**第三部分 采购内容及****要求**

**一、基本情况**

渭南市民综合服务中心第一餐厅位于市民中心主楼北侧，可单次容纳800名干部职工用餐；负责为3000余名干部职工提供工作日早、中、晚三餐服务保障及部分公务接待任务（节假日为值班人员提供早、中、晚餐）。

**二、采购内容**

承担餐厅原材料采购和餐饮服务管理、餐饮食品加工、出售、服务、保洁等业务和与此相关的管理工作。

1、供餐模式：自助式供餐。

2、供餐内容：

2.1、早餐：菜品不少于8种（其中热菜不少于4种、凉菜不少于4种）；开口小菜不少于2种；稀饭不少于2 种；小吃不少于1种；鸡蛋1种；奶制品每周不少于1次；花卷、馒头。

2.2、午餐：菜品不少于6种（其中荤菜不少于2种、素菜不少于4种）；汤品不少于2种；主食不少于3种；小吃、面食1种；杂粮不少于1种；水果不少于1种，每人1盒酸奶。

2.3、晚餐：菜品不少于4种（其中荤菜不少于1种、素菜不少于3种）；面食不少于1种；稀饭不少于2种；花卷、馒头。

2.4、承担部分公务接待任务。

**三、员工配备要求**

1、员工身体健康要求。餐厅所有员工必须持有效健康证上岗。无健康合格证者，不得在餐厅工作。工作人员必须身体健康，无各种传染性疾病。

2、员工职业技能水平要求。上岗人员须持有从事餐饮行业资格证和采购方要求的等级证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。

2.1餐厅经理要求大专及以上学历，提供学历证书扫描件，有3年以上机关单位餐厅管理经验，受过专业培训，熟练操作office办公软件，对菜品研发及成本核算具有一定经验，具备良好的沟通协调能力、服务意识，办事有条理，工作严谨认真。

2.2厨师长具有国家职业资格认定的专业证书（三级/高级中式烹调师职业资格证书），有5年以上机关单位餐厅后厨管理经验，提供由原供职单位出具的餐饮工作经验和能力证明材料、由投标人缴纳的自2022年1月至今连续12个月的基本养老保险证明材料、身份证明。懂成本核算，具有一定的沟通、协调能力，办事有条理，工作严谨认真。

2.3服务员具有大专及以上学历，40岁以下，提供学历证明，提供由投标人缴纳的自2022年1月至今连续12个月的基本养老保险证明材料、身份证扫描件。受过专业培训，有餐厅服务工作经验，口齿清晰。

3、员工品德要求。要有敬业精神，要有良好的职业道德，诚实讲信用。

4、服务商所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求，不得配备超龄或不足年龄的员工。

5、餐厅所有员工由服务商自行招聘，餐厅员工的工资和福利均由服务商承担。

6、具有资质的厨师不少于15人，其中高级厨师不少于10人。

**四、员工数量要求：人员配备60人**

餐厅员工数量明细表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗 位** | **计划人数** | **备 注** |  |
| 1 | 经 理 | 1 | 管理人员 |  |
| 2 | 成本核算员 | 1 | 管理人员 |  |
| 3 | 文 员 | 1 | 管理人员 |  |
| 4 | 厨师长 | 1 |  |  |
| 5 | 炒 锅 | 8 |  |  |
| 6 | 面点师大工 | 7 |  |  |
| 7 | 面点师小工 | 7 |  |  |
| 8 | 砧 板 | 7 |  |  |
| 9 | 帮 厨 | 6 |  |  |
| 10 | 前厅主管 | 1 |  |  |
| 11 | 服务员 | 4 |  |  |
| 12 | 前厅保洁 | 10 |  |  |
| 13 | 洗 消 | 6 |  |  |
| 合 计 | 60 |  |  |

**五、服务费用**

1、基本费用

服务商承担渭南市民综合服务中心第一餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用，原材料供应商需提供有效的资质证明。

2、设备维修、补充及餐具用品费用。

2.1、设备及餐具初次由采购人配齐，运行后餐具用品补充、增加由采购人担负；设备维修费用采购人承担85%，服务商承担15%。设备增加由服务商提出需求，由采购人根据实际需求进行配置，餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由采购人承担。

2.2、油烟罩清洗及燃气报警装置维修维护费用由采购人承担。

2.3、售饭系统由采购人担负。

3、低值易耗品配备费用由服务商承担。

4、餐厅工作人员业务培训费用由服务商承担。

5、水、电费用由采购人承担。

6、餐厅宣传展板及标识制作等，采购方要求的由采购方支付，服务商自做宣传等其他相关费用由服务商承担。

7、服务商送货等必要出入市民中心的车辆停放费用由采购方承担，服务商其余车辆停放费用由服务商承担。

**六、服务质量标准要求**

1、在业务履行过程中要服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，严格执行采购现场标准的相关管理规定，并接受采购人的考核。考核内容招标后按采购方制定标准进行考核。

2、投标服务商必须提供供餐服务保障方案。

3、服务商提供规范的服务质量标准。

4、服务商承担在履行业务过程中的食品原料的费用（不含水、电及油烟罩清洗、燃气报警装置及售饭系统维保费用）。

5、低值易耗品更新补充由服务商自行更换补充并承担支付费用。

6、餐厅工作人员培训每月不少于1次，所需费用由服务商承担。

7、意外事故承担：

7、1就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由服务商负责。

7. 2凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由服务商承担。

8、服务商承担在履行服务过程中的全部安全责任。

9、服务商应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，采购人有权直接进行经济处罚，凡经济处罚一律不再返还。

10、各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由服务商担负。

11、服务商确保食品质量和食品卫生安全，因服务商厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，采购人有权做出各种处罚并追究相应责任。

12、服务商应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。应做好[食品卫生](http://wenwen.sogou.com/s/?w=%E9%A3%9F%E5%93%81%E5%8D%AB%E7%94%9F&ch=w.search.intlink)工作，若因服务商管理问题造成就餐者[食物中毒](http://wenwen.sogou.com/s/?w=%E9%A3%9F%E7%89%A9%E4%B8%AD%E6%AF%92&ch=w.search.intlink)，责任由服务商全部承担；严格卫生管理，确保饮食卫生安全。严格遵守有关食品卫生安全法规，服务商必须每天打扫辖区内的清洁卫生，做到餐具每天消毒，工作人员必须定期接受体检，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。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在本餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。

13、服务商应严格遵守安全使用管理规定，严格操作间管理，若因服务商管理问题引起采购人操作间[火灾](http://wenwen.sogou.com/s/?w=%E7%81%AB%E7%81%BE&ch=w.search.intlink)，一切责任及损失由服务商承担；服务商必须严格遵守[安全操作规程](http://wenwen.sogou.com/s/?w=%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%93%8D%E4%BD%9C%E8%A7%84%E7%A8%8B&ch=w.search.intlink)，保证安全生产，如果因违规操作而造成工伤，由服务商自行负责承担。

**七、其他要求**

1、服务商严格遵守国家有关安全生产的法律法规，原材料验收由服务商验收，服务商必须确保所有原材料为优等，不得采购劣质、过期或三无产品，采购人有权进行监管和抽查，凡采购人发现采购不符合规定要求或劣质、过期或三无产品，有权进行直接处罚，处罚标准在考核细则中明确。

2、服务商必须严格遵守采购人所制定的市政府机关餐厅考核制度，凡违反制度的，采购人有权进行处罚或扣除承包费用（考核制度随餐厅运行，会不断进行完善提高）。

3、服务商对采购所配设备及餐具用品需要更换或报废时，必须报采购人许可。

4、严格遵守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。服务商应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合采购及时处理各类隐患。

5、加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；服务商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，由服务商承担。督促服务商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，监督服务商定期组织应急预案演练活动。

6、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。定期召开安全生产工作会，及时传达渭南市机关事务服务中心等上级主管部门的有关安全生产精神。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；

7、采购人可协助服务商管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育培训。随时对服务商工作现场进行安全生产检查指导，监督服务商及时处理发现的各种安全隐患。

**八、商务要求**

1、服务期：招标服务期为12个月，2024年1月-12月。

2、服务费用结算方式

2.1、服务费用主要包括：员工工资、原材料采购等费用。

2.2、采购人每月 10 日前以转账方式向服务商结清上月服务费用。采购人每月 10 日前结清上月员工工资和原材料采购费用，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。

**九、餐厅服务要求**

**（一）、基本要求**

1、餐厅显著位置设醒目标志，标明开饭时间等内容。

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。

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。

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。

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。

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。

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）。

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。

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。

10、杀虫剂、灭鼠剂、洗涤剂剂、消毒剂及有毒有害物存放均应有固定的场所（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。

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。

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。

**（二）、从业人员卫生**

1、从业人员健康管理

1.1、餐厅从业人员每年至少进行一次健康检查，半年进行一次血检。必要时接受临时检查。

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。

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。

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、从业人员卫生知识培训

2.1、应对从业人员定期进行卫生知识培训。

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。

3、从业人员个人卫生

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。

3.2、操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。

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。

g)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。

3.4、接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

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。

3.6、个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

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。

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。

4、从业人员工作服管理

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。

4.2、工作服应有清洗保洁制度，定期进行更换，保持清洁。

4.3、接触直接入口食品人员的工作服应每天更换。

4.4、从业人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服。

4.5、待清洗的工作服应放在远离食品处理区。

5、食品贮存

5.1、使用应遵循先进先出的原则。

5.2、定期检查，及时处理变质或超过保质期限的食品。

5.3、禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。

5.4、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。

5.5、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。

5.6、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。

6、食品加工

6.1粗加工及切配卫生要求

6.1.1、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。

6.1.2、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。

6.1.3、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。

6.1.4、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。

6.1.5、切配好的食品应按照加工操作规程，在规定时间内使用。

6.1.6、已盛装食品的容器不得直接置于地上，以防止食品污染。

6.1.7、生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

6.2、烹调加工卫生要求

6.2.1、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。

6.2.2、不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

6.2.3、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℃。

6.2.4、加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

6.2.5、需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

6.3、凉菜配制卫生要求

6.3.1、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它感官性状异常的，不得进行加工。

6.3.2、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。

6.3.3、专间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒。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。

6.3.4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。

6.4、水果拼盘制作卫生要求

6.4.1、用于水果拼盘的瓜果应新鲜，未经清洗处理的不得使用。

6.4.2、制作的水果拼盘应当餐用完。

6.5、餐饮具、设备及工具卫生

6.5.1、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。

6.5.2、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。

6.5.3、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。

6.5.4消毒后的餐饮具应及时放入餐具专用保洁柜内备用。

6.5.5、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。

6.5.6、保洁柜应定期清洗、保持洁净，不得存放其它物品。

6.5.7、采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

6.5.8、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。

6.5.9、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。

6.5.10、清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

6.5.11、采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。

6.6、环境卫生

6.6.1、食堂内桌、椅、台在用餐后及时清洁。

6.6.2、食堂地面、梯间每餐后进行清扫、拖洗，如有需要及时清洁。

6.6.3、食堂墙壁、天花板、照明设施及门窗每周清洁1次。

6.6.4、食堂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。

6.6.5、排水沟每天清洁1次，清除沟内污物，用水冲洗排水沟。

6.6.6、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。

6.6.7、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。

6.6.8、工作台及洗涤盆每次使用后及时进行清洗、擦拭、消毒。

6.6.9、排烟设施每周清洁1次，如有需要时及时清洁。

6.6.10、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。

6.6.11、在餐具摆台后或有就餐者就餐时，除因特殊需要，不得进行食堂清洁工作。

**（三）、供餐服务**

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。

2、操作时要避免食品受到污染。

3、菜肴分派、造型整理的用具应经消毒。

4、用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

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。

6、当就餐者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、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。

8、外卖食品的包装、运输应当符合卫生要求。

**（四）、安全管理**

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。

2、禁止闲杂人员进入食堂专用操作间和食品贮存室（仓库）。

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。

**十、考核标准**

（一）、考核方案的制定原则和考核目的

市机关事务服务中心管理的渭南市民综合服务中心第一餐厅，采用全外包形式，由包厨单位完成原材料采购、饭菜加工、出售、服务、保洁过程的运行模式。需要通过对包厨单位工作考核的方式，完成对食堂供餐服务工作的管理和指导，从而实现机关餐厅在安全、有序工作基础上的福利供餐、营养供餐、安全供餐、优质供餐目标。为此，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》相关要求，依照合同业务需求的标准和内容，结合我中心目标管理的操作办法，制定本考核方案。

（二）、考核内容和考核标准

把实现餐厅供餐标准过程中的主要环节的工作作为考核内容。具体内容和对应的标准分别是：

1、主、副食品类设计合理性考核

(1)、每个包厨单位主副食品种不能少于招标文件提出的需求标准，品种体现多样化；

（2）、色、形、味符合要求；营养配置合理，有益于个性选择和健康；满意程度要高，每月就餐人数不能低于稳定后的就餐人数的80%。

（3）、供餐按菜单计划供应，未经批准不得随意调换或更换菜单。

2、售饭服务水平考核

(1)、餐具配置齐全，清洗干净，消毒彻底;

（2）、服务人员、工作人员，仪表端庄、服饰整洁、态度和蔼热情、有求必应；

（3）、供餐不能出现怠慢和与就餐者发生矛盾等现象；

（4）、操作间避免在供餐时间内启用有噪声设备。

3、食品卫生考核

（1）、原料领取、运送、保管不能出现污染；

（2）、原料储存不能出现鼠咬、虫蛀、霉变，更不能使用鼠咬、虫蛀和霉变的原料加工食品；

（3）、原料保管、加工过程，食品运送储放以及工具设备，必须按相关规定做到，荤素分开、生熟分开、冷热分开。

(4)、凡出现食品安全事故，无论事故大小。该项考核为不合格。

4、操作、服务人员卫生考核

（1）、所有食堂工作人员必须持健康证上岗，并且每年一次体检，核定上岗条件持证上岗；

（2）、食堂工作人员班前班后坚持对自己的洗、消制度，不能出现“三长”现象；

（3）、进操作区域着工作服，出操作区域换便装；售饭时必须戴口罩和卫生手套。

（4）、各餐区实行服务考评登记，年终实行服务考评总结评比。

5、工作环境卫生考核。

餐厅和操作间的病媒防治工作，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，病媒防治消杀灭所产生的费用由乙方根据所承包区域面积计算承担；操作间设施物品放置有序，无污尘、油垢；下水沟无堵塞、无污水、无积物；地面干净无油垢；餐厅窗明地净，无废弃物；桌椅无残留物和油垢；洗手间清洗及时无异味，手纸、洗手液配置齐备不断档。

6、设备使用、管理制度考

(1)、低值易耗品由乙方自行更换，但必须是正牌优质品；

（2）、大型设备（炉灶、烤箱、机械、冰柜等）日常维护；

(3)、设备的使用、管理必须有专人负责，设备不能出现人为损坏造成无法使用的现象；

7、安全用电、用气和防火、防盗、防投毒情况考核

（1）、各操作间必须有安全用电、用气、用设备“三防”制度及措施；

（2）、各操作间设专人主抓安全和“三防”工作，并对日常检查情况详实记录；

（3）、必须严格执行班后关闭操作间电、气总阀，班前检查电、气管线，并做好非用电情况下的换气、通风的安全工作程序；

（4）、坚持食品留样制度,留样食品必须保持在48小时以上。

8、意外事故考核

（1）、就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切故事，按服务不合格对待；

（2）、因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的一切事故，按服务不合格对待。

9、人员管理、教育和遵守规定情况考核

（1）、工作人员衣帽端正，言行举止得体；遵守机关工作纪律和规定，没有违纪违法行为；

（2）、与同事和其他单位人员关系和谐，无打架斗殴现象；

（3）、宿舍管理有序、整洁，并设有专人从事对人员和宿舍的管理工作。

 (4)、工作人员按规定要求上岗，无严重缺人或缺勤情况。

10、临时任务完成情况考核

配合积极、落实迅速；服从指导，组织周密；领会任务到位，服务保障效果出色。

（三）、食堂管理

为加强餐饮公司责任心和竞争意识。实行按供餐人数分配服务费用。即：在总费用不变的情况下，对餐饮公司供餐劳动量进行考核。按全年每日1200人次的就餐平均值计算。凡达到平均数标准的，每月包厨费用全额结算；凡低于平均数的，根据合同约定，按照一定比例扣除服务费。

（四）、考核的方法和实施

由食堂管理员负责日常性考核。通过每天检查各包厨单位工作的方法，对人员着装和操作规范情况、卫生水平、服务质量、饭菜品质、原料使用、设备使用、安全制度落实、食谱公布、售饭服务等情况作出考核，并每月向处办公室汇总报告，作为考核结果的基本依据。

（五）、考核结果的使用

考核结果必须用于对被考核方的奖惩，以达促进工作之功效。根据现在食堂的运行机制和经费划拨方式，考核结果的使用拟定为：

①作为是否继续签订下年度包厨合同的依据。

②作为向市机关事务中心里提出是否满额拨付包厨经费之依据。

③造成事故或损失，以及考核很差的结果，作为扣除包厨单位责任押金之依据。

④对考核成绩优秀和在完成临时任务表现出色的单位，给予适当形式的奖励。