

塘审 173068642/30

# 塘栖镇人民政府机关食堂劳务外包合同

甲方：杭州市临平区塘栖镇人民政府

乙方：杭州余杭区塘栖花中人大酒店

鉴证方：

甲、乙双方根据塘栖镇人民政府机关食堂劳务外包服务项目（项目编号：

(ZJZFCG-YS2024-008) ) 招标的结果，确定 杭州余杭区塘栖花中人大酒店 为供  
应商，甲乙双方经协商，签署本协议。

合同编号

2024年9月 号

一、合同价款：人民币 ¥3689800 元，大写：叁佰陆拾捌万玖仟捌佰元整。

二、现列入本次采购的食堂运行服务基本要求

1. 食堂运行服务项目：面向采购人内部工作人员 300 人左右，提供一日三餐，以及特色外卖餐、组织培训、会议、接待时提供招待用餐；

2. 食堂运行服务工作人员要求：总人数 25 人，其中项目经理 1 人、厨师长 1 人、主厨 1 人、副厨 2 人、点心师 2 人、蒸灶烧面师 1 人、冷菜师 1 人、切配 2 人、服务员 3 人、收银 2 人、仓管 1 人、杂工（蒸饭、传菜）4 人、洗涤工 4 人。临时有大任务的需临时增加用工人员（含报价中）。用工人员年龄：男性在 60 周岁以下，女性在 55 周岁以下。用工人员必须发足工资，按规定缴纳社保，并确保工作团队的稳定性。

三、服务期限

1. 服务期限为两年，自 2024 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

2. 服务期内，甲方将对乙方按季实施考核，考核低于 70 分的甲方出具书面整改通知书，连续二次考核低于 70 分的，甲方有权终止与乙方的服务协议，由甲方另行招聘，履约保证金不予退还；

四、管理服务费用

食堂外包服务费用以签订的合同价为准（合同期内如遇工作人员的最低工资调整等其他因素，产生的费用由乙方承担）。

## 五、费用结算方式

### （一）结算方式

1. 甲方在合同正式生效达三个月时对乙方进行考核，考核分数达 90 分以上，签署支付意见单，乙方提供发票，甲方凭发票于三十日内向乙方支付合同总价 12.5% 的应付款项。以后每三个月的最后一个月末，乙方根据考核结果向甲方提供金额不超过合同总价 15% 的服务费发票，甲方签署支付意见单后予以支付，直至所付款项达到合同总价的 100%。

2. 乙方因工作失误或考核分值较低造成的扣款则在当季度款中相应扣除，当季度考核分高于 80 分（含）但低于 90 分（不含）的，扣除当期服务费用的 5%；考核分高于 70 分（含）但低于 80 分（不含）的，扣除当期服务费用的 10%；考核分低于 70 分（不含）的，扣除当期服务费用的 10% 并出具书面整改通知书。

### （二）履约保证金：

1. 签订合同后 7 个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于年合同价 1% 的履约保证金，即： 36898 元，大写： 叁万陆仟捌佰玖拾捌元整。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方及乙方人员损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额无息退还履约保证金。如乙方有应付未付款项或违约行为的，则甲方有权在扣除相关款项或违约金后于服务期满后或提前终止



承包后一个月内无息退还剩余履约保证金。

4. 有关服务工种的人员，必须按国家规定具备相关工种的资格证、上岗证和健康证条件，要求持证上岗；并按国家有关部门规定定期体检且有年审合格记录。以上人员的工资不得低于杭州市政府公布的最低工资水平，并为其缴纳相关社会保险，提供福利待遇等。

## 六、甲方职责

1. 提供食堂、餐厅经营的场地及所需的设施设备，以确保食堂的正常运行。
2. 提供现有的固定资产，供乙方在食堂运行服务期内使用。
3. 设立食堂管理员对乙方实施监管，按照《食堂外包服务考核办法》进行考核及处罚。
4. 定期组织用餐单位代表对食堂运行测评，及时把满意度测评意见反馈给乙方。根据意见和建议，及时要求乙方采取有效措施改进，提高服务和卫生水平和饭菜质量。
5. 甲方保证餐厅所需水、电、燃气的正常供应、并免收水、电、燃气费。
6. 食堂食品原料、辅料所产生的费用由甲方承担，成本核算与菜价定价由乙方负责并经甲方同意后公布。
7. 食堂日常运转发生的低值易耗品费用、设施设备的日常维修费用由甲方承担。
8. 甲方有权了解乙方的食品生产流程、指派人员负责监督餐厅的管理，对食品生产及服务随时进行监督检查，有权对下列各项进行监督检查：
  - (1) 食品原材料的制作、花色品种、质量、价格和服务。
  - (2) 餐厅、厨房、库房、炊具、设备及工作器具等有关场所和设施的清洁卫生状况，以及食品卫生和乙方工作人员的个人卫生情况；
  - (3) 甲方提供的设备、设施及器具的使用维护情况；
  - (4) 乙方人员遵守甲方相关规章制度的情况；

(5) 餐厅卫生及餐具消毒;

(6) 原材料索票索证。

9. 甲方负责办理食堂经营所需的全部法律证件。如食品经营许可证。

10. 甲方有权制定和调查就餐人同安排和供餐时间, 甲方有桌餐时, 原则上提前一个工作日通知乙方, 使乙方有充分时间做好准备工作。

## 七、乙方职责

1. 乙方用工必须符合当地劳动部门的规定, 与所招聘的食堂员工签订劳动协议, 并为员工购买社会保险, 所有从业人员必须持有健康证等。

2. 乙方所派人员年龄, 按中标单位投标文件执行。乙方及其从业人员应严格遵守国家《食品卫生法》和杭州市食品卫生防疫等方面法律和法规, 上岗人员应规范着装, 必须持健康证上岗, 同时配合落实新冠肺炎疫情等各类防疫工作。

3. 乙方负责甲方餐厅员工队伍的组建及管理, 所派食堂工作人员由乙方自行负责招聘、所聘员工工资、福利待遇和劳动保护用品、员工住宿由乙方自行承担。

4. 乙方负责制定各种食材(主副食品原材料)的采购计划等; 根据人体营养需求, 提前合理安排一周菜单, 并在规定时间将每周菜单提供给甲方; 做好食材质量、重量验收; 负责食材加工; 做好食堂消费系统、排菜系统的管理, 熟悉各项业务操作流程, 对结算台、排菜等系统异常问题可以第一时间解决; 负责餐卡办理、发卡、充值及消费系统人脸照片上传、导入; 执行食堂领料制度, 及时核对半月定价表, 落实仓库物资(调味品、食材等)出入库的管理等工作。

5. 乙方应高度重视饭菜的清洁卫生和保鲜工作, 主副食品按国家《食品安全法》规定留样 48 小时备查。因乙方原因引起的食物中毒、安全事故所造成的一切法律和经济责任均应由乙方承担。

6. 食堂运行服务安全工作由乙方全部负责。



7. 按“色标法”等管理要求，搞好食堂内、外清洁卫生和安全，常年保持食堂内无蝇、无鼠、无蟑等，保证食堂的卫生防疫、就餐环境达到国家规定的食堂卫生标准。加工食品严格执行《食品安全法》和《食物留样制度》，切配和烹饪过程中做好消毒、清洗、贮藏等工作，不能有二次污染。

8. 乙方工作人员要遵守法规及工作纪律，要有良好的服务态度并自觉接受监督，不与就餐人员发生争吵或冲突，如有违规者，甲方有权追究乙方的责任。如乙方与其工作人员发生劳动争议、劳务纠纷、伤亡事故等事件的，责任由乙方承担。在食堂经营管理范围内出现的投诉、偷盗等不良事件，经界定责任由乙方造成的，由乙方承担并予以解决。

9. 乙方应严格遵守甲方单位就餐时间，保证开足供应窗口，不在非就餐时间进行经营活动。乙方承诺在服务期内，提供承包区域内的食堂保洁及其他相关服务。

10. 乙方及乙方工作人员应积极维护好厨房设施，恶意破坏的，折价赔偿；协议终止时，乙方应将甲方提供的设施设备按原接收清单如数完好归还甲方（除折旧后）。食堂后期将实行点餐服务，涉及到软件升级、人员调配等各项工作，乙方应予以配合。

11. 食堂外包期间，乙方及其工作人员应遵守执法部门的法律与法规，服从甲方管理人员的指挥、检查、考核，遵守甲方制定的管理制度，不做有损甲方声誉之事。

## 八、服务标准

### （一）人员要求：

为了防止菜品口味单一，乙方承诺可定期更换厨师，并做好交接。对甲方认为无业务能力、工作失职或不合适人员，乙方应立即更换；乙方派驻的管理服务人员在服务期间按岗位要求需进行定期短期培训及各类安全培训。

### （二）食品质量要求：

1. 冷菜酱制食品不含过多汤汁。

2. 冷菜切配的食品刀口细腻及均匀并搭配合理。
3. 冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制。
4. 熟制后食品完整不碎及不松散。
5. 热菜供餐时保持温热。
6. 热菜食品表面无风干及水浸现象。
7. 素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。
8. 所供食品保证质量。
9. 菜肴花色更新及时，一周内不出现 2 次以上完全相同品种菜肴；根据季节调整，保证每月推出 3 款创新菜；每周五报下周菜单安排计划给甲方接口人员。

10. 控制油及其他调味品用量；菜肴品种齐全，营养搭配合理。

11. 根据餐厅就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。

### （三）饭菜出品时间和要求：

1. 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 15 分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐的，乙方应提前通知甲方，并留有充分时间做出补救。

2. 合理安排用餐人数，做好用餐人员分流工作，不可出现用餐人员等候拥挤混乱现象。

3. 分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量。

4. 当甲方增加或减少餐费标准时，乙方应在甲方指定的时间内对饭菜做出调整，调整前必须提前制定出方案，经甲方审核、确认、批准后方可实施。

5. 食堂运行服务人员及服务时间必须服从甲方管理，甲方有权要求更换不合格的服务人员。

### （四）环境卫生管理要求：

#### 1. 厨房作业区



### (1) 环境卫生

- 1) 厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序。
- 2) 生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。
- 3) 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。
- 4) 厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物，厨房地面、墙壁无污物。

### (2) 人员卫生

- 1) 工作人员进入厨房作业区必须着工作服戴工作帽，工作服饰保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。
- 2) 工作人员做好个人卫生，不留长指甲，工作前或工作中接触脏物后必须洗手，不得对着食物咳嗽、打喷嚏，不能用工作服擦鼻涕、擦汗、擦手或厨具等，不能随地吐痰。

## 2. 就餐区

### (1) 餐厅环境

- 1) 餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序。
- 2) 餐厅地面、墙壁无污物，有充足的光线。
- 3) 餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。

### (2) 工作人员

- 1) 工作人员着工作服戴工作帽，工作服饰保持整洁干净。
- 2) 工作人员搬送菜肴和餐具前必须洗手。

## 3. 服务质量

- (1) 餐厅设领班或服务员，并保持有岗有人有服务，服务规范，程序完善。

## (2) 服务细则

### 4. 规范服务

1) 服务人员仪容仪表要端庄大方。上班着干净整洁工作服，女员工头发梳理整洁大方，忌浓妆艳抹或涂指甲油；男员工不留长发、不蓄胡子。

2) 服务人员语言要规范。使用普通话，服务态度亲切和蔼，讲话音量适中，做到主动打招呼，有问有答，文明礼貌，不粗言粗语和高声叫喊。

3) 服务人员在工作中要维护好食堂就餐秩序。

4) 服务人员在每餐开餐前把菜价在显示屏上公布。

### 5. 热情服务

1) 服务人员要精神饱满、礼貌待客，做到微笑服务，不得与就餐人员发生口角。

2) 服务要积极主动，热情周到，细致入微。客人就餐过程中，坚持三勤服务，即“嘴勤、手勤、眼勤”，及时提供各项服务。

### 6. 坚守岗位

1) 工作期间要坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不玩手机，不乱串岗位，不私自外出。

2) 就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的问题，及时打扫餐桌，补充桌上调料、牙签、餐巾纸等，不在工作期间闲聊。

3) 食堂工作人员出现私拿食堂耗材、食材等物品的，发现一次罚款 500 元（该罚款在对应季度的当季度款结算时予以扣除），发现二次的，乙方须无条件开除该工作人员。食堂员工每月按实考核作为管理费支付依据。

4) 乙方在合同履行期内发生重大事故的、严重违反《食品安全法》等相关法律法规的、有 2 次及以上偷盗行为的、根据考核不合格的等，甲方有权单方终止本合同。

## 九、处罚与终止



1. 乙方有发生食品安全问题、交通安全问题及违反有关廉政规定的，一经查实，甲方有权单方终止本合同、取消乙方及乙方法定代表人今后投标资格，并追究有关法律责任。（具体按照有关责任承诺书来执行）

2. 有发生食堂关于乙方供货质量、服务不到位等问题投诉的，一经查实，根据情节轻重，将对乙方予以警告、暂停供货、终止合同、取消下期投标资格等处罚，并予以通报。

3. 因乙方原因取消本合同的，谢绝其参加下期招投标。

4. 合同期满后，甲方及食堂根据相关考核规定对乙方进行综合评价。综合评价情况将作为下期招标的奖罚依据之一。

5. 合同规定的供货服务期满，服务自然终止。

6. 乙方服务期间，不得以任何方式向第三方转包或分包。

#### 十、争端的解决

1. 本合同履行的过程中发生的任何争议，若双方不能通过友好协商的方式加以解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼，由此产生的诉讼费、律师代理费、公证费及差旅费等由违约方承担。

2. 在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，本协议其它事项和条款仍继续执行。

#### 十一、不可抗力事件处理

任何一方由于不可抗力原因无法履行合同时，应在不可抗力事件发生后立即向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失。在取得有关机构的不可抗力证明或者双方谅解确认后，经双方协商允许延期履行或修订合同，并视情况免于承担部分或全部责任。

#### 十二、其他事项

1. 招标文件、投标文件、更正公告、中标通知书、承诺函等均作为本协议组成部分

分，具有同等效力。

2. 本合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章后方可生效。

3. 乙方确认其在本合同签字栏所填写的地址、邮编、电话等为其有效联系方式，甲方以各种方式向乙方的有效联系方式进行送达的文件，一经发出均视为有效送达。如乙方须变更其有效联系方式的，应以书面形式告知甲方，否则产生的不利后果由乙方自行承担。

4. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

5. 本合同一式拾份，具有同等法律效力，甲乙双方各执肆份，鉴证方执贰份。

甲方（盖章）：

法定代表人：

或授权代表（签字）：

电话：

开户银行：

账号：



乙方（盖章）：

法定代表人：

或授权代表（签字）：

电话： 86377700

开户银行： 杭农村商业银行塘栖支行

账号： 201000011939037



郭兴元

鉴证方（盖章）：

签约时间：2024年11月1日

签约地点：杭州市临平区



# 塘栖镇机关食堂劳务外包服务项目考核表

(      年      季度 )

序号	检查项目及分值	检查内容	检查标准	自评分	考核分
1	采购 (10分)	(1) 定制菜单及验菜质量	提前一周开出菜单交甲方食堂管理负责人审查, 审查同意后开采购数量采购, 对当天的菜进行验收无腐败、霉变、生虫、油污、无毒、无害、符合卫生标准的食品。未按要求每次扣5分		
		(2) 对供货商资质审查	索取食品检验合格证、化验单、营业执照、卫生许可证、做好台账。未按要求每次扣5分		
2	择菜洗菜(5分)	(1) 水池区分	洗菜用水池与洗餐具水池分开。未按要求每次扣1分		
		(2) 择菜清理	摘除杂质、残枝、去跟、清叶、削腐、除泥沙。未按要求每次扣2分		
		(3) 洗菜	清洗三遍(洗一道, 清二道), 所有原料先洗后切。未按要求每次扣2分		
3	切配 (10分)	(1) 切菜	①不新鲜、腐败变质不切。未按要求每次扣1分		
			②食品不着地存放。未按要求每次扣1分		
			③以销定量, 先烹制的先切。未按要求每次扣1分		
			④不成捆切根, 不偷工减料。未按要求每次扣1分		
			⑤条块整齐, 粗细均匀, 适合烹调要求。未按要求每次扣1分		
			⑥刀、砧板、抹布、容器清洁。未按要求每次扣1分		
		(2) 配菜	①营养、色、型、主配料合理。未按要求每次扣2分		
			②配菜台面、菜架干净。未按要求每次扣2分		



4	烹饪 (9分)	(1) 烹饪技术、食品安全知识	①掌握烹调技术及面点制作方法，胜任工作。未按要求每次扣1分		
			②腐败变质等不合格产品不烹制不烧煮。未按要求每次扣1分		
			③执行操作规程，食品烧熟煮透、烤熟煎透，防止外熟里生。未按要求每次扣1分		
		(2) 节约	做好烹调前的准备工作，按人数合理投料烹制，合理使用原料、调味品、燃料，防止浪费，厉行节约。未按要求每次扣5分		
(3) 创新	钻研烹调技术创新菜品，增加品种满足职工需求。一周内不出现2次以上完全相同品种菜肴；根据季节调整，保证每月推出3款时令菜。未按要求每次扣5分				
5	卫生 (28分)	(1) 环境卫生	①责任区卫生划片分工，责任到人每天进行清扫。未按要求每次扣1分		
			②采取措施消除鼠害、虫害、蚊蝇。未按要求每次扣1分		
			③设备布局合理，整齐、有序、清洁。未按要求每次扣1分		
			④室内无积尘、蛛网，地面无积水、油腻并保持干燥，墙壁和房顶无油污、霉斑、滴水。未按要求每次扣1分		
			⑤垃圾、废弃物存放在专用容器中，并加盖密闭。垃圾袋袋装化，每天及时清除。未按要求每次扣1分		
		(2) 个人卫生	①所有人员必须每年体检，持证上岗。未按要求每次扣1分		
			②必须穿戴清洁浅色工作服和帽，头发不露帽外，不戴戒指，不涂指甲油，操作直接入口食品戴口罩。未按要求每次扣1分		
			③上岗前和大小便后必须洗手消毒，否则扣1分		
④食堂工作区域不吸烟，不随地吐痰，不乱扔废弃物，不把个人用品包裹带入岗位，不得对着食品咳嗽、打喷嚏。未按要求每					



5		次扣1分		
		⑤勤洗手，勤剪指甲，勤理发洗澡，勤换工作服。未按要求每次扣1分		
		⑥不得用工作服或围腰擦手，不得在食品加工操作区会客。未按要求每次扣1分		
	(3) 厨房 操作间卫生	①盛放食品用具做到生熟分开、荤素分开、冷热分开、食品和非食品分开，不落地，洁净，整齐有序。未按要求每次扣1分		
		②各种电器设备用具摆放整齐，清洁卫生。未按要求每次扣1分		
		③操作台、货物架、调料台、蒸箱清洁无灰尘、油污，洗菜池无泥沙、脏垢。抹布专用洁净，不用抹布擦碗盘。未按要求每次扣1分		
		④每次操作完毕彻底清扫一次，每周大扫除一次，确保地面、墙壁、顶棚、炉灶、容器用具、案板工具等光亮、干燥、整齐、卫生。通风、排烟、排水良好。未按要求每次扣1分		
		⑤洗碗间、蒸饭间沟道畅通，无积水。未按要求每次扣1分		
		⑥及时清理废弃物和垃圾。未按要求每次扣1分		
	(4) 餐厅 卫生	①餐前必须做好餐厅清洁工作，桌面光洁，地面洁净，并随时保洁，垃圾及时清除。未按要求每次扣1分		
		②就餐中有专人负责餐桌、地面清洁卫生。未按要求每次扣1分		
③餐后对餐厅及时进行全面的清洁卫生清除垃圾。未按要求每次扣1分				

		④餐厅洗手池内无积垢，保持畅通。未按要求每次扣1分		
	(5) 餐具 洗刷消毒 卫生	①坚持“去残渣、洗涤剂洗刷、净水冲洗、高温消毒”四道消毒工序，以光、洁、涩、干为消毒要求。未按要求每次扣1分		
		②消毒后的餐具整洁有序碗柜防尘，无杂物无油污。未按要求每次扣1分		
		③洗碗池专用，洁净，无残渣，无油垢。未按要求每次扣1分		
		④餐后餐具摆放正确合理。未按要求每次扣1分		
	(6) 食品 冷藏及冷 冻卫生	①动物性食品应冷冻保存，果蔬类食品应冷藏。在4℃左右温度下短期保存。未按要求每次扣1分		
		②专人检查冷库及冰箱性能，定期除霜、清洗、消毒，无异味，清洁。未按要求每次扣1分		
		③食品分类存放，进出食品有记录，先进先用，腐败或不新鲜的食品不得放入冰箱保存，已解冻的食品不宜再冷冻。未按要求每次扣1分		
6	服务 (8分)	(1) 售饭 操作	①服务人员必须持证上岗。未按要求每次扣1分 ②上岗前须穿戴工作服、帽、口罩手套保持形象。未按要求每次扣1分 ③使用文明用语，热情服务，一视同仁，足量均匀售饭，禁止与就餐者发生冲突。未按要求每次扣1分	
		(2) 收餐 操作	①小餐厅使用收餐车。未按要求每次扣1分 ②先把残剩菜肴倒入垃圾桶内，收餐具轻拿轻放。未按要求每次扣1分	



			③分类分档收取餐具，残剩菜肴集中处理。 未按要求每次扣 1 分		
			④用洗洁精与干净抹布擦拭餐桌、转盘， 清理地面。未按要求每次扣 1 分		
			⑤检查餐台餐椅是否对齐。未按要求每次 扣 1 分		
7	监督 (11分)	工序、业 务操作确 认	①按工序逐一建立工作记录体系，记录确 认，上下工序监督，明确责任，督促落实。 未按要求每次扣 3 分 ②做好每餐的食品留样工作。未按要求每 次扣 3 分 ③执行食堂领料制度，及时核对定价表， 落实仓库物资（调味品、食材等）出入库 的管理。未按要求每次扣 3 分 ④做好食堂消费系统、收银系统的管理， 熟悉各项业务操作流程。未按要求操作，不 了解系统操作扣 2 分。		
8	应急 (19分)	食物中毒	建立明确的食物中毒应急预案。发生一次 扣 19 分		
合计得分					
评分单位（签章）：					
劳务单位（签章）：					