场所，由甲方根据需求实行统一调配。

10．乙方添置餐厨设备、小件报甲方备案登记，3年服务期满后产权归甲方所有。

11．乙方入场开始运营所使用餐具必须为新品。

（六）相关定义

1．餐具：指用于分发或摄取食物的器皿和用具。餐具包括成套的金属器具、陶瓷餐具、茶具酒器、玻璃器皿、盘碟和托盘以及用途各异的各种容器和手持用具。如：碗、筷、勺、分餐盘、碟、茶具酒器等就餐手持用具。

2．厨具：指以厨房电器为主的厨房用具，包括灶具、炊具、厨房电器和橱柜等。如：菜刀、锅、菜墩、各种铝盆、汤桶、蒸箱、冰箱、烤箱、消毒柜、和面机等。

3．低值易耗品：指劳动资料中单位价值在规定限额以下或使用年限比较短（一般在一年以内）的物品。如抽纸、抽纸盒、洗洁精、洗衣粉、绞手套、线手套、扫把、撮箕、刮皮刀、抹布、工作服等用品。

八、安全生产

为确保双方签订的《服务合同》安全、高效的履行，切实搞好西安市人社大厦职工餐厅餐饮服务工作的安全管理，乙方应与甲方签订安全生产服务合同，详见合同附件5。

九、验收

（一）本合同服务期满后，先由乙方进行就服务内容进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份，并据此退还履约保证金。

（二）每月服务期结束后，甲方按照合同约定及相关标准对服务进行验收，并支付当月服务费用。

（三）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（四）验收依据：

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、国家相应的标准、规范。

十、违约责任

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）当事人一方不履行或不完全按照本合同约定旅行其义务的，市委违约，应承担违约责任，并支付本合同总额5%的违约金。

（五）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款5%的违约金。

（六）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

（七）本合同期限未满，一方要求终止合同的，应按照合同约定和国家有关规定解除合同，并赔偿由此给对方造成的经济损失。

（八）由于一方违反合同约定，违规操作导致责任事故，给对方造成经济损失的，应赔偿对方全部直接经济损失。

十一、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影

响本条款的效力。

十二、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 2 种方式解决：

1、提交西安仲裁委员会仲裁；

2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十三、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十四、合同生效

本合同一式拾份，甲方持叁份，乙方持叁份，鉴证方持壹份，西安市财政局政府采购管理处备案叁份，本合同甲、乙、鉴证各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

（一）鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。

（二）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

甲 方	乙 方	鉴 证 方
西安市社会保险管理中心 （盖章）	**西安鸿立昊餐饮服务有限公司** （盖章）	**西安市市级单位政府采购中心** （盖章）
地址：西安市雁塔区建工路28A	地址：陕西省西安市新城区尚勤路98号	地址：西安市未央区文景北路16号白桦林国际B座
邮编：710000	邮编：710005	邮编：710018
法定代表人：雄段印家	法定代表人：平吴印纪	业务二处负责人：（签字）
被授权代表：（签字）	被授权代表：（签字）	审核人（签字）：
电话：029-82281290	电话：029-87399337	承办人（签字）：
传真：	传真：029-87399337	电话：029-86510151-80705
	开户银行：中国工商银行股份有限公司西安民乐园支行	传真：
	帐号：3700021309200009259	
日期：2024年4月27日	日期：2024年4月27日	日期：2024年4月28日

合同附件1:

市人社大厦职工餐厅餐饮服务考核方案

市人社大厦职工餐厅餐饮服务采用全外包模式，按照国家颁发的《餐饮业食品卫生管理办法》和《中华人民共和国食品安全法》等相关法规要求，依照合同业务需求标准和内容，结合中心目标任务，制定本考核方案。

一、考核宗旨

通过对包厨单位原材料采购、饭菜加工、服务质量、满意调查等全流程考核，加强对餐厅的监督检查，达到对包厨单位服务保障工作的管理和指导，实现安全供餐、福利供餐、优质供餐，促进生活服务保障工作高质量发展。

二、考核领导小组

组　长：西安市社会保险管理中心副主任

副组长：西安市社会保险管理中心综合管理部部长

工作人员：西安市人力资源和社会保障大厦综合管理办公室相关工作人员

三、考核内容和标准

操作间规划、制度台账、原材料采购、食材检测、库房管理、设施设备管理、水电气安全、饭菜加工和出售、食品留样、餐具清洗消毒、厉行节约、垃圾分类、卫生保洁、宿舍管理、意见投诉等均为考核内容。具体标准为：

（一）采购验收考核

1、食材采购必须制定采购计划，明确采购产品名称、规格、型号、数量、供货期限等信息，不得采购野生动物。

2、建立食材来源台账，严格执行验收管理制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识。验收时要索取、查验采购产品的相关证明、票据、凭证及验收报告。

3、监管部门随机对包厨单位食材进行检查检测，不得出现不合格食材。

4、包厨单位必须对采购的蔬菜进行农药残留检测，大厦综管办随时进行抽测。

5、对质量问题较突出的食材，报备大厦所在地市场监管部门，做好重大突发事件处理登记以及后续处理情况追踪。

（二）食品设计合理性考核

1、包厨单位主副食品类不得少于招标文件规定的基本需求标准，品种体现多样化。

2、色、香、味、形符合要求；营养配置合理，突出特色，体现个性化选择；每季度满意度测评不得低于90%。

3、日常供餐必须按计划菜单执行。未经批准，无特殊情况不得随意调换或更换。

（三）安全考核

1、食品卫生考核

（1）原料采购、运送、保管、使用过程不能出现污染。

（2）原料储存、使用不能出现鼠咬、虫蛀、霉变情况。

（3）粗菜细作，突出家常味。出售食品鲜嫩可口，不得有异物、异味，更不能有霉变迹象。

（4）食品储存、加工以及设备、工具使用，必须做到荤素分开、生熟分开、冷热分开。

（5）凡发生食品安全事故，无论事故大小，该项考核为不合格。

2、人员卫生考核

（1）服务人员必须持健康证上岗，且每年体检一次。

（2）工作人员班前班后坚持洗、消制度，严禁“三长”。

（3）工作人员进操作区域必须着工作服、戴帽子，售饭时必须戴口罩和卫生手套，并保持干净卫生。

3、环境卫生考核。

（1）操作间病媒防治工作必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体落实，产生的费用由包厨单位承担。

（2）操作间和餐厅设施物品放置有序，无污尘、油垢。

（3）操作间下水沟无堵塞、无积物。

（4）及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无废弃物、无水、无污渍、无油渍，并指定专人负责各区域卫生检查、记录。

（5）洗手池及洗手间清理及时、干净无异味，手纸、洗手液配置齐备不断档。

（6）清洁工具严格按照西安市市场监督局工作人员规定的位置存放，摆放整体，防止食品污染。

4、操作间安全考核

（1）操作间必须有安全用电、用气、用设备操作规程。

（2）操作间设专人主抓安全生产工作，建立日常检查台账。

（3）严格执行班后关闭操作间电、气总阀，做好断电情况下的换气、通风等工作。

5、意外事故考核

（1）健全《食品安全应急处置预案》、《餐厅公共卫生突发事件应急预案》、《餐厅消防安全疏散应急处置预案》、《餐厅停水停电停气应急预案》、《餐厅电气和设备使用安全事故应急处置预案》，建立安全事故处理机制，并按照方案演练和应急处置。

（2）就餐过程中因地面清理打扫不及时导致就餐者发生安全事故，按服务不合格对待，由此引发的一切责任由包厨单位承担。

（3）因原材料采购、运送、加工、供应等环节污染造成食物中毒，按服务不合格对待，包厨单位承担一切后果，并依法追究责任。

（4）因水电、气、设施设备使用不规范或其他自身问题引发的安全事故，按服务不合格对待，包厨单位承担全部责任。

（四）供应考核

1、每周三 17:00 前完成下一周食谱制定，经相关大厦综管办审核后发布相关信息。

2、指定专人维护餐厅秩序和人员引导，并对分餐技能、服务态度等供应环节进行巡检。

3、售餐前对餐桌、餐椅进行清洁，对分派菜肴、盛装食品的工具器具进行清洁消毒并摆放整齐。

4、餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上。

5、筷子每三个月必须更换一次。

6、实行饭菜品尝制度，指定专人在售餐前10分钟对出售的食品进行品尝，并建立品尝台账，明确责任人。

7、安排专人检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常食品立即撤回。

8、售餐时使用清洁托盘等工具，防止从业人员手部直接接触食品（预包装食品除外），并对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。

9、出售食品温度适宜，热类饭菜温度不低于60℃。

10、餐纸配置到位、摆放整体，餐桌无残留物、油渍。

11、工作人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情，不得有怠慢或与就餐者发生矛盾等现象。

（五）食品留样考核

1、食品留样由专人负责、专人操作、专人登记。

2、食品留样要配备专用留样工器具，留样容器大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

3、留样食品在充分冷却后，按品种分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，并在外面贴上标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息，按照时间顺序分类保存在冷藏柜中。

4、留样食品不少于125g,在冷藏条件下必须存放48小时以上。

5、发生食物中毒、疑似食物中毒事件或者其它情况需要时，要全力配合相关部门依法对留样食品进行检验。

（六）设施设备管理考核

1、建立设施设备管理责任制，每台设施设备要建档立卡并指定专人管理。

2、使用前要检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

3、严格按操作规程操作，不得让设备超压、超温、超速、超负荷运行，操作中要有防止人员受伤害的防护措施。

4、使用后及时清理、消毒，必要时对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油，保持各类设施设备干净、整洁、完好。

5、定期检查设施设备温度、压力、震动、异响、油位、泄露等性能工作状况，以及磨耗、损坏、线路等情况，检查和维修后要做好维修保养记录。

6、低值易耗品必须符合国家标准。

（七）餐（饮）具回收消毒考核

1、就餐结束后及时分类回收。

2、回收的餐（饮）具按回收线路送至清洗消毒间进行清洗消毒。

3、清洁消毒后的餐（饮）具必须符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB14934-2016）规定，并存放在专用密闭保洁设施内，保持清洁。

（八）垃圾分类考核

1、垃圾桶必须严格按照西安市垃圾桶规范购置、贴好标识。

2、垃圾桶必须严格按照西安市市场监督局工作人员规定的位置存放，并摆放整体、保持干净。

3、垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。

4、餐后垃圾实行干湿分离，垃圾桶盛装量距垃圾桶上沿 10cm。大块餐前垃圾必须切碎后运送。

5、餐厅垃圾必须日产日清，必须按照指定的路线、地点收运处理。

6、建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾种类、数量、去向、用途等信息。

（九）服务质量考核

1、季度综合评定分数低于 85 分为不合格，合同期内两个季度出现不合格情况的，服务合同提前终止。

2、就餐单位或个人在大厦餐饮服务群内或书面向大厦综管办进行的投诉，经确认无误后在日常考核和月考核中记录并扣罚对应分数。

3、服务人员未提供规范文明服务，与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的，在日常考核和月考核中记录并扣罚对应分数。

4、因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，在日常考核和月考核中记录并扣罚对应分数。

5、未经大厦综管办批准，不得擅自利用大厦有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为。

6、考核小组认为应处罚的其他事项，视情处罚。

（十）工作人员管理考核

1、工作人员衣帽仪容端正、言谈举止得体，遵守工作纪律和规定，无违纪违法行为。

2、与同事和其他单位人员关系融洽，无打架斗殴现象。

3、按规定上岗，无严重缺人或缺勤情况。

4、特殊情况或重大活动，全体人员必须全部到位。

（十一）员工宿舍管理考核

1、管理制度健全，制度上墙，严格执行宿舍管理制度。

2、窗明地净，物品放置规范统一、整洁有序。

3、不得在宿舍私拉电源线，不得使用大功率电器。严格管控宿舍烟火。

4、保持宿舍通风换气，建立安全突发事件应急机制，依据流程及时处置各类突发事件。

（十二）临时任务完成情况考核

配合积极、落实迅速；服从指导，组织周密；认领任务到位，服务保障效果显著。

（十三）其他

各类考核评分表由乙方项目经理进行确认，如存在异议，须在规定时限提出意见，由大厦餐饮管理委员会进行复议。

四、考核打分

实行百分制考核，由五部分构成（年终按所占比例折算总分）。

（一）日常考核（20%）：大厦综管办以《市人社大厦职工餐厅日常考评表》（详见合同附件2《市人社大厦职工餐厅日常考评表》）以依据，每月对餐厅进行不少于4次的日常考核打分。

（二）月考核（30%）：市社保中心综合管理部分管考核工作的同志，负责按月组织考核人员进行日常性考核检查，并认真填写《市人社大厦职工餐厅日常考评表》。

（三）市人社大厦餐饮服务管理委员会考核（10%）：每季度餐管会对餐厅进行一次全方位检查，并认真填写《市人社大厦职工餐厅日常考评表》。

（四）满意度测评（30%）：每季度进行一次满意度测评表，测评结果由大厦综管办进行统计汇总。满意度在95分（含95分）以上的为优秀；90—95分（含90分）的为良好；满意度在85—90分（含85分）的为合格；

满意度在85分以下的（含85分）为不合格。（详见合同附件3《市人社大厦职工餐厅满意度测评表》）

（五）上级检查（5%）：上级领导对餐厅工作进行随机检查。

（六）专项检查（5%）：安全生产、制止餐饮浪费等日常专项检查。

（七）奖励分数：

1、季度满意度测评平均达到95分以上的，当季综合评分可加5分

2、积极主动提供优质服务，在上级检查及专项检查中得到领导认可的，当季综合评分可加5分。

3、积极创新工作方式方法，并取得显著效果和受到干部职工好评的，当季综合评分可加2-5分。

（八）考评分数计算方法

年度综合考评得分为合同期内四个季度考评得分平均值。

季度考评得分=日常考核得分之和÷日常考核次数×20%＋月考核得分之和÷3×30%＋当季满意度测评得分×30%+餐饮服务管理委员会考核得分×10%＋上级检查评分之和÷检查次数×5%＋专项检查评分之和÷检查次数×5%+奖励分数。

五、年终奖励

年底汇总季度综合评分值，平均分值在95分以上全额发放奖惩预留金；90—95分（不含）发放奖惩预留金90%；85—90分（不含）发放奖惩预留金80%；未达85分的扣除全额奖惩预留金，并终止续签下一年度服务合同。

六、如发生下列情况，将立即终止与餐厅运行公司的合同，并追究其相应法律责任：

（一）提供餐饮服务时，出现5人及以上较大集体食品安全事故的。

（二）因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等安全事故或刑事治安事件的。

合同附件 2:

市人社大厦职工餐厅日常考评表

检查时间：　　得分：

检查人：

负责人签字：　　项目经理签字：

类别	检查内容	检查标准	单项分值	总分	得分
采购验收考核（10.5）	采购来源有登记可追溯，肉类产品有“三证”	肉类食品采购可溯源	0.5	2.5	
		肉品品质检疫合格证	0.5		
		动物检疫合格证明	0.5		
		有食品流通许可证	0.5		
		有营业执照	0.5		
	蔬菜出库前有农药残留检测	未落实蔬菜农药残留检测	0.5	2	
		检测无漏项、缺项	0.5		
		取样符合规定标准和要求	0.5		
		严格遵守检测程序和要求	0.5		
	农药残留检测专人负责并签字	指定专人负责检测	0.5	2.5	
		检测项目据实登记	0.5		
		检测结果有检测人签字	0.5		
		超标食材有报告	0.5		
		农药检测有专用房间	0.5		
	食材新鲜、质量好，无过期腐烂变质	蔬菜采买为当日新鲜蔬菜	0.5	3.5	
		采买食材质量为优等材料	0.5		
		采买食材合格，无腐烂或过期	0.5		
		食材存放生熟分开、落实先进先出	0.5		
		采购材料能溯源并资质齐全	0.5		
		原材料色、味、感等应符合感官卫生指标	0.5		
		干货等食材无“三无”和过期	0.5		
库房管理考核（5.5）	出入登记	出入库有登记签字	0.5	0.5	
	分类清晰、摆放整齐有序。	主副食按要求分类库存放。	0.5	4.0	
		入库主副食分类清晰，不混放	0.5		
		入库主副食落实架子化、标签化	0.5		
		物品摆放整齐有序、干净整洁	0.5		

		不与非食材和有毒有害物品共同存放	0.5		
		入库主副食堆放整齐，米面方块化	0.5		
		食材无转基因食品	0.5		
		食材落实不着地分类分架存放	0.5		
	材料消耗使用严格落实规章制度	严格落实先进先出	0.3	1.5	
		材料出库有登记	0.2		
		管理严格正规，帐物相符，无差错	0.5		
		无变质、无虫咬、无鼠迹	0.5		
食品设计合理性考核（10.0）	膳食搭配营养科学，不偏食	菜谱制定符合合同要求，饭菜质量达标	2	10	
		材料配比科学营养，荤素搭配合理	2		
		品种符合规定要求，无随意改变或减少	2		
		突出特色，体现个性化选择	2		
		每季度满意度测评不得低于 90%	2		
食品加工储存环节考核（13.5）	容器、炊具、刀具做到无锈斑、砧板无霉点	刀具无锈蚀	0.2	1.5	
		容器器皿无锈或残渣	0.2		
		案板菜墩干爽无发霉点	0.2		
		刀具使用落实生熟分开	0.2		
		刀具、菜墩生熟分开、标识明显	0.2		
		用具做到用前用后清洗，定期消毒	0.3		
		食品或盛装食品的容器不直接落地存放	0.2		
	原材料清洗认真，严格按加工程序操作，未存放与食品加工无关的物品。	蔬菜类食材按“一择二洗三切”顺序操作	0.2	4.5	
		严格落实浸泡清洗消毒	0.3		
		待炒菜中无泥沙、无杂草、无异物等	0.2		
		待炒的蔬菜中无霉斑、无虫蛀、无腐烂	0.3		
		肉类落实先清洗后加工	0.3		
		盛放器具干净卫生符合国家卫生标准	0.2		
		严格食品安全卫生标准，无违禁忌行为	0.2		
		不加工过期变或质食品	0.5		
		肉品中无腐烂或病菌	0.5		
		肉品为整块肉，无杂碎肉	0.5		
		无违反食品加工规定造成食物中	1.0		

		毒			
		不加工不符合卫生标准食材	0.3		
	原材料、 半成品、成品加工、存放无交叉污染	原料运送、储存、保管无交叉污染	0.5	2	
		原料储存无鼠咬、虫蛀、霉变	0.5		
		原材料严格落实生熟分开	0.5		
		半成品和成品分开并加覆盖	0.3		
		加工过程严格卫生标准无交叉污染	0.2		
	冰箱除霜及时，内存食材盒子化、标签化，生熟分开	冰箱卫生干净，除霜及时，无过厚积霜	0.5	5	
		半成品成品区分标识明显无交叉存放	1		
		食品存放盒子化	0.5		
		存放食品必须覆盖	0.5		
		存放食品干净卫生	1		
		存放食品分类清晰	0.5		
		使用落实先进先出	0.5		
		存放食品必须有标识卡	0.5		
	工作期间厨房操作人员按规定着装	工作期间必须着工作服、戴帽子	0.2	0.5	
		操作期间戴卫生口罩和一次性手套	0.2		
		后厨人员不得带戴手饰、挂件	0.1		
供应环节考核（7.0）	制度健全，落实到位	菜谱制定及时，严格逐级审批制度	0.5	1	
		调整更换菜谱有报告	0.5		
	供餐质量符合规定	品种口味多样,符合大众口味,突出特色	0.5	4	
		做工精细，色、形、味符合要求	0.5		
		餐前专人品尝，品尝台账完备	0.5		
		续菜及时，无断档、缺菜少菜	0.5		
		无夹生饭或变质饭菜	1		
		菜品干净卫生，饭菜无异物	0.5		
		饭菜温度适宜，热饭菜温度≥60℃	0.5		
	供餐干净卫生，服务质量高	餐具完好、卫生干净、摆放整齐	0.3	2.0	
		餐桌椅清洁整体，餐纸配置到位、餐桌无残留物、油渍	0.2		
		筷子三个月更换一次	0.3		
		餐厅干净整洁，地面无废弃物、无积水、无污渍	0.3		
		售餐使用清洁托盘等工具	0.2		

		服务人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情	0.2		
		专人维护餐厅秩序、人员引导，供应环节巡检到位	0.2		
		漱口龙头水温合适，无过高或过低	0.3		
食品留样考核（2.0）	设备干净整洁，留样规范有序，台账详实清晰	专人负责、专人操作、专人登记	0.2	2.0	
		配备专用留样工器具	0.1		
		冷藏设备贴有“食品留样专用”标识	0.1		
		清洗消毒后的工具摆放整齐	0.1		
		冷藏设备干净整洁无卫生死角	0.1		
		按品种将每餐留样食时间顺序分类保存	0.5		
		密闭容器外面贴有标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息	0.2		
		留样食品不少于 125g	0.2		
		冷藏条件下存放 48 小时以上	0.3		
		有食品留样台账，登记详实	0.2		
环境卫生考核（13.0）	墙壁屋顶卫生	操作间墙面无乱写乱画、无油污	0.4	2.0	
		操作间和宿舍屋顶无灰尘	0.4		
		工作区域无明显灰尘和油污、蜘蛛网	0.4		
		操作间和宿舍墙面无乱钉乱挂	0.4		
		未经批准不私自乱改造	0.4		
	门窗、玻璃卫生	区域门完好无损，无严重磕碰	0.3	1.0	
		玻璃门和窗户玻璃完好无损	0.3		
		玻璃门窗干净明亮无灰尘和油渍	0.4		
	地面、桌椅卫生	地面干净无烟头、饭渣、纸屑	0.3	1.5	
		干净无明显水渍和油渍、干爽不湿滑	0.2		
		值班桌内物资摆放整齐、无杂物	0.2		
		无明显卫生死角	0.2		
		餐桌椅摆放整齐，前后左右对正成直线	0.3		
		餐厅收餐台外表干净，内无杂物	0.3		
	操作间卫生	地面无积水、无油渍、污垢不、湿滑	0.2	1.5	
		下水沟无堵塞、残渣清理及时无积物	0.3		

		操作间窗户干净无明显油渍、油污	0.2		
		操作间门的外部干净无明显油污	0.3		
		水池周围地面干爽无积水	0.2		
		垃圾分类严格，清理及时，无过夜和堆积	0.3		
	更衣间卫生	更衣间个人物品摆放整齐有序	0.2	1.0	
		更衣柜外部干净无灰尘	0.1		
		衣柜顶部擦拭及时，无明显灰尘	0.2		
		更衣间柜顶和屋角无蜘蛛网	0.1		
		更衣间衣柜完好无损	0.2		
		更衣间墙面干净无乱写乱画	0.2		
	售餐台卫生	售餐区物品分类清楚、摆放整齐	0.3	2.0	
		售餐台台面干净无饭渣残留	0.5		
		保温台内部水清彻见底无饭渣	0.2		
		售餐餐具落实消毒并保持干净	0.5		
		餐台内无其他东西存放	0.5		
	宿舍卫生	宿舍地面干净整洁卫生	0.2	2.0	
		物品按规定摆放整齐有序	0.3		
		保洁工具悬挂整齐	0.3		
		床铺平整干净卫生	0.2		
		垃圾篓无过夜垃圾	0.5		
		室内无烟头、无乱拉电线、插座	0.5		
	公共卫生	保洁工具按清洁区域分类清晰	0.5	2.0	
		保洁工具落实定期消毒	0.3		
		落实灭四害杀无苍蝇、蟑螂、老鼠和鼠迹	1.0		
		保洁工具按规定区域悬挂存放	0.2		
设施设备管理考核（7.5）	专人管理专人负责	设备悬挂责任卡	0.2	0.5	
		设备专人管理	0.3		
	悬挂说明和责任人	悬挂设备使用说明	0.3	0.5	
		设备定位定人	0.2		
	保养维修	用后保养及时，无不保养和不擦拭	0.5	1.5	
		定期进行检测，检测报告完备	0.5		
		故障报修及时	0.2		
		故障维修迅速	0.3		
	清理及时卫生干净	设备用后清洗及时	0.2	0.5	
		设备表面无残渣、无油污	0.3		
	有“三防”制度措施	制定操作间“三防”制度	0.3	0.5	
		落实“三防”制度上墙	0.2		

	电、气管线及水、电、气、门窗检查	工作前检查餐区用电安全	0.2	2.0	
		工作前检查燃气安全	0.5		
		工作前检查用水有无滴、冒、漏现象	0.2		
		下班后电源关闭（必须供电设备除外）	0.2		
		下班后天然气阀全部关闭	0.5		
		下班后水龙头全部关闭	0.2		
		下班后门窗全部关锁	0.2		
	无事故隐患	设备使用人熟知设备性能	0.2	1.0	
		使用人熟悉设备操作规程	0.3		
		严格按规程操作，无事故隐患	0.5		
	专人主抓详实记录	指定专人负责安全检查	0.3	1.0	
		各餐区设置指定安全员	0.2		
		安全检查有记录，记录内容祥实	0.5		
餐具洗消管理（5.0）	按规定程序清洗	落实一刮，二冲、三泡制度	0.2	1.0	
		使用合格清洁剂清洗	0.3		
		最后用清水冲洗	0.5		
	清洗餐具使用与消毒	餐具分区分类入柜	0.2	4.0	
		清洗干净无油渍或残渣	0.3		
		达到指定消毒时间	0.5		
		高温消毒后餐具表面无水渍	0.5		
		消毒后的餐具及时存放于保洁柜内	0.5		
		餐具配备充足无短缺	0.5		
		使用餐具完好无损，无豁口或裂缝	0.5		
		残损餐具更换及时、残损量不超总数 2%	0.5		
		餐具使用符合国家标准和规定要求	0.5		
垃圾分类考核（2.0）	垃圾桶购放置规范	按垃圾桶规范购置垃圾桶、贴好标识	0.2	0.5	
		按市场监督局工作人员规定位置存放，并摆放整体、保持干净	0.3		
	按规定分类处置垃圾	严格执行《西安市垃圾分类标准》	0.4	1.5	
		餐后垃圾实行干湿分离	0.3		
		盛装量距垃圾桶上沿 10cm	0.3		
		大块餐前垃圾必须切碎后运送	0.2		
		按中心指定路线、地点收运处	0.1		

		厨余垃圾处理有台账，垃圾种类、数量、去向、用途等信息记录详实	0.2		
宿舍管理（5.0）	专人管理	宿舍设管理员	0.3	1.0	
		物品按要求摆放整	0.3		
		床铺定人定位	0.2		
		衣物放在整理箱	0.2		
	物品摆放	整理箱放床下两头	0.3	1.0	
		洗漱用具和脸盆靠整理箱依次向里	0.2		
		鞋子靠脸盆摆放	0.2		
		整理箱标识清楚	0.3		
	公用物资	公用物品分配固定到人	0.3	1.0	
		爱惜公用物品，无人为损坏	0.5		
		公用物品无丢失	0.2		
	用电管理	坚持节约用电，无长明灯	0.2	1.0	
		严格用电安全，无私拉、私接电源	0.4		
		无私自用大功率电源	0.4		
	严格制度	制定宿舍管理制度，并室内悬挂	0.2	1.0	
		遵守办公区管理制度	0.2		
		宿舍内无违禁物品	0.3		
		宿舍内无违禁活动	0.3		
员工管理（3.0）	上岗期间按规定着装	上岗着规定的工作服，工作服干净整洁	0.1	0.5	
		上班期间不抽烟、操作时不挖鼻孔	0.1		
		上班期间不佩戴手饰	0.1		
		上班期间不染指甲、不披散头发	0.1		
		坚持每天落实晨检制度	0.1		
	工作服卫生	干净卫生，无明显污垢	0.1	0.5	
		出工作区域不着工作服	0.1		
		工作前落实洗手	0.1		
		上卫生间换工作服、洗手保持卫生	0.2		
	个人卫生	工作人员不留长发	0.1	0.5	
		工作人员不留长指甲	0.2		
		男同志不留长胡须	0.1		
		保持个人卫生干净整洁	0.1		
	持证上岗	人员落实每年体检制度，体检不弄虚作假	0.5	1.0	
		落实持证上岗人员更换有报告	0.5		
	服从管理，每月	达到出勤比例	0.1	0.5	

	不低于一次学习培训	每月有人员教育管理	0.1		
		严格落实请销假制度	0.1		
		每月有专业培训	0.2		
服务管理（4.0）	工作人员态度热情用语文明	工作人员精神状态良好	0.3	1.0	
		服务热情周到，微笑服务，不发生争吵	0.2		
		工作态度端正、按规定时间开饭、收餐	0.3		
		耐心细致，用语文明，不说脏话	0.2		
	餐具干净、齐全。	餐具配备充足	0.3	1.0	
		餐具洗涤干净无残渣	0.3		
		消毒时间合规定	0.2		
		具餐完好率98%以上	0.2		
	无争执、抵触情绪	能正确对待投诉、无抵触情续	0.3	1.0	
		态度端正，正确处理投诉	0.2		
		不和就餐者发生争执	0.2		
		遇有问题及时报告	0.3		
	落实任务	接受任务果断，落实要求到位	0.5	0.5	
	服从管理	服从管理，不顶撞管理人员	0.5	0.5	
资料管理（2.0）	各类资料完全齐全	各种资料不少于规定内容	0.5	1.0	
		无缺少规定资料内容	0.2		
		资料内容全面准确	0.3		
	资料填写认真规范	资料填写规范认真	0.3	1.0	
		资料统计内容真实无虚假	0.2		
		统计本无乱写乱画	0.3		
		资料收集全面无遗漏	0.2		
投诉处理（2.0）	意见本	投诉意见有回复，态度端正无不满	0.5	2.0	
	APP平台	平台有无投诉，经调查确认无误的	0.5		
	信件投诉	供餐卫生投诉，经调查确认无误的	0.5		
	现场投诉	个人卫生无投诉，确认无误的	0.5		
成本核算（3.5）	外卖食品价格公示	售卖食品无价格公示	0.5	1.0	
		公示价格违反规定限价	0.5		
		无私自加公食品到各餐区外售卖	1.0	1.0	
	申请报告	售卖食品报请制度落实	0.5	0.5	
	成本核算	供餐成本达到基本餐标	1.0	1.0	
会议制度（1.5）	落实制度	严格落实会议制度	0.5	0.5	
	会议记录	召开会议记录，书写工整，内容准确无误	0.5	0.5	
	定期分析	定期分析研究供餐，形成书面报告	0.5	0.5	

培训学习（1.0）	技能培训	定期组织烹饪技能培训、竞技比赛	0.5	0.5	
	服务培训	定期组织服务培训、礼仪学习	0.5	0.5	
厉行节约反对浪费（2.0）	落实文件	严格落实《反食品浪费法》等相关文件	0.5	0.5	
	防范措施	制止食品浪费有监督、监管	0.5	0.5	
	台帐记录	节约浪费有台帐	0.5	0.5	
总分					

合同附件 3:

市人社大厦职工餐厅满意度测评表

1.您对餐厅服务整体评价是否满意？	非常满意 （20 分）	基本满意 （18 分）	不满意 （15 分）
2.您对餐厨人员服务是否满意？	非常满意 （20 分）	基本满意 （18 分）	不满意 （15 分）
3.您对饭菜口味是否满意？	非常满意 （20 分）	基本满意 （18 分）	不满意 （15 分）
4.您对菜品搭配是否满意？	非常满意 （20 分）	基本满意 （18 分）	不满意 （15 分）
5.您对餐厅环境及餐具卫生是否满意？	非常满意 （20 分）	基本满意 （18 分）	不满意 （15 分）
6.您最喜欢的两道菜品是：			
7.您对餐厅运行工作有何建议？			
得分合计			
测评人所在单位			

合同附件 4:

市人社大厦职工餐厅工作规范及标准

一、餐厅服务标准

1.范围

本标准规定了市人社大厦职工餐厅服务内容和要求。

2.规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国食品安全法》（2021 修正）

GB 5749-2022 《生活饮用水卫生标准》

GB 2760-2014 《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》

GB 14934-2016 《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》

GB 18483-2001 《饮食业油烟排放标准》

GB 14930.1-2022 《食品安全国家标准 洗涤剂》

GB 14930.2-2012 《食品安全国家标准消毒剂》

3.术语和定义

3.1 食品：指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品，但是不包括以治疗为目的的物品。在本标准中主要指原料、半成品、成品。

3.2 原料：指供烹饪加工制作食品所用的一切可食用的物质和材料。

3.3 半成品：指食品原料经初步或部分加工后，尚需进一步加工制作的食品或原料。

3.3 成品：指经过加工制成的或待出售的可直接食用的食品。

3.4 从业人员：指食堂中从事食品采购、保存、加工、供餐服务等工作的人员。

3.5 食品添加剂：指为改善食品品质和色、香、味，以及为防腐和加工工艺的需要而加入食品中的化学合成或者天然物质。

3.6 冷藏：指为保鲜和防腐的需要，将食品或原料置于冰点以上较低温度条件下贮存的过程，冷藏温度的范围应在 0～10℃之间。

3.7 冷冻：指将食品或原料置于冰点温度以下，以保持冰冻状态的贮存过程，冷冻温度的范围应在－20℃～－1℃之间。

3.8 清洗：指利用清水清除原料夹带的杂质和原料、工具表面的污物所采取的操作过程。

3.9 消毒：用物理或化学方法破坏、钝化或除去有害微生物的操作，消毒不能完全杀死细菌芽胞。物理消毒主要包括蒸汽、煮沸、红外线等热力消毒方法，化学消毒主要为采用各种含氯消毒药物进行消毒。

4.基本要求

4.1 乙方食堂工作人员必须半年进行一次抽血化验，一年进行一次全面体检。及时向甲方提供体检合格的人员健康证明，便于甲方办理卫生许可证。

4.2 食谱营养搭配合理，饭菜质、价相符，干净卫生。

4.3 食堂食品应当具有相应的色、香、味等感官性状。

4.4 食堂功能布局合理，装饰装修风格协调，就餐氛围浓厚。

4.5 食堂通风良好，空气清新，光照充足，光线柔和，温度适宜，无异味。

4.6 食堂室内、室外环境卫生清洁、干净，室内外墙壁无油垢，地面无污迹。

4.7 洗涤剂、消毒剂的使用应符合 GB14930.1-2022 和 GB14930.2-2012 等有关卫生标准和要求。

4.8 食品添加剂的使用应符合 GB2760-2016 的规定。

5.从业人员卫生

5.1 食堂从业人员须持有有效健康证和卫生知识培训合格证，两证持证率均为 100%。

5.2 从业人员个人卫生良好，操作时符合相关岗位现场操作人员卫生基本要求。

5.3 从业人员健康档案健全完善。

6.食品贮存

6.1 贮存食品的场所、设备清洁，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂。

6.2 食品贮存室（仓库）通风良好。

6.3 食品存放分类、分架，离地、离墙均在 10cm 以上。

6.4 无变质和过期食品贮存。

6.5 食品冷藏、冷冻设备运转正常，贮藏的温度分别符合冷藏和冷冻的温度范围要求。

7.食品加工

7.1 食品的粗加工及切配、烹调、凉菜配制、水果拼盘制作、点心加工、食品再加热等加工符合相关操作规程。

7.2 无过期、腐烂、变质食品加工。

8.餐饮具、设备及工具卫生

8.1 餐饮具卫生

8.1.1 餐饮具表面须光洁，无油浸、无水渍、无泡沫、无不溶性附着物，无洗涤剂和消毒剂等异味。

8.1.2 消毒后餐饮具应符合 GB14934-2016 规定。

8.1.3 已清洗和消毒过的餐饮具贮存在专用保洁柜内，保洁柜有明显标记。

8.2 设备及工具卫生

8.2.1 设备及工具表面无食物残渣及污物、水渍、油迹。

8.2.2 已清洗、消毒过的设备和工具定位存放在保洁设施内。

9.环境卫生

9.1 食堂内桌、椅、台等干净，无食物残渣及污渍、水渍、油迹。

9.2 食堂地面、梯间、墙壁、天花板、照明设施及门窗等洁净，无杂物、灰尘、油迹、水迹、污渍。

9.3 食堂卫生间保洁要求按《保洁服务标准》的规定。

9.4 排水沟内无较大污物，无积水，无臭味、异味。

9.5 废弃物暂存容器外表无污迹、无粘附物，无较大异味、无蚊蝇，废弃物量不超过容积的 2/3。

9.6 食堂内无蚊、蝇、鼠、蟑螂和其它有害昆虫。

9.7 工作台及洗涤盆干净，无食物残渣及污物。

9.8 排烟设施干净，无油污。

9.9 污水和废气排放符合国家环保要求和排放标准，环境污染超标事故为 0。

10.供餐服务

10.1 食堂供餐服务满意率不低于 90%。

10.2 无超过保质期限或腐败变质的供餐食品。

10.3 食物中毒事故为 0。

10.4 按承诺供餐时间开、闭食堂，待供食品须提前 20 分钟完成摆台。

11.安全管理

11.1 火灾、触电、盗窃、工伤等安全事故为 0。

11.2 公共安全、消防安全、食品安全等突发事件应急预案健全完善。

二、食堂服务要求

1. 基本要求

1.1 食堂显著位置设醒目标志，标明开饭时间等内容。

1.2 食堂须依据国家《食品卫生法》有关规定，按时做好服务人员健康检查和卫生知识培训工作。

1.3 食堂建立健全卫生管理制度，配备专职或兼职的食品卫生管理人员和监督人员。

1.4 食品卫生管理人员和监督人员要不定期进行食品安全卫生、食堂环境卫生、食堂餐饮具、设备及工具、食堂从业人员卫生的检查。

1.5 食堂建立健全餐饮具、设备及工具、食品加工操作场所及设施的清洁、消毒制度。

1.6 食品加工、贮存、销售、陈列、消毒等各种防护设施、设备及其运送食品的工具应当定期维护。

1.7 实行分餐制。根据就餐者情况和要求的不同，采用厨师分餐、服务员分餐、就餐者自行分餐等不同的分餐形式（自助餐和套餐均属分餐制范畴）。

1.8 用于食品加工操作的设备及工具不得用作与食品加工无关的用途。

1.9 用于清扫、清洗和消毒的设备、用具应放置在专用场所妥善保管。

1.10 杀虫剂、灭鼠剂、洗涤剂剂、消毒剂及有毒有害物存放均应有固定的场所（或橱柜）并上锁，包装上应有明显的警示标志，并有专人保管。采购及使用应有详细记录，使用后应进行复核，并按规定进行存放、保管。

1.11 食品添加剂的使用应有详细记录。食品添加剂存放应有固定的场所（或橱柜）并上锁，包装上应标示“食品添加剂”字样，并有专人保管。

1.12 餐饮具、设备及工具卫生消毒情况、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样、检验结果及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录。

2. 从业人员卫生

2.1 从业人员健康管理

2.1.1 食堂从业人员每年至少进行一次健康检查，半年进行一次血检。必要时接受临时检查。

2.1.2 新参加或临时参加工作的从业人员，应经健康检查，取得健康合格证明后方可参加工作。

2.1.3 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其它有碍食品卫生疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。

2.1.4 从业人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

2.2 从业人员卫生知识培训

2.2.1 应对从业人员定期进行卫生知识培训。

2.2.2 新参加工作及临时参加工作的从业人员须进行卫生知识培训，合格后方能上岗。

2.3 从业人员个人卫生

2.3.1 应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽（专间操作人员还需戴口罩），头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。

2.3.2 操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。

2.3.3 接触直接入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：

a) 开始工作前。

b) 处理食物前。

c) 上厕所后。

d) 处理生食物后。

e) 处理弄污的设备或饮食用具后。

f) 咳嗽、打喷嚏、或擤鼻子后。

g) 处理动物或废物后。

h) 触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其它部位后。

i) 从事任何可能会污染双手活动（如处理货项、执行清洁任务）后。

2.3.4 接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

2.3.5 专间操作人员进入专间时宜再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

2.3.6 个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

2.3.7 食品处理区内不得有抽烟、饮食及其它可能污染食品的行为。

2.3.8 进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

2.4 从业人员工作服管理

2.4.1 工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色（或浅色）布料制作，也可按其工作的场所从颜色或式样上进行区分，如粗加工、烹调、仓库、清洁等。

2.4.2 工作服应有清洗保洁制度，定期进行更换，保持清洁。

2.4.3 接触直接入口食品人员的工作服应每天更换。

2.4.4 从业人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服。

2.4.5 待清洗的工作服应放在远离食品处理区。

3.食品贮存

3.1 使用应遵循先进先出的原则。

3.2 定期检查，及时处理变质或超过保质期限的食品。

3.3 禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。

3.4 食品冷藏、冷冻贮藏应做到:

a)原料、半成品、成品严格分开，不得在同一冰室内存放，冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标志。

b)食品在冷藏、冷冻柜（库）内贮藏时，应做到植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。

c)食品在冷藏、冷冻柜（库）内贮藏时，为确保食品中心温度达到冷藏或冷冻的温度要求，不得将食品堆积、挤压存放。

3.5 加强食品贮存室（仓库）管理，经常开窗开排气扇通风,保持干燥。

3.6 冷藏、冷冻及保温设施应当定期除霜、清洁、除臭和维修，温度指示装置应当定期校验，确保正常运转和使用。

4.食品加工

4.1 粗加工及切配卫生要求

4.1.1 加工前应认真检查待加工食品,发现有腐败变质迹象或者其它感官性状异常的，不得加工和使用。

4.1.2 各种食品原料在使用前应洗净，动物性食品、植物性食品应分池清洗，水产品宜在专用水池清洗，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时消毒处理。

4.1.3 易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间,加工后应及时使用或冷藏。

4.1.4 切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。

4.1.5 切配好的食品应按照加工操作规程，在规定时间内使用。

4.1.6 已盛装食品的容器不得直接置于地上，以防止食品污染。

4.1.7 生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

4.2 烹调加工卫生要求

4.2.1 烹调前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或者其它感官性状异常的，不得进行烹调加工。

4.2.2 不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

4.2.3 需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不低于70℃。

4.2.4 加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

4.2.5 需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

4.3 凉菜配制卫生要求

4.3.1 加工前应认真检查待配制的成品凉菜，发现有腐败变质或者其它感官性状异常的，不得进行加工。

4.3.2 专间内应当由专人加工制作，非操作人员不得擅自进入专间。不得在专间内从事与凉菜加工无关的活动。

4.3.3 专间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启30分钟以上。

4.3.4 供加工凉菜用的蔬菜、水果等食品原料，未经清洗处理的，不得带入凉菜间。

4.3.5 制作好的凉菜应尽量当餐用完。剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻。

4.4 水果拼盘制作卫生要求

4.4.1 用于水果拼盘的瓜果应新鲜，未经清洗处理的不得使用。

4.4.2 制作的水果拼盘应当餐用完。

5.餐饮具、设备及工具卫生

5.1 餐饮具卫生

5.1.1 餐饮具使用后及时洗净、消毒，未经消毒的餐饮具不得使用。禁止重复使用一次性的餐饮具。

5.1.2 洗刷餐饮具须有专用水池，不得与清洗蔬菜、肉类等其它水池混用。

5.1.3 消毒后的餐饮具要自然滤干或烘干，不应使用手巾、餐巾擦干，以避免受到再次污染。

5.1.4 消毒后的餐饮具应及时放入餐具专用保洁柜内备用。

5.1.5 已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放，并在餐饮具贮存柜上有明显标记。

5.1.6 保洁柜应定期清洗、保持洁净，不得存放其它物品。

5.1.7 采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

5.1.8 餐具摆台超过当次就餐时间尚未使用的也应当回收进行清洗、消毒。

5.2 设备及工具卫生

5.2.1 用于食品加工的设备及工具须专用，用前应消毒，用后洗净在专用保洁设施内存放。

5.2.2 清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

5.2.3 采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。

6. 环境卫生

6.1 食堂内桌、椅、台在用餐后及时清洁。

6.2 食堂地面、梯间每餐后进行清扫、拖洗，如有需要及时清洁。

6.3 食堂墙壁、天花板、照明设施及门窗每周清洁 1 次。

6.4 食堂卫生间每日供餐结束清洁，供餐期间适时保洁。每周进行消杀 1 次。

6.5 排水沟每天清洁 1 次，清除沟内污物，用水冲洗排水沟。

6.6 废弃物每天至少清除 2 次，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

6.7 采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其它有害昆虫及其孳生条件。除虫灭害工作不能在食品加工操作时进行，实施时对各种食品（包括原料）应有保护措施。

6.8 工作台及洗涤盆每次使用后及时进行清洗、擦拭、消毒。

6.9 排烟设施每周清洁 1 次，如有需要时及时清洁。

6.10 食品加工过程中废弃的食用油脂应集中存放在有明显标志的容器内，定期按照《食品生产经营单位废弃食用油脂管理的规定》予以处理。

6.11 在餐具摆台后或有顾客就餐时，除因特殊需要，不得进行食堂清洁工作。

7. 供餐服务

7.1 供餐前，操作人员应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。

7.2 操作时要避免食品受到污染。

7.3 菜肴分派、造型整理的用具应经消毒。

7.4 用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

7.5 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放。

7.6 当顾客告知所提供的食品有感官性异常或可疑变质时，餐厅服务人员应当立即撤换该食品，并同时告示知有关备餐人员。备餐人员应当立即检查被撤换的食品和同类食品，作出相应处理，确保供餐的安全卫生。

7.7 销售直接入口食品时，应当使用专用工具分检传递食品。专用工具应当定位放置，防止污染。

7.8 外卖食品的包装、运输应当符合卫生要求。

8. 安全管理

8.1 发现食物中毒或疑似食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，积极配合卫生行政部门开展食物中毒事故的调查和处理。

8.2 禁止闲杂人员进入食堂专用操作间和食品贮存室（仓库）。

8.3 指定专人定期进行用水、用电、用气安全检查，并有检查记录。

合同附件 5:

安全生产服务合同

为确保双方签订的《餐饮服务合同》安全、高效的履行，切实搞好西安市人力资源和社会保障大厦职工餐厅餐饮服务工作的安全管理，特签订安全生产服务合同，望双方共同遵守。

一、甲方职责

1、为乙方严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行安全生产服务合同中的要求提供便利条件。

2、为乙方提供安全的工作环境，定期检查安全、消防设施，及时排除事故隐患。

3、协助乙方管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育。召开安全生产动员会，及时传达西安市人社局等上级主管部门的有关安全生产精神。

4、组织对乙方工作现场进行安全生产检查指导，监督乙方及时处理发现的各种安全隐患。

5、督促乙方制订合同实施中的生产安全事故应急救援预案及紧急事故处置应急预案，监督乙方定期组织应急预案演练活动。

二、乙方职责

1、严格遵守及国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要求。

2、定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合甲方及时处理各类隐患。

3、加强安全生产宣传教育，定期对员工进行消防、设备安全的基本知识教育，增强全员安全生产意识，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；认真落实西安市人社局等上级主管部门的有关安全生产精神。

4、操作人员必须劳保上岗，管理人员应随时检查劳动防护用品的穿戴情况，不按规定穿戴防护用品的人员不得上岗。

5、严格遵守甲方上级部门的六条“禁令”，乙方必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由乙方承担。

6、乙方必须按照市人社大厦职工餐厅的特点，组织制订餐饮服务合同实施中的生产安全事故应急救援预案及预防食物中毒应急预案，定期组织应急预案演练活动。

7、乙方员工因工或非因工发生的人身伤、残、亡，由乙方负责处理。

8、乙方员工因工或非因工对甲方人员造成人身伤害或财产损失的，由乙方负责按照甲方的规定处理；因工或非因工对第三方人员造成人身伤害或财产损失的，由乙方负责处理。

三、违约责任

如因甲方或乙方违约造成安全事故，各自承担责任，触犯法律的，移送司法机关依法追究责任。

本合同一式六份，甲乙双方各执三份。由双方法定代表人或其授权的代理人签署与加盖公章后生效。

西安市社会保险管理中心

（盖章）

法定代表人：

被授权代表：

日期：2024年4月27日

西安鸿立昊餐饮服务有限公司

（盖章）

法定代表人：

被授权代表：

日期：2024年4月27日