

郑州市府润餐饮有限责任公司（市行政中心南院食堂） 2025年5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	3			3		
	教育培训						
员工素质 6分	组织架构按合同要求配置，合理调整服务人员增减，以不影响加工和服务质量为原则。	6			6		
	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。						
	建立培训机制，制定培训计划，提升员工素质和职业技能。						
	定期组织教育培训，达到时间、内容、人员、效果四落实。		2	-1		1. 组织培训效果不明显，后厨培训需加强。	1
	员工应每年定期体检，持健康证上岗。						
	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。						
应急管理	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。	1					
菜品研发 4分	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。						
	定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。						
	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。	3	-1	2. 菜品创新不足，应季菜品烹调方式需经常变换。	2		
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	
餐厅 设施 10分	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	
	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。					
	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	
	后厨 清洁卫生管理 16分	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。				
		洗碗、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完后及时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。	7			4.没有严格按照摘菜洗菜的程序进行，菜品干净卫生不能得到确保。
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，除掉表面农药、灰尘、沙土等残留物。						
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。						
冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。						
按要求进行餐具分类回收，保持就餐台及周围地面干净。	2				2	
就餐台	就餐时，控制噪音。	3		5.就餐期间收餐具动作较大，出现噪音，影响了大家的就餐心情。	2	
垃圾	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	
切配间	垃圾必须当日清运，避免产生异味。	5			5	
	原材料要通过相应通道，进入切配间。					
	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。						

郑州市府润餐饮有限责任公司 (市政协食堂) 2025年5月餐饮服务监管考核评分细则

评分内容	评分标准	分值	扣分原因	得分
基础管理 12分	组织制度	3		3
	教育培训	2		2
员工素质 6分	上岗前应具备的职业技能和道德素质,个人物品摆放有序整洁。	6		6
	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。			
应急管理	1		1	
菜品研发 和 服务质量 4分	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	1		1	

评分内容	评分标准	分值	扣分原因	得分	
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	
	不得在墙体、桌面等明显的地方张贴纸标示。				
	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。				
	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
	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。			
		洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完后及时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。			
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。		7			
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。					
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。					
仓库	按要求进行餐具分类回收，保持收餐台及周围地面干净。				
	收餐时，控制噪音。				
收餐台	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。	3		3	
	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。				
垃圾处理	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。				
切配间	蔬菜、肉类要进行分区清洗。	5		5	
	粗加工序：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。				
清洁卫生管理 16分					
后厨		7	4.后厨洗菜间地面水渍存留较多，菜架清洁不到位有残留。	5	
-2					

郑州市府润餐饮有限责任公司 (大学北路16号食堂) 2025年5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	3			3
	教育培训				
员工素质 6分	员工应每年定期体检，持健康证上岗。	6	2		2
	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。				
应急管理	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。	1			1
	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。				
菜品研发	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。	3			3
	定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。				
菜品研发和服务质量 4分	适时调整菜谱，荤素搭配合理，品种常变常新。	1			1
	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。				

评分内容		评分标准		分值	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。					
	提示	不得在墙体、桌面等明显的地方张贴纸张标示。					
	标识	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				
	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3				
	餐厅	就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	2				
	后厨	卫生	洗碗、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。				
		冰柜	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。				
		垃圾	定点堆放垃圾，垃圾做相应密封处理（扎袋子、加盖）。				
卫生		卫生整洁，无死角，各种餐具和物品放置有序。	7			7	
仓库	操作间	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。					
	冷库	每周进行虫鼠消杀防疫工作。					
收餐台	清洗	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。					
	冷藏	常温湿（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	
垃圾处理	冷藏	冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。					
	回收	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	
切配间	噪音	收餐时，控制噪音。					
	剩菜	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。					
	通道	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。					
	异味	垃圾必须当日清运，避免产生异味。	2			2	
	清洗	原材料要通过相应通道，进入切配间。					
切配间	清洗	蔬菜、肉类要进行分区清洗。					
	浸泡	粗加工工序：一摘二洗三浸泡四清五切。					
	清洗	蔬菜、肉类要使用不同的砧板和刀具。					
切配间	清洗	洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。					
	盛放		5			5	

清洁卫生管理
16分

郑州市府润餐饮有限责任公司 (市教育局食堂) 2025年5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	3			3
	教育培训		2		
员工素质 6分	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。 定期做好新菜品的研发和创新, 加以推广运用。	1	-1	1. 应急预案, 无定期演练。	0
菜品研发 4分	菜品研发	3	-2	2. 新菜品的研发和创新, 缺乏推广运用。	1
	保障要求		1		

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分	
餐厅 设施	餐厅 形象 管理 10分	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	
		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	
投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。					2	
后厨	清洁卫生 管理 16分	餐厅					3
		就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。					2
		洗碗筐、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。					2
		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。					2
		定点堆放垃圾，垃圾做相应密封处理（扎袋子、加盖）。					2
		卫生整洁，无死角，各种餐具和物品放置有序。					7
		各操作间相应工作完成后，即时打扫，保持“三关”：地面干、门、窗、水电气关；每周进行大扫除，清理卫生死角。					7
		每周进行虫鼠消杀防疫工作。					7
		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。					7
		常温温（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。					7
冷库、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。					7		
仓库	按要求进行餐具分类回收，保持收餐台及周围地面干净。					2	
收餐台	收餐时，控制噪音。					-2	
	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。					2	
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	
	垃圾必须当日清运，避免产生异味。					2	
切配间		原材料要通过相应通道，进入切配间。					2
		蔬菜、肉类要进行分区清洗。					2
		粗加工工序：一摘二洗三浸泡四清五切。					2
		蔬菜、肉类要使用不同的砧板和刀具。					2
		洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。					5
		4. 仓库未按标线摆放物品，冷冻柜每周进行除霜，每日清洁整理，但未做记录。				0	
		5. 收餐时，噪音过大。				2	

郑州市府润餐饮有限责任公司 (棉纺东路20号院食堂) 2025年5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	3			3
	教育培训		2		
员工素质 6分	服务意识	6			6
	仪容仪表				
应急管理	突发事件	1	-1	1、未定期组织应急演练。	0
	菜品研发	3			3
菜品研发和服务质量 4分	菜品研发	1	-1	2、应急加菜准备不充分	0
	服务保障				

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分	
餐厅 设施 10分	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	
	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。					
	做好非就餐时间管理，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。					
	成品中有检验不合格情况。	2				
	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3			2
	餐厅	客人离位及时清理桌面。	3			3
		就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	2	-1	5、就餐区地面清理不及时。	1
		洗碗、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			
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）。						
后厨	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“一干二关”：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。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。冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。按要求进行餐具分类回收，保持就餐台及周围地面干净。就餐时，控制噪音。按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。	7	-1	6、垃圾桶未及时加盖。	6	
仓库	按要求进行餐具分类回收，保持就餐台及周围地面干净。	2			2	
就餐台	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。	3			3	
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				
	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				
	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。					

清洁卫生管理
16分

郑州市府润餐饮有限责任公司 (淮河路67号院食堂) 2025年5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	3			3
	教育培训				
员工素质	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。	6	-1	2.个别员工仪容不整。	5
	建立内部沟通机制,定期组织班前点名、班后会、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。				
	建立培训机制,制定培训计划,提升员工素质和职业技能。				
	定期组织教育培训,达到时间、内容、人员、效果四落实。				
	员工应每年定期体检,持健康证上岗。				
	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。				
应急管理	1			1	
菜品研发 和 服务质量 4分	菜品研发	3			3
	保障要求				

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		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。							
	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。	5					5	
	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	
	餐厅	客人离位及时清理桌面。							
	后厨		就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	2					2
			洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完后及时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。						
			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。							
仓库	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。 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。 冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。	2					2		
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。								
垃圾处理	收餐时，控制噪音。								
	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。								
切配间	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。	3	-1			6. 收餐台周围地面菜渣油渍过多。	2		
	垃圾必须当日清运，避免产生异味。								
	原材料要通过相应通道，进入切配间。	2					2		
	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。	5						5	
		清洁卫生管理 16分							

郑州市府润餐饮有限责任公司 (淮河路53号院食堂) 2025年5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。 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。	3		3
	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。 定期组织教育培训,达到时间、内容、人员、效果四落实。 员工应每年定期体检,持健康证上岗。 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。	2	-1 1.教育培训不够好。	1
菜品研发和服务质量 4分	员工素质 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。	6	-1 2.个别员工仪容不整。	5
	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 3.未定期组织应急演练。	0
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。 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。	3		3
	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.应急加菜不充分。	0

评分内容	评分标准	分值	扣分原因	得分
餐厅 设施 管理 10分	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. 部分筒灯不亮，未及时进行更换。	4
	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。			
	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。	2		
	成品中有检验不合格情况。	3		
	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	2		
	客人离位及时清理桌面。	2		
	就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	7	6. 餐具物品放置有点乱	5
	洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完后及时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。			
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。	2			
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		
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		
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。	2		
	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。			
	垃圾必须当日清运，避免产生异味。	5		
	原材料要通过相应通道，进入切配间。			
蔬菜、肉类要进行分区清洗。	5			
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。				
切配间	面食间用具要和其他操作间用具分开。			

清洁卫生管理
16分