

食堂委托经营协议书

委托方：杭州市萧山区残疾人联合会

以下简称：甲方

杭州市萧山区残疾人综合服务中心

受托方：杭州同茂餐饮管理有限公司

以下简称：乙方

为妥善解决萧山区残疾人托养人员、康复儿童及职工等人员就餐问题，甲方将其食堂委托乙方进行经营，经双方友好协商，订立协议如下：

一、委托经营期限：

经营期限为2025年3月1日至2026年2月28日

二、委托经营方式：

1、甲方提供现有的厨房、餐厅等设施设备给乙方从事食堂餐饮服务。双方交接时对现有设备设施进行盘点，在委托经营期间，甲方食堂设施设备由乙方负责维修，因管理使用不当造成设施、设备损坏由乙方负责更换。

2、食堂餐厅、烟道、排放及操作间等工作场所的清洁卫生在甲方监督下由乙方管理，因管理不善造成的损失，由乙方自行负责解决。

3、乙方经营时间必须根据甲方规定的作息时间进行操作。

4、乙方在经营期间不得将委托经营权转让他人，若发现转让他人经营的，甲方有权解除合同并有权另选他人负责经营。

5、食堂服务质量及食品安全由甲方组织相关人员根据《食堂管理服务量化考核表》(见附件1)每月进行不定期检查，每季度根据《食堂餐饮服务满意度调查问卷》(见附件2)进行满意度调查，检查结果扣款经乙方签字确认后在当月结算费用时直接扣除。

三、费用结算方式：

1、符合政策的区残疾人托养人员享受就餐补贴为812.5元/月/人(根据招投标结果确定，包括一日三餐)；区残疾人综合服务中心全日制康复儿童为9.8元/天(中餐，节假日等情况暂

停康复);其他托养人员、康复人员、职工、家属及家长等按实际自行支付。

2、食堂经营过程中涉及到的水、电、气等费用由乙方承担(公共区域除外)。

3、乙方与甲方在结算食堂费用时必须凭考核结果及相关凭据。

4、食堂费用按月结算次月支付的方式结算。

四、双方权利和义务:

1、甲方按委托营运协议规定监督乙方依法经营、履行职责并做好指导和协调工作。对服务质量及卫生状况进行监督,发现问题有权要求乙方及时整改。

2、甲方每季度进行食堂满意度调查,满意度达到70分为合格,每下降1分,结算时扣除本月总费用的1%。满意度连续两次70分以下的,甲方有权要求经营单位无条件撤出。满意度测评分高且评价好的可以续标1年,最多续标2年。

3、甲方根据《食堂管理服务量化考核表》每月至少1次不定期对乙方进行考核,平时如遇就餐者投诉经查实的,按投诉次数累计相加,对照量化考核表执行。

4、甲方可根据自身发展需要对乙方的服务模式进行适当调整,乙方应无条件配合甲方改进服务模式,满足甲方的服务需求。

5、乙方保证残疾人托养人员、康复儿童、陪客、职工就餐。保证饭菜质量、份量。不得购买品质低劣、腐败变质、有关部门禁用的饭菜、饭盒等原料。做到新鲜可口、花样翻新、营养搭配。

6、乙方在经营期间自负盈亏、自行管理。

7、乙方应按照书面承诺,保证出售食品花式品种的数量:早餐不低于6个品种,中餐不低于10个花式品种,且制定每周食谱予以公布。食堂窗口饭菜价实行规定品种和最高限价制:饭1.0元/人,菜价原则上荤菜不超过7.0元/份,半荤不超过5.0元/份,蔬菜不超过3.0元/份,汤免费。

8、每餐饭菜需留样,并在留样容器盒上标明菜名、日期、时间等,样品留存须保证48小时,存放于规定的冰箱(柜)内。

9、乙方聘请的从业人员必须遵纪守法,持健康证上岗。

10、乙方在经营期间不得擅自改建食堂的结构和使用功能。如遇特殊情况需要改造的，必须以书面的形式向中心提出申请。


11、如因乙方管理不到位而造成食物中毒、安全事故、劳资纠纷等事件，造成的一切经济损失及法律责任均由乙方承担。

五、其他说明：

1、甲乙双方无理由提出解除合作关系时，均需提前一个月以书面形式通知另一方，未通知对方的视为违约，造成的一切责任及损失由另一方负责。

2、其他未尽事宜、双方协商解决，协商不成时，向杭州市萧山区人民法院提起诉讼。

六、本协议自双方签字盖章后生效。合同正本一式伍份，甲方双方各执俩份，乙方执一份。

甲方：（公章）
代表签字：
日期：

乙方：（公章）
代表签字：
日期：

附件：1. 食堂管理服务量化考核表

2. 食堂餐饮服务满意度调查问卷

附件 1:

食堂餐饮服务管理量化考核表

考核对象:

考核时间:

考评方法: 每月随机考评

项目	考评内容	罚扣金额	累计次数	考评办法
优质服务	1. 行为举止不得体, 说话言语不文明。	100		(1) 考评参照《萧山区残疾人综合服务中心管理制度》有关条款实施。
	2. 接到投诉态度不端正, 处理不及时, 导致就餐者不满意的。	200		
	3. 加工过程不符合食品卫生要求。	300		
	4. 对就餐者提出的合理要求不能满足且不能说明原因, 导致就餐者不满意	200		
	5. 与就餐者发生争执, 出现打架斗殴, 情节轻微的。	2000		
	6. 饭菜质量差、出售价格不合理的。	200		
劳动纪律	7. 工作时间不穿工作服, 不佩戴上岗证的。	300		(2) 根据考评内容, 每出现一项不符合要求的, 扣除该项相应的金额, 可累计扣除。
	8. 非食堂工作人员随意进入食堂的食品加工操作间及原料仓库。	100		
	9. 在工作场所穿拖鞋, 抽烟, 打赤膊的	100		
	10. 散布有损中心形象的言论, 搬弄是非, 不利于团结的	300		
卫生安全	11. 餐厅、工作间出现苍蝇、蟑螂、老鼠、下水道清理不干净出现异味的	300		(3) 上级检查查到问题时每次扣除 1000 元, 情节严重造成恶劣影响的扣除当月总营业额的 50% 以及解除合同, 造成经济损失的应作出相应的经济赔偿, 触犯刑法的移交司法机关处理。
	12. 工作人员留长发、胡须、长指甲, 染指甲油。	100		
	13. 餐厅卫生差, 地板不清洁, 无防滑措施, 餐桌不洁净, 油腻有异物。	100		
	14. 没有消毒记录和食品留样记录, 食品留样不及时。	100		
	15. 食品生熟未分开存放, 生熟食品刀具、菜墩未区分未标记。	100		
	16. 餐具清洗不干净未消毒、有油腻和沾有残留物, 消毒后未放入保洁柜	100		
	17. 烹饪和售卖时不戴工作帽、不戴口罩和用手直接抓拿出售食品的。	400		
	18. 厨房设备, 如压面机、和面机及灶具, 使用后未及时清洁、有锈蚀的。	200		
	19. 冰箱内生熟食品未分开放置, 冰箱内有杂物, 出现霉变食物	300		
	20. 未建立食品采购台账, 所购食品没有食品卫生合格证和超出保质期的	300		
	21. 饭菜中出现异物, 如头发、沙石、玻璃、苍蝇、虫子等不洁净异物。	300		
22. 不落实安全制度, 出现失火、失盗和食物中毒事件	追究责任解除合同			
内部管理	23. 违反甲方有关制度, 不服从监管部门的管理, 不配合工作的	解除合同		
	24. 管理不善, 人为操作不当, 造成厨房设施、设备、厨具丢失损坏的	原价赔偿		
	25. 各类公布栏未按时按实填写, 公布内容不清楚, 遭就餐者质疑的。	100		
	26. 秩序不正规, 各个工作场所工具、物品摆放凌乱, '五常法'不落实	200		
	27. 出现长明灯、长流水现象, 电风扇和电视机常开不关的。	200		

考评人员签字:

食堂负责人签字:

附件 2:

食堂餐饮服务满意度调查问卷

为了能更广泛深入地了解康复员、全体职工的食堂就餐服务体验，保障广大康复员和全体职工的饮食卫生安全，请您配合对食堂餐饮服务保障工作做出客观的评价，以便食堂工作质量和水平进一步提升。谢谢！本卷满分 100 分。

评分项目		评分标准	评 分	意 见
主餐 评价	色、形	每项分值各 10 分。不满意（0 分）；一般（5-6 分）；基本满意（7-8 分）；满意（9-10 分）。		
	香、味			
	营养搭配			
	米饭			
	品种			
其他 评价	菜的份量	每项分值各 5 分。不满意（0 分）；一般（3 分）；基本满意（4 分）；满意（5 分）。		
	销售价格			
卫生 评价	食品	每项分值各 5 分。不满意（0 分）；一般（3 分）；基本满意（4 分）；满意（5 分）。		
	餐具			
	餐桌椅			
	餐厅环境			
服务 评价	服务态度	每项分值各 10 分。不满意（0 分）；一般（5-6 分）；基本满意（7-8 分）；满意（9-10 分）。		
	供应速度			
合 计		满分 100 分。总得分 60 分及以下为不满意；61-70 分为一般；71-80 分为基本满意；81-90 分为满意；90 分以上为非常满意。		

1、食堂各项服务的评价：

2、您最喜欢的菜是：

希望下次提供哪些菜：

3、其他意见建议：