

河南火食餐饮管理有限公司（市行政中心北院食堂）

2025年10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. 培训机制不健全，缺少针对性的培训内容。	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	-1	2. 骨干素质不等提高，相互间的配合不到位。	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
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	4. 前厅卫生打扫不到位，地面不杂物。 5. 管理不到位，开餐前有员工乱吃东西的现象。	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
清洁 卫生 管理 16分	餐厅	客人离位及时清理桌面。	2	-1	6. 地面卫生清理不彻底。	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	-2	7. 后厨卫生打扫留有死角的情况。 8. 消杀不彻底，后厨个别地方仍有蟑螂。	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。				
	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。				