

河南火食餐饮管理有限公司（市行政中心北院食堂）
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。		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。					
	教育培训	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。		2	-1	1.没有定期组织培训，缺少培训计划。	1
		建立培训机制，制定培训计划，提升员工素质和职业技能。					
	员工素质	定期组织教育培训，达到时间、内容、人员、效果四落实。		6	-2	2.服务意识不强，缺乏工作主动性。 3.仪容仪表坚持不好，后厨员工工作时戴口罩不规范。	4
		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	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。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	

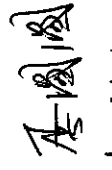
评分内容	评分标准	分值	扣分原因	得分
经济 指标 考核 11分	原料采购	4		4
	节能减排	3		3
	财务统计	4		4
	原料储存	2		2
食品安全 19分	加工食材储存	3		3
	菜品质量管理	6	-2	4
	设备安全管理	3		3
	消防安全	5		5

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	-2	6.后厨地面水渍没有清理干净。 7.炒制菜品不规范，掉灶台下的菜较多，并且清理不及时。	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。					
		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。					
仓库		收餐时，控制噪音。		2			2
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	3			3
	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。				
	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			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。				
煮饭间	食材及相关器具分段清洗,不得混淆。	3			3
洗碗间	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。	4			4
	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。				
备餐区	按标识摆放餐具,并做防尘处理,避免二次污染。	2			2
餐线	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。				
	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。	5			5
	使用不同的勺子打菜,按规定使用餐具盛菜。				
满意度2分	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			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	-7		93

监管员: 

部门负责人: 

乙方负责人: 

日期: 2025年8月10