

关于公布《后勤保卫处食堂服务质量监督考核 细则（试行）》的通知

处设各二级机构、广西新生活餐饮有限公司：

为进一步加强校园食堂工作的管理和监督，根据学校食堂外包合同相关条款，我处制定了校园食堂服务质量监督考核细则（试行），现予以公布。请遵照执行。

附件：后勤保卫处食堂服务质量监督考核细则（试行）



后勤保卫处食堂服务质量监督考核细则（试行）

第一章 总则

第一条 为了规范校园内食堂承包商管理，切实保障校产资源发挥其有益的作用，为师生员工学习、工作和生活提供方便，确保校园食品卫生安全，保障经营者和消费者的合法权益，维护校园和谐的生活秩序，依据国家《消防法》《食品安全法》《食品生产加工企业质量安全监督管理办法》等相关法律、法规的规定，并结合学校实际和相关管理制度特制定本办法。

第二条 本办法适用于校内从事食品生产加工、经营活动的食堂承包商。

第三条 食堂承包商要遵纪守法，坚持规范经营、诚实守信则，履行食堂承包合作协议，通过为师生提供优质的服务，获取经营者的合法经济效益。

第四条 学校后勤保卫处（以下简称后勤处）是受学校委托对食堂实施日常管理的职能部门，履行对食堂承包商的监督与管理职责。

第二章 审批管理

第五条 校内食堂承包商的引进由学校组成招标评审工作组，对申请企业或个人进行经营资格审查，按招标或竞争性谈判的程序引进，坚持公开、公平、公正的原则，综合考虑各种与办学相关的因素，集体决策；具体内容以当年的招标公告为准。

第六条 食堂承包商引进的过程中，首要因素是考虑学生的多元化需求，其次考虑市场潜力以及消费结构。在较为充分地满足学生需要的前提下丰富饮食品种，保证物美价廉，同等菜品不得

高于校园周边片区的价格，稳定维护食堂文明卫生的就餐环境和秩序。

第七条 食堂承包商引进以后，由学校与食堂承包商签订合作协议，期限一般为五年，有特殊情况的在协议中补充说明，协议签订前须缴纳一定数额的合同保证金（注：保证金一般不低于二十万元）。在协议签订后，同时签订《食堂固定资产保管使用协议》和《食品安全责任书》。

第八条 食堂承包商若因个人原因中途退出，则合同保证金不退，特殊情况由食堂承包商与学校协商处理；若食堂承包商违反相关法律和学校的管理规定，学校有权视情况依据相关规定收回食堂承包商的经营权，合同保证金不予退还，相关营业款将酌情抵押和扣除。

第三章 规范经营管理

第九条 食堂承包商必须遵守国家《消防安全法》、《食品安全法》、《食品生产加工企业质量安全监督管理办法》等相关法律、法规的规定，落实学校管理制度和双方签订的合同（协议）规定的条款，接受学校职能部门的管理，持续强化安全意识，严防安全高压线。

（一）食堂承包商认真执行国家和政府部门颁布的与本食堂经营项目有关的法律法规，服从学院管理，自觉接受师生监督，自觉接受学校后勤处等相关管理部门和属地政府、公安、城管、疾控、安监、消防、环保、劳动监察、市场监督管理等部门的执法检查。

（二）禁止食堂承包商在食堂或以食堂的名义从事任何违法活动，食堂承包商在经营期内需转让、转租、分租、邀请第三人加盟合作或合伙经营食堂，以及调整变更经营范围项目等，必须

向甲方提出书面申请和备案，经甲方同意批准后方可实施，严禁擅自隐瞒实情和谎报造假等。

（三）后勤处负责对食堂承包商的日常工作联系检查，对食堂的规范经营、环境卫生、安全生产、员工培训等方面进行日常的监督管理，以及师生投诉建议或意见的追究问责处理。

第十条 食堂承包商应按照规定办理营业执照及与其经营项目相关的资格证、卫生知识培训证等上岗证件，将应须公示的证书或复印件悬挂（张贴）在食堂显眼的位置，对证照不全或过期的员工，后勤处有权督促其尽快办理，必要时可暂停其经营活动，由此可能导致的各种后果由其自行承担。

第十一条 食堂承包商必须按照合同约定的品种及范围经营，不得擅自更改或增加其它未被批准的经营项目；在承租期内不得整体或部分转租经营场所或柜台；严禁以任何名义和形式私自转让、转租、分包或与第三人私自经营合作。

第十二条 食堂承包商聘请的员工从事餐饮食品生产、经营的，应办理包括从业许可证在内的餐饮行业的必要证件，签订相关劳务合同，严格执行食品安全卫生标准，依照餐饮行业的相关法律法规从事经营服务活动，遵守国家有关食品安全卫生的规定。

第十三条 食堂承包商经营期间未经后勤处申请报备，一般不得提供打包外卖和网上订餐服务，严禁使用一次性泡沫饭盒提供打包外卖服务，维护校园环境卫生，养成学生良好的餐饮习惯。

第十四条 食堂承包商经营售卖必须合理搭配膳食营养，提供优质服务。

（一）厨师队伍合格。食堂承包商必须聘用具有一定等级资格证的厨师，按照 1:2000 人均比例配备，并统一培训上岗，有效保障售卖菜品的质量。

(二) 营养配搭合理。营养师负责对食堂制作饭菜给予营养指导，科学制定大学生营养膳食标准，做好每次食谱更新公示。

(三) 价格层次合理。学校食堂食品总体价格要大众化，主副食价格和套餐价格比例结构合理，高、中、低档食品应当比例适中，同等饭菜售卖价格不得高于周边高校的物价。

(四) 品种样式多元化。主、副食烹调制作规范，单独设立少数民族或回民学生窗口，基本满足全国各地学生的口味需求；搞好大众化服务的同时，学校食堂可适当进行多元化供给，满足学生不同需求。

第十五条 食堂承包商禁止经营凉面、凉粉、凉拌菜及烟酒等定型预包装食品；禁止销售禽类、肉类、海鲜、蔬菜等生鲜原材料，严禁超范围和超面积经营。

第十六条 食堂承包商应保证生产经营所需原材料的来源是正规的采购渠道，采购证照齐全的合格商品，规范供货商的审核管理，并向师生如实公开的提供商品信息，以对消费者负责的态度开展经营活动，严禁销售腐烂变质和被污染的食品。

第十七条 食堂承包商应充分考虑工作环境和服务对象，营业期间语言文明，行为检点，礼让师生；不得采用强光、噪声、网络攻击等影响校园秩序的不正当手段营销；食堂聘请员工不得有粗俗不雅的形象和举动，避免对学生产生负面影响。

第十八条 食堂承包商经营时间须符合学院的作息时间的要求，不得在就寝时间以后随意延长营业时间；食堂工作人员和供货商在校园内的活动，不得违反公共道德、公共秩序和学院管理规定，以免影响师生正常工作学习与休息。

第十九条 食堂承包商售卖经营应坚持买卖公平，不得强买强卖。服务优质良好，售卖食品明码标价，工作人员态度良好，举

止规范，统一着装，佩戴工卡。不得在经营活动中存在对师生恐吓威胁、羞辱、谩骂、嘲讽、欺诈和刁难等行为；要做到货真价实，价格公示，不得虚高标价，欺骗师生；买卖争议应协商解决，不得发生打骂行为。重视信访投诉，食堂设有公示栏、意见箱，并及时给予回应。特别是对师生的反映和意见要虚心听取，耐心解释，真心整改；保证有畅通的投诉渠道和优质的售后服务。

第四章 食堂员工和食品卫生安全生产管理

第二十条 食堂承包商必须严格执行餐饮从业人员的卫生标准、严格落实食品生产加工的流程标准、严格加工制作过程的卫生管理、严格加强餐具用具清洗消毒、售卖食品 48 小时留样制度、严格建立健全的食品验收贮存卫生制度和落实卫生自查检查制度，规范落实食堂台账记录和档案管理，全方位保障学校食堂食品卫生安全。

第二十一条 食堂承包商聘请食堂工作人员上岗要求：（1）食堂工作人员必须取得有效《健康证》持证上岗，厨师必须持《厨师证》上岗。（2）食堂工作人员必须签订相关的劳务用工合同，无刑事犯罪等不良违法记录，要有良好的卫生习惯，敬业爱岗精神。

第二十二条 食堂工作人员的卫生要求：（1）所有食堂工作人员每年进行一次体检，如不符合条件不允许上岗，体检费用自行承担，体检结果报后勤处存档备查。（2）上岗工作人员必须穿戴整齐，外表整洁、美观；严禁拖鞋、赤膊、衣冠不整等拖沓和不文明行为。（3）上岗的工作人员严禁带手饰及任何形式的手部美容、化妆；严禁留长指甲，同时保证指甲的健康和清洁卫生。（4）严禁手部染恙（发炎、上药包扎的创伤等）者上岗。

(5) 食堂工作人员在提供服务时应在温和、文明、礼貌，不得在任何地方以任何形式与就餐师生争执，如果有争议，应向后勤处沟通反映。(6) 食堂工作人员未经允许不得进入学校办公楼、教学楼、宿舍公寓等相关场地闲逛滞留。(7) 食堂工作人员应遵守漓江学院相关的规章制度及上述规定要求，如有违反应接受学校处罚。

第二十三条 食堂承包商必须建立食品准入机制，坚持农残检测制度，完善采购销售台帐，并强化食堂人员管理，严禁“三无产品”和过期变质食品进入学校食堂，从源头上确保食品安全。落实食品留样制度，完善应急处理机制，建立食堂保卫制度，有效处理突发事件，防止发生意外事故。

第二十四条 食堂承包商经营采购原材料要求：(1) 米、面、油、冻品、调味用品必须由证照齐全的知名品牌厂商稳定供应，蔬菜、肉、禽类、水产品等原材料由指定的供应商依据 1-2 日适当用量提供，保持食品的新鲜度，严禁使用过期变质食材。(2) 采购的食品原料必须色、香、味、形正常，向供货方 100%索取卫生许可证、卫生检验报告书等复印件。采购肉类食品必须 100%是定点屠宰场，100%索取卫生检验合格证明。采购定型包装食品，商标上应有品名、厂名、厂址、生产日期、保质期、QS 认证标志等内容。(3) 禁止购买流动摊贩的熟食，更不准购买病、死的肉类及制品。(4) 食堂每次采购进来的原材料应及时报采购负责人、仓管员、值班厨师共同进行检验并做好台账记录，检验主要内容为食物的来源地、新鲜度、重量、价格等，对于检验中发现不新鲜的食材，应立即报告并对供货商开立罚单进行处罚；如情形严重，直接报请市场监督部门或司法机关处理。

第二十五条 食堂承包商必须做好环境卫生管理要求：（1）每次就餐完毕，食堂工作人员应立即整理、清洗餐具、水池，擦拭餐桌、餐椅、灶台和工作台，打扫地面残渣。特别是晚餐后的工作绝对不能过夜。（2）每周应对厨房、灶台、工作台、水池、厨柜、餐具、炊具、餐厅的地面、桌椅以及员工宿舍等进行一次彻底整理和清洁。（3）食物残渣、垃圾等应每天清理，保持周围环境卫生，防止蚊蝇滋生。（4）负责完成所属范围内的环境、设备、设施的清洁卫生及定期保养。（5）做好 24 小时值班记录，食堂歇业期间谨记切断电源、杜绝火灾及其他意外事故的发生。

第五章 评价与处罚

第二十六条 后勤处有权对食堂承包商所有生产经营活动进行监督检查，督促食堂承包商守法经营，提升服务质量。校内的食堂学生管理委员会和相关部门的师生代表也有权对食堂环境卫生与服务质量进行民主评价监督。

第二十七条 后勤处对食堂日常工作开展检查，如发现食堂卫生不合格、安全措施存在隐患、擅自物价上涨、师生就餐投诉等项目，当场制止或责令改正，并下发整改通知书在一定范围内通报评比和限期整改，情节严重的情形予以经济扣除处罚。

第二十八条 食堂承包商在食堂内从事违法犯罪活动被公安机关追究行政拘留及相关法律责任的；拒绝检查或迎查态度恶劣的，生产经营发生严重违规现象或食品安全事故，对学校造成严重损失或恶劣影响的，学校将有权无条件的提前终止食堂承包经营合同，并直接取消下一轮招标的资格。

第二十九条 针对违反本管理办法行为，一经发现即予制止或纠正，并给以相应的处罚，对触犯法律的行为交由行政执法部

门或公安机关处理，相关法律责任和经济损失由食堂承包商全部承担。

第三十条 有下列情形之一的，学校有权当场制止或责令改正，并进行批评教育；拒不改正的，每次扣除食堂承包商合同保证金 100~500 元。

- (1) 食堂就餐前后卫生未清洁打扫干净。
- (2) 食堂餐具清洗消毒不干净。
- (3) 食堂工作人员生产经营期间抽烟、玩手机、衣冠不整等。
- (4) 食堂工作人员或供货商的机动车或非机动车辆乱停乱放。
- (5) 食堂工作人员未经同意留宿外来人员。
- (6) 食堂工作人员擅自饲养宠物或家禽。
- (7) 食堂工作人员拒绝检查或迎查态度恶劣的，威胁辱骂师生。
- (8) 食堂工作人员生产经营期间聚众打牌、赌博、酗酒等扰乱正常生产及教学秩序行为。
- (9) 食堂承包商聘请员工无证上岗。
- (10) 食堂承包商日常联系合作的供货商拒绝检查或迎查态度恶劣的，威胁辱骂相关检查人员。
- (11) 食堂承包商经营售卖饭菜期间不得私自收取现金，必须统一刷卡、手机支付等方式消费或设立售票台。
- (12) 食堂承包商经营售卖饭菜期间连续累计 3 次以上（含 3 次）被师生就餐投诉。

第三十一条 有下列情形之一的，学校有权当场制止或责令改正，严厉批评教育；拒不改正的，每次扣除食堂承包商合同保证金 600--1000 元。

(1) 食堂承包商擅自使用一次性泡沫饭盒提供打包外卖服务或安排送餐到学生公寓，在校生就寝时间以后继续营业。

(2) 食堂承包商未经许可采用强光、噪音、网络等营销手段影响校园秩序。

(3) 未经同意，随意在校园内悬挂张贴宣传广告、促销横幅、发放打折招聘告示广告传单。

(4) 未经批准在食堂门前或其他公共区域搭棚，占道经营和超面积经营。

(5) 食堂承包商拒绝上级行政部门检查或迎查态度恶劣的，并且限期整改未落实完成的。

(6) 未经批准经营凉皮、凉面、凉粉、凉拌菜及烟酒等定型包装食品，禁止销售禽类、肉类、海鲜、蔬菜等生鲜原材料。

(7) 未经审批，擅自提高食堂饭菜价格或变相提高物价。

(8) 未经审批，擅自将食堂内外进行改造装修。

(9) 未经审批，随意改装或重装食堂水表、电表、网络、监控等办公设施。

第三十二条 有下列情形之一的，学校有权当场制止或责令改正，严厉批评教育；拒不改正的，每次扣除食堂承包商合同保证金 3000--10000 元。涉及违法犯罪的行为，报请司法机关处理。

(1) 食堂承包商经营期间未妥善保管和维护食堂内消防设施，造成破损或提前报废。

(2) 食堂承包商未及时完成食堂固定资产的日常检修维护，造成校方资产的破损或提前报废。

(3) 食堂承包商未经许可将校方食堂固定资产带离食堂或转让、转租、转借给第三人；若发现食堂固定资产丢弃遗失，按照原价三倍赔偿。

(4) 后勤处一经发现食堂承包商经营期间使用不新鲜食物导（如：病、死猪牛肉、禽类、水产品、腐烂果蔬、过期冻品和调味品等三无产品），情况属实，证据确凿，责令终止供货商合同，直接追究食堂承包商法律责任。

(5) 食堂承包商发生食品安全事故，导致 1—2 人食物中毒症状。

第三十三条 有下列情形之一的，学校有权直接单方面终止合同，并收回食堂，保证金不退。涉及违法犯罪的行为，移交司法机关处理。

(1) 食堂承包商在食堂内从事违法犯罪活动或非法组织、集会、造谣、煽动、传播宗教迷信等，被司法机关追究行政拘留或冻结个人财产等法律责任。

(2) 食堂承包商未按食堂承包合同（协议）超面积、超范围经营，擅自更改经营项目，私自转让、转租、分包给第三方。

(3) 食堂承包商因违法采购和经营，以及违反财务制度虚开瞒报做假账等，招致社会网络舆论和新闻媒体曝光，导致学校受到上级主管部门行政处罚，给学校造成重大财产损失和恶劣影响。

(4) 食堂发生食物中毒事件，导致校内师生 3 人（含）以上食物中毒。

(5) 食堂承包商因违反安全生产管理规定，造成人员伤亡，导致学校被牵连和追究连带法律责任。

(6) 食堂承包商原因导致消防安全事故，给学校造成重大财产损失和恶劣影响。

第三十四条 本办法由学校后勤处监督和处罚落实，若检查时【注：具体详见漓江学院食堂监督检查工作明细表】当场制止或责令改正，拒不改正的，依据细则，现场取证，将以书面方式提前告知食堂承包商停业整改；如逾期不改，可以同时采取书面告知学校财务部门从合同保证金中扣除相关违约金或延期转出食堂营业款等措施。

第三十五条 因食堂承包商违反本办法的规定造成的任何法律责任和经济损失由食堂承包商全部承担。若学校因此受到行政或经济处罚，按照合同协议，双方可沟通协商解决，同时学校将保留通过法律手段向食堂承包商追偿的权利。

第六章 附则

第三十六条 本办法最终解释权归属于后勤保卫处。

第三十七条 本办法自公布之日起正式执行。

