

合同协议书

项目名称：2023年常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层
食堂运行管理服务

甲 方：常州市金坛区人民政府办公室

乙 方：常州金坛园林餐饮管理有限公司

签订日期：2023年 8月 17 日

服务合同

甲方：常州市金坛区人民政府办公室

乙方：常州金坛园林餐饮管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方同意就人社大楼一层、二层食堂外包服务相关事项签订本合同。

1. 项目情况

2023年常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一层、二层食堂外包服务。

2. 服务期限

服务采购三年，采取1年+1年+1年的模式，其中前一个月为试用期，试用期满经考核合格后，合同方为有效；每年考核合格后续签下年合同，考核不合格，采购人有权终止合同。本次合同甲乙双方约定服务时间一年，自2023年9月1日至2024年8月31日。

3. 费用支付

(1) 全年外包费用为人民币1453215.95元。

(2) 合同签订后支付合同价的10%作为预付款；

(3) 甲方按季度支付服务费314473.59元；(须扣10%除预付款及考核费)。

注：1) 甲方于每季度末凭乙方提供的合法有效发票，支付上季度服务管理费用；

2) 服务管理期间，合约期间如遇国家、省、市、区涉及职工工资福利政策、规定，乙方须按规定执行，甲方不再对合同价款作相应调整；

3) 合同价款中含考核费5万元，结算时暂扣除计算服务费，年度考核90分(含)以上合格后一次性结清，考核不合格考核费扣除。

4. 服务模式

一层、二层食堂采用外包服务模式。

5. 甲方权利和义务

5.1 甲方监督指导乙方按照《食品安全法》及相关规定和机关用餐需求。

5. 甲方负责监督检查乙方代购一层、二层原材料的价格、数量和质量情况，并有权视情况终止乙方代购工作；负责监督乙方人员用工安排。

5.3 甲方负责提供食堂内所需厨房设备、设施及餐饮用具；负责提供窗口IC卡刷卡机；负责网络处理及卡机、设备维修(因乙方人为造成而损坏的，则由乙方负责费用及修理)。

5.4 甲方免费提供食堂水、电、燃气的使用。

5.5 甲方为乙方人员工作时间内提供免费简餐。

5.6 合同期间，甲方提供食堂内所需厨房设备、设施及餐饮用具，硬件设施维护、维修，费用由甲方支付。因乙方人为因素造成损坏、丢失的，则由乙方自己负责维修或赔偿，维修费用由乙方自行承担。合同期结束时，乙方交还甲方提供的设备必须完好可用，否则应按原价予以赔偿。

5.7 有下列情况之一者，甲方有权提前终止合同，并根据相关规定进行处理，同时乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失：

5.7.1 经卫生监督部门鉴定，确因乙方原因造成，发生3人以上（含3人）食物中毒，并造成较大影响的；

5.7.2 经消防安全部门鉴定，确因乙方原因造成，发生火灾等事故，并造成较大损失和影响的；

5.7.3 出售变质食物，并造成一定影响的；

5.7.4 对用餐者服务态度恶劣，与用餐者无原则争吵，造成不良影响的；

5.7.5 在供应服务中，相关对食堂测评的服务质量考核低于80分的或者服务满意度调查低于80%的；

5.7.6 签订合同后，乙方进行转包的。

6. 乙方权利和义务

6.1 负责组织食堂早、中、晚餐各类供应品种的加工制作、销售及日常运行管理。

6.2 负责代购一层、二层原材料的采购工作，采购价格须接受甲方的监管，不能高于同类菜品的市场价。一旦发现价格虚高，乙方必须按甲方要求无条件整改，并按市场最低价结算。严格遵守《食品安全法》及相关的法律法规，严把食品卫生质量关，从业人员须搞好个人卫生，持证上岗。

6.3 建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，杜绝任何食品卫生责任事故的发生，若因乙方人员加工制作过失等因素引发食物中毒事故，由乙方负全部责任。

6.4 加强从业人员的培训与管理，严把员工素质关，做到管理规范化、服务标准化。

6.5 负责提供适口、新鲜、卫生的膳食和热情的服务，同时严格控制主辅料的搭配及调味品的使用和管理。有效利用原材料，杜绝浪费，降低成本。

6.6 严格按照《劳动法》及相关规定，不得拖欠克扣员工应有的待遇，确保职工的相关权益。如发生债权、债务纠纷和工伤等责任事故，均由乙方全权负责处理并承担由此产生的一切法律责任，与甲方无涉。

6.7 做到节约使用食堂水、电、燃气，降低能耗，减少浪费，建立节约奖励机制。

6.8 负责承包期内厨、灶、餐用具及水、电、气等设施的日常维护保养。

6.9 负责承包范围内的消防安全、用电安全、操作安全，杜绝任何安全责任事故的发生。若因乙方人员操作过失等因素引发安全责任事故，均由乙方负全部责任。

6.10 一层、二层从业人员的工资、福利、服装、体检（办证）、税金、培训、管理、利润及社会保险等费用，由乙方负责缴纳。所有员工工资均含加班费用，若遇加班甲方不再另行支付加班费。乙方与其员工之间发生劳动争议的，由乙方负责处理并承担由此产生的一切法律责任，与甲方无关。

6.11 做好工作范围内（厨房、大小餐厅等）的清洁卫生工作，做到窗明几净，就餐用具严格清洗消毒，剩饭剩菜及时处理，餐饮垃圾及时装袋密封送至垃圾房，做到工完场清、日产日清。妥善处理生产过程中产生的垃圾、废料（如包装物、废菜叶等），保证不出现浪费、污染等情况。

6.12 自觉接受甲方的监督指导，对存在问题及时整改。

6.13 乙方对用餐人员的食品安全负全部责任，若因乙方的加工制作、安全卫生等问题所引发的责任事故，一切后果均由乙方负全部责任。

6.14 乙方必须按甲方要求营业，为机关工作人员提供优质服务，上班期间必须穿统一的工作服，戴工作帽、工号牌，同时，窗口人员必须戴口罩、卫生手套等。

6.15 乙方管理食堂，必须符合卫生监督部门的相关要求。

6.16 乙方必须配备一名有相当专业知识的卫生安全监督员，专门负责本食堂加工制作过程的卫生和安全监督工作，依据有关法律和规定，进行全面监督，并接受甲方监管和业务指导。

6.17 乙方在合同期内，必须服从甲方管理。甲方有权对乙方的加工制作过程进行检查、监督、指导，并提出整改履约意见。乙方如无理由不服从，可以根据情况扣除履约保证金部分或全部直至终止承包合同，对此造成的损失由乙方全权负责。

6.18 乙方必须在所投标规定的范围内合法工作。按甲方规定的加工制作、销售的流程进行加工制作和销售。

6.19 乙方必须按食堂卫生安全管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷检测，并做好台账工作。

6.20 乙方必须文明守法，自觉接受和服从机关有关部门和有关行政管理机

关的管理。

6.21 乙方必须遵守以下基本原则，否则将按相关规定进行处理

6.21.1 乙方每个从业人员必须持有效健康证上岗；

6.21.2 乙方从业人员在销售过程中，不得收取现金；

6.21.3 乙方必须按照甲方要求的营业时间营业；

6.21.4 上级部门、领导及膳食委员会来检查，书面提出违反卫生防疫要求的，属于乙方责任，视情节处理；

6.21.5 乙方必须按要求进行食品留样和蔬菜有机磷检测工作；

6.21.6 乙方从业人员在上班期间，必须穿工作服、戴工作帽、口罩、卫生手套、工号牌等；

6.21.7 乙方从业人员不得私拿、私吃食堂物品、食品；

6.21.8 乙方从业人员在销售过程中，不得少刷卡多发菜；

6.21.9 乙方必须节约使用水、电、气，甲方发现乙方人为浪费，将对乙方进行处理。

6.22 承包前甲乙双方将对现有设备、设施、餐具用具等财产进行清盘，再由乙方确认。承包结束时，甲方负责验收由甲方提供的设备、设施等物品，如乙方原因造成严重损坏或丢失的将由乙方负责赔偿。

6.23 承包期内，乙方对甲方配置的设备、设施、餐饮用具更新添置，须向甲方提出书面申请，由甲方负责购置。

6.24 乙方必须加强对所有从业人员的教育与管理。

6.25 甲乙双方签订合同时根据现场交接情况附配置设备清单。

6.26 做好蚊子、苍蝇、老鼠、蟑螂等害虫防治工作，效果达到鼠、蝇、蚊、蟑螂参照全爱卫发（1997）第5号文件为议定防治效果评价依据（根据第一条约定的防治对象，参照爱卫会防治标准）。乙方按规定时间保质保量的做好防治对象的治理工作。对客户的除害服务每月2次，其他月份每月1次，如果出现虫害问题4小时内派人上门免费服务。乙方在治理过程中，应严格遵守有关操作规程，坚持科学配药和安全施药。若甲方怀疑乙方违反操作规程或使用国家违禁剧毒药品导致人畜中毒等安全事故，甲方应于第一时间通知乙方到达事故现场，经双方或第三方共同确认确系乙方责任者，乙方应负责承担相关的全部责任。在合同有效期内，若防治对象出现突发性的情况时，乙方在接到甲方通知后，应在4小时内派技术人员到现场免费进行治理。甲方有权指定其他服务单位，其相关费用由乙方承担。

7. 考核内容

使用方每季度至少组织一次对乙方服务质量的考核，每半年至少组织一次对乙方服务满意度调查；年度综合服务质量考核达 90 分（含）以上及服务满意度调查达 90%（含）以上，考核费五万元结算时一次性结清；服务质量考核低于 90 分，考核费五万元扣除，每低 1 分，同时扣除管理费用 10000 元/分，低于 80 分，甲方有权终止乙方的服务合同；满意度要求达 90%分以下，考核费五万元扣除，每低 1%（不足 1%按 1%计），同时扣除乙方合同执行总额的 0.5%，满意度低于 80%，甲方有权终止乙方的服务合同。

8. 合同签订

8.1 合同书经双方盖章签字后生效。签订合同后，任何一方如违约应赔偿对方的经济损失，并支付对方违约金 10000 元。如有一方因故要求提前终止合同，应提前双个月以书面形式通知对方，经对方同意后终止合同，交接期必须安排在适当期间。如不及时通知对方或未征得对方同意而擅自单方终止合同的，应赔偿对方违约金 10000 元，若该违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应全额赔偿损失。

9. 合同的变更和终止

9.1 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

9.2 本合同终止时，乙方应移交食堂运营管理权，撤出本运营，协助甲方作好食堂运营的交接和善后工作，移交或配合甲方移交全部档案资料等。

9.3 若乙方未经甲方同意，擅自单方面解除合同，须向甲方支付合同总价的 30%作为违约金，同时履约保证金不予退还。

9.4 本食堂运营合同终止后，在新的运营企业接管本运行项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老运营管理公司的交接过渡期最长为 3 个月，在此期间乙方应提供过渡期食堂运营服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；3 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

10. 争议的解决

10.1 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决。协商不成可以向金坛区法院提起诉讼；

11. 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲、丙方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

11. 合同生效及其他

11.1 本合同自签订之日起生效。

11.2 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

11.3 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

11.4 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。



签署日期： 年 月 日



签署日期： 年 月 日



见证章：

安全生产合同

发包人：常州市金坛区人民政府办公室（以下简称“甲方”）

承包人：常州金坛园林餐饮管理有限公司（以下简称“乙方”）

为切实搞好本项目的安全管理工作，项目实施过程中达到“零责任事故，无人员重伤、无人员死亡事故”的安全目标，特此签订安全生产合同。具体如下：

一、甲方职责

1. 严格遵守国家有关安全生产的法律法规，传达中央及地方有关安全生产的精神。

二、乙方职责

1. 严格遵守国家有关安全生产的法律法规、有关安全生产的规定，认真执行承包合同中的有关安全要求，接受相关单位对安全生产工作的指导。

2. 坚持“安全第一、预防为主”和“管生产必须管安全”的原则，加强安全生产宣传教育，增强全员安全生产意识，建立健全各项安全生产管理制度，配备专职及兼职安全检查人员，有组织有领导地开展安全生产活动。各级领导、生产管理人员和具体操作人员，必须熟悉和遵守本条款的各项规定，做到生产与安全工作同时计划、布置、检查、总结和评比。

3. 建立健全安全生产责任制网络；安全机构人员，有权按有关规定发布指令，并采取保护性措施防止事故发生。

4. 乙方在任何时候都应采取各种合理的预防措施，防止其人员发生任何违法、违禁、暴力、违规或妨碍治安的行为。

5. 对于易燃易爆的材料或设施除应专门有效封闭、妥善保管之外，还应配备有足够的消防设施，并熟悉消防设备的性能和使用方法。

6. 建立主要危险源备案制度，要明确潜在隐患、防范措施和落实责任人。

7. 乙方必须按照本工程项目特点，组织制定本项目实施中的生产安全事故应急救援预案；如果发生安全事故，应按照《国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定》以及其它有关规定，及时上报有关部门，并坚持“三不放过”的原则，严肃处理相关责任人。

三、违约责任

1、如发生任何非甲方原因引起的安全事故由乙方承担，甲方不承担任何责任。

如因乙方造成安全事故，将报请有关部门依法追究责任人。

四、合同份数

本合同一式二份，由双方加盖公章后生效，项目合同履行完成后失效。



签订日期：年 月 日



乙方

电话:

附件：考核办法

为进一步加强食堂管理工作的管理，督促食堂工作人员落实好食品安全，确保饮食安全，更好地为员工提供优质、规范的餐饮服务，现制定本考核办法。

一、考核内容

1. 日常管理

1.1 规章制度健全，工作人员的岗位职责明确，管理工作台帐完备，有详尽的记录。

1.2 工作人员服装统一、整齐，佩戴统一标识，工作纪律严明。对待出入人员态度谦和、服务热情。

1.3 工作人员配备齐全，挂牌持证上岗；有每天值班记录；员工的考勤、考核纪录完备；工作人员不缺勤、不脱岗。

2. 质量管理

2.1 菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种。

2.2 严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管。

2.3 精心组织厨房生产，严控菜品质量，保证饭菜供应，不出现断供现象。

3. 环境卫生管理

3.1 食堂环境卫生干净整洁、明亮有序。

3.2 加强员工身体健康及卫生管理，身体健康状况及穿戴符合要求

3.3 厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序。

3.4 储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。

4. 考核时间：考核时间为每季度定期或不定期进行抽查。

5. 考核小组成员：考核人员是由使用单位成员或采购人组成，考核人员须两人及两人以上组成。

二、考核评定及处罚制度

使用单位或采购人每季度至少组织一次对食堂餐饮服务公司服务质量的考核，考核必须达到 90 分（含）以上，每低 1 分，扣除当月管理费用 10000 元/分，低于 80 分，采购人有权终止食堂餐饮服务企业的服务合同。

本办法自公布之日起施行。

本办法最终解释权归采购人所有。

附件

食堂餐饮服务质量考核评分表

考核区域:

考核部门:

服务单位:

考核人员:

考核种类: 日常考核

综合考核

考核日期:

序号	考核内容	分值	评分细则	考核扣分	备注
一	质量考核	60	此项分值 60 分, 分四大类 46 小项		
(一)	服务质量	5	此项分值 5 分, 分 4 小项		
1	仪容仪表端庄大方, 干净整洁, 着装规范。	1	上班时间未按标准着装、佩戴工牌, 发现一人次扣 0.5 分。		
2	服务热情, 耐心细致, 语言文明, 态度亲切友好。	2	用语粗俗、不文明, 发现一人次扣 0.5 分; 服务态度不佳、与服务对象发生争吵, 发现一人次扣 0.5 分。		
3	服务技能娴熟, 工作效率高, 差错率低。	1	分菜不均匀或刷卡结算速度慢、错误率高, 发现一人次扣 0.5 分。		
4	按照规定时间提供餐饮服务, 不得无故提前或推迟。	1	无故提前或推迟服务时间, 发现一次扣 0.5 分。		
(二)	菜品品种质量	30	此项分值 30 分, 分四类 17 小项		
1	菜品品种丰富, 定期做好菜品更新, 积极创新菜肴品种。	2	工作日早餐、午餐、晚餐品种未达到规定要求, 发现一次扣 0.5 分。		
		2	每周菜品更新未达到规定的要求, 发现一次扣 0.5 分。		
		1	每月推出一种菜肴新品, 当月未推出新品, 发现一次扣 1 分。		
2	严格把控食材质量, 加强食品保存管理, 强化菜品制作流程监管。	4	对食材原料验收把关不严, 原材料质量、数量不达标, 发现一次扣 0.5-1 分; 领料时未严格遵守仓库管理制度, 发现一次扣 0.5 分。		
		1	食品按类别、品种分架、隔墙、离地整齐摆放, 货架底层离地面高度不少于 10 厘米。如不符合要求, 发现一处扣 0.5 分。		
		1	食品添加剂做到专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存, 有使用记录。如不符合规定, 发现一次扣 0.5 分。		
		2	冰箱内食品生熟不分开存放, 发现一处扣 0.5 分; 成品半成品不加膜加盖存放, 发现一处扣 0.5 分。		
		2	菜品制作流程监管不严, 拣洗不干净, 有黄叶、		

			草、虫、杂物，发现一盘扣 0.5 分；菜品半成品丁、丝、片、条、块、段成形均匀，如不符合标准，发现一次扣 0.5 分。		
2	严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管。	1	切配好的半成品未能做到归类存放，发现一次扣 0.5 分；切配好的半成品未能在 3 小时内使用完毕，发现一次扣 0.5 分。		
		1	冷冻食品出库后，未能及时使用造成反复冷冻，发现一次扣 0.5 分。		
		1	每天剩余主食类、荤食类在冷却 30 分钟后，用不锈钢餐盆盛装，加盖保鲜膜放入冰箱熟食区；素食类食品应全部倒入残渣桶，不应再次使用。如不符合要求，发现一次扣 0.5 分。		
3	精心组织厨房生产，严控菜品质量，保证饭菜供应，不出现断供现象。	2	菜品主辅料配比明显失调，发现一次扣 0.5 分；调味品配比明显失调，发现一次扣 0.5 分。		
		2	菜品成品色、香、味、型异常，发现一次扣 0.5 分；荤素品种搭配明显不合理，发现一次扣 0.5 分。		
		2	每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量未满足堂食需求，发现一次扣 0.5 分；点心成品质量、馅心口味异常，发现一次扣 0.5 分；点心大小不均匀、不符合标准，发现一次扣 0.5 分。		
		2	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象，发现一次扣 0.5-1 分。		
4	严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温。	2	蔬菜类菜品一次烹饪完成，衔接时间控制不合理，造成菜品出锅时间过长不新鲜，发现一次扣 0.5 分；造成大量浪费，发现一次扣 1 分。		
		2	现场菜品保温管理不到位，出现冷饭冷菜现象，发现一次扣 0.5 分。		
(三)	环境卫生管理	15	此项分值 15 分，分四类 15 小项		
1	食堂环境卫生干净整洁、明亮有序。	1	大厅的装饰物、墙壁及门窗有污迹，发现一处扣 0.5 分；地面、桌椅有污迹油迹，发现一处扣 0.5 分。		
		1	不锈钢服务台面、不锈钢垃圾桶、服务台玻璃表面有污迹、油迹，发现一处扣 0.5 分。		
		1	工作结束前，各类用具、设备、地面未清洗干净，发现一处扣 0.5 分。		
		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，收工后厨房地面、炉灶不清洁、地沟有异物、有异味，厨房间排烟系统、油烟净化器、不锈钢挡油板清洁干净，无油腻。如不符合要求，发现一处扣 0.5 分。		
		1	做好消杀工作，有蚊蝇、蟑螂或老鼠，发现一次扣 0.5 分。		

		1	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放或垃圾未能及时清除,发现一次扣0.5分;垃圾桶未能及时清洗干净、定点放置或有明显异味,发现一次扣0.5分。		
2	加强员工身体健康及卫生管理,身体健康状况及穿戴符合要求。	1	员工化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水、留长指甲、涂指甲或男同志留长发、长胡须,发现一人次扣0.5分。		
		1	熟食品操作、传菜及服务人员未按规定佩戴一次性手套、口罩,发现一人次扣0.5分。		
		1	员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的,未及时调离工作岗位,发现一人次扣0.5分。		
3	厨房物品按规定要求管理,加工现场井然有序。	1	刀板分类分色使用,未按规定操作,发现一次扣0.5分;收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂,发现一次扣0.5分。		
		1	调味品使用后未按规定管理,调味罐周边未清理干净整洁,发现一次扣0.5分。		
		1	冰箱、冷库每周除霜、清洁,冷藏温度应保持在0-8℃之间,冷冻温度应保持在零下12℃以下。如不符合规定,发现一次扣0.5分。		
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范,干净整洁卫生。	1	不锈钢餐盒盛装剩余食品时,应先冷却30分钟后再加盖保鲜膜放入冰箱熟食区(温度0℃-4℃)存放。剩余食品有登记记录。如不符合规定,发现一次扣0.5分。		
		1	盛器、容器管理不规范、有污迹或与地面接触,发现一处扣0.5分。		
		1	餐具未清洗干净、有污迹、水迹,发现一处扣0.5分;未用纱布覆盖分类平整堆放,发现一处扣0.5分。		
(四)	安全管理	10	此项分值10分,分两类10小项		
1	严格食品安全管理,贯彻食品安全管理规定,遵循食品安全管理要求。	1	做好蔬菜农药残留检测及资料台账收集等工作,未检或漏检,发现一批次扣0.5分,未记录或记录不全,发现一次扣0.5分。		
		1	做好食品留样及记录等工作,每份样品留样盒应张贴标签,注明留样品种、留样时间、留样人,样品至少应存放48小时以上。未留、漏留或未记录、记录不全,发现一次扣0.5分。		
		1	操作洗碗机消毒餐具时,确保水温,冲洗消毒时间40秒以上。未进行,发现一次扣0.5分。		
		1	加强调味品及添加剂使用管理,调味品及添加剂使用不符合规定,发现一次扣0.5分。		
2	加强工作服务区域安全服务保障,杜绝安全事故。	1	严格执行各类设备设施操作规范,有违章操作,做好油烟净化设备清洗等台账工作,发现一次扣		

			0.5分。		
		1	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位。如现场无人，发现一次扣0.5分。		
2	加强工作服务区域安全服务保障，杜绝安全事故。	1	餐后及时关闭水电气开关。未及时关闭，发现一次扣0.5分。		
		1	厨房间应配备消防灭火毯，员工应能熟练运用其使用方法。未能熟练掌握，发现一人扣0.5分。		
		1	熟练掌握现场灭火器使用方法，未熟练掌握，发现一人扣0.5分。		
		1	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。未及时锁闭，发现一次扣0.5分。		
二	管理考核	40	此项分值40分，分4大类30小项		
(一)	制度建设	11	此项分值11分，分8小项		
		2	未根据要求，制定明确的岗位工作职责，扣0.5分。		
		2	未根据要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣0.5分。		
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣0.5分。		
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣0.5分。		
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣0.5分。		
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣0.5分。		
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣0.5分。		
		2	未根据要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣0.5分。		
(二)	内部监管	9	此项分值9分，分8小项		
		1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣0.5分。		
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣0.5分。		
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣0.5分。		
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣0.5分。		
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣0.5分。		
		1	未按规定申报领用物品，每次扣0.5分。		

		1	服务管理过程中违反节能规定，有人为浪费现象或行为，每人每次扣0.5分。		
		2	服务管理过程中有故意损坏公私财物现象，有私自夹带食堂原辅料等物品外出等行为，每人每次扣1分。		
(三)	组织机构及人员管理	11	此项分值11分，分5小项		
		1	组织架构不健全或不合理，扣0.5分。		
		6	未按合同规定配齐人员及设置岗位，每少1人扣2分。		
		2	未按要求持健康证上岗，每人扣0.5分；专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣0.5分。		
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣0.5分。		
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣0.5分。		
(四)	资料管理	9	此项分值9分，分9小项		
		1	无交接班台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无食品留样台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分。		
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分。		
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣0.5分；档案资料管理不规范，扣0.5分。		
合计扣分					
合计得分（100分制）					
问题 汇总					

附件

常州市金坛区人力资源和培训中心大楼一、二层食堂运行管理服务满意度调查表

感谢您对食堂运行管理服务工作的关心和支持。为进一步提高食堂服务水平，敬请协助参与此次调查。您的建议和要求我们将妥善处理，再次感谢您的参与。

常州市金坛区人民政府办公室·

年 月 日

1.您对食堂餐食供应时长是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
2.您对食堂运行管理人员的服务态度是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
3.您对食堂就餐卫生环境、菜品的卫生是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
4.您对食堂餐食菜品的多样性是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
5. 您对食堂餐食菜品的质量是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
6. 您食堂餐食菜品的口味是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
7. 您对认为食堂运行管理意见回馈、整改是否及时?			
<input type="checkbox"/> 及时	<input type="checkbox"/> 较及时	<input type="checkbox"/> 基本及时	<input type="checkbox"/> 不及时
8.您对食堂运行服务人员的着装、整体仪容是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
9.您对食堂运行服务人员的卫生防护意识是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
10.您对食堂运行管理服务是否满意?			
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 不满意
您对物业服务工作的其他建议或要求:			

注：考核时，满意、较满意、及时、较及时评定为合格；基本满意、不满意、基

本及时、不及时评定为不合格。