静安区白领午餐测评指标体系及说明

**餐饮单位分值=客量×餐饮单位类型×食品安全水平×（满意度分值×%）；**

●客量：指项目申报餐饮单位工作日向白领提供的午餐数量（连续5个工作日均值）。

●餐饮单位类型分为以下五大类；分别给予相应系数分值，系数分值由区商委根据每年扶持重点予以确定；

Ⅰ类型：指楼宇（园区）食堂网点。

Ⅱ类型：指社区食堂网点。

Ⅲ类型：指外卖网点。

Ⅳ类型：指社会网点。

Ⅴ类型：指商业广场网点。

●食品安全分值=脸谱分×责任险分×明厨亮灶分

脸谱分按区市场监管局评定的笑脸、平脸、哭脸给予分值，分别为：1分、0.8分、0分；

责任险分为是否购买食品安全责任保险：是为1分，否为0.8分；

明厨亮灶分为是否安装明厨亮灶：是为1分，否为0.8分（其中中型以上饭店是为1分，否为0.5分）。

●满意度分值：主要依据本次问卷调查结果及白领午餐工作处年终评分，权重各设定为50%。根据问卷调查，从项目申报餐饮单位规模、就餐品质、硬件服务、软件服务、综合评价5大方面得出的综合分值。满意度分值指标体系如下表：

| 指标类别 | 具体指标 | 权重 | 指标说明 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、规模结构(10) | 面积 | 5 | 面积：参评单位在所有参评单位中面积居前10% 的得5分，50%-10%的3分，其他的得2分。 |
| 员工数 | 5 | 员工数：参评单位员工数在所有参评单位中居前10% 的得5分，50%-10%的3分，其他的得2分。 |
| 二、就餐品质(30) | 形式多样性 | 7.5 | 考核白领午餐提供的种类，供白领午餐选择的数量满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 食材新鲜度 | 7.5 | 考核白领对午餐食材的满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 口感度 | 7.5 | 考核白领对午餐口感的满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 份量 | 7.5 | 考核白领对午餐份量的满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 三、硬件服务(20) | 就餐环境 | 5 | 考核白领对就餐环境的满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 白领午餐标识是否明确 | 5 | 白领午餐标识是否明确。正确的得满分，错误的得零分。 |
| 个性化服务 | 5 | 现场查看1.有洗手间且干净整洁的得3分；有洗手间但不够干净整洁的得1.5分；没有洗手间的不得分。2.提供无线网络的，得2分；没有的得0分。  |
| 制度保障 | 5 | 根据查看，餐饮单位是否建立确保食品干净、环境整洁的管理办法及投诉机制。建立的得5分，未建立的相应扣分。 |
| 四、软件服务（10） | 管理和服务水平 | 5 | 考核白领对管理是否混乱的评价，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 候餐时间 | 5 | 考核白领对候餐时间的满意度，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 四、综合评价(30) | 性价比 | 15 | 考核白领对白领午餐性价比的评价得分，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 综合水平 | 15 | 考核白领对白领午餐综合水平的评价得分，评分标准为选择“非常满意”的得满分，“比较满意”的得满分的75%，“一般”的得满分的50%，“较不满意”得25%，“不满意”得0分，最终按有效问卷数平均得分。 |
| 合计 | 100分 |  |