

## 项目需求

### (一)员工仪容仪表:

- 1、按规定着装，服装整齐，皮鞋光亮；
- 2、佩戴胸卡，位置规范；
- 3、头发整齐、美观，男发长不及领，不留鬓须，女不留寸头、不留披肩发；
- 4、不戴首饰(结婚戒指除外)，女员工须化淡妆。

### (二)环境:

- 1、餐厅干净、物品摆放整齐、无垃圾、无污迹、无破损；
- 2、墙面、天花、地毯无污迹、剥落、蛛蛛网；
- 3、空调出风口无积尘，灯具完整有效，明亮无尘；
- 4、花盆、花架、墙面艺术挂件摆挂整齐、干净，花卉无枯黄叶、无浮尘；
- 5、小设备摆放整齐，完好清洁有效；
- 6、服务台用品、餐饮宣传品摆放整齐，台面整洁美观，无污迹、水渍、破损；
- 7、玻璃大门应贴上防撞告示横条；
- 8、标志醒目、光亮。

### (三)服务程序

#### 1. 餐厅

- (1) 在规定时间内保持岗位齐全、有岗、有人、有服务；
- (2) 天召开班前班后会，及时布置工作，通报信息，调派人手，加强与熟客沟通；服务员熟知当日特色菜品及重点推销菜品，以及酒水的名称、价格及优惠幅度；
- (3) 接待客人应主动问好，待客热情，语言亲切规范，语音清晰，面带微笑，上身稍向前倾，以示重视客人；送客道别，礼貌周到；
- (4) 按规范摆台；餐巾、餐台布干净、卫生；餐具准备充足，无缺口，无水渍，光亮卫生；宣传品干净、无污迹、无破损，按要求摆放在餐台中央；
- (5) 服务员正确使用敬语；迎宾员领位要控制好速度，拉椅让座要稳、轻、快，

防止客人跌倒；迎宾登记齐全准确；

(6) 单填写要清楚、详细，按服务程序交单；

(7) 服务员要主动热情向客人推销菜品和酒水；

(8) 勤巡台，及时撤走空盘、空碗、空瓶、空罐，置换烟灰缸；

(9) 留心观察，为宾客提供针对性细微服务，满足客人隐性需求；

(10) 注意与客人沟通，上菜要报菜名，按服务规范为宾客服务；

(11) 客人起身时，服务员要迅速为宾客拉开椅子；

(12) 结帐时要检查票据金额是否与消费金额相符，确认无误后才递给客人；

(13) 撤台要干净、利落，注意检查客人是否有遗留物品；

(14) 按规范要求清场，下班离岗前要切断电源，检查消防隐患，柜台、大门上锁后，方准离开。

## 2. 备餐间

(1) 在规定时间内保持有岗、有人、有服务；

(2) 每天召开班前班后会，及时布置工作，通报信息，调派人手；

(3) 按规范做好开餐前准备工作，备足餐具、用具；

(4) 加强与厨房和厅面的沟通，传菜及时、准确；

(5) 按要求控制出菜品质及速度；

(6) 餐后清场及时回收餐具，送洗碗间清洗；

(7) 清点餐具，按规范存放，保证餐具干净、卫生。

## 3. 送餐

(1) 在规定时间内保持有岗、有人、有服务；

(2) 接预订电话铃响不超过3声；

(3) 熟知当日送餐菜品及酒水；

(4) 待客热情、主动问好，语言亲切规范，语音清晰；

(5) 接预订应复述，客人确认后才能下单交厨房制作；

(6) 接订单应填写清楚、详细、备查；

- (7) 餐车、餐具应干净、卫生，菜品、餐具均应放盖，以保持卫生及热度；
- (8) 推车应用力适度，以匀速、平稳为度，防止汤汁外溢；
- (9) 进房前应先敲门，客人允许后方可进房间；
- (10) 退出房间时应向客人道别，注意使用敬语；
- (11) 收餐前应先询问客人，得到客人同意后才能到房间收餐；
- (12) 结帐要使用帐夹，双手递给客人，单据应提前检查，核对无误码；
- (13) 收餐干净、利落，退出房间再次向客人道谢。

## 二、管事部工作检查细则

### (一) 员工仪容仪表检查

与餐饮销售部员工仪容仪表相同

### (二) 工作环境

对清洗过的地面保持干爽，不积水，炉头线无油渍，墙壁无灰尘，不锈钢柜光亮，吊灯无蜘蛛网和灰尘。

### (三) 工作程序

- 1、垃圾房、垃圾桶应干净、无异味；
- 2、洗涤剂应按比例稀释使用，使用时应带上胶手套，防止损伤皮肤；
- 3、严格控制洗涤剂的损耗情况，发现问题及时解决；
- 4、按规定严格控制餐厅、厨房和库房的餐具库存，以及使用量，发现问题，及时汇报餐饮总监；
- 5、定期对餐厅、厨房、库房的餐具、用具进行盘点，保证帐物相符。

## 三、具体细则详见附件

附件1

党政大楼餐厅委托运营管理服务协议书

甲方：

乙方：

为切实改善党政大楼餐厅环境，进一步提高干部职工就餐质量，根据《土默特右旗党政大楼餐厅运营管理招投标文件》（附件1），本着质量第一、服务优先、积极平等的原则，经双方协商，现就党政大楼餐厅委托运营管理服务相关事项达成如下协议：

第一条：委托管理范围及对象

乙方派出专业餐饮管理服务团队，负责党政大楼西副楼一楼职工餐厅及二、三楼公务接待餐厅的食材采购、菜品制作、就餐服务、运行管理、内部环卫保洁、日常安全管理及易损易耗设备维修维护等事项。

第二条：委托管理时间

2025年10月1日至2026年9月30日。

第三条：服务对象

- （一）职工餐：党政大楼内部和周边委办局干部职工及甲方批准指定人员。
- （二）公务接待：旗委各部门、旗直各单位及甲方批准指定单位。
- （三）未经甲方批准同意，乙方不得擅自同意要求范围之外人员在餐厅用餐。

第四条：委托内容

（一）甲方按照《土默特右旗党政大楼餐厅运营管理招投标文件》内容，将党政大楼餐厅食材采购、菜品制作、就餐服务、运行管理、内部环卫保洁、日常安全管理及易损易耗设备维修维护等事项全部委托于乙方负责运营管理，并支付乙方委托管理费用。

（二）甲方按照餐饮规范要求为乙方提供厨房、餐厅、食材储藏等场所，餐

厅运行期间，内部水、电、暖费用由甲方负责缴纳；房屋及其附属设施维修费用以及单批 200 元以上的设施设备维修更换费用由甲方承担，单批 200 元以下的设施设备维修更换费用由乙方承担。

（三）乙方要切实加强餐厅运行管理，食品质量、菜品价格、服务质量、内部环卫保洁、食材食料采购、储存和日常消防安全及顾客投诉等内容严格执行《中华人民共和国食品安全法》及餐饮服务规范相关要求。

（四）甲方要严格监督乙方履行运营管理职责，专门制定考核评价标准（附件 2），实行定期检查和不定期抽查。对运行管理过程中发现的问题，根据考核评价分值，按比例扣除相应委托管理费用。

（五）甲乙双方要切实加强餐厅设施设备使用管理，认真做好盘点交接工作，厨具、餐具等所有设备双方要登记造册，建立台账，确保国有资产不流失。乙方在餐厅运行管理期间，厨具、餐具等餐厅设备不得擅自向外转借、私自带出，不得人为损毁或丢失，每季度损耗率不得超过 4%，超出部分原价赔偿。餐厅运行期间若需添置、更换餐厅设备、用具，由甲方采购，单批 200 元以下用具及耗品由乙方负责。

（六）乙方在餐厅菜品制作、供应中实行“成本价”、“零利润”运营，即职工餐和公务接待用餐仅向就餐对象收取菜品成本价（职工餐：食材食料、能耗成本，接待用餐：食材食料、能耗成本及税费），菜品具体价格由双方根据市场行情协商确定。甲乙双方要建立菜品更新和菜价调整机制，根据市场行情变化，适时更新职工餐菜品（附件 3），合理调整接待菜品价格，确保运营管理工作公开、公正、公平。甲方要对菜价进行定期不定期核对，确保菜价“零利润”。乙方不得擅自调整菜价，一经发现，以超出部分 20 倍进行惩罚。

（七）甲方要切实加强餐厅食品安全、消防安全等安全生产监管，积极为乙方管理运行餐厅提供安全生产环境，确保餐厅安全运营。由甲方提供场所设备

达不到规范要求，引发的安全生产事故由甲方负责。乙方要严格落实安全生产主体责任，对餐厅所有部位实行每日安全检查，及时消除安全隐患。凡由乙方人员操作不规范、管理不到位、检查不细致、整改不及时引发食品安全、消防安全等安全生产事故，责任全部由乙方承担。

（八）乙方要切实加强派出团队人员管理，严格按照配置标准（附件 4）聘用岗位人员，同时受委托期间，乙方要严格按照《劳动合同法》有关规定与聘用人员建立劳动合同关系，聘用人员工作期间发生的任何事故（工伤或其他人身伤害等）或与乙方产生的劳动争议，均由乙方自行负责解决处理，相关费用由乙方自行承担，与甲方无任何关系。

#### 第五条：委托管理费用支付方式

委托管理费用实行按月支付。

#### 第六条：违约责任

该协议试用期两个月，试用期内，因任何一方的原因造成协议无法正常履行，双方协商终止合同。试用期满乙方由于自身原因未尽服务协议内容或单方面终止服务事项，对造成的损失承担赔偿责任。

#### 第七条：争议解决

协议争议由双方协商解决。协商不成，诉讼至甲方所在地人民法院。

#### 第八条：其他

（一）因不可抗力原因造成损失时，乙方不承担甲方房产和设施的经济损失。

（二）管理运营结束时，乙方应将甲方提供的场地、设施、设备、工具等全部盘点交至甲方。

（三）节假日如甲方需要，由甲方提前通知乙方提供服务。

（四）本协议未尽事宜或与《土默特右旗党政大楼餐厅运营管理招投标文件》不一致的，以《土默特右旗党政大楼餐厅运营管理招投标文件》为准。

第九条：协议说明

（一）本协议一式三份，甲乙双方各执一份，协议自签订之日起生效。

（二）本协议需补充条款，由双方另行签订补充协议。

附件：1. 党政大楼餐厅运营管理招投标文件；

2. 党政大楼餐厅日常监督管理考核评价标准；

3. 党政大楼餐厅职工餐菜品暂行标准；

4. 党政大楼餐厅岗位人员配置标准。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签字：

签字：

日期：

日期：

## 附件 2

## 党政大楼餐厅日常监督管理考核评价标准

单位:

日期:

评价项目	基分	考核评价内容及标准	分值 200 分
食品质量	60 分	1、粮油、干货、调味料、肉类等是否具有检验合格证及检验报告。（每发现一次扣 3 分） 2、有包装的物料有无生产厂家名址，生产日期、保质期、卫生许可证号、合格证，包装是否完好无泄露、无变形、无变质。（每发现一次扣 3 分） 3、蔬菜、瓜果是否新鲜、有无腐烂、变质状况、清洗是否符合标准。（每发现一次扣 3 分） 4、餐具消毒设备是否正常（温度是否达到消毒的条件）。（每发现一次扣 2 分） 5、冰冻冰箱是否达到冷冻效果，生熟食品是否分离，对易变质和防潮的物料是否做相应的应对措施。（每发现一次扣 2 分） 6、每天必须专人巡检，记录温度、湿度，发现腐烂、变质货品及时清理。（每发现一次扣 2 分）	
服务质量	40 分	1、新员工上岗前，是否进行严格的基本功训练和业务知识培训，是否利用空闲时间进行学习，以提高业务技术，丰富业务知识。（每发现一次扣 1 分） 2、礼节礼貌、仪表仪容、服务态度、清洁卫生、服务技能和服务效率是否符合规范要求。（每发现一次扣 1 分） 3、工作期间无随地吐痰、抽烟、喝酒、闲谈、大声喧哗等现象，按要求穿工衣、工帽、口罩、手套。（每发现一次扣 2.5 分） 4、客人对菜品质量和服务质量进行投诉或言辞过激时，是否有与客人争执和发生吵架事件。（每发现一次扣 2.5 分） 5、是否按合同约定定期更新菜品，提高菜品质量。（每发现一次扣 3 分）	



卫生质量	40 分	<p>1、确保食品绝对无毒、无害、符合营养和卫生要求，具有相应的色香味等感官性状。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>2、工作人员必须取得健康证并经过安全卫生培训合格后方能上岗，衣着整洁，按要求穿着工衣戴好工帽，分餐人员要戴口罩和一次性手套。（每发现一次扣 1.5 分）</p> <p>3、工作人员应养成良好的卫生习惯，做好岗位（责任）区内卫生，随时保持整洁。个人卫生坚持做到“四勤、三不、三要、四坚持”。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>4、所有场所（厨房、仓库、餐具、餐桌椅、地面、冰柜、风扇、墙壁、门窗、下水沟、垃圾箱等）按规定标准保持整洁、卫生。（每发现一次扣 2.5 分）</p> <p>5、餐厨废弃物不得乱仍乱倒，随意堆放，加工结束应及时清除，做到日产日清。（每发现一次扣 2 分）</p> <p>6、废弃油脂必须盛入专用泔水桶，泔水由定点人回收，必须作废料使用，不准再提炼食用油脂，由专人 做好登记。（每发现一次扣 2 分）</p>	
环境管理	12 分	<p>1、食品生产经营场所必须保持内外环境整洁，餐厨垃圾、泔水要与食品绝对分离。（每发现一次扣 0.5 分）</p> <p>2、上下水畅通，无积水，无污水，无蚊蝇孳生地。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>3、餐厅的各工作间严禁存放有毒、有害物品、非食品加工及个人生活用品等。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>4、办公室、更衣室、电梯间做到地洁、窗明，橱柜、日常用品摆放整齐。（每发现一次扣 0.5 分）</p>	

原材料采购与食品保存管理	16 分	<p>1、采购人员要严格履行自己的职责，在订货、采购中实行“货比三家”的原则，询价后报监管方核准供应商，不得私自订购和盲目进货。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>2、采购物品在条件相同的前提下应在正在发生业务或已确认的供应商处购买，不得随意变更供应商。（每发现一次扣 0.5 分）</p> <p>3、仓库管理员要认真验收，查核货物的数量、质量、保存有效期等，符合要求的方能入库，必须要做到先进先出、防止积压变质。（每发现一次扣 0.5 分）</p> <p>4、入库食品必须分类、分架存放，散装食品应盛装于容器内，并标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称以及联系电话，及时处理以过期或接近保质期的食品。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>5、除冷库外的库房应有良好的通风、防潮和防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂等设施。（每发现一次扣 1 分）</p>	
投诉、消防、治安、意外事故管理	24 分	<p>1、是否有对餐厅工作人员服务态度（语言粗鲁，爱理不理，冲撞宾客、挖苦、辱骂宾客等行为）、食品卫生（菜品有异物或毛发，食品有异味不新鲜）的投诉。（每发现一次扣 2.5 分）</p> <p>2、餐厅的安全出口，疏散通道是否畅通无阻，配备的消防设施和灭火器材是否齐全，消防安全疏散标志是否完好。（每发现一次扣 0.5 分）</p> <p>3、严禁私拉乱接、安装其他用电器具，改装设施、设备前应相关部门协调，不得擅自改装，严以免引发火险事故。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>4、营业结束后，厅面和各工作间负责人要认真检查，彻底消除火种，关掉电、气设备的电源。（每发现一次扣 1 分）</p> <p>5、客人用餐完毕，服务员应及时检查，防止客人遗漏物品，并提醒客人带好随身物品。（每发现一次扣 0.5 分）</p> <p>6、严禁存放易燃、易爆、有毒、放射性危险物品。（每发现一次扣 0.5 分）</p>	
人员配备及培训管理	8 分	<p>1、餐厅人员配置及工作人员岗位是否按合同约定执行，如有调整及时沟通，及时补充岗位。（每发现一次扣 2 分）</p> <p>2、各岗位工作人员是否按规定（每月 2 次）、时间进行培训学习。（每发现一次扣 1 分）</p>	

备注：1. 严格实行每周定期检查（4 周×200 分=800 分）和日常不定期抽查（1200 分）制度，总分 2000 分。检查、抽查过程中每发现一次不合格或不按规定要求执行扣除相应分值，分值累积。

2. 严格实行管理费用拨付与考核评价分值挂钩机制。管理费用根据考核分值拨付，即委托管理费用×实际考核分值 / 总分值。

附件 3:

党政大楼餐厅职工餐菜品暂行标准

餐次	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	加班
早餐	六小菜、3 种汤粥、3 种点心（包子等）、鸡蛋 白面、荞面、豆面（素酱、肉酱、汤等） 收费标准：4 元/人 （原料、调料、燃料、耗品和就餐发票税费）					点餐
午餐	凉菜：六小菜      应季水果 2 种 热菜：主荤菜 2 道、家常荤炒菜 2 道、时蔬炒菜 2 道、甜品 1 道 主食：馒头（蒸饼、花卷）、香米饭、2 道汤、收费标准：8 元/人 （原料、调料、燃料、耗品和就餐发票税费）					点餐
晚餐	凉菜：六小菜      应季水果 2 种 热菜：主荤菜 1 道、家常荤炒菜 1 道、时蔬炒菜 2 道 主食：白面、荞面、豆面（素酱、肉酱、汤等）馒头（蒸饼、花卷）、香米饭、粥汤类 1 道 收费标准：5 元/人 （原料、调料、燃料、耗品和就餐发票税费）					点餐

## 附件 4:

党政大楼餐厅岗位人员配置标准

序号	岗位	人数	备注
1	经理（管理）	1	前厅经理
2	前厅领班（管理）	2	一、二三层各 1 名
3	吧台收银（管理）	2	一层早点职工餐 1 名 二楼三楼 1 名
4	服务员	6	服务（二、三楼）
5	传菜员	2	
6	职工服务员	4	一层职工餐
7	保洁	1	卫生间楼道及一楼工作餐 清理卫生
8	厨师长	1	兼职热炒师傅
9	热菜师傅	4	炖菜 1 名、蒸菜烧烤 1 名、 热炒 1 名
10	配菜工	4	菜品切配
11	荷台工	2	荷台工作
12	面点师	1	面点
13	面点工	2	面点
14	凉菜师	1	凉菜
15	凉菜工	2	凉菜副厨
16	洗碗工	2	厨房餐具用具清洗
17	采购（管理）	1	原材料采买及配送
18	保管（管理）	1	原材料保管及验收
19	会计（管理）	1	每日记账
总计	40 人		

