

郑州市府润餐饮有限责任公司 (市行政中心南院食堂) 2025年7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。	3			3
	教育培训 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。	2			2
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。	6	-1	1.个人物品摆放不规范。	5
	定期做好新菜品的研发和创新,加以推广运用。	1			1
菜品研发	适时调整菜谱,荤素搭配合理,品种常变常新。 菜品色泽鲜亮、味道适中、切工精细,确保食物出品检验合格。	3	-1	2.菜品创新不够,未能开展有效技术研究。	2
	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
菜品研发和服务质量 4分					

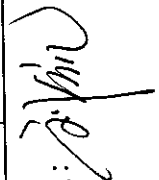
评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分	
经济 指标 考核 11分	原料 采购	制定原材料和采购计划,满足生产需求且浪费 合理;杜绝出现不合理的零散采购、生鲜类采购结余 过多和库存积压;验收员要负责,查验菜品质量、数量、价 格及送货单,按采购付款金额和数量如实 填报,采购单和入库记录要一致。 明确原材料采购与管理的三方责任,确保仓库保管 员、厨师长、验收员等责任人签字确认。 及时登记入库,科学储存保管。	4		4	
	节能 减排	用电量、用水量、用气量根据实际用量做每月分 析,做到人走关闭,并检查到位。 空调使用符合节能减排要求;营业前15-30分钟开 启,营业结束时立即关闭;设定合理温度;开启时 应关闭窗户。 有计划地生产加工,严控剩饭剩菜量。	3		3	
食品安全 19分	财务 统计	配合甲方建立合理的价格体系,保障盈亏平衡。 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 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体, 分区存放。 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。	4		4	
	原料 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。 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,需重新熟加工。	2		2	
	加工 食材 储存	回收相关食品调料。 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。 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。 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。	3		3	
	菜品 质量 管理		6		6	
	设备 安全 管理		3		3	
	消防 安全		5	-1	3.消防通道有物品存放。	4

评分内容		评分标准		分值	扣分	扣分原因	得分	
餐厅 设施	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。						
		危及人身安全的地方要设置明显标志，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	客人离位及时清理桌面。	2					
	后厨	后厨	就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。		2			
			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。					
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。								
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。								
仓库	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。	7	-1	4.个别时候地面有水渍，未能及时清理。	6		
		收餐时，控制噪音。						
		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。						
		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。						
		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。						
收餐台	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。	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。	3					
		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。						
		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。						
垃圾处理	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。						
		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。						
		切配间	切配间	按要求进行餐具分类回收，保持收餐台及周围地面干净。	5			
				收餐时，控制噪音。				
				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。								
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。								
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。								

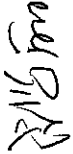
清洁卫生管理
16分

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
面食间	面食间用具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。 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)。 菜品制作加工要符合流程, 控制火候, 热菜要熟, 把腥咸淡, 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。 蒸饭区只存放相应物品, 不得堆放其他物品。 米袋要按离地要求进行摆放, 防止浸水、受潮。 食材及相关器具分段清洗, 不得混淆。 餐具按规定要求进行清洁。 餐具清洗要求: 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清洗要求: 一副二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检干净合格。				
灶台间		4	-1	5. 菜品制作火候控制有时不到位。	3
蒸饭间		3			3
洗碗间		4			4
备餐区		2			2
餐线		5			5
满意度2分		2			2
加分项					
合计		100	-5		95

厨房
精细化管理
26分

监管员: 

部门负责人: 

乙方负责人: 

日期: 2015年8月10日

郑州市府润餐饮有限责任公司 (市政协食堂) 2025年7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	组织架构按合同要求配置,合理调整服务人员增减,以不影响生产加工和服务质量为原则。 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		2
	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。	6		
		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。			
		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。			
	菜品研发	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
	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
	菜品研发和服务质量 4分		1	1.菜品加工时切工不精细,有薄厚不一、大小不均匀现象,影响出餐摆盘美观度。	1

评分内容	评分标准	分值	扣分原因	得分
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。			
节能减排	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。	3		3
	及时登记入库,科学储存保管。			
财务统计	用电量、用水量、用气量根据实际用量做每月分析,做到入走关团,并检查到位。	4		4
	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。			
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,不应先产生多、错、漏等。			
菜品质量管理	认真做好结算(含餐券),杜绝产生多、错、漏等。	6		6
	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,需做好防尘措施(加盖、保鲜膜等),并分开存放。	3		3
	餐厨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。			
消防安全	出品前应进行品尝检查,确保菜品质量合格。	3		3
	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,需重新熬加工。	3		3
	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。	5		5
	定期进行电、气开关的检查和记录,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。			
消防安全	发现消防隐患,要及时上报、及时处理、整改。	5		5
	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。			
消防安全	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。	5		5

食品安全
消防安全
19分

评分内容	评分标准	分值	扣分	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					
	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	餐厅	客人离位及时清理桌面。	2			2
		后厨	就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	2			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。	7	-2	2.冰柜清理冰层工作时，有结冰现象。 3.后厨地面死角卫生清理不彻底，标准不高。	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控工作。							
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。							
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，保持收餐台及周围地面干净。	2						
收餐台	就餐时，控制噪音。	3	-1	4.收餐时因餐具较多，匆忙中未轻拿轻放，噪音有时过大。	2		
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。						
切配间	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。						
	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。							

清洁卫生管理
16分

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
面食间	面食间用具和其他操作间用具分开。	3			3
	馅料要按规定密封, 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。				
蒸饭间	菜品保温要保证不低于60度。	3			3
	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。				
洗碗间	蒸饭区只存放相应物品, 不得堆放其他物品。	4			4
	米袋要按高地进行摆放, 防止浸水、受潮。 食材及相关器具分段清洗, 不得混清。				
备餐区	餐具按规定要求进行清洁。	2			2
	餐具清洗要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检, 干净合格。				
餐线	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。	5			5
	做好餐饭台内开餐前的保温准备, 确保内部整洁。 出品区不盛放生食和其他杂物。 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。 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。 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。	2			2
加分项	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

厨房
精细化管理
26分

保障中心监管员: 刘新

分中心负责人: 李汉林

乙方项目负责人: 李

日期: 2015年8月11日

郑州市府润餐饮有限责任公司（市市场监管局食堂） 2025年7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	-1		1.偶尔出现外带食品未及時制止现象。	1
	员工素质		6				6
	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	1			1	

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
原料采购	合理制定原材料采购计划，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。				
节能减排	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。	3			3
	及时登记入库，科学储存保管。				
财务统计	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。	4			4
	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。				
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。				
加工材料	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体分区存放。	6			6
	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。				
食品安全	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。				
设备安全	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。	3			3
	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。				
消防安全	严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。	5			5
	出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
消防安全	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。	3			3
	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。	5			5
	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。				
消防安全	消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。	5			5
	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。	5			5
	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。				

食品安全
消防安全
19分

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。					
	危及人身安全区域要设置明显标志，并有防范措施。					
开餐时	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			2	
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	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。	2		2	
		洗碗、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用后立即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。				
		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，保持收餐台及周围地面干净。						
收餐台	就餐时，控制噪音。	2			2	
垃圾处理	按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。	3	-1	2.收餐时偶尔有噪音较大现象。	2	
	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。						

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
面食间	面食间用具有和其他操作间用具分开。	3	-1	3.面点间用具和洗刷间用具在一起。	2
	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。				
蒸饭间	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。	3			3
	蒸饭区只存放相应物品,不得堆放其他物品。 米袋要按离地要求进行摆放,防止浸水、受潮。 食材及相关器具分段清洗,不得混清。				
洗碗间	餐具按规定要求进行清洁。	4			4
	餐具清洗要求: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清洗要求:一刮二刷三冲四消五保洁,抽检或普检干净合格。				
备餐区	按标识摆放餐具,并做防尘处理,避免二次污染。	2			2
	做好售饭台内开餐前的保温准备,确保内部整洁。 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	4.保温台温度设置未达75度。	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。				
	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

厨房
精细化管理
26分

保障中心监管员:田林艳 分中心负责人:李江林 乙方项目负责人:王强

日期:2025年8月1日

郑州市府润餐饮有限责任公司（市教育局食堂） 2025年7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。	2			2
	员工素质 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。	6	-2	1.个别员工仪容仪表不规范。	4
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。 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。 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。 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

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
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。				
节能减排	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。	3			3
	及时登记入库，科学储存保管。				
财务统计	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。	4			4
	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。				
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体，分区存放。	6			6
	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。	5			5
	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。				
消防安全	严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。	3			3
	出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
消防安全	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。	3			3
	回收利用的菜品经冷藏后，需重新加热加工。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。				
消防安全	消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。	5			5
	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。	5			5
	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。				

经济指标考核
11分

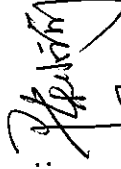
食品安全
19分

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
	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、刀具及餐具等用完即时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。				
后厨 清洁卫生管理 16分	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。	7			5	
	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。					
	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，保持收餐台及周围地面干净。					
	收餐时，控制噪音。					
仓库	按要求进行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。	2			2	
收餐台	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。					
垃圾处理	蔬菜、肉类要进行分区清洗。	5			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。					
切配间	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
面食间	面食间用具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。 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)。				
灶台间	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。	4			4
	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
	餐具清洗要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 干净合格。 半成品和成品器皿的清洗要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检合格。				
备餐区	按标识摆放餐具, 并做防尘处理, 避免二次污染。	2			2
	做好售饭台内开餐前的保温准备, 确保内部整洁。 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

厨房精细化管理
26分

保障中心监督员:  分中心负责人: 

乙方项目负责人: 
日期: 2015年8月11日

郑州市府润餐饮有限责任公司 (棉纺东路20号院食堂)
2025年7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			2		
员工素质 6分	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			6						
						应急管理	1			1	
						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，品种变更新。 菜品色泽鲜亮、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						
菜品研发和服务质量 4分											

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积压。 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。 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。 空调使用符合节能减排要求；营业前15-30分钟开启，营业结束后立即关闭；设定合理温度；开启时应关闭窗户。	4			4
	节能 减排	有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。 配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。 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	3			3
	财务 统计	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体，分区存放。 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。	4			4
	原料 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。 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。	2			2
	加工 食材 储存	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，需重新加热加工。	3			3
	菜 品 质 量 管 理	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。 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。 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。	6			6
		设备 安全 管 理		3		
	消 防 安 全			5		5

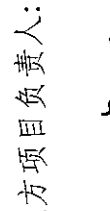
食品安全
19分

评分内容	评分标准	分值	扣分	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	
	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	2			2	
	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 清洁卫生管理 16分	洗碗筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用后立即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。						
清洗蔬菜要按照浸泡、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	1、冷冻柜冰霜处理不及时。	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。				
		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。	3	-1	2、收餐时噪音过大。	2	
	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
面食间	洗净蔬菜、肉类按规定使用不同器具盛放。				
	面食用具要和其他操作间用具分开。				
灶台间	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。				
厨房精细化管理 26分	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)。				
	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。	4	-1	3、菜品颜色配比缺乏新颖。	3
	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。				
	餐具按规定要求进行清洁。				
	餐具清洗要求: 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清洗要求: 一刮二刷三冲四消五保洁, 抽检或普检干净合格。	4			4
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
餐线	出品区不盛放生食和其他杂物。				
	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。				
	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。	5	-1	4、打菜勺子没有区分。	4
	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

保障中心监督员: 

分中心负责人: 

乙方项目负责人: 

日期: 2025年8月10日

郑州市府润餐饮有限责任公司 (淮河路53号院食堂)

2025年7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	-1	1.尝菜制度未严格长期坚持落实。	2
	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。	2			2
员工素质 6分	员工应每年定期体检,持健康证上岗。	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。				
应急管理 1分	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。	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	-2	2.虽定期做好新菜品的研发和创新,但缺乏推广;虽菜品切工精细,但配菜配料大小不均匀、美观。	1
	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。 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	
		验收要认真负责,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。				
	节能 减排	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。	3			3
		及时登记入库,科学储存保管。				
	财务 统计	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。	4			4
		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。				
	原料 储存	配合甲方建立合理的价格体系,保障盈亏平衡。	2	-2	3.原材料保存未严格按照要求使用不同箱框,且存在未及时进行出入库登记的情况;原材料的出入库先进行出入库登记。	0
		每日经营情况要求日清月结,账目清晰。				
	加工 食材 储存	生产费用按需申报,不应先产生再核销。	3			3
		认真做好结算(含餐券),杜绝产生多、错、漏等。				
食品 安全 消防 安全 19分	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。	6			6	
	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,需密封后放入冷柜或冷库,分区存放。					
	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。					
菜 品 质 量 管 理	严查保质期,杜绝霉烂变质及不合格产品。	3			3	
	出品前应进行品尝检查,确保菜品质量合格。					
设 备 安 全 管 理	每餐必须留样,每样食品数量不少于125克,不少于48小时。留样上要上锁,专人负责并登记。	3	-2	4.每日进行电、气开关的检查,未及时进行电、气开关的定期进行检查,未及时进行电、气开关的定期记录;未定期进行电、气开关的定期记录。	1	
	回收利用的菜品经冷藏后,需重新加热加工。					
消 防 安 全	限用相关食品调料。	5			5	
	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。					
消 防 安 全	消防设备定点摆放,不得随意移动,做其他用途。	5			5	
	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 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
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。				
	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。				
	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。				
冷库、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。	2			2	
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。	3			3
	就餐时，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。				
	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。				

餐厅
形象
管理
10分

清洁卫生
管理
16分

评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分	
厨房 精细化管理 26分	面食间 馅料类要按规定密封，和其他原材料分开存放。 生、熟食品分区存放；使用食用添加剂及时登记。	3			3	
	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）。 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。	4			4	
	蒸饭间 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。 蒸饭区只存放相应物品，不得堆放其他物品。 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，不得混用。	3			3	
	洗碗间 餐具按规定要求进行清洁。 餐具洗消要求：一到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：一到二刷三冲四消五保洁，抽检或普检干净合格。	4			4	
	备餐区 按标识摆放餐具，并做防尘处理，避免二次污染。 做好售饭台内开餐前的保温准备，确保内部整洁。	2			2	
	餐线	出品区不盛放生食和其他杂物。 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。 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。	2			2
加分项	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	

保障中心监管员：赵永刚

分中心负责人：李波林

乙方项目负责人：符峰

日期：2025年8月10日

**郑州市府润餐饮有限责任公司（淮河路67号院食堂）
2025年7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			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。不披散发头、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。				
菜品研发和服务质量 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。	1			1
	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，加快就餐速度，提高就餐者满意度。	1	-1	1.就餐排队等候时间过长。	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。 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。 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。	4			4
	节能 减排	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。	3			3
	财务 统计	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。 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。 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。 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。	4			4
	原料 储存	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。	2			2
	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。 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，需重新熟加工。 限用相关食品调料。	3	-1	2. 成品短时存放防尘措施落实不到位。	2
	菜品 质量 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。 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。 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。	6			6
	设备 安全 管理		3			3
	消防 安全					5

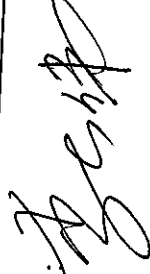
食品安全
19分

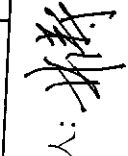
评分内容	评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分	
餐厅 设施	每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有90%以上的员工参与。					
	定期巡检前厅各处及门、窗、餐椅和个人物品等，摆放整齐干净，有专人负责，及时整理归位，始终保持有序。					
	标示提醒	不得在墙体、桌面等明显的地方张贴纸张标示。	5			5
		做好公示信息更新、危险警告标志及防范措施。				
		危及人身安全的区域要设置明显标志，并有防范措施。				
	开餐时间	做好开餐时间管理，非就餐时间不提供营业服务，做好不提前（如提前5分钟打开餐厅大门和结算台）、不超时（除特殊情况）工作。				
	不合格产品投诉	成品中有检验不合格情况。	2			2
		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	-1	3. 客人离位后未能及时清理桌面。	1
		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、刀具及餐具等用完即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）。		7	-2	4. 后厨地面有积水、卫生存在死角。	5	
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	-1	5. 仓库物品摆放不整齐。	1
仓库	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，保持收餐台及周围地面干净。					
收餐台	收餐时，控制噪音。	3			3	
	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。					
	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。	5				
	蔬菜、肉类要使用不同的砧板和刀具。					


清洁卫生管理
16分

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。				
	面食间用具要和其他操作间用具分开。				
	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。	3			
	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）。				
	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。	4			
	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。				
	蒸饭区只存放相应物品，不得堆放其他物品。				
	米袋要按离地要求进行摆放，防止浸水、受潮。	3			
食材及相关器具分段清洗，不得混淆。					
餐具按规定要求进行清洁。					
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。	4				
按标识摆放餐具，并做防尘处理，避免二次污染。					
做好售饭台内开餐前的保温准备，确保内部整洁。					
出品区不盛放生食和其他杂物。	2				
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。					
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。	5				
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。					
定期组织问卷调查，满意度达到85%以上。	2				
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

保障中心监督员：

 分中心负责人：



乙方项目负责人：

日期：2025年8月1日