

市级机关凤城九路办公区2号楼包厨 服务项目 服 务 合 同

项目编号：（XCZX2026-0059-2）

甲 方：西安市集中办公区综合管理中心
乙 方：陕西博兴餐饮管理服务有限公司

2026 年 06 月
中国 西安



服务合同

甲方：西安市集中办公区综合管理中心

乙方：陕西博兴餐饮管理服务有限公司

依据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、政府采购货物和服务招标投标管理办法、《中华人民共和国民法典》，经甲、乙双方协商，达成如下条款：

一、服务条件：

（一）服务地点：市级机关凤城九路办公区餐厅

（二）总服务期：29 个月（自 2026 年 09 月 01 日起至 2029 年 01 月 31 日止）。本合同服务期为第一服务期，起止时间自 2026 年 09 月 01 日起至 2027 年 08 月 31 日止。

（三）乙方接受委托后不得再次转包或分包给第三方。

二、供餐内容及要求：

（一）服务内容

承担市级机关凤城九路办公区 2 号楼餐厅原材料采购、餐饮服务管理、食品加工出售、外卖服务、保洁卫生、餐厨设备及餐具小件配置（采购人提供餐厅现有设备供供应商使用）、餐厨设备维修等餐饮服务保障相关工作。

（二）供餐内容及要求

1、局级餐厅

（1）供餐模式：自助式和采购人指定供餐方式

（2）供餐时间：工作日早、中餐和采购人指定时间供餐

（3）供餐内容：

① 早餐供应：设自助餐台 1 组，堂食档口 1 个，自助菜品不少于 8 种（半荤菜不少于 2 种、素菜不少于 6 种），开胃小菜不少于 4 种，稀饭粥

类不少于2种，五谷豆浆、胡辣汤、芝麻糊、小面等风味小吃不少于2种，包子、花卷、馒头、油条、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，鸡蛋不少于2种（蒸、五香、煎等），培根、烤肠不少于1种，奶制品不少于2种（牛奶、酸奶），麦片不少于1种，咖啡不少于2种，杂粮不少于2种。

② 午餐供应：设自助餐台1组，堂食档口1个，小吃档口X个（与干部职工餐厅共用）。自助菜品不少于8种（其中纯荤主菜不少于2种、半荤菜不少于2种、素菜不少于4种），杂粮不少于2种，开胃小菜不少于2种（荤菜不少于1种），米饭不少于2种，汤品不少于2种（荤素各1种），蛋挞、面包等西式糕点不少于3种，奶制品不少于2种（牛奶、酸奶），咖啡不少于2种，果汁或蔬菜汁不少于1种，水果不少于2种。

2、干部职工餐厅

（1）就餐模式：自助式和采购人指定就餐方式

（2）就餐时间：工作日早、中餐和供应商指定时间就餐

（3）就餐内容：

①早餐供应：设自助餐台4组，堂食档口4个，自助菜品不少于8种（半荤菜不少于2种、素菜不少于4种），开胃小菜不少于4种，馒头、包子、花卷、油饼、油条等主食不少于4种，稀饭粥类不少于2种，胡辣汤、油茶、芝麻糊等风味小吃不少于2种，牛奶或酸奶（质量价格中优）、豆浆、蛋类为每日早餐标配。

②午餐供应：设自助餐台4组，堂食档口4个。自助菜品不少于8种（其中纯荤主菜不少于2种、半荤菜不少于2种、素菜不少于4种），杂粮不少于2种，中西点各不少于1种，开胃小菜不少于2种（荤菜不少于1种），米饭不少于2种，汤品不少于2种（荤素各1种），特色饮品不少于1种，奶制品不少于1种，水果不少于2种。

③晚餐供应：设自助餐台4组，堂食档口4个。炒菜品种不少于4种（其中半荤菜不少于2种、素菜不少于2种），开胃小菜不少于2种，馒头、包子等主食品种不少于3种、面食不少于1种（以汤面食类为主），稀饭粥类不少于1种，杂粮不少于1种。

（三）其他要求

1、按照采购人指定的时间和供餐方式保障接待用餐（接待用餐费用另行结算）；

2、局级餐厅海鲜类菜品每月供应不少于 2 次，牛肉羊肉类菜品每月供应不少于 2 次；干部职工餐厅海鲜类菜品每月供应不少于 1 次、牛羊肉类菜品每月供应不少于 1 次。

3、半荤菜荤素比例不低于 50%。

三、合同价款

本合同项下总价款为人民币 2647439.00 元（大写：贰佰陆拾肆万柒仟肆佰叁拾玖元整）。合同价款包括：劳务费用 916400.00 元（大写：玖拾壹万陆仟肆佰元整）和原材料采购费用 1731039.00 元（大写：壹佰柒拾叁万壹仟零叁拾玖元整）。

四、款项结算

（一）原材料采购费用：以售饭系统统计的实际就餐刷卡人数，按早餐 6 元/人、午餐 22 元/人、晚餐 5 元/人的标准据实结算。

（二）月劳务费用：按劳务费总价÷29 个月-扣除费用（扣除费用：月劳务费的 10%；劳务费结算上限为：3950 元/人/月），扣除费用作为年终奖惩预留金（具体扣除标准合同签订时确定）。

（三）双方在合同签署后，甲方每月月末对乙方服务质量进行考核，乙方须在当月考核结束后，3 个工作日内向甲方缴纳当月考核金，乙方无正当理由拒不缴纳考核金的，甲方有权扣除当月包厨费 10%；乙方连续三个月无正当理由拒不缴纳考核金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定餐饮服务保障企业。

（四）甲方每月 15 日前以转账方式结清上月员工工资（扣除奖惩预留金）和原材料采购费用，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。

(五) 西安市集中办公区综合管理中心每月将对市级机关各集中办公区餐饮服务保障考核情况进行排名, 连续三个月排名垫底的餐饮服务保障企业, 将处以季度包厨费用 5% 的处罚 (乙方应在下月包厨费支付前缴清); 连续三个月考核排名均列第一的餐饮服务保障企业, 将予以季度包厨费 1% 的奖励, 甲方将在年终统一给予奖励。

(六) 支付方式: 银行转账。

(七) 结算方式: 验收合格后填写政府采购项目验收单 (一式伍份), 发票 (按合同总价直开甲方), 乙方持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单, 与甲方结算。

五、费用承担

(一) 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. 餐厅运水烟罩、燃气报警器、排油烟系统清洗、维修维护费用由甲方承担。
6. 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。
7. 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。
8. 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。

(二) 乙方承担费用

1. 乙方承担市级机关凤城九路办公区 2 号楼餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。

2. 乙方承担市级机关凤城九路办公区 2 号楼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基础条件（床、员工衣柜、办公桌椅、文件柜），其他配套所产生的费用由乙方承担（员工个人用品、办公网络等）。
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. 冷（冻）库设施维修维保费用由乙方承担。
6. 外卖和就餐者所需一次性打包餐具及餐厅低值易耗品配备费用由乙方承担。
7. 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。
8. 餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。
9. 乙方自我宣传的相关费用由乙方承担。

六、安全生产

为确保双方签订的《服务合同》安全、高效的履行，切实搞好市级机关凤城九路办公区 2 号楼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 1）。

七、双方的权利和义务

（一）甲方权利与义务

1、甲方权利

（1）甲方有权对乙方的服务业务，按照国家、省、市标准化考核进行监督、检查和考核，并适时对考核办法及评分细则进行修订。乙方在年度内 2 次综合满意率不达标或出现严重事故，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，并予以相应处罚。

(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，甲方有权进行经济处罚，处罚额度由甲方制定。

(4) 甲方有权要求乙方严格执行安全生产标准，遵守安全操作规程制度、并对乙方履行安全操作职责情况进行监督、考核，并根据考核结果扣减包厨费用的权利。

(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经济处罚，处罚额度由甲方制定。

(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，并对乙方进行经济处罚，处罚额度由甲方制定。

(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，并进行相应经济处罚，处罚额度由甲方制定。

(9) 甲方有权根据对乙方配备人员进行考勤登记检查，甲方有权派遣乙方保障公差任务的权利，乙方必须全力配合，不得推拖扯皮。

(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。

(10) 甲方有权对因乙方原因引发的重大食品安全事故进行经济处罚（处罚额度由甲方制定），并终止服务合同（协议）。

2、甲方义务

(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) 乙方权利和义务

1、乙方权利

(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 and 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、乙方义务

(1) 乙方要严格遵守甲方的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，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具体实施，甲方进行监督，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，甲方有权责令其整改。

(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。

(7) 乙方必须制定各种应急供餐保障方案，报甲方留存备案。

(8) 按甲方要求提供特色菜品、小吃餐区的义务。

(9) 乙方每周必须对智联机关平台相关窗口信息进行更新完善。

(10) 乙方须依法依规配备配齐食品安全总监、食品安全员，结合实际明确岗位职责，落实“日管控、周排查、月调度”制度要求，甲方食品安全管理人员共同开展食堂食品安全日常管理。

八、质量保证

(一) 基本要求

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（详见附件）接受考核及相应处罚。乙方承包业务的专业质量标准 and 规范达到《西安市集中办公区综合管理中心餐厅工作规范及标准》（详见附件 4）规定的内容。

2. 原材料采购总金额中，采购 832 平台扶贫单位金额必须达合同总金额的 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、气等基础设施改造或增加用电设备、电源接口等，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. 每日采购蔬菜必须进行农药残留检测，检测设备由乙方自行配置，检测环节由乙方负责，并做好台帐记录，报甲方留存备案。

5. 乙方每月必须向甲方提供运行成本明细，报甲方备案，并配合甲方做好库物盘点、过程监管等核算环节相关工作。

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. 乙方必须向甲方提供详细、切实可行的供餐服务保障方案。

8. 餐具保持完好率（指餐具无裂缝、无豁口或破损）在 98% 以上，筷子须每三个月更换一次。所更换餐具须符合甲方要求和规格，更换凭据须报甲方留存备案。

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，更换凭据须报甲方留存备案。

10. 所使用低值易耗品必须符合国家质量标准，每次采购更换票据手续报甲方留存备案。

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、菜品图片和标志标识等每年至少更新一次，更新内容必须报甲方审核，并备案留存。

13. 餐厅工作人员业务培训每季度不少于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。其他安全生产约定见《安全生产服务合同》。

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，食品外卖售卖价格须低于市场价10%。

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，维护保养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，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，分类清楚，摆放整齐、食材必须有分类标识牌。

（二）其他要求

1. 采购原材料由乙方自行检查验收登记，并配合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. 甲方对乙方进行成本核算时，乙方必须提供相应的票据、出入库记录、登记簿等相关资料，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，必须报甲方许可，更新设备相关手续报甲方备案留存。合同期满或乙方提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%。

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，全部责任由乙方承担。

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，未经甲方许可不得私自调配办公室、宿舍和库房。

10. 乙方添置餐厨设备、小件必须报甲方审核并备案登记，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且有单位标识。

12.乙方服务保障工作中，员工须着统一制式服装，保持干净整洁。

13.乙方每餐食品必须留样保存48小时，作为发生食物中毒事故的责任区分依据。如因乙方原因提供的食物造成甲方员工身体不适或食物中毒，由乙方承担全部责任，且甲方有权立即终止合同，并要求乙方承担由此对甲方所造成的全部经济损失。

14.乙方投标文件条款承诺优于招标文件的按投标文件执行。

九、验收

（一）服务期满后，甲方根据合同要求，进行验收。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

（二）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。
- 4.乙方须提交自验报告、验收内容清单各一式三份。

十、违约责任

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）乙方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）当事人一方不履行或不完全按合同约定履行其义务的，视为违约，应承担违约责任，并支付合同总额5%的违约金。

（四）由于一方违反合同约定，违章指挥（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。

（五）因国家建设或不可抗力因素导致设施损坏或造成损失时，双方互不承担责任。

（六）除本合同约定外，双方任何一方不得提前解除或终止本合同，否则应支付对方合同金额的5%作为违约金。

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、依法向甲方住所地人民法院起诉。

（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、合同生效

(一) 本合同自签订之日起生效。

(二) 本合同一式捌份，甲方持叁份，乙方持贰份，西安市财政局政府采购管理处备案叁份，本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十四、合同的终止、变更和解除

(一) 本合同期满后，自行终止。

(二) 本合同有效期内，双方应认真履行合同内容。确因形势发生变化，一方需要变更或终止合同，须提前 30 日以书面形式向对方提出请求，经双方协商同意后，可以变更或解除合同。

(三) 在合同执行期，因发生不可抗力致使合同无法继续履行，双方可协商处理。

(四) 因一方不履行合同义务给对方造成损失的，责任方应向对方赔偿损失。

(五) 下列情形之一的，本合同的权利、义务终止：

1. 合同已经按约定履行完毕的；
2. 双方协商一致解除合同的；
3. 其他约定的终止条件出现的。

(六) 有下列情形之一的，双方可解除本合同：

1. 因不可抗力，致使不能实现合同目的；
2. 因一方原因致使合同不能继续履行；
3. 双方协商一致。

十五、其他事项

(一) 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。

（二）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均为合同不可分割的部分，本合同未明确约定事项，以上述文件载明的内容为准。

（三）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。补充合同与本合同不一致处，以补充合同为准。

（四）本合同内容与国家新颁布的法律、法规和政策规定发生冲突时，以新的法律、法规和政策规定为准。

（五）本合同未尽事宜，经双方协商一致后，可另行签订补充协议，补充协议与本合同不一致处，以补充协议为准。

十六、合同附件

附件 1：安全生产服务合同

附件 2：西安市集中办公区综合管理中心餐饮服务保障工作考核办法

附件 3：西安市集中办公区综合管理中心餐饮服务考核评分表

附件 4：西安市集中办公区综合管理中心餐厅工作规范及标准

(此页为签字盖章页)

甲 方	乙 方
 西安市集中办公区综合管理中心 (盖章)	 陕西博兴餐饮管理服务有限公司 (盖章)
地址: 未央区凤城八路109号	地址: 陕西省咸阳市秦都区渭阳西路 48 号 核工业二〇三研究所院内
邮编: 710000	邮编: 710000
法定代表人(签字): 	法定代表人(签字): 
被授权代表(签字):	被授权代表(签字): 
电话:	电话: 029-33823761
传真:	传真:
	开户银行: 中国建设银行股份有限公司咸 阳渭阳路支行
	账号: 61050163520800000917
日期: 2016 年 6 月 29 日	日期: 2016 年 6 月 29 日

附件 1:

安全生产服务合同

为确保双方签订的《业务承包合同》安全、高效的履行，切实搞好市级机关凤城九路办公区2号楼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，及时传达西安市机关事务管理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；认真落实西安市机关事务管理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、乙方必须按照市级机关凤城九路办公区2号楼餐厅的特点，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。

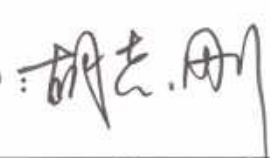
7、乙方员工因工或非因工发生的人身伤、残、亡，由乙方负责处理。

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。

本合同一式捌份，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。

甲 方	乙 方
 西安市集中办公区综合管理中心 (盖章)	 陕西博兴餐饮管理服务有限公司 (盖章)
地址：未央区凤城八路109号	地址：陕西省咸阳市秦都区渭阳西路 48 号 核工业二〇三研究所院内
邮编：710000	邮编：710000
法定代表人（签字）： 	法定代表人（签字）： 
被授权代表（签字）：	被授权代表（签字）： 
电话：	电话：029-33823761
传真：	传真：
	开户银行：中国建设银行股份有限公司咸 阳渭阳路支行
	账号：61050163520800000917
日期：2022 年 6 月 29 日	日期：2026 年 6 月 29 日

附件 2:

西安市集中办公区综合管理中心 餐饮服务保障工作考核办法

西安市集中办公区餐饮服务保障工作采用全外包模式，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

紧紧围绕市委、市政府中心工作，解放思想、改革创新、再接再厉，突出平时、突出实绩，强化差异化分类考核原则，建立健全工作实绩和绩效收入联动考评机制，充分发挥考核指挥棒、风向标作用，推动“干在实处、走在前列”的鲜明导向，助力推动机关事务高质量发展。

二、考核领导小组

组 长：西安市集中办公区综合管理中心副主任

副组长：西安市集中办公区综合管理中心综合管理科负责人、资产运行科负责人、服务保障科负责人

成 员：相关工作人员

三、考核类别、内容及标准

西安市集中办公区综合管理中心餐饮服务考核工作根据餐饮保障工作周期、大项任务、重点工作等要素分为年终（半年）考核、月度考核、日常考核、专项考核和满意度考核。考核内容包括但不限于操作间规划、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、应急措施、意见投诉等。具体如下：

（一）年终（半年）考核

1. 基本要求

- 1.1 餐饮服务保障人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志。
- 1.2 餐饮服务保障企业人员配备是否符合国家法定用工要求。

2. 食品原材料采购、运输、存储管理

- 2.1 食品原材料采购来源有登记、可追溯，肉类产品有“三证”。
- 2.2 蔬菜出库前须有农药残留检测，农药残留检测有专人负责并签字。
- 2.3 食材新鲜、质量好，无过期腐烂变质。
- 2.4 运输环节必须遵照运输规范，对生鲜、易腐食材采用全程冷链运输。
- 2.5 食品原材料入库有登记签字，主副食分类清晰、摆放整齐有序，材料消耗使用管理严格正规，帐物相符，无差错。

2.6 冷柜、冰箱除霜及时，内存食材盒子化、覆膜化、标签化，生熟分开。

2.7 原材料、半成品、成品加工、存放无交叉污染。

3. 食品加工管理

3.1 餐饮保障人员按要求着统一工装、佩戴口罩及手套。

3.2 操作间、明档保持干净整洁。

3.3 餐饮保障人员按操作规程进行菜品加工。

3.4 安排专人供餐前对温度、品控、口味进行把关。

3.5 供餐期间安排专人在自助餐台值守、菜品和主副食补充及时、自助餐台清理及时。

4. 餐品出品管理

4.1 食谱制定合理，膳食搭配营养科学，菜品、主副食、风味小吃、汤品、中西点数量符合服务合同约定的数量。

4.2 供餐质量符合规定，饭菜质量达标。

4.3 严格按照中心审核后的食谱进行餐饮供应；遇有特殊情况需对已审核的菜谱进行调整时，及时向办公区和中心进行报备。

4.4 根据季节、天气变化及时调整菜品及供餐内容。

5. 食品留样管理

5.1 按照食品留样管理规定进行食品留样，留样食品满足规定克重，超 48 小时留样食品清理及时。

5.2 食品留样时间、餐次、内容、留样人等信息真实、准确、完整，食品留样各类记录资料详实规范。

5.3 食品留样柜落实双人双锁。

6. 卫生管理

6.1 餐厅、操作间、库房等各类餐饮保障场所粘贴定位线及标识线，及时更换损坏的标识标线。

6.2 开餐前餐厅卫生干净整洁，开餐过程中餐厅地面、餐台、明档台面的水渍污渍垃圾及时清理。

6.3 餐厅垃圾桶及时清理，所用垃圾袋严禁反复使用。

7. 餐厨设施设备维护管理

7.1 餐饮服务企业按服务合同约定配备维修人员。

7.2 餐厨设备按规定进行维护保养，并张贴责任卡。

7.3 冷库、冷柜、保鲜柜结霜清理及时。

7.4 餐厨设备故障维修及时，不餐饮保障工作造成影响。

7.5 供餐结束后按规定对相应设备断电、断气。

8. 餐具洗消及更换管理

8.1 餐具洗消彻底，清洗完成后餐具按规定进行高温消毒，高温消毒时间满足要求。

8.2 餐具洗消记录规范。

8.3 餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在98%以上；筷子每三个月必须更换一次。

9. 垃圾分类管理

9.1 按规定进行垃圾分类，垃圾分类台账完整详实。

9.2 餐饮服务保障人员清楚掌握垃圾分类基本要求。

9.3 餐厨垃圾清理经常，垃圾桶内垃圾存放量未超出标准（桶内垃圾距桶沿高度不得小于10cm）。

10. 服务质量管理

10.1 餐饮服务保障人员供餐过程中精神饱满、全程保持微笑服务、坚持礼貌用语；对于就餐人的询问热情、耐心、细致解答。

10.2 餐饮服务保障人员服务过程中严禁与就餐人发生争执。

10.3 外卖食品价格按要求公示，严禁私自加工食品到各餐区外售卖。

11. 人员管理

11.1 餐饮服务保障企业须按服务合同约定人数配备餐饮服务保障人员。

11.2 按规定落实考勤签到、健康监测制度并登记规范。

11.3 餐饮服务保障人员个人卫生保持干净整洁。

11.4 按照计划组织人员培训，培训学习软件资料留存完整。

11.5 各类应急预案培训、演练经常，人员对应急预案掌握清楚。

12. 问题整改落实

服务保障企业须及时对专项检查、日常考核、月度考核及其他考核指出的问题进行整改，并反馈整改情况。

13. 信息报送及大项、重点工作落实管理

13.1 包厨服务企业须按要求落实日、周、月工作信息报送制度。工作信息报送及时、有效，每月有效报送工作信息（美篇）不少于2次。

13.2 餐饮服务保障企业须服从西安市集中办公区综合管理中心、办公区日常管理及工作安排。

13.3 餐饮服务保障企业须对西安市集中办公区综合管理中心、办公区安排的工作按时、按量、按质完成。

13.4 餐饮服务保障企业须积极、主动配合西安市集中办公区综合管理中心安排的大项、重点工作。

（二）月度考核

1.人员管理

1.1 服务保障人员配备人数须符合服务合同约定人数；服务保障人员须满足服务合同约定的对应岗位资质要求，并严格落实人员考勤制度。

1.2 严格落实服务保障人员体检制度，上岗人员须持有有效的健康证，并严格落实人员健康监测制度。

1.3 服务保障人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，做到服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情。

1.4 建立有效的人员管理制度，并室内悬挂。

1.5 严格落实请销假制度，并按照西安市集中办公区综合管理中心相关规定按照流程进行报备。

1.6 包厨服务企业应配备食品安全总监和安全员，按照食品安全相关规章制度，严格落实安全管理职责，做好日常食品安全监督管理工作，为餐饮服务保障项目食品安全提供有力保障。

2.工作台账考核

2.1 采购验收管理

2.1.1 肉类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。

2.1.2 运输环节必须遵照运输规范，对生鲜、易腐食材采用全程冷链运输；码放遵循大不压小等原则；运输过程须有装车时间、卸载时间、运输品类、数量等具体信息可查。

2.1.3 包厨服务企业建立食材来源自查台账，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、凭证及检测、检疫报告。自查台账要详细记录检查的时间、品种、数量、是否合格等信息，明确每日自查人员信息，落实责任分工，无漏项、缺项。

2.1.4 在上级监管部门对包厨服务企业食材随机检查检测中发现的问题，西安市集中办公区综合管理中心视情扣分。

2.2 农药残留检测管理

2.2.1 包厨服务企业必须安排专人、专用房间对采购的蔬菜进行农药残留检测。

2.2.2 包厨服务企业须据实对农药残留检测过程、结果进行记录，保证农药残留检测结果真实、有效。

2.2.3 包厨服务企业须及时对农药残留检测超标食材停用，并上报西安市集中办公区综合管理中心。

2.2.4 在上级监管部门对包厨服务企业食材随机农药残留检测中发现的问题，西安市集中办公区综合管理中心视情扣分。

2.3 库房管理

2.3.1 蔬菜、主副食、干货、调味品等食材采购须资质齐全并可溯源。

2.3.2 食材出入库均有登记，管理严格正规，帐物相符，无差错。

2.4 食谱制定及执行管理

2.4.1 包厨服务企业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。

2.4.2 菜品色、香、味、形符合要求；营养配置合理，突出特色，体现个性化选择。

2.4.3 日常供餐必须按计划食谱执行。未经批准，无特殊情况不得随意调换或更换。

2.5 餐具洗消及更换管理

2.5.1 包厨服务企业所使用餐厨具须符合国家标准和规定要求。

2.5.2 容器、炊具、刀具使用、消杀、维护规范，消杀、维护记录登记完整详实。

2.5.3 餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上，筷子每三个月必须更换一次。

2.6 环境卫生管理

2.6.1 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，并记录规范。

2.6.2 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；清洁工具严格按照西安市市场监督管理局工作人员规定的位置存放，摆放整齐，防止食品污染；保洁工具严格落实定期消毒，并记录规范。

2.7 餐厨设备及厨具管理

2.7.1 建立餐厨设备及厨具管理责任制，每台设施设备要建档并安排专人管理，悬挂责任卡及使用说明。

2.7.2 定期对餐厨设备及厨具进行安全检查，安全检查记录登记规范详实。

2.7.3 制定餐厨设施设备维修保养计划，并按照保养计划对餐厨设备进行保养，保养台账记录规范详实。

2.8 垃圾分类管理

2.8.1 垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。

2.8.2 餐厅垃圾必须日产日清，必须按照中心指定的路线、地点收运处理。

2.8.3 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。

2.9 反食品浪费管理

2.9.1 严格落实厉行节约反对浪费要求，工作台账完整规范。

2.9.2 及时张贴、播放反食品浪费相关宣传内容。

2.10 培训教育管理

2.10.1 结合西安市集中办公区综合管理中心要求和餐饮服务保障工作实际，制定年度、月度培训计划。

2.10.2 严格按照培训计划组织人员开展培训及应急演练，培训及演练相关软件资料（会议记录、参会人员、现场照片及效果反馈等）记录完善详实。

2.10.3 突发紧急事件有预案，包括但不限于火灾、跑水、停电、停气、停水、传染病防控、食物中毒、中暑、极端天气等应急预案齐全，可操作性强，人员掌握清楚。

2.11 资料规范管理

2.11.1 各类资料不少于规定内容。

2.11.2 资料内容全面准确，填写规范认真。

2.11.3 资料统计内容真实无虚假、无乱写乱画。

3.现场工作情况抽查考核

3.1 食品原材料存储管理

3.1.1 主副食、干货、调味品等食材无“三无”和过期。

3.1.2 主副食按要求分类存放，物品摆放整齐有序、干净整洁，落实架子化、盒子化、标签化。

3.1.3 食品原材料不与非食材或有毒有害物品共同存放。

3.1.4 半成品成品区分标识明显无交叉存放。

3.1.5 原材料储存无鼠咬、虫蛀、霉变。

3.2 食品留样管理

3.2.1 食品留样由专人负责、专人操作、专人登记。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 留样食品不少于 125g, 在冷藏条件下必须存放 48 小时以上。冷藏柜配备双锁，钥匙分别由包厨服务公司和办公区保管，钥匙需由专人负责，不得外借给其他人员使用及复制钥匙，不准随意乱放。

3.2.5 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。

3.3 食品售卖管理

3.3.1 按照西安市集中办公区综合管理中心核准的食品售卖品类、规格及价格进行公示、售卖。

3.3.2 按要求通过智联机关 APP 进行外卖预订和售卖，严禁使用除智联机关 APP 以外方式进行售卖。

3.3.3 外卖售卖品类中无供餐剩余餐品。

3.3.4 严禁私自加工食品到各餐区外售卖。

3.3.5 严格落实售卖食品报请制度。

3.4 卫生管理

3.4.1 公共区域及操作间无明显灰尘、积水、油污、蜘蛛网等。

3.4.2 收餐台外表干净，内无杂物。

3.4.3 下水沟无堵塞、残渣清理及时无积物。

3.4.4 保洁工具按清洁区域分类清晰。

3.4.5 更衣间干净无灰尘、个人物品摆放整齐有序。

3.4.6 餐具洗消使用合格清洗剂并分区分类入柜，餐具落实消毒并保持干净。

3.5 宿舍管理

3.5.1 宿舍干净整洁，墙面无乱钉乱挂，个人物品按规定摆放整齐有序。

3.5.2 床铺定人定位，铺面干净卫生。

3.5.3 严格落实用电安全，无私拉乱接。

3.5.4 严格遵守办公区管理制度，宿舍内无违禁物品及活动。

3.6 安全管理

3.6.1 严格按照设备操作规程使用设备，设备使用人须熟知设备性能、操作流程等，确保设备使用安全无事故。

3.6.2 建立安全检查机制，指定专人负责安全检查。

3.6.3 各餐区须指定安全员，确保餐区安全。

3.7 垃圾分类管理

3.7.1 按相关部门要求规范购置垃圾桶，垃圾桶及放置区域贴好标识。

3.7.2 垃圾桶须在指定位置存放，并摆放整齐、保持干净。

3.7.3 垃圾分类严格、清理及时，无过夜和堆积。

3.8 服务态度管理

3.8.1 服务保障人员须服从管理，不顶撞管理人员。

3.8.2 正确对待投诉、无抵触情绪。

3.8.3 端正服务态度，不和就餐者发生争执。

3.8.4 严格落实请示报告制度，遇有问题或突发情况及时逐级报告。

3.8.5 接受任务果断，落实要求到位。

4. 中心专项工作落实情况考核

4.1 信息报送

包厨服务企业须按要求落实日、周、月工作信息报送制度。工作信息报送及时、有效，每月有效报送工作信息（美篇）不少于 2 次。

4.2 值班值守

4.2.1 工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，部门负责人及项目经理联络畅通；能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作。

4.2.2 值班人员值班期间须落实好值班值守要求，部门负责人、项目经理须保持手机 24 小时开机状态，保证联络通畅。

4.3 投诉建议

4.3.1 就餐人员现场投诉的意见建议，经核实确认无误的。

4.3.2 智联机关 APP 平台投诉的意见建议，经核实确认无误的。

4.4 考核及其他工作任务落实

4.4.1 服务保障企业须及时对专项检查、日常考核、月度考核指出的问题进行整改，并反馈整改情况。

4.4.2 服务保障企业须严格落实食品原材料全流程安全管理制度。

4.4.3 服务保障企业须严格落实公共卫生安全管理制度。

4.4.4 服务保障企业须按要求落实西安市集中办公区综合管理中心安排的重点工作、大项任务。

5. 随机走访

考核人员对各办公区入驻单位进行现场随机走访，邀请服务对象现场打分（满分 5 分），并征求意见建议，打分取平均分计入月考核总分。

（三）日常考核

1. 食品原材料采购、运输、验收、存储环节管理考核

1.1 包厨服务企业食品原材料采购、运输、存储流程须严格落实原材料管理要求。

1.2 包厨服务企业须留存完整的食品原材料采购票证、图片等资料。

1.3 包厨服务企业原材料配送实际数量须与票据数量、办公区实际需求相匹配。

1.4 包厨服务企业原须安排专人对配送的食品原材料进行现场验收。

1.5 原材料配送品类中不得存在服务合同和西安市集中办公区综合管理中心要求不能使用的原材料。

1.6 食品原材料存放须生熟分开、落实先进先出原则，成品、半成品原材料存放至冷库、冷柜、保鲜柜是有落实覆膜化、盒子化、标签化等。

2. 菜品供应环节管理考核

2.1 包厨服务企业出品色、味、感等应符合感官卫生指标。

2.2 食谱中菜品、主副食、风味小吃、汤品、中西点数量是否符合服务合同约定的数量。

2.3 是否根据季节、天气变化及时调整菜品及供餐内容。

2.4 严格按照中心审核后的食谱进行餐饮供应；遇有特殊情况需对已审核的菜谱进行调整时，须及时向办公区和西安市集中办公区综合管理中心进行报备。

3. 食品原材料加工及出品管理

3.1 操作间、明档须保持干净整洁。

3.2 餐饮保障人员须按要求着统一工装，佩戴帽子、口罩及手套。

3.3 严格按操作规程进行菜品加工。

3.4 待炒食材中无泥沙、无杂草、无异物、无霉斑、无虫蛀、无腐烂。

3.5 供应餐品菜品干净卫生，饭菜无异物，无夹生饭或变质饭菜。

3.6 安排专人供餐前对饭菜温度、品控、口味进行把关；供应饭菜温度适宜，热饭菜温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ ；供餐期间菜品和主副食补充是否及时，无断档、缺菜少菜。

3.7 供餐期间自助餐台安排专人值守，自助餐台清理及时。

4. 食品留样管理

4.1 严格按照食品留样管理规定进行食品留样。

4.2 食品留样由专人负责、专人操作、专人登记。

4.3 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。

4.4 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。

4.5 留样食品不少于 125g，在冷藏条件下必须存放 48 小时以上。冷藏柜配备双锁，钥匙分别由包厨服务公司和办公区保管，钥匙需由专人负责，不得外借给其他人员使用及复制钥匙，不准随意乱放。

5. 服务质量管理

5.1 餐饮服务保障人员供餐过程中精神饱满、全程保持微笑服务、坚持礼貌用语。

5.2 餐饮服务保障人员对于就餐人的询问热情、耐心、细致解答。

5.3 保证漱口龙头水温合适，有无过高或过低。

5.4 餐饮服务保障人员服务热情周到，微笑服务，严禁与就餐人员发生争执或争吵。

5.5 餐饮服务保障人员工作态度端正，按规定时间开饭、收餐。

6. 卫生管理

6.1 餐饮服务保障企业须在餐厅、操作间、库房等各类餐饮保障场所粘贴定位线及标识线，并及时更换损坏的标识标线。

6.2 售餐区物品须分类清楚、摆放整齐。

6.3 售餐台台面须保持干净，无饭渣残留。

6.4 保温台内部须干净整洁，无水垢水渍、无饭菜残渣。

6.5 开餐前餐厅卫生干净整洁。

6.6 餐厅垃圾桶及时清理，所用垃圾袋严禁反复使用。

6.7 开餐过程中餐厅地面、餐台、明档台面的水渍污渍垃圾清理及时。

7. 餐厨设施设备维护管理

7.1 餐饮服务保障企业须按服务合同约定配备维修人员。

7.2 餐厨设施设备发生故障报修及时，故障维修及时迅速，避免因餐厨设施设备故障对餐饮保障工作造成影响。

7.3 冷库、冷柜、保鲜柜等卫生干净整洁，结霜清理及时。

7.4 工作前安排专人检查餐区用电安全、燃气安全、用水有无滴、冒、漏。

7.5 下班后安排专人检查电源（必须供电设备除外）、天然气阀、水龙头、门窗是否全部关闭。

8. 餐具洗消及更换管理

8.1 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。

8.2 餐具洗消落实一刮，二冲、三泡制度，清洗完成后餐具按规定进行高温消毒，高温消毒时间满足消杀要求。

8.3 餐具消毒后及时存放于保洁柜内。

8.4 餐具洗消记录规范详实。

8.5 餐厨具清洗干净无油渍或残渣，高温消毒后餐具表面无水渍。

8.6 餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上；筷子每三个月必须更换一次。

9. 垃圾分类管理

9.1 餐饮服务保障企业须按规定进行垃圾分类；餐后垃圾须实行干湿分离。

9.2 大块餐前垃圾切碎后运送，餐厨垃圾清理及时。

9.3 垃圾桶内垃圾存放量不超出标准（桶内垃圾距桶沿高度不得小于 10cm）。

9.4 餐饮服务保障企业须按西安市集中办公区综合管理中心指定路线、地点收运处理垃圾。

10. 人员管理

10.1 餐饮服务保障企业须按服务合同约定人数配备餐饮服务保障人员。

10.2 餐饮服务保障企业须落实人员健康监测制度。

10.3 餐饮服务保障企业须按照计划组织人员开展培训。

10.4 餐饮服务保障人员个人卫生干净整洁。

10.5 根据季节、重点工作、大项任务等因素合理安排各类应急预案培训、演练，餐饮服务保障人员对应急预案掌握清楚。

11. 信息报送及大项、重点工作落实管理

11.1 餐饮服务保障企业须按要求报送各类信息。

11.2 餐饮服务保障企业须服从西安市集中办公区综合管理中心、办公区日常管理及工作安排。

11.3 餐饮服务保障企业须对西安市集中办公区综合管理中心、办公区安排的工作按时、按量、按质完成。

11.4 餐饮服务保障企业须积极、主动配合西安市集中办公区综合管理中心安排的大项、重点工作。

（四）满意度测评

西安市集中办公区综合管理中心每季度对餐饮服务保障企业餐饮服务保障情况进行一次满意度测评，满意度 $\geq 95\%$ 为优秀， $93\% \leq \text{满意度} < 95\%$ 为良好， $90\% \leq \text{满意度} < 93\%$ 为合格，90%以下为不合格。

（五）专项考核

西安市集中办公区综合管理中心根据季节变换、重点工作部署、大项任务安排等因素不定期组织考核领导小组对餐饮服务保障企业进行专项考核（具体考核内容、考核方式、分值情况见专项考核表），并对专项考核成绩进行评比打分。

四、考核打分

（一）实行百分制考核，由六部分构成（年终按所占比例折算总分）。

1. 年终考核（20%）：年终时，由综合管理中心结合各办公区日常考核情况、服务保障企业全年工作开展情况进行打分。年终考核得分按 20% 的占比计入年度综合考评得分。

2. 半年考核（20%）：半年时，由综合管理中心结合各办公区日常考核情况、服务保障企业全年工作开展情况进行打分。半年考核得分 20% 的占比计入年度综合考评得分。

3. 月考核（30%）：综合管理中心按月对包厨服务企业开展月考核（详见《西安市集中办公区餐厅考核评分表》），全年 12 次月考核得分取平均分，按 30% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年月考核得分总和 $\div$ 考核次数）。

4. 日常考核（15%）：西安市集中办公区综合管理中心各办公区管理办公室对餐饮服务单位开展日常考核（详见《市级机关 XX 办公区餐饮服务日常考核表》），全年日常考核得分取平均分，按 15% 的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年日常考核得分总和 $\div$ 日常考核次数）。

5. 满意度测评(10%): 每季度进行一次满意度测评, 测评结果由综合管理中心进行统计汇总(满意度 $\geq 95\%$ 为优秀, $93\% \leq \text{满意度} < 95\%$ 为良好, $90\% \leq \text{满意度} < 93\%$ 为合格, 满意度 90%以下(不含 90%)为不合格。全年 4 次满意度测评得分取平均分, 按 10%的占比计入年度综合考评得分(平均分=全年满意度测评得分总和 $\div$ 考核次数)。

6. 专项检查(5%): 安全生产、制止餐饮浪费等专项检查, 全年专项检查考核得分取平均分, 按 5%的占比计入年度综合考评得分(平均分=全年专项检查考核得分总和 $\div$ 考核次数)。

7. 年度综合考评得分=年终考核得分 $\times 20\%$ + 半年考核得分 $\times 20\%$ + 12 个月月考核得分之和 $\div 12 \times 30\%$ + 全年日常考核得分总和 $\div$ 考核次数 $\times 15\%$ + 满意度测评得分总和 $\div 4 \times 10\%$ + 专项检查评分之和 $\div$ 检查次数 $\times 5\%$ 。(服务期不满一年的按实际服务月数计)。

五、一票否决

因自身原因有下列情况的, 实行一票否决, 并视情缴纳考核金 5000-100000 元。

(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、重大火灾等安全事故或刑事治安事件的。

六、奖惩

(一) 奖励

奖励分日常奖励、奖惩预留金发放和考核金发放三部分。

1. 日常奖励

1.1 餐饮服务保障企业全年满意度调查平均分 $\geq 95\%$ 奖励 1000 元; $93\% \leq$ 全年满意度调查平均分 $< 95\%$ 的奖励 500 元。

1.2 积极主动为市级餐厅服务, 优质服务得到领导充分肯定, 奖励 2000 元。

1.3 就餐单位或个人通过智联机关 APP 平台、书面形式、赠送锦旗或其他形式对餐饮服务提出表扬的, 表扬次数不累计, 每种感谢形式最多奖励 1000 元。

1.4 创新性服务举措, 服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的, 奖励 1000 元。

1.5 工作成绩显著, 考核小组视情奖励。

2. 奖惩预留金发放

年底汇总月考评分值, 平均分在 95 分以上(不含 95 分)全额发放奖惩预留金, 并进行物质奖励; 90—95(含 90 分)发放奖惩预留金 90%, 并进行物质奖励; 85—89 分(含 89 分)发放奖惩预留金 80%。

3. 考核金发放

年底汇总年终考核、半年考核、月考考核、日常考核、满意度测评分值和专项检查分值得出年度综合考评分值，年度综合考评分 ≥ 90 分的餐饮服务保障企业可根据得分情况参与考核金发放排名，并依据排名情况发放考核金总额相应比例的考核金。（4家餐饮服务保障企业年度综合考评得分均 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 50%、第二名奖励考核金总额 25%、第三名奖励考核金总额 15%、第四名奖励考核金总额 10%的比例发放考核金；3家餐饮服务保障企业年度综合考评得分 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 60%、第二名奖励考核金总额 30%、第三名奖励考核金总额 10%的比例发放考核金；2家餐饮服务保障企业年度综合考评得分 ≥ 90 分，按照第一名奖励考核金总额 65%、第二名奖励考核金总额 35%的比例发放考核金；1家餐饮服务保障企业年度综合考评分 ≥ 90 分，按照奖励考核金总额 100%的比例发放考核金）。

（二）惩处

惩处分日常惩处、年终惩处和其他惩处三部分。

1. 日常惩处

1.1 日常惩处分日常考核惩处、专项考核惩处、月考核惩处、半年考核惩处和年度考核惩处。

1.2 办公区日常考核完成后，餐饮服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=日常考核扣分数 $\times$ 餐饮服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 15\%$ ）。

1.3 月度考核完成后，餐饮服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=月度考核扣分数 $\times$ 餐饮服务合同总价款 $\div 36 \div 100$ ）。

1.4 专项考核完成后，餐饮服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=专项考核扣分数 $\times$ 餐饮服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 5\%$ ）。

1.5 半年、年度考核完成后，餐饮服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=半年考核扣分数 $\times$ 餐饮服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 20\%$ ）。

1.6 年终考核完成后，餐饮服务企业根据考核扣分情况缴纳相应的考核金（需缴纳考核金金额=年终考核扣分数 $\times$ 餐饮服务合同总价款 $\div 36 \div 100 \times 20\%$ ）。

2. 年终惩处

年终惩处在当年年底进行。年底汇总月考评分值，平均分在 90—95 分（含 90 分）扣除 10%奖惩预留金；85—90 分（含 85 分）扣除 20%奖惩预留金；85 分以下扣除全额奖惩预留金，并终止续签下一年度服务合同。

3. 其他惩处

3.1 满意度调查 $< 90\%$ 为不合格，每次缴纳考核金 3000 元。

3.2 就餐单位或个人在智联机关 APP 平台或以书面形式对餐饮服务投诉，经确认无误的，每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.3 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，每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.4 因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，每次视情缴纳考核金 1000-10000 元。

3.5 未经西安市集中办公区综合管理中心批准，擅自利用市集中办公区有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为的，每次视情缴纳考核金 1000—20000 元。

3.6 未经西安市集中办公区综合管理中心批准，擅自向办公区域内入住单位提供有偿或无偿餐饮服务或违反西安市集中办公区综合管理中心相关管理规定：视情缴纳考核金 10000-30000 元；对办公区管理造成不良影响的，视情缴纳考核金 30000-50000 元；对办公区管理造成严重影响的，视情缴纳考核金 50000-100000 元；对办公区管理造成恶劣影响的，视情缴纳考核金 100000-200000 元，并终止餐饮服务合同。

3.7 对西安市集中办公区综合管理中心安排的餐饮服务保障相关工作无故不落实或落实不力的，每次视情缴纳考核金 1000-50000 元。

3.8 对西安市集中办公区综合管理中心《餐饮服务保障工作考核办法》《餐饮服务考核表》及其他餐饮服务规章制度无故不执行或执行不力的，每次视情缴纳考核金 10000-50000 元。

3.9 对在月考核、年度考核和专项考核中连续或重复出现相同及类似问题的，第二次缴纳相应扣分条目 3 倍的考核金；第三次由考核小组协商餐饮服务公司，视情节严重情况对项目经理进行更换。

3.10 考核小组认为应惩处的其他事项，视情缴考核金。

七、其他

（一）考核须保留原始资料（文字、表格），所有资料均由甲方派统一保管，存储时间为一年。

（二）西安市集中办公区综合管理中心应及时将月度考核成绩通知乙方，乙方如有异议，须在 24 小时内书面报西安市集中办公区综合管理中心，进行核实。

（三）考核处罚金乙方应以现金形式向西安市集中办公区综合管理中心财务部门交纳，西安市集中办公区综合管理中心财务部门向乙方提供相应收据。乙方项目经理确认过的考核结果，或乙方对考核结果存在异议，但未在规定时限提出意见的，乙方应按考核办法规定及时按考核结果交纳相应金额的处罚金。如乙方无正当理由拒不按月交纳考核处罚金，西安市集中办公区综合管理中心有权扣除当季度包厨服务费用总额的 10%，如乙方连续 3 个月无正当理由拒不交纳考核处罚金，西安市集中办公区综合管理中心有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定餐饮服务企业。

附件：3

西安市集中办公区综合管理中心 餐饮服务月考核评分表

项目经理：_____

办公区负责人：_____

考核负责人：_____

月度考核评分：_____

序号	考核项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	人员管理	服务保障人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，做到服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情。	2	现场检查， 查看人员着装及证照情况	检查不合格一项扣0.1分； 扣完为止
2		服务保障人员须符合服务合同约定的对应岗位上岗资质。	2		
3		落实人员每年体检制度，上岗人员须持有健康证。	2		
4		坚持人员健康监测制度，记录规范详实。	2		
5		落实人员考勤制度，考勤记录规范详实，严格落实请销假制度。	2		
6		人员管理制度规范，并室内悬挂。	2		
7	工作台账管理考核	肉类食品采购可溯源。	0.5	现场检查， 查看各类证照情况	检查不合格一项扣0.1分； 扣完为止
8		肉品品质检疫合格证。	0.5		
9		动物检疫合格证明。	0.5		
10		有食品流通许可证。	0.5		
11		肉类供应企业有营业执照。	0.5		
12		农药残留检测专人负责。	0.5	现场检查， 查看出库前农药残留各类检测记录	检查不合格一项扣0.1分； 扣完为止
13		农药残留检测项目据实登记。	0.5		
14		农药残留检测结果有检测人签字。	0.5		
15		农药残留检测超标食材有报告。	0.5		
16		农药检测有专用房间。	0.5		
17		蔬菜、主副食、干货、调味品等食材采购可溯源并资质齐全。	0.5	现场检查， 查看库房管理软件资料登统计情况	检查不合格一项扣0.1分； 扣完为止
18		食材出入库有登记签字。	0.5		
19		管理严格正规，帐物相符，无差错。	0.5		
20		食谱制定科学合理。	0.5	日常审核，	检查不合格一

21	定及执行管理	按照中心要求及时上报食谱,并在规定时间内上传智联机关。	0.5	发现问题月	项扣 0.1 分; 扣完为止
22		遇有特殊情况需对已审核的菜谱进行调整时,及时向办公区和中心进行报备。	0.5	底考核统一汇总	
23	餐具清洗及更换管理	容器、炊具、刀具维护保养记录登记详实完整。	0.5	现场检查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
24		容器、炊具、刀具使用、消杀规范,记录登记完整详实。	0.5	查看餐厨容	
25		筷子三个月更换一次,更换记录及佐证材料规范、完备。	0.5	器、炊具、	
26		餐厨具使用符合国家标准和规定要求。	0.5	刀具等管理	
27		餐具消毒时间符合规定,消毒记录规范详实。	0.5	使用台账	
28	食品留样及清洗管理	原材料加工严格落实浸泡清洗消毒要求,各类记录规范详实。	0.5	现场检查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
29		食品留样台账记录规范详实。	0.5	查看各类检	
30	环境卫生管理	保洁工具落实定期消毒,并记录规范。	0.5	查及登记台	
31		灭四害记录及相关资料规范详实。	0.5	账	
32	餐厨设备及厨具管理	安全检查有记录,记录内容规范详实。	0.5	现场抽查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
33		设备专人管理、悬挂责任卡及使用说明。	0.5	查看餐厨设	
34		餐厨设施设备维修保养台账记录规范详实。	0.5	备及厨具使用情况	
35	垃圾分类管理	垃圾分类、清运台账记录规范详实。	0.5	现场检查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
36		垃圾分类制度规范。	0.5	查看垃圾分类制度及台账	
37	反食品浪费管理	落实厉行节约反对浪费要求,工作台账完整规范。	0.5	现场检查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
38		及时张贴、播放反食品浪费相关宣传内容。	0.5	查看反食品浪费台账	
39	培训教育管理	结合中心要求和工作实际,制定年度、月度培训计划。	0.5	现场检查,	检查不合格一项扣 0.1 分; 扣完为止
40		严格按照培训计划组织人员开展培训及应急演练,培训及演练相关软件资料(会议记录、参会人员、现场照片及效果反馈等)记录完善详实。	0.5	查看培训及应急预案相关计划及记	
41		突发紧急事件有预案,包括但不限于火灾、跑水、停电、停	0.5	录	

			气、停水、传染病防控、食物中毒、中暑、极端天气等应急预案齐全，可操作性强，人员掌握清楚。			
42		资料规范 管理	各种资料不少于规定内容。	0.5	现场检查， 查看各类软 件资料	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
43			资料内容全面准确。	0.5		
44			资料填写规范认真。	0.5		
45			资料统计内容真实无虚假。	0.5		
46			统计本无乱写乱画	0.5		
47	现场 工作 情况 抽查 考核	存储管 理	主副食、干货、调味品等食材无“三无”和过期	0.5	现场抽查， 查看存储管 理规范情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
48			主副食按要求分类存放，物品摆放整齐有序、干净整洁，落实架子化、盒子化、标签化	0.5		
49			不与非食材和有毒有害物品共同存放	0.5		
50			半成品成品区分标识明显无交叉存放	0.5		
51			原料储存无鼠咬、虫蛀、霉变	0.5		
52		食品留 样 管理	食品留样柜双人双锁	0.5	现场抽查， 查看食谱留 样管理情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
53			配备专用留样工器具	0.5		
54			冷藏设备贴有“食品留样专用”标识	0.5		
55			清洗消毒后的工具摆放整齐	0.5		
56			冷藏设备干净整洁无卫生死角	0.5		
57			按品种将每餐留样食时间顺序分类保存	0.5		
58			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	0.5		
59			留样食品不少于 125g	0.5		
60			冷藏条件下存放 48 小时以上	0.5		
61	现 场 工 作 情 况	食品售 卖 管理	按要求通过智联机关 APP 进行预订和售卖	0.5	现场抽查， 检查食品售 卖情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
62			对售卖品类、规格及价格进行公示	0.5		
63			按照中心核准品类、规格及价格进行售卖	0.5		
64			外卖品类中无供餐剩余餐品	0.5		
65			无私自加工食品到各餐区外售卖	0.5		

66	况		售卖食品报请制度落实	0.5		
67	抽	卫生管理	公共区域及操作间无明显灰尘、积水、油污、蜘蛛网等	0.5		
68	查		收餐台外表干净，内无杂物	0.5		
69	考		下水沟无堵塞、残渣清理及时无积物	0.5		
70	核		保洁工具按清洁区域分类清晰	0.5		
71			更衣间个人物品摆放整齐有序	0.5		
72			更衣柜干净无灰尘	0.5	现场抽查， 检查操作 间、公共区 域卫生保 洁、灭四害 等情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
73			售餐餐具落实消毒并保持干净	0.5		
74			餐具洗消使用合格清洗剂并分区分类入柜	0.5		
75		宿舍管理	宿舍干净整洁，墙面无乱钉乱挂，个人物品按规定摆放整齐有序	0.5	现场抽查， 检查宿舍管 理情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
76			床铺定人定位，干净卫生	0.5		
77			严格用电安全，无私拉、私接电源	0.5		
78			制定宿舍管理制度，并室内悬挂	0.5		
79			遵守办公区管理制度，无违禁物品及活动	0.5		
80		安全管理	设备使用人熟知设备性能、操作规程	0.5		
81			严格按规程操作，无事故隐患	0.5		
82			指定专人负责安全检查	0.5		
83			各餐区设置指定安全员	0.5		
84		垃圾分类管理	按垃圾桶规范购置垃圾桶、贴好标识	0.5	现场抽查， 检查垃圾分 类落实情况	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
85			垃圾桶按规定位置存放，并摆放整齐、保持干净。	0.5		
86			垃圾分类严格，清理及时，无过夜和堆积	0.5		
87			严格执行《西安市垃圾分类标准》	0.5		
88		服务态度管理	能正确对待投诉、无抵触情绪	0.5	现场抽查， 查看人员服 务状态、任	检查不合格一 项扣 0.1 分； 扣完为止
89			服从管理，不顶撞管理人员	1		
90			不和就餐者发生争执	0.5		

91			遇有问题及时报告	0.5	务落实及服	
92			接受任务果断，落实要求到位	1	从管理情况	
93	中心 专项 工作	信息报 送	日工作信息按时报送	2	统计信息 报送情况	检查不合格一 项扣 0.5 分； 扣完为止
94			周工作信息有效报送	2		
95			月工作信息有效报送	2		
96	项 工	值班值 守	值班人员脱岗或部门负责人、项目经理联络不上	2	统计信息	检查不合格一 项扣 1 分
97			值班失误	2	报送情况	
98	作 落 实 情 况 考 核	投诉建 议	现场投诉意见建议，经核实确认无误	2	现场检查， 查看意见 本、APP 平 台等投诉情 况	检查不合格一 项扣 0.5 分； 扣完为止
99			平台投诉意见建议，经核实确认无误	2		
100	中心 专项 工 作 落 实 情 况 考 核	考核及 其他工 作任务 落实	专项检查问题及时整改落实	5	现场抽查， 查看问题整 改情况	检查不合格一 项扣 0.5 分； 扣完为止
101			日常考核问题及时整改落实	5		
102			月度考核问题及时整改落实	5		
103			食品原材料全流程安全管理制度落实情况	5		
104			公共卫生安全管理制度落实情况	5		
105			中心安排的重点工作、大项任务落实情况	5		
备注			1.考核总分为 100 分。按打分为四个等级，分别为优秀、良好、合格、不合格。95 分以上为优秀、95-90 为良好、90-85 为合格、85 分以下为不合格。 2.考核金缴纳标准：考核金缴纳金额=考核扣分数×包厨服务合同总价款÷36 个月÷100。			

附件 4:

西安市集中办公区综合管理中心 餐厅工作规范及标准

一、餐厅服务标准

1.范围

本标准规定了西安市集中办公区综合管理中心各院外集中办公区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：指餐厅中从事食品采购、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 $-20^{\circ}\text{C}\sim-1^{\circ}\text{C}$ 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 乙方餐厅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 餐厅食品应当具有相应的色、香、味等感官性状。

4.4 餐厅功能布局合理，装饰装修风格协调，就餐氛围浓厚。

4.5 餐厅通风良好，空气清新，光照充足，光线柔和，温度适宜，无异味。

4.6 餐厅室内、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 餐厅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 餐厅内桌、椅、台等干净，无食物残渣及污渍、水渍、油迹。

9.2 餐厅地面、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 餐厅卫生间保洁要求按《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 餐厅内无蚊、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. 餐饮服务

10.1 餐厅餐饮服务满意率不低于 90%。

10.2 无超过保质期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、闭餐厅，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、餐厅服务要求

1.基本要求

1.1 餐厅显著位置设醒目标志，标明开饭时间等内容。

1.2 餐厅须依据国家《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 餐厅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、餐厅环境卫生、餐厅餐饮具、设备及工具、餐厅从业人员卫生的检查。

1.5 餐厅建立健全餐饮具、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 餐厅从业人员每年至少进行一次健康检查，半年进行一次体检。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他感官性状异常的，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 餐厅内桌、椅、台在用餐后及时清洁。

6.2 餐厅地面、梯间每餐后进行清扫、拖洗，如有需要及时清洁。

6.3 餐厅墙壁、天花板、照明设施及门窗每周清洁1次。

6.4 餐厅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，不得进行餐厅清洁工作。

7.餐饮服务

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 禁止闲杂人员进入餐厅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。

