

池州学院文件

校总字〔2017〕1号

关于印发《池州学院社会餐饮企业监督及 奖惩管理办法》的通知

各部门、各单位及社会餐饮企业：

经2017年3月9日校长办公会研究同意，现将《池州学院社会餐饮企业监督及奖惩管理办法》印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

附件：池州学院社会餐饮企业监督及奖惩管理办法



附件：

池州学院社会餐饮企业监督及奖惩管理办法

为加强对社会餐饮企业经营学生食堂的规范化、科学化管理，构建与学校发展相适应的饮食服务保障体系，逐步提高饮食服务水平，结合实际情况，特制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于经营学校学生食堂或教工食堂，按照《安徽省高校餐饮企业准入办法》要求，经公开招标引入的社会餐饮企业（以下简称“引入社会餐饮企业”）。

二、总的原则

契约管理、自主经营、独立核算、自负盈亏。

（一）契约管理

由学校领导与社会餐饮企业签订经营合同书，对重要事项进行书面约定，双方共同遵守。

1. 引入社会餐饮企业在学校的一切经营活动须按合同的约定，执行涉及食品安全的各项法律法规及学校制定的一切管理制度。保证优良的就餐环境，形成具有特色的餐饮文化，为师生提供优质的饮食服务。

2. 引入社会餐饮企业对其经营食堂公共设施、设备由质量监管科登记造册，交由经营者使用，凡遇设备人为损坏、丢失由引入社会餐饮企业按价赔偿。

3. 引入社会餐饮企业经营的食堂是学校饮食服务的重要组成部分，所供应食品的安全、价格、质量纳入质量监管科的统一监管。

4. 引入社会餐饮企业需任命专人为经营食堂管理的负责人，代表企业负责餐厅日常管理，如对负责人进行调整应提前书面报质量监管科备案。

5. 质量监管科需做好与有关部门的协调工作，保证餐厅水、电、气的正常供给，协助做好各项费用的清理、结算工作。

6. 引入社会餐饮企业在合同期内不得擅自转让经营权，或转租某个窗口，或开辟合同以外的服务项目，无重大特殊情况，不得提前申请终止合同。

(二) 自主经营

1. 引入社会餐饮企业应有明确的经营定位，应根据餐厅位置创出自身特色，以各式早点、中餐、特色小炒或夜宵供应为主，以满足不同层次学生的就餐需求，对于新引进的品种，需要履行报批手续并纳入企业的统一管理。

2. 除学校配备的固定资产外，日常经营用品由引入社会餐饮企业自行配备，其产权归引入社会餐饮企业所有，租赁期结束后，由引入社会餐饮企业自行处理，不得用物品抵扣维护与保障基金。

3. 引入社会餐饮企业对经营场所的任何装璜、装修、改造均须提前报学校相关部门批准。未经同意，不得擅自进行。

4. 引入社会餐饮企业在严格执行合同的前提下，充分发挥自身优势，创新花色品种，降低经营成本，提高饭菜质量。

5. 引入社会餐饮企业应充分挖掘内部潜力，做好成本核算，在保证饭菜质量的前提下，饭菜价格应符合学生的承受能力，实行微利经营，实现社会效益和经济效益并重。

(三) 独立核算、自负盈亏

1. 学校财务处给引入社会餐饮企业单独建帐，每月结算一次，按合同约定对代收、应交、应付款项进行结算。

2. 水、电、气费用按引入社会餐饮企业的实际用量，按规定的价格，由经营者自行向有关单位交纳。

3. 引入社会餐饮企业自主收支，盈亏自负。

三、经营服务约定

(一) 引入的社会餐饮企业应按照《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等相关法律法规的要求搞好饮食卫生，自行办理所有从业人员的健康证，餐饮服务许可证等国家要求的相关证照。建立内部各项管理制度，实行规范管理。

(二) 引入社会餐饮企业食品加工所需的主要原材料:米、面、油、肉类等原材料均应从学校指定的有资质的正规厂家进货，相关食品要有QS标识，建立索证和食品原材料出入库台帐制度，由质量监管科对其自购食品及食品原材料实行质量监督。

(三) 引入社会餐饮企业应制定严格的防火、防盗等各项安全措施，按照质量监管科的要求，制定并遵守各项安全操作规程，因违反规定而造成事故将追究引入社会餐饮企业的责任。造成财产损失及人身伤害的，引入社会餐饮企业应承担由此产生的全部经济及法律责任。

(四) 引入社会餐饮企业应按质量监管科的统一要求做好自聘员工的管理教育工作，规范用工，树立良好的服务形象。企业所聘用的员工需要填写《员工信息表》(附一)，登记造册，报质量监管科备案。

(五) 经营中应认真负责，尽量避免出现打错卡等一些差错。

如发生则须接受质量监管科工作人员的协调解决。

(六) 营业时间为：早 6:50—晚 10:00(特殊时期，临时调整)。

四、监督检查

(一) **监督依据**：按照《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》等法律法规及学校有关食堂管理规定的要求，对引入社会餐饮企业进行监管。

(二) **监督体系**：由总务后勤管理处委派质量监管科对引入的社会餐饮企业进行日常监管，构建市级食品安全监管部门、学校食品安全工作领导小组、总务后勤管理处（质量监管科）、学生伙管会及社会餐饮企业内部自我监督的全方位、多层次监管体系。

(三) **监督办法**：对引入社会餐饮企业的监管按照“强化日常监督，每月量化考核，年度集中考评，奖惩结合”的原则。

(四) **监督流程**：一提醒、二整改、三处罚、四培训、五复查。

1. **提醒**：即检查人员对企业或员工工作中的失误或不正确的行为给予指出和指导，第一次采取口头提醒和《改进建议书》(附二)的形式，对相关问题加以纠正和解决。

2. **整改**：即对提醒无效的行为或者引入社会餐饮企业应知应会而出现失误的行为的纠正，以《整改通知书》的形式要求加以纠正和解决。

3. **处罚**：即对相关餐厅同一件错误，经提醒后整改、落实不到位、不积极的行为进行处理的手段，以《处罚通知书》(附三)的形式，要求加以纠正和解决。对于检查中出现的有可能引发饮食

安全的重大问题将直接下发《处罚通知书》。

4. 培训：即本着监督检查服务于餐厅的思想，在日常检查中，注意收集各餐厅存在的共性问题、突出问题，用培训的方式加以解决。通常每月召开一次全体餐厅负责人例会，采取以会代训的方式进行培训。

5. 复查：即对检查出的问题进行再次检查。如出现同样问题，加倍处罚。

全校食堂纳入统一监管范畴，质量监管科对每月检查结果进行汇总，向引入社会餐饮企业反馈并在总务后勤管理处网上公布。

五、考核与奖惩

根据我校食堂招标文件及托管经营合同的相关条款，学校对引入社会餐饮企业的考核实行量化考核（分月量化考核表、年度量化考核表见附四），其中质量监管科的抽查每周进行一次，结合学生伙管会开展的检查评分，每月汇总考核结果。年度量化考核分数根据各月量化分数及权重汇总确定。考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级，对应的考核分数分别为：85分以上（含85分）、85-70分（不含70分）、70分以下。每年5、12月份由质量监管科负责组织学生伙管会开展全校师生就餐满意度调查（调查问卷见附五）。

（一）奖励

1. 奖励必备条件：本年度未发生群体性食品卫生安全事故、工伤事故、火灾事故，无其他安全事故或重大不良影响事件的餐饮企业，餐饮服务满意度在80%以上且年度考核结果达优秀等级。

2. 奖励幅度：学校以该餐饮公司当年全年捐赠额的10%予以奖励。

(二) 处罚

1. 根据天然气安全使用常识及使用规范，对不按照规范使用天然气或天然气使用过程中使用钢瓶罐装气体等产生的安全隐患问题，在日常检查中每发现一次，将给予该食堂人民币 1000 元处罚。一年发现第三次，该食堂当年考核不合格。

2. 在日常监管中，对不服从管理的社会餐饮企业，由质量监管科依据情节轻重予以处罚，处罚标准为人民币 200-500 元/次。

3. 对各餐饮公司在经营管理中因管理不善出现违反《食品安全法》等问题，凡被政府职能部门（食品安全监督所、工商所等）依据相关法律法规予以处罚的，取消当年的评优资格。

4. 合同中约定的关于经营中未经甲方许可，不得以任何现金等有价证券形式进行交易，否则首次发现则扣罚 1000 元，第二次扣 10000 元。第三次扣 50000 元。第四次发现甲方有权中止合同。

5. 对社会餐饮企业的所有处罚，都将在经总务后勤管理处审批的处罚通知书下发后，由质量监管科在费用结算中从其营业额中予以扣减。

六、引入的社会餐饮企业的退出

(一) 正常退出

1. 合同到期自动终止，正常退出

合同到期后，甲乙双方任一方无合作意向，根据合同约定，双方结清相关费用，办理移交手续后，经营者自行退出，协议自动终止。

2. 经营者提前退出

(1) 如遇不可抗拒因素，双方协商，经营者可提前退出，未尽

事宜双方协商解决。

(2)因乙方特殊原因及无法继续经营,可提前一个月书面申请,经总务后勤管理处研究,并报校领导批准后,按协议约定办理相关手续后,终止协议。

(二) 强制退出

对引入的社会餐饮企业,在经营期内出现下列情况之一,总务后勤管理处报经学校批准取消其经营资格,对其实行强制退出。

1. 发生食物中毒,与引入的社会餐饮企业有关的。

2. 食堂发生火灾,与引入的社会餐饮企业有关的。

3. 引入的社会餐饮企业违反学校治安综合治理规定,给学校造成重大不良影响的。

4. 引入的社会餐饮企业在经营过程中违法犯罪而受到司法部门处理的。

5. 因擅自提高价格,或食品卫生和服务质量存在问题等引发群体事件影响恶劣的。

凡强行退出的经营者须承担由此产生的一切经济损失及法律责任,并在接到强行退出通知两周内上交原出租房屋及房门钥匙。

七、合同终止

(一) 凡属下列情况的,合同终止

1. 符合合同终止条款的。

2. 在合同期内服务对象有效投诉率超过1%(在校生数 \times 1%),且年平均满意度低于80%。

3. 在合同期内任一年考核不合格者。

4. 符合国家、上级主管部门、行业协会有关文件规定必须终

止条款的。

5. 出现不可抗力因素及遇学校规划调整必须终止合同的。

(二) 合同终止程序

1. 对于正常退出的，质量监管科协助做好相关工作，办理合同终止手续。

2. 对于强制退出的，质量监管科根据强制退出理由→提交总务后勤管理处处务会讨论研究决定→报请校领导审批→办理合同终止手续。

(三) 其他

1. 凡在合同期内考核不合格的或强制退出的社会餐饮企业，今后不得参加池州学院饮食服务项目的投标。

2. 本办法自颁布之日起生效，作为经营合同书附件，与合同书具有同等法律效力。本办法解释权归总务后勤管理处。

附二：

整改建议书

单位名称：_____

根据《食品安全法》等相关规定，我科于 年 月 日对你单位进行了监督检查，发现存在下列问题：

请你单位于 年 月 日前改正，并在期限届满前将整改情况函告我科。逾期不改正的，将按照《池州学院社会餐饮企业考核办法》和《池州学院学生食堂食品安全质量要求及处罚标准（试行）》予以处罚。

被检查单位主管人员（签名）：

质量监管科（盖章）

年 月 日

备注：一式两份（一份交被检查单位 一份由质量监管科存档）。

抄送单位_____

附三：

处罚通知书

| 部门 | | 日期 | | 编号 | |
|-----------|--|-----------|--|---------|--|
| 处罚事由 | | | | | |
| 处理结果 | | | | | |
| 部门负责人(签章) | | 质量监管科(签章) | | 经办人(签字) | |

附四：

分月量化考核表

第 食堂

| 考核内容 | 比重 | 考核的主要项目 | 实际得分 | 备注 |
|-----------|-----|---|------|----|
| 质量监管科日常监督 | 45% | 各项管理：1、《池州学院学生食堂常规检查表》(附件一)；2、《池州学院学生食堂质量、价格、窗口服务量化评分表》(附件二)；《池州学院学生食堂卫生监督量化评分表》(附件三)，上述均分。 | | |
| | 15% | 《整改建议书》扣1分/次；(5分) 《处罚通知书》扣2分/次；(5分) 配合管理情况，上交材料不及时，扣1分/次； 缺少扣2分/次(5分) | | |
| 学生伙管会监督 | 40% | 各项管理：1、《池州学院学生食堂常规检查表》(附件一)；2、《池州学院学生食堂质量、价格、窗口服务量化评分表》(附件二)；《池州学院学生食堂卫生监督量化评分表》(附件三)，上述均分。 | | |
| 总分 | | | | |

年度量化考核表

第 食堂

| 考核内容 | 比重 | 考核的主要项目 | 实际得分 | 备注 |
|-----------------------|-----|---|------|----|
| 质量监管科日常监督 | 30% | 各项管理：1、《池州学院学生食堂常规检查表》(附件一)；2、《池州学院学生食堂质量、价格、窗口服务量化评分表》(附件二)；《池州学院学生食堂卫生监督量化评分表》(附件三)，上述均分。 | | |
| | 20% | 《整改建议书》扣1分/次； 《处罚通知书》扣2分/次； 配合管理情况，上交材料不及时，扣1分/次；缺少扣2分/次 | | |
| 学生会监督 | 10% | 1. 满意度测评 高于80%：加1分/1% 低于80%：扣1分/1% | | |
| 学生伙管会监督 | 30% | 1. 伙管会收集到的意见，经查属实的； 2. 书记、校长信箱提及的内容，经查属实的； 3. 值班经理及其他渠道收集的意见建议。 表扬：加1分/项 整改：扣1分/项 | | |
| 食品安全领导小组及地方食品安全监管部门监督 | 10% | 表扬：加1分/项 整改：扣1分/项 | | |
| 总分 | | | | |

签名：

附五：

我校学生食堂满意度调查问卷

亲爱的同学们：

欢迎您百忙之中参与我们的调查，此次调查数据仅供下一步提高食堂工作质量，以便创建一个更好地就餐环境，提升我校餐饮服务水平。问卷中涉及个人资料，我们将保密。感谢您的配合！

关于您的信息

1. 身份

2. 生源地

3. 年级

4. 性别

5. 学院

6. 总体上您对食堂的满意度是？

A、十分满意 B、满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

7. 您经常去哪个食堂就餐？

A、一食堂 B、二食堂 C、三食堂 D、四食堂 E、教工食堂

8. 您对食堂饭菜质量满意度如何？

A、十分满意 B、满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

9. 您对食堂价格感到？

A、十分满意 B、满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

10. 您对食堂服务态度？

A、十分满意 B、满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意

11. 您对食堂环境卫生感到？

A、十分满意 B、满意 C、一般 D、不满意 E、很不满意