

党政机关食堂服务质量评价与改进规范

The service quality evaluation and improvement specifications of Party and
government canteens

2023 - 05 - 30 发布

2023 - 07 - 01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价组织	1
6 评价对象	1
7 评价频次	1
8 评价内容	2
9 评价程序	3
10 服务质量改进	4
附录 A（资料性） 党政机关食堂满意度调查表	5

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。

本文件由天津市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：天津市机关后勤事务服务中心、天津市标准化研究院、天津市疾病预防控制中心。

本文件主要起草人：隋宇泽、黄立强、赵帅、刘文勇、刘磊、曾宪武、申娜娜、孙彩英。

党政机关食堂服务质量评价与改进规范

1 范围

本文件规定了党政机关食堂服务质量评价与改进规范的评价原则、评价组织、评价对象、评价内容、评价程序、服务质量改进等内容。

本文件适用于天津市党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位开展食堂服务质量评价与改进工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价原则

4.1 客观性

评价组织或评价人员应秉持公证的立场进行，应按照客观事实情况进行评审和评议。

4.2 全面性

评价应涉及食堂服务管理的各个方面，既不能有所疏漏，也不能以偏概全。

4.3 操作性

评价内容应实用，评价程序可行，指标要素可采集、可量化，便于操作。

5 评价组织

党政机关食堂内部管理部门或第三方机构。

6 评价对象

党政机关食堂。

7 评价频次

每半年不少于一次。

8 评价内容

评价内容主要包括党政机关食堂的制度建设、安全管理、菜品质量、服务质量、环境卫生等几个方面，具体见《食堂服务质量评价表》（表1）。

表1 食堂服务质量评价表

序号	评价类别	指标名称	具体内容	评价方法	评价得分
1	管理指标 (10分)	相关制度建设(5分)	a)工作人员岗位职责、操作规范、培训制度、年度工作计划、自我监督考核机制；安全制度、卫生制度、服务质量管理标准、节能降耗、文化建设等规章制度是否完善健全。 b)相关制度是否上墙。	资料检查和现场检查。	
2		日常管理(5分)	内部的监督管理是否按照相关规定有效执行。	现场抽查工作人员。	
3	安全指标 (24分)	食品安全(10分)	食品原材料的采购验收情况是否规范。	查看食品原材料的入库查验记录表。	
4			食品原材料的储存管理情况是否规范。	库房现场查看库房材料的分类摆放情况，检查原材料质量。	
5			食品添加剂的管理是否符合规定。	现场查看食品添加剂的采购记录、保存记录、使用记录等。	
6			食品加工过程的安全管理是否符合规定。	查看日常巡查记录，现场查看操作过程。	
7			食品留样情况是否符合规定。	查看食品留样记录表，现场检验留样食品的情况。	
8		设备安全(4分)	设备配备、维修情况。	查看相关设施设备的配备、维修养护记录表。	
9			设备使用情况。	现场检查设备摆放、安装是否规范，是否有空转现象。	
10		操作安全(4分)	设施设备的操作情况。	检查关键设施设备的操作规程是否上墙。现场检查操作人员操作情况。	
11			食品加工过程和清洗消毒操作是否按照规范进行。	现场检查操作人员操作情况。	
12		消防安全(6分)	消防设施设备的配备是否完备有效。	现场检查。	
13			消防通道是否畅通、标志标识是否完善。	现场检查。	
14			消防应急预案是否定期演练。	检查资料痕迹。	
15		食品卫生(6分)	肉类、水产、蔬菜是否分池清洗，水池是否有明显标识。	现场检查。	
16			原料、半成品、成品是否分开存放，无交叉污染；生熟容器、用具是否有明显的区分标识，且分区域存放。	现场检查。	
17	食品加工操作是否在相应的专间或专用区域进行，专间或专用区域是否进行定期消毒。		检查资料痕迹。		
18	卫生指标 (28分)	食堂卫生(12分)	食堂布局是否合理，周边是否有污染源。	现场检查，食堂周边有无污染源，原料存储、初加工、烹调、备餐、清洗消毒等专用场所是否相对独立，是否按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。	
19			是否设置独立隔间、区域或设施，存放清洁工具和洗消用品等。	现场检查。	
20			食堂内所有区域环境是否干净整洁，无蜘蛛网、霉斑、积垢。	现场检查，是否有卫生死角。是否有定期清扫消毒记录。	
21			是否有相应的灭蝇虫鼠措施，是否定期进行消杀。	检查相关记录痕迹，现场检查。	

表 1 食堂服务质量评价表（续）

序号	考核类别	指标名称	具体内容	评价方法	评价得分
22			加工设备、用具是否定期清洗消毒，保持干净，并有明显标识。	现场检查。	
23			废弃物是否及时清理。	现场检查后厨垃圾桶，排水沟是否畅通。	
24		餐厅卫生 (4分)	餐厅地面、餐台、桌椅的卫生情况。	日常检查记录、环境卫生满意度抽样调查情况以及满意度调查情况（附录A）。	
25			餐具柜、餐饮具、调味品的卫生情况。	日常检查记录、环境卫生满意度抽样调查情况以及满意度调查情况（附录A）。	
26		人员卫生 (6分)	从业人员的身体健康情况。	现场检查从业人员的健康证以及晨检记录。	
27			从业人员的着装、卫生情况。	从业人员穿戴工作服是否整洁，是否按规定洗手消毒等。	
28			私人物品的存放是否符合规定。	现场检查。	
29		服务指标	饭菜质量 (10分)	饭菜是否色香味俱全，符合用餐人员的就餐需求。饭菜的温度是否适宜、补充是否及时。	现场进行满意度调查，见附录A。
30	20 分)	人员服务 (10分)	人员的服务态度、服务效率、服务行为等是否符合要求。	现场进行满意度调查，见附录A。	
31	厉行节约指标（5分）		检查是否存在因设备使用不当、餐饮质量差等原因造成的浪费行为； 检查是否有相应的厉行节约、节能降耗的措施和执行情况。	检查相关记录痕迹、现场检查。	
32	文化建设指标（3分）		检查是否有文化建设的措施或活动。	检查相关记录痕迹、现场检查。	
33	外部 评价 指标 (8 分)	就餐人员 满意度调 查（4分）	检查满意度调查的内容、范围、频次等。	检查满意度调查表的设计、以及检查相关记录痕迹，现场满意度抽查。	
34		就餐人员 投诉（4 分）	检查投诉以及投诉处理情况。	检查相关记录痕迹。	
35	其他有利于食堂 创新管理的做法 或措施（2分）				
总分					

9 评价程序

9.1 评价准备

成立评价工作组，制定评估方案，明确职责分工、实施步骤、时间进度安排等。

9.2 评价实施

根据《食堂服务质量评价表》（见表1），实地查看机关食堂运行管理情况，现场查阅相关文件资料，并结合日巡查、周点评、月考核、季度评估、满意度调查等的情况，全面了解机关食堂的服务和管理情况，综合评价。

9.3 评价结论

评价工作按百分制进行量化打分（见表1），根据评分结果确定优秀、良好、合格、不合格四个等级。评价得分90分（含）以上为优秀，80分（含）以上90分以下为良好，70分（含）以上80分以下为合格，70分以下为不合格。

9.4 评价报告

评价报告一般应包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各指标评价得分、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

10 服务质量改进

10.1 承包经营单位应根据评价结果，制定有针对性的改进措施，并限时落实整改到位。并建立长效机制，防止已经改进的事项发生反弹。

10.2 党政机关食堂的服务质量评价工作纳入年度目标考核。

10.3 党政机关食堂管理部门应建立跟踪复查机制，实时公开和反馈复查情况信息。

10.4 承包经营单位应通过不断改进服务方式、丰富服务内容、拓展服务领域、创新服务机制等，增强服务质量评价的针对性和时效性，切实提升食堂的服务质量水平。

附 录 A
(资料性)
党政机关食堂满意度调查表

表A.1给出了党政机关食堂满意度调查表。

表A.1 党政机关食堂满意度调查表

评价项目	评价内容	评价标准	非常满意	满意	基本满意	不满意
菜品质量	菜谱制定	您对食堂菜肴的花样更新是否满意				
		您对食堂菜谱执行情况是否满意				
	菜品形态	您对菜肴的外观及搭配是否满意				
		您对食堂饭菜新鲜度如何评价				
		您对菜肴的份量是否满意				
	菜品营养和味道	您认为主副食的营养搭配是否合理				
		您对菜肴的味道是否满意				
		您对食堂早餐供应的品种和数量是否满意				
		您对食堂午餐供应的品种和数量是否满意				
		您对食堂晚餐供应的品种和数量是否满意				
其他方面						
服务质量	服务人员仪容仪表	您认为服务人员的仪容仪表、着装是否规范				
	服务态度	您对服务人员的服务态度是否满意				
	服务语言	您对服务人员的服务语言是否满意				
	服务效率	您对服务人员的服务效率是否满意				
	服务项目	您对食堂服务项目的设置和实施是否满意				
	服务保障	您对菜肴的保温措施是否满意				
	其他方面					
环境卫生	餐厅环境卫生	您认为食堂的就餐环境如何				
		您认为就餐区的清洁情况如何				
		您认为明厨亮灶信息公开情况做的如何				
	食品卫生	您对食堂食品卫生情况是否满意				
餐饮具卫生	您认为食堂的餐饮具清洗、消毒情况如何					

表A.1 党政机关食堂满意度调查表（续）

评价项目	评价内容	评价标准	非常满意	满意	基本满意	不满意
	服务人员卫生	您认为食堂工作人员的个人卫生如何				
	其他方面					
综合评价	请您对食堂管理情况（菜品质量、服务质量、环境卫生及其他）做出综合评价					
意见和建议						