

广东工业大学食堂管理考核实施办法（试行）

广工大后字〔2020〕1号

第一条 为提升学校食堂服务质量和安全水平，督促食堂严格执行《服务责任合同》，支持学生参与后勤实践管理，特制订本办法。

第二条 考核原则。日常考核与学期集中考核相结合，职能部门考核与师生考核相结合。

第三条 考核评分

（一）考核组由学生组和职能部门组组成，学生组由校学生会与研究生会组织，成绩占总权重 40%；职能部门组由后勤管理处组织，学生工作处、校医院参加，成绩占总权重 60%。考核方式为：日常考核、学期集中考核、满意度调查。

（二）分值构成

表 1 考核分值构成

考核组	日常考核	学期集中考核	师生满意度	占年度考核百分比
学生组	100 分（40%）	100 分（30%）	100 分（30%）	40%
职能部门组	100 分（40%）	100 分（30%）	100 分（30%）	60%

（三）评分办法

表 2 考核评分办法

考核方式	评分办法
日常考核	按附件 1、4《食堂日常考核评分表》（分别为“学生组”用表、“职能部门组”用表）打分，结果取平均分。
学期集中考核	按附件 2、5《食堂集中考核评分表》（分别为“学生组”用表、“职能部门组”用表）打分，结果取平均分。
满意度调查	按附件 3《学校食堂满意度调查表》（“学生组”和“职能部门组”通用）进行调查，结果取平均分。以后如采用网络评价系统，按安全、公平、合理的原则取得调查结果。

（四）考核时间安排

表 3 考核时间安排

考核方式	考核时间
日常考核	每星期一次（寒暑假及法定节假日除外）
学期集中考核	每年 5 月、11 月任选 1 天
满意度调查	每学期一次，每年 5 月、11 月前完成

（五）考核结果的取得

学生组的考核结果，由校学生会、研究生会根据《考核分值构成》（表1）按权重计算出各食堂最后得分，制作《食堂年度考核结果通知书》，经负责人签名后，在每年的5月下旬、11月下旬报后勤管理处膳食办公室。

职能部门组的考核结果，由后勤管理处膳食办公室根据《考核分值构成》（表1）按权重计算出各食堂得分。

在综合学生组、职能部门组的成绩后，后勤管理处膳食办公室制作《食堂年度考核结果通知书》，报财务处备案。

第四条 考核等级确定

考核等级分为优秀、良好、合格、不合格四档，根据考核得分确定。

表4 考核等级

考核等级	考核得分
优秀	考核得分 ≥ 90 分
良好	$90 >$ 考核得分 ≥ 80 分
合格	$80 >$ 考核得分 ≥ 70 分
不合格	考核得分 < 70 分

第五条 特殊情况处理。考核年度内有下列情况，不得评为“优秀”等级：

- （一）发生食品安全事件
- （二）存在严重违反合同行为，经营管理不当，影响安全稳定
- （三）受到食品、卫生、安全等方面的政府行政处罚

第六条 本办法由后勤管理处负责解释，自发文之日起执行。原《广东工业大学食堂管理考核办法（试行）》（广工大规字〔2016〕6号）同时废止。

附件 1. 食堂日常考核评分表（学生组）

2. 食堂集中考核评分表（学生组）

3. 学校食堂满意度调查表（通用）

4. 食堂日常考核评分表（职能部门组）

5. 食堂集中考核评分表（职能部门组）

附件 1

食堂日常考核评分表（学生组）

被考核食堂：

考核人签名：

日期： 年 月 日

项目	检查内容	评分规则	分值	扣分	扣分原因(可写代码)	得分
卫生安全 (50 分)	售卖场地的干净消毒情况	1. 积水、污物明显，一处扣 1 分 2. 未消毒，一单扣 1 分	5			
	食材保鲜情况	1. 未按要求放入冷藏设施，一单扣 1 分 2. 不新鲜、有异味，一单扣 4 分 3. 变质腐烂，一单扣 20 分	25			
	餐具清洗、消毒情况	1. 发现一宗污物扣 1 分 2. 发现一宗未消毒扣 2 分	10			
	饭菜存在异物情况	发现一起扣 2 分	10			
食品性价比 (30 分)	食品价格、份量、品质综合情况	1. 没有明码标价，一品种一次扣 1 分；2. 食品价格有调整但未出公告，一品种一次扣 1 分；3. 价格牌摆放不明晰或者未摆放，一品种一次扣 1 分；4. 在售食品明显偏离市场情况，一品种一次扣 1 分；5. 有 3 名及以上学生反映同一时段同一食品性价比不合理，一宗扣 1 分；6. 高、中、低价菜式品种比例为 3:4:3，低价菜在每个正餐的高峰时段必须保证在 10 个品种以上，违规一起，扣 1 分	30			
就餐体验 (20 分)	员工上岗时注意个人卫生，不抽烟，工衣、工号牌、工帽、手套、口罩穿戴齐全、整洁	违反规定，一人一项扣 1 分	4			

项目	检查内容	评分规则	分值	扣分	扣分原因(可写代码)	得分
	工作人员文明用语、热情服务	1. 现场发现有冷漠、怠慢和非文明用语情况，一宗扣 1 分；2. 有投诉不文明情况，查证属实，一宗扣 1 分	4			
	室内环境卫生整洁、通风透气，地板干净，无油污、垃圾、异味臭味、水渍或积水	1. 发现一起脏臭情况，扣 1 分；2. 长期有积水，一处一次扣 1 分	4			
	桌椅干净整齐，配售台无残渣剩菜	发现一起脏乱情况，扣 1 分	4			
	墙壁、天花板、风扇、空调无灰尘或蜘蛛网	发现一起脏乱情况，扣 1 分	4			
分 总			100			

附件 2

食堂集中考核评分表（学生组）

被考核食堂： 考核人签名： 日期：

年 月 日

项目	检查内容	评分规则	分值	扣分	扣分原因 (可写代码)	得分
生产安全 (40 分)	售卖场地的干净消毒情况	1. 积水、污物明显，一处扣 1 分 2. 未消毒，一单扣 1 分	5			
	食材保鲜情况	1. 未按要求放入冷藏设施，一单扣 1 分 2. 不新鲜、有异味，一单扣 5 分 3. 变质腐烂，一单扣 15 分	15			
	餐具清洗、消毒情况	1. 发现一宗污物扣 1 分； 2. 发现一宗未消毒扣 2 分	10			
	饭菜存在异物情况	有异物，发现一单扣 1 分	10			
食品性价比 (30 分)	食品价格、份量、品质综合情况	1. 没有明码标价，一品种一次扣 1 分；2. 食品价格有调整但未出公告，一品种一次扣 1 分；3. 价格牌摆放不明晰或者未摆放，一品种一次扣 1 分；4. 发现一宗食品明显偏离市场情况，扣 1 分；5. 有 3 名及以上学生反映同一时段同一食品性价比不合理，一宗扣 1 分；6. 高、中、低价菜式品种比例为 3:4:3，低价菜在每个正餐的高峰时段必须保证在 10 个品种以上，违规一起，扣 1 分	30			
就餐体验 (15 分)	员工上岗时注意个人卫生，不抽烟，工衣、工号牌、工帽、手套、口罩穿戴齐全、整洁	违反规定，一人一项扣 1 分	3			
	室内环境卫生整洁、通风透气，地板干净，无油污、垃圾、异味臭味、水渍或积水	1. 发现一宗脏臭情况，扣 1 分 2. 发现一宗积水情况，扣 1 分	5			
	桌椅干净整齐，配售台残渣剩菜清理情况	发现一宗脏乱情况，扣 1 分	2			

项目	检查内容	评分规则	分值	扣分	扣分原因 (可写代码)	得分
	墙壁、天花板、风扇、空调的灰尘或蜘蛛网清理情况	发现一宗脏乱情况，扣 1 分	5			
文化建设 与活动管理 (15 分)	支持学生开展文化活动情况	无正当理由，拒绝支持，一次扣 1 分	2			
	提供勤工助学岗位情况	无正当理由，拒绝提供一人/次，扣 1 分	2			
	未经后勤监管部门审批，进行第三方的商业广告宣传	无正当理由，一次扣 2 分	2			
	在餐桌、墙壁、楼梯口、柱子、舞台、电子屏幕等人流量大的视野所及的地方进行第三方商业广告宣传	无正当理由，未经审批，一次扣 1 分	1			
	举行与本食堂餐饮经营无关的活动，未经食堂监管职能部门审批	无正当理由，一次扣 2 分	2			
	未拒绝、阻止、报告第三方的商业活动	无正当理由，一次扣 2 分	2			
	在本食堂组织的活动、进行宣传，违反国家法律法规、学校规章制度或社会公序良俗	一次扣 2 分	2			
	学生-经理交流群情况良好	对学生合理诉求不积极回应，推诿、拖延，且无正当理由不处理，受到投诉，一单扣 1 分	2			
总分			100			

附件 3

学校食堂满意度调查表

尊敬的老师/同学：

您好！校食堂考核组正在对食堂进行
年 ☐上/☐下 学期满意度调查，为学校改进餐饮服务做参考，可能会耽搁您一些时间，希望您能谅解，多谢配合！

调查人姓名：

组别： ☐学生会☐研究生会☐职能部门

所在学院/部门：

调查对象姓名：

所在学院/部门：

调查时间： 年 月 日

序号	项目	评价等级	等级选择（打√）	得分
1	食品卫生	满意		
		基本满意		
		不满意		
2	就餐环境	满意		
		基本满意		
		不满意		
3	饭菜质量	满意		
		基本满意		
		不满意		
4	饭菜品种	满意		
		基本满意		
		不满意		
5	饭菜价格	满意		
		基本满意		
		不满意		

备注：

1. 本问卷总分为100分。
2. 每个项目满分为20分，评价等级为“满意”得20分，“基本满意”得15分，“不满意”不得分。
3. 调查对象为食堂所在校区师生，人员随机选取，每学期参与的调查对象占本校区学生人数 1%以上且不少于 100 人，最后得分为平均分。调查人员请在方框内勾选考核学期、本人组别。

附件 4

食堂日常考核评分表（职能部门组）

被考核食堂：

考核人签名： 日期： 年 月 日

序号	项目	内容	分值	评分规则	扣分	扣分原因	得分
1	原材料的采购与贮存管理（18分）	采购	4	1. 食材不卫生，一单扣 1 分；2. 索证不齐全，一单扣 1 分			
			3	1. 标识不清，一单扣 1 分；2 生熟混放，一单扣 1 分；3. 熟食品未按规定存放，一单扣 1 分			
		库房	3	未按规定摆放，一单扣 1 分			
			8	发现变质、过期食材，一单扣 8 分			
2	卫生管理（18分）	环境卫生	4	1、存在脏乱情况，一处扣 1 分；2. 相关设备缺损失效，一单扣 1 分			
			3	1. 一处脏乱扣 1 分；2. 刀具不按要求配置、摆放，一单扣 1 分			
			3	1. 堵塞，有积水，一处扣 1 分；2. 有异味，一单扣 1 分			
		餐	4	1. 餐具污脏，一起扣 1			

序号	项目	内容	分值	评分规则	扣分	扣分原因	得分
		具	消毒率 100%；消毒柜运行正常		分；2. 消毒、消毒设施不合格，一宗扣 1 分		
		员工	员工上岗不得抽烟，工衣、工帽、工鞋、工号卡整洁，售卖时戴口罩、一次性手套	4	违反规定，一单扣 1 分		
3	食品质量（18 分）	熟食	加工符合卫生安全要求	4	违反规定，一起扣 1 分		
		留样	每餐次留样 48 小时，每个品种 125 克，留样记录完整、备查	3	违反规定，一单扣 1 分		
		售卖	不得存放、销售变质变味食品	8	违反规定，一起扣 8 分		
			荤素配炒菜品，荤菜比例搭配合理	3	违反规定，一起扣 1 分		
4	就餐体验（14 分）	售卖品种明码标价，大众伙食为主，高中低价菜比例合理	7	违反规定，一起扣 1 分			
		员工服务形象佳，态度热情	7	违反规定，一人/次扣 1 分			
5	安全管理（16 分）	“明厨亮灶”项目按相关管理规定实行	5	1. 未按规定建设，扣 5 分；2. 未按规定使用、管理，一宗扣 1 分			
		按要求配备有效消防设备，疏散通道畅通，标识清楚	6	1. 未按规定配备，一宗扣 2 分；2. 未按规定使用、管理，一宗扣 1 分			
		安全用电、燃气设备及其他生	5	未按要求，一次扣 1 分			

序号	项目	内容	分值	评分规则	扣分	扣分原因	得分
		产、安全设施安排专人每天检查，并有完整记录					
6	文化建设 (16分)	文化宣传管理	8	1. 食堂经营者未拒绝、阻止和报告第三方的广告宣传，在餐桌、墙壁、楼梯口、柱子、舞台、电子屏幕等人流大的视野所及的地方进行第三方商业广告宣传，一次扣2分 2. 食堂在各自经营业务范围内的广告宣传未经食堂监管职能部门审批，一次扣2分			
		活动管理	8	1. 食堂经营者未拒绝、阻止和报告第三方的商业活动，一次扣2分 2. 食堂在各自经营业务范围内的活动未经食堂监管职能部门审批，一次扣2分			
		食堂经营者在本食堂组织的活动、进行广告宣传，违反政策、法律法规、学校规章制度或社会公序良俗的，本项不得分。					
	得分合计 (100分)						
7							

附件 5

食堂集中考核评分表（职能部门组）

被考核食堂： 考核部门： 考核人签名： 日期： 年 月 日

项目	检查内容	分值	评分规则	扣分	扣分原因	得分
内部管理（65分）	完善索证制度，原材料采购必须做到有证有票（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）	10	违反规定，一起扣 1 分			
	厨房设施设备完好，管理到位。	15	破损明显，管理不到位，一起扣 1 分			
	建立食品卫生等安全档案，有完善的突发事件安全应急预案（如食物中毒、防火防盗、触电、突发疾病、人身伤害等）	10	1. 缺档案预案，一起扣 10 分；2. 档案、预案不完善、不适用，一起扣 2 分			
	配备高级食品安全管理员 1 名	5	未配备或不在岗，扣 5 分			
	配备食堂经理值班办公点	5	未配备或人员不在岗，扣 5 分			
	食堂各功能区按要求配备消防设施、器材，疏散通道畅通，标识清楚	10	1. 未配备，一单扣 1 分；2. 未按规定管理和使用，一单扣 1 分			
	员工定期参与食品卫生等安全知识学习培训，且培训有记录	10	组织学习培训一次，且有记录得 1 分，累计最多得 10 分；未培训或无记录，不得分			
食堂与其他部门联系情况（15分）	积极配合政府及学校的管理	4	无正当理由拒绝配合一次，扣 2 分			
	积极、及时回复师生的建议与投诉	5	1. 不在合理期限内回复，一次扣 1 分；2. 敷衍回复，一次扣 1 分			
	积极配合学校相关职能部门开展各类教育活动、主题宣传	6	无正当理由拒绝配合一次，扣 2 分			
门前三包（20分）	门前市容整洁，无乱设摊点、乱搭建、乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为	5	脏乱一处，扣 1 分			
	门前环境卫生整洁，无裸露垃圾、污水，无污染、无渣土，无蚊蝇孳生地	10	脏乱一处，扣 1 分			
	门前责任区内的设施、设备和绿地卫生整洁等	5	破损、脏乱一处，扣 1 分			
得分合计（100分）						