

常州市自然资源和规划局食堂 委托管理合同

甲方：常州市自然资源和规划局

乙方：常州晋陵物业管理有限公司

基于互相的承诺及共同需要，根据有关法律规定，双方就乙方为甲方职工食堂提供管理服务事宜，经共同协商，订立《常州市自然资源和规划局食堂委托管理合同》（下称本合同）共同遵守：

一、合同期限及试用期

1、本合同期限：2024年11月15日-2025年11月14日（暂定一年，合同期满经双方协商一致，可续签合同，合同期限不超过3年）。

2、试用期一个月内，如乙方不符合甲方要求，由乙方制定整改方案报甲方审核后于规定期限内整改达标，期满如仍不能整改到位，甲方有权解除合同。试用期届满，乙方符合甲方要求的，双方继续履行本合同。

3、本合同到期日前1个月内，如双方同意继续合作须重新签订协议；任何一方要求提前解除协议的需提前1个月通知对方。

二、委托管理方式

1、甲方负责提供食堂正常运转所必须的流动资金、硬件设备、备品备料、原材料及易耗品等。

2、乙方负责提供专业化食堂管理服务，制定并完善管理规章制度及工作程序，保证食堂各方面的正常运转。

3、乙方提供管理及烹饪、服务等岗位工作人员，经甲方授权后全权管理甲方食堂各项设施。

三、双方权利义务

（一）甲方权利义务

1、负责食堂的一切对外协调事宜。

2、承担食堂菜肴的原材料、物料、调味品、洗涤品、易耗品等采购费用，同时承担水电气、设备维修等费用。

3、承担乙方委托管理费用，为乙方派出人员提供必要的办公条件及免费的工作餐。

4、甲方对乙方管理工作进行定期评估，对乙方管理不当的行为，甲方有权制止并要求撤换相应人员。

5、甲方有权对乙方菜肴出品进行管理、监督，对因乙方原因造成菜肴出品有质量问题，甲方有权进行相应处罚。

（二）乙方权利义务

1、按照本合同及招标文件中附件“项目基本要求”中所规定的内容和条款提供甲方职工食堂委托管理服务。

2、按照协议要求和专业化餐饮管理方式对甲方食堂实施全面管理，确保食堂的食品安全、服务质量、环境卫生，自觉接受甲方及政府食品卫生主管部门的检查监督。

3、乙方派出11名工作人员（详见附件“项目基本要求”人员配备表）在甲方食堂工作，承担甲方食堂的早餐、中餐、晚餐及工作餐、晚上工作餐或宴请的供应任务，乙方派出的所有人员应取得国家规定的餐饮行业从业健康许可证明，乙方人员如不能适应在甲方食堂工作，甲方有权要求乙方予以撤换。

4、按甲方用餐时间及要求提供餐饮服务，做到甲方全体干部职工满意率达80%以上。

5、根据日常运转管理需要，合理申请应由甲方负责采购的设施设备及其他物品。

6、对设施设备在运行中出现的问题及时向甲方报告，要求维修。

7、会同甲方对原材料、物料等进行质量验收；因管理不善发生食物中毒事故的，由此产生的经济、法律责任由乙方承担。

8、严格执行安全责任制和安全生产操作程序，如因违规操作导致安全生产事故的发生，一切后果由乙方承担。如因人为失职导致食堂设备设施损坏的，由乙方承担赔偿责任。

9、根据食堂实际工作需要，由乙方拟定人员组织结构和招聘人员，具体岗位设置、人数配置和岗位要求严格按照本合同执行，并需得到甲方认可。

10、乙方负责派出工作人员的培训，达到上岗标准要求。

11、乙方派出的食堂从业人员在协议期间，甲方如不满意，有权要求乙方重新指派。

12、乙方要做好菜肴成本控制，合理控制费用开支。

四、费用支付及考核

1、协议期间甲方须支付给乙方服务费（含税）共计¥728800元整（大写：柒拾贰万捌仟捌佰元整）（注：该费用为固定价，不随国家税率变化或乙方任何成本变化而变化）。支付方式：按季度结算，每季第一个月月初结算并支付上季度服务费用。

2、乙方须保证甲方干部职工满意率不低于80%，低于该标准由乙方制定整改方案报甲方审核后于规定期限内整改达标，如仍不能达标的每低1个百分点在甲方需支付的费用中扣除3000元。满意率测评由甲方定期或不定期进行并及时通报乙方。乙方有权对满意度测评反映的问题提出合理异议，若因甲方原因造成的满意度不达标则乙方不承担责任。

五、违约、处罚、合同终止及争议解决

1、在协议有效期内，任何一方违反本合同及附件“项目基本要求”规定的条款，均视为违约。守约方有权要求违约方承担相应损失，同时可要求违约方支付违约金伍万元。如属各自过错，则根据情况分别承担违约责任。

2、因不可抗力影响协议的履行或不能按约定条件履行时，由双方协商解决，对此不承担违约责任。

3、有下列情形之一，甲方有权提前终止合同，并根据相关规定进行处罚。

①经相关部门鉴定，确因乙方原因致3人以上（含3人）食物中毒，并造成较大影响的。

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，

③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。

④用餐人员对食堂服务质量满意率低于80%的，经要求整改后，仍低于该比例的。

⑤乙方恶意浪费水、电、气和故意损坏厨房设施、设备，情节严重，造成不良影响的。

4、本合同履行过程中，乙方人员擅离职守不服从管理的，甲方有权视情况解除本合同。

5、因本协议产生的争议，双方应协商解决。若协商不成，任何一方有权向
人民法院提起诉讼。

六、合同签署及备案

本合同经双方法定代表或授权代表签字并加盖合同章或公章后，报常州市机
关事务管理局备案，于本合同服务开始提供之日起生效。

七、合同份数

本合同一式肆份。甲方、乙方各执贰份。

甲方：

法定代表人：

代理人：

2024年11月14日



乙方：常州晋陵物业管理有限公司

法定代表人：

代理人：

2024年11月14日



附件 1：项目基本要求

一、乙方服务模式及范围

1、服务范围

甲方食堂内部的主、副食品的加工制作、销售、日常运行管理服务，包括厨房、大餐厅和小餐厅，面积 950 平方米。

2、日常员工餐

乙方每周 5 天（周一至周五，如遇国家法定调休乙方须做出相应供餐调整）为甲方提供每日三餐餐饮服务，此外根据实际情况做好临时加餐等服务。

	就餐人数	用餐要求
早餐	200 人左右	日常供应 2 素（其中一种必须是绿叶蔬菜）、2 点心、2 主食（面条和粥类）、3 种小菜、鸡蛋（煎鸡蛋和煮鸡蛋）粗粮、豆浆、牛奶、馄饨或饺子、团子等。每餐供应所有品种不少于 15 个，除粥、鸡蛋、点心、面条等每日必备外，其它早点品种保证 1 周内不重样。
午餐	300 人左右	日常供 3 大荤、3 小荤、3 素、1 主食（米饭）、汤、1 水果。每餐供应所有品种不少于 9 个，除主食外，其他品种保证 1 周内不重样。

3、接待餐饮服务

接待用餐

乙方向甲方提供符合国家星级酒店的菜肴质量、服务标准及卫生礼仪等。

乙方应在收到接待通知后与甲方的代表沟通确定菜单，如甲方周末、节假日大厅和包厢有接待需求，乙方需及时安排员工完成甲方接待任务。

二、乙方人员配置要求

1、人员配备表：

序号	岗位名称	人数
1	食堂负责人	1
2	厨师长	1
3	炉灶厨师	1



1150

4	点心厨师	1
5	服务员兼大厅服务	1
6	切配工	2
7	后勤人员	4
人数小计	11 人	

2、人员管理

乙方提供专业化的管理，制定一系列规章制度及操作程序，确保管理服务工
作高质量运转。

乙方将提供管理有经验的员工进行菜品制订制作服务，并配备足够数量的合
格的服务人员以确保服务的顺利进行。

乙方负责对所有工作人员进行监督、指导、管理和培训。

乙方应教育所属员工注意安全，防止安全事故的发生，一旦发生意外伤害，
乙方应承担相应责任。

应甲方要求，乙方应向甲方提供所有执行本合同服务内容所要雇佣的人员名
单和相关文件证明资料。

乙方所招聘的员工只与乙方签订规范的劳动合同，乙方所招聘的员工与甲方
无任何隶属关系。

甲方应事先规定乙方员工被允许的活动区域，为确保安全起见，乙方员工同
意只在该区域内活动而不进入其它区域，甲方有权利控制和实施活动区域的进入
权限。

三、乙方责任及工作要求

1、乙方负责组织食堂各类供应品种的加工制作、销售及日常运行管理。

2、乙方必须严格遵守《食品安全法》及相关法律法规，严把食品安全卫生
质量关，乙方食堂管理必须符合卫生监督部门的相关要求。

3、乙方必须配备一名持证卫生安全监督员，依据有关法律和规定，负责本
食堂加工制作过程的卫生和安全监督工作，并接受甲方监管指导。

4、乙方必须按食堂安全卫生管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷
检测，并做好台帐工作。

5、乙方必须建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，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，杜绝任何食品安全卫生责任事故的发生。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责。

6、乙方从业人员必须持证上岗，搞好个人卫生，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。

7、乙方负责提供适口、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，以降低成本。

8、乙方严格按照《劳动法》及相关规定，不得拖欠克扣员工应有待遇，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，均由乙方负责承担。

9、乙方从业人员的工资、福利、服装、体检（办证）、税金、培训等费用，由乙方负责。

10、做到节约使用食堂水、电、气及易耗品，降低能耗，减少浪费，建立节约奖惩机制。

11、负责承期内厨、灶、餐用具及水、电、气等设施的日常维护保养。

12、乙方必须在投标规定范围内规范运作，按甲方规定的加工制作、销售的流程进行加工制作和销售。

13、合同期间，因乙方人为因素造成设备、设施及餐饮用具损坏、丢失的，由乙方负责维修或赔偿。合同期结束时，乙方交还给甲方的设备必须完好可用，否则要给予赔偿。餐具的破损率在 5%以内，超过比例的照价赔偿，赔偿费用在考核费中扣除。

14、承包期间，乙方对甲方配置的设备、设施、餐饮用具更新添置，需提前一周向甲方提出书面申请，经甲方审核同意，由甲方负责购置。

15、乙方应遵守并执行甲方制定的安全防火方面的规章与规定。乙方应遵守任何立法机关、地方政府颁布的安全法规。

四、乙方有以下情形之一，甲方有权视情予以处罚：

①乙方从业人员未按规定持有效健康证上岗；

②乙方从业人员在销售过程中擅自收取现金；

- ③乙方未按照甲方规定营业时间经营；
- ④食药监督部门检查时发出违反卫生防疫规定书面通知书中，属于乙方责任；
- ⑤乙方未按规定进行食品留样和蔬菜有机磷检测；
- ⑥乙方从业人员在上班期间，未按规定穿工作服、戴工作帽、口罩、卫生手套、工号牌；
- ⑦乙方从业人员私拿、私吃食堂物品、食品；
- ⑧乙方从业人员在销售过程中故意少刷（或漏刷）卡、多发菜；
- ⑨乙方恶意浪费用水、电、气和故意损坏厨房设施、设备。

附件 2:

食堂管理服务考核细则及评分表

自查日期 考察日期

考核内容		分值	考核办法及评分细则	自查分	考查分
一、服务质量		20	此项分值 20 分，分 5 小项		
1.1	微笑服务，礼貌用语，服务过程中表情自然、亲切、友好，现场体验舒适度高。	4	语言不文明扣 0.5 分/人，态度不友善、服务不亲切扣 0.5 分/人		
1.2	仪容仪表端庄大方按规定着装，着装干净、平整、挺括，	4	仪容不良扣 0.5 分/人；穿戴不整扣 0.5 分/人；不佩戴工号牌扣 0.5 分/人；		
1.3	员工熟练掌握服务技巧方法、与客人沟通良好	4	与客人争吵扣 2 分/人；有客人投诉扣 2 分/人；		
1.4	员工现场服务技能全面优良，效率高、出错率低	4	分菜不均匀扣 0.5 分/次；刷卡失误扣 0.5 分/次，		
1.5	制定各种服务方案，参与接待服务，满意度达 85%以上	4	机关服务满意率缺 1%扣 1 分；		
二、菜品质量		20	此项分值 20 分，分 5 小项		
2.1	各类菜品品种丰富，保量供应，不断更新菜品，力求创新	1	供餐品种不按规定数量，少则扣 0.5 分/样（星期六、天除外）		
		2	食堂菜品每周有变化，变化品种不低于 4 种，少则扣 0.5 分/样		
		1	创新菜做到每月推一种新品。少则扣 0.5 分/样；		
2.2	认真控制食材质量，保持菜品制作过程的流程监管，菜品成品过程精细优质。	1	进场原料验收把关不严扣 0.5 分/样；		
		2	拣洗不干净，有黄叶，草、虫、杂物扣 1 分/项；		
		1	半成品丝、片、块、段出品不标准、不均匀扣 0.5 分/项		
2.3	组织厨房的生产工作，食品数量供应保障有力，食品成品制作精良。	2	菜品主辅料配比失调扣 0.5 分/样，调味品配比失调扣 1 分/样		
		2	菜品成品色、香、味、型有瑕疵、荤素品种搭配有瑕疵扣 1 分/次		
2.4	严格控制蔬菜类食品每次烹饪数量，服务现场保温得当，厨房食品保存科学合理，符合规范。	1	蔬菜类食品一次烹饪完成，没有衔接控制造成蔬菜出品时间过长不新鲜或大量浪费扣 1 分/次；		
		1	服务期间保温台未开启扣 0.5 分/台，冬天冷饭冷菜扣 1 分/次；		



		2	冰箱内食品生熟不分开扣 1 分/次；冰箱内食品成品半成品不加膜加盖扣 1 分/次；		
2.5	供应质量满意度高	4	机关对菜肴质量提意见扣 4 分/次；		
三、内部管理		20	此项分值 20 分，分 5 小项		
3.1	岗位职责明确，台账制度健全	4	无员工岗位职责扣 2 分/项；台账制度不健全扣 2 分/次。		
3.2	组织管理执行力强，员工出勤率高，员工培训计划合理严密、频率得当并按时完成	4	员工出勤率低于 95%扣 2 分/项，培训次数低于每季度一次扣 1 分/项；		
3.3	餐厅各类设备设施完好率控制在合理范围、餐具破损率低	2	设备设施内部使用不当、人为原因损坏扣 1 分/项		
		2	餐具破损率每月高于 5%扣 1 分/样		
3.4	跟踪管理中各类费用，严格控制成本，做到能源节约、有效利用。	2	洗洁精领取超过 10 桶/月扣 1 分/次；		
		1	用电用水用气节约使用能源，发现违反现象扣 1 分/次；人为因素造成浪费每次扣 1 分/次		
		1	餐巾纸每月消耗量高于 30 箱扣 1 分/次；		
3.5	流程清晰、服务技能整体达标率优良	2	流程衔接失误，服务现场安排调度失当扣 2 分/次		
		2	不按规程操作扣 1 分/次，发现不安全因素扣 1 分/次。		
四、卫生管理		20	此项分值 20 分，分 4 小项		
4.1	食堂内外环境做到整洁、明亮、区域包干划分，责任到人。	2	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹扣 0.5 分/次；桌椅有污迹、有油迹扣 0.5 分/次		
		1	不锈钢服务线台面、不锈钢垃圾桶、服务台玻璃表面不洁净扣 1 分/次		
		1	收工后厨房地面、炉灶不清洁扣 1 分/次		
		1	发现工作区有杂物或场面凌乱扣 2 分/次		
		1	餐具分类平整堆放，不用纱布覆盖扣 1 分/次		
4.2	个人卫生遵循规范，穿戴配置符合要求	2	发现蓄留指甲、涂指甲油扣 1 分/人		
		2	一次性手套、口罩发现未使用扣 1 分/人		
4.3	厨房间物品六“T”管理到位，加工现场井然有序	1	收工后刀具及砧板未清洗干净扣 1 分/次，发现未侧放或悬挂扣 0.5 分/次		

		2	用过的调味料未加盖扣 1 分/次；调味罐周边未清理干净扣 1 分/次；		
		2	清洁用具及车辆用后未定位归放及保洁扣 1 分/次，拖把用后未悬挂摆放扣 1 分/次，		
		1	发现烹调用具用后未定位或清洁扣 1 分/次		
4.4	储物柜、盛器管理科学卫生、餐具管理做到干净、干燥。	1	储物柜内部凌乱扣 0.5 分/次或未贴标识扣 0.5 分/次		
		1	在服务过程中不锈钢盛器接触地面扣 1 分/次		
		2	餐具检查过程中发现有污迹扣 1 分/次；有水迹扣 1 分/次		
五、安全管理		20	此项分值 20 分，分 2 小项		
5.1	贯彻食品安全条例规定，遵循食品安全管理要求。	4	蔬菜农药测试发现漏记、漏做扣 4 分/次		
		3	食品留样记录发现漏记、漏做扣 3 分/次		
		3	调味品及添加剂使用不符合规定扣 3 分/次		
5.2	全面完善工作服务区域安全保障手段。坚决杜绝安全事故	5	违反安全保卫制度，发现事故苗子扣 5 分/次		
		2	在供餐结束后，发现水电气开关未及时关闭扣 1 分/次，在用天然气时，随意离开岗位扣 1 分/次		
		1	不能熟练掌握现场灭火器的使用方法扣 0.5 分/人		
		2	营业结束后门锁未及时关闭扣 1 分/次		
加分项目	积极参加采购人的各项活动，积极维护集体荣誉	加分	得到采购人给的表扬信，得到顾客的表扬 5-10 分/人		
扣分项目	坚守岗位，严守职责，正常有序工作	扣分	凡发生安全、设备、卫生、火警等责任事故的扣 50 分/次，并按情节轻重承担相应责任，情节严重者将追究刑事责任。		
总分					
问题汇总					

自查人（签字） 考核人（签字）

