

郑州市府润餐饮有限责任公司（市教育局食堂）
2024年12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
	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。				
	教育培训	2			2
	建立健全管理、服务、生产、仓储、登统计、营养等各项制度，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。	6			6
	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。				
	员工素质				
菜品研发和服务质量 4分	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
	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。				
	菜品研发	3			3
	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。				
保障要求	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。	1			1
	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	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。					
		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。					
		成品中有检验不合格情况。					
投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	2				2	
餐厅	清洁卫生管理 16分	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				2
		洗菜筐、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。	7	-2	1. 定点堆放垃圾处，未按要求及时扎袋或加盖。 2. 墙面存在卫生死角。	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。					
		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	
	按要求进行餐具分类回收，保持就餐台及周围地面干净。	3	-1	3. 在就餐时间收盘时，应轻拿轻放，避免发出较大声响，影响就餐。	2		
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。						
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。						

郑州市府润餐饮有限责任公司（棉纺路20号院食堂）
2024年12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. 培训计划不严谨，次数少，效果不明显。	1	
		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。					
	员工素质	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。	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，不披散发头、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。					
菜品研发和服务质量 4分	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				1
		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。					
	菜品研发	定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。	3	-2	2. 创新菜品少，菜品研发不及时，调剂不到位。	1	
		适时调整菜谱，荤素搭配合理，品种常变常新。					
	保障要求	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，加快就餐速度，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 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。				
	洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完即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。				
	后厨 定点堆放垃圾，垃圾做相应密封处理（扎袋子、加盖）。	7			7
	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
收餐台	冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并做好记录。	3			3
	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。	2			2
	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。	5			5
	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。				

郑州市府润餐饮有限责任公司（淮河路67号院食堂）
2024年12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。					
		员工应每年定期体检，持健康证上岗。					
	员工素质	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。	6	-1		1.制作菜品标准不高，技术不稳定，饭菜质量出现忽好忽差的现象。	5
		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	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
		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。					
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。					
	保障要求	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。	1				1
		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	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。					
	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。	7	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。					
	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。	-1		3. 打扫卫生不彻底，存在有死角现象。	6	
	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。					
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。	2				2
	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。	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。					

郑州市府润餐饮有限责任公司（市市场监管局食堂）
2024年12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。 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。		3	-1	1.管理制度不够严格，就餐人员外带食品较多。	2
	教育培训	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
	员工素质	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			6
		定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。				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。	3			3	
	菜品研发和服务质量	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
	应急管理						
	菜品研发						
	菜品研发和服务质量						
	保障要求						

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。				
	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。				
清洁 卫生 管理 16分	不合格产品	2			2
	投诉	3			3
	餐厅	2			2
	后厨	7	-1	3.后厨地面积水较多，清理不及时	6
	仓库	2			2
	收餐台	3			3
	垃圾处理	2			2
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。 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。	5			5

郑州市府润餐饮有限责任公司（淮河路53号院食堂） 2024年12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。						
		建立培训机制，制定培训计划，提升员工素质和职业技能。						
	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。			2			2
	员工素质	员工应每年定期体检，持健康证上岗。			6			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 and 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	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。						
		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			
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。								
		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。							
		后厨	清洁 卫生 管理 16分	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	2.后厨的地面卫生打扫的不彻底，仍存有印渍的现象。	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。										
仓库	每周进行虫鼠消杀防疫工作。			2			2			
	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	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。		2			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。									
	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。									

郑州市府润餐饮有限责任公司（市行政中心南院食堂）
2024年12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。 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。	3			3
		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。					
	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. 个别人员口罩佩戴不规范。	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
	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
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。				
	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。	7	-1	2. 死角卫生清理不彻底。	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。				
	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。				
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。	2			2
	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。	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。				

郑州市府润餐饮有限责任公司（市政协食堂）
2024年12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	-1	1.培训内容不全面，员工技能培训欠缺。	1
	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。	6			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。不佩戴头发、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。				
菜品研发和服务质量 4分	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	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。	3			3
		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
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。				
		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
后厨	清洁 卫生 管理 16分	就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。	7	-2	2.后厨卫生打扫不到位、不彻底，仍有死角现象。	5
		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）。				
		卫生整洁，无死角，各种餐具和物品放置有序。				
仓库		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。	2			2
		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。				
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
垃圾处理		就餐时，控制噪音。	2			2
		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。				
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。				