

宣行管〔2023〕10号

关于修订印发《宣城市市直机关食堂服务考评 奖惩实施办法》《宣城市市直机关食堂 履约考评规定》的通知

各科室，局属各单位，有关服务企业：

为进一步加强机关食堂管理，提升服务保障能力和水平，结合市直机关食堂保障模式调整的实际，对《宣城市市直机关食堂服务考评奖惩实施办法》和《宣城市市直机关食堂履约考评规定》进行修订，现印发给你们，请认真对照实施。

附件：1. 宣城市市直机关食堂服务考评奖惩实施办法
2. 宣城市市直机关食堂履约考评规定

2023 年 3 月 30 日

抄送：市纪委监委驻市政府办纪检监察组。

附件 1

宣城市市直机关食堂服务考评奖惩实施办法

为进一步加强市直机关食堂管理，提高服务保障能力和水平，根据有关政策法规并结合实际，制定《宣城市市直机关食堂服务考评奖惩实施办法》（以下简称《办法》）。

一、考评组成员及任务

市机关事务局牵头成立机关食堂服务考评组，由机关食堂膳食委员会成员、局后勤保障科人员、局纪检人员及食堂现场监管人员组成。考评组办公室设在局后勤保障科，具体负责机关食堂考评工作。

二、考评对象

考评对象为市直第一、第二和第三食堂及红森林等承包服务企业。

三、考评内容及等次评定

（一）考评内容。由平时考评扣分、考评组现场考评 70 分、满意度调查 30 分组成，满分为 100 分。

1. 平时考评。机关食堂现场监管人员根据日常管理、制度落实、原材料品质、菜品质量、食堂定价、日常服务及投诉情况等进行考评。

2. 考评组现场考评。由考评组根据《宣城市市直机关食堂服务考评细则》对各食堂进行实地查看打分。

3. 满意度调查。一是线上调查，通过局微信公众号开展；二是线下调查，每月进行一次，按平均分取分，分数精确到小数点后两位。

（二）等次评定。考评结果为四个等次，即：95分（含）及以上为优秀等次，85分（含）-95分（不含）为良好，75分（含）-85分（不含）为合格，未达到75分为不合格等次。

四、结果运用

考评组汇总考评成绩，经局长办公会研定后，在机关食堂管理工作会议上通报，并为考评成绩优秀、得分最高的企业颁发流动红旗。

85分（不含）以下，每少1分扣除服务费2000元。

两次低于75分（不含），取消承包资格。

扣除费用直接从该月应支付给承包商的费用或履约保证金中扣除。承包商对考评组指出的问题要立即进行整改，整改落实情况纳入下一季度考评。

五、有关要求

1. 考评组于每季度首月月底前完成上季度考评工作。

2. 考评工作坚持客观公正、实事求是的原则。对于被考评对象隐瞒事实、弄虚作假的，一经查实，将严肃处理并在一定范围通报批评。

本办法自2023年 月起执行，办法执行等问题由局后勤保障科负责解释，原考评办法同时废止。

- 附件： 1. 宣城市市直机关食堂服务考评细则
2. 宣城市市直机关食堂平时考评扣分表

宣城市市直机关食堂服务考评细则

序号	项目	考评内容	标准得分	考评细则	考评方式	考评得分
一	综合管理 40分	人员配备	3	未按“项目投标书”承诺配足配齐人员，每少一人扣1分。未将食堂工作人员姓名、岗位和持健康证情况上墙公布，每缺一项扣0.5分。健康证不在有效期内一次扣0.5分。	现场测评	
		管理制度	2	建立完善管理制度（含人员管理制度、早会制度、仓库管理制度、厨房卫生和采购制度等），上墙公示，且按章落实，每缺一项或未落实扣0.5分。	现场测评	
		规范服务	3	服务人员应着装规范，仪容仪表整洁，热情周到，文明礼貌，每违反一次扣1分；被就餐人员投诉经核实的一次扣2分。	现场测评	
		安全生产	3	每日检查燃气阀门、管道连接处、供水供电等设施设备是否安全完好，有无松动破损问题，发现有安全漏洞问题未及时报修并未采取相应措施，每次扣2分；门锁、窗户完好，做到“人走，关水、关电、关气、关门”无安全隐患。每发现1次不符合规范情况扣0.5分。	现场测评	
		商品服务部	20	私自订购非正规渠道商品查实一次扣5分；货架商品未明码标价查实一次扣5分；销售“三无”产品或逾保质期商品查实一次扣10分；定价高于市内大型超市相同商品查实一次扣10分；货架不整洁、货品摆放不合理或直接接触地面等一次扣2分。	现场测评 平时测评	
		环境保护	2	经常清理下水管道、化油池，保持通畅，每月清洗油烟排放设备。因维护清理不及时造成的堵塞、影响周边物业或居民环境的，负责解决问题一次扣2分。	现场测评	
		电子屏	1	及时准确更新、设置宣传标语和节日问候，不符合要求一次扣0.5分。	现场测评	
		供餐保障	6	菜肴品种齐全，营养搭配科学合理，油及其它调味品用量控制合理；未按规定提供菜品数量、质量以及荤素品种，开餐期间菜品供应不足、补充不及时，一次扣1分。餐具供应、餐桌收拾、餐盘回收不及时等情况，一次扣0.5分。在售菜品每份菜量和质量与定价不符，主料少辅料多、以次充好等情况一次扣5分。	现场测评	
		重大事故		凡发生1人以上10人以下食物中毒事件，并经查实确为食堂不当操作所致的；食堂工作人员在工作时间和区域打架斗殴致人伤残的等影响恶劣情况；供购双方发生经济纠纷，未妥善处理，影响到甲方工作开展。 直接取消承包资格。	现场测评	

二	食品 安全 25分	原材料质量	10	发现采购或使用假冒伪劣、私制滥造、过期变质的原材料扣10分。所采购使用的原材料及定型包装产品等必须严格验收,索票索证建立台账。无验收人员和台账或验收不认真,漏验等情况,一次扣3分。原材料储存不符合要求,一次扣2分。	现场测评	
		食材加工 制作及储存	3	生熟、荤素食材的制作、加工、储存等,应区分场所且刀具器皿不混用,发现一次扣2分。食材处理不干净或在饭菜里发现异物一次扣2分。冰箱内食材未设置荤素标贴或未加盖直接暴露在外一次扣1分。	现场测评	
		食品留样	2	留样柜不工作或损坏、样品不全每次扣2分;未按相关规定留样每次扣0.5分。	现场测评	
		食品安全台账	2	台账登记混乱不及时或出现“早产”现象,每次扣0.5分。	现场测评	
		餐具工具清洗	3	餐具工具未清洗干净,发现一次扣1分;未按制度将接触食品的容器、工具及时清洗、沥干、消毒并妥善保管,发现一次扣1分。	现场测评	
		卫生环境	3	在餐厅、备餐间、厨房、仓库和包厢等场所,发现有卫生死角(乱堆放、蜘蛛网、灰尘油污、苍蝇、蚊虫等乱爬乱飞等)一次扣1分。清洁用具不得与食品同池清洗,发现一次扣1分。垃圾箱和泔水桶要加盖并及时清理,发现一次扣0.5分;在食堂室内区域发现有烟头、痰迹或员工在室内吸烟,随地吐痰,在洗碗(菜)池内洗涤衣物等其他物品,发现一次扣2分。	现场测评	
		病媒生物防治	2	未定期进行除“四害”消杀工作、防鼠设施不完善或损坏,发现一次扣1分;消杀后未及时清理鼠虫尸体,发现一处扣0.5分。	现场测评	
三	其他 内容 35分	顾客投诉	2	服务企业在机关食堂经营期间,顾客以各种形式的投诉,经核实确为服务企业不当的,发生一次扣1分;未在规定时间内整改的扣0.5分。	现场测评	
		食谱审核	1	食谱未经食堂管理员同意擅自调整菜品的,发现一次扣0.5分;未及时上传每日食谱扣0.5分。	现场测评	
		反食品浪费 及节能工作	2	未落实关于制止餐饮浪费行为的要求,未采取节水、节电和垃圾分类等措施一次扣1分。	现场测评	
		满意度调查	30	区分线上和线下调查,根据调查结果计分。	现场发放	
合计			100			
备注						

附件 2

宣城市市直机关食堂平时考评扣分表

责任企业（盖章）：

日期：

扣分单位	扣分事由	扣分值	违规操作 当 事 人	服务企业 负 责 人

食堂现场监管人员：

附件 2

宣城市市直机关食堂履约考评规定

为进一步加强市直机关食堂管理，提高服务保障能力和水平，根据《宣城市市直机关食堂承包合同》及有关政策法规，制定本规定。

一、餐饮服务

1. 未经市机关事务局同意擅自停餐，每次扣除服务费 5000 元。

2. 饭菜出现变质情况的（如：发馊、发霉等），每次扣除服务费 2000 元；被客户投诉情况属实的，每次扣除服务费 2500 元；造成较大影响的（如：食物中毒、社会舆论、投诉信访等），交由市场监管部门依法依规处理。

3. 素菜、半荤严禁隔餐供应，大荤严禁隔夜供应，一经发现每次扣除服务费 500 元。

4. 所用食品原材料（含添加剂等）发生过期变质或违规添加的，每次扣除服务费 5000 元；造成较大影响的（如：食物中毒、社会舆论、投诉信访等），交由市场监管部门依法依规处理。

5. 饭菜内有异物（如：毛发、钢丝球、线头、蚊蝇、砂石等）的，每次扣除服务费 500 元。

6. 未按规定时间对盘、盆、碗、筷、勺等餐具进行严格

消毒的，每次扣除服务费 200 元。

7. 未按规定对所有出售食品进行留样的（如：未标明时间、品名，无专人负责记录，留样少于 125 克，保留时间不到 48 小时等），每次扣除服务费 200 元；留样柜内放置非留样物品的，每次扣除服务费 100 元。

8. 未悬挂卫生许可证，从业人员未持有有效期内健康证的，每人次扣除服务费 100 元。

9. 在食堂区域内抽烟、工作时间玩手机的，每次扣除服务费 100 元。

10. 在食堂区域内打牌、赌博的，每次扣除服务费 1000 元。

11. 食堂工作人员上班时未统一穿戴工作服、帽、口罩、手套等，未保持个人卫生、衣帽洁净的，每人次扣除服务费 100 元。

二、商品服务

1. 商品服务部商品应选择正规资质的供货商并相对固定，供货商资质向市机关事务局报备；商品应提供完整的价格档案，违反扣除服务费 1000 元。

2. 商品服务部商品零售价以大润发、合家福、大统华三家市区内大型超市零售价作为参照，不得高出三家平均价即可。若高出平均价承包企业应退还顾客高出部分，并扣除服务费 5000 元，首次发生商品服务部停业整顿一周，再次发生停止营业。

3. 商品服务部商品应在保质期内，临期商品及时调换或下架。保质期在 12 个月以上的商品临期 15 天前下架，保质期在 6-12 个月以内的商品临期 7 天前下架，保质期在 6 个月以内的商品临期 3 天前下架，未按以上规定时间下架的，每个单品扣除服务费 2000 元。顾客购买到过期商品，承包企业全额退还该笔消费刷卡费用，并按该商品售价 2 倍进行补偿。

4. 果蔬上架前应认真检查，保证品质品相，发现有损坏、变质的，每个单品扣除服务费 100 元。

5. 助农促销产品应符合市场监管部门相关要求，并向市机关事务局报备。农产品质量不符合相关要求或未履行报备手续的，视情况扣除服务费 100 元-1000 元。

6. 商品服务部商品标签价格与刷卡消费价格不一致的，每次服务费 100 元。

7. 商品服务部商品必须明码标价（如：散装商品标识食品名称、配料表、生产商和地址、生产日期、保质期、保存条件、食用方法等），违反扣除服务费 100 元。

三、其他

1. 在各类全市考评工作或防疫工作中造成不良影响的，每次扣除服务费 5000 元。

2. 未经市机关事务局同意私自将机关食堂固定资产挪作他用，改变机关食堂基础设施设备结构、布局、用途等的，每次扣除服务费 1000 元，并按要求恢复到位。

3. 未向市机关事务局报备并擅自在机关食堂内新增设施、设备、广告标牌、公示公告或通知等的，一次罚款 500 元，并按要求撤除整改。

4. 机关食堂工作人员录用、上岗、离职不履行报备程序的，每次扣除服务费 300 元；未按投标文件承诺配齐相应工作人员的，每少 1 人扣除服务费 300 元；一周内仍未配齐，每人每天扣除服务费 300 元。

5. 违反禁塑、节能、反食品浪费等有关要求的，每次扣除服务费 200 元。

6. 对机关食堂设施设备人为破坏、不当使用的，每次扣除服务费 100 元，并由服务企业承担相关维修费用。

7. 服务企业应做好隔油池及下水管道日常清理、燃气管道日常检查、油烟净化器及油烟管道日常清洗等工作，若发生隔油池外溢、下水管道堵塞、燃气管道锈蚀、油烟净化器及油烟管道进排风口和周围油渍斑斑伴有刺鼻异味等情况的，每次扣除服务费 300 元，并限期整改。

本规定所涉及违规产生的扣除费用直接从机关食堂服务企业经营费用中扣除。本规定将根据机关食堂运行情况和工作实际，适时进行修改完善。

其他未明事项参照《宣城市市直机关食堂承包合同》。

附件：宣城市市直机关食堂履约扣款清单

附件：

宣城市市直机关食堂履约扣款清单

责任企业（盖章）：

日期：

扣款单位 (人)	扣款事由	金额	违规操作 当 事 人	服务企业 负 责 人

食堂现场监管人员：