附件1：

“2023年度顾客满意的全国营养健康食堂”调研表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参调单位基本  信息 | 单位全称 |  | | | | | | | | 年营业额 | | | |  |
| 法定代表人 |  | | 参调联系人 | |  | | 联系方式 | | |  | | | |
| 该单位  年服务人次/餐 |  | | 该单位已通过的认证 | | □HACCP □ ISO22000 □均没通过 □其他 | | | | | | | | |
| 参  调  食  堂  情  况  （文  字  +  图  片  描  述） | 参调食堂名称 | （甲方）单位/公司/学校 食堂 | | | | | | | | | | | | |
| 该食堂甲方企业性质 | □国有 □民营 □外商（含港澳台）独资 □中外合资 □其他 | | | | | | | | | | | | |
| 该食堂顾客  平均年龄 | □15岁以下 □18岁以下 □19-24岁 □24-30岁 □31-40岁 □40岁以上 | | | | | | | | | | | | |
| 该食堂顾客职业类型 | □在校生 □国家机关、企事业单位 □IT企业 □工厂 其他： | | | | | | | | | | | | |
| 该食堂地址 | 省 市 区 路 | | | | | | | | | | | | |
| 合同开始时间 |  | 该食堂服务类型 | | | □单位自管 □承包  □托管 □合作经营 | | | | | | 该食堂年产值 | |  |
| 该食堂总面积  （m²） |  | 该食堂总餐位（个） | | |  | | 该食堂年度  满意度均值 | | | | |  | |
| 该食堂单餐  服务人次 |  | 该食堂  供餐次数： | | | □早点 □午餐 □下午茶 □晚餐 □宵夜 | | | | | | | | |
| 该食堂后厨管理 | □明厨亮灶 □餐厨垃圾就地无害化处理 □使用绿色环保餐具 | | | | | | | | | | | | |
| 该食堂的  人均消费 | □1-3 □3-5 □5-8 □8-12 □12-15 □15-18 □18-22 □22以上 | | | | | | | | | | | | |
| 最受欢迎的菜品  （列举前五） |  | | | | | 最受欢迎的小吃  （列举前五） | |  | | | | | |
| 使用预制菜产品 | □是 □否 | | | | | 生产预制菜产品 | | □是 □否，请列举 | | | | | |
| 为顾客提供哪些定制服务 | □健康监测 □三餐用餐方案 □定制化早餐、晚餐 □其他 | | | | | | | | | | | | |
| 最受欢迎的味型 | □咸鲜 □甜酸 □麻辣 □酸辣 □咸甜 □咖喱 □鱼香 □清淡 其他 | | | | | | | | | | | | |
| 已取证的驻点  食品安全员 | □有 □无 数量：（ ）名 | | | | | 已取证的驻点  营养配餐专员 | | □有 □无 数量：（ ）名 | | | | | |
| 参调单位意见  年 月 日  盖 章 处 | | | | | 甲方单位意见  年 月 日  盖 章 处 | | | | | | | | | |
| 推荐单位意见  年 月 日  盖 章 处 | | | | | | | | | | | | | | |

附件2：

2023年膳食委员会打分表

（非常满意10分、满意9分、一般7分、不满意5分；取所有参加评分人员的平均值）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 总分 | 得分 | 打分说明（必填） |
| 1 | 【观感】菜品展示的颜色鲜亮、有光泽感，有食欲； |  |  |  |
| 2 | 【营养】菜品的营养搭配合理； |  |  |  |
| 3 | 【环境】食堂整体环境、氛围良好； |  |  |  |
| 4 | 【创新】菜品的特色突出，能不断的推陈出新； |  |  |  |
| 5 | 【卫生】食材干净、盛菜器皿、餐具、餐桌椅、地面、残食台等干净、整洁； |  |  |  |
| 6 | 【分量】菜品分量合理； |  |  |  |
| 7 | 【问题】发现问题，经沟通后，能得到有效的解决 |  |  |  |
| 8 | 【服务】对食堂工作人员的服务态度评价 |  |  |  |
| 9 | 【管理】对食堂厨师的出品水平评价 |  |  |  |
| 10 | 【管理】对后厨细节管理、定位管理，干净程度的评价 |  |  |  |
| 合计： | |  |  |  |

注：此表应按季度填报，即每家食堂填报四份。

注：此表应按季度填报，即每家食堂填报四份。

日期： 打分人签字：

甲方盖章处：

附件3：

2023年就餐人员满意度调研样表

（非常满意5分、满意4分、一般3分、不满意0分；取所有参加评分人员的平均值）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 得分 | 说 明 |
| 1 | 您认为食堂是否做到三减，即“减盐、减油、减糖” |  | □非常全面 □部分做到 □没有 |
| 2 | 您认为食堂营养套餐专区是否合理？ |  | □合理 □一般 □不合理 |
| 3 | 您认为食堂菜品的营养搭配如何？ |  | □合理 □一般 □不合理 |
| 4 | 食堂是否对菜品原料、制作方式、特色及时公示？ |  | □是 □否 |
| 5 | 菜品是否种类丰富，能满足不同用餐人员需要？ |  | □是 □否 |
| 6 | 食堂是否配有膳食管理员或营养配餐员？ |  | □是 □否 |
| 7 | 食堂是否推出个性化定制餐食服务？ |  | □是 □否 |
| 8 | 食堂工作人员操作流程是否标准化？ |  | □是 □否 |
| 9 | 食堂的出品是否标准化？ |  | □是 □否 |
| 10 | 食堂是否有时令素材和美食节庆活动？ |  | □是 □否 |
| 11 | 食堂是否配有咖啡茶饮区？ |  | □是 □否 |
| 12 | 食堂是否配有面包西点区？ |  | □是 □否 |
| 13 | 食堂是否配有外卖窗口或外卖取餐区？ |  | □是 □否 |
| 14 | 食堂是否配有自动售货柜？ |  | □是 □否 |
| 15 | 您认为食堂各档口排队动线设计的合理性？ |  | □合理 □一般 □不合理 |
| 16 | 您对食堂环境的评价？ |  | □干净整洁 □时尚有格调  □一般 □又差又乱 |
| 17 | 餐用具使用后及时清洗消毒，定位存放，保持清洁？ |  | □是 □否 |
| 18 | 您认为食堂工作人员仪容仪表服务态度如何？ |  | □大方得体 □一般 □不好 |
| 19 | 您对食堂提出改进建议后，是否得到有效的解决？ |  | □积极改进 □无 |
| 20 | 您在食堂用餐您剩余的原因是？ |  | □不符合自己的饮食习惯（味道、温度、份量） □不喜欢吃 |
| 合计： | |  |  |

注：此表应按季度填报，即每家食堂填报四份。

日期： 甲方盖章处：

附件4：

“2023年度顾客满意的全国营养健康食堂”

评分规则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 评分细则（共100分） |
| 1 | 资质要求 | 食堂经营所需证件齐备，经营期限有效，年度内未发生重大食品安全事故。（共3分，每项1分） 1.该食堂在有效期内的合同、该食堂有效期内的食品经营许可证；  2.该食堂有效期内的体系认证；  3.该食堂2023年度内未发生重大食品安全事故的相关证明。 |
| 2 | 顾客  满意度 | 食堂2023年度顾客满意率均值88分以上。（共12分，每项4分） 1.2023年1-4季度膳食委员会打分表；  2.2023年1-4季度就餐人员满意度调研表；  3.2023年开展顾客满意的营养健康食堂筹备工作就餐人员用餐满意度评测报告； |
| 3 | 宣传管理 | 应建立营养健康主题科普途径并及时更新（包括不限于公众号、官网、食堂信息宣传栏、可取阅的营养和膳食指导等）宣传《中国居民膳食指南》和中国居民平衡膳食宝塔等营养健康、传染病防控、食品安全、文明用餐、厉行节约、环保等知识。（共15分）。 1.该食堂有整体宣传管理方案；  2.各项内容在食堂内外配备宣传专区；  3.各项内容在线上的专项宣传； |
| 4 | 人员管理 | 配备相应的管理人员。（共10分，每项2分，有团餐项目管理师、膳食管理师岗位能力证书的加2分） 1.单位领导及相关人员组成营养健康专项领导小组，附名单； 2.食堂的管理人员应具有团餐项目管理师或职业经理人证书，附相关证书； 3.配备驻点专（兼）膳食管理师及以上营养师，为不同类型的项目制定专属食谱，附相关证书。  4.配置的厨师长具有技师或高级技师厨师证证书，附相关证书。  5.食堂管理者应具备《团餐项目管理师职业能力评价规范》中国烹饪协会T/CCA 023—2021的相关要求； |
| 5 | 制度管理 | 配备相应的管理制度。（共10分，每项2分）  1.应具有完善的计划管理、运行管理、安全管理、客户关系管理、厉行节约制度；  2.完善的营养健康管理制度，明确岗位职责，开展过程管理；  3.完善的应急联动长效机制，全面开展应急实战演练；  4.定期为工作人员提供相关专业知识培训并组织自我测评和考核制度；  5.定期开展自我管理的评价。 |
| 6 | 配餐和烹饪管理 | 科学合理的配餐及烹饪管理。（共35分，每项5分，附不同类型客户的季度食谱一份）  1.食物多样、合理膳食，符合《中国居民膳食指南》的推荐要求；  2.烹饪方法符合营养健康原则，提供低盐、低油、低糖的菜品，制定合理膳食营养配餐计划；  3.不断创新改良菜品，  4.对低盐、低脂、低糖菜品进行醒目标示，增加菜单中低盐、低脂、低糖菜品比例；  5.推出适合老年人、儿童、肥胖者、高血压、糖尿病等特殊人群的健康菜品，并进行营养特点描述和说明；  6.采用分餐制供餐，主动销售小份或半份菜品、经济型套餐引导顾客，并实施光盘行动；  7.食堂提供自制饮料或甜品时，应当标示添加含量。 |
| 7 | 创新管理 | 创新管理方法（共15分，每项3分）：  1.智慧便捷的科技化管理，能提供如点餐系统、安全管理系统、供应链系统等等，  2.及时向用餐人员公布当餐营养分析并有记录，定期为用餐人员更新用餐健康档案；  3.积极推动互联网+明厨亮灶、绿色厨房、使用绿色环保餐具、餐厨垃圾就地无害化处理、垃圾分类  4.舆情管理，应舆情监测、预警、分析、快速发现舆情并及时处理；  5.供应链管理，企业采购应闭环化管理等。 |