

潍坊学院办公室文件

潍院办字〔2021〕21号

潍坊学院办公室关于印发 学生餐厅餐饮服务监管与评价办法的通知

各单位、各部门：

《潍坊学院学生餐厅餐饮服务监管与评价办法》已经校长办公会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

潍坊学院办公室

2021年10月27日

潍坊学院

学生餐厅餐饮服务监管与评价办法

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实国家、省、市有关文件精神，不断提高学生餐饮服务质量，保证伙食正常供应和食品安全，切实维护学校和广大学生利益，维护校园和谐、安全、稳定，为学校发展提供基础性服务保障，依据《中华人民共和国食品安全法》及《餐饮服务食品安全监督管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规和相关规定，对照服务外包合同约定内容，结合学校实际，制定本办法。

二、监督管理

1. 监管对象：潍坊学院学生餐厅。

2. 监管体系。加强对学校学生餐厅的统一监督管理，构建由政府主管部门、学校后勤管理部门、饮食服务中心、服务对象和各餐厅组成的五位一体的监管体系，对餐厅进行全方位、多层次、无缝隙的监督管理。

3. 监管原则。坚持公开、公平、公正的原则，强化日常监管，每月量化考核，年度集中考核，奖惩结合。

4. 监管流程

(1) 提醒：对托管企业或员工工作中的失误或不正确的行

为给予指出和指导，第一次以口头提醒的形式，对相关问题加以纠正和解决。

(2) 整改：提醒无效的，下发《整改通知书》(附件1)，要求加以纠正和解决。

(3) 培训：本着“监督检查是为了落实制度、规范行为”的原则，在日常检查中，注意收集餐厅存在的共性问题、突出问题，通过餐厅负责人例会和举办集中培训班等方式加以解决。

(4) 复查：对检查出的问题再次进行检查，检验培训效果。

(5) 奖惩：对餐厅同类错误，经培训、复查后整改落实仍不到位、不积极的，限期整改。对于检查中发现的有可能引发食品安全重大问题的，将严格按照托管经营合同相关条款处理。

三、考核评价

1. 考核方式

对学校餐厅餐饮服务实行量化考核(百分制)，包括政府主管部门随机检查或抽查；各餐厅和饮食服务中心的日常监督每天进行一次，饮食服务中心每周会商一次，每月汇总考核结果；总务处巡查小组每月对餐厅考核一次，服务对象每季度对餐厅考核一次，根据各项分数及权重汇总排序，确定考核结果，结果向各餐厅反馈并在一定范围内公开。

2. 量化考核

(1) 省市区主管部门或由主管部门牵头组织的日常检查、随机抽查和飞行检查，无问题的，该项得满分。受到通报批评、

罚款等处罚的，该项不得分，同时接受主管部门处罚。

(2) 各餐厅按照管理标准，每天开展自查，填写有关表格（附件2），完善有关检查记录材料；

(3) 饮食服务中心监管人员每天对各餐厅进行全方位监督检查，填写《饮食服务中心监督量化评分表》（附件3），每周会商一次，每月汇总考核结果。

(4) 总务处巡查小组根据各餐厅检查情况和《潍坊学院学生餐厅综合考核评价指标》（附件4）对各餐厅评价打分。将毛利率和餐饮节约情况作为重要考核指标，按基本大伙（保障性伙食）25-35%、风味小吃35-45%、经营性餐厅45-55%的标准执行。

(5) 学生餐厅满意度调查由学校饮食管理工作委员会具体负责组织实施，主要负责调查表（附件5）的发放、收集、结果统计汇总等。

(6) 餐厅月度考核结果由以上五项考核得分加权组成，权重分别为10%、20%、30%、20%、20%。

(7) 年度考核：月度考核的平均数即为年度考核结果。

3. 考核结果的运用

结果分为优秀、良好、合格、不合格四级，对应的考核分数分别为：85以上、80-84分、70-79分、69分以下。

年度未发生食品安全卫生责任事故、工伤事故、社会治安综合治理处罚、火灾事故等其他安全责任事故或重大不良影响事件，餐饮服务满意度80%以上，年度考核结果达到优秀等级的，在学校

平台上发布考评信息，向消费群体推介，并予以奖励，奖励额度根据情况另行商定。

连续三年满意度测评达不到80%，终止合作协议；在省市区主管部门或由主管部门牵头组织的临时性检查抽查中，受到通报批评，对学校声誉造成影响的，视情节扣除履约保证金。

- 附件：
1. 整改通知书
 2. 餐厅日常自我检查表
 3. 饮食服务中心监督量化评分表
 4. 潍坊学院学生餐厅综合考核评价指标
 5. 餐厅满意度调查表

附件 1

整改通知书

编号：（ ） 号

_____餐厅：

经 _____ 检查，发现你餐厅存在以下问题：

- 1.
- 2.
- 3.

根据《潍坊学院学生餐厅餐饮服务监管与评价办法》规定及有关要求，责令你餐厅自本通知书下达之日起，7 天之内整改完毕，并将整改情况报_____。逾期未整改或整改不到位的，将视情节给予相应处理。

总务处

年 月 日

附件2

餐厅日常自我检查表

餐厅：

自查人员：

时间：

得分：

项目	内容	合格	不合格
一、主副食仓库、冰柜	1 冰库、冰柜温度、卫生是否合格		
	2 冻品、鱼、肉类：是否过期、变质、有无合格证、检疫证		
	3 米面油：有无留样，有无合格证、是否过期		
	4 调味品、副食品类：有无合格证、是否过期		
	5 货物存放是否整齐、标记是否分明、仓库场地卫生，是否合格		
	6 货物包装：是否完好、散装货物是否密封加盖		
	7 货物有无变质、生蛀虫、是否过期		
二、粗加工区、烹调区	1 肉类、蔬菜是否分开加工，质量、卫生是否合格		
	2 工作台、工具、场地、水沟等，卫生是否合格		
	3 隔餐的肉菜有无变质、回锅是否烧透、是否合格		
	4 烹调用工具、用具、灶台、场地卫生是否合格		
	5 工作人员是否按规定操作，卫生、穿戴是否合格		
三、配餐区	1 有无出售变质或色、香、味不佳的食品		
	2 米饭、面点、有无变质、变味，是否合格		
	3 是否用“一卡通”收费，有无收现金		
	4 工作人员是否按规定操作，卫生、穿戴是否合格		
	5 有无存放杂物和私人用品，工作台、场地卫生，是否合格		
	6 紫外线灯按规定时间工作，是否合格		
四、面点制作区	1 使用原料有无杂质、变质、过期，是否合格		
	2 食品存放、保鲜，工作台、场地卫生，是否合格		
	3 工作人员是否按规定操作，卫生、穿戴是否合格		
五、餐具洗涤消毒区	1 餐具洗涤、消毒、保洁必须按程序进行，是否合格		
	2 餐具洗后必须无油污、油渍、无残渣，是否合格		
六、食品留样间	1 食品留样时间、品种、重量，是否合格		
七、餐厅	1 地面、天花板、桌椅及周边卫生是否合格		
	2 桌面残渣、剩饭、杂物及时清扫是否合格		
	3 消费通道是否畅通		
备注	检查人员按照实际情况客观填写，检查合格打√，不合格打×，单项不合格每项扣5分，扣完为止。		

附件3

饮食服务中心监督量化评分表

餐厅：_____

检查人员：_____

检查日期： 年 月 日

项目	内容		分值	得分
一、卫生、安全管理（10分）	1	有卫生、安全管理制度，制度上墙，日常落实到位	4	
	2	餐厅各岗位职责明确，日常落实卫生安全制度到位	2	
	3	定期组织餐厅从业人员进行安全、卫生知识培训，有记录	2	
	4	从业人员熟练掌握餐厅基本安全、卫生知识（抽测）	2	
二、原材料采购、储存及食品加工、出售、环节（50分）	1	原材料采购符合学校总体要求，原材料证照齐全，动物类原料有检疫证，进出货台帐登记有记录	8	
	2	库房整洁，摆放规范，标识清晰，无有毒、有害及其他非食品原料	8	
	3	冷藏冷冻食品生熟分开，有标识	2	
	4	加工、销售环节无腐败变质食品存在	5	
	5	原料清洗干净，无杂物（发现一例分数全扣）	3	
	6	食品加工过程成品与半成品、动物食品和蔬菜类食品存放分开，生熟分开	4	
	7	成品存放不超过2小时，隔夜熟食品烧熟、烧透	4	
	8	餐厅盛放原料、成品、半成品的器具清洁，不混用	6	
	9	清洗蔬菜、动物原料、海产品的水池分开，有标识	3	
	10	调味品盛放器具整洁、加盖，摆放整齐	1	
	11	售卖窗口不直接用手接触食品	2	
	12	餐厅专间使用和管理符合要求	2	
	13	食品留样符合规定，100%留样48小时以上	2	

三、环境卫生 (15分)	1	餐厅内外环境卫生整洁，门窗玻璃明亮，墙面、地面、天花板卫生洁净，无死角	2	
	2	下水道畅通、无污物、无异味	1	
	3	餐厅后场加工设备、设施、用具随用随清，清洁，摆放规范	4	
	4	餐厅纱门、纱窗及地沟盖板完好、整洁，紫外线灯设置合理，按规定使用	3	
	5	餐厅废弃物日产日清，加盖容器收集，专人收运，有记录	3	
	6	学生餐厅有洗手池，无异味	1	
	7	卫生间整洁无异味	1	
四、个人卫生 (15分)	1	从业人员持证上岗	4	
	2	从业人员穿戴整洁工作衣帽、挂工号牌，窗口售卖人员戴口罩（发现一例扣1分，直至扣完）	4	
	3	从业人员不留长指甲和长发，不穿拖鞋上班，不在餐厅后场吸烟，不随地吐痰，不穿工作衣帽上厕所，按要求洗手	4	
	4	更衣室卫生整洁，个人物品摆放有序	3	
五、餐具清洗消毒 (10分)	1	餐具清洗、消毒专人负责，有消毒记录	2	
	2	餐具清洗干净，无残留物	3	
	3	洗好的餐具按照规定程序进行消毒	3	
	4	消毒后的餐具应存放于干净保洁柜中，柜内无杂物	2	
总分（100分）	检查得分			

附件4

潍坊学院学生餐厅综合考核评价指标

餐厅：_____ 考评人：_____ 日期：_____年 月 日

项目	内 容		扣分	扣分原因
一、内部管理 (20分)	1	管理制度健全，管理规范，档案、记录齐全		
	2	依法签订劳动用工合同		
	3	消防设施完善，工作责任到位，培训到位		
	4	传染性疾病预防控制机制完善，防控措施落实到位		
二、伙食质量 与价格(30分)	5	主副食品种丰富		
	6	食品价格符合要求，明码标价		
	7	基本大伙所占比例符合要求		
	8	餐厅是否存在餐饮浪费现象		
	9	高、中、低档菜肴搭配合理		
	10	食堂毛利率分层次控制在合理区间		
三、食品卫生 与食品安全 (35分)	11	免费汤质量较高且有专人值守		
	12	餐厅室内外环境卫生清洁无死角；纱门纱窗配备完好		
	13	库房原材料摆放整齐，有标识；厨具、物品摆放整齐合理、清洁卫生；冷库冰箱原料存放规范合理		
	14	员工工作衣帽口罩手套等穿戴整洁，无违反操作规范现象		
	15	生熟分开，蔬菜、肉类、水产清洗池不混用，有标识		
	16	原材料采购保管符合要求，票证齐全，食品添加剂使用符合规定		
	17	食品留样和餐具消毒符合要求		
四、服务与规范 (15分)	18	员工配戴工号牌上岗，餐桌清理及时，服务文明周到		
	19	采购价格公示及时		
	20	餐厅文化健康、向上、有特色，育人氛围浓厚，就餐环境温馨有序		
考评得分				

附件5

餐厅满意度调查表

您好！为进一步提高我校餐饮服务质量，提升就餐者满意度，现邀请您对餐厅服务工作进行评价，谢谢支持、配合！

请根据您的亲身感受，在您认可的□内打“√”。

序号	问卷内容	满意	较满意	一般	不满意
1	您对餐厅工作人员的服务态度评价				
2	您对餐厅工作人员个人卫生状况评价				
3	您对餐厅的厉行节约、反对浪费工作评价				
4	您对餐厅的菜品种类、花样评价				
5	您对餐厅的饭菜口味评价				
6	您对餐厅每餐饭菜蔬菜搭配评价				
7	您对餐厅菜品的新鲜度评价				
8	您对餐厅免费汤的质量评价				
9	您对餐厅饭菜的分量评价				
10	您对餐厅餐具卫生消毒情况评价				
11	您对餐厅的饭菜价格评价				
12	您对餐厅服务总体评价				

您对餐厅在服务方面还有哪些建议？

如方便，请留下联系方式，对您提出的好的意见和建议，我们会认真吸收采纳，改进餐饮工作。

姓 名：

联系方式：

