

铜川市印台区区级机关餐厅整体外包 服务采购项目承包合同书

二〇二五年一月

餐厅承包服务合同

发包方（以下简称甲方）：铜川市印台区机关事务管理服务中心

承包方（以下简称乙方）：铜川金福来餐饮管理有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，甲乙双方经友好协商，本着平等自愿、诚实守信、互惠互利的原则，就乙方承接甲方铜川市印台区区级机关餐厅整体外包服务采购项目有关事宜，达成如下合同条款，以供双方共同遵守履行：

一、承包方式及内容

1、承包方式及服务内容：

(1)甲方自愿将其所属的餐厅（包括现有设备、餐厨具）承包给乙方，由乙方以全包模式为甲方提供就餐服务，自负盈亏。原材料的采购、生产、加工、用工人员及管理均由乙方负责，乙方具体负责食材的采购、食品的加工制作，保证加工制作过程卫生清洁，服务优质，但主要原材料米面油等品牌、品质需经甲方同意，乙方方可购买使用。乙方自行聘用配置人员。

(2)乙方负责机关餐厅各种设备的管理、维修维护（500元以下）以及餐厅、厨房常用低值易耗品（餐巾纸、洗洁精、洗衣粉、拖把、扫把、抹布、卫生纸、锅刷、清洁球）的采购。

(3)乙方应当根据《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规规定以及甲方要求和机关事务管理服务中心相关制度，保质、保量完成甲方职工一日三餐的食品加工、供应及包间公务接待任务。

(4)乙方承接甲方举办的会议、培训及接待客人用餐，做好节假日及特殊时期周末用餐。

二、合同期限

本合同暂定期限为壹年，从2025年1月6日起至2026年1月5日止。合同期满后甲方面向社会实行招标采购，同等条件下优先考虑贵公司。

三、承包服务费金额

1、依据招标价费用全年含税147.6万元。包含劳务服务费、管理费、绩效考核费、原材料费、设备维保及低值易耗品等费用。依据餐厅整体外包方案，管理费每月1万元（根据绩效考

核情况支付), 全年不低于 12 万元用于绩效考核。(附印台区区级机关餐厅服务考核办法)

2、质保方式: 乙方于合同生效之日向甲方支付质保金 2 万元, 合同期满或终止时如无扣除事由发生, 甲方向乙方退还质保金。

四、承包服务费结算方式

1、本合同生效后承包服务费按照招标价月平均模式结算, 每月最高 12.3 万元, 最低 11.3 万元, 根据月绩效考核情况增减不超过 1 万元据实结算, 次月支付餐饮公司承包费。

2、干部职工就餐刷卡(其中早餐 4 元、中餐 5 元、晚餐 3 元)其它会议、培训、公务接待费用由甲乙双方协商确定, 费用由乙方自行收取, 接待标准按照公务接待、培训费用管理规定及机关事务中心相关制度执行, 每笔接待费用收取前必须甲方审核通过, 方可收取。

五、用餐方式

(一) 用餐时间:

早 7:40—8:20, 午 12: 00—13:00, 晚 18:00—19:00。

(二) 甲方工作用餐实行分餐制自助自打形式, 每周五前安排好菜单, 经主管领导审核批准, 在操作过程中未经允许不得随意变更菜单。菜量要准备充足, 菜品及质量标准要在原基础上只能提升, 不可随意下降, 如有改变, 扣除当月绩效, 如出现连续二次扣除绩效, 甲方将提出书面整改意见, 扣除适当的承包费或协商解除承包合同。

(三) 自助餐菜品要求:

早饭: 一荤三素、一份小吃、季节性杂粮一份、二种稀饭、牛奶、豆浆、鸡蛋、花卷、馒头;

午饭: 二荤四素, 一汤, 二种水果; 周一、三、五米饭, 周二、四面食。

晚饭: 二荤二素、一汤、一主食、花卷、馒头。

(四) 公务接待:

机关餐厅接待均需由中心领导同意, 严格按照《印台区党政机关公务接待管理暂行规定》要求, 实行家常菜, 突出地方特色和风味, 不得提供高档菜肴, 不得超标准接待。用餐根据人数实行桌餐或自助餐形式, 不得超人员陪同。结算按照菜单

由接待主体单位予以据实清算，餐饮公司给予开具普通发票（含税）。

六、乙方聘用人员条件、数量及职责应符合下列条件

（一）餐厅经理1名，厨师及服务人员不能低于17人。主要负责餐厅整体运营、安全、卫生等工作，为甲方提供就餐服务。以上人员均需个人卫生好，责任心强，持有个人身份证和健康证及国家法律规定所需的资格证等。

七、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

1、甲方要按时支付承包费用，如有特殊情况予以书面说明，不得无辜拖欠。

2、甲方有权要求乙方全面履行本合同，如乙方未能完全履行本合同，经甲方提出书面整改意见后在一定的期限内乙方仍未能改进和提高，甲方有权单方面解除本合同。

3、甲方有权对乙方的工作检查、监督、指导和提出建议。

4、对乙方所聘用人员，甲方如发现其有违反工作纪律和其他违法行为及不称职者，有权责成其限期改正、更换和辞退。

5、甲方有权审核乙方有关餐厅后厨操作和餐厅服务的管理规定。

6、甲方为乙方工作提供必要的设施设备（包括厨房现所有设备、餐厨具）和良好的工作环境，协助乙方搞好餐厅管理和服

务。如需改造、维修的由甲方提供负责。
7、甲方每月组织就餐人员不定期对乙方的卫生、食品安全、服务质量等工作，按照《印台区区级机关餐厅服务考核办法》（见附件）每月进行绩效评价一次，根据考核结果发放承包费用，如考核结果连续二次低于60分，则甲方有权解除合同或扣除一定承包费用。

（二）乙方的权利和义务

1、要求甲方支付按照本合同所列承包费的权利。

2、要安排专人对采购的食品、调料等物品入库前进行检查验收，按照相关要求做好食品的留样工作。

3、必须保证按甲方要求提供工作餐、会议、培训及接待用餐，并做到优质、安全、卫生。

4、乙方在遵守企业自行各项规章制度的同时，要执行甲方

制定的各项指标和制度，在符合正常法律法规的范畴内，如有冲突，应按照甲方的各项指标和制度行事。如厨房卫生管理要求、菜肴出品标准要求、安全操作要求、成本控制要求、人为浪费要求、设备设施保管保养的要求等。

5、在保证餐厅正常运营和足够技术力量情况下，乙方有权自行安排厨房所有人员的休息、请假等事宜。

6、在承包期间，乙方厨师队伍须勤劳认真做事，保证菜肴质量。

7、合同期内，餐厅的设备及其餐厨具用品、消防、安全、卫生由乙方负责，餐厅产生的所有垃圾乙方应严格按照最新垃圾分类归集，投放到指定收集清运处，不得混装。设备、餐厨具因乙方操作不当，发生的损坏；火灾、食物中毒、环境污染、安全等因乙方操作不当，引起的事故；所有损失由乙方承担，并依照相关法律追究责任。

8、乙方所有工作人员在外出、下班离开食堂后不得做违反国家法律、法规，危害甲方利益之事，否则一切后果自负。

9、乙方所有工作人员在聘用期间，于乙方发生劳动关系，于甲方不发生劳动关系。对甲方食堂财产造成损坏的，应由乙方照价赔偿。

10、在承包期间，乙方须服从和全力配合甲方的各方面工作安排，按质按量完成甲方规定的任务和内部管理目标。

11、爱护甲方提供的厨房和生活设施，注意日常维护，承包期间为了财产使用安全，乙方向甲方缴纳承包风险保证金（2万元整），承包到期后，设备财产没有损坏，无其他扣除事由发生，甲方将保证金退还乙方。

12、在各类创建、检查活动中，相关部门对机关餐厅后厨管理、环境卫生提出书面批评和整改意见的及开具的处罚，在机关餐厅用餐的干部对餐厅卫生、食品安全、用餐服务实名提出的投诉等，均由乙方负责。

13、乙方全年原材料采购总价的30%资金需用甲方扶贫账号在扶贫“832”平台采购，所选原材料要保证优质、安全、卫生，并做好索票索证留存备案。届时甲方可协助乙方完成。

八、合同的续订、变更、解除和终止

1、如合同履行届满即告终止，在本合同履行过程中，如因

不可抗力导致本合同无法继续履行（如自然灾害、政策因素或其他客观原因），经甲、乙双方协商，可终止本合同。

2、本合同期满时，甲方面向社会进行采购，在同等条件下，甲方应优先考虑乙方。但无论续约与否，双方均应在合同到期之前30日内书面通知对方。本合同终止或解除时，乙方应将甲方交其厨房使用保管的物品、工具、技术资料、库存食品等，如数交还甲方，如有损坏或遗失，应按原定的单价给予赔偿。

3、乙方严重失职、营私舞弊，对甲方利益造成重大损害时，甲方可随时解约，并追究赔偿。

4、通知解除合同后，当甲方后续厨师未至接管厨房时，乙方必须认真坚守工作岗位，不得做出危害甲方利益的事情（如降低出菜品质量损坏甲方荣誉，恶意破坏甲方财物等）。

九、纠纷解决方式

本合同在履行过程中，所产生的一切纠纷可通过双方协商解决，协商未能解决的，交由合同执行所在地人民法院处理。

十、违约责任

1、甲、乙双方中任何一方不按本合同履行义务，除应赔偿对方由此造成的经济损失外，并承担违约金，违约金为终止合同前一个月的承包费。

2、由不可抗力因素（如地震等自然灾害）导致本合同无法履行的不视为违约。

十一、其他事项

本合同一式三份，甲、乙各执一份，中心财务报账一份。协议在执行中经双方协商可修改条款，但未修改前仍按原条款执行。本合同未尽事宜，甲、乙双方按照有关规定，本着互相谅解的精神，共同协商处理。合同经双方签字后生效。

附件：《印台区区级机关餐厅服务考核办法》

甲方：

法定（委托）代表人：

签约日期：2025.1.4

乙方：

法定（委托）代表人：

签约日期：2025.1.4



附件：

印台区区级机关餐厅服务考核办法

为了加强机关餐厅规范化管理，提升服务水平和饭菜质量，特制订本考核办法。具体内容如下：

一、考核内容

考核内容分为服务满意度测评（50%）、日常考核（50%）和综合考核三种方式。

二、考核办法

实行绩效考核机制，采取绩效惩罚的办法进行监督管理。

（一）考核实行月、年绩效制度

1、**绩效奖金设置**：设月、年终考核两种绩效项。月考核绩效额度不超1万元，年终考核绩效奖金不超招标总额。根据考核结果并结合实际情况分别按月、年予以考核。

2、考核得分计算

计算公式：月考核得分=满意度测评得分+日常考核得分+综合考核得分。

年终考核得分=月考核得分总和/12。

月、年终考核金标准

月、年终考核在月、年终考核得分确定后按下表一次性支付。

等次	分 值	奖 补
优秀	含 80 分及以上	全额考核金
合格	含 70—79 分	月（年）绩效考核金 80%
	含 60—69 分	月（年）绩效考核金 30%
不合格	60 分以下	扣发月（年）绩效考核金

（二）惩罚措施

若考核分低于 60 分，餐饮公司应向区机关事务管理服务中心做出书面说明，并提出整改意见。

三、考核方式

(一) 服务满意度测评 (50%)

1、考核主体：机关大院各单位办公室。

2、考核时间：每月一次测评打分。

3、考核方式：根据《印台区区级机关餐厅服务满意度测评表》(详见附件 1)，向就餐机关干部发放 30 份测评表，对餐厅的菜肴质量、服务质量、卫生管理等方面的满意度情况进行打分测评，汇总计算平均分。

(二) 日常考核 (50%)

1、考核主体：考核小组由区机关事务管理服务中心安排人员组成。

2、考核时间：每月不定时至少 1-2 次。

3、考核方式：考核人员根据《印台区区机关餐厅服务质量标准考核表》(详见附件 2)，参照机关餐厅检查整改通知书(详见附件)，对机关餐厅服务质量标准执行情况进行评分、汇总计算平均值。

(三) 综合考核

在各类创建、检查活动中受到区级及以上行政部门表彰奖励（以文件、实物、奖牌、奖杯等为依据）的，按国家、省、市、区一次性分别加 5 分、3 分、2 分、1 分。

在各类创建、检查活动中，对机关餐厅管理、环境卫生提出书面批评和整改意见的，每次扣 5 分；对提出的问题整改不力，造成影响的扣 5 分；在机关餐厅用餐的干部对餐厅卫生、食品安全、用餐服务实名投诉，核查情况属实的，每次扣 3 分；

餐厅服务人员与机关用餐人员发生争吵或其他行为影响恶劣的，每出现一次扣3分；在大型接待活动中工作不力、受到批评的扣3分。

（四）一票否决制

因自身原因出现以下情况的，实行一票否决，扣发机关餐厅当月全额考核金，全年出现二次扣发年终考核金。情节严重的，经中心办公主任会议研究决定，扣除月包干费的1%或2%。

1、采购主要原材料未经甲方同意的，采购验收查验不严，出现无生产合格证、过期的食品、调料等；

2、因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等刑事治安事件或责任安全事故的；

3、领导提出批评，多次整改仍违犯的；

4、未按照开餐时间开餐及未按照到点时间收餐的；

5、因管理不规范等原因，受到有关行政管理部门下发整改通知或处罚的。

因自身原因餐饮服务中出现食品安全事故，经中心办公主任会议研究决定，甲方有权单方面解除劳动合同。

四、其他

本办法由区机关事务管理服务中心负责解释，从2021年10月起试行。

附件1：印台区区级机关餐厅服务满意度测评表；

附件2：印台区区级机关餐厅服务质量标准考核表；

附件3：印台区区级机关餐厅服务标准。

附件4：印台区区级机关餐厅检查整改通知书

附件 1:

印台区区级机关餐厅服务满意度测评表

测评单位:

日期:

测评内容	评 价			备 注
	满意	基本满意	不满意	
服务态度				
食品种类				
饭菜质量				
环境卫生				
总体评价				
综合得分				
意见或建议				

备注: 请在您认为符合的选项内打“√”, 并填写综合得分(满意 80-100 分, 基本满意 60-80 分, 不满意 60 分以下)。请将填好的表格交机关事务中心餐厅办公室或放入机关事务中心报箱。

附件 2:

印台区区级机关餐厅服务质量日常考核表

项目	考核内容	分值	得分
组织管理 (5 分)	按核定岗位配足配齐人员,“三证”齐全,餐厅人员姓名、岗位和持证情况上墙公布。	2.5 分	
	建立完善人员管理等各项制度,及时填写有关记录表册。	2.5 分	
卫生管理 (20 分)	厨房作业区分区明确,标注明晰,物品归类有序,产生垃圾均按照现有垃圾分类进行处理收集,投放指定位置。	5 分	
	生、熟食物的盛用容器、刀具等严格区分,无混用现象。	2 分	
	后厨每餐后,台面、地面清扫干净,刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净、擦干消毒后保存。	3 分	
	厨房排水保持畅通,污水及时倒入污水池,无积存脏水污物,厨房地面、墙壁无污物。	2 分	
	工作人员进入厨房作业区着工作服,工作服保持整洁干净,无穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。	2 分	
	工作人员做好个人卫生,勤洗手,不留长指甲,不随地吐痰。	2 分	
	餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序;餐具整洁干净,摆放有序,每餐洗净后及时进行消毒。	2 分	
	厨房地面无老鼠、蟑螂足迹、粪便,每月进行消杀至少 2 次。	2 分	
菜肴质量 (25 分)	及时制定每周菜谱,早中晚餐菜肴按照菜单执行,质量达到标准要求。	5 分	
	全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生,无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。	4 分	
	菜肴新鲜,色泽、口味好,无剩饭、剩菜,过期及腐烂变质的食物。	4 分	
	菜肴花色更新及时,一周内不出现 3 次以上完全相同品种菜肴;根据季节调整,保证每	4 分	

	月推出 2 款时令菜。		
	菜肴品种齐全，营养搭配合理；食用油及其他调味品用量控制合理。	4 分	
	根据就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。	4 分	
服务质量 (15 分)	服务人员仪容仪表端庄大方，热情周到，微笑服务，语言规范，文明礼貌。	4 分	
	工作期间坚守岗位，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，不在工作期间闲聊。	4 分	
	保持餐台整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。做好巡查，发现问题及时改正。就餐结束后及时打扫餐厅卫生，补充桌上调料、餐巾纸等。	4 分	
	做好领导日常就餐及接待服务工作，餐前做好准备、餐中做好服务、餐后及时清理。	3 分	
原、辅料 管理 (10 分)	原料采购是否按照甲方要求的品牌，在入库前审验时是否具有合格证、是否在有效期、蔬菜是否新鲜达标等。严格杜绝三无产品入库。	4 分	
	辅料验收要以中档上产品，不得使用任何三无产品。	3 分	
	注意产品保质期管理，生熟食分区分类保管，标注清晰明确。	3 分	
能耗管理 (25 分)	落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施，总体节能率达到 3% 以上。当月发现二次以上水、电、气未关闭的，此项计零分。	5 分	
	合理搭配饭菜质量，总量上以最少就餐人数准备，根据排队人数按量及时补餐。	5 分	
	发挥就餐监督岗的作用，严格监督就餐干部实行光盘行动，未能光盘的，根据取量给予警告、补打饭卡，三次以上不改的取消就餐资格。监督不严的一票否决，此项计零分。	5 分	
	降低食品、菜品、日常用品的不良消耗，养成勤俭节约习惯，物品摆放归纳有序，平时检查中没有浪费现象。发现二次以上，此项计零分。	5 分	
	做好财产物资管理，对设备定期保养管护，无人人为损坏，无财产物资外流和偷盗等现象发生。当月已消耗物品人为损坏达到十件以上，此项计零分。	5 分	
合计得分：			

附件 3:

印台区区级机关餐厅服务考核标准

一、组织管理

(一) 人员配备

1、按核定岗位配足配齐人员，厨师长、服务主管等配置合理，无闲散、空余人员。

2、后厨人员达到“三证”要求，即上岗证、健康证、厨师等级证书，其他人员必须持有上岗证和健康证。

3、餐厅人员姓名、岗位和持证情况上墙公布。

(二) 制度建设

1、建立完善的薪酬制度、员工考核奖励制度、员工培训激励机制等人员管理制度。

2、建立规范的采购审验制度、物品保管制度和厨具维修制度。

二、卫生管理

(一) 厨房作业区

1、环境卫生

(1) 厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序，产生垃圾均按照按照现有垃圾分类进行处理收集，投放指定位置。

(2) 生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。

(3) 厨房每餐后台面地面要及时擦扫干净，刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净，擦干保存。

(4) 厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物，厨房地面、墙壁无污物。

2、人员卫生

(1) 工作人员进入厨房作业区必须着工作服，工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。

(2) 工作人员做好个人卫生，不留长指甲，工作前或工作中接触脏物后必须洗手，不得对着食物咳嗽、打喷嚏，不能用工作服擦鼻涕、擦汗、擦手或厨具等，不随地吐痰。

(二) 就餐区

1、餐厅环境

(1) 餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序。

(2) 餐厅地面、墙壁无污物。

(3) 餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。

2、工作人员

(1) 工作人员着工作服，工作服保持整洁干净。

(2) 工作人员搬送菜肴和餐具前必须洗手。

三、菜肴质量

菜肴质量要求：

1、卫生：全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。

2、新鲜度：菜肴新鲜，色泽良好，无剩饭、剩菜，过期及腐烂变质的食物。

3、口感：菜肴口味好，咸淡适中，并保证饭菜热度。

4、更新度：菜肴花色更新及时，一周内中餐不出现3次以上完全相同品种菜肴；根据季节调整，保证每月推出2款时令菜。

5、营养：控制食用油及其他调味品用量；菜肴品种齐全，营养搭配合理。

6、控制浪费：根据就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。

四、服务质量

（一）餐厅设领班、服务员，并保证有岗有人有服务，服务规范，程序完善。

（二）服务细则

1、规范服务

（1）服务人员仪容仪表要端庄大方。上班着干净整洁工作服，女员工头发梳理整洁大方，忌浓妆艳抹或涂指甲油；男员工不留长发、小胡子。

（2）服务人员语言要规范。使用普通话，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，严禁粗言粗语和高声叫喊。

（3）服务人员在工作中要维护好食堂就餐秩序。

2、热情服务

（1）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。

（2）服务要积极主动，热情周到，细致入微。机关干部就餐过程中，坚持三勤服务，即“嘴勤、手勤、眼勤”，及时提供服务。

3、坚守岗位

（1）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，不闲聊。

(2) 就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的问题，及时打扫餐桌，补充桌上调料、牙签、餐巾纸等。

五、原、辅料管理

1、辅料采购实行品牌品质验收。

2、对所有原材料要进行逐一核实，不得采购未经甲方同意的主要原材料及假冒伪劣产品。

3、对未定品牌材料，应采购中档以上产品，不得采购和使用三无产品。

4、注意产品保质期管理，生熟食分区分类保管，标注清晰明确。

六、能耗管理

1、落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施，总体节能率达到3%以上。当月发现二次以上水、电、气未关闭的，此项计零分。

2、合理搭配饭菜质量，总量上以最少就餐人数准备，根据排队人数按量及时补餐。

3、发挥就餐监督岗的作用，严格监督就餐干部实行光盘行动，未能光盘的，根据取量给予警告、补打饭卡，三次以上不改的取消就餐资格。监督不严的一票否决，此项计零分。

4、降低食品、菜品、日常用品的不良消耗，养成勤俭节约习惯，物品摆放归纳有序，平时检查中没有浪费现象。发现二次以上，此项计零分。

5、做好财产物资管理，对设备定期保养管护，无人为损坏，无财产物资外流和偷盗等现象发生。当月已消耗物品人为损坏达到十件以上，此项计零分。