

郑州中州餐饮管理有限公司（市行政中心北院食堂）

2026年6月餐饮服务监管考核评分细则

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
基础管理 12分	组织制度	组织架构按合同要求配置，合理调整服务人员增减，以不影响加工生产和服务质量为原则。	3	-1	1. 点名时排队不整齐，姿态不端正，人员未到齐，还仍有在后厨干活的。	2
		建立内部沟通机制，定期组织班前点名、班组会、开餐前讲评会等。				
		建立健全管理、服务、生产、仓储、登统计、尝菜等各项制度，制订岗位职责和考核标准。				
	教育培训	建立培训机制，制定培训计划，提升员工素质和职业技能。	2			2
		定期组织教育培训，达到时间、内容、人员、效果四落实。				
	员工素质	员工应每年定期体检，持健康证上岗。	6	-1	2. 后厨员工在工作期间有不戴口罩或佩戴口罩不规范的现象。	5
		员工上岗前应具备良好的职业技能和道德素质，个人物品摆放有序整洁。				
		服务意识强，做到主动、热情、耐心和细致，轻声慢语，将“您好、请、谢谢”等礼貌用语用于实际工作中。				
		注重仪容仪表，按要求保持工装整洁，并佩戴工帽、口罩、手套等。不披散头发、不涂指甲油、不留长指甲、不戴首饰等。				
		服务熟练，技术过硬，操作规范，能严格坚持各项制度，加强相互间配合，做到无缝对接、各司其职，持续做好膳食服务工作。				
		应对突发事件，能够从容自如，得心应手，措施针对性强，效果明显。				
	应急管理	针对突发事件（水、电、气、消防）建立应急预案，并定期组织演练，面对突发事件及时通知相关部门，并采取相应措施。	1			1
菜品研发和服务质量 4分	菜品研发	定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。	3	-1	3. 早餐菜品味道不适中，辣菜较多。	2
		适时调整菜谱，荤素搭配合理，品种常变常新。				
		菜品要色泽鲜亮、味道适中、切工精细，确保食物出品检验合格。				
	保障要求	根据要求，按时、定量提供相应服务；餐厅及时补充餐巾纸、调料等；针对个别特殊情况，作出及时调整，应急加菜；及时调整餐线供应，改善排队情况，加快供餐速度，提高就餐者满意度。	1	-1	4. 中午三楼风味出品太晚，导致排除时间较长。	0

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
经济指标考核 11分	原料采购	合理制定原材料和采购计划，满足生产需求且不浪费；杜绝出现不合理的零散采购、生鲜类采购结余过多和库存足量仍采购等情况。	4			4
		食材验收员要认真负责，查验菜品质量、数量、价格及送货人相关手续。按采购付款金额和数量如实填报，采购单和入库记录要一致。				
		明确原材料采购与管理的三方责任，确保仓库保管员、厨师长、验收员等责任人签字确认。				
		及时登记入库，科学储存保管。				
	节能减排	用电量、用水量、用气量根据实际用量做每月分析，做到人走关闭，并检查到位。	3			3
		空调使用符合节能减排要求：营业前15-30分钟开启，营业结束时立即关闭；设定合理温度；开启时应关闭窗户。				
食品安全 19分	原料储存	有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。	4			4
		配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。				
	加工食材储存	每日经营情况要求日清月结，账目清晰。	3			3
		生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
	菜品质量管理	认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等	6	-4	5. 切配间原料没有按要求存放，而是直接放到地面上。	2
		按生、熟、干货、调料、生鲜等种类，区分常温、冷藏和冷冻，根据原材料保存要求使用不同箱柜，分区存放。				
	设备安全管理	明确原材料的出入库、保质期，做到先进先出，严格出入库登记。	3			3
		食物成品、半成品（含洗切后的原材料）隔夜存放，需密封后放进冷柜或冷库，分区存放。				
	消防安全	食物成品、半成品（含洗切后的原材料）短时存放，需做防尘措施（加盖、保鲜膜等），并分开存放。	5		6. 外带盒饭的主菜质量不高，配比不合理。 7. 菜品清洗程序不严格、不细心。	5
		每餐可回收利用的菜品需单独放入干净密封的容器，做好标识，进行冷藏或冷冻。				
	消防安全	菜品清洗要仔细，确保无石子、沙子、菜虫、苍蝇、头发丝、铁丝、烟头等异物，保持安全卫生。	3			3
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
餐厅 形象 管理 10分	餐厅 设施	定期巡检前厅各处及门、窗、餐椅和个人物品等，摆放整齐干净，有专人负责，及时整理归位，始终保持有序。	5			5
	标示 提醒	不得在墙体、桌面等明显的地方张贴纸张标示。				
		做好公示信息更新、危险警告标志及防范措施。				
		危及人身安全的区域要设置明显标志，并有防范措施。				
	开餐 时间	做好开餐时间管理，非就餐时间不提供营业服务，做好不提前（如提前5分钟打开餐厅大门和结算台）、不超时（除特殊情况）工作。				
	不合格 产品	成品中有检验不合格情况。	2			2
	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3			3
清洁 卫生 管理 16分	餐厅	客人离位及时清理桌面。	2			2
		就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。				
	后厨	洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完即时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。	7	-2	8. 卫生打扫不彻底，一楼南门口上方有蜘蛛网。 9. 没有按规定处理剩饭，将早上的糊辣汤直接倒入洗消间下水道。	5
		冰柜工作要正常，并及时清理冰层及其它杂物，保持适当温度。				
		定点堆放垃圾，垃圾做相应密封处理（扎袋子、加盖）。				
		卫生整洁，无死角，各种餐具和物品放置有序。				
		各操作间相应工作完成后，即时打扫，保持“一干三关”：地面干，门、窗、水电气关；每周进行大扫除，清理卫生死角。				
		每周进行虫鼠消杀防疫工作。				
		清洗菜要按照浸泡、搓揉、冲洗的步骤，除掉表面的农药、灰尘、沙土等残留物。				
	仓库	各常温（干货、调料）仓库，按标线摆放物品，标明先进先出标示，每日清点和整理，保持整洁干净，无安全隐患。	2			2
		冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。				
	收餐台	按要求进行餐具分类回收，保持收餐台及周围地面干净。	3			3
		收餐时，控制噪音。				
		按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。				
	垃圾 处理	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。	2			2
		垃圾必须当日清运，避免产生异味。				
	切配间	原材料要通过相应通道，进入切配间。	5	-1	10. 蔬菜、肉类的切配要使用不同的砧板和刀具。	4
		蔬菜、肉类要进行分区清洗。				
		粗加工工序：一摘二洗三浸泡四清五切。				
		蔬菜、肉类要使用不同的砧板和刀具。				
		洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。				

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
厨房 精细 管理 26分	面食间	面食间用具要和其他操作间用具分开。	3			3
		馅料类要按规定密封, 和其他原材料分开存放。				
		生、熟食品分区存放; 使用食用添加剂及时登记。				
	灶台间	调料按指定区域存放, 拆封调料隔夜存放要进行密封处理(加盖或保鲜膜)。	4	-1	11. 制作菜品基本功不扎实, 咸淡辣等掌握不好。	3
		菜品制作加工要符合流程, 控制火候, 热菜要熟, 把握咸淡, 味道适中, 搭配合理, 切工精细, 颜色鲜亮, 营养丰富, 卫生健康。				
		菜品保温要保证不低于60度。				
		蔬菜制作: 先制作根茎类蔬菜; 叶菜类蔬菜分批制作, 即炒即售, 及时补充。				
	蒸饭间	蒸饭区只存放相应物品, 不得堆放其他物品。	3			3
		米袋要按离地要求进行摆放, 防止浸水、受潮。				
		食材及相关器具分时段清洗, 不得混淆。				
	洗碗间	餐具按规定要求进行清洁。	4			4
		餐具洗消要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检, 干净合格。				
		半成品和成品器皿的洗消要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检干净合格。				
		按标识摆放餐具, 并做防尘处理, 避免二次污染。				
	备餐区	做好售饭台内开餐前的保温准备, 确保内部整洁。	2			2
		出品区不盛放生食和其他杂物。				
	餐线	开餐前5-10分钟, 将菜放入餐线保温台, 保温台温度设定不得低于75度。。	5	-1	12. 午餐供应时, 风味数量准备不足, 12: 20就没了, 也没有采取补救措施。	4
		按规定分区摆放菜品、面点、主食、风味、汤、杂粮、水果及调味料。				
		使用不同的勺子打菜, 按规定使用餐具盛菜。				
		将预先打好的饭菜放置保温台上, 并且即打即取。				
		保持刷脸系统卫生、无油渍; 系统故障及时报修。				
满意度2分		定期组织问卷调查, 满意度达到85%以上。	2			2
加分项		食堂保障范围内的服务, 委托方收到用餐人的表扬, 每次加1分。		+7	小食堂服务热情周到, 饭菜味美, 受到表扬7次。	7
		食堂保障范围外的行为(如见义勇为、拾金不昧), 委托方收到用餐人的表扬, 每次加1分。				
合计			100	-7		93

监管员:

张明祥

部门负责人:

胡志

乙方负责人:

王翔

日期: 2026年7月1日