

# 采购需求

## 一. 项目概述

中国共产党泸州市委员会党校新校区建设项目，位于泸州市纳溪区第二医教园区内，总用地面积 160 亩，总建筑面积约 8.77 万 m<sup>2</sup>。其中主体班招待所 13404.43 m<sup>2</sup>，346 个单间，1 个无障碍房间，10 个套房，7 个公共活动室、6 个管理员用房，1 个洗衣房，6 个布草间，可容纳 357 人住宿；食堂一楼面积约 1370 m<sup>2</sup>，大厅餐桌能容纳约 400 人同时就餐。其中食堂二楼面积约 1440 m<sup>2</sup>，大厅桌餐能容纳 330 人同时就餐，包间 6 个，能容纳 76 人就餐；对外培训招待所（2 幢）12105 m<sup>2</sup>，共有 96 个标准间，186 个单间，10 个公共活动室、12 个管理员用房，2 个洗衣房，12 个布草间，2 个总台房间，可容纳 378 人住宿。拟采购全方位服务管理公司 1 家，为中国共产党泸州市委员会党校新校区餐厅提供自助餐等餐饮服务和招待所提供酒店服务、设施维护、客房保洁、会务服务等。

## 二. 项目清单

项目编号：N5105012023000171

序号	服务名称	服务期限	备注
1	食堂及招待所劳务服务	365 日	

## 三. 采购项目服务要求：（实质性要求）

### （一）客房服务

#### 1. 服务范围

1.1 总台服务：负责学员和接待客人的住房安排及问询、接待、办理入住及退房等相关工作。

1.2 客房服务：主体班招待所1幢，对外培训招待所2幢，共96个标准间，532个单间，1个无障碍房间，10个套房，17个公共活动室、18个管理员用房，3个洗衣房，18个布草间，2个总台房间，可容纳735人住宿。

1.3 保洁服务：楼内总台、客房、公共活动室、楼道等区域保洁。

1.4 会务服务：提供会议过程中所相关的服务。

1.5 完成采购人临时交办的其他服务工作任务。

#### 2. 服务内容

2.1 客房接待、日常服务和管理（含前台，前厅接待，住宿，结算服务，话务台管理等）。

2.2 招待所的日常保洁、设备设施的日常管理和维护。

2.3 招待所固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等日常管理。

2.4 招待所公共秩序维护、消防安全防范等事项的日常管理服务(包括防火、防盗、防泄密及其他紧急情况的处理)。

2.5 招待所家具、地毯、地板等保养。

2.6 为采购人提供设备用品采购计划和甄选意见。

2.7 完成采购人临时交办的其他工作任务。

### **3. 服务要求**

3.1 结合采购人工作特点,确保采购人的客房运转有序、顺畅、周到、安全。

3.2 按照国家、省、市(自治区)等相关法规与技术标准、行业规范要求,提供优质、规范、高效的酒店式服务与管理,并控制能耗、物耗。

3.3 管理服务水平要求达到酒店星级评定服务标准,学员综合考评满意率要达到90%以上,单项满意率要达到80%以上。

3.4 中标人要加强投入本项目服务人员的保密教育,严格遵守保密规定。

### **4. 服务标准**

#### **4.1 总台服务标准**

4.1.1 做好客房统筹安排工作。

4.1.2 学员报到时,服务人员要主动起立迎接学员并向学员问好,指引学员到签到处签到并领取学习资料和房卡(公务接待需要打印住宿安排表并拿到相应住宿楼栋,房卡由楼栋前台进行发放)。

4.1.3 学员领完房卡后,指引学员到所住宿的楼栋。

4.1.4 学员如需打印资料,服务总台可为学员提供设备,为学员提供打印服务。

4.1.5 各楼栋报退房时,及时查房。若有遗留物品,需及时通知学员本人;若房间内有遗损物品,需联系学员并告知赔偿费用;退房完毕后需及时到楼栋收回房卡,对房卡遗失或未交还的及时联系交还。

#### **4.2 客房接待标准**

4.2.1 客人到达前10分钟左右,迎宾员在进门的两侧站好,做好迎接客人准备。

4.2.2 根据学员手册,核对客人的身份信息,核对正确后才能发放房卡并登记。

4.2.3 客人办好入住后，指引客人至该房间。

4.2.4 接到有接待员（老师）通知行李统一到时，行李员要提前做好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。

4.2.5 客人入住房间后，服务员要主动巡查每层楼，并及时为客人提供服务。

4.2.6 做好客人退房工作，及时查房，查房要遵循“从左到右”或“从右到左”的原则，确保学员无遗留物品、房间物品齐全、设备设施完好无损，发现设施、设备被损坏或有学员遗留物品及客房物品（非易耗品）遗失时，必须立即报前台及主管处理。客人退房后及时做好卫生，保持能够随时入住新客人。

4.2.7 发现客房有问题，马上处理，不能处理的，要及时报修。

### 4.3 洗衣房服务标准

提供全自动洗衣服务。

### 4.4 卫生标准

序号	类别	服务内容	服务标准
1	综合 指标	虫害控制	楼内无虫害，随时跟踪检查，发现虫害及时安排处理。
		卫生 信誉度 等级	符合A级卫生标准要求。
		<b>房间</b>	
		房门	门锁转动灵活，大门开关灵活，无异响，可定位；门后有火警逃生指示图；防盗链安全牢固；门框清洁。
		衣柜	衣架齐全；衣柜门开关状况良好；衣柜挂衣杠及衣架无积尘；棉被干净，整齐。
		家具	家具清洁，台面光亮；沙发、座椅无纸片、指甲等小物品。家具每月至少保养1次。
		垃圾桶	桶内无垃圾；内外清洁。
		房间用品	文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。
		电器	所有电器状态完好，灯罩清洁。
		壁画	悬挂端正，无积尘。
		墙壁	墙壁干净，无破裂，无蜘蛛网。

序号	类别	服务内容	服务标准	
2	客房的使用和管理	天花板	无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。	
		窗、窗帘	窗玻璃光亮、清洁；窗锁关闭安全；厚、薄窗帘清洁及悬挂美观。	
		电话机	电话操作键正常，讯号灯正常；清洁卫生。	
		床	床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。	
		空调	温度适中；出风口清洁。	
		地板	每天至少保洁1次，每月至少保养1次；确保地面清洁无破损、顽渍；地边无积尘。	
		房内用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。	
		<b>卫生间</b>		
		镜子	无积尘、无污渍、无破裂。	
		马桶	盖板、座板、内外壁清洁；操作系统正常。	
		地面	清洁卫生，无毛发、无水渍。	
		洗脸盆及与淋浴	所有水龙头，开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。	
		天花板	无脱落、排风机正常、室内无异味。	
		用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。	
		<b>大厅、走道</b>		
		大厅玻璃门、玻璃幕墙	洁净、明亮，无手印和伤痕。	
		门框	干净、光洁、无污迹。	
		石材地面	无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。	
		垃圾桶	外表光洁、垃圾不超1/3。	
		楼梯	无污渍、无烟蒂、无垃圾。	

序号	类别	服务内容	服务标准	
3	辖区内公共区域、场所的环境卫生维护和保洁	扶栏	光洁、无污迹。	
		家具	牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养1次。	
		饰物	无积灰、色彩鲜艳。	
		指示设施	无污迹、无灰尘、无屏幕手印。	
		信息终端显示屏	无积灰、无污渍。	
		地垫	干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。	
		消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘。	
		木门、门框	光洁，无污迹、无灰尘。	
		照明设施	灯泡明亮、无积灰、罩干净。	
		地面保养	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保光洁、无污渍、无划痕。	
		天花板、风口	无污迹、无灰尘、无斑点。	
		楼内绿植	地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳。	
		明管道	无积尘、无挂物。	
		墙面	无蛛网、无污迹、无积灰。	
		金属框架清洁	无浮灰。	
		<b>洗手间</b>		
		地面	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保无垃圾、无污渍、无水迹。	
		洁具	光洁、无污渍、无水迹、无异味。	
		台面、面盆	光洁、无污渍、无水迹。	

序号	类别	服务内容	服务标准
		镜面、镜灯	光洁、无污渍、无水迹。
		小五金	光洁、无污渍、无锈斑。
		喷香机、纸架	光洁、无污渍、无水迹。
		污物筒	及时清理，污物量不超过2/3。
		隔断、内门	无污渍、无水迹、无划痕。
		吊顶、墙面	无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常。
		标识	光洁、无污渍、无划痕。
		<b>楼层</b>	
		地面（地砖）	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
		地面（地毯）	无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。
		收集垃圾	按时、无遗留。
		消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘。
		木门、门框	干净、无污渍、铰链不锈。
		地面保养	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保光洁、无污渍、无划痕。
		墙面	无污迹、无灰尘、无蜡痕。
		空调风口	无积灰、干净。
		壁画	无积灰、色彩鲜艳。
		照明	灯泡明亮、无积灰、灯罩干净。
		窗玻璃	洁净、明亮、无手印、无脏痕。

序号	类别	服务内容	服务标准
		<b>电梯</b>	
		轿厢及门套	无尘、无划痕、无垃圾。
		地面养护抛光	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
		轿厢地垫	洁净无污渍，更换及时。
		不锈钢	确保光亮、无油印、无污渍。
		<b>功能用房 (储藏间、活动室、布草间、洗消间等)</b>	
		地毯	干净、无污渍、无垃圾、无毛头。
		地面(地砖)	每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
		木地板	每月至少保养一次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
		家具	每月至少保养一次，确保牢固、干净、光洁、无污渍。
		照明设施	灯泡、灯罩干净、无灰尘。
		饰物	无积灰、色彩鲜艳。
		木门	光洁、无污迹、无灰尘。
		室内洗手间	光洁、明亮、无污渍、无异味。
		开水器、水壶、茶具等	洁净、无茶垢、无污渍。
		信息终端(考勤机)	干净、无积灰。
		玻璃窗	洁净、明亮、无手印、无脏痕。
		墙面、天花板	无灰尘、干净。

序号	类别	服务内容	服务标准
		储藏间、 活动室、 布草间、 洗消间等 功能房	功能布局、物品摆放有序，干净整洁，符合信誉等级A级卫生标准要求。

#### 5. 辖区内设施设备的使用管理及维护标准

- 5.1 规范使用服务范围内设备设施，使其正常运行。
- 5.2 确保管理服务范围内配套设备完好率达98%。
- 5.3 管理服务范围内巡检及报修及时率达到100%。
- 5.4 管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。
- 5.5 建立现场设备、设施台账，内容完整、更新、补充及时。
- 5.6 按计划做各类设施定期保养，保养计划实现率>98%。

#### 6. 辖区内资产、消耗品等的管理标准

- 6.1 固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。
- 6.2 建有各类资产、消耗品的进、出、存三级账，使用登记及时率和准确率达100%。

6.3 提倡节约观念，控制物资消耗。

6.4 按月、季度进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，完成率达100%。

#### 7. 辖区内公共秩序维护、消防安全防范事项的管理标准

- 7.1 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚，制度完善。
- 7.2 保持公共通道畅通无阻。
- 7.3 建立有安全防范制度和突发处理预案。
- 7.4 有效投诉率低于1%，有效投诉处理率达100%，投诉人签字满意率达95%以上。

7.5 管理服务范围内不发生火灾责任事故。

7.6 管理服务范围内不发生安全责任事故。

### (二) 餐饮服务

#### 1. 服务范围

食堂1楼、2楼餐厅共730余个餐位。



## **2. 服务内容**

2.1 按星级的标准,负责餐饮部管理服务范围内的服务管理工作,负责厨房、餐厅的运行和管理。

2.2 结合采购人定位,充分利用地域优势,打造自己的餐饮品牌,餐饮出品搭配合理。

2.3 做好一、二楼餐厅的清洁卫生和安全生产工作,确保服务质量。

2.4 做好一、二楼餐厅的设施设备(含布草、餐厨用具及设备、服务用具、家具设备等)的使用、清洁卫生、维护和保养。

2.5 负责一、二楼食材仓库、餐饮物资(含易耗品)仓库的管理。

2.6 负责配合采购人对采购的食材进行快速检测,并对快检室的设备设施进行维护保养。

2.7 负责制定各岗位的管理制度、服务规范和工作流程。

2.8 负责餐饮部员工的培训和管理。

2.9 负责提供食材、一楼和二楼餐厅物资(含易耗品)的使用计划。

2.10 负责提供餐饮部设备用品采购的甄选意见。

2.11 做好餐饮部各项工作记录、档案、资料的收集整理和管理。

2.12 配合相关业务主管部门的监督和检查。

2.13 接收并落实采购人下达的各项工作任务,并接受采购人的监督和检查。

2.14 完成采购人临时交办的其他工作任务。

## **3. 服务操作要求和标准**

### **3.1 原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理**

#### **3.1.1 原料采购**

3.1.1.1 配合采购人开展食材采购工作(选择食材投标人、对食材投标人的供货能力、供货品质、服务质量及食品安全状况等进行评价)。

3.1.1.2 提出采购计划及采购甄选意见。

3.1.1.3 结合采购人定位和地理优势,配合采购人开展市场调研,优先选用本地食材。

3.1.1.4 加强成本控制,配合采购人每月对使用的食材成本进行核算,向采购人提供相关数据及材料。

#### **3.1.2 进货查验**

3.1.2.1 配合采购人开展随货证明文件查验。

3.1.2.2 入库查验和记录

外观查验：预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。生鲜食品色泽、气味、分割等符合要求，具有正常的感官性状。食品标签标识符合相关要求。食品在保质期内。

记录：建立食品入库台账（含收集整理送货清单、录入食材仓库管理系统）。

3.1.2.3 温度查验

查验期间，尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。

### 3.1.3 原料贮存

3.1.3.1 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，做到防霉、防鼠、防虫、控制温度及湿度。

3.1.3.2 分隔或分离贮存不同类型的食品原料，不能存放有毒、有害物品及个人生活物品。

3.1.3.3 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

3.1.3.4 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。保存条件、保质期不明确的及开封后的，根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性地确定适宜的保存条件和保存期限。

3.1.3.5 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷藏库要保证冷凝管上不结霜。

3.1.3.6 冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

3.1.3.7 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。

3.1.3.8 对入库的食品做好检查工作，不符合要求的食品不得入库。

3.1.3.9 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

3.1.3.10 建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。

### 3.1.4 原料出库

建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。

## 3.2 加工制作

### 3.2.1 加工制作基本要求

3.2.1.1 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

3.2.1.2 加工制作食品过程中，必须采取下列措施，避免食品受到交叉污染：

3.2.1.2.1 不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；

3.2.1.2.2 接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；

3.2.1.2.3 食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；

3.2.1.2.4 不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；

3.2.1.2.5 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。

3.2.1.3 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：

3.2.1.3.1 使用非食品原料加工制作食品；

3.2.1.3.2 在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；

3.2.1.3.3 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；

3.2.1.3.4 使用超过保质期的食品、食品添加剂；

3.2.1.3.5 超范围、超限量使用食品添加剂；

3.2.1.3.6 使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；

3.2.1.3.7 使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；

3.2.1.3.8 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；

3.2.1.3.9 使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；

3.2.1.3.10 在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；

3.2.1.3.11 法律法规禁止的其他加工制作行为。

3.2.1.3.12 对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。

### 3.2.2 加工制作区域的使用

3.2.2.1 中央厨房的食品冷却、分装等要在专间内进行。

3.2.2.2 下列食品的加工制作要在专间内进行：生食类食品；裱花蛋糕；冷食类食品（c除外）。

3.2.2.3 下列加工制作既可在专间也可在专用操作区内进行：现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作；仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制直接食用的调味料。

3.2.2.4 备餐宜在专间内进行。

3.2.2.5 各专间、专用操作区要结合色标管理，有明显的标识，标明其用途。

### **3.2.3 粗加工制作与切配**

3.2.3.1 冷冻（藏）食品出库后，要及时加工制作。冷冻食品原料不宜反复解冻、冷冻。

3.2.3.2 宜使用冷藏解冻或冷水解冻方法进行解冻，解冻时合理防护，避免受到污染。使用微波解冻方法的，解冻后的食品原料要立即加工制作。

3.2.3.3 缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不要超过8℃。

3.2.3.4 食品原料必须洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。盛放或加工制作畜肉类原料、禽肉类原料及蛋类原料的工具和容器宜分开使用。

3.2.3.5 使用禽蛋前，要清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后要单独存放在暂存容器内，确认禽蛋未变质后再合并存放。

3.2.3.6 要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

### **3.2.4 成品加工制作**

#### **3.2.4.1 专间内加工制作**

3.2.4.1.1 专间内温度不得高于25℃。

3.2.4.1.2 每餐（或每次）使用专间前，必须对专间空气进行消毒。消毒方法要遵循消毒设施使用说明书要求。使用紫外线灯消毒的，必须在无人加工制作时开启紫外线灯30分钟以上并做好记录。

3.2.4.1.3 由专人加工制作，非专间加工制作人员不得擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员要更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

3.2.4.1.4 要使用专用的工具、容器、设备，使用前使用专用清洗消毒设施进行清洗消毒并保持清洁。

3.2.4.1.5 及时关闭专间的门和食品传递窗口。

3.2.4.1.6 蔬菜、水果等食品原料必须清洗处理干净后，方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具要去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。

3.2.4.1.7 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

3.2.4.1.8 加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果要当天加工制作、当天使用。蛋糕胚要存放在专用冷冻或冷藏设备中。打发好的奶油要尽快使用完毕。

3.2.4.1.9 加工制作好的成品要当餐供应。

3.2.4.1.10 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

### **3.2.4.2 专用操作区内加工制作**

3.2.4.2.1 由专人加工制作。加工制作人员必须穿戴专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

3.2.4.2.2 要使用专用的工具、容器、设备，使用前必须进行消毒，使用后洗净并保持清洁。

3.2.4.2.3 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

3.2.4.2.4 加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可食用。

3.2.4.2.5 加工制作好的成品要当餐供应。

3.2.4.2.6 现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

3.2.4.2.7 不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

### **3.2.4.3 烹饪区内加工制作**

3.2.4.3.1 一般要求：烹饪食品的温度和时间必须保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度要达到70℃以上。对特殊加工工艺，中心温度低于70℃的食品，必须严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。

盛放调味料的容器要保持清洁，使用后加盖存放，要标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。

要采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

3.2.4.3.2 油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。

与炸油直接接触的设备、工具内表面必须是耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。

油炸食品前，要减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过190℃。油量不足时，要及时添加新油。定期过滤再用油，去除食物残渣。使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

3.2.4.3.3 火锅类食品：不得重复使用火锅底料。使用醇基燃料（如酒精等）时，要在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，必须通风良好，防止一氧化碳中毒。

3.2.4.3.4 糕点类食品：使用烘焙包装用纸时，要考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不能使用有荧光增白剂的烘烤纸。使用自制蛋液的，要冷藏保存蛋液，防止蛋液变质。

3.2.4.3.5 自制饮品：加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，必须是预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。

煮沸生豆浆时，要将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态5分钟以上。

### **3.2.5 食品添加剂使用**

3.2.5.1 在技术上确有必要使用食品添加剂的，在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。

3.2.5.2 按照GB2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。

3.2.5.3 专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，要在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。

3.2.5.4 使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息要进行专册记录，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。

### **3.2.6 食品相关产品使用**

3.2.6.1 各类工具和容器要有明显的区分标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行标识。

3.2.6.2 工具、容器和设备，要使用不锈钢材料，不要使用木质材料。必须使用木质材料时，要避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不能使用塑料材料。

3.2.6.3 添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于20%的食品。

3.2.6.4 不得重复使用一次性用品。

### **3.2.7 高危易腐食品冷却**

3.2.7.1 需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。

3.2.7.2 要在清洁操作区内进行熟制成品的冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。

3.2.7.3 冷却时，可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备，使食品的中心温度在2小时内从60℃降至21℃，再经2小时或更短时间降至8℃。

### **3.2.8 食品再加热**

3.2.8.1 高危易腐食品熟制后，在8℃~60℃条件下存放2小时以上且未发生感官性状变化的，食用前要进行再加热。

3.2.8.2 再加热时，食品的中心温度要达到70℃以上。

### **3.2.9 食品留样**

3.2.9.1 中央厨房、集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐，每餐次的食品成品必须留样。其他接待用餐要根据供餐对象、供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定，进行食品成品留样。

3.2.9.2 要将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，

在专用冷藏设备中冷藏存放48小时以上。每个品种的留样量要满足检验检测需要，且不少于150g。

3.2.9.3 在盛放留样食品的容器上要标注留样食品名称、留样时间，或者标注与留样记录相对应的标识。

3.2.9.4 由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间、留样人员等。

### **3.3 供餐、用餐与配送**

#### **3.3.1 供餐**

3.3.1.1 分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。

3.3.1.2 加工制作围边、盘花等的材料必须符合食品安全要求，使用前要清洗消毒。

3.3.1.3 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的高危易腐食品，要在高于60℃或低于8℃的条件下存放。在8℃~60℃条件下存放超过2小时，且未发生感官性状变化的，要按要求再加热后方可供餐。

3.3.1.4 供餐过程中，要对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施（如升降笼、电梯、滑道等）的，要保持传递设施清洁。

3.3.1.5 供餐过程中，要使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。

#### **3.3.2 用餐服务**

3.3.2.1 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，要及时清洗消毒（一次性用品除外）。

3.3.2.2 就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。

##### **3.3.2.3 自助餐服务**

###### **3.3.2.3.1 餐前准备**

打开灯和空调，打开电视并调节好频道和音量。布菲炉接好热水，打开电源开关调节至最大温度；

备好格盘、餐夹、汤勺和公用羹（检查有无污渍或损坏，配套数量足够）。检查自助餐碟数量是否足够并插电加热（包括骨碟和水杯是否备足），加热定温，适时调节温度或关闭电源。检查桌椅板凳和自助餐台的卫生。检查纸巾和牙签是否够开餐使用。备好当餐所需饮料；



备好油盐酱醋和各类小菜；

检查餐台的菜品摆放是否合理（颜色搭配、荤素搭配），并分类摆放好菜卡，菜品搭配的调味酱汁配好；

备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；

门口迎宾准备开餐。

### 3.3.2.3.2 餐中服务

值台服务员勤巡台，及时清理餐台，保持卫生，菜品不够时及时补给，以保证学员正常取食；

根据用餐人数判断是否需要加菜，迎宾员要及时清点人数（如果人数来得已经差不多，菜品还剩余二分之一时就不再添加，实行光盘行动计划）；

包子点心和粥类的布菲炉要及时调节温度，以免温度过高造成面皮干硬口感不好，粥胆易糊干锅；

学员用餐结束后及时清理桌面，更换骨碟（用餐过程中根据情况再更换或补充）。

### 3.3.2.3.3 餐后收尾工作

及时关闭布菲炉电源并拔电，关闭电视。将所需要回收的菜品分类回收厨房；

清理餐台，把布菲炉中的水倒掉并擦拭干净；

脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用。

保持厕所的卫生，及时清理垃圾桶，补充纸巾和洗手液。清扫地面并拖地；

### 3.3.2.4 桌餐服务

#### 3.3.2.4.1 餐前准备服务

迎宾问候，引领宾客入座；

斟倒茶水。下席巾，撤筷套，上热毛巾；

问茶水，从主宾位开始顺时针斟倒茶水。

#### 3.3.2.4.2 上菜服务

宾客到齐后，征询接待员意见是否可以起菜，得到同意后方可上菜；

上餐前小吃或凉菜。（每上一道菜，先把菜放到转台上，报菜名，简单介绍菜品的特点，声音清晰洪亮）。10分钟内上齐凉菜；

上汤：从主宾位开始顺时针上汤，为客人将汤或羹分到碗中；

上菜时要先上冷菜再上热菜以保证菜品的温度（上菜原则：先冷后热、先菜后点心、先优质后一般、最后上水果，也可根据情况上餐前水果）；

检查菜单及台上的菜是否上齐，如有遗漏，要及时通知厨房，菜上齐后，需告知客人，视客人用餐情况是否需要增加菜品；

上菜的注意事项：（上菜五不上）热菜不热不上、菜不熟不上、量不够不上、颜色不对不上、不符合卫生要求不上。禁止越过宾客头上上菜。有菜上桌时，要礼貌提醒宾客注意，避免发生意外。上菜时要将最佳观赏面朝向宾客。鸡不献头、鸭不献尾、鱼不献脊（左头右尾）。上特色菜时要简单介绍菜品的原料、烹饪方法及特色。叉勺等餐用具不要在餐盘上刮出响声。分菜时动作要利落协调，在保证分菜质量的前提下，以最快的速度最短的时间完成分菜。跟上调味品，对要调味的菜要在分菜时及时跟上调味品。菜品过多不能摆放时可大碟换小碟，上菜撤菜要面向宾客。菜上齐后和宾客说明菜已上齐，请宾客慢用。

#### 3.3.2.4.3 巡台服务

上完菜后根据情况而定是否离开包厢。

服务过程中勤巡台，注意观察宾客用餐情况，随时添加茶水，勤收盘，勤换骨碟、烟灰缸，但绝不能在宾客进食时撤换（先撤后上，右撤右上）；若宾客把骨头或渣堆放在桌上，要用服务夹夹起，放在骨碟上拿走；若有汤渍等打翻，要先用香巾将汤渍清理干净，再为宾客换上干净的餐具和香巾，保持台面整洁；

注意事项：收空盘时，动作要轻，避免汤汁洒落在宾客身上，有相应的调味品和酱汁也要一并撤走；及时更换香巾、茶水、整理台面；餐中服务一般都遵循右上右撤的原则；在服务过程中尽可能地满足宾客的服务需求，若对某些问题不能确定前，不可随便地回答或答应宾客，需要报上级后再作决定。如发生意外能及时知晓并处理。烟缸不超过三个烟头更换，撤换时干净烟缸压住脏的撤下，再更换干净的。根据宾客用餐情况，如果宾客用餐时间较长可根据情况把菜品加热以食用。

#### 3.3.2.4.4 餐尾服务

上水果前要为每位宾客更换热毛巾；

上甜品时要征得宾客同意后撤走餐具，并跟上相应的餐具；

餐后，为宾客送上热茶。

#### 3.3.2.4.5 餐后服务

当宾客离开时，要主动拉椅，提醒宾客不要遗漏物品；

检查宾客是否有遗留物品；

检查各种物品的完好性。

#### 3.3.2.4.6 收尾工作

及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；

分类依次收捡餐用具：先收布草类的用品如热毛巾和口布等；其次收玻璃器皿，分类用杯框把杯子回收；瓷器餐具和不锈钢餐具要分开检放，以免两者碰撞造成损坏；最后捡菜碟；

收拾台面，把垃圾清理干净，将桌面擦拭干净，扫地、拖地，整理备餐间和卫生间；

把当餐所洗餐具用具回收到备餐间，擦干水渍并分类放好；

关闭所有电源及空调，关好门窗。

### 4. 检验检测要求

4.1 配合采购人，每天对采购的食材品质及数量进行检测。

### 5. 清洗消毒要求和标准

#### 5.1 餐用具清洗消毒

5.1.1 餐用具使用后要及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前要消毒。

5.1.2 清洗消毒方法参照《餐饮服务食品安全操作规范》推荐的方法。采用蒸汽等物理方法消毒，因材料、大小等原因无法采用的除外。

5.1.3 餐用具消毒设备（如自动消毒碗柜等）应连接电源，正常运转。定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态。采用化学消毒的，消毒液要现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。

5.1.4 从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前要更换手套。手套宜用颜色区分。

5.1.5 消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，必须符合GB14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。

5.1.6 清洗消毒后的餐用具要沥干、烘干。使用抹布擦干的，抹布必须专用，并经清洗消毒后方可使用。

5.1.7 不得重复使用一次性餐饮具。

## **5.2 餐用具保洁**

5.2.1 消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，要定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。

5.2.2 保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。

5.2.3 定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

## **5.4 洗涤剂消毒剂**

5.4.1 使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合GB14930.1《食品安全国家标准 洗涤剂》和GB14930.2《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。

5.4.2 严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。

## **6. 废弃物管理要求及标准**

### **6.1 废弃物存放容器与设施**

6.1.1 食品处理区内可能产生废弃物的区域，要设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。

6.1.2 废弃物存放容器要配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放容器的内壁光滑，易于清洁。

6.1.3 在餐饮服务场所外适宜地点，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施。

### **6.2 废弃物处置**

6.2.1 餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。

6.2.2 建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息。

## **7. 有害生物防治要求及标准**

### **7.1 基本要求**

7.1.1 有害生物防治要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

7.1.2 消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其滋生条件的防护措施符合要求并正常运行。

## **7.2 设施设备的使用与维护**

7.2.1 灭蝇灯：根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定灭蝇灯的安装位置和数量，并根据环境情况合理使用。

7.2.2 鼠类诱捕设施：餐饮服务场所内要使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。

7.2.3 防蝇帘及风幕机：使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘要覆盖整个门框，底部离地距离小于2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于2cm。使用风幕机的，风幕要完整覆盖出入通道。

7.2.4 定期对通风口、所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处、所有管、线穿越而产生的孔洞、地漏、线槽、配电箱（柜）、人员、货物进出通道等进行检查，确保封闭性良好，发现问题及时报修。

## **7.3 防制过程要求**

7.3.1 收取货物时，要检查运输工具和货物包装是否存在有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。

7.3.2 定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，要尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。

7.3.3 防制过程中要采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

## **7.4 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理**

7.4.1 选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，必须信息标签齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。

7.4.2 使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员要经过有害生物防治专业培训。

7.4.3 针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。

7.4.4 不得在食品处理区和就餐场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。要设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。

## **8. 食品安全管理要求**

### **8.1 设立食品安全管理机构和配备人员**

配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。

### **8.2 食品安全管理基本内容**

8.2.1 建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。

8.2.2 根据学校实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控，制定加工操作规程。

8.2.3 落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。

8.2.4 定期开展从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查，及时消除食品安全隐患。

8.2.5 依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。

8.2.6 依法报告、处置食品安全事故。

8.2.7 建立健全食品安全管理档案。

8.2.8 配合市场监督管理部门开展监督检查。

8.2.9 落实食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全标准规定的其他要求。

### **8.3 食品安全管理制度**

8.3.1 建立健全从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。

8.3.2 根据学校实际，建立如下食品安全管理制度：食品安全管理人员制度；从业人员培训考核制度；场所及设施设备（如卫生间、空调及通风设施、制冰机等）定期清洗消毒、维护、校验制度；食品添加剂使用制度；餐厨废弃物处置制度；有害生物防治制度。

8.3.3 定期修订完善各项食品安全管理制度，及时对从业人员进行培训考核，并督促其落实。

### **8.4 食品安全自查**

8.4.1 结合实际，全面分析服务过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。

8.4.2 根据食品安全法律法规，开展自查，及时发现并消除食品安全隐患，

防止发生食品安全事故。

8.4.3 食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。

8.4.3.1 制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。

8.4.3.2 定期自查：每周至少开展一次自查，定期自查的内容，要根据食品安全法律、法规、规章确定。

8.4.3.3 专项自查：获知食品安全风险信息后，要立即开展专项自查。专项自查的重点内容要根据食品安全风险信息确定。

对自查中发现的问题食品，必须停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，要根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。

## **8.5 投诉处置**

8.5.1 对学员、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。

8.5.2 接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时，要及时核实。经核实确有异常的，要及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

## **8.6 食品安全事故处置**

按照《泸州市委党校突发事件应急处置工作方案》进行妥善处理

8.6.1 发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。

8.6.2 发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。

8.6.3 发现有食品安全事故潜在风险，及发生食品安全事故的，要按规定报告。

## **9. 场所清洁管理要求及标准**

### **9.1 食品处理区清洁**

9.1.1 每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。

9.1.2 保持地面无垃圾、无积水、无油渍，工作台及洗涤盆无食物残渣及污物，每天完工或有时需要时，开展清洁。

9.1.3 墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每月至少清洁一次，或有时需要时及时清洁。

9.1.4 通风、排烟设施符合要求并正常运行。表面每周清洁一次，内部每年

2次以上。

9.1.5 排水沟无油污、无垃圾、无积水，每天完工或有需要时，开展清洁。

9.1.6 餐厨废弃物存放容器无食物残渣及污物，每天完工或有需要时清洁。

## 9.2 就餐区清洁

定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。就餐期间，要开启包间等就餐场所的排风装置，包间内无异味。

## 9.3 卫生间清洁

定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。开启卫生间的排风装置，卫生间内无异味。

## 9.4 餐厅整体环境清洁

9.4.1 地板、地砖地面干净完好，无垃圾、无水渍、无油迹。每天完工或有需要时，开展清洁。

9.4.2 天花板、墙面、墙角等处无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。

9.4.3 墙面艺术性挂件、装饰品光亮、完好无损、挂放端正、无灰尘、无污迹、无破损。

9.4.4 门窗玻璃干净完好，窗台及门柜无浮尘、窗帘无破洞、无脏迹、无脱钩。

9.4.5 窗台过道及公共区域的痰桶清洁干爽、无灰尘、无污迹，痰桶上无纸巾等杂物，无裸露垃圾、无烟头，周围无脏物。

9.4.6 餐厅标志、灯箱醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。

9.4.7 灯具、灯泡、空调完好有效、明亮无尘。

9.4.8 空调出风口干净清洁，无灰尘。

9.4.9 灭火器材清洁光亮，无灰尘。

9.4.10 餐厅内家具、冰箱、电话、电视、音响等设备完好有效、整洁干净、无灰尘、无污迹。

9.4.11 餐厅空气清新、无异味。

9.4.12 备餐间、工作间、杂物间物品摆放整齐有序，无异味、杂物，无裸露垃圾。

9.4.13 备餐柜干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。



## **9.5 餐具、布件、服务用具清洁**

9.5.1 餐具、杯具等要经过清洗消毒，消毒人员掌握基本消毒知识。

9.5.2 洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。

9.5.3 消毒池不能与其他水池混用。

9.5.4 餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。

9.5.5 瓷器餐具要保证无缺口、无裂缝、无污迹，清洁完好，保持光亮。

9.5.6 不锈钢餐具要保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。

9.5.7 玻璃器皿要保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。

9.5.8 台布、口布、小毛巾清洁完好、洗涤干净、熨烫平整、无污渍、无皱纹、无破洞。

9.5.9 服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。

9.5.10 菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。

## **9.6 家具设备清洁**

9.6.1 转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。

9.6.2 餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，每月进行日常保养一次，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。

9.6.3 备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。

9.6.4 餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。

9.6.5 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。

9.6.6 吧柜、酒架、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。

9.6.7 果汁机、毛巾柜等设备干净清洁，无残留汁液。

## **9.7 食品仓库清洁**

9.7.1 食品仓库：食品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，地面无垃圾，货架无污渍、无灰尘，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每个星期至少对食品库房进行一次清扫，每月至少进行一次消毒。

9.7.2 冷冻（藏）库：无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜。每周进行一次清洁。

## **10. 人员管理要求**

### **10.1 健康管理**

10.1.1 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配

菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒)的从业人员(包括新参加和临时参加工作的从业人员,下同)必须取得健康证明后方可上岗,并每年进行健康检查取得健康证明,必要时要进行临时健康检查。

10.1.2 食品安全管理人员必须每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员,要主动向食品安全管理人员等报告,暂停从事接触直接入口食品的工作,必要时进行临时健康检查,待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

10.1.3 手部有伤口的从业人员,使用的创可贴要颜色鲜明,并及时更换。佩戴一次性手套后,可从事非接触直接入口食品的工作。

10.1.4 患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员,不得从事接触直接入口食品的工作。

## **10.2 培训考核**

10.2.1 每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。

10.2.2 培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本单位的食品安全管理制度、加工制作规程等。

10.2.3 培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。

10.2.4 对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。

10.2.5 从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。

## **10.3 人员卫生**

10.3.1 个人卫生

10.3.2 从业人员必须保持良好的个人卫生。

10.3.3 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时,要穿清洁的工作服,不得披散头发,佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。

10.3.4 食品处理区内的从业人员不得化妆,要戴清洁的工作帽,工作帽要将头发全部遮盖住。

10.3.5 进入食品处理区的非加工制作人员,必须符合从业人员卫生要求。

10.4 口罩和手套

10.4.1 专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。

10.4.2 专用操作区内从事下列活动的从业人员要佩戴清洁的口罩：现榨果蔬汁加工制作；果蔬拼盘加工制作；加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制供直接食用的调味料；备餐。

10.4.3 专用操作区内从事其他加工制作的从业人员，要佩戴清洁的口罩。

10.4.4 其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。

10.4.5 如佩戴手套，佩戴前要对手部进行清洗消毒。手套要清洁、无破损，符合食品安全要求。手套使用过程中，要定时更换手套，出现重新洗手消毒的情形时，要在重新洗手消毒后更换手套。手套要存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。

### **10.5 手部清洗消毒**

10.5.1 从业人员在加工制作食品前，要洗净手部，手部清洗必须符合要求。

10.5.2 加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部：加工制作不同存在形式的食品前；清理环境卫生、接触化学物品或不洁物品（落地的食品、受到污染的工具容器和设备、餐厨废弃物、钱币、手机等）后；咳嗽、打喷嚏及擤鼻涕后。

10.5.3 使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污染手部的活动后，要重新洗净手部。

10.5.4 加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。

10.5.5 从事接触直接入口食品工作的从业人员，加工制作食品前要洗净手部并进行手部消毒，手部清洗消毒必须符合要求。加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部并消毒：接触非直接入口食品后；触摸头发、耳朵、鼻子、面部、口腔或身体其他部位后；出现要重新洗净手部的情形。

### **10.6 工作服管理要求**

10.6.1 工作服宜为白色或浅色，要定点存放，定期清洗更换。从事接触直接入口食品工作的从业人员，其工作服要每天清洗更换。

10.6.2 食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，要更换工作服。

10.6.3 工作服受到污染后，要及时更换。

10.6.4 待清洗的工作服不得存放在食品处理区。

10.6.5 清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服要有明显的颜色或标识区分。

10.6.6 专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。

## **11. 档案管理要求**

11.1 要求分类有序地保管档案、资料，保证各类档案、资料完整，并实行档案资料电子化，保证各类档案、资料便于查询。

### **11.2 工作记录**

11.2.1 根据食品安全法律、法规、规章要求，结合实际，如实记录有关信息。

11.2.2 必须记录以下信息：从业人员培训考核、进货查验、原料出入库、食品添加剂采购与使用、检验检测、食品安全自查、食品召回、投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用等。

11.2.3 制定各项记录表格，表格的项目齐全，可操作。填写的表格清晰完整，由执行操作人员和内部检查人员签字。

11.2.4 各岗位负责人要督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员必须每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。

11.2.5 进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限为2年。

### **11.3 文件管理**

制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。

## **12. 仓库管理要求及标准**

12.1 设置二级食材仓库、物资（含易耗品）仓库。

12.2 指定专人负责，建立物品入库、出库、盘点等台账。实行记录台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。

12.3 每个星期至少对食品库房进行一次清扫，保持食品库房卫生整洁，每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。

12.4 按月、季度做好物资消耗统计、报损及仓库盘点工作。

## **13. 采购管理要求**

13.1 根据餐厅需求，制定食材采购计划，并做好档案记录备查。

13.2 工作有计划性和前瞻性，根据实际需求，制定年度易耗品采购计划，零星采购每个月不能超过一次。酒精、煤气等易燃易爆物品，需做好年度计划，一次申请，分批配送。

13.3 加强成本控制，采购计划要根据实际需求，做好预算，采购理由充足、数量合理。

### **（三） 人员要求和岗位设置**

#### **1. 人员要求**

1.1 中标人必须根据采购人服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

1.2 中标人须对管理和服务人员进行考勤管理、每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据，中标人须如实提供。

1.3 中标人配置的管理和服务人员必须遵守宪法和法律，无违法犯罪记录。

1.4 中标人配置的管理与服务人员必须接受过酒店管理与服务的相关专业技能培训并能熟练掌握。管理人员还须取得相应的执业资格证书，专业岗位人员须取得相应职业技能资格证书，熟悉采购人的基本情况，熟练操作和正确使用与工作相关专用设备。管理负责人和其他管理人员不能在本项目外兼职。

1.5 中标人配置的管理和服务人员必须提供由卫生防疫部门认可的健康证明。

1.6 所有管理和服务人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。管理人员具有良好的职业操守、综合素质、管理能力和专业技能，有在星级酒店内任职3年以上经历，工作业绩表现优秀。

1.7 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中须保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

1.8 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中必须严格执行相应岗位的服务标准，并以此作为考评内容的一部分。

1.9 中标人配置的管理与服务人员须按规定统一着装，服装整齐清洁，仪容仪表整洁端庄，行为举止规范得体。

1.10 中标人配置的管理与服务人员应及时、认真做好工作日记、交接班、

接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

1.11 中标人配置的管理人员的请销假制度按照采购人的请销假制度执行。

1.12 派驻人员与入职标准要符合岗位设置要求，人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

## 2. 岗位配置

2.1 中标人要根据不同服务项目配置专门力量，合理设置岗位，配置强有力的管理人员和服务人员。派驻团队总人数（包括管理人员） $\geq 94$ 人，其中主要管理人员（主管及以上） $\leq 9$ 人，须采购人审核同意后方可上岗。

2.2 采购人如有重大接待或会议等活动时，中标人必须从公司（单位）增加相应的专业人员为采购人提供无偿服务，以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。

具体岗位入职要求如下：

类别	项目	人员数	类别	项目	人员数
食堂一楼	项目经理	$\geq 1$	主体班招待所	客房经理	$\geq 1$
	综合管理员	$\geq 1$		客房主管	$\geq 2$
	厨师长	$\geq 1$		前台主管	$\geq 1$
	炉头厨师	$\geq 2$		前台服务员	$\geq 3$
	墩子	$\geq 3$		客房服务员	$\geq 16$
	凉菜厨师	$\geq 1$		财务人员	$\geq 1$
	白案厨师	$\geq 1$		综合维修工	$\geq 2$
	蒸菜厨师	$\geq 1$			
	洗碗工	$\geq 2$			
	勤杂工	$\geq 3$			
	服务人员	$\geq 7$			
	传菜员	$\geq 2$			
库管	$\geq 1$				

类别	项目	人员数	类别	项目	人员数
食堂二	综合管理员	$\geq 1$	对外招待	客房主管	$\geq 2$
	总厨助理	$\geq 1$		前台服务员	$\geq 4$
	炉头厨师	$\geq 2$		客房服务员	$\geq 16$
	墩子	$\geq 2$		综合维修工	$\geq 2$
	凉菜厨师	$\geq 1$			

楼	白案厨师	≥1	所		
	蒸菜厨师	≥1			
	洗碗工	≥2			
	勤杂工	≥1			
	服务人员	≥4			
	传菜员	≥2			

附件

## 泸州市委党校新校区运行服务外包人员考核办法

为规范学校新校区运行服务管理工作，客观评价中标人的服务质量，确保为学校各项工作的顺利开展提供坚强的后勤保障，结合学校实际，特制定本办法。

### 一、考核组成员

组 长：财务后勤科负责人

副组长：工作联系部门相关领导

成 员：5-7 人组成，从学校各部门抽调组成。

### 二、考核时间

每月考核 1 次，具体时间根据工作情况安排。

### 三、考核对象

中标人

### 四、考核内容及标准

详见附件

### 五、考核方式

1. 日常监督考评（满分 50 分）。由各监管部门派专人进行监管，由监管人员进行评分，每月将每次评分情况进行汇总，汇总得出的平均分为当月的日常监督考评得分。

2. 学员满意度测评（满分 15 分）。每月向学员发放一次满意度测评表，由学员进行评分。

3. 教职工满意度测评（满分 15 分）。每月向教职工发放一次满意度测评表，由教职工进行评分。

4. 考评小组考核评分（满分 20 分）。由学校抽调 5-7 人组成考评小组成员，每月对中标人服务的专业化规范化水平、组织协调能力、执行力、完成任务效果等情况进行评分。

5. 根据日常监督考评、学员满意度测评、教职工满意度测评、考评小组考核评分情况得

出当月的综合得分。

#### 六、考核结果的使用

根据综合得分情况扣减履约保证金，所扣履约保证金不予退回，具体如下：

1. 综合得分 $\geq 90$ 分，不扣履约保证金；
2.  $85 \leq$ 综合得分 $< 90$ 分，扣履约保证金的 1%；
3.  $80 \leq$ 综合得分 $< 85$ 分，扣履约保证金的 2%；
4. 综合得分 $< 80$ 分，扣履约保证金的 3%，采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改；
5. 一年内有二次 $< 80$ 分的，采购人有权提前解除服务合同，履约保证金全额不予退回。

附件：

1. 泸州市委党校新校区运行服务质量自评表
2. 泸州市委党校新校区运行服务日常监督考评表
3. 泸州市委党校新校区运行服务满意度测评表（学员）
4. 泸州市委党校新校区运行服务满意度测评表（教职工）
5. 泸州市委党校新校区运行服务考评小组考核评分表
6. 当月服务质量综合得分表

## 泸州市委党校新校区运行服务外包管理质量自评表

自评时间： 年 月 日

（满分：100分）



类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
人员配置 (20分)	各岗位工作人员的数量、学历、经历、年龄等情况。(人员配置总人数要求为**人,主要管理人员(主管及以上)为**人。)	不达标的,每个内容扣1分;缺岗超过半个月仍未到位的,每人扣1分,扣完为止。			
客房服务 (44分)	总台服务标准 (3分)	1.做好客房统筹安排工作; 2.做好学员报到工作(迎接学员、发放资料和房卡、指引学员到所住楼栋)。 3.做好查房,及时到楼栋收回房卡,对房卡遗失或未交还的及时联系组织员让学员交还。	不达标的,每个内容扣1分,扣完为止。		
	客房接待标准 (7分)	1.做好迎接客人准备。 2.核对客人的身份信息,核对正确后才能发放房卡并登记。 3.客人办好入住后,指引客人至该房间。 4.接到接待员(老师)通知行李统一到时,行李员应提前做好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。 5.客人入住房间后,服务员要主动巡查每层楼,并及时为客人提供服务。 6.做好客人退房工作,及时查房,确保学员无遗留物品、房间物品齐全、设备设施完好无损,发现设施、设备被损坏或有学员遗留物品及客房物品(非易耗品)遗失时,必须立即报前台及主管处理。客人退房后及时做好卫生,保持能够随时入住新客人。 7.发现客房有问题,要及时报修。	不达标的,每个内容扣1分,扣完为止。		
	客房使用管理和卫生标准 (10分)	1.虫害控制:楼内无虫害,随时跟踪检查,发现虫害及时安排处理,处理达标率100%。 2.卫生信誉度等级:符合A级卫生标准要求。 3.房间:(1)房门门锁转动灵活,大门开关灵活,无异响,可定位;门后有火警逃生指示图;防盗链安全牢固;门框清洁。(2)衣柜衣架齐全;衣柜门开关状况良好;衣柜挂衣杠及衣架无积尘;棉被干净,整齐。(3)冰箱保持内外清洁卫生。(4)家具清洁,台面光亮;沙发、座椅无纸片、指甲等小物品;家具每月至少保养1次。(5)垃圾桶桶内无垃圾;内外清洁。(6)房间文具、用品齐全;烟盅清洁,茶杯清洁光亮。(7)所有电器状	不达标的,每个内容扣0.5分,扣完为止。		

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>态完好，灯罩清洁。（8）壁画悬挂端正，无积尘。（9）墙壁干净，无破裂，无蜘蛛网。（10）天花板无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。（11）窗玻璃光亮、清洁；窗锁关闭安全；厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；窗帘每年至少清洗保养1次。（12）电话机操作键正常，讯号灯正常，清洁卫生。（13）床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。（14）空调温度适中；出风口清洁。（15）地板每天至少保洁1次，每月至少保养1次；确保地面清洁无破损、顽渍；地边无积尘。（16）房内用品按实际培训要求摆放整齐有序。</p> <p>4. 卫生间：（1）镜子无积尘、无污渍、无破裂。（2）马桶盖板、座板、内外壁清洁；操作系统正常。（3）地面清洁卫生，无毛发、无水渍。（4）洗脸盆及与淋浴所有水龙头，开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。（5）天花板无脱落、排风机正常、室内无异味。（6）用品按实际培训要求摆放整齐有序。</p>				
客房服务（44分）	<p><b>辖区内公共区域、场所卫生标准（10分）</b></p> <p>1. 大厅、走道：（1）大厅玻璃门、玻璃幕墙洁净、明亮，无手印和伤痕。（2）门框干净、光洁、无污迹。（3）石材地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。（4）垃圾桶外表光洁、垃圾不超1/3。（5）楼梯无污渍、无烟蒂、无垃圾。（6）扶栏光洁、无污迹。（7）家具牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养1次。（8）饰物无积灰、色彩鲜艳。（9）指示设施无污迹、无灰尘、无屏幕手印。（10）信息终端显示屏无积灰、无污渍。（11）地垫干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。（12）消防设施设施干净、无污迹、无灰尘。（13）木门、门框光洁，无污迹、无灰尘。（14）灯泡等照明设施明亮、无积灰、罩干净。（15）每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面保持光洁、无污渍、无划痕。（16）天花板、风口无污迹、无灰尘、无斑点。（17）楼内绿植地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳。（18）明管道无积尘、无挂物。（19）墙面无蛛网、无污迹、无积灰。（20）金属框架清洁无浮灰。</p> <p>2. 洗手间：（1）每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面无垃圾、无污渍、无水迹。（2）洁具光洁、无污渍、无水迹、无异味。（3）台面、面盆光洁、无污渍、无水迹。（4）镜面、镜灯光洁、无污渍、无水迹。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>(5) 小五金光洁、无污渍、无锈斑。(6) 皂液机、喷香机、纸架光洁、无污渍、无水迹。(7) 污物桶及时清理, 污物量不超过2/3。(8) 隔断、内门无污渍、无水迹、无划痕。(9) 吊顶、墙面无脱落、无污渍、无水迹, 排风机正常。(10) 标识光洁、无污渍、无划痕。</p> <p>3. 楼层: (1) 每天至少保洁1次, 每月至少保养1次, 确保地面(地砖、大理石)无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。(2) 地毯无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。(3) 收集垃圾按时、无遗留。(4) 消防设施设施干净、无污迹、无灰尘。(5) 木门、门框干净、无污渍、铰链不锈。(6) 每天至少保洁1次, 每月至少保养1次, 确保地面光洁、无污渍、无划痕。(7) 墙面无污迹、无灰尘、无蜡痕。(8) 空调风口无积灰、干净。(9) 壁画无积灰、色彩鲜艳。(10) 灯泡等照明设施明亮、无积灰、灯罩干净。(11) 窗玻璃洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>4. 电梯: (1) 轿厢及门套无尘、无划痕、无垃圾。(2) 每天至少保洁1次, 每月至少保养1次, 确保地面光洁、无污渍、无蜡痕。(3) 轿厢地垫洁净无污渍, 更换及时。(4) 不锈钢确保光亮、无油印、无污渍。</p>				
<p>客房服务 (44分)</p> <p>功能用房(储藏间、茶水间、布草间、洗消间等)卫生标准 (3分)</p>	<p>1. 地毯无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头, 每年至少清洗保养2次。</p> <p>2. 每天至少保洁1次, 每月至少保养1次, 确保地面(地砖、大理石)无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。</p> <p>3. 每月至少保养一次, 确保木地板光洁、无污渍、无蜡痕。</p> <p>4. 每月至少保养一次, 确保家具牢固、干净、光洁、无污渍。</p> <p>5. 灯泡、灯罩等照明设备干净、无灰尘。</p> <p>6. 饰物无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>7. 木门光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>8. 室内洗手间光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>9. 开水器、水壶、茶具等洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>10. 信息终端(考勤机)干净、无积灰。</p> <p>11. 玻璃窗洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>12. 墙面、天花板无灰尘、干净。</p> <p>13. 储藏间、茶水间、布草间、洗消间等功能房功能布局、物品摆放有序, 干净整洁, 符合信誉等级A级卫生标准要求。</p>	<p>不达标的, 每个内容扣0.5分, 扣完为止。</p>			
<p>辖区内</p>	<p>1. 规范使用服务范围内设备设施, 使其正常</p>	<p>不达标的, 每个</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
设施设备的使用管理及维护标准(5分)	运行。 2. 确保管理服务范围内配套设备完好率达98%。 3. 管理服务范围内巡检及报修及时率达到100%。 4. 管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。 5. 建立现场设备、设施台帐, 内容完整、更新、补充及时。 6. 按计划作各类设施定期保养, 保养计划实现率>98%。	内容扣1分, 扣完为止; 如发生重大设备设施管理责任事故, 此项不得分。			
辖区内资产、消耗品等的管理标准(3分)	1. 固定资产、流动资产有专人负责, 摆放有序。 2. 建有各类资产、消耗品的进、出、存三级帐, 使用登记及时率和准确率达100%。 3. 提倡节约观念, 控制物资消耗。 4. 按月、季度进行物资消耗统计和仓库盘点等工作, 完成率达100%。	不达标的, 每个内容扣0.5分, 扣完为止。			
辖区内公共秩序维护、消防安全事项的管理标准(3分)	1. 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚, 制度完善。 2. 保持公共通道畅通无阻。 3. 建立有安全防范制度和突发处理预案。 4. 有效投诉率低于0.1%, 有效投诉处理率达100%, 投诉人签字满意率达95%以上。 5. 管理服务范围内不发生火灾责任事故。 6. 管理服务范围内不发生安全责任事故。				
餐饮服务(36分) 原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理标准(4分)	1. 原料采购: (1) 配合采购人开展食材采购工作(选择食材供应商、对食材供应商的供货能力、供货品质、服务质量及食品安全状况等进行评价)。(2) 提出采购计划及采购甄选意见。(3) 结合采购人定位和地理优势, 配合采购人开展市场调研, 优先选用本地食材。(4) 加强成本控制, 配合采购人每月对使用的食材成本进行核算, 向采购人提供相关数据及材料。 2. 原料运输: (1) 运输前, 对运输车辆或容器进行清洁, 防止食品受到污染。运输过程中, 做好防尘、防水, 食品与非食品、不同类型的食品原料(动物性食品、植物性食品、水产品, 下同)要分隔, 食品包装完整、清洁, 防止食品受到污染。(2) 运输食品的温	不达标的, 每个内容扣0.5分, 扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>度、湿度必须符合相关食品安全要求。（3）不得将食品与有毒有害物品混装运输，运输食品和运输有毒有害物品的车辆不得混用。</p> <p>3. 进货查验：（1）配合采购人开展随货证明文件查验。（2）入库查验和记录：①外观查验：预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。生鲜食品色泽、气味、分割等符合要求，具有正常的感官性状。食品标签标识符合相关要求。食品在保质期内。②记录：建立食品入库台账（含收集整理送货清单、录入食材仓库管理系统）。（3）温度查验：查验期间，尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。</p> <p>4. 原料贮存：（1）分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，做到防霉、防鼠、防虫、控制温度及湿度。（2）分隔或分离贮存不同类型的食品原料，不能存放有毒、有害物品及个人生活物品。（3）在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。（4）按照食品安全要求贮存原料。（5）及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷藏库要保证冷凝管上不结霜。（6）冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。（7）冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。（8）对入库的食品做好检查工作。（9）遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。（10）建立严格的记录制度来保证不</p>				

类别及内容		服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
		存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。 5. 原料出库：建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。				
餐饮服务 (36分)	加工制作标准 (8分)	<p>1. 加工制作基本要求：（1）加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。（2）加工制作食品过程中，必须采取下列措施，避免食品受到交叉污染：①不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；②接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；③食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；④不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；⑤餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。（3）加工制作食品过程中，不得存在下列行为：①使用非食品原料加工制作食品；②在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；③使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；④使用超过保质期的食品、食品添加剂；⑤超范围、超限量使用食品添加剂；⑥使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；⑦使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；⑧使用无标签的预包装食品、食品添加剂；⑨使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；⑩在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；⑪法律法规禁止的其他加工制作行为。（4）对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。</p> <p>2. 加工制作区域的使用：（1）中央厨房的食</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>品冷却、分装等要在专间内进行。(2) 下列食品的加工制作要在专间内进行：生食类食品；裱花蛋糕；冷食类食品，“(3)”除外。</p> <p>(3) 下列加工制作既可在专间也可在专用操作区内进行：现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作；仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制直接食用的调味料。(4) 备餐宜在专间内进行。(5) 各专间、专用操作区要结合色标管理，有明显的标识，标明其用途。</p> <p>3. 粗加工制作与切配：(1) 冷冻（藏）食品出库后，要及时加工制作。冷冻食品原料不宜反复解冻、冷冻。(2) 宜使用冷藏解冻或冷水解冻方法进行解冻，解冻时合理防护，避免受到污染。使用微波解冻方法的，解冻后的食品原料要立即加工制作。(3) 缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不要超过 8℃。(4) 食品原料必须洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。盛放或加工制作畜肉类原料、禽肉类原料及蛋类原料的工具和容器宜分开使用。(5) 使用禽蛋前，要清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后要单独存放在暂存容器内，确认禽蛋未变质后再合并存放。(6) 要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。</p> <p>4. 成品加工制作(1) 专间内加工制作：①专间内温度不得高于 25℃。②每餐（或每次）使用专间前，必须对专间空气进行消毒。消毒方法要遵循消毒设施使用说明书要求。使用紫外线灯消毒的，必须在无人加工制作时开启紫外线灯 30 分钟以上并做好记录。③由专人加工制作，非专间加工制作人员不得擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员要</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。④要使用专用的工具、容器、设备，使用前使用专用清洗消毒设施进行清洗消毒并保持清洁。⑤及时关闭专间的门和食品传递窗口。⑥蔬菜、水果等食品原料必须清洗处理干净后，方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具要去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。⑦在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。⑧加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果要当天加工制作、当天使用。蛋糕胚要存放在专用冷冻或冷藏设备中。打发好的奶油要尽快使用完毕。⑨加工制作好的成品要当餐供应。⑩不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。</p> <p>(2) 专用操作区内加工制作：</p> <p>①由专人加工制作。加工制作人员必须穿戴专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。②要使用专用的工具、容器、设备，使用前必须进行消毒，使用后洗净并保持清洁。③在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。④加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可使用。⑤加工制作好的成品要当餐供应。⑥现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。⑦不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。</p> <p>(3) 烹饪区内加工制作：①一般要求：烹饪食品的温度和时间必须保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度要达到 70℃ 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于</p>				



类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>70℃的食品，必须严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工制作工艺制成品的食品安全。盛放调味料的容器要保持清洁，使用后加盖存放，要标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。要采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。②油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。与炸油直接接触的设备、工具内表面必须是耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。油炸食品前，要减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过190℃。油量不足时，要及时添加新油。定期过滤在用油，去除食物残渣。使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。③火锅类食品：不得重复使用火锅底料。使用醇基燃料（如酒精等）时，要在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，必须通风良好，防止一氧化碳中毒。④糕点类食品：使用烘焙包装用纸时，要考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不能使用有荧光增白剂的烘烤纸。使用自制蛋液的，要冷藏保存蛋液，防止蛋液变质。⑤自制饮品：加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，必须是预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。煮沸生豆浆时，要将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态5分钟以上。</p> <p>5. 食品添加剂使用：（1）在技术上确有必要使用食品添加剂的，在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。（2）按照GB2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。（3）专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，要在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。（4）使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息要进行专册记录，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。</p> <p>6. 食品相关产品使用：（1）各类工具和容器要有明显的区分标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行标识。（2）. 工具、容器和设备，要使用不锈钢材料，不要使用木质材料。必须使用木质材料时，要避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不能使用塑料材料。（3）添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于 20%的食品。（4）不得重复使用一次性用品。</p> <p>7. 高危易腐食品冷却：（1）需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。（2）要在清洁操作区内进行熟制成品的冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。（3）冷却时，可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备，使食品的中心温度在 2 小时内从 60℃降至 21℃，再经 2 小时或更短时间降至 8℃。</p> <p>8. 食品再加热：（1）高危易腐食品熟制后，在 8℃~60℃条件下存放 2 小时以上且未发</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>生感官性状变化的，食用前要进行再加热。</p> <p>(2)再加热时，食品的中心温度要达到 70℃ 以上。</p> <p>9. 食品留样：(1) 中央厨房、集体聚餐人数超过 100 人或为重大活动供餐，每餐次的食品成品必须留样。其他接待用餐要根据供餐对象、供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定，进行食品成品留样。(2) 要将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量要满足检验检测需要，且不少于 150g。(3) 在盛放留样食品的容器上要标注留样食品名称、留样时间，或者标注与留样记录相对应的标识。(4) 由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间、留样人员等。</p>				
<b>餐饮服务 (36 分)</b>	<b>供餐、用餐与配送标准 (4 分)</b> <p>1. 供餐：(1) 分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。(2) 加工制作围边、盘花等的材料必须符合食品安全要求，使用前要清洗消毒。(3) 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的高危易腐食品，要在高于 60℃或低于 8℃的条件下存放。在 8℃~60℃条件下存放超过 2 小时，且未发生感官性状变化的，要按要求再加热后方可供餐。(4) 供餐过程中，要对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施（如升降笼、食梯、滑道等）的，要保持传递设施清洁。(5) 供餐过程中，要使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。</p> <p>2. 用餐服务：(1) 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，要及时清洗消毒（一次性用品除外）。(2) 就餐时，就餐区要避免从事</p>	<p>不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。（3）自助餐服务：①餐前准备。提前打开灯、空调、电视；布菲炉接好热水；备好格盘、餐夹、汤勺、和公用羹，备好当餐所需饮料、油盐酱醋和各类小菜；检查餐台的菜品摆放是否合理；分类摆放好菜卡；备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；门口迎宾准备开餐。②餐中服务。及时清理餐台，保持卫生，菜品不够时及时补给，以保证学员正常取食；及时清点人数（如果人数来得已经差不多，菜品还剩余二分之一时就不再添加，实行光盘行动计划）；包子点心和粥类的布菲炉要及时调节温度，以免温度过高造成面皮干硬口感不好，粥胆易糊干锅；及时更换骨碟。③餐后收尾工作。及时关闭布菲炉、电视；将所需要回收的菜品分类回收厨房；清理餐台、布菲炉；脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用；保持厕所的卫生，及时清理垃圾桶，补充纸巾和洗手液；清扫地面并拖地。（4）中餐席间服务：①餐前准备。迎宾问候，引领宾客入座；斟倒茶水，下席巾，撤筷套，上热毛巾；问茶水，从主宾位开始顺时针斟倒茶水。②上菜服务。宾客到齐后，征询接待员意见是否可以起菜，得到同意后方可上菜；上餐前小吃或凉菜，10分钟内上齐凉菜；上菜时要先上冷菜再上热菜以保证菜品的温度；检查菜单及台上的菜是否上齐，如有遗漏，要及时通知厨房，菜上齐后，需告知客人，视客人用餐情况是否需要增加菜品；上特色菜时要简单介绍菜品的原料、烹饪方法及特色；菜上齐后和宾客说明菜已上齐，请宾客慢用。③巡台服务。服务过程中勤巡台，根据宾客用餐情况，如果宾客用餐时间较长可根据情况把菜品加热以食用。④餐尾服务。上水果，上热茶。⑤</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>餐后服务。检查宾客是否有遗留物品；检查各种物品的完好性。⑥收尾工作。及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；分类依次收捡餐用具；收拾台面，把垃圾清理干净，将桌面擦拭干净，扫地、拖地，整理备餐间和卫生间；把当餐所洗餐具用具回收到备餐间，擦干水渍并分类放好；关闭所有电源及空调，关好门窗。</p> <p>3. 食品配送：（1）一般要求：①不得将食品与有毒有害物品混装配送。②要使用专用的密闭容器和车辆配送食品，容器的内部结构应便于清洁。③配送前，要清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛放成品的容器还应经过消毒。④配送过程中，食品与非食品、不同存在形式的食品要使用容器或独立包装等分隔，盛放容器和包装应严密，防止食品受到污染。⑤食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。（2）中央厨房的食品配送：①食品要有包装或使用密闭容器盛放。容器材料要符合食品安全国家标准或有关规定。②高危易腐食品要采用冷冻（藏）方式配送。</p>				
<b>餐饮服务（36分）</b>	<b>检验检测要求和标准（2分）</b> <p>1. 配合采购人，每天对采购的食材进行快速检测。</p> <p>2. 根据快检室设施设备及试剂的配备情况，掌握各项检验检测项目，如农药残留、兽药残留、餐用具清洗消毒效果等。</p> <p>3. 检验检测人员要经过培训与考核。</p> <p>4. 负责快检室的清洁卫生、快检设施设备及试剂的维护和保养。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。			
	<b>清洗消毒要求和标准（2分）</b> <p>1. 餐用具清洗消毒：（1）餐用具使用后要及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前要消毒。（2）清洗消毒方法参照《餐饮服务食品安全操作规范》推荐的方法。采用蒸汽等物理方法消毒，因材料、大小等原因无法采用的除外。（3）餐用</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>具消毒设备（如自动消毒碗柜等）应连接电源，正常运转。定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态。采用化学消毒的，消毒液要现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。</p> <p>（4）从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前要更换手套。手套宜用颜色区分。（5）消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，必须符合 GB14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。（6）清洗消毒后的餐用具要沥干、烘干。使用抹布擦干的，抹布必须专用，并经清洗消毒后方可使用。（7）不得重复使用一次性餐饮具。</p> <p>2. 餐用具保洁：（1）消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，要定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。（2）保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。（3）定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。</p> <p>3. 洗涤剂消毒剂：（1）使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合 GB14930.1《食品安全国家标准 洗涤剂》和 GB14930.2《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。（2）严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。</p>				
<p>餐饮服务（36分）</p> <p>废弃物管理要求及标准（2分）</p>	<p>1. 废弃物存放容器与设施：（1）食品处理区内可能产生废弃物的区域，要设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。（2）废弃物存放容器要配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放容器的内壁光滑，易于清洁。（3）在餐饮服务场所外适宜地点，设置结构密闭的废弃物临时</p>	<p>不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>集中存放设施。</p> <p>2. 废弃物处置：（1）餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。</p> <p>（2）建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息。</p>				
有害生物防治要求及标准（2分）	<p>1. 基本要求：（1）有害生物防制要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。（2）消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件的防护措施符合要求并正常运行。</p> <p>2. 设施设备的使用与维护：（1）灭蝇灯：根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定灭蝇灯的安装位置和数量，并根据环境情况合理使用。（2）鼠类诱捕设施：餐饮服务场所内要使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。（3）防蝇帘及风幕机：使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘要覆盖整个门框，底部离地距离小于 2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于 2cm。使用风幕机的，风幕要完整覆盖出入通道。（4）定期对通风口、所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处、所有管、线穿越而产生的孔洞、地漏、线槽、配电箱（柜）、人员、货物进出通道等进行检查，确保封闭性良好，发现问题及时报修。</p> <p>3. 防制过程要求：（1）收取货物时，要检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。（2）定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，要尽快将</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>其杀灭，并查找和消除其来源途径。（3）防制过程中要采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。</p> <p>4. 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理：（1）选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，必须信息标签齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。（2）使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员要经过有害生物防制专业培训。（3）针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。（4）不得在食品处理区和就餐场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。要设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。</p>				
<b>餐饮服务（36分）</b>	<b>食品安全管理标准（4分）</b> <p>1. 设立食品安全管理机构和配备人员：配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。</p> <p>2. 食品安全管理基本内容：（1）建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。（2）根据学校实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控，制定加工操作规程。（3）制定从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查等计划。（4）落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。（5）定期开展从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查，及时消除食品安全隐患。（6）依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。（7）依法报告、处置食品安全事故。（8）建立健全食品安全管理档案。（9）配合市场监督管理部门开展监督检查。（10）</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。			



类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>落实食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全标准规定的其他要求。</p> <p>3. 食品安全管理制度：（1）建立健全从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。（2）根据学校实际，建立如下食品安全管理制度：食品安全管理人员制度；从业人员培训考核制度；场所及设施设备（如卫生间、空调及通风设施、制冰机等）定期清洗消毒、维护、校验制度；食品添加剂使用制度；餐厨废弃物处置制度；有害生物防制制度。（3）定期修订完善各项食品安全管理制度，及时对从业人员进行培训考核，并督促其落实。</p> <p>4. 食品安全自查：（1）结合实际，全面分析服务过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。（2）根据食品安全法律法规，开展自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。（3）食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。</p> <p>①制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。</p> <p>②定期自查：每周至少开展一次自查，定期自查的内容，要根据食品安全法律、法规、规章确定。</p> <p>③专项自查：获知食品安全风险信息后，要立即开展专项自查。专项自查的重点内容要根据食品安全风险信息确定。对自查中发现的问题食品，必须停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，要根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>5. 投诉处置：（1）对学员、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。（2）接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时，要及时核实。经核实确有异常的，要及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。</p> <p>6. 食品安全事故处置：按照《泸州市委党校突发事件应急处置工作方案》进行妥善处置。</p> <p>（1）发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。（2）发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。（3）发现有食品安全事故潜在风险，及发生食品安全事故的，要按规定报告。</p>				
<p>餐饮服务（36分）</p> <p>场所清洁管理要求及标准（2分）</p>	<p>1. 食品处理区清洁：（1）每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。（2）保持地面无垃圾、无积水、无油渍，工作台及洗涤盆无食物残渣及污物，每天完工或有需要时，开展清洁。（3）墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每月至少清洁一次，或有需要时及时清洁。（4）通风、排烟设施符合要求并正常运行。表面每周清洁一次，内部每年2次以上。（5）排水沟无油污、无垃圾、无积水，每天完工或有需要时，开展清洁。（6）餐厨废弃物存放容器无食物残渣及污物，每天完工或有需要时清洁。</p> <p>2. 就餐区清洁：定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。就餐期间，要开启包间等就餐场所的排风装置，包间内无异味。</p> <p>3. 卫生间清洁：定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。开启卫生间的排风装置，卫生间内无异味。</p> <p>4. 餐厅整体环境清洁：（1）地板、大理石地面干净完好，无垃圾、无水渍、无油迹。每天完工或有需要时，开展清洁。（2）天花板、墙面、墙角等处无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。（3）墙面艺术性挂件、装饰品光亮、完好无损、挂放端正、无灰尘、无污迹、无破损。（4）门窗玻璃干净完好，窗台及门柜无浮尘、窗帘无破洞、无脏迹、无脱钩。（5）窗台过道及公共区域的痰桶清洁干</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>爽、无灰尘、无污迹，痰桶上无纸巾等杂物，无裸露垃圾、无烟头，周围无脏物。(6) 餐厅标志、灯箱醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。(7) 灯具、灯泡、空调完好有效、明亮无尘。(8) 空调出风口干净清洁，无灰尘。(9) 消防器材清洁光亮，无灰尘。(10) 餐厅内家具、冰箱、电话、电视、音响等设备完好有效、整洁干净、无灰尘、无污迹。(11) 餐厅空气清新、无异味。(12) 备餐间、工作间、杂物间物品摆放整齐有序，无异味、杂物，无裸露垃圾。(13) 备餐柜干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。</p> <p>5. 餐具、布件、服务用具清洁：(1) 餐具、杯具等应经过清洗消毒，消毒人员掌握基本消毒知识。(2) 洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。(3) 消毒池不能与其他水池混用。(4) 餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。</p> <p>(5) 瓷器餐具应保证无缺口、无裂缝、无污迹，清洁完好，保持光亮。(6) 不锈钢餐具应保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。</p> <p>(7) 玻璃器皿应保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。(8) 台布、口布、小毛巾清洁完好、洗涤干净、熨烫平整、无污渍、无皱纹、无破洞。(9) 服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。(10) 菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。(11) 桌面调味盅、酱油壶、水壶等清洁完好，无脏痕、无污迹，内装调料不少于 2/3，调料不变质、不发霉、无沉淀。</p> <p>6. 家具设备清洁：(1) 转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。(2) 餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，每月进行日常保养一次，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。(3) 备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。(4) 餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。(5) 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。(6) 吧柜、酒架、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。(7) 果汁机、毛巾柜等设备干净整洁，无残留汁液。</p> <p>7. 食品仓库清洁：(1) 食品仓库：食品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，地面无垃圾，货架无污渍、无灰尘，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每个星期至少对食品库房进行一次清扫，每月至少进行一次消毒。(2) 冷冻(藏)库：无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜。每周进行一次清洁。</p>				
餐饮	人员管	1. 健康管理：(1) 从事接触直接入口食品工	不达标的，每个		

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
服务 (36分)	<p><b>理要求 (2分)</b></p> <p>作(清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒)的从业人员(包括新参加和临时参加工作的从业人员,下同)必须取得健康证明后方可上岗,并每年进行健康检查取得健康证明,必要时要进行临时健康检查。(2)食品安全管理人员必须每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员,要主动向食品安全管理人员等报告,暂停从事接触直接入口食品的工作,必要时进行临时健康检查,待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。(3)手部有伤口的从业人员,使用的创可贴要颜色鲜明,并及时更换。佩戴一次性手套后,可从事非接触直接入口食品的工作。(4)患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员,不得从事接触直接入口食品的工作。</p> <p>2. 培训考核:(1)每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。(2)培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本单位的食品安全管理制度、加工制作规程等。(3)培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。(4)对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。(5)从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。</p> <p>3. 人员卫生:(1)个人卫生:①从业人员必须保持良好的个人卫生。②从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时,要穿清洁的工作服,不得披散头发,佩戴的手表、手镯、</p>	内容扣0.5分,扣完为止。			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。</p> <p>③食品处理区内的从业人员不得化妆，要戴清洁的工作帽，工作帽要将头发全部遮盖住。</p> <p>④进入食品处理区的非加工制作人员，必须符合从业人员卫生要求。（2）口罩和手套：</p> <p>①专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。②专用操作区内从事下列活动的从业人员要佩戴清洁的口罩：现榨果蔬汁加工制作；果蔬拼盘加工制作；加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制供直接食用的调味料；备餐。③专用操作区内从事其他加工制作的从业人员，要佩戴清洁的口罩。④其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。⑤如佩戴手套，佩戴前对手部进行清洗消毒。手套要清洁、无破损，符合食品安全要求。手套使用过程中，要定时更换手套，出现重新洗手消毒的情形时，要在重新洗手消毒后更换手套。手套要存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。</p> <p>4. 手部清洗消毒：（1）从业人员在加工制作食品前，要洗净手部，手部清洗必须符合要求。（2）加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部：加工制作不同存在形式的食品前；清理环境卫生、接触化学物品或不洁物品（落地的食品、受到污染的工具容器和设备、餐厨废弃物、钱币、手机等）后；咳嗽、打喷嚏及擤鼻涕后。（3）使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污染手部的活动后，要重新洗净手部。（4）加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。（5）从事接触直接入口食品工作的从业人员，加工制作食品前要洗净手部并进行手部消毒，手部清洗消毒必须符合要求。加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部并消毒：接触非直接入口食品后；触摸头发、耳朵、鼻子、面</p>				

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	<p>部、口腔或身体其他部位后；出现要重新洗净手部的情形。</p> <p>5. 工作服管理要求：（1）工作服宜为白色或浅色，要定点存放，定期清洗更换。从事接触直接入口食品工作的从业人员，其工作服要每天清洗更换。（2）食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，要更换工作服。（3）工作服受到污染后，要及时更换。（4）待清洗的工作服不得存放在食品处理区。（5）清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服要有明显的颜色或标识区分。（6）专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。</p>				
<p>餐饮服务（36分）</p>	<p><b>档案管理要求标准（2分）</b></p> <p>1. 分类有序的保管档案、资料，保证各类档案、资料完整，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，保证各类档案、资料便于查询。</p> <p>2. 工作记录：（1）根据食品安全法律、法规、规章要求，结合实际，如实记录有关信息。（2）必须记录以下信息：从业人员培训考核、进货查验、原料出入库、食品添加剂采购与使用、检验检测、食品安全自查、食品召回、投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用等。（3）填写的表格清晰完整，由执行操作人员和内部检查人员签字。（4）各岗位负责人要督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员必须每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。（5）进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限为2年。</p> <p>3. 文件管理：制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>			
	<p><b>仓库管理要求及标准（2分）</b></p> <p>1. 设置二级食材仓库、物资（含易耗品）仓库。</p> <p>2. 指定专人负责，建立物品入库、出库、盘点等台账。实行记录台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。</p> <p>3. 每个星期至少对食品库房进行一次清扫，保持食品库房卫生整洁，每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	自评得分	扣分	扣分说明
	4. 按月、季度做好物资消耗统计、报损及仓库盘点工作。				
<b>扣分合计</b>					
<b>总分</b>					

## 泸州市委党校新校区运行服务日常监督考评表

考评对象：

考评时间： 年 月 日

（满分：50分）

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
人员配置 (10分)	各岗位工作人员的数量、学历、经历、年龄等情况。（人员配置总人数要求为**人，主要管理人员（主管及以上）为**人。	不达标的，每个内容扣1分；缺岗超过半个月仍未到位的，每人扣1分，扣完为止。		
客房服务 (23分)	总台服务标准 (2分)	1. 做好客房统筹安排工作； 2. 做好学员报到工作（迎接学员、发放资料和房卡、指引学员到所住楼栋）。 3. 做好查房，及时到楼栋收回房卡，对房卡遗失或未交还的及时联系组织员让学员交还。	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。	
	客房接待标准 (3分)	1. 做好迎接客人准备。 2. 核对客人的身份信息，核对正确后才能发放房卡并登记。 3. 客人办好入住后，指引客人至该房间。 4. 接到接待员（老师）通知行李统一到时，行李员应提前准备好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。 5. 客人入住房间后，服务员要主动巡查每层楼，并及时为客人提供服务。 6. 做好客人退房工作，及时查房，确保学员无遗留物品、房间物品齐全、设备设施完好无损，发现设施、设备被损坏或有学员遗留物品及客房物品（非易耗品）遗失时，必须立即报前台及主管处理。客人退房后及时做	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。	

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>好卫生，保持能够随时入住新客人。 7. 发现客房有问题，要及时报修。</p> <p>1. 虫害控制：楼内无虫害，随时跟踪检查，发现虫害及时安排处理，处理达标率 100%。 2. 卫生信誉度等级：符合 A 级卫生标准要求。 3. 房间：（1）房门门锁转动灵活，大门开关灵活，无异响，可定位；门后有火警逃生指示图；防盗链安全牢固；门框清洁。（2）衣柜衣架齐全；衣柜门开关状况良好；衣柜挂衣杠及衣架无积尘；棉被干净，整齐。（3）冰箱保持内外清洁卫生。（4）家具清洁，台面光亮；沙发、座椅无纸片、指甲等小物品；家具每月至少保养 1 次。（5）垃圾桶桶内无垃圾；内外清洁。（6）房间文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。（7）所有电器状态完好，灯罩清洁。（8）壁画悬挂端正，无积尘。（9）墙壁干净，无破裂，无蜘蛛网。（10）天花板无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。（11）窗玻璃光亮、清洁；窗锁关闭安全；厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；窗帘每年至少清洗保养 1 次。（12）电话机操作键正常，讯号灯正常，清洁卫生。（13）床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。（14）空调温度适中；出风口清洁。（15）地板每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次；确保地面清洁无破损、顽渍；地边无积尘。（16）房内用品按实际培训要求摆放整齐有序。</p> <p>4. 卫生间：（1）镜子无积尘、无污渍、无破裂。（2）马桶盖板、座板、内外壁清洁；操作系统正常。（3）地面清洁卫生，无毛发、无水渍。（4）洗脸盆及与淋浴所有水龙头，开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。（5）天花板无脱落、排风机正常、室内无异味。（6）用品按实际培训要求摆放整齐有序。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。		
客房服务（23 分）	<p>1. 大厅、走道：（1）大厅玻璃门、玻璃幕墙洁净、明亮，无手印和伤痕。（2）门框干净、光洁、无污迹。（3）石材地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。（4）垃圾桶外表光洁、垃圾不超 1/3。（5）楼梯无污渍、无烟蒂、无垃圾。（6）扶栏光洁、无污迹。（7）家具牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养 1 次。（8）饰物无积灰、色彩鲜艳。（9）指示设施无污迹、无灰尘、无屏幕手印。（10）信息终端显示屏无积灰、无污渍。（11）地垫干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。		



类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>(12) 消防设备设施干净、无污迹、无灰尘。  (13) 木门、门框光洁，无污迹、无灰尘。  (14) 灯泡等照明设施明亮、无积灰、罩干净。  (15) 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面保持光洁、无污渍、无划痕。  (16) 天花板、风口无污迹、无灰尘、无斑点。  (17) 楼内绿植地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳。  (18) 明管道无积尘、无挂物。  (19) 墙面无蛛网、无污迹、无积灰。  (20) 金属框架清洁无浮灰。</p> <p>2. 洗手间：(1) 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面无垃圾、无污渍、无水迹。  (2) 洁具光洁、无污渍、无水迹、无异味。  (3) 台面、面盆光洁、无污渍、无水迹。  (4) 镜面、镜灯光洁、无污渍、无水迹。  (5) 小五金光洁、无污渍、无锈斑。  (6) 皂液机、喷香机、纸架光洁、无污渍、无水迹。  (7) 污物桶及时清理，污物量不超过2/3。  (8) 隔断、内门无污渍、无水迹、无划痕。  (9) 吊顶、墙面无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常。  (10) 标识光洁、无污渍、无划痕。</p> <p>3. 楼层：(1) 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面（地砖、大理石）无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。  (2) 地毯无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。  (3) 收集垃圾按时、无遗留。  (4) 消防设备设施干净、无污迹、无灰尘。  (5) 木门、门框干净、无污渍、铰链不锈。  (6) 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面光洁、无污渍、无划痕。  (7) 墙面无污迹、无灰尘、无蜡痕。  (8) 空调风口无积灰、干净。  (9) 壁画无积灰、色彩鲜艳。  (10) 灯泡等照明设施明亮、无积灰、灯罩干净。  (11) 窗玻璃洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>4. 电梯：(1) 轿厢及门套无尘、无划痕、无垃圾。  (2) 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面光洁、无污渍、无蜡痕。  (3) 轿厢地垫洁净无污渍，更换及时。  (4) 不锈钢确保光亮、无油印、无污渍。</p>			
客房服务（23分）	<p>1. 地毯无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头，每年至少清洗保养2次。  2. 每天至少保洁1次，每月至少保养1次，确保地面（地砖、大理石）无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。  3. 每月至少保养一次，确保木地板光洁、无污渍、无蜡痕。  4. 每月至少保养一次，确保家具牢固、干净、光洁、无污渍。  5. 灯泡、灯罩等照明设备干净、无灰尘。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
生标准 (1分)	6. 饰物无积灰、色彩鲜艳。 7. 木门光洁、无污迹、无灰尘。 8. 室内洗手间光洁、明亮、无污渍、无异味。 9. 开水器、水壶、茶具等洁净、无茶垢、无污渍。 10. 信息终端（考勤机）干净、无积灰。 11. 玻璃窗洁净、明亮、无手印、无脏痕。 12. 墙面、天花板无灰尘、干净。 13. 储藏间、茶水间、布草间、洗消间等功能房功能布局、物品摆放有序，干净整洁，符合信誉等级 A 级卫生标准要求。			
辖区内设施的使用及管理维护标准(2分)	1. 规范使用服务范围内设备设施，使其正常运行。 2. 确保管理服务范围内配套设备完好率达98%。 3. 管理服务范围内巡检及报修及时率达到100%。 4. 管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。 5. 建立现场设备、设施台帐，内容完整、更新、补充及时。 6. 按计划作各类设施定期保养，保养计划实现率>98%。	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止；如发生重大设备设施管理责任事故，此项不得分。		
辖区内资产、消耗品等的管理标准(1分)	1. 固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。 2. 建有各类资产、消耗品的进、出、存三级帐，使用登记及时率和准确率达 100%。 3. 提倡节约观念，控制物资消耗。 4. 按月、季度进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，完成率达 100%。	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。		
辖区内公共秩序维护、消防安全事项的管理标准(1分)	1. 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚，制度完善。 2. 保持公共通道畅通无阻。 3. 建立有安全防范制度和突发处理预案。 4. 有效投诉率低于 0.1%，有效投诉处理率达 100%，投诉人签字满意率达 95%以上。 5. 管理服务范围内不发生火灾责任事故。 6. 管理服务范围内不发生安全责任事故。			
餐饮服务(22分) 原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理标准(4分)	1. 进货查验：(1) 配合采购人开展随货证明文件查验。(2) 入库查验和记录：①外观查验：预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。生鲜食品色泽、气味、分割等符合要求，具有正常的感官性状。食品标签标识符合相关要求。食品在保质期内。②记录：建立食品入库台账(含收集整理送货清单、录入食材仓库管理系统)。(3) 温度查验：查验期间，尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。	不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>2. 原料贮存：(1) 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，做到防霉、防鼠、防虫、控制温度及湿度。(2) 分隔或分离贮存不同类型的食品原料，不能存放有毒、有害物品及个人生活物品。(3) 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。(4) 按照食品安全要求贮存原料。(5) 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷藏库要保证冷凝管上不结霜。(6) 冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。(7) 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。(8) 对入库的食品做好检查工作。(9) 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。(10) 建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。</p> <p>3. 原料出库：建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。</p>			
<p>餐饮服务 (22分)</p>	<p>加工制作标准 (3分)</p> <p>1. 加工制作基本要求：(1) 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。(2) 加工制作食品过程中，必须采取下列措施，避免食品受到交叉污染：①不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；②接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；③食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；④不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；⑤餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。(3) 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：①使用非食品原料加工制作食品；②在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；③使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；④使用超过保质期的食品、食品添加剂；⑤超范围、超限量使用食品添加剂；⑥使用腐败变质、油脂酸败、</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；⑦使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；⑧使用无标签的预包装食品、食品添加剂；⑨使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；⑩在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；⑪法律法规禁止的其他加工制作行为。（4）对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。</p> <p>2. 加工制作区域的使用：（1）中央厨房的食品冷却、分装等要在专间内进行。（2）下列食品的加工制作要在专间内进行：生食类食品；裱花蛋糕；冷食类食品，“（3）”除外。（3）下列加工制作既可在专间也可在专用操作区内进行：现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作；仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制直接食用的调味料。（4）备餐宜在专间内进行。（5）各专间、专用操作区要结合色标管理，有明显的标识，标明其用途。</p> <p>3. 粗加工制作与切配：（1）冷冻（藏）食品出库后，要及时加工制作。冷冻食品原料不宜反复解冻、冷冻。（2）宜使用冷藏解冻或冷水解冻方法进行解冻，解冻时合理防护，避免受到污染。使用微波解冻方法的，解冻后的食品原料要立即加工制作。（3）缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不要超过8℃。（4）食品原料必须洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。盛放或加工制作畜肉类原料、禽肉类原料及蛋类原料的工具和容器宜分开使用。（5）使用禽蛋前，要清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后要单独存放在暂存容器内，</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>确认禽蛋未变质后再合并存放。(6)要及时使用或冷冻(藏)贮存切配好的半成品。</p> <p>4. 成品加工制作(1)专间内加工制作:①专间内温度不得高于25℃。②每餐(或每次)使用专间前,必须对专间空气进行消毒。消毒方法要遵循消毒设施使用说明书要求。使用紫外线灯消毒的,必须在无人加工制作时开启紫外线灯30分钟以上并做好记录。③由专人加工制作,非专间加工制作人员不得擅自进入专间。进入专间前,加工制作人员要更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部,加工制作过程中适时清洗消毒手部。④要使用专用的工具、容器、设备,使用前使用专用清洗消毒设施进行清洗消毒并保持清洁。⑤及时关闭专间的门和食品传递窗口。⑥蔬菜、水果等食品原料必须清洗处理干净后,方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具要去除外层包装并保持最小包装清洁后,方可传递进专间。⑦在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时,将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。⑧加工制作裱花蛋糕,裱浆和经清洗消毒的新鲜水果要当天加工制作、当天使用。蛋糕胚要存放在专用冷冻或冷藏设备中。打发好的奶油要尽快使用完毕。⑨加工制作好的成品要当餐供应。⑩不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。(2)专用操作区内加工制作:①由专人加工制作。加工制作人员必须穿戴专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部,加工制作过程中适时清洗消毒手部。②要使用专用的工具、容器、设备,使用前必须进行消毒,使用后洗净并保持清洁。③在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时,将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>④加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可使用。⑤加工制作好的成品要当餐供应。⑥现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。⑦不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。（3）烹饪区内加工制作：①一般要求：烹饪食品的温度和时间必须保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度要达到70℃以上。对特殊加工工艺，中心温度低于70℃的食品，必须严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。盛放调味料的容器要保持清洁，使用后加盖存放，要标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。要采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。②油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。与炸油直接接触的设备、工具内表面必须是耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。油炸食品前，要减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过190℃。油量不足时，要及时添加新油。定期过滤在用油，去除食物残渣。使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。③火锅类食品：不得重复使用火锅底料。使用醇基燃料（如酒精等）时，要在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，必须通风良好，防止一氧化碳中毒。④糕点类食品：使用烘焙包装用纸时，要考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不能使用有荧光增白剂的烘烤纸。使用自制蛋液的，要冷藏保存蛋液，防止蛋液变质。⑤自制饮品：加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，必须是预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>水、煮沸冷却后的生活饮用水。自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。煮沸生豆浆时，要将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态 5 分钟以上。</p> <p>5. 食品添加剂使用：（1）在技术上确有必要使用食品添加剂的，在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。（2）按照 GB2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。（3）专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，要在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。（4）使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息要进行专册记录，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。</p> <p>6. 食品相关产品使用：（1）各类工具和容器要有明显的区分标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行标识。（2）. 工具、容器和设备，要使用不锈钢材料，不要使用木质材料。必须使用木质材料时，要避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不能使用塑料材料。（3）添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于 20%的食品。（4）不得重复使用一次性用品。</p> <p>7. 高危易腐食品冷却：（1）需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。（2）要在清洁操作区内进行熟制成品的冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>(3)冷却时,可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备,使食品的中心温度在2小时内从60℃降至21℃,再经2小时或更短时间降至8℃。</p> <p>8.食品再加热:(1)高危易腐食品熟制后,在8℃~60℃条件下存放2小时以上且未发生感官性状变化的,食用前要进行再加热。(2)再加热时,食品的中心温度要达到70℃以上。</p> <p>9.食品留样:(1)中央厨房、集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐,每餐次的食品成品必须留样。其他接待用餐要根据供餐对象、供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定,进行食品成品留样。(2)要将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内,在专用冷藏设备中冷藏存放48小时以上。每个品种的留样量要满足检验检测需要,且不少于150g。(3)在盛放留样食品的容器上要标注留样食品名称、留样时间,或者标注与留样记录相对应的标识。(4)由专人管理留样食品、记录留样情况,记录内容包括留样食品名称、留样时间、留样人员等。</p>			
<p>餐饮服务(22分)</p> <p>供餐、用餐与配送标准(3分)</p>	<p>1.供餐:(1)分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。(2)加工制作围边、盘花等的材料必须符合食品安全要求,使用前要清洗消毒。(3)在烹饪后至食用前需要较长时间(超过2小时)存放的高危易腐食品,要在高于60℃或低于8℃的条件下存放。在8℃~60℃条件下存放超过2小时,且未发生感官性状变化的,要按要求再加热后方可供餐。(4)供餐过程中,要对食品采取有效防护措施,避免食品受到污染。使用传递设施(如升降笼、食梯、滑道等)的,要保持传递设施清洁。(5)供餐过程中,要使用清洁的托盘等工具,避免从业人员的手部直接接</p>	<p>不达标的,每个内容扣0.5分,扣完为止。</p>		



类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>触食品（预包装食品除外）。</p> <p>2.用餐服务：（1）垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，要及时清洗消毒（一次性用品除外）。（2）就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。（3）自助餐服务：①餐前准备。提前打开灯、空调、电视；布菲炉接好热水；备好格盘、餐夹、汤勺、和公用羹，备好当餐所需饮料、油盐酱醋和各类小菜；检查餐台的菜品摆放是否合理；分类摆放好菜卡；备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；门口迎宾准备开餐。②餐中服务。及时清理餐台，保持卫生，菜品不够时及时补给，以保证学员正常取食；及时清点人数（如果人数来得已经差不多，菜品还剩余二分之一时就不再添加，实行光盘行动计划）；包子点心和粥类的布菲炉要及时调节温度，以免温度过高造成面皮干硬口感不好，粥胆易糊干锅；及时更换骨碟。③餐后收尾工作。及时关闭布菲炉、电视；将所需要回收的菜品分类回收厨房；清理餐台、布菲炉；脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用；保持厕所的卫生，及时清理垃圾桶，补充纸巾和洗手液；清扫地面并拖地。（4）中餐席间服务：①餐前准备。迎宾问候，引领宾客入座；斟倒茶水，下席巾，撤筷套，上热毛巾；问茶水，从主宾位开始顺时针斟倒茶水。②上菜服务。宾客到齐后，征询接待员意见是否可以起菜，得到同意后方可上菜；上餐前小吃或凉菜，10分钟内上齐凉菜；上菜时要先上冷菜再上热菜以保证菜品的温度；检查菜单及台上的菜是否上齐，如有遗漏，要及时通知厨房，菜上齐后，需告知客人，视客人用餐情况是否需要增加菜品；上特色菜时要简单介绍菜品的原料、烹饪方法及特色；</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>菜上齐后和宾客说明菜已上齐,请宾客慢用。</p> <p>③巡台服务。服务过程中勤巡台,根据宾客用餐情况,如果宾客用餐时间较长可根据情况把菜品加热以食用。</p> <p>④餐尾服务。上水果,上热茶。</p> <p>⑤餐后服务。检查宾客是否有遗留物品;检查各种物品的完好性。</p> <p>⑥收尾工作。及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台;分类依次收捡餐用具;收拾台面,把垃圾清理干净,将桌面擦拭干净,扫地、拖地,整理备餐间和卫生间;把当餐所洗餐具用具回收到备餐间,擦干水渍并分类放好;关闭所有电源及空调,关好门窗。</p> <p>3. 食品配送: (1) 一般要求: ①不得将食品与有毒有害物品混装配送。②要使用专用的密闭容器和车辆配送食品,容器的内部结构应便于清洁。③配送前,要清洁运输车辆的车厢和配送容器,盛放成品的容器还应经过消毒。④配送过程中,食品与非食品、不同存在形式的食品要使用容器或独立包装等分隔,盛放容器和包装应严密,防止食品受到污染。⑤食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。(2) 中央厨房的食品配送: ①食品要有包装或使用密闭容器盛放。容器材料要符合食品安全国家标准或有关规定。②高危易腐食品要采用冷冻(藏)方式配送。</p>			
<b>餐饮服务 (22分)</b>	<b>检验检测要求和标准 (1分)</b> <p>1. 配合采购人,每天对采购的食材进行快速检测。</p> <p>2. 根据快检室设施设备及试剂的配备情况,掌握各项检验检测项目,如农药残留、兽药残留、餐用具清洗消毒效果等。</p> <p>3. 检验检测人员要经过培训与考核。</p> <p>4. 负责快检室的清洁卫生、快检设施设备及试剂的维护和保养。</p>	不达标的,每个内容扣0.5分,扣完为止。		
	<b>清洗消毒要求和标准 (1分)</b> <p>1. 餐用具清洗消毒: (1) 餐用具使用后要及时洗净,餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前要消毒。(2) 清洗消毒</p>	不达标的,每个内容扣0.5分,扣完为止。		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>方法参照《餐饮服务食品安全操作规范》推荐的方法。采用蒸汽等物理方法消毒，因材料、大小等原因无法采用的除外。（3）餐用具消毒设备（如自动消毒碗柜等）应连接电源，正常运转。定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态。采用化学消毒的，消毒液要现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。</p> <p>（4）从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前要更换手套。手套宜用颜色区分。（5）消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，必须符合GB14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。（6）清洗消毒后的餐用具要沥干、烘干。使用抹布擦干的，抹布必须专用，并经清洗消毒后方可使用。（7）不得重复使用一次性餐饮具。</p> <p>2. 餐用具保洁：（1）消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，要定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。（2）保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。（3）定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。</p> <p>3. 洗涤剂消毒剂：（1）使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合GB14930.1《食品安全国家标准 洗涤剂》和GB14930.2《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。（2）严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。</p>			
<p>餐饮服务（22分）</p> <p>废弃物管理要求及标准（1分）</p>	<p>1. 废弃物存放容器与设施：（1）食品处理区内可能产生废弃物的区域，要设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。（2）废弃物存放容器要配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放容器的</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>内壁光滑，易于清洁。（3）在餐饮服务场所外适宜地点，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施。</p> <p>2. 废弃物处置：（1）餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。</p> <p>（2）建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息。</p>			
有害生物防治要求及标准（1分）	<p>1. 基本要求：（1）有害生物防制要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。（2）消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件的防护措施符合要求并正常运行。</p> <p>2. 设施设备的使用与维护：（1）灭蝇灯：根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定灭蝇灯的安装位置和数量，并根据环境情况合理使用。（2）鼠类诱捕设施：餐饮服务场所内要使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。（3）防蝇帘及风幕机：使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘要覆盖整个门框，底部离地距离小于2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于2cm。使用风幕机的，风幕要完整覆盖出入通道。（4）定期对通风口、所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处、所有管、线穿越而产生的孔洞、地漏、线槽、配电箱（柜）、人员、货物进出通道等进行检查，确保封闭性良好，发现问题及时报修。</p> <p>3. 防制过程要求：（1）收取货物时，要检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。（2）定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害</p>	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>生物活动迹象。发现有害生物，要尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。（3）防制过程中要采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。</p> <p>4. 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理：（1）选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，必须信息标签齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。（2）使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员要经过有害生物防制专业培训。（3）针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。（4）不得在食品处理区和就餐场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。要设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。</p>			
<p>餐饮服务（22分）</p> <p>食品安全管理标准（2分）</p>	<p>1. 设立食品安全管理机构和配备人员：配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。</p> <p>2. 食品安全管理基本内容：（1）建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。（2）根据学校实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控，制定加工操作规程。（3）制定从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查等计划。（4）落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。（5）定期开展从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查，及时消除食品安全隐患。（6）依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。（7）依法报告、处置食品安全事故。（8）建立健全食品安全管理档案。（9）配合市场监督管理部门开展监督检查。（10）</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>落实食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全标准规定的其他要求。</p> <p>3. 食品安全管理制度：（1）建立健全从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。（2）根据学校实际，建立如下食品安全管理制度：食品安全管理人员制度；从业人员培训考核制度；场所及设施设备（如卫生间、空调及通风设施、制冰机等）定期清洗消毒、维护、校验制度；食品添加剂使用制度；餐厨废弃物处置制度；有害生物防制制度。（3）定期修订完善各项食品安全管理制度，及时对从业人员进行培训考核，并督促其落实。</p> <p>4. 食品安全自查：（1）结合实际，全面分析服务过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。（2）根据食品安全法律法规，开展自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。（3）食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。</p> <p>①制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。</p> <p>②定期自查：每周至少开展一次自查，定期自查的内容，要根据食品安全法律、法规、规章确定。</p> <p>③专项自查：获知食品安全风险信息后，要立即开展专项自查。专项自查的重点内容要根据食品安全风险信息确定。对自查中发现的问题食品，必须停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，要根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。</p> <p>5. 投诉处置：（1）对学员、教职工提出的投</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>诉, 要立即核实, 妥善处理, 留存记录。(2) 接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时, 要及时核实。经核实确有异常的, 要及时撤换, 告知备餐人员做出相应处理, 并对同类食品进行检查。</p> <p>6. 食品安全事故处置: 按照《泸州市委党校突发事件应急处置工作方案》进行妥善处置。</p> <p>(1) 发生食品安全事故的, 要立即采取措施, 防止事故扩大。(2) 发现使用的食品属于不安全食品的, 必须停止使用。(3) 发现有食品安全事故潜在风险, 及发生食品安全事故的, 要按规定报告。</p>			
<p>餐饮服务 (22分)</p> <p>场所清洁管理要求及标准 (2分)</p>	<p>1. 食品处理区清洁: (1) 每次使用后, 清洁食品处理区设施、设备及工具。(2) 保持地面无垃圾、无积水、无油渍, 工作台及洗涤盆无食物残渣及污物, 每天完工或需要时, 开展清洁。(3) 墙壁和门窗无污渍、无灰尘, 天花板无霉斑、无灰尘。每月至少清洁一次, 或需要时及时清洁。(4) 通风、排烟设施符合要求并正常运行。表面每周清洁一次, 内部每年2次以上。(5) 排水沟无油污、无垃圾、无积水, 每天完工或需要时, 开展清洁。(6) 餐厨废弃物存放容器无食物残渣及污物, 每天完工或需要时清洁。</p> <p>2. 就餐区清洁: 定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品, 保持空调、排风扇洁净, 地毯无污渍。就餐期间, 要开启包间等就餐场所的排风装置, 包间内无异味。</p> <p>3. 卫生间清洁: 定时清洁卫生间的设施、设备, 并做好记录和展示。保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾, 便池内外无污物、无积垢、冲水良好, 卫生纸充足。开启卫生间的排风装置, 卫生间内无异味。</p> <p>4. 餐厅整体环境清洁: (1) 地板、大理石地面干净完好, 无垃圾、无水渍、无油迹。每天完工或需要时, 开展清洁。(2) 天花板、墙面、墙角等处无污迹, 无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。(3) 墙面艺术性挂件、装饰品光亮、完好无损、挂放端正、无灰尘、无污</p>	<p>不达标的, 每个内容扣0.5分, 扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>迹、无破损。(4) 门窗玻璃干净完好，窗台及门柜无浮尘、窗帘无破洞、无脏迹、无脱钩。(5) 窗台过道及公共区域的痰桶清洁干爽、无灰尘、无污迹，痰桶上无纸巾等杂物，无裸露垃圾、无烟头，周围无脏物。(6) 餐厅标志、灯箱醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。(7) 灯具、灯泡、空调完好有效、明亮无尘。(8) 空调出风口干净清洁，无灰尘。(9) 灭火器材清洁光亮，无灰尘。(10) 餐厅内家具、冰箱、电话、电视、音响等设备完好有效、整洁干净、无灰尘、无污迹。(11) 餐厅空气清新、无异味。(12) 备餐间、工作间、杂物间物品摆放整齐有序，无异味、杂物，无裸露垃圾。(13) 备餐柜干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。</p> <p>5. 餐具、布件、服务用具清洁：(1) 餐具、杯具等应经过清洗消毒，消毒人员掌握基本消毒知识。(2) 洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。(3) 消毒池不能与其他水池混用。(4) 餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。</p> <p>(5) 瓷器餐具应保证无缺口、无裂缝、无污迹，清洁完好，保持光亮。(6) 不锈钢餐具应保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。</p> <p>(7) 玻璃器皿应保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。(8) 台布、口布、小毛巾清洁完好、洗涤干净、熨烫平整、无污渍、无皱纹、无破洞。(9) 服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。(10) 菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。(11) 桌面调味盅、酱油壶、水壶等清洁完好，无脏痕、无污迹，内装调料不少于 2/3，调料不变质、不发霉、无沉淀。</p> <p>6. 家具设备清洁：(1) 转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。(2) 餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，每月进行日常保养一次，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。(3) 备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。(4) 餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。(5) 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何</p>			



类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>食品。(6) 吧柜、酒架、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。(7) 果汁机、毛巾柜等设备干净整洁，无残留汁液。</p> <p>7. 食品仓库清洁：(1) 食品仓库：食品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，地面无垃圾，货架无污渍、无灰尘，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每个星期至少对食品库房进行一次清扫，每月至少进行一次消毒。(2) 冷冻（藏）库：无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜。每周进行一次清洁。</p>			
<p>餐饮服务 (17分)</p>	<p><b>人员管理要求 (2分)</b></p> <p>1. 健康管理：(1) 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员，下同）必须取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时要进行临时健康检查。(2) 食品安全管理人员必须每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员，要主动向食品安全管理人员等报告，暂停从事接触直接入口食品的工作，必要时进行临时健康检查，待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。(3) 手部有伤口的从业人员，使用的创可贴要颜色鲜明，并及时更换。佩戴一次性手套后，可从事非接触直接入口食品的工作。(4) 患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲型、戊型）、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。</p> <p>2. 培训考核：(1) 每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。(2) 培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本单位的食品安全管理制度、加工制作规程等。(3) 培训可采用专题讲座、实际操</p>	<p>不达标的，每个内容扣 0.5 分，扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。(4)对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。(5)从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。</p> <p>3. 人员卫生：(1) 个人卫生：①从业人员必须保持良好的个人卫生。②从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，要穿清洁的工作服，不得披散头发，佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。③食品处理区内的从业人员不得化妆，要戴清洁的工作帽，工作帽要将头发全部遮盖住。④进入食品处理区的非加工制作人员，必须符合从业人员卫生要求。(2) 口罩和手套：①专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。②专用操作区内从事下列活动的从业人员要佩戴清洁的口罩：现榨果蔬汁加工制作；果蔬拼盘加工制作；加工制作植物性冷食类食品(不含非发酵豆制品)；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制供直接食用的调味料；备餐。③专用操作区内从事其他加工制作的从业人员，要佩戴清洁的口罩。④其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。⑤如佩戴手套，佩戴前要对手部进行清洗消毒。手套要清洁、无破损，符合食品安全要求。手套使用过程中，要定时更换手套，出现重新洗手消毒的情形时，要在重新洗手消毒后更换手套。手套要存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。</p> <p>4. 手部清洗消毒：(1) 从业人员在加工制作食品前，要洗净手部，手部清洗必须符合要求。(2) 加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部：加工制作不同存在形式的食品前；清理环境卫生、接触化学物品或不洁物品(落地的食品、受到污染的工具容器和设备、餐厨废弃物、钱币、手机等)后；咳嗽、打喷嚏及擤鼻涕后。(3) 使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污</p>			

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	<p>染手部的活动后，要重新洗净手部。（4）加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。（5）从事接触直接入口食品工作的从业人员，加工制作食品前要洗净手部并进行手部消毒，手部清洗消毒必须符合要求。加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部并消毒：接触非直接入口食品后；触摸头发、耳朵、鼻子、面部、口腔或身体其他部位后；出现要重新洗净手部的情形。</p> <p>5. 工作服管理要求：（1）工作服宜为白色或浅色，要定点存放，定期清洗更换。从事接触直接入口食品工作的从业人员，其工作服要每天清洗更换。（2）食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，要更换工作服。（3）工作服受到污染后，要及时更换。（4）待清洗的工作服不得存放在食品处理区。（5）清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服要有明显的颜色或标识区分。（6）专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。</p>			
<p>餐饮服务（22分）</p>	<p>档案管理要求（1分）</p> <p>1. 分类有序的保管档案、资料，保证各类档案、资料完整，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，保证各类档案、资料便于查询。</p> <p>2. 工作记录：（1）根据食品安全法律、法规、规章要求，结合实际，如实记录有关信息。（2）必须记录以下信息：从业人员培训考核、进货查验、原料出入库、食品添加剂采购与使用、检验检测、食品安全自查、食品召回、投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用等。（3）填写的表格清晰完整，由执行操作人员和内部检查人员签字。（4）各岗位负责人要督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员必须每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。（5）进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。</p>		

类别及内容	服务标准	评分标准	扣分	扣分说明
	月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限为2年。 3. 文件管理：制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。			
仓库管理要求及标准（1分）	1. 设置二级食材仓库、物资（含易耗品）仓库。 2. 指定专人负责，建立物品入库、出库、盘点等台账。实行记录台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。 3. 每个星期至少对食品库房进行一次清扫，保持食品库房卫生整洁，每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。 4. 按月、季度做好物资消耗统计、报损及仓库盘点工作。	不达标的，每个内容扣0.5分，扣完为止。		
<b>扣分合计</b>				
<b>总分</b>				

考评对象签名：

考评人员签名：

## 泸州市委党校新校区运行服务满意度测评表（学员）

测评时间： 年 月 日

序号	服务项目	满意度			
		很满意	满意	基本满意	不满意
1	客房服务				

2	餐饮服务				
综合满意率 (%)					
总分					
您的宝贵意见 建议					

请您对我院后勤服务工作进行评分，在相应的空格内打分，并提出您宝贵的意见和建议。感谢您对我院工作的支持！

注：总分=基础分×综合满意率，基础分为15分。

## 泸州市委党校新校区运行服务满意度测评表（教职工）

测评时间： 年 月 日

序号	服务项目	满意度			
		很满意	满意	基本满意	不满意
1	客房服务				
2	餐饮服务				
综合满意率 (%)					
总分					

您的宝  
贵意见  
建议

请您对我们后勤服务工作进行评分，在相应的空格内打分，并提出您宝贵的意见和建议。感谢您对我们工作的支持！

注：总分=基础分×综合满意率，基础分为 15 分。

**泸州市委党校新校区运行服务考评小组考核评分表**  
(满分：20 分)

考核项目	考评标准参考	评委评分							平均分
		评委1	评委2	评委3	评委4	评委5	评委6	评委7	
专业化规范化水平 (4分)	差(1分以下); 一般(1-2.5分); 专业规范(2.6-4分)。								
组织协调能力 (4分)	差(1分以下); 一般(1-2.5分); 强(2.6-4分)。								
执行力 (4分)	差(1分以下); 一般(1-2.5分); 强(2.6-4分)。								
完成任务质量 (8分)	差(2分以下); 一般(2.1-5.5分); 好(5.6-8分)								
小计									
加分项 (4分)	1. 当月自评分达 98 分以上的，加 1 分。								
	2. 当月承担重大活动或应急任务，积极主动配合，圆满完成任务的，加 1 分。								
	3. 及时处理突发事件的，加 1 分。								
	4. 当月代表学校参加区级以上比赛获得奖励的，加 1 分。								
总分									79
评委签									

字			
记			监
录			督
人			
备注： 1. 考评小组成员由 5-7 人组成。 2. 每月评委考评得分，由各个评委打分，其中去掉一个最高分，去掉一个最低分，其余评委打分的平均分为当月评委考评得分。 考核期间： 年 月 日至 年 月			

## 当月服务质量综合得分表

( 年 月 日至 年 月 日)

(满分 100 分)

表类	满分	得分	综合得分
日常监督考评表	50		
学员满意度测评表	15		
教职工满意度测评表	15		
考评小组考核评分表	20		
说明：综合得分=日常监督考评表+学员满意度测评表+教职工满意度测评表+考评小组考核评分表			

### 四. 商务要求 (实质性要求):

- 1、服务期限：合同签订后 365 日。
- 2、服务地点：四川省泸州市纳溪区东升街道勤政路 1 号。
- 3、付款方式：每季度根据考核分数支付一次，以合同约定为准。其中采购人每季度对服务外包人员工作情况进行考核，根据考核结果，若季度考核为优，于该季度结束次月 15 日前以转账形式支付全额上季度服务费。若季度考核为良，于该季度结束次月 15 日前以转账形式支付 90%上季度服务费。若季度考核为合格，于该季度结束次月 15 日前以转账形式支付 70%上季度服务费。若季度考核为不合格（低于 60 分），于该季度结束次月 15 日前以转账形式支付 50%上季度服务费，并书面提交整改措施。因成交供应商责任，给学校造成重大安全事故或



2次考核为不合格的，终止服务合同。

#### 4. 其他商务条款：

4.1 投标人报价：本项目报价实行包干价，采购人提供食堂人员免费用餐，投标人报价包含了所投入团队所有人员工资、保险、服装、税金、代理服务费等**各种相关费用**；投标人自行承担在服务期内人工成本等市场风险，不再另行支付任何费用。

4.2 中标供应商须续聘 $\geq 80\%$ 的原有服务人员确保中标后采购人日常工作顺利开展，服务人员工资不低于每年泸州市最低工资水平。

4.3 投标人须提供承诺：如采购文件中未涉及，以及合同条款未涉及的相关事项，如涉及，参照国家相关规定执行。（单独提供此项承诺函，未提供作无效投标处理）

#### 5. 相关法律责任划分

5.1 采购人主管部门将对服务外包人员服务质量进行全过程监控，成交投标人日常工作不到位、不达标或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。

5.2 成交投标人违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由成交投标人负责调解与处理，采购人不承担责任。

5.3 成交投标人在服务中违反国家相关法规或酒店行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由成交投标人负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购人不承担任何责任。

5.4 服务外包人员与采购人之外的第三方发生的任何侵权和违约纠纷，应由成交投标人到任独自进行处理，涉及采购人师生员工的，采购人主管部门可以协调配合；采购人主管部门不与服务外包人员发生任何涉及其个人的权益纠纷。服务外包人员与采购人在因履行合同过程中所发生的各类纠纷，均视为成交投标人的行为，由采购人主管部门、成交投标人按照相关法律、法规及双方合同约定进行处理。

5.5 在成交投标人履行工作职责范围内，除因不能预见的自然原因或不可抗力引起的灾害外，发生采购人受保护目标被盗、火灾及其他灾害事故，造成采购人公共财产、师生员工人身财产权益受到侵害的，由公安部门认定为成交投标人责任，成交投标人应该承担全部赔偿责任，一次性足额赔付给受害方。如成交投标人不及时履行上述赔偿责任，采购人有权在成交投标人的服务费用中扣除。

5.6 成交投标人必须爱护采购人的各种设备和设施，因故意或过失，或者管理不善，人为损坏的需承担修复、赔偿责任。如成交投标人不及时履行上述修复、赔偿责任，采购人有权在成交投标人的服务费用中扣除。

5.7 禁止成交投标人安排服务外包人员参与其他违反法律规定的活动，禁止服务外包人员处理经济纠纷或劳动争议，违者由成交投标人承担法律和经济责任。如属服务外包人员与履行本合同无关的个人行为，则采购人、成交投标人双方互不承担责任。

5.8 成交投标人服务外包人员在岗工作期间，发生的一切人身伤亡，均由成交投标人负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人不承担责任。

5.9 成交投标人违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由成交投标人负责调解与处理，采购人不承担责任。