

三亚市天涯区人民政府机关食堂委托经营服务合同

委托方(以下简称甲方): 三亚市天涯区人民政府办公室

受托方(以下简称乙方): 三亚轩宇餐饮管理有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规及三亚市天涯区人民政府机关食堂委托经营服务项目(项目编号: [广州穗科]20250600001[GK])的采购结果,在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上,订立本合同。三亚市天涯区人民政府机关食堂委托经营服务项目之《中标通知书》、《招标文件》,乙方的投标文件及乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等为本合同不可分割部分。

一、乙方服务内容及要求

(一) 服务内容

1、服务内容

(一) 负责为三亚市天涯区人民政府就餐人员提供优质餐饮服务。

(二) 负责餐谱的制定、更新。

(三) 负责食材的选购。

(四) 负责餐具的清洗、消毒。

(五) 负责餐厅厨房共用设施的清洗、摆放、保养和管理。

(六) 负责开餐前准备好餐食并有效保温,同时应负责用餐环境的卫生、整洁。

(七) 由乙方具体负责区政府机关食堂(二)至(六)项工作等。

(八) 其他未尽事宜，以合同要求为准。

二、乙方服务标准和质量要求

(一) 基本要求

1. 甲乙双方签订规范的餐饮服务合同，双方权利义务关系明确。

2. 接管项目时，甲乙双方应共同对餐厅及厨房设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3. 乙方应具备完善的餐饮管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

4. 乙方服务人员须持有健康证上岗，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务以人为本、主动热情。

5. 乙方应当公示食品安全管理制度、食品安全承诺书，并公示服务投诉电话，如发生紧急情况的乙方应于 1 小时内到达指定地点，其他情况按双方约定时间到达指定地点，每次情况处理均应有情况记载、意见反馈和回访记录。

6. 乙方应按合同约定和有关规定，及时公布餐饮服务费用。

7. 乙方应当负责用餐环境秩序维护，应按布局规划，合理控制选餐、用餐人流及排队距离。

8. 乙方必须按甲方规定时间准时开餐，如有变动，甲方应事先通知乙方。如遇辖区内维修造成的停水停电，甲方应提前一小时通知蓄水，确保正常开餐。由乙方原因造成误餐或停餐，（自然灾害、战争等不可抗拒因素，乙方没有责任）甲方有权追究乙方责任。

9. 乙方必须做好食品安全、用电安全、用气安全等防范措施及相关人员的教育和培训，避免发生食物中毒、火灾、职工伤(亡)

等事故。如发生安全责任事故，其产生的后果和责任由乙方承担，并且甲方有权追究乙方的责任。

10. 由甲方配备食堂的设备及餐具，乙方须合理使用，妥善保管，不得擅自借给他人，不得人为损坏和丢失，否则按价赔偿。服务期满，乙方将属采购人配置的设施设备归还甲方；乙方在服务期内出资购买的设备设施，自行处理。

11. 乙方应按相关文件要求落实反食品浪费的工作，制止餐饮浪费行为。乙方服务工作人员要养成勤俭节约的习惯，节约用气、用水、用电，减少空调使用的范围和时间，及时关闭水龙头及无用的电源，杜绝浪费现象，如发现人为原因造成的浪费水、电，将视情况追究违约责任。如发现设施损坏，必须及时报修。

12. 乙方应有应对因工作安排而增加就餐人数的服务能力。

13. 其他未尽事宜，以合同要求为准。

（二）供餐要求

1. 餐厅营业时间

午餐时间：12:00-13:30。甲方因工作或特殊原因要求在其他时间供应工作餐或临时增加人员的，应提前两小时通知乙方，乙方应按告知的时间提供相应的用餐服务。

2. 餐费标准

工作日用餐：20 元/人/餐。

3. 供应品种

中餐：主荤菜品种 3 个（荤菜要求含牛肉、羊肉、猪肚、鸡肉、鸭肉、鲜虾、鲜鱼、猪肉、排骨），半荤半素品种 2 个，素菜品种 2 个，水果品种 1 个，汤品种 1 个、粥品种 1 个，主食 2 个等；可视具体情况调整菜品，一天内可提供多样荤菜，供应量

可依据用餐人员口味需求确定，一周内菜单不重复，且菜单不能循环重复，并禁止使用预制菜。

4. 乙方负责或提供的配餐设备设施、粮、油等均应符合国家标准。

5. 乙方应根据甲方实际需要增加特殊餐饮服务，包括病号饭或节日加餐等其他用餐。不定期的搞主题周餐饮，如湘菜周等活动。

6. 乙方应每月制定菜谱，经甲方审核后，才可开展用餐制作。如因乙方未按照经甲方审核后的菜谱执行超过 6 次的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担由此给甲方造成的一切损失。

7. 合同签订后每 3 个月后，将对食堂的菜品、服务等进行满意度评分调查（《食堂满意度调查方案》详见合同附件），如满意度低于 80 分，甲方有权对乙方提出菜品、服务、卫生、人员等整改要求，且乙方必须按时完成整改；连续 2 次满意度评分调查低于 80 分，甲方有权单方面解除本合同，并要求乙方支付当年已产生的用餐费用 10% 的违约金。

（三）厨房日常清洁管理要求

1. 餐具做到干净整洁，清洗消毒后无污渍、无异物、无异味，符合卫生要求，菜品无杂物，无隔夜菜。

2. 确保食品质量，所有原材料与制成品必须符合食品卫生检疫标准。菜品齐全、推陈出新、菜单及时更新，不使用非法添加剂等对人体有害的辅料。

3. 甲方不定期对前述情况进行检查，并抽查原材料采购渠道、供货商资质、台账制作、食品留样等。

4. 乙方应当进行节流管理，做到人离关水、关电、关气，杜绝长流水、长明灯、漏气等现象。爱护餐具、厨具、设备等，尽最大努力减少人为或自然损耗。

5. 配餐间整清，用具、食品摆放有序，生、熟食品要分区摆放，工作完成后要立即做好卫生清洁工作；就餐区用具干净、整洁，桌椅要摆放整齐，就餐前要做好卫生清洁和易耗品摆放。

6. 乙方未按上述要求进行日常清洁、管理的，甲方有权要求乙方整改。

（四）人员配置要求

1. 为了保证机关食堂的正常运行，配备 19 名食堂工作人员。

序号	岗位	基本配置人数
1	厨师长	1
2	厨师	4
3	餐厅管理人员	1
4	帮厨人员、餐厅服务员	12
5	采购员	1
合计		19

2. 其它相关要求

1) 乙方所有服务人员应具有良好的职业道德，良好的法制观念，遵纪守法并符合甲方要求。

2) 乙方所有服务人员应当身体健康，符合卫生防疫部门要求，上岗必须持有健康证。如乙方的服务人员不符合上述要求的应及时更换。

3) 乙方所有服务人员应当体貌端正、口齿清楚、服务态度良好、着装统一、文明礼貌，男女不限。

4) 乙方厨师必须具有国家职业资格证书或职业技能等级证书或具有丰富的厨师工作经验，擅长各类式菜肴的制作。

5) 乙方应按规定向甲方提供从事餐饮服务人员的健康合格证，甲方可保存其复印件。

6) 乙方为其员工承担一切责任。发生任何劳动争议、人身伤害等问题均由乙方解决而与甲方无关。

7) 工作中所有的安全责任均由乙方承担。

8) 乙方应定期更新菜品。

9) 乙方应按规定配合相关单位做好文明创建、安全生产、反食品浪费等宣传工作。

10) 如若需要乙方提供打包服务，打包用产品必须使用一次性可降解的制品，必须符合《海南经济特区禁止一次性不可降解塑料制品规定》的要求。

11) 乙方应提供食堂保洁服务、清理食堂配备的隔油池、化粪池等。

12) 乙方应配合甲方优先在 832 平台（脱贫地区农副产品网络销售平台）采购食材，支持额度至少为 10 万元整。在合同履行过程中，甲方有权调整额度，乙方须按照新的额度执行。

三、经营方式

1. 甲方无偿提供经营场地及现有的食堂设施、设备供乙方使用，协议期满，现有设施、设备必须按照接管项目时的验收记录单完整归还甲方，如有人为损坏、丢失情况，照价赔偿。甲方承担水电费、炊具燃料费，及非人为损坏的食品加工设备日常维修费，以保证食堂的正常运行。

2. 乙方向甲方供应符合国家卫生标准的饭菜等食品，不得经营其他业务。

四、管理要求

1. 乙方委托专业厨房工作人员及管理人员进行食堂管理，确保为就餐人员提供正常、有序、高效，优质的膳食服务。

2. 乙方根据供餐要求制作膳食。非规定用餐时间食堂一律不对外开放。

3. 乙方必须按照甲方的要求提供公务接待或是举办相关活动的用餐服务。

4. 乙方应严格履行本合同，遵守各项条款，服从并全力配合甲方的管理。

5. 乙方应做好食堂环境卫生整治、消防及食品安全工作。随时接受甲方及食药监等部门的监督和改善建议。

6. 乙方保证优质食材的采购配送及严格验收，确保各项供餐服务，各类菜式的营养搭配。

7. 1000 元以上(含 1000 元)的设备维修和设备的添置或更换需乙方提出申请并报甲方同意后方可办理。

五、服务期限

甲方将三亚市天涯区人民政府机关食堂委托乙方经营，委托经营期限为 12 个月。合同自 2025 年 8 月 1 日起至 2026 年 7 月 31 日止。

六、合同价款及支付方式

本合同总金额 6189040 元，大写：陆佰壹拾捌万玖仟零肆拾元，（含税，具体以实际发生金额确定结算）。

1. 食材费用：就餐日为工作日，根据我区工作人员有下村、请假、出差、培训等原因不在食堂就餐的情况，为避免造成食材浪费，每个工作日以 908 人为基数，甲方按 20 元/人/餐向乙方支付每月食材费（含购买食材等伙食直接耗费支出）。增加或减

少总建制单位就餐人员，相应的增加或减少食材费用。日常就餐人员变动时由乙方自负盈亏，比如：保障大型集体参与活动、保护性施工、拆违等情况由乙方无偿提供工作午餐。

2. 食堂管理费用：甲方每月向乙方支付人民币¥117900.00元（大写：壹拾壹万柒仟玖佰元整）管理费，用于支付人力成本、管理成本、液化气（天然气）费用、水电费用（独立安装水电表核计）、食堂日常用品耗材采购费用及零散维护维修费用等，如：采购纸巾、牙签、不锈钢碗筷、不锈钢餐碟、洗洁精、一次性手套、不可降解餐盒、餐碗、不可降解垃圾袋、高压锅、电饭锅等单件单价在 1000 元以下的食堂相关物品及维修维护食堂相关的设备 1000 以下的费用。

3. 由于人员就餐人数具有不确定性，甲方无法确保乙方的餐费是否能达到预计金额或是否会超出预计金额，乙方对此明知并自愿承担由此带来的风险。

4. 合同款项以人民币转账方式支付。

5. 乙方应于甲方支付用餐费用前，向甲方提交符合甲方要求的等额、真实、正规、合法、有效的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款，并且不承担任何逾期付款的违约责任。如因财政拨款迟延、甲方内部审批、乙方违约及不可抗力因素导致逾期付款的，不视为甲方违约，乙方表示理解且不追究甲方的违约责任，并不得以此为由暂停或终止履行合同义务。

6. 乙方的指定收款账户如下：

账户名称：三亚轩宇餐饮管理有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司三亚迎宾路支行

银行账号：267532156027

七、履约考核

1. 履约考核实施主体：甲方

2. 履约考核对象：乙方

3. 履约考核方式：甲方成立考核小组，根据食堂用餐人员的反馈情况和日常监督、检查情况，考核小组每月不定期对乙方进行动态管理和考评，月底汇总考核结果。月考核作为支付当月承包费用的主要依据，由甲方将扣分结果进行汇总，按考核扣分档次支付当月承包费用，月考核满分为 100 分。

4. 履约考核内容：考核内容详见《食堂管理考核表》。乙方履约期间，如甲方出台新的考核方式及标准，按新考核方式及标准执行。

5. 考核结果应用

评分满分 100 分，优（100-90 分），良（89.9-80 分），差（79.9-0 分）。每月考核结果为“优”时，支付当月应付费用的 100%；每月考核结果为“良”时，扣减当月应付费用的 10%，由甲方在当月结算时扣减；每月考核结果为“差”时，扣减当月应付费用的 50%，由甲方在当月结算时扣减。每月考核结果由甲方向乙方提出书面告知，乙方对考核结果有异议的，应当在收到甲方书面告知之日起 3 日内向甲方申请复核，否则视为认可考核结果。

服务期内乙方月考核成绩未达到“良”以上的（含等级“良”），甲方可立即单方面解除本合同，且不承担违约责任，因合同解除给甲方造成的一切损失和责任均由乙方承担。（考核成绩说明：月考核中 3 次以下（含 3 次）等级被评为“良”，且无考核等级为“差”的，考核成绩为“优”；月考核中有 3 次以上（不含 3 次）等级被评为“良”，仅有 1 次考核等级为“差”的，考核成绩为“良”；月考核中有 2 次以上（含 2 次）考核等级被评为

“差”的，考核成绩为“差”。)

八、双方权利及义务

(一) 甲方权利及义务

1. 甲方有权对乙方原材料质量、营养搭配、服务质量及卫生状况进行监督和检查，并要求乙方在指定期限内整改完毕，并视情形由办公室出具书面整改通知。

2. 甲方有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

3. 甲方有权依乙方提供的服务进行考核。当考核结果未达到标准时，有权依据考核办法实施惩罚。

4. 甲方负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

5. 甲方应按合同约定的时间及方式向乙方支付合同价款。

6. 甲方有义务协助乙方做好就餐人员的沟通、协调、解释工作。

7. 甲方有重大活动，节假日或作息时间变更时，必须提前通知乙方，以备乙方调整供餐服务保障工作计划。

8. 甲方有权对支付给乙方用于本合同项下服务内容管理范围内管理及合理使用的费用进行监督、审核，确保服务费用切实用于本合同项下项目合理支出。

(二) 乙方的权利及义务

1. 乙方应按照甲方确定的餐费标准准备餐食。

2. 乙方对本合同约定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

3. 乙方有权根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用，并有权在本合同项下服务内容管理范围内管理及合理使用。

4. 乙方应及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

5. 乙方应接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

6. 乙方应严格按照投标文件履行各项承诺和义务。

7. 乙方应制定并与甲方共享完善的突发事件应对预案，包括但不限于食品安全事故、自然灾害、卫生安全事件等。乙方在应对此类事件时应及时上报甲方，不得隐瞒，并协调相关部门进行处理。

九、违约责任

1. 若乙方存在经营不善、餐饮质量或服务quality低下等问题，经甲方监督责令整改无效的，甲方有权单方面解除本合同并有权对乙方罚款 5000 元。

2. 除不可抗力事件外，乙方不得以任何理由不及时或不充足供应天涯区政府工作人员膳食，如有违反，每次罚款 1000 元。

3. 履约期间，乙方须严格遵纪守法，服从食品药品监督部门和卫生防疫等有关部门和甲方的监督和检查，每日做好食堂环境卫生和食品安全工作，如经食品药品监督部门、卫生防疫等有关部门和甲方的监督检查发现不合格且未按要求整改的，每次罚款 200 元。造成甲方损失的，乙方负责赔偿。

4. 乙方不得转包或改变经营性质，如有违约，甲方有权解除本合同，并追究乙方的法律责任，乙方应向甲方支付合同总额 20% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应负责赔偿。

5. 甲方要求实施提升食堂管理相关工作的合理事项，经查属实乙方未按时完成，甲方有权单方面解除本合同并有权对乙方罚款 5000 元。

6. 乙方如因特殊原因，确实不能正常运作，可向甲方提前 1 个月提出申请，甲方同意后方可撤离。

7. 因乙方原因造成员工或他人人身损害或经济损失、对外纠纷、食品安全事件等均由乙方负责，并承担全部责任。甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付合同总额 20% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应负责赔偿。

8. 本合同约定的赔偿金、罚款、违约金等可从甲方应付食材费中直接扣除。

9. 本合同约定的损失的范围包括但不限于对甲方及第三方所造成的直接或间接损失、案件受理费、律师费、公告费、鉴定费、保全费、差旅费以及其他合理费用。

十、合同争议解决

甲、乙双方在履行合同时发生争议，应本着友好的态度协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其它事项和条款仍应继续履行。

十一、合同终止

1. 在合同履行过程中，合同签订时所依据的客观事实发生重大改变，或因不可抗力致使委托项目不能实现的情况下，致使协议无法正常履行，经甲、乙双方协商一致，可以解除本合同，自双方达成解除合同的书面协议之日起，本合同解除。

2. 因一方严重违约导致对方解除本合同的，自解除合同一方发出的解除合同通知书送达违约方之日起，本合同解除。

3. 出现下列情形之一，甲方有权解除本合同：

(1) 乙方未做好安全生产、食品安全、消防安全管理，如发生 3 人以上食物中毒等重大事件；

(2) 在有关部门检查中，发现乙方存在问题，后续被曝光或通报，造成恶劣影响；

(3) 就餐人员有重大投诉至相关部门，经查属实两次及以上；

(4) 就餐人员用餐满意度调查连续评分 2 次低于 80 分的；

(5) 乙方工作人员参加非法集会、反政府活动等；

(6) 出现泄密事件；

(7) 乙方未能按时支付其员工薪资，导致员工罢工或严重影响服务质量的；

(8) 连续发现有重大质量或服务问题且未能在甲方规定的时间内进行有效整改。

(9) 出现本合同其他条款中约定的可解除情形。

(10) 法律规定的其他情形。

十二、不可抗力

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件（“不可抗力”是指本合同各方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件。该事件包括但不限于政府政策调整、地震、台风、洪水、火灾、瘟疫、战争、其他类似事件等因素。）导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 如发生不可抗力事件，遭受该事件的一方应在 72 小时内通知对方，提供证明文件说明有关事件的细节和不能履行或部分不能履行或需延迟履行本合同的原因。双方应在协商一致的基础上决定是否延期履行本合同或终止本合同。

3. 当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十三、合同生效及其他

1. 本合同中注明的地址、联系电话为有效的通知、法律文书送达地址、电话，直接送达或以邮寄的形式送达上述地址视为有效的法律送达。变更地址以及联系方式需以书面形式告知其他方，否则被送达方需承担不利的法律后果。以邮件方式送达的，邮件寄出后第5日视为送达，包括且不限于因收件人原因致使邮件下落不明或者无法送达的。法院诉讼中的一审、二审、再审、执行阶段可以以上述地址为送达地址。

2. 本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，三亚市天涯区财政局执壹份。每份均具有同等法律效力。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同如有未尽事宜，双方可另行签订补充协议，有关协议及双方认可的传真、会议纪要等均为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件：《食堂管理考核标准》

《食堂满意度调查方案》

甲方：

法定代表人或授权代表人：[Signature]

地址：三亚市凤凰路319号

电话：88911221

签订日期：2025年7月25日

乙方：

法定代表人或授权代表人：[Signature]

地址：马岭太社区162号

电话：13807501183

签订日期：2025年7月25日

附件 1:

____年____月份《食堂管理考核表》

考核部门: 三亚市天涯区人民政府办公室

考核人员 (3 人):

考核对象:

考核时间:

考核得分:

考核项目	考核内容	扣分
食材质量	食品、食品添加剂、食品相关产品供货商营业执照和产品合格证明文件不齐全、不在有效期内、产品合格证与批次不相符。扣 2 分/次。	
	进货票据不齐全。扣 2 分/次。	
	使用不新鲜、变质、发潮、腐烂或霉变的食品原料。扣 3 分/次。	
	有保质期食材超过保质期。扣 3 分/次。	
	定型包装食品无标签或没有“SC”标记。扣 3 分/次。	
	食品食物中出现杂物、不熟或异味现象。扣 1 分/次。	
	加工时未做到生熟食品分开, 存在交叉污染的风险。扣 2 分/次。	
	未按要求做食品留样。扣 3 分/次。	
	有效食品经营许可证未及时上墙。扣 1 分/次。	
	食品添加剂是否按规范使用和专册记录, 食品添加剂是否专柜 (或专位) 贮存并标识“食品添加剂”字样, 添加剂使用记录填写是否规范, 使用容器盛放拆包后的食品添加剂, 容器上应标明食品添加剂名称。扣 3 分/次。	
	食品原料、用具分类放置无标识, 净菜未做到离墙离地。扣 1 分/次。	
	餐厅调料罐未做到洁净并标识。扣 1 分/次。	
	冰箱内摆放不整齐, 生熟食、半成品未分开摆放, 不按规定标识冰箱内外部。扣 1 分/次。	
	未做到剩饭菜“蔬菜不隔餐, 荤菜不隔夜”, 如有少量纯荤菜必须加贴标签进行冷藏, 同时要有记录。再次销售必须烧熟煮透, 中心温度不低于 75℃。扣 2 分/次。	
	相关后厨台账不完整, 扣 2 分/次。	
	销售的菜肴或主食制品份量明显不足。扣 2 分/次。	
	未按照合同要求执行午餐标准。扣 3 分/次。	
	一周内菜单不重复; 每月更新一次菜品。扣 2 分/次。	
	午餐延迟供应。扣 3 分/次。	
食堂卫生	工作间无苍蝇、老鼠, 防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效。扣 1 分/次。	

	餐具及厨房用具未消毒或不符合规定。扣 1 分/次。	
	用餐后食堂地板、桌面及操作间未打扫干净。扣 2 分/次。	
	地面不清洁，有油污、血水、杂物未做到及时清理。扣 2 分/次。	
	墙角、吊顶、灯具、窗户有积尘吊灰、蜘蛛网；操作间有油污。扣 1 分/次。	
	各类用具摆放混乱。扣 1 分/次。	
	餐厨垃圾当日未及时清理。扣 3 分/次。	
	灶面、排烟罩、脱排等有明显油渍，未做到及时清理。扣 1 分/次。	
	冰箱未做到定期除霜维护或记录不全，冰箱清洁不到位，清洁记录不全。扣 1 分/次。	
人员管理	食堂职工无健康证或健康证失效。扣 3 分/次。	
	未配备食品安全员。扣 3 分/次。	
	未经请假允许无故歇业，员工旷工致使冲击到正常营业。扣 2 分/次。	
	擅自以任何形式利用甲方名义进行宣传。扣 3 分/次。	
	开设店中店，擅自变更服务品种，销售与饮食无关产品。扣 3 分/次	
	个人物品随处乱放。扣 1 分/次	
窗口服务	员工工作期间工作衣不整洁，有严重污渍。扣 2 分/次。	
	员工工作期间嚼槟榔、抽烟。扣 2 分/次。	
	售饭菜时不戴口罩、工作帽。扣 2 分/次。	
	售饭菜过程中服务态度不好，与用餐人员有争执。扣 2 分/次。	
	在备餐间或操作间玩手机、接电话等做与工作无关的事情。扣 1 分/次。	
	私拿遗失在餐厅内的物品，并占为己有。扣 3 分/次。	
食堂设备设施管理	食堂设备设施做好维护工作，保证完整可用。扣 2 分/次。	
	在用餐时间结束时，未关闭空调风扇。扣 2 分/次。	
	用餐结束后未做好水电气及门窗的安全巡查及记录。扣 2 分/次。	
消防安全	未配备灭火器。扣 3 分/次。	
	有物品阻碍安全通道。扣 3 分/次。	
	未开展消防安全知识培训。扣 1 分/次。	
垃圾分类	未严格按照国家要求进行垃圾分类。扣 3 分/次。	
禁塑管理	使用一次性塑料包装袋、快餐盒等。扣 3 分/次。	
反食品浪费	未开展反食品浪费日常检查工作。扣 3 分/次	

附件 2:

食堂满意度调查方案

一、调查目的

为提高天涯区政府各相关单位工作人员用餐体验，通过对食堂菜品、服务、食品安全、卫生等方面开展满意度调查，了解用餐人员的主观满意程度，为食堂管理提供有效的参考依据。

二、调查内容及对象

调查内容主要为产品菜式、人员服务态度、食品安全、人员健康证、食品卫生、就餐环境卫生等。

调查对象为在机关食堂用餐的人员（参与调查人员需满足 80 人以上）。

三、调查方法

本次满意度调查采用问卷调查方式开展，内容主要分为两部分，一部分为针对食堂菜品菜式、服务等方面设置 7 道选择题，共计分值 100 分。另一部分为 3 道问答题，不设置分值，主要收集用餐人员对食堂的建议，以便后续管理改进工作。

问卷调查结束后，将统计最终问卷数量，测算平均分，如平均分满 80 分（含 80 分）为合格，如满意度低于 80 分，用餐单位有权对承包人提出菜品、服务、卫生、人员等整改要求。

四、工作步骤安排

（一）合同签订后第 2 个月、第 4 个月开展用餐满意度调查工作。

（二）从发放问卷开始计算，至少开展为期 2 个工作周的问卷调查工作（需满足 80 个人参与问卷调查，不满足则延长调查时间）。

（三）问卷调查结束后，在 2 个工作周内，由办公室人员进行测算最终平均分数。

（四）在开展问卷调查时，全程需邀请食堂承包人员进行共同监督，以确保调查问卷的真实有效性。

满意度问卷调查表

用餐人员单位名称：

日期：

序号	类型	调查内容	选项	分值 (√)	
1	选择题	饭菜样式	满意	20	
			基本满意	15	
			不满意	10	
2		饭菜口感	满意	20	
			基本满意	15	
			不满意	10	
3		餐具卫生状况	满意	10	
			基本满意	8	
			不满意	5	
4		就餐环境卫生状况	满意	10	
			基本满意	8	
			不满意	5	
5		食品卫生状况	满意	10	
			基本满意	8	
			不满意	5	
6		食品品质	满意	15	
			基本满意	10	
			不满意	5	
7		服务态度	满意	15	
			基本满意	10	
			不满意	5	
8	问答题	你最不喜欢的三个菜式		0	
		你最喜欢的三个菜式		0	
		你对食堂有什么建议?		0	