**成都市青白江区综合行政执法局**

**采购食堂服务外包项目考核办法**

为切实提高成都市青白江区综合行政执法局采购食堂服务外包项目服务水平，特制订本项目考核办法。

**一、工作要求**

服务严格按照采购人的相关要求进行，采购人负责对食堂的整体服务质量进行严格管理。管理参照依据资料：采购文件、考核办法、服务合同、响应文件等。

**二、考核内容**

内容包括“食堂服务质量问卷调查”和“食堂服务综合情况考核”两个方面。

**三、考核办法**

**（一）就餐满意度测评**

1．考核主体：统计部门等专业测评机构或成都市青白江区综合行政执法局相关部门。

2．考核周期：每月一次。

3．考核方式：由专业测评机构或成都市青白江区综合行政执法局根据《食堂服务质量问卷调查表》（详见附件1，以下简称“调查表”）采取对用餐者进行随机抽样调查方式：随机时间向随机就餐人员发放调查表进行调查，每月共累计发放20张，对食堂的综合服务质量进行满意度进行测评。计算方式为：就餐满意度测评得分=有效评价汇总得分/有效调查表张数。（例：某月共计发放20张调查表，有效调查表共计18张，有效调查表评价汇总得分为1800分，则就餐满意度测评得分=1800/18=100分。有效调查表定义：表格填写完整规范，意见客观无恶意畸高畸低。）

4.专业测评机构或青白江区综合行政执法局可以对调查表进行统计分析，如显示出有超过十分之一有效调查表就同一问题评价为不满意时，采购人有权对显示问题进行核查，经核实问题确属存在，采购人有权要求供应商进行改进，如拒不服按照采购文件“商务要求中6.违约处理办法处理”。

**（二）食堂服务综合情况考核**

1．考核主体：青白江区综合行政执法局或区市场监管局或局主管部门。

2．考核周期：每月一次。

3．考核方式：由考核主体根据《成都市青白江区综合行政执法局食堂服务综合情况考核表》（详见附件2，以下简称“考核表”）对食堂服务综合情况进行考核，计算方式为：食堂服务综合情况考核得分=所有考评者的平均分为最终得分。（例：某月共有5名考评者，5名考评者综合汇总得分为500分，则食堂服务综合情况考核得分=500/5=100分。）

**（三）一票否决制**

食堂服务运营方因自身原因出现以下情况的，实行一票否决，中止食堂服务合同，扣除履约保证金，并依法追究相应刑事或民事等责任。

1．提供餐饮服务时，出现5人及以上食品安全事件或重大食品安全事故的。

2．因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等刑事治安事件或责任安全事故的。

**（四）完善和修改**

采购人可以对**调查表**和**考核表**中的缺陷和不足进行合理化完善和修改，修改后的考核办法经双方协商一致可签订补充协议（补充协议按照采购文件“商务要求7.补充协议”规定处理）。考核办法的完善和修改建立在双方公平公正，科学合理的基础之上。

**四、考核奖惩**

**（一）考核得分**

计算公式：就餐满意度测评得分×50%+食堂服务综合情况考核得分×50%=考核得分。

**（二）考核惩处**

按考核得分拨款。根据机关食堂就餐情况产生当月消费金额，按月进行考核，考核结束后，按考核得分标准拨付资金。

1.考核评分80分以上，拨付100%资金。

2.考核评分在70-80分，拨付90%资金，其余10%资金待下月考核80分以上一并拨付；若连续2个月考核评分均在70-80分，不拨付相关月度10%资金；若连续3个月考核评分均在70-80分，我局与中标人中止合同，且不拨付相关月度10%资金。

3.考核评分在70分以下，采购人与中标人中止合同，且只拨付当月90%资金。

**五、其他**

1.本考核办法最终解释权归采购人所有。

2.附件：

附件1—食堂服务质量问卷调查表；

附件2—成都市青白江区综合行政执法局食堂服务综合情况考核表。

附件1

**食堂服务质量问卷调查表**

为了加强食堂服务管理，改进服务质量，请您对食堂菜品质量等方面做出评价，并提出宝贵的意见及建议。我们将对您提出的意见及建议进行认真研究，抓好改进落实。填写方式：根据评价项目在满意、基本满意、不满意下方方框内打“√”即可。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **满意** | **基本满意** | **不满意** |
| 您对餐桌、板凳环境卫生质量评价。 |  |  |  |
| 您对地面、墙面环境卫生质量评价。 |  |  |  |
| 您对分餐台、卫生间环境卫生质量评价。 |  |  |  |
| 您对餐具、碗筷等容器的清洁质量评价。 |  |  |  |
| 您对菜品的新鲜度评价。 |  |  |  |
| 您对菜品的营养评价。 |  |  |  |
| 您对菜品的口感评价。 |  |  |  |
| 您对菜品的分量评价。 |  |  |  |
| 您对菜品的卫生评价。 |  |  |  |
| 您对餐厅服务人员的精神面貌、着装、服务态度的评价。 |  |  |  |
| 意见及建议 |  | | |

统计说明：满意为10分，基本满意为6分，不满意为0分。

联系电话：××××。

××××部门

年 月 日

附件2

**成都市青白江区综合行政执法局**

**食堂服务综合情况考核表**

测评人所属部门： 测评人： 日期：

| **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核**  **得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 组织管理 （10分） | 按核定岗位配足配齐人员，主要炊事人员达到“三证”要求，餐厅人员姓名、岗位和持证情况上墙公布。（未公布扣6分，公布不全扣3分） | 6 |  | 无证上岗要求立刻改进，否则按照“商务要求中6.违约处理办法处理”。 |
| 建立完善管理制度，包括人事管理制度、厨房管理制度、应急制度、责任追究制度等。每缺一个制度条款扣1分，直至本项扣完为止。 | 4 |  |  |
| 卫生管理 （20分） | 厨房作业区明确，标注明晰，物品归类有序。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 厨房每餐后台面地面要及时擦扫干净，刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净，擦干保存。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 厨房干湿垃圾分类处置，排水保持通畅，污水及时导入污水池，厨房地面墙面无污物。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 工作人员进入厨房作业区着工作服，工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开食堂或做与制作饭菜无关的工作。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 工作人员做好个人卫生，穿戴好衣帽及口罩，勤洗手，不留长指甲，不随地吐痰。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 具备防蝇、防尘、防鼠、防潮等防止食品污染措施。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序；餐具整洁干净，摆放有序。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 每餐餐具消毒严格执行一冲、二洗、三消毒、四保洁制度，坚持公用餐具每餐消毒。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 2 |  |  |
| 卫生检查都有记录。记录完整专人管理得2分，敷衍了事、代签、漏签、补签不得分。 | 2 |  |  |
| 菜品质量 （30分） | 早中晚餐菜品数量达到标准要求。截止早餐7:50、午餐11:50、晚餐17:20的时候，应保证有按当日菜单配置的食品，每缺少1种扣2.5分，直至本项分值扣完。 | 5 |  |  |
| 早中晚餐食品保证质量，午餐有主菜，菜品新鲜，口味适宜，得到绝大多数就餐人员认可的得5分，部分就餐人员的认可的得2分，否则不得分。 | 5 |  | 绝大多数：随机抽取N张调查表中对菜品的新鲜度、口感、营养、分量、卫生均为满意的人数为大于等于80%的。部分：大于等于50%而小于80%的。 |
| 全程控制菜品主、辅料及制作过程安全卫生，发现菜品种有杂质或昆虫等，每出现1次扣2.5分，直至本项分值扣完。 | 5 |  | 考核人员现场发现或就餐人实际或调查表反应。 |
| 菜品花色更新及时，一周内不出现3次以上完全相同菜品；根据季节调整，保证每月推出3款时令菜。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  | 根据采购人审核菜单和实际履行情况进行打分。 |
| 不使用转基因油及其他调味品，不使用市场监管部门禁止的添加剂。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  | 经发现后责令改正，否则按照“商务要求中6.违约处理办法处理”。 |
| 用餐期间应及时添加用完的菜品，确保添加菜品质量。发现补菜不及时或所补菜品质量较差的，每出现1次扣2.5分，直至本项分值扣完。 | 5 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 服务人员着装规范，仪容仪表端庄大方，热情周到，微笑服务，语言规范，文明礼貌。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  |  |
| 工作期间坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不乱串岗位，不私自外出，不在服务期间闲聊。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  |  |
| 保持餐台整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  |  |
| 就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落问题，及时打扫餐桌，补充桌上调料、牙签、餐巾纸等。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 5 |  |  |
| 资源管理  （10分） | 落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施，发现1次能源浪费（水电气等）行为的，每出现1次扣1.5分，直至本项分值扣完。 | 3 |  |  |
| 做好财产物资管理，无财产物资外流、人为损坏和偷盗等现象发生。符合要求得分，不符合要求不得分。 | 3 |  |  |
| 厉行节约，反对浪费，做好制止餐饮浪费工作，宣传工作到位，措施有效，未出现饭菜浪费，做到吃多少拿多少，践行“光盘”行动。 | 4 |  |  |
| 不良影响10分 | 1.就餐人员或部门对某次或某一段时期餐厅服务劳务外包提出书面批评意见，或书面署名投诉的。2. 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。3.因管理不规范等原因，导致受有关行政管理部门处罚的。4.对于采购人提出的意见和建议，3天内未及时响应或2周内没有落实的。 | 10 |  | 发生类似情况的，每出现一次直接扣10分，情节严重的按照“商务要求中6.违约处理办法处理”。 |
| 合计得分 | |  | | |
| 考核得分（就餐满意度测评得分×50%+食堂服务综合情况考核得分×50%=考核得分） | |  | | |
| 运营方 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | |
| 考核方 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | |