

郑州市府润餐饮有限责任公司（市行政中心南院食堂） 2025年4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			3
		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	-1	1. 落实培训计划不好，后厨的技能培训力度不够。	1
		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			6
		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	2. 菜品创新不足，不能很好的结合时令菜品。	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

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	-1	3. 加工生产的计划性不强，饭菜数量有时把控不好造成剩余过多。	2
		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。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
食品安全 19分	原料储存	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
	财务统计	生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等				
	加工食材储存	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框，分区存放。	3			3
		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。				
		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。				
	菜品质量管理	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。	6			6
		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。				
		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。				
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
	设备安全管理	回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。	3			3
		限用相关食品调料。				
		建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。				
	消防安全	每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。	5			5
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
		消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。				
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				

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	-1	4. 清洗没有严格按照步骤要求，个别菜品粗加工清洗不到位。	6
		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	-1	5. 未按要求将剩饭剩菜与其他垃圾分类。	2
		收餐时，控制噪音。				
	垃圾处理	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。				
		厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。				
切配间		垃圾必须当日清运，避免产生异味。	2			2
		原材料要通过相应通道，进入切配间。	5			5
		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			4
		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			5
		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。				
		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	-5		95

监管员：

部门负责人：

乙方负责人：

日期：2025年5月6日

郑州市府润餐饮有限责任公司（市政协食堂）

2025年4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			3
		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			6
		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			3
		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

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	-1	1.用水用电节能意识有待加强。	2
		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。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
食品安全 消防安全 19分	原料储存	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
	财务统计	生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等。				
	加工食材储存	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框，分区存放。	3			3
		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。				
		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。				
	菜品质量管理	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。	6	-1	2.菜品清洗有疏忽，有菜虫现象。	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。				
		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。				
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
	设备安全管理	回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。	3			3
		限用相关食品调料。				
		建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。				
	消防安全	每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。	5			5
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
		消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。				
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				

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
清洁 卫生 管理 16分	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3			3
	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			7
		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	-1	3.餐具收放时未能轻拿轻放，噪音过大。	2
		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			5
		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			4
		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			5	
	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。					
	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	-3		97

保障中心监管员: 刘峰

分中心负责人: 李汉林

乙方项目负责人: 傅

日期: 2025.5.6

郑州市府润餐饮有限责任公司（棉纺东路20号院食堂）

2025年4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			3
		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			6
		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	1、菜品单一，需常变常新。	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

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。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
	财务统计	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
		生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等				
食品安全 19分	原料储存	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框，分区存放。	2			2
		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。				
	加工食材储存	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。	3	-1	2、食物成品、半成品短时存放无防尘措施。	2
		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。				
		每餐可回收利用的菜需单独放入干净密封的容器，做好标识，进行冷藏或冷冻。				
	菜品质量管理	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。	6			6
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
		回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
		限用相关食品调料。				
	设备安全管理	建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。	3			3
		每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。				
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
	消防安全	消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。	5	-1	3、仓库消防栓内有杂物。	4
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				

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	-1	4、公示栏内检测合格证更新不及时。	4
	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	-1	5、桌面清理不及时。	1
		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			7
		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“一千三关”：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	-1	6、仓库物料无先进先出标示。	1
		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			5
		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。				

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		洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。				
	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			4
		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			5
		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。				
		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	-6		94

保障中心监管员: 韩雪清

分中心负责人: 李江林

乙方项目负责人: 郭建

日期: 2025.5.6.

郑州市府润餐饮有限责任公司（市教育局食堂）

2025年4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			3
		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			6
		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			3
		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

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。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
	财务统计	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
		生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等				
食品安全 19分	原料储存	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框，分区存放。	2			2
		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。				
	加工食材储存	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。	3			3
		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。				
		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。				
	菜品质量管理	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。	6			6
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
		回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
	设备安全管理	建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。	3	-2	1. 定期检查电路，但记录不完善。	1
		每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。				
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
	消防安全	消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。	5			5
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				

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	-2	2. 餐厅就餐区配电箱处未张贴安全警示牌。	3
	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			7
		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			5
		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			4
		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			5	
	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。				
		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	-4		96

保障中心监管员：

曹亚强

分中心负责人：

林静

乙方项目负责人：

陈永河

日期：2025.5.6.

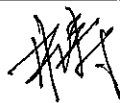
郑州市府润餐饮有限责任公司（淮河路67号院食堂）
2025年 4月餐饮服务监管考核评分细则

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			3
		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			6
		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			3
		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	1. 特殊情况下供餐速度需加强。	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。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
食品安全 消防安全 19分	原料储存	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
	财务统计	生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等。				
	加工食材储存	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框，分区存放。	2			2
		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。				
	菜品质量管理	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。	3			3
		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。				
		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。				
	设备安全管理	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。	6			6
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
		回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
	消防安全	限用相关食品调料。	3			3
		建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。				
		每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。				
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
		消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。	5			5
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				
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	-1	2. 餐厅部分地面有油污。	1
		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	-1	3. 卫生存在死角。	6
		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	-1	4. 仓库物品摆放不够干净整洁。	1
		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			5
		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。				

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		洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。				
	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			4
		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			5	
	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。				
		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	-4		96

保障中心监管员: 分中心负责人: 乙方项目负责人: 

日期: 2025年5月6日

郑州市府润餐饮有限责任公司（淮河路53号院食堂）

2025年4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			3
		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	-2	1. 办公室个人物品摆放乱。2. 开展应急处置能力培训。	4
		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			3
		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	3. 改善排队情况，加快供餐速度，提高就餐者满意度。	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。				
	加工食材储存	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			4
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
		生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等。				
	菜品质量管理	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框，分区存放。	2			2
		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。				
	设备安全管理	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。	3			3
		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。				
	消防安全	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。	6			6
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
	消防安全	回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
		限用相关食品调料。				
	消防安全	建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。	3			3
		每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。				
	消防安全	定期进行电路检查和记录，排除隐患。	5			5
		消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。				
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、整改。				
	消防安全	普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。				

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
清洁 卫生 管理 16分	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3			3
	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			7
		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			5
		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。				
		面食间用具要和其他操作间用具分开。				

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	馅料类要按规定密封，和其他原材料分开存放。	3			3
		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	4. 烹制菜品、可以少放油。	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			5
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。				
		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	-4		96

保障中心监管员: **赵永刚**

分中心负责人: **李汉林**

乙方项目负责人: **苗延**

日期: **2025.5.6**

郑州市府润餐饮有限责任公司（大学北路16号食堂）
2025年4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			3
		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			6
		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	1.创新菜的推广运用有所欠缺。	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

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	-1	2.剩饭剩菜的控制不够严格。	2
		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 消防安全 19分	原料 储 存	有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。	2			2
		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	-1	3.菜品清洗仔细度不够。	5
		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框，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			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。				
		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。				
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于125克，不少于48小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
		回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
		限用相关食品调料。				

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			7
		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			5
		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			4
		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			5
		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。				
		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	-3		97

保障中心监管员：田东艳 分中心负责人：李汉林 乙方项目负责人：王正红

日期：2018.5.6