

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2020〕1号

总务部饮食服务安全生产与服务质量监控检查 实施办法（试行）

为落实《中国矿业大学饮食服务安全生产与服务质量监控检查办法》的相关规定，结合总务部工作实际情况，制定本实施办法。

一、原则

坚持公平、公正、公开的原则进行饮食服务安全与质量监控与检查工作。

二、组织机构

（一）总务部成立饮食服务安全与质量监控（以下简称“安全与质量”）工作领导小组，由分管饮食工作的部领导担任组长，质量与安全管理办公室、饮食服务中心、饮食服务中心质监组等部门负责人为成员。

（二）总务部成立安全与质量工作小组，由总务部质量与安全管理办公室主管担任组长，饮食服务中心办公室、饮食服务中心质监组、饮食服务中心各自营餐厅、合作服务餐厅负责人等为小组成员。安全与质量工作小组办公室挂靠饮

食服务中心，由饮食服务中心质监组负责组织协调开展工作。

三、监控标准

总务部饮食服务安全与服务质量监控检查依据以下标准：

- （一） 国家和地方政府颁布的法律法规及规定。
- （二） 部门规定和行业手册等。
- （三） 学校发布的安全生产管理制度、办法及文件等。
- （四） 质量管理体系程序文件等。
- （五） 其他有关饮食服务安全与质量的有关规定。

四、监控与检查方式及要求

总务部饮食服务安全与质量监控检查采取如下方式并做到：

（一） 跟踪检查：由饮食服务中心管理组管理员对本餐厅安全与质量工作进行每日三餐跟踪检查，并填写检查记录。

（二） 常规检查：饮食服务中心质量监控组每周对监控范围内的全部餐厅检查一遍，并填写检查记录；

（三） 联合检查：由饮食服务中心办公室、“中国矿业大学饮食联盟”会员单位的相关人员与各餐厅负责人每两周对饮食服务安全与质量工作进行全面联合检查、互查。

（四） 定期巡查：总务部质量管理办公室每月对饮食服务安全生产与服务质量监控检查的执行情况进行巡查。

（五） 专项检查：聘请辖区内市场监督管理局等第三方专业检测机构进行专项督促检查；学校组织的专项检查及不定期抽查。

（六）服务对象监督：饮食服务中心通过设置意见箱、听取伙委会同学意见反馈、电话回访、学校网站师生E线意见反馈、总务部 cumt 微生活意见反馈、满意度问卷调查、召开座谈会等方式，向服务对象了解对饮食服务质量的评价并及时回应服务对象的诉求。

五、监控与检查实施范围

饮食服务中心自营餐厅、餐饮企业合作服务餐厅、班组承包餐厅、引进的合作风味窗口、部分合作小餐厅。具体如下：桃苑餐厅一层、桃苑餐厅二层、松苑餐厅大伙及各风味窗口、松苑二层管理组各窗口、南湖教工餐厅、梅苑餐厅一层、梅苑二层管理组各窗口、书香餐舍、主食研发配送中心、附中餐厅、嘉园餐厅、沁苑餐厅、学苑餐厅、风味小吃城、桃李苑餐厅、文昌餐厅、芳林苑餐厅、园丁餐厅。

六、监控与检查计分办法

总务部监控检查考核实行百分制计分办法，各方式检查按照相关检查表逐项计分，扣分详见细则条款及附件。

以月为一个基础周期按百分制汇总，当月清算。所扣分值对应罚金由中心财务直接从每个餐厅（窗口）的营业款中扣除（饮食联盟会员单位的罚款以现金、或银行转账形式上交饮食联盟账户），对不以现金上交罚金的饮食联盟会员单位，直接从其营业款项中进行双倍扣除。（分值对应的罚金标准为：5分以内-50元/分，6分~10分-100元/分，11~20分-150元/分，21分以上-200元/分）

七、监控与检查办法及计分权重

（一）跟踪检查：每日3次，饮食服务中心各管理组以相关考核表（附件-2和附件-4隔日轮换使用）作为日常检

查的标准，详细记录存在的问题，并根据检查表据实打分，工作程序详见附件-7。检查主要内容为：经营范围、菜品种类及数量、计划生产、留样、各功能间卫生、各种记录、私采、人员妆容仪表、冰箱管理、垃圾桶管理、窗口摆放规范等。每月得分=日检查得分汇总/次数；占最终评分比重 20%。

（二）常规检查：每周 1 次，由饮食中心质量监控组依据相关考核表（附件-3 或附件-4）对各餐厅定期综合联合检查评分。检查主要内容为：经营范围、原材料质量、留样、各功能间卫生、各种记录、索证索票、健康证管理、人员妆容仪表、冰箱管理、剩饭剩菜执行情况、窗口摆放规范等。每月得分=周检查得分汇总/次数；占最终评分比重 30%。（质量监控组做好每周的检查计划，中心所辖餐厅每周巡回一遍）

（三）联合检查：每 2 周 1 次，由中心办公室、质检组、“中国矿业大学饮食联盟”会员单位的相关人员组成联合检查组，综合检查评分（检查表格采用附件-3）。检查主要内容为：安全设施的配备、经营范围、食品添加剂五专管理、原材料质量、留样、各功能间卫生、各种记录、索证索票、健康证管理、人员妆容仪表、冰箱管理、剩饭剩菜执行情况、窗口摆放规范等。每月得分=周检查得分汇总/次数；占最终评分比重 30%。

（四）定期巡查：每月 1 次，由总务部质量管理办公室进行巡查（检查表格可以采用附件-4、附件-5、附件-6），巡查主要内容：中心各班组自查记录情况，餐厅各功能间的卫生情况、消防安全设施的配备是否完好、健康证是否齐全、

原材料质量问题、留样管理等。每月得分参照质管办评分表；占最终评分比重 20%。

（五）专项检查：不定期聘请辖区内市场监督管理局等第三方专业检测机构进行专项督促检查；学校组织的专项检查及不定期抽查。

（六）根据师生 e 线、CUMT 微生活、我要吐槽、学生其他投诉等，被确定为有效投诉的，每一例在综合评价总分中扣除 0.5 分。

（七）每月各层次监督检查的结果汇总到饮食服务中心质检组，质检组负责计算各被检查单位的最后月得分，以及年中/终得分。

（八）针对跟踪检查，饮食服务中心各管理组在检查过程中没发现而被其他层级检查到的问题，此问题对标检查扣分项，按双倍扣分；饮食服务中心各管理组在跟踪检查过程中月扣除总分作为管理组月得分加分的依据。 $\text{月得分加分} = (100 - \text{管理组跟踪检查各窗口月得分平均分}) \times 30\%$

（八）各级检查结果必须经被检查单位负责人签字确认或全体检查人员签字方可生效。

（九）当月无以上任一检查项的餐厅，此项为满分。

八、监控与检查纪律

检查人员应坚持公平、公正、公开的原则进行各项检查工作，如实记录和反映被检查部门的情况，不得滥用公权为部门或个人谋求利益；被检查部门应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。对管理单位做出的整改通知或处罚决定，责任单位没有异议的应当执行。如有异议可按规定向质管办申请复审或复核。

九、监控与检查结果的运用

（一）定义：年中得分=上半年内月检查得分之和/检查月数；

年终得分=一年内月检查得分之和/检查月数；管理组月得分=风味餐厅各窗口月得分的平均分+月得分加分；

（二）年中得分 ≤ 75 分的，提出书面警告；年中得分 ≤ 60 分的，解除经营合同；两年中连续两次年中得分 ≤ 75 分的，解除经营合同。

（三）年终得分结果作为自营餐厅以及合作服务餐厅（窗口）考核评优的重要依据。

（四）饮食服务中心各管理组月得分作为管理组管理员个人月基础效益工资发放的依据。以管理组为单位，月得分 ≥ 90 分，月基础效益全额发放； $89 \geq$ 月得分 ≥ 85 分，每分值扣除 20 元，个人月基础效益额度扣除数=（100-管理组月得分） $\times$ 20 元/管理员人数； $84 \geq$ 月得分 ≥ 80 分，每分值扣除 30 元，个人月基础效益额度扣除数=（100-管理组月得分） $\times$ 30 元/管理员人数；月得分 ≤ 79 分，每分值处罚 40 元，个人月基础效益额度扣除数=（100-管理组月得分） $\times$ 40 元/管理员人数。

（五）招标合同经营期限结束后，最终得分（招标经营期限内年终得分之和/年终得分次数）作为考核依据，饮食中心对各餐厅（窗口）最终得分进行排名，排名前 30%，且最终得分不低于 90 分的餐厅，该餐厅（窗口）合作服务主体在下一轮饮食社会化招投标中，可直接续签协议；前 30% $\geq$ 排名 $\geq$ 前 60%，且最终得分不低于 80 分的餐厅，该餐厅（窗口）合作服务主体在下一轮饮食社会化招投标中，可作为合格供

方，优先予以考虑，可以在评分基础上加 5 分；前 60% $\geq$ 排名 $\geq$ 前 90%，最终得分不低于 75 分的餐厅，该餐厅服务主体可参与下一年度饮食服务招投标；对与排名后 10%的餐厅主体，作为不合格供方，2 年内不得参加中国矿业大学餐厅（窗口）合作服务招标。

十、处罚金的使用

（一）各餐厅、风味窗口的处罚金使用：

1、用于餐厅相关业务培训、资料宣传费用等。

2、用于奖励：每年加权得分靠前的餐厅（窗口）进行奖励，排名前 30%的餐厅奖励额度为年度剩余总额的 70%，前 30% $\geq$ 排名 $\geq$ 前 60%奖励额度为剩余总额的 30%。

（二）管理组处罚金的使用

用于奖励：专款专用，对于每月得分 ≥ 90 分的管理组次月进行奖励，排名前 30%的管理组奖励额度为罚款总额的 70%，前 30% $\geq$ 排名 $\geq$ 前 60%奖励额度为剩余总额的 30%，如果当月没有 ≥ 90 分的管理组，当月处罚金累加到下个月作为罚款总额。

十一、附件

说明：对于各餐厅（窗口）在检查过程中，如果检查项不涉及本餐厅（窗口）主体工作范围内的，此项记满分。

附件-1《检查主要条款及计分细则》

附件-2《餐厅食品卫生安全监管日常检查量化评分表》

附件-3《餐厅食品卫生安全联合检查评分表》

附件-4《餐厅饭菜价格和质量监管日常检查量化评分表》

附件-5《餐厅服务及内部管理监管日常检查量化评分

表》

附件-6《餐厅环境卫生管理监管日常检查量化评分表》

附件-7《管理组每日工作细则》

中国矿业大学总务部综合办公室 2020年1月2日印发

附件-1 检查主要条款及计分细则

（制定检查工作手册，前部分是检查主要条款，后部分是检查项记录）

扣分部分

（一）、食品安全部分

1、餐厅无证（健康证、卫生培训合格证）上岗，或证件已过期，每人/每次扣 0.5 分。餐厅食品经营许可证过期扣 2 分。

2、使用“三无”食品原材料（无生产厂家、无保质期、无生产日期）每次扣 1 分。

3、在生产操作区域发现过期或变质食品每次扣 1 分。

4、学生餐厅发现违规加工、制作、鲜黄花菜、发芽土豆、四季豆等，每次扣 1 分。

5、预包装食品未标明生产日期、主要成分、保质期，每次扣 1 分。

6、食品添加剂未按“五专”管理，每次扣 0.5 分。

7、自采原材料未索证（供货商的营业执照、食品经营许可证、产品的检测合格证、肉类产品的检疫合格证；）或证照不齐或证照不符的，每次扣 0.5 分。

8、留样冰箱存放与留样食品无关的其他食品，每次扣 0.5 分；每餐食品未按要求留样，每次扣 0.5 分；食品留样少于 200 克，每次

扣 0.5 分。

9、伙食物资采购过程中，未经允许自行采购伙食物资，每次扣 3 分；未通过采购系统订货，每次扣 3 分；与伙食供应商勾结私开、增开发票、做假账，每次扣 5 分

10、在生产服务过程中，因主观过错，造成安全责任事故（食物中毒、火灾等安全事故），每次扣 25 分，并立即停止营业，接收有关部门审查。

（二）、餐饮卫生部分

1、餐具未清洗干净、有异味、污渍；每次扣 0.5 分。

2、餐具未消毒，或未按规定填写消毒记录，每次扣 0.5 分。

3、生熟食品盛装器皿不分、冰箱内食品不按标识存放，生熟不分、生熟混放、每次扣 0.5 分。

4、食品原料着地存放，每次扣 0.5 分。

5、饭菜中发现异物，每次扣 0.5 分。

6、食品及原材料使用非食品用盛器盛装，用餐用具盛装非食品物品，每次扣 0.5 分。

（三）现场卫生部分

1、操作间、库房内物品摆放不整齐，每次扣 0.5 分；生产操作区域存放私人物品，每次扣 0.5 分。

2、生产操作完成后，工作区域脏乱、积水，每次扣 0.5 分。

3、餐厅内各操作区域顶部、墙面、有杂物蛛网，每次扣 0.5 分；灯具、电箱、开关、电扇、货架有积尘，每次扣 0.5 分；其他生产区

域有卫生死角，每次扣 0.5 分。

4、防蝇、防尘、防鼠设备未按规定摆放到位，每次扣 0.5 分。

5、餐厅周边环境脏乱，每次扣 0.5 分；餐厨垃圾未放置到指定地点，每次扣 0.5 分。

6、餐厅卫生环境有死角，卫生包干区域无责任人，每次扣 0.5 分。

（四）、员工规范部分

1、窗口服务未使用文明用语，每次扣 0.5 分。

2、饭菜保暖措施未到位，每次扣 0.5 分；免费汤无人管理，每次扣 0.5 分。

3、员工着装整洁、干净，勤洗手、剪指甲、不随地吐痰、不抽烟，否则每人每次扣 0.5 分；发现员工在生产区域抽烟每人每次扣 1 分。

4、销售服务过程中，未按规定佩戴口罩、手套，进行二次更衣，挂牌（工号）上岗、佩戴首饰（戒指、耳钉、耳环、手镯），每人每次扣 0.5 分。

5、未及时处理回复就餐者的投诉和建议，48 小时内未完成回复，每次扣 0.5 分。

6、所有工作人员一律不准穿拖鞋上班，否则每人每次扣 0.5 分。

（五）、消防安全部分

1、非餐厅工作人员不得进入餐厅操作间（除学校相关管理人员、学校伙管会人员），维修人员必须在餐厅负责人许可后方可进入，否

则每次扣 0.5 分。

2、餐厅后场大门在非进出货品时必须上锁，否则每次扣 0.5 分。

（要求每个餐厅针对自己实际情况安排开门时间）

3、水、电、煤气、蒸汽必须规范操作，安全使用，否则每次扣 1 分。凡违规操作导致的一切后果均由使用单位负责。

4、私拉乱接、私拆电源控制开关的每次扣 1 分。

5、出现重大消防安全事故直接清退，并扣除风险抵押金。

（六）、管理服务部分

1、餐饮企业在食品质量、卫生、安全、经营方向上要严格服从饮食中心要求，如餐饮企业不配合检查的以及整改不力（不执行或主观故意拖延）的视情节轻重，对违反规定的行为每次扣 2 分。

2、乱收费或多刷师生卡的，每次扣 0.5 分，并处以多收部分“以一罚十”给当事师生。

3、新开发的风味项目（品种）未向中心报备就进行销售，每次扣 1 分。

4、餐厅服务人员必须礼貌待人，凡是被师生有效投诉，每次扣 0.5 分。

5、执行学校布置的任务过程中，餐厅主观拖延不执行或敷衍执行每次扣 1 分。

6、在召开学校相关会议时，无特殊原因的情况下，迟到或不到的，每次扣 0.5 分。

7、不配合学校管理，不服从学校的相关管理制度和规定，每次

扣 2 分。

8、因管理失当造成餐厅人员、财产损失，每次扣 5 分，并全额承担所造成的损失。

9、在餐饮服务过程中违反按中心要求私自收取现金、采用支付宝、微信收款的，每次扣 25 分；未经中心审批印发、使用自制餐券，每次扣 25 分。

10、各级食品卫生监督部门、上级主管部门、校内各级部门到餐厅检查中，发现存在问题，开具整改通知单，并经餐厅签字确认，每次扣 5 分。

11、合作服务餐厅答辩负责人为项目负责人，1 周内必须到现场 5 天，如有事需向中心请假报批。检查过程中发现项目负责人当班时不在餐厅，每次扣 5 分/次。

加分部分

1、所经营餐厅获得各级食品卫生监督部门、上级主管部门、校内各级部门表彰（如市食品量化考核 A 级、市、区食品卫生先进单位等）并形成文件的，每次加分 1-3 分（市级以上，加 3 分；市、区级，加 2 分；校内主管部门，加 1 分）

2、在学校对餐厅开展的师生就餐满意度调查中，满意度得分不低于 90 分，每次加 5 分。

3、积极参与学校组织的各项师生共建活动，在活动中表现优异，获得相应奖项，每次加 2 分。

4、积极配合学校开展重大活动、各类创建、评比活动，在活动中表现优异，受到表彰，每次加 2 分。

5、为学校开设劳动课程，每门课加 2 分。

附件-2 餐厅食品安全监管日常检查量化评分表

被检查餐厅:

检查人:

检查时间:

项目	检查内容	得分	扣分点说明
采购索证 (8分)	按规定统一采购, 完善索证制度, 原材料采购必须做到有证有票(营业执照、卫生许可证、检验检疫合格证、采购收据等)可查, 并建立台帐记录(包括电子台帐)。(8分)(注: 出现私采一次扣完, 允许自行采购的原材料, 逐条对照扣分, 无台账、无合格证等之类问题每项扣1分,)		各餐厅必须统一采购、统一索证, 有统一的出入库台账, 不允许窗口小点私自进货。否则扣8分。
食品留样 (8分)	1、每餐有专人负责所有菜品的留样工作, 份量不少于200克。(3分)		基本伙食做到全品种留样, 留样品种要与饭菜价格比例和品种要求相符。否则扣1分。
	2、留样须存放48小时, 并做好留样、销样记录。(3分)		使用饮食中心认可的留样标贴。否则扣1分。
	3、专柜专用, 不得在留样冰柜内存放与留样菜品无关的东西。(2分)		每有一例扣1分。
环境消毒环节 (6分)	备餐间、熟食间、须按要求紫外线灯消毒并有相关记录。(6分)		功能间1处没有扣2分。
洗消间 (8分)	1. 消毒后的餐具应做到无水、无垢、无油迹, 无食物残渣, 并具有相关的消毒记录, 开餐期间不准使用未消毒餐具(4分)		窗口小点也必须统一要求消毒, 有台账, 数量时间等要符合实际, 洗消间必须有监控, 随时可调取洗消画面核查。否则扣4分。
	2. 无消毒的餐具不能与已消毒的餐具混放, 避免交叉污染。(4分)		洗消完成供使用的筷子要顺头摆放, 筷尾朝上, 否则扣1分。
食品添加剂使用制度 (5分)	严格按照《食品安全法》规定合法合理使用食品添加剂, 坚决不使用违禁添加剂, 防止误用滥用食品添加剂, 添加剂使用要做好记录工作, 必须做到食品添加		不按饮食服务中心规定使用台账、标签及

项目	检查内容	得分	扣分点说明
	剂存放使用的“五专”。(5分)		不做公示的扣5分,
粗加工间 (8分)	1. 加工场地设有层架, 原材料、半成品分类上架摆放。(2分)		筐、盘等落地摆放或摆放混放的扣2分。
	2. 地板无积水, 排水沟保持通畅清洁无异味, 垃圾桶有盖。(2分)		垃圾桶无标识、无垃圾袋及不上盖的扣2分。
	3. 工作台、厨具设备及时清洗, 保持干净, 摆放整齐, 砧板不使用时需清洗干净竖立整齐摆放。(2分)		用完不竖放, 有霉斑的扣2分
	4. 肉类、蔬菜、海鲜加工及清洗要分开, 工具用具要分类专用。(2分)		洗涤水池要有规范标识, 按规定使用。否则扣2分。
烹调间 (8分)	1. 开封后的调味料应放于有盖的不锈钢容器中, 并摆放整齐, 保证不锈钢容器洁净。(2分)		用塑料桶装调料的扣2分。 容器不洁净扣1分。
	2. 成品、半成品、生料分类存放, 无交叉污染。(2分)		有摆放或同一货架混放的扣2分。
	3. 蔬菜、肉类、半成品、成品摆放要有明显标识。(2分)		有落地摆放、摆放或同一货架混放的扣2分。
	4. 运菜车、饭车每餐做到清洗干净, 并进行消毒。(1分)		
	5. 工作台、炉灶台干净整洁, 无杂物、排烟系统无油烟(1分)		
熟食间与备餐间 (8分)	1. 预进间功能配备齐全, 有消毒设施, 摆设合理, 操作流程合理, 保持整洁卫生。(2分)		
	2. 操作间的出菜通道要保持洁净, 不堆放杂物。(2分)		
	3. 保洁柜、保温柜、工作台及供膳期间售卖窗台要清洗干净, 没有菜渣、饭渣、油迹等。(3分)		有明显油污的扣3分。
	4. 操作间配置冷气设施, 按卫生要求开启空调设备(熟食间温度低于20℃。(1分)		
面点间 (6分)	1. 原材料、添加剂、成品不能露空存放, 放置原材料的容器要加盖。(2分)		
	2. 器皿必须要清洗干净, 并摆放整齐。(2分)		
	3. 生熟分开, 成品柜、发酵柜使用合理, 标识明确, 原材料、添加剂使用与保存符合卫生要求。(2分)		
冷冻设备	1. 按卫生要求使用, 标识清晰, 无积霜积雪、血水现		冰箱里有纸

项目	检查内容	得分	扣分点说明
(8分)	象。(2分)		箱、马夹袋、编织袋的扣2分。
	2. 冷冻设施保证运作，温度需达到卫生要求。(1分)		
	3. 半成品及成品生料必须分类，容器加盖或用保鲜膜封好上架，不能有变质、腐败、过期食物或物料；冷库做到离墙离地存放，并有明显标识。(2分)		冰箱每层每格摆放物品必须明细并按标识摆放，否则扣2分。
	4. 定期清洁冷库及冰柜的内外卫生，无出现异味等现象。(1分)		
	5. 散装的食品应盛放在容器中，并加盖以防霉变。(2分)		不加盖或无保鲜膜的扣2分。
采购库存 (8分)	1、采购的原材料须符合食品卫生要求，不采购病死禽畜类、“三无”、地沟油、假盐等原材料。(3分)		
	2、库存物品无变质、过期等原材料。(3分)		
	3、仓库有通风防鼠设施，摆放整齐、标识清晰、离墙离地，食品原材料仓与洗涤仓公用具仓分开。(2分)		
个人卫生 (5分)	1、工作人员定期体检，持有效期内健康证上岗。注意个人卫生（做到个人卫生“五四制”），工衣工帽（洁净）、手套、口罩穿戴规范、整洁。(3分)		服装不统一的扣3分。
	2、更衣室使用规范，干净整洁，厕所洗消设备完好。(2分)		洗手间无洗手液或保洁台账不健全扣2分。
防护设施 (6分)	1、餐厅各操作间有完善的三防设施（防蚊、防蝇、防鼠）。(3分)		
	2、各操作间排水排气通畅，无下水道堵塞现象。(1分)		
	3、禁止非餐厅相关人员进入厨房内部。(2分)		出入登记不完善的扣2分。
布局流程 (5分)	1、加工流程按原材料、半成品及成品流程操作，无存在食品交叉污染现象。(5分)		有混放的扣5分。
补充项目 (3分)	3、餐厅存在其他食品卫生问题。(3分)		除表中已经列出的扣分点说明外，其他项目每例扣0.5分
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过60分： 1) 售卖变质、过期、“三无”食品，使用地沟油、假盐及违规使用食品添加剂的； 2) 购买原材料没有索证索票的； 3) 食品没有留样的； 4) 使用未消毒餐具的。		
得分合计 (100分)			

餐厅经理：

日期：

附件-3 餐厅食品卫生安全联合检查评分表

被检查食堂:

检查人:

检查时间:

项目	检查内容	扣分点说明	扣分	问题说明
原材料 (10分)	1、原材料是否有腐烂变质，预包装食品是否有胀气、过期的。 2、荤菜应有的检疫票是否张贴齐全，台账记录是否清晰。 3、允许自采的原材料是否索证齐全。	各食堂（允许自采除外）必须统一采购、统一索证，有统一的出入库台账。有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完。		
人员管理 (10分)	1、在餐厅是否穿戴工作服、工作帽、围裙，是否清洁。 2、在备餐间是否佩戴口罩、手套。 3、女员工不准穿拖鞋、高跟鞋不准披肩发，辫子要盘起，不留长指甲，不戴首饰。 4、男员工不准穿拖鞋、留长发、胡须，不准留长指甲 5、员工是否有健康证。 6、是否有晨检记录。	看现场。健康证根据考勤表看总数，并现场随机抽取查看人证是否同人。晨检现场查看记录。有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完。		
食品留样 (10分)	1、是否专柜留样、品种是否齐全、份量是否充足、日期是否标明并正确。 2、留样柜是否完好、干净，标识是否清晰。 3、留样记录是否记录完整。	留样需专柜，标识清晰、留样份量不少于200克，留样须存放48小时。留样记录要完全，查验记录表。		
餐具 (8分)	1、消毒后的餐具应做到无水、无垢、无油迹，无残渣，并具有相关的消毒记录。 2、洗消完成供使用的筷子要顺头摆放，筷尾朝上。	感官查验餐具是否符合标准。现场查验消毒记录。有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完。		
食品添加剂 (6分)	1、是否做到食品添加剂存放使用的“五专管理”。 2、是否有违规使用添加剂，如亚硝酸盐、各种色素等。	现场查看物品以及记录，有一个不符合项扣2分，直到此项分数扣完。		
冰箱管理 (8分)	1、标识清晰，无积霜积雪、血水现象。 2、冰箱运作，温度需达到卫生要求 3、半成品及成品生料必须分类，容器加盖或用保鲜膜封好分层摆放。	冰箱里有纸箱、马夹袋、编织袋的每项扣1分；冰箱冷藏温度0-10℃，冷冻温度零下1-零下20℃.不合格扣2分；现场查看其他有一个不符合项扣2分，直到此项分数扣完。		

项目	检查内容	扣分点说明	扣分	问题说明
各功能间及设施设备卫生 (30分)	1、各功能间包括：粗加工间、切配间、荤加工间、烹调间、主食间、蒸煮间、备餐间、洗消间、就餐大厅等。 2、非操作时，查验地面无积水、无油污、无原料残渣 3、正在操作时，确保地面无原料残渣。 4、下水道是否干净、卫生。 5、墙壁是否干净卫生。 6、是否有杂物、蜘蛛网、私人物品、违规手机充电。 7、各功能间标识是否齐全。 8、设施、设备是否清洁卫生、摆放是否整齐，垃圾桶是否有盖。 9、砧板不使用时需清洗干净竖立整齐摆放。 10、刀具是否荤素分开，是否上刀架。 11、各种设施、设备是否有安全责任以及操作规程。 12、各功能间有半成品及成品摆放的，是否生熟分开，是否叠加，是否摆放整齐。	各功能间现场查看，重点查看排烟系统、地沟、炉灶、以及炉灶下面的地面卫生，原材料摆放是否有落地，有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完。		
餐品 (5分)	1、花色品种是否丰富，是否明码标价，是否有保温措施 2、是否高中低兼顾。 3、是否有剩饭剩菜。	现场查看剩饭剩菜是否按中心规定操作。现场查看有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完		
消防安全 (8分)	1、查看消防栓是否完好。 2、灭火器是否完好并在保质期。 3、灭火被是否具备。 4、灭火盖是否具备。 5、配电箱是否完好。 6、是否有私拉乱接。 7、消防通道是否堆放杂物。	现场查看，有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完		
记录及其他 (5分)	1、查看记录是否齐全。 2、其他	现场查看，有一个不符合项扣1分，直到此项分数扣完		
合计 (100分)				

餐厅经理:

日期:

附件-4 餐厅饭菜价格和质量监管日常检查量化评分表

被检查餐厅:

检查人:

检查时间:

项目	检查内容	得分	扣分点说明
饭菜定价 (20分)	1、菜肴定价要报饮食中心审批后方可执行,确保质价相符,价格合理,基本伙食经营毛利率一般控制在25%-35%。不得擅自提价,不得谋取暴利。(8分)		每月报批,出现没有报批菜肴的扣5分。
	2、价格做到明码标价(每个窗口一个品种没标价扣2分,以此类推)。(12分)		以让师生一眼识别价格的菜价牌为准。
饭菜价格比例 (45分)	1、基本大伙要求主副食品高、中、低档搭配原则为3:4:3,1.0元/份≤低档菜<2.6元/份,2.6元/份≤中档菜<4.0元/份,4.0元/份≤高档菜<6.0元/份。其中每餐1元/份的菜肴不少于3种并且不间断供应。(15分)		基本伙食窗口菜肴品种累加计算,不同窗口相同菜肴算一个品种。 (低价菜断档、品种不够,一例扣5-10分)
	2、基本大伙餐厅要求基本大伙、精品中炒(含套餐)、地方风味特色小吃按照1:1:1比例设置。基本大伙早餐品种20个以上,中、晚餐快餐菜肴品种30个以上,必须足量保质供应免费汤,调料等。(15分)		同上
	3、基本大伙及精品中炒菜肴单份量的确定:纯素炒菜≥120克,纯素烧菜≥150克,混炒菜≥130克,混烧菜≥150克,纯荤炒菜≥130克,纯荤烧菜≥160克(10分)		同上。
	4、精品中炒要求:4元/份≤单份菜肴≤8元/份,套餐单份价格≤15元/份,其中8-10元套餐至少2个(5分)		
饭菜质量 (25分)	1、做到每餐营养搭配合理,能体现饮食文化和保健功能,并根据不同的季节和不同的教学阶段特点,为师生提供汤水、各类保健和营养套餐等服务。(7分)		每月进行公示和宣传,没有做到公示和宣传的扣5分,没有按公示和宣传制作的扣3分。
	2、不能出现夹生饭现象及饭菜不熟等现象。(6分)		凭现场检查和CUMT微生活投诉扣分,发现一起扣3分
	3、饭菜内不得出现有头发、虫子等杂物或有异味等现象。(7分)		同上
	4、保证供餐期间供应热饭菜。(5分)		同上
花色品种 (10分)	供应品种要求:中、晚餐各餐次菜式品种不得低于35种。(5分)		不同窗口相同菜肴算一个品种,不符合要求的扣5分。
	花色品种变化多样,菜式要推陈出新,避免一成不变的菜式。(5分)		每月菜肴审批必须体现菜式出新,更新率不低于10%,否则扣5分。
得分合计 (100分)			除表中已经列出的扣分点说明外,其他项目每例扣0.5分

餐厅经理:

日期:

附件-5 餐厅服务及内部管理监管日常检查量化评分表

被检查餐厅:

检查人:

检查时间:

项目	检查内容	得分	扣分点说明
内部管理 (45分)	1、餐厅制度健全，有明确岗位责任制和考核激励机制。(6分)		制度上墙，员工岗位职责熟知，员工不回答或不知道的扣6分。
	2、餐厅内部管理规范，工作有序开展，各岗位人员安排合理、管理到位，工作能按时按质完成。无存在员工带情绪工作或吵架等现象。(6分)		未按合同或标书要求进行人员配备的扣6分。
	3、现场经理就餐高峰期或有特殊任务时在现场安排协调工作，保证就餐及接待各项工作有序进行。(7分)		不在现场的扣7分。
	4、保证餐厅多功能正常发挥，执行学校相关管理规定要求。(5分)		
	5、餐厅有完善的突发事件安全应急预案(例如食物中毒、防火防盗、触电、突发疾病、人身伤害等)。(5分)		预案必须上墙，所有员工必须熟知，如员工不回答或不知道的，扣5分。
	6、严格执行《劳动合同法》，规范劳动用工，不得录用未满18周岁员工。(4分)		
	7、有提供勤工助学岗位等扶助贫困学生的措施。(3分)		须提供支撑材料
	8、制定良性的竞争机制，无出现餐厅之间恶性竞争现象，保证餐厅有序健康运行。(4分)		
	9、餐厅管理人员严格执行学校的相关规定要求，按时参加学校主管部门工作协调会议。(5分)		没有做到会后传达学习的扣3分。须有学习记录台账。
服务质量 (15分)	1、服务态度热情友好，无出现与师生吵架等现象。(5分)		结合现场检查和CUMT微生活扣分，发现一起扣2分。 对于在服务对象面前吵架的直接扣5分
	4、提高业务能力，树立服务意识，规范服务行为，无出现刷错卡数或计错售卖价格现象。(4分)		结合现场检查和CUMT微生活扣分，发现一起扣2分
	3、定期公布餐厅原材料进货价格信息，及时了解师生的需求，不断改进和提高服务质量。(6分)		
安全管理	1、餐厅阳光厨房项目按相关管理规定实行，24小时开放明厨亮灶视频。(5分)		未开机或关键场所不显示的扣5

(20分)			分。
	2、餐厅各功能按要求配备消防设施（如灭火器、灭火毯等）。（6分）		不按要求配备的扣6分。
	3、餐厅天然气等燃气设备设施及电器设备有专职人员每天检查，并有完整记录。（6分）		有台账和检测的影像资料，否则扣6分。
	4、配合保卫部门做好员工的消防安全培训工作，定期开展员工消防培训。（3分）		每月组织员工学习与培训，有台账，不培训合格不能上岗，员工熟知消防安全常识，不回答或不知道的扣3分。
学生意见及投诉情况 (20分)	1、有畅通的反映意见渠道，有投诉意见邮箱，有公布投诉电话，广泛听取学生意见，定期开展与学生面对面的沟通交流等活动，有记录，有回复，有改进。（7分）		
	7、师生对当日就餐环境和员工服务态度比较满意，无出现师生不满和投诉现象， 开餐期间服务台值班人员在岗。 （6分）		结合现场检查和CUMT微生活扣分，发现一起扣3分。 开餐期间服务台值班人员不在岗扣3分。
	3、及时跟进回复师生的建议与投诉。（7分）		要有意见簿，并做到当天回复，否则扣5分。
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过60分： （三）师生对服务质量、员工态度、就餐环境、价格品种等投诉每天超过3次； （四）员工与师生吵架，经核实是无理由与师生吵架的； （五）存在严重安全隐患。		除表中已经列出的扣分点说明外，其他项目每例扣0.5分
得分合计 (100分)			

餐厅经理：

日期：

附件-6 餐厅环境卫生管理监管日常检查量化评分表

被检查餐厅:

检查人:

检查时间:

项目	检查内容	得分	扣分点原因
大厅卫生 (60分)	1、楼层设置卫生责任人, 每餐高峰期配置足够清洁人员, 保证餐厅清洁卫生。(8分)。		必须安排至少2名人员抹桌子和拖地, 否则扣5分。
	2、大厅餐桌椅摆放整齐整洁, 无乱摆、乱放情况。(5分)		桌椅正反面有油污或灰迹扣5分。
	3、大厅餐具补充及时, 无出现餐具供应短缺现象, 存放餐具的容器按时清洗消毒, 保持干净。(5分)		餐具清洗不干净有残渍水渍扣3分。
	4、大厅台面、地面保持干净干爽、无杂物、清理及时。(7分)		有陈旧饭菜残留或明显污渍扣5分。
	5、天花装饰干净整洁, 无蜘蛛网等杂物, 无出现破损现象。(5分)。		有蜘蛛网或明显灰尘扣3分。
	6、风扇、空调整洁, 作业时无嘈杂声, 无异味。保证正常运作。(4分)		风扇或空调口积灰扣2分。
	7、就餐期排队有序进行, 无插队、拥堵等不文明的情况。(3分)(针对管理组, 由管理组人员日常考核)		
	8、窗帘挂放合理、整洁, 无破损现象。(4分)		
	9、大厅绿植设施保持整洁, 摆放合理, 及时修剪维护。(5分)		
	10、大厅玻璃、墙面保持整洁、无污渍。(5分)		玻璃没有做到窗明几净扣3分。
	11、多功能区(如书吧)设备保持整洁, 学习资料摆放整齐有序。(4分)		
	12、大厅存在的其他卫生问题。(5分)		
公共区域卫生 (25分)	1、专职清洁人员按时上下班、保质保量完成包干任务、无缺岗情况。(5分)		楼道不干净、有杂物扣3分。
	2、用餐期间, 人流大时, 及时清理地面杂物和垃圾; 用完餐后, 需全面清洁地面, 保证无污渍。(6分)		桌上用完的餐具无人及时清理的扣3分。
	3、客梯、货梯、收货区及附近区域须保持干净、无垃圾乱放等现象, 且有专人负责清理。(5分)		货梯门、外框等有磕碰或明显污渍的扣5分。
	4、厕所有专人负责清洗, 无异味、垃圾及时清理, 物品摆放要整齐(4分)		洗手间无洗手液或保洁台账不健全扣2分。物品摆放不整齐的扣1分; 有明显异味扣4分。
	5、楼梯、阳台地面保洁及时, 保持干净、无杂物、无积水、天花无出现蜘蛛网等现象。(5分)		楼道不干净、有杂物扣3分。
餐厨回收区域卫生 (15分)	1、回收餐具区域卫生干净、无积水、设备设施分类摆放整齐、回收餐具分类标识清晰规范, 回收要及时。(7分)		只要有就餐, 收餐处必须有人值守, 并保持收餐台无餐具堆积, 否则

项目	检查内容	得分	扣分点原因
			扣 4 分。
	2、回收处洗手设施保证完好可用，洗手槽干净无污物。（4 分）		
	2、回收处清洁用具用品摆放整齐。（4 分）		
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过 60 分： 1）就餐高峰期不按要求安排人员清洁大厅、楼梯、餐具回收点的卫生，导致就餐环境极差的； 2）餐后不按要求安排员工清洁各区域卫生及没有摆放整齐餐桌椅的。		除表中已经列出的扣分点说明外，其他项目每例扣 0.5 分
总得分			

餐厅经理：

日期：

附件-7 管理组每日工作细则

时段	工作项目	工作重点
6:10~6:30 注：管理组值早班 人员需 6:10 分之前到岗	1.人员状况确认	检查人员的出勤、休假、人力配置、服装仪容及精神状况，切实做好食堂员工的晨检工作，认真召开班前会议。
	2.前场状况确认	1. 各窗口灭蝇灯是否打开。 2. 检查各售饭窗口计划生产情况、菜肴质量以及摆放是否符合规范。 3. 各售饭窗口灯箱是否打开。 4. 各售饭窗口早点操作卫生、售饭窗口操作人员是否符合规范。 5. 抽查各窗口油条、包子份量，以及其他早点的质量。（依据标准化菜谱提供的参数）。 6. 各窗口（计价牌）计价电子显示器是否打开。 7. 各窗口是否有私自进货。（包括半成品、成品） 8. 各窗口员工工作服是否穿戴整齐，是否规范佩戴胸牌、口罩、手套。 9. 各窗口是否有新面孔进入。 10.检查食品留样数量和重量是否符合要求。
6:30~6:35	大厅状况确认	1. 大厅物业工作人员是否按时到岗。 2. 大厅门是否全部打开。 3. 风幕机是否打开。 4. 收残台人员是否按时到岗，并保证收残台的整洁卫生。 5. 大厅筷子是否到位并确认是否清洁，数量是否充足，是否按照规定进行消毒。 6. 大厅地面是否清洁，桌椅是否摆放整齐。
6:35~8:00	营 业 期 间、前台 巡场	1. 是否有外来人员，及时处理。 2. 警惕学生手机、钱包等财物非正常丢失。 3. 解决学生投诉问题。 4. 确保筷子数量。 5. 确保餐具数量。 6. 处理突发性事件。 7. 根据时令变化，大厅光线强弱，把握大厅照明灯的开启时间。
8:00~9:00 注：管理组 正常班人员需 8:00 之前到岗	1.例会制度 1~3 次/周	1. 工作要项传达。 2. 营业问题点追踪。 3. 提醒工作卫生环境及设备进行清扫并保洁。
	2.原材料 进出库情 况及其它 （保管负 责）	1. 验收原材料，注意动物性原料检疫票的索取。 2. 原材料出库，注意登记。 3. 登记洗涤工作服。 4. 做好文本性工作。 5. 做好库房的卫生、通风和防鼠、防虫害工作。 6. 检查食品添加剂管理工作是否按“五专”管理。 7. 检查各窗口是否存在私采物品。
9:00~10:45	1.检查前 场卫生	1. 地面、墙壁是否清洁、以及各种设备是否清洁，工具、原材料及半成品摆放是否整齐。 2. 检查冰箱卫生，生熟是否分开，是否有前一天晚上的菜肴和变质的菜肴及时倒掉，是否符合中心冰箱使用管理制度。 3. 确保炉灶与排烟罩同步开启。
	2.检查后	1. 各功能间货价上物品摆放是否整齐，是否符合中心对盛具的要求。 2. 地面、操作台、水池是否冲刷干净。

(续) 9:00~10:45	场卫生 (续) 2.检查后场卫生	3. 地沟定时清洗,保持干净,流水畅通无阻。 4. 原料加工完是否做到工完场净。 5. 地面、墙壁是否清洁、以及各种设备是否清洁,工具、原材料及半成品摆放是否整齐。 6. 检查冰箱卫生,摆放是否符合中心要求,生熟是否分开,确认冰箱食品是否变质,及时倒掉。 7. 确保煤气管道、炉灶、排烟罩正常。 8. 垃圾桶内外是否干净,是否按要求清理。
10:45~11:30	文本性工作	1. 做好单菜核算。 2. 填写索证记录。 3. 做好消毒、值班、食品留样记录。 4. 登记帐簿。 5. 做好菜品计划生产申报与实施工作。 6. 填写质量管理体系记录及市食品药品监督管理局要求的记录。
11:30~13:00	午餐前台巡场	1. 大厅筷子是否到位并确认是否清洁,数量是否充足,是否按照规定进行消毒。 2. 根据温度及时打开空调(33℃以上)。 3. 检查菜肴质量,以及摆放是否规范。 4. 检查各窗口计价电子显示器是否打开。 5. 检查服务员是否佩戴胸牌、手套、工作服是否穿戴整齐。 6. 查看是否有外来人员,发现有不良动机者,要及时上前问话,要随机应变处理一些突发性事件。(警惕学生手机、钱包等财物非正常丢失以及解决一些学生投诉问题) 7. 检查各售饭窗口时候超经营范围生产,是否按生产计划进行生产。 8. 保证餐具数量足够。 9. 闲人不得随意进入操作间。 10.处理其他相关工作事项。
13:00~13:15	下班前准备工作	1. 落实好各功能间、各窗口的卫生情况。 2. 各窗口把门锁好。 3. 落实水、电、气阀门的关死。 4. 值班人员把大厅门锁好。
13:15~16:15	休息	交代值班人员值好班。
16:15~18:30	1.人员状况确认	1. 管理人员 16:00 到岗。 2. 社会用工 16:00 之前到岗。
	2.原材料出库、采购及库存量的掌握	1. 原材料出库,注意登记。 2. 查看库存原材料的数量,短缺原材料及时报采购组补充。 3. 各窗口购买原料单递交采购组。 4. 做好文本性工作。
	3.操作状况	1. 确保操作卫生。 2. 确保炉灶与排烟罩同步开启。

