

# T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

## 党政机关餐饮社会化运营管理规范

Specification of socialized service in canteens of Party and government organs

（工作组讨论稿）

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

山东标准化协会 发 布

# 目 次

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 前 言 .....         | III |
| 1 范围 .....        | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....   | 1   |
| 3 术语和定义 .....     | 1   |
| 4 总则 .....        | 1   |
| 5 社会化服务引入 .....   | 2   |
| 5.1 基本条件 .....    | 2   |
| 5.2 引入方式和流程 ..... | 2   |
| 5.3 合同签订 .....    | 2   |
| 6 场所和设施设备 .....   | 2   |
| 6.1 场所要求 .....    | 2   |
| 6.2 配套设施 .....    | 2   |
| 6.3 设备和用品 .....   | 2   |
| 7 人员配备 .....      | 3   |
| 8 原材料供应 .....     | 3   |
| 8.1 供应原则 .....    | 3   |
| 8.2 供应渠道 .....    | 3   |
| 8.3 供应价格 .....    | 4   |
| 8.4 出入库管理 .....   | 4   |
| 9 服务质量管理 .....    | 4   |
| 9.1 饭菜品种 .....    | 4   |
| 9.2 加工制作 .....    | 4   |
| 9.3 供餐服务 .....    | 4   |
| 10 成本控制 .....     | 5   |
| 10.1 采购 .....     | 5   |
| 10.2 储存 .....     | 5   |
| 10.3 制作 .....     | 5   |
| 10.4 能源资源节约 ..... | 5   |
| 10.5 制止餐饮浪费 ..... | 5   |
| 11 安全管理 .....     | 6   |
| 11.1 食品安全 .....   | 6   |
| 11.2 设施设备安全 ..... | 6   |
| 11.3 消防安全 .....   | 6   |
| 11.4 防疫安全 .....   | 6   |
| 11.5 应急处置 .....   | 6   |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 12 服务评价与改进 .....                | 7  |
| 12.1 基本要求 .....                 | 7  |
| 12.2 评价主体 .....                 | 7  |
| 12.3 日常监督 .....                 | 7  |
| 12.4 定期评价 .....                 | 7  |
| 12.5 服务改进 .....                 | 8  |
| 附 录 A （资料性） 餐饮服务质量评价细则 .....    | 9  |
| 附 录 B （资料性） 服务满意度调查问卷 .....     | 13 |
| 附 录 C （资料性） 餐饮企业服务质量评价流程图 ..... | 13 |

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由邹平市机关政务保障中心提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 党政机关餐饮社会化运营管理规范

## 1 范围

本文件规定了党政机关餐饮社会化运营管理的总则、社会化服务引入、场所和设施设备、人员配备、原材料供应、服务质量管理、成本控制、安全管理、服务评价与改进。

本文件适用于各级党政机关餐饮社会化餐饮服务 work，国有及国有控股企业可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具  
SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**党政机关食堂** canteens of Party and government organs

设于党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关；各级党政机关派出机构、直属事业单位及工会、共青团、妇联等人民团体以及参照公务员法管理事业单位内部，保障其干部职工就餐的场所。

注：以下简称“机关食堂”。

### 3.2

**社会餐饮服务企业** social catering service enterprises

根据机关食堂主管单位（以下简称“主管单位”）要求，以现场制餐、供餐为主要服务形式的餐饮服务提供单位。

注：以下简称“餐饮企业”。

## 4 总则

4.1 主管单位负责引入餐饮企业，对餐饮企业日常服务进行监督检查，并建立考核评价体系和餐饮企业退出（更换）机制。

4.2 餐饮企业应严格遵守商业运营和餐饮服务相关法律法规，以公开、公正、公平和诚实守信为原则，为机关食堂提供安全优质服务。

4.3 餐饮企业为机关食堂提供服务过程中，对经营范围内的生产安全、食品安全、卫生防疫、劳动用工等承担独立、全部责任，并自主经营，自负盈亏。

## 5 社会化服务引入

### 5.1 基本条件

- 5.1.1 应为中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有合法有效的营业执照，并符合从事餐饮经营的各项规定。
- 5.1.2 具有履行合同所必需的专业资质，宜通过质量管理、环境管理、职业健康安全管理、食品安全管理等餐饮服务相关的管理体系或专业资质认证。
- 5.1.3 具备良好的商业信誉和健全的财务管理制度，无不良信用信息（未被列入失信执行人名单），资产负债率合理。
- 5.1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，具有良好的经营业绩。
- 5.1.5 具有为食堂委托管理项目提供服务的经验，且未发生过食品安全事故或因食品安全问题被相关部门处罚。

### 5.2 引入方式和流程

主管单位通过政府采购方式引入餐饮企业，引入流程按照政府采购程序实施。

### 5.3 合同签订

- 5.3.1 政府采购完成后，主管单位应与餐饮企业签订食堂委托服务合同，对经营场所、服务范围、服务时间、服务内容、人员配备、原材料供应方式、设施设备使用、相关费用等内容进行明确约定。
- 5.3.2 双方应在合同中明确各自权利和义务，对生产安全、食品安全、成本控制、制止浪费、卫生防疫、劳动用工等内容，做出严格的责任界定并明确违约责任。
- 5.3.3 合同签订服务期限及合同续签要求按照政府采购相关规定执行。

## 6 场所和设施设备

### 6.1 场所要求

- 6.1.1 合理划分功能区域，配置相应设施设备和炊具灶具等。
- 6.1.2 各项基础功能设施应完善、齐全，符合按原材料进入、半成品加工、成品供应单一流向的生产流程和安全要求。主要基础功能设施包括：库房、粗加工间、切配间、洗消间、烹饪间、凉菜间、备餐间、就餐场所、餐具回收处、清洁工具存放间以及更衣间、办公室、值班室、卫生间等。
- 6.1.3 需设置清真食堂或专卖窗口的，应保证餐厅、各操作间与普通食堂完全隔离。

### 6.2 配套设施

- 6.2.1 具有良好的通风、采光、排水、照明、消防、防尘、防蝇、防虫、防鼠、防毒、防潮和垃圾存放等配套设施，设有油烟净化装置、油烟蒸汽机械排风排气及送风装置。
- 6.2.2 供水、供电、供气、供暖设施完好。
- 6.2.3 具有售饭系统，根据售饭需求配有足够终端消费机，确保正常运行；可根据实际需求，采用餐卡、餐券或网上支付等结算方式。

### 6.3 设备和用品

- 6.3.1 配有食品加工各环节需要的烹饪设备、储存设备、冷藏冷冻设备、运输设备、加工设备、洗涤设备、消毒设备及加工食品的工具、用具、灶具等。
- 6.3.2 各种设备用具符合国家有关规定，采购和使用节能、节约型设施设备和用具，降低能源与物品消耗。
- 6.3.3 各种设备和工具应定位摆放并有明显的区分标识，确保清洁、定期维护。

## 7 人员配备

- 7.1 根据食堂运营需求，在委托服务合同中明确各岗位服务人员配备标准，包括但不限于人员数量、年龄、专业、学历、从业资质、服务技能等；餐饮企业应控制服务人员流动，保持关键岗位人员（项目经理、主管、厨师长、厨师、面点师、仓库管理员、食品安全员）相对稳定。
- 7.2 餐饮企业实际在岗人数不应低于合同约定的最低总人数，实际在岗人员须为企业正式聘用员工，不包括钟点工、小时工和假期工等。
- 7.3 餐饮企业服务人员上岗前须持有效健康证件，经岗前培训合格后方可上岗。
- 7.4 项目经理（主管）等管理人员应具备团餐项目工作经验，具备较强的项目管理、组织协调和处置突发事件能力，熟悉餐饮服务规范、日常用工管理、食品安全管控、运营成本控制等业务。
- 7.5 厨师长应熟悉厨房管理制度，具有较强的原材料成本控制能力，能够保证菜品质量和安全卫生。
- 7.6 厨师和面点师应具备熟练专业技能，能够按照菜谱要求在规定时间内完成制作，能够根据主管部门要求或就餐人员意见及时调整菜品口味。
- 7.7 应配备专职的仓库管理员和食品安全员，负责做好仓库管理和食品安全工作。
- 7.8 主管单位通过查阅餐饮企业员工档案、用工合同以及现场清点等方式，监督检查餐饮企业服务人员配备和流动情况，并根据服务质量情况和就餐人员反馈对服务人员进行考核。

## 8 原材料供应

### 8.1 供应原则

#### 8.1.1 安全优质

符合国家、省、市规定的食品安全要求，证件齐全、品质优良。

#### 8.1.2 公开透明

供应过程公开透明，杜绝违规行为和暗箱操作。

#### 8.1.3 成本可控

优化供应渠道，限制供应价格，便于控制成本，实现节约运营。

### 8.2 供应渠道

- 8.2.1 制定完善的供应商管理制度，做到择优选取、严格管理，并建立服务考评和退出机制。
- 8.2.2 餐饮企业应与供应商签订供货协议（合同），并将相关资质、供货范围、单位地址、负责人和联系方式等信息报主管单位；主管单位对供应商相关信息进行查验和核实，必要时可进行实地考察。
- 8.2.3 根据管理制度对供应商的食品安全、供货质量、配送服务等情况进行考核，对达不到要求的供

应商，应及时取消其供货资格。

8.2.4 按原材料类别储备 1~2 家供应商，当出现在用供应商停止供货（被取消供货资格或主动退出等）情况时，确保储备供应商能够及时提供安全充足的原材料。

8.2.5 对具有食品安全隐患或以次充好、弄虚作假的供应商，应立即停用并更换。

### 8.3 供应价格

8.3.1 通过多渠道询价方式确定供应价格，询价渠道包括但不限于供应商报价、市场调查、物价部门价格公示、批发市场价格公示和其他企业报价等。

8.3.2 根据不同种类原材料价格变动情况，实行分类定期定价制度，在定价周期内，遇有原材料价格大幅波动，应根据实际情况适时调整供应价格。

### 8.4 出入库管理

8.4.1 按照食品安全相关制度和规范，严格做好原材料订货、验收、存储、使用等各项工作。

8.4.2 每日按照菜谱、饭菜投料标准和原材料库存情况合理制定原材料进货计划。

8.4.3 按照食品安全要求做好索证验票、数量核对、质量检查和信息登记等原材料验收工作，同时做好供货车辆和人员的防疫检查和消毒。

8.4.4 规范原材料存储管理，根据进货和领用情况及时办理出入库手续。

8.4.5 指定专人负责原材料订货、验收、存储、使用等工作台账管理，做好各类登记统计和资料存档。

## 9 服务质量管理

### 9.1 饭菜品种

9.1.1 提前制定每周菜谱，做到饭菜品种丰富、营养搭配合理、注重低油少盐、倡导健康饮食。

9.1.2 制作菜品成本写实，确定菜品名称、投料、成本、售卖份量和售价。

9.1.3 根据原材料价格变动及时调整菜品成本写实或售卖价格。

9.1.4 根据季节变化及时调整菜谱，鼓励以家常菜和地方特色菜为主，定期创新菜品，提供时令新鲜菜。

### 9.2 加工制作

9.2.1 饭菜加工制作前按照餐饮服务相关规范进行原材料清洗、切配及存放。

9.2.2 科学规范进行蒸、炒、炸、烤等食品加工操作，对明显投料不足或加工失败（如过咸、不熟、炒糊等）的食品不应继续售卖。

9.2.3 存放和运输待售卖食品时应加盖封膜，确保安全卫生。

9.2.4 每餐次的食品成品留样符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。

9.2.5 对当日剩餐和废油进行规范化处理。

### 9.3 供餐服务

9.3.1 开餐前 30min 检查用餐区卫生状况，确保地面、墙面、窗台、洗手台、餐桌椅等干净整洁。

9.3.2 开餐前 10min 完成各项准备，及时开启用餐区各类设施设备，确保服务人员、餐饮器具和售卖饭菜全部就位。

9.3.3 严格按照规定时间开放餐厅，开餐过程中做到热情规范服务、供餐安全有序、卫生清理及时，



做好饭菜保温并及时补充。

9.3.4 开餐结束后应对餐饮器具进行分类回收，并按照 GB 14934 的相关要求进行清洗消毒和存放；保洁人员对食堂各功能区域进行清洁消毒，做到无水渍、无污渍、无油渍。

## 10 成本控制

### 10.1 采购

10.1.1 实行限价采购，做好市场调查，掌握物价行情，限定原材料进货价格。

10.1.2 在保证饭菜供应的基础上，合理确定原材料采购数量，防止因过量采购造成浪费。

10.1.3 制定原材料验收标准，明确产地、等级、规格、性状、包装、肥瘦比例、切割情况、冷冻状态等要求，严格控制原材料质量。

### 10.2 储存

10.2.1 仓库管理应符合食品安全要求，保持清洁卫生，杜绝虫害和鼠害侵扰。

10.2.2 各类原材料应固定存放位置、注明进货日期，使用时遵循先进先出、勤进勤出原则，防止因超出使用期限或变质而产生损耗。

10.2.3 根据食堂供餐情况确定各类原材料库存量，定期进行盘点，保证合理库存。

### 10.3 制作

10.3.1 利用菜品成本写实，明确质量标准、优化制作流程、规定盛放形式，实现饭菜标准化加工制作。

10.3.2 科学确定各类原材料的净料率，严格按照规定要求和操作流程进行粗加工，适当回收各类剔除部分；充分利用“边角料”研发新菜品，提高原材料利用率，降低饭菜投料成本。

10.3.3 根据饭菜售卖情况合理确定制作数量，并保证适当周转量，避免过量制作造成浪费。

### 10.4 能源资源节约

10.4.1 制定完善食堂水、电、气等能源资源节约相关制度，明确设施设备开启条件、使用时间、温度、照明等相关要求。

10.4.2 开展能耗统计监测和评估分析，及时改进优化各生产和服务环节的工作流程，尽量减少能源损耗。

10.4.3 根据各餐饮服务岗位工作量和技能要求，科学核定食堂服务人员配备数量和专业资质标准，通过优化工序、灵活用工、培训提升等方式节约人力资源成本。

### 10.5 制止餐饮浪费

10.5.1 依据《中华人民共和国反食品浪费法》的相关要求，建立健全食堂用餐管理制度，制定、实施防止食品浪费措施，加强宣传教育，增强反食品浪费意识。

10.5.2 通过宣传标语、广告海报和温馨提示牌等形式开展制止餐饮浪费宣传，向就餐人员发放文明餐桌倡议书，开展“光盘行动”，营造“节约光荣、浪费可耻”的良好氛围。

10.5.3 设置文明就餐监督员，提醒就餐人员少量多次、按需取餐，对剩餐较多的就餐人员进行提醒；发现确因饭菜质量问题而产生的浪费，应及时将情况反馈厨房查明原因并立即整改。

10.5.4 适当售卖“半份菜”“小份菜”，提高选餐搭配灵活性，满足不同就餐需求，减少浪费产生。

## 11 安全管理

### 11.1 食品安全

- 11.1.1 建立健全食品安全规章制度，完善相应管理措施，做好食品安全台账。
- 11.1.2 定期组织食堂服务人员进行食品安全法律法规和应知应会知识培训。
- 11.1.3 定期邀请相关检测机构对原材料、饭菜成品和餐具用具进行抽样检测，确保各项指标符合相关法律法规及标准要求。
- 11.1.4 与市场监管部门建立联合监管机制，定期对食堂食品安全情况进行检查，重点检查食品安全制度、餐饮服务规范、环境用具卫生和信息公开等情况。
- 11.1.5 宜对厨房实施“名厨亮灶”管理，增加食品安全卫生管控透明度。

### 11.2 设施设备安全

- 11.2.1 各类设施设备应由专人负责使用和管理，严格按照操作规程使用，摆放地点相对固定，定期进行维护保养，出现故障应及时予以排除或报请专业人员维修。
- 11.2.2 定期开展设施设备安全操作培训，对安全风险较高的设施设备应加装防护措施。
- 11.2.3 设施设备在使用前后均需清洗消毒，做到无油、无垢、无菌，并定期对厨房烟道进行清洗。

### 11.3 消防安全

- 11.3.1 实行消防安全责任制，确定消防安全责任人，严格执行消防法规，明确各岗位的防火责任区和消防职责。
- 11.3.2 确保疏散通道、安全出口畅通无阻；定期对消防设施、灭火器材和消防安全标识进行检查和维护保养，确保正常使用。
- 11.3.3 定期组织防火巡查和火灾隐患排查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案。

### 11.4 防疫安全

- 11.4.1 开展防疫晨检，确保服务人员体温正常后方可进入工作场所，在岗期间全程佩戴一次性医用口罩；服务人员应避免与任何表现出呼吸系统疾病症状的人密切接触，尽量减少外出，不前往疫情中高风险地区，积极接种疫苗，加强自身防护。
- 11.4.2 对原材料实行溯源管理，明确来源地区和供应渠道，不采购和使用可能来自疫情重点区域或存在安全隐患的食材；疫病流行期间，应重点查验冷链禽畜肉、水产及制品的相关疫病检测报告。
- 11.4.3 食品加工过程中，生熟食材分开存放，生熟案板、刀具分开使用，烹饪制作饭菜应确保烧熟煮透。
- 11.4.4 确保餐厨场所有效通风换气，并尽量利用自然通风进行；使用中央空调时门窗不应完全闭合，定期对空调送风口等部位进行清洗、消毒或更换。
- 11.4.5 服务人员应积极主动维护食堂供餐秩序，督促就餐人员遵守餐厅防疫规定。

### 11.5 应急处置

- 11.5.1 建立食品安全、消防安全、停水、停电、停气、天然气泄漏等突发情况的应急处置机制，制定并完善应急处置预案，定期组织应急培训和演练，具体实施办法符合 SB/T 11047 的相关要求。
- 11.5.2 与市场监管、卫生疾控、应急管理等部门建立稳定有效的日常监管和信息沟通机制。
- 11.5.3 定期检查各类应急设施设备，保证其处于良好运行状态。

11.5.4 发生安全事故或紧急情况时，应迅速将具体情况通知相关人员，并立即启动应急预案，必要时拨打 110、119、120 寻求紧急救助。

## 12 服务评价与改进

### 12.1 基本要求

主管部门应定期对餐饮服务企业的服务质量和运营管理情况进行评价，采取评价主体判断与服务对象满意度测评相结合的方式进行。评价结果可作为是否与餐饮企业继续执行食堂委托服务合同的依据。

### 12.2 评价主体

主管单位可成立餐饮服务评价领导小组（以下简称评价小组），以主管单位主要领导或分管领导为组长，主管单位食堂管理业务部门负责人为副组长，食堂管理业务部门工作人员为成员，可视情邀请服务对象代表参与评价工作。

### 12.3 日常监督

12.3.1 评价小组每月对餐饮服务企业的合同履行情况进行监督检查，检查内容主要包括：安全生产、食品安全、疫情防控、员工配备、供餐服务、成本控制、设施设备使用、文化建设、制止浪费和突发事件处理等方面，具体考核指标见附录 A（合同履行情况）。

12.3.2 评价小组将日常监督结果进行记录并反馈，提出整改意见，督促餐饮企业不断改进工作、提升服务水平；日常监督考核结果将作为年终评价的重要参考。

### 12.4 定期评价

#### 12.4.1 评价内容

评价小组每年年终对餐饮服务企业的整体服务和运行管理情况进行考核评价，评价内容包括：企业运营情况、合同履行情况、服务质量提升和服务满意度等方面，具体评价指标见附录A，其中，合同履行情况部分参照日常监督检查结果。

#### 12.4.2 评价方法

评价小组通过听取汇报、实地调研、现场检查、考核服务人员、调阅台帐等方式进行考核评分；餐饮服务满意度测评主要是向就餐人员或保障单位发放服务满意度调查问卷（见附录B），回收有效问卷比例不宜少于就餐人数的5%。

#### 12.4.3 评价流程

12.4.3.1 召开小组预备会，根据评价需要确定各人员分工，说明评价方法、程序及有关事宜。

12.4.3.2 召开首次评价会议，由小组人员及餐饮企业相关人员参加，说明评价程序及有关事宜，听取餐饮企业工作汇报。

12.4.3.3 查阅必备的文件、台账、记录等资料，进行座谈并向相关人员提问。

12.4.3.4 开展餐饮服务现场检查，对餐饮服务人员进行业务知识测试。

12.4.3.5 发放餐饮服务满意度调查问卷，统计保障单位和就餐人员满意率。

12.4.3.6 参照《餐饮服务企业服务质量考评细则》（见附录 A）进行逐项评分，并记录扣分原因。

12.4.3.7 召开小组内部会议，计算评价得分，确定评价结果。

12.4.3.8 召开末次会议，由小组人员及餐饮企业相关人员参加，宣布评价得分和评价结果，提出整改意见和建议。

12.4.3.9 餐饮企业服务质量评价流程图见附录 C。

#### 12.4.4 结果运用

12.4.4.1 评价分优秀、良好、合格、不合格四个等次，总分 100 分，得分 90 分以上为优秀，85 分以上为良好，80 分以上为合格，低于 80 分为不合格。

12.4.4.2 主管单位可根据评价结果，对优秀的餐饮企业进行奖励，对良好的针对弱项责成其整改，对合格的进行处罚并责成其整改，对不合格的予以重罚、责成其整改，或考虑与其解除食堂委托服务合同。

#### 12.5 服务改进

12.5.1 餐饮企业应结合考核评价结果和餐饮服务满意度评价报告，分析管理和服务不合格的原因，制定整改方案，并跟踪评价整改措施的落实情况。

12.5.2 应通过信息的收集与分析，不断创新管理和服务方式，持续提升餐饮服务质量。

附 录 A  
(资料性)  
餐饮服务质量评价细则

餐饮服务质量评价一览表见表A. 1

表 A. 1 餐饮服务质量评价一览表

| 序号 | 一级指标                     | 二级指标          | 评价方法                   | 评价内容                                                                  | 评价等次标准与分值换算                 |                              |                              |              |
|----|--------------------------|---------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|
|    |                          |               |                        |                                                                       | 优秀（分值×1）                    | 良好（分值×0.6）                   | 合格（分值×0.3）                   | 不合格（分值×0）    |
| 1  | 企业运营情况<br>9 分            | 企业资质情况<br>3 分 | 听取汇报、<br>实地调研、<br>调阅台账 | 法人营业执照、税务登记证、<br>组织结构代码证、生产许可证<br>等各类经营证件，餐饮服务<br>业相关的管理体系或专业<br>资质认证 | 资质非常完善且<br>专业认证数≥3          | 资质比较完善且<br>专业认证数≥1           | 资质基本完善                       | 资质不完善        |
| 2  |                          | 企业信誉情况<br>3 分 | 听取汇报、<br>实地调研          | 行业协会提供的证明材料，<br>相关运营和评价记录                                             | 行业排名上升≥3 且<br>无不良信誉记录       | 行业排名上升≥1 且<br>无不良信誉记录        | 行业排名未下降且无<br>不良信誉记录          | 有不良信誉记录      |
| 3  |                          | 本地业务情况<br>3 分 | 听取汇报、<br>实地调研          | 本市行政区划内经营项目数<br>量变化情况                                                 | 经营项目数量<br>增长≥3              | 经营项目数量<br>增长≥1               | 经营项目数量<br>无变化                | 经营项目数量<br>减少 |
| 4  | 合同履行情况<br>（日常监督）<br>50 分 | 安全生产情况<br>8 分 | 现场检查、<br>调阅台账          | 是否出现事故或存在明显问<br>题隐患                                                   | 未发生安全生产事故<br>且不存在明显问题隐<br>患 | 未发生安全生产事故<br>但存在较为明显问题<br>隐患 | 未发生安全生产事故<br>但存在非常明显问题<br>隐患 | 发生安全生<br>产事故 |
| 5  |                          | 食品安全情况<br>8 分 | 现场检查、<br>调阅台账          | 是否出现事故或存在明显问<br>题隐患                                                   | 未发生食品安全事故<br>且不存在明显问题隐<br>患 | 未发生食品安全事故<br>但存在较为明显问题<br>隐患 | 未发生食品安全事故<br>但存在非常明显问题<br>隐患 | 发生食品安<br>全事故 |
| 6  |                          | 疫情防控情况<br>6 分 | 现场检查、<br>调阅台账          | 是否出现疫情或存在明显问<br>题隐患                                                   | 未出现疫情且不存在<br>明显问题隐患         | 未出现疫情但存在较<br>为明显问题隐患         | 未出现疫情但存在非<br>常明显问题隐患         | 出现疫情         |

表 A.1 餐饮服务质量评价一览表（续表）

| 序号 | 一级指标                     | 二级指标          | 评价方法          | 评价内容                                                                                  | 评价等次标准与分值换算                                         |                                                     |                                                     |                                                                                         |
|----|--------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          |               |               |                                                                                       | 优秀（分值×1）                                            | 良好（分值×0.6）                                          | 合格（分值×0.3）                                          | 不合格（分值×0）                                                                               |
| 7  | 合同履行情况<br>（日常监督）<br>50 分 | 员工配备情况<br>4 分 | 现场检查、<br>调阅台帐 | 员工总体配备数量，关键岗<br>位员工配备数量，员工年龄<br>结构                                                    | 员工总体配备额≥<br>95%，关键岗位员工配<br>备额≥98%，员工平均<br>年龄≤40     | 员工总体配备额≥<br>90%，关键岗位员工配<br>备额≥95%，员工平均<br>年龄≤45     | 员工总体配备额≥<br>85%，关键岗位员工配<br>备额≥90%，员工平均<br>年龄≤50     | 员工总体配备额≥<br>80%，关键岗位员工配<br>备额≥85%，员工平均<br>年龄>50                                         |
| 8  |                          | 员工素质情况<br>2 分 | 考核人员、<br>调阅台帐 | 员工整体业务素质（业务知<br>识考试），关键岗位员工持<br>证资质及从业经历，有无违<br>法犯罪、不符合公序良俗、<br>不服从管理或损害食堂形象<br>声誉的行为 | 员工业务知识考试合<br>格率≥90%；关键岗位<br>持证资质员工≥90%<br>且从业经历≥5 年 | 员工业务知识考试合<br>格率≥80%；关键岗位<br>持证资质员工≥80%<br>且从业经历≥3 年 | 员工业务知识考试合<br>格率≥70%；关键岗位<br>持证资质员工≥70%<br>且从业经历≥1 年 | 员工业务知识考试合<br>格率<70%；关键岗位<br>持证资质员工<70%；<br>存在违法犯罪、不符<br>合公序良俗、不服从<br>管理或损害食堂形象<br>声誉的行为 |
| 9  |                          | 供餐服务情况<br>6 分 | 现场检查、<br>调阅台帐 | 加工规范、菜品质量、卫生<br>保洁、餐具洗消、服务人员<br>态度等供餐服务环节情况                                           | 日常考核处罚次数≤<br>10                                     | 日常考核处罚次数≤<br>30                                     | 日常考核处罚次数≤<br>50                                     | 日常考核处罚次数><br>50                                                                         |
| 10 |                          | 成本控制情况<br>5 分 | 现场检查、<br>调阅台帐 | 原材料（耗材）管理、饭菜<br>加工、供餐服务等日常运营<br>各环节的成本控制效果                                            | 日常考核处罚次数≤<br>10                                     | 日常考核处罚次数≤<br>30                                     | 日常考核处罚次数≤<br>50                                     | 日常考核处罚次数><br>50                                                                         |
| 11 |                          | 设施设备使用<br>5 分 | 现场检查、<br>调阅台帐 | 设施设备使用管理情况，有<br>无因违规操作或维保不善导<br>致设施设备损坏的现象                                            | 设施设备完好率≥<br>90%                                     | 设施设备完好率≥<br>80%                                     | 设施设备完好率≥<br>70%                                     | 设施设备完好率<<br>70%；存在因违规操作<br>或维保不善导致设施<br>设备损坏的现象                                         |
| 12 |                          | 服务文化建设<br>3 分 | 现场检查、<br>调阅台帐 | 绿色节能、健康饮食、文明<br>用餐、制止餐饮浪费等文化<br>氛围营造和信息宣传材料报<br>送数量                                   | 信息宣传材料报送数<br>量≥10                                   | 信息宣传材料报送数<br>量≥5                                    | 信息宣传材料报送数<br>量≥3                                    | 信息宣传材料报送数<br>量<3                                                                        |

表 A.1 餐饮服务质量评价一览表（续表）

| 序号 | 一级指标                     | 二级指标            | 评价方法          | 评价内容                                                       | 评价等次标准与分值换算                      |                                          |                                  |                                  |
|----|--------------------------|-----------------|---------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|    |                          |                 |               |                                                            | 优秀（分值×1）                         | 良好（分值×0.6）                               | 合格（分值×0.3）                       | 不合格（分值×0）                        |
| 13 | 合同履行情况<br>（日常监督）<br>50 分 | 突发事件处理<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 安全生产、食品安全、疫情<br>防控等突发事件处理和临时<br>性保障任务完成情况                  | 能够及时有效处理突<br>发事件或圆满完成临<br>时性保障任务 | 能够较为及时有效处<br>理突发事件或较为圆<br>满完成临时性保障任<br>务 | 难以及时有效处理突<br>发事件或难以完成临<br>时性保障任务 | 不能及时有效处理突<br>发事件或无法完成临<br>时性保障任务 |
| 14 | 服务质量提升<br>15 分           | 服务项目创新<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 创新或增加服务项目的数量<br>和质量                                        | 数量≥3 或质量较高                       | 数量≥2 或质量一般                               | 数量≥1 或质量较低                       | 数量=0                             |
| 15 |                          | 服务方式创新<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 创新或增加服务方式的数量<br>和质量                                        | 数量≥3 或质量较高                       | 数量≥2 或质量一般                               | 数量≥1 或质量较低                       | 数量=0                             |
| 16 |                          | 制度流程创新<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 创新或增加制度流程的数量<br>和质量                                        | 数量≥3 或质量较高                       | 数量≥2 或质量一般                               | 数量≥1 或质量较低                       | 数量=0                             |
| 17 |                          | 服务人才引进<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 在本项目内引进人才的数量<br>和质量                                        | 数量≥3 或质量较高                       | 数量≥2 或质量一般                               | 数量≥1 或质量较低                       | 数量=0                             |
| 18 |                          | 荣誉和奖励<br>3 分    | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 项目或个人得到服务对象书<br>面感谢或表扬的数量，以及<br>获得市级部门或区（县）级<br>以上荣誉或奖励的数量 | 数量≥3                             | 数量≥2                                     | 数量≥1                             | 数量=0                             |
| 19 | 服务满意度<br>20 分            | 服务对象满意度<br>10 分 | 问卷调查          | 保障单位和就餐人员服务满<br>意度                                         | 满意度≥90%                          | 满意度≥85%                                  | 满意度≥80%                          | 满意度<80%                          |
| 20 |                          | 社会反响情况<br>5 分   | 调阅台账          | “12345”市民服务热线反映<br>事项的数量及来电人对处理<br>结果的满意度                  | 数量≤1 或处理满意<br>度≥90%              | 数量≤3 或处理满意<br>度≥85%                      | 数量≤5 或处理满意<br>度≥80%              | 数量>5                             |
| 21 |                          | 有效投诉处理<br>5 分   | 调阅台账          | 有效投诉的数量及投诉者对<br>处理结果的满意度                                   | 数量≤1 或处理满意<br>度≥90%              | 数量≤5 或处理满意<br>度≥85%                      | 数量≤10 或处理满<br>意度≥80%             | 数量>10                            |
| 22 | 能源资源节约<br>健康饮食 6 分       | 能源资源节约<br>3 分   | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 能源资源节约效果                                                   | 效果明显                             | 效果一般                                     | 无效果                              | 存在明显能源资源浪<br>费现象                 |

表 A.1 餐饮服务质量评价一览表（续表）

| 序号                                          | 一级指标               | 二级指标          | 评价方法          | 评价内容       | 评价等次标准与分值换算 |            |            |           |
|---------------------------------------------|--------------------|---------------|---------------|------------|-------------|------------|------------|-----------|
|                                             |                    |               |               |            | 优秀（分值×1）    | 良好（分值×0.6） | 合格（分值×0.3） | 不合格（分值×0） |
| 23                                          | 能源资源节约<br>健康饮食 6 分 | 绿色健康饮食<br>3 分 | 听取汇报、<br>调阅台帐 | 绿色健康饮食措施数量 | 数量≥3        | 数量≥2       | 数量≥1       | 数量=0      |
| 可根据实际情况和评估需要对评估项目和分值进行调整, 调整之后建议总分宜为 100 分。 |                    |               |               |            |             |            |            |           |



附 录 B  
(资料性)  
服务满意度调查问卷

服务满意度调查问卷分为个人调查和单位调查，分别见表B.1和表B.2，其中，可根据实际情况对满意度测评内容进行调整。

表 B.1 餐饮服务满意度调查问卷 (个人)

| 调查项目               |                   | 评价等级 |    |    |     |
|--------------------|-------------------|------|----|----|-----|
|                    |                   | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 |
| 1                  | 您对食堂饭菜质量口味的评价     |      |    |    |     |
| 2                  | 您对食堂饭菜品种的评价       |      |    |    |     |
| 3                  | 您对食堂环境卫生情况的评价     |      |    |    |     |
| 4                  | 您对食堂餐具卫生情况的评价     |      |    |    |     |
| 5                  | 您对食堂工作人员服务态度的评价   |      |    |    |     |
| 6                  | 您对食堂晚餐和节假日供餐情况的评价 |      |    |    |     |
| 您对食堂餐饮服务工作的总体评价    |                   |      |    |    |     |
| 说明：请在相应评价等级栏内填写“√” |                   |      |    |    |     |
| 您对食堂餐饮服务工作的意见建议：   |                   |      |    |    |     |

表 B.2 餐饮服务满意度调查问卷 (单位)

单位:

填表人：

联系方式:

| 调查项目               |                      | 评价等级 |    |    |     |
|--------------------|----------------------|------|----|----|-----|
|                    |                      | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 |
| 1                  | 贵单位对食堂服务时间是否满意       |      |    |    |     |
|                    | 贵单位对食堂饭菜品质口味是否满意     |      |    |    |     |
| 2                  | 贵单位对食堂饭菜品种是否满意       |      |    |    |     |
| 3                  | 贵单位对食堂环境卫生情况是否满意     |      |    |    |     |
| 4                  | 贵单位对食堂餐具卫生情况是否满意     |      |    |    |     |
| 5                  | 贵单位对食堂工作人员服务态度是否满意   |      |    |    |     |
| 6                  | 贵单位对食堂晚餐和节假日供餐情况是否满意 |      |    |    |     |
| 贵单位对食堂餐饮服务工作的总体评价  |                      |      |    |    |     |
| 说明：请在相应评价等级栏内填写“√” |                      |      |    |    |     |
| 贵单位对食堂餐饮服务工作的意见建议： |                      |      |    |    |     |

附 录 C  
(资料性)  
餐饮服务服务质量评价流程图

餐饮企业服务质量评价流程图见图C.1。

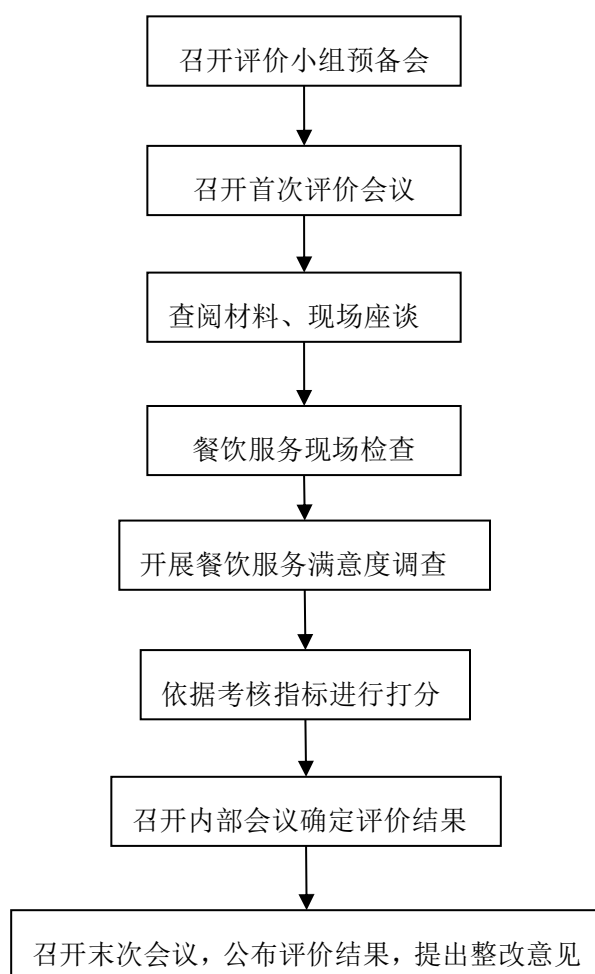


图 C.1 餐饮企业服务质量评价流程图

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
  - [2] 《中华人民共和国反食品浪费法》
  - [3] 《党政机关厉行节约反对浪费条例》（中发〔2013〕13 号）
  - [4] 《食品经营许可管理办法》（国家食品药品管理局令第17号）
-