

五、服务方案

1、总体运营管理实施方案

第一节、食品安全管理

（一）总体监控方案

食堂管理工作是一项长期、细致的工作，事关职工切身利益，是构建餐厅的基础与重要组成部分。我们将坚持食堂“公益性、服务性”宗旨，秉承膳食营养均衡、崇尚健康饮食、兼顾特殊需要、倡导饮食文明、轻松便利快捷，提供服务。

总体思路：坚持以服务职工为根本宗旨，“以职工健康安全为本，以职工饮食需求为本”，确保为广大职工提供优质服务、优质膳食和优良的用餐环境；以精打细算、精心制作、精心安排的“三精”要求。不断改善和提高膳食质量、服务质量、卫生质量，切实做好后勤保障，使全体职工能以饱满的激情和充沛的精力投入到学习、工作、生活中。

（二）食品质量控制方案

将严格按照《食品安全法》及相关的法律法规的要求，全面负责食堂的生产经营、食品安全管理，确保职工按规定的就餐时间食用到安全卫生、营养可口的食品。严格按质量管理体系的要求全面负责原材料、半成品及成品的质量把关，杜绝食物中毒的发生。

食品质量三级管理体系

（1）我公司餐饮中心经理对各工序食品质量进行不间断巡查，发现问题及时督促整改。

（2）管理区质检中心向食堂派驻一名经培训合格的兼职质检员，全天候在食堂跟踪检查现场管理工作，质检员有“一票否决”的特权。

（3）考核委员会依据餐饮业精益管理系统和考核标准，每月不少于二次对餐饮中心进行考核。

(三) 食品安全管理

(1) 餐具、炊具和盛放直接入口食品容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净保持清洁；

(2) 储存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁；

(3) 直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料；

(4) 食品加工人员应当经常保持个人卫生，生产销售食品时，必须将手洗干净，穿戴整洁的工作衣、帽；销售直接入口食品时，必须使用售货工具。

(5) 用水必须符合国家标准规定的城乡生活饮用水卫生标准；

(6) 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全无害。

(7) 绝不生产经营下列食品：

①腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的；

②含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的；

③含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的；

④死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

⑤容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的；

⑥掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

⑦用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的；

(8) 食品卫生“五、四”制

1) 由原料到食品实行“四不”制度

①采购员工不买腐烂变质原料；保管员不收腐烂变质原料；

②加工人员不作烂变质原料；服务员不卖腐烂变质原料。

2) 成品（食物）存放实行“四隔离”

①生与熟隔离；成品与半成品隔离；

②食品与杂物、药物；食品与天然冰融离。

3) 用具实行“四过关”：一洗、二刷、三冲、四消毒。

(9) 预防食品污染：

1) 保证食品新鲜，防止腐败。0至10摄氏度期间，细菌繁殖较慢。

2) 彻底清洗减少污染量。对微生物，表面农药及重金属不易洗掉。

3) 控制食品的进货量，保持环境卫生，减少污染物。

4) 彻底杀菌，主要针对生物污染，寄生虫、霉菌，高温100度以上，做到煮熟、煮透。冷荤无法加热的，要用化学方法进行消毒，确保食品的安全。

5) 防止重复污染。

(10) 食品卫生的关键是五个字：净、透、分、消、密

1) 净：食品干净，进货渠道干净，固定的商家。

2) 透：做饭时蒸熟煮透

3) 分：生熟分开：

①人员分工，冷荤、热菜分开；

②生熟容器分开；

③生熟食品分工。

4) 消：消毒。有物理和化学两种；

5) 密：密封存放，与顾客保持距离，熟食或直接入口的食品不许退货。

(11) 消毒餐具的方法是：

1) 洗碗机高温消毒。

- 2) 消毒柜高温消毒。
- 3) 消毒液 1:250 浸泡。



第二节 食品采购质量保障方案

（一）采购方法

（1）比价：公司与经挑选的供应商进行交易时通常采用这种方法，向这些供应商（三家或以上）采用电话和电子邮件等形式询价，根据报价单从技术和商业的角度来评估。

（2）商务谈判。

（二）工作程序

原料品牌的确定：采购主管从不同渠道引进 3 个不同品牌的厂家，并对其质量、信誉、配送能力等进行综合考评，并提供三证，同时签订食品添加剂合理使用的承诺书。

（三）采购流程

总体流程：收集信息，询价，比价或议价，考察，决定，订购，协调与沟通，催交，进货检收，报账付款，采购结束。

（1）做到采购的计划性：

有计划的提报所需物资可以避免原料积压、或者停工待料现象的发生，以提高效率降低成本。

计划必须按照固定格式并由食堂主管签字确认。临时性、紧急性采购按照需求由食堂主管签字确认后按流程进行采购。

（2）做到采购的合理性：

①对供应商的资格进行严格审查（考察供应商资质、供应能力和物资的质量水平等）。

②建立健全合格供应商档案体系；建立供应商考核制度，对供应商的供货情况（包括：质量、到货及时性和售后服务）进行考核，实行末位淘汰制。

③建立健全采购审批制度，对供应商的选择通过比价或其他形式完成。

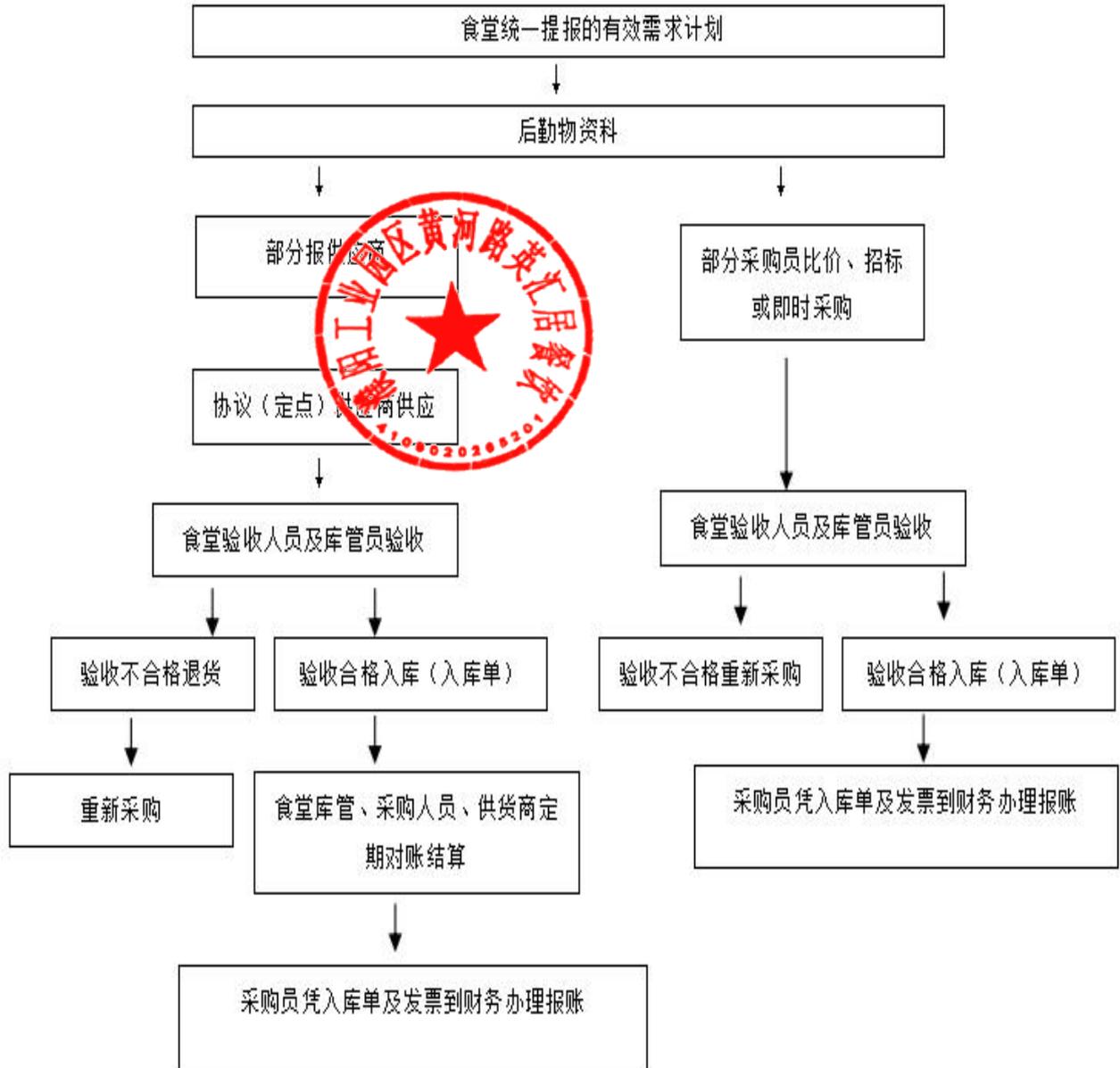
在选择供货商时做到“人无我有、人有我优、人优我廉”在采购质量及价格上严格控制。

(3) 做到采购的及时性：

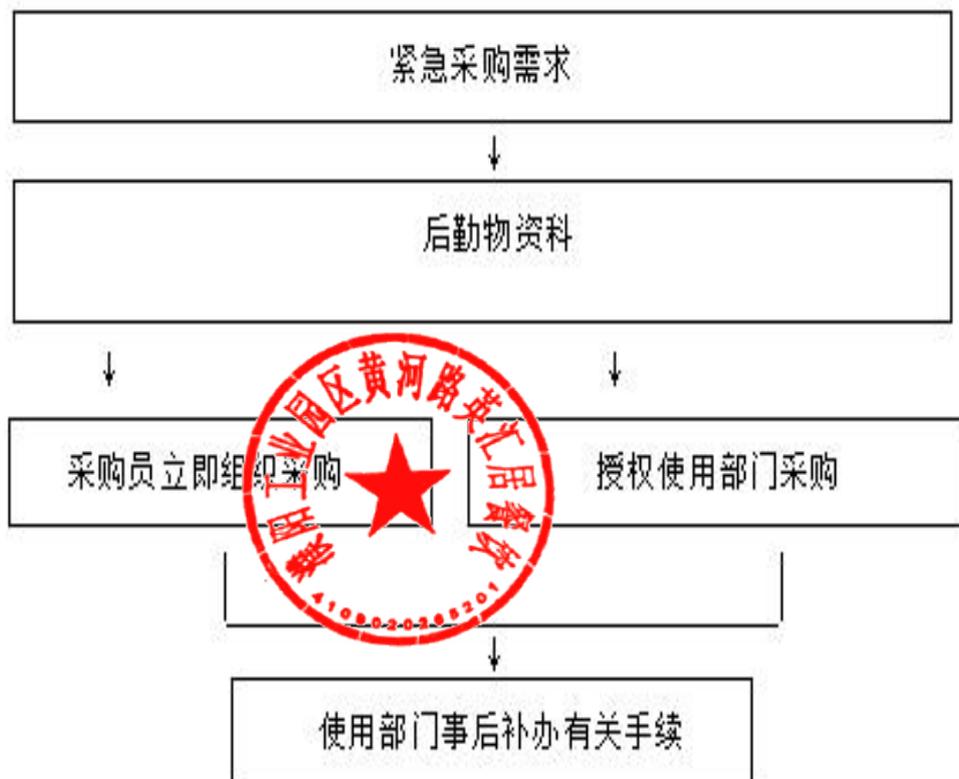
食品采购的效率直接影响食堂总体的效率。设立交货时间及地点，及时高效完成任务，提高工作效率，完善服务质量才能满足需求。



餐饮原材料采购流程



紧急计划采购流程



（四）采购过程管理

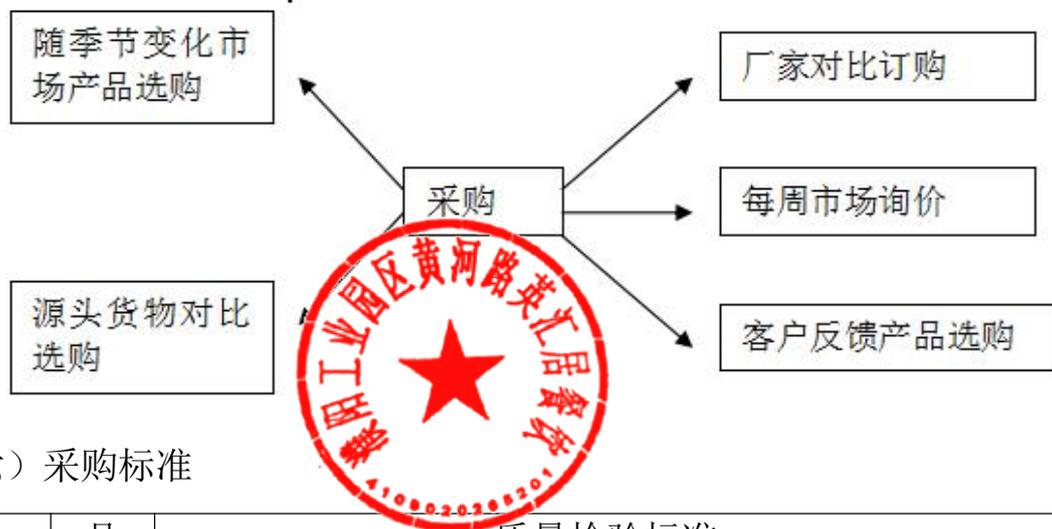
（1）食品采购除了瓜果蔬菜，其他食品采购都应向供货商索取营业许可证、卫生许可证、检验检疫证、商品合格证等证件；有硬包装的物品要严格检查商品标签上的厂址、电话、生产日期、保质期等各项说明是否齐全；此外还应采用手摸（抓）、鼻闻、眼观，仔细检查物品的伪劣，做到腐烂变质的原料不采购，从源头确保采购物品的安全和卫生质量。

（2）禁止采购下列食品：

- 1）有毒、有害、酸败、霉变、生虫、腐烂变质、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品；
- 2）无检验合格证明的肉类食品；
- 3）超过保质期及其他不符合食品标签规定的定型包装食品；
- 4）无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品。

(3) 保持运输食品的工具清洁，防止食品在运输中受到污染，不将食品与有毒、有害物品一同运输。

(五) 采购运行保障体系



(六) 采购标准

名称	品 牌	质量检验标准	
		质量标准	鉴别方法
大葱	市售	葱白长、根无泥、无梗、大小均匀	质次：葱白短、发硬、冬季有冰
姜	市售	块大、无泥土、无腐烂	质次：小头多、表面发粘
蒜	市售	没发青芽、不发霉、大小均匀	质次：蒜头发芽、有黑斑点
大白菜	市售	棵大帮小、无烂心、心实	质次：菜帮多、黑心、包得不紧
菜花	市售	棵大、青白、无虫	质次：上面有黑斑点、有青米虫
西红柿	市售	大小均匀、无裂纹、无疤痕、结实有光泽	质次：破裂、有疤痕、心软烂发青的西红柿不可食用

青椒、尖椒	市售	个大、饱满、青绿有光泽、 无虫眼	质次：发黄、有虫眼、腐烂
土豆	市售	大小均匀、表皮光滑平整 无伤痕	质次：发青芽、表皮发绿 有伤痕
黄瓜	市售	皮色鲜绿、顶花带刺、瓜 形端正、条直、把小	质次：短粗、瓜瓢大、皮 色发黄、发硬、头大味苦
冬瓜	市售	皮薄肉厚、无伤痕	质次：皮硬厚、有烂眼
佛手、苦瓜	市售	青绿、表皮有光泽	质次：表皮发白、硬，有 瓜子
萝卜	市售	个头均匀、皮色光滑、顶 端层小不糠心、体重者为 佳	质次：顶层大、糠心、白 萝卜有颈网、并萝卜辣
芹菜	市售	实心、颜色深绿、没有筋 丝	质次：叶发黄、有筋丝颜 色浅绿
笋类	市售	个头大小均匀、水青、无 异味、根底短	质次：根底多、水浑、笋 发白、霉水有臭味

第三节 食品仓储管理保障方案

（一）食品保存的依据

根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，规范食品、食品添加剂和食品相关产品贮存管理，保障客户餐饮安全。

（二）食品保存的方法

（1）贮存场所、容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，设置纱窗、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

（2）食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识。

（3）食品应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在 10cm 以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品应及时清除。

（4）冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标识，设可正确指示温度的温度计，定期除霜（不得超过 1cm）、清洁和保养，保证设施正常运转，符合相应的温度范围要求。

（5）冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。不得将食品堆积、挤压存放。

（6）散装食品应盛装于容器内，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

（7）除冷库外的库房应有良好的通风、防潮设施。

（三）加强管理原材料存放

（1）初加工库

1) 验收后的蔬菜要进行初选，弃除腐烂变质部分，清理泥土存放。

2) 叶菜类、茎菜类要打开捆扎包装检验后松散入库上架。

3) 根茎类、块状类入库前进行分拣初选，初选后再装筐上架，有病虫害的及时清除，防治扩大污染范围。

4) 入库原料必须分类上架存放，摆放整齐，并在货架指定位置挂标示牌，标明品名、进货时间、数量及使用时限。

5) 库内必须保持空气流通，地面、货架干燥，库内无垃圾，有条件的要控制好温湿度。

6) 每天必须专人巡检，记录温度、湿度，发现腐烂、变质货品及时清理。

(2) 主食库

1) 原料入库前必须抽样验收，检查质量、数量、重量是否与申购单一致，是否达到验收标准。

2) 原料入库后必须存放在防鼠台上，隔墙离地。

3) 各种原料必须分类存放，整齐码放，配挂标志牌，标明名称及进货日期。

4) 经常检查，以防漏雨、生虫、霉变、鼠爬。

5) 做好安全防范，防火、防盗、防投毒，门窗牢固，电器安全。

6) 取用原料时要按进货顺序，先进先出，后进后出，所有原料必须在保质期内领用。过期销毁。

7) 库内必须通风干爽、无污物，无杂物，无异物。无易燃易爆及有毒物品。

8) 每日出入库后要对库房进行彻底清扫并保洁。

(3) 副食调料库

1) 原料入库前必须进行检验，检验内容：质量、数量、标签、保质期及包装是否完整，破损泄漏不许接收入库。



2) 验收后的原料按类分别上架存放，价位必须配齐标志，标明进货日期和保质期，本着先入先出，后入后出的原则使用。

3) 调味品包装容器要干净，摆放整齐，无破损遗漏，干料要防潮、防霉、防虫蛀、防污染。

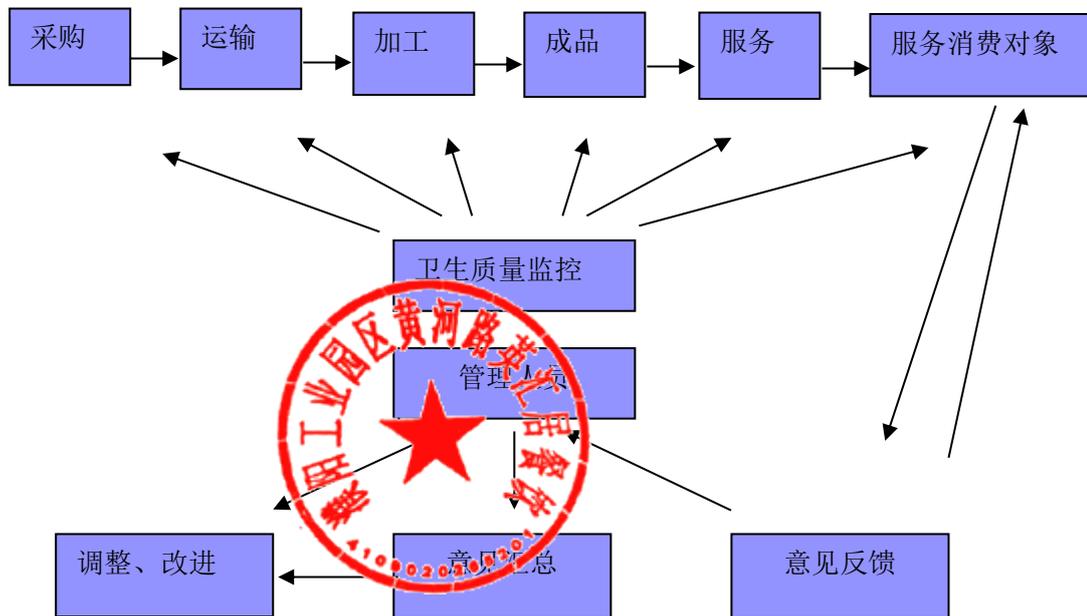
4) 库房内通风、防蝇、防鼠、防盗设施完善，保持库内干爽清洁，无异味。

5) 散装原料要保鲜盒装，罐装原料要加盖，易潮湿霉变的原料要及时晾晒。

6) 每次出入库要对库房彻底清扫并保洁。



(四) 食品质量控制程序



(1) 开餐前 30 分钟，严格按照营运手册的要求，进行检查。

(2) 开餐前 5 分钟，进行各餐状况检查。

(3) 开餐过程中，由指定的值班经理进行流动，现场检查，并提供现场的有关餐厅、食品的问题解答，以满足当天的事当天解决，最多不超过 72 小时。（由值班经理负责）

(4) 室内收尾，要求服务人员，轻拿轻放，认真做好卫生及环境维护工作，以创造良好的回餐环境及服务气氛。

人员职责

(1) 项目负责人：

①全面负责食堂食品安全、环境卫生工作；

②负责食堂的成本控制；

- ③对为食堂采购的菜品及单位食堂需我方采购的物品有审核的权限；
- ④负责食堂廉洁工作的宣传、腐败预防等相关工作；
- ⑤对食堂内部员工有审查监督权；
- ⑥对食堂内部员工有奖励，处罚建议权；
- ⑦现场管理的各类表格报表制作；
- ⑧对食堂内部员工工作有考核权。

(2) 厨师长：

- ①原材料以及加工辅料的管理；
- ②编制每周食谱并根据需求制定采购计划表，并定期对菜品进行创新（要求一个月至少出一道创新菜品）；
- ③节能降耗、节约成本，食品安全和环境卫生管理；
- ④负责对下属员工的培训，并贯彻公司以及单位食堂的各项规章制度；
- ⑤负责食堂操作要领书，设备点检表的编制，各项点检记录的监督检查。

(3) 厨师：

- ①协助项目负责人不断改进完善工作标准和服务程序，并督导实施；
- ②负责食堂工作人员调配、班次安排和员工的考勤、考核，保证在规定的营业时间内，各服务点上都有岗、有人、有服务；
- ③按照食堂服务规程和质量要求，负责食堂服务管理工作，并与食堂厨房保持密切联系，协调工作；
- ④了解客户需求变化以及提出的要求与建议，做好资料的收集和积累工作，并将用餐客户以及贵方提出的建议与资料及时反馈给厨房与项目负责人；
- ⑤做好物料用品的领用、保管及耗用账目；
- ⑥保持食堂设备、设施整洁、完好、有效，及时保修和提出更新添置

意见；

⑦召开班前会，分配任务，总结经验。

(4) 凉菜厨师：

①参加食堂主管召开的工作例会，了解每日用餐人数、菜品情况，并召开班前例会，布置工作；

②合理安排员工的排班，保证各服务环节的衔接，并有序、顺利做到客户就餐满意愉快；

③每日食堂营业前，向服务员布置任务，并督导服务员的服务工作，包括检查当班服务员的工作着装、个人仪态仪表等；

④每日食堂停止营业后，全面检查所属区域的卫生清洁状况，做好各项班次物品、单据交接工作；

⑤及时填写工作日志、查看当日营业报表，做好销售服务统计工作和档案的建立工作；

⑥全面掌握客户用餐情况，征询用餐人员的意见、建议，及时处理投诉及突发性事件；

⑦加强现场管理意识，随时注意食堂动态，遇特殊人员、重要人员应亲自服务，为其推荐特色菜等、以确保服务高效；

(5) 打荷厨师：

①遵守各项规章制度，协调配合相关工种的关系，完成本岗位承担的工作任务；

②熟悉和掌握各种菜品的基本制作技术，要求色、香、味、形符合质量标准。

③每天根据食堂经营需要，按照厨师长拟定的菜单及分菜的先后顺序掌握好火候保证准时出菜；

④在菜肴烹饪过程中，严格按照操作规程，同时，要针对员工的饮食

习惯制作适合的菜肴，以满足其需要；

⑤要努力学习，不断提高业务水平，不断提升烹饪技术。

(6) 配菜：

①了解食堂营业情况，熟悉菜单，明确当日工作任务；

②负责每日冰箱及案板工作柜中的库存数量及质量，准确审定原料并充分利用剩余原料；

③领取并涨发干货原料，提高涨发质量和涨发率，保证有一定的库存量；

④及时领取各种原料，每一种配菜盘和主配料，切制料头，做好食堂开餐准备；

⑤有效控制成本，准备配份，并保证出品速度，每到菜的主副料应按规定的比例及重量配置，不得过多或过少，蔬菜的数量要足，不得偷工减料；

⑥切配时，应该注意菜的新鲜度，对于海鲜、河鲜不能用的应该及时处理，不允许再配出去，以免贪小失大，影响单位员工的身体健康；

⑦食堂营养结束后应搞好自己的卫生包干区负责冰箱、冰柜的员工应每天清理冰箱一次，生、熟、半成品切配时应用相应的刀具厨具以免交叉感染，存放时，按卫生规定存放，不得擅自乱放；

⑧定期检查整理冰箱，冷库等，保持原料存放整齐与质量完好，防止食物中毒；

⑨正确使用和维护器械设备及用具，保持完好清洁；

⑩随时保证个人和工作岗位及包干区的卫生整洁；

⑪协助组长做好食堂工作，参与每周菜谱的制定，保证单位员工按时开饭；

⑫协助上级一起做好安全防范工作，定期消毒；

⑬采购的用料的验收、核对数量及品质，并由厨师和管理人员确认签字；

⑭完成上级临时交办的其他任务。

(7) 面点厨师：

①在分管厨师长的领导下，负责好面食厨房所有面食的制作工作；

②按时参加班前例会，接受工作任务；严格按照工作程序与标准进行实际操作，按照量化标准菜单出品；

③面食菜品中的水饺，保质保量，口味统一标准，严禁太咸、太淡、蒸煮水饺开水后下锅；

④备齐各种面食，做到品种齐全，数量满足需求，质量有保障，做好开餐前的准备工作，备齐各种原料、调味品。

⑤熟练掌握点心的制作技能，能熟练掌握制作中点；西点；花点；薄饼等；

⑥掌握季节原材料和使用情况，经常更换花色和品种，使单位员工常吃常新；

⑦根据食堂营业需求注意生产，尽量做到产销平衡，避免不够供应或者生产过剩，生产过程中，注意节约原材料，节省费用开支，避免造成浪费；

⑧努力学习点心的制作理论知识，不断提高面点制作水平，抓好部门的安全卫生，做好卫生的防御工作。

(8) 洗消杂工：

①上班准时，着装标准，保持个人清洁卫生，注意仪容仪表，服从上级的工作安排；

②理解掌握公司与食堂单位的要求与服从制度规范约束；

③负责单位食堂餐具清洗和垃圾清运工作；

④随时做好洗碗间清洁工作，保证洗碗间物品摆放标准，卫生干净整洁；

⑤严格按照卫生局要求及公司餐具要求操作，保证餐具清洗及时、干净，确保单位员工的使用；

⑥保证洗碗间、厨房间垃圾的及时清运，垃圾桶外及边缘保持干净卫生，无遗留物并随时将垃圾桶盖好；

⑦在工作时要注意节约用水、用电，合理使用清洁用品、用具，杜绝浪费现象；清洗餐具时要轻拿轻放，爱护食堂用品，降低餐具耗损；

⑧按厨房规定原料余废标准，做各种原材料的粗处理工作；

⑨做好自己岗位及卫生区域的卫生工作，做到随脏随清；

⑩严格按照厨房岗位卫生标准，做好菜肴卫生工作；

⑪按照厨房规定的菜肴盛装标准，使用规定器具；

⑫按照菜肴汤汁标准，把握好各道菜的汤汁份量；

⑬注意发菜指令，做好墩子和厨师的协调工作，协助厨师提高上菜的速度；

⑭按时领料，协助厨师备齐调料，做好食堂开餐前的准备；

⑮做好粗处理岗，做好剩余原材料的保管，做好上干下湿，防鼠、防盗；听从厨师的工作指示，并且很好的落实；

第四节 送餐方案

1、送餐内容概述

(1)拟送餐时间：早餐：7：00-7：50；午餐：12：00—13：30；晚餐：18：00-19：00(冬季),18：30-19：30(夏季)。具体时间可根据业主要求调整，根据需要在双休日及法定节假日期间正常送餐。

(2)工作餐注意营养搭配、合理调剂，做好主副食及菜品花色搭配。保证饭菜质量，确保职工餐饮安全卫生。

(3)菜品供给：所有面点、菜品、汤粥类自行加工，每日午餐菜品不低于4-6个品类，早、晚餐菜品不低于4类。

(4)采购方提供餐厅所有房屋及餐厅设备。我公司按照饮食行业法律法规及餐厅服务业务特点和需要，承担为行方餐饮服务相关事宜，具体负责饭菜制作、餐厅管理、用餐服务、餐饮场所卫生清洁、垃圾清运和相关工作。

2、营养配餐方案

(1)配餐原则：多样搭配、粗细搭配、荤素兼备、干稀适度、易于消化、卫生安全；警惕营养过剩，避免营养缺乏。

(2)配餐标准：配餐食谱由专业营养师配备，平衡膳食，各类食物的营养价值，天为单位的日平均食物摄入量，午餐各类营养素的摄入量应占《推荐的每日膳食营养素供给量标准》的35-40%，满足人体发育所需的各种营养素，力争达到营养全面平衡。改善骨骼代谢，增加骨、钙、铁水平，使血铁、血钙、血色素和骨密度的增长速度高于平均水平。

(3)避免生成有害物质或影响营养素的吸收。

选择好食物后，在具体的烹调过程中还须注意避免过多的以下几种做法。

①避免过多的将食物油炸。虽然油炸食物比较能够刺激胃口，但油炸类食品位于十大垃圾食品之首，是心血管疾病的元凶，又含有多种致癌物。此外，这类食物的过多摄入也容易引起油脂的日摄入量超标，引起单纯性肥

胖。

②避免过多的提供腌制类食品。经常食用腌制食品，容易增加肾的负担，伤害肠胃黏膜，引发溃疡和发炎。

③避免较多的供给加工类肉食品。加工类肉食添加了具有防腐和显色作用的物质，含有亚硝酸盐，它是致癌的重要物质之一。此外加工类肉食中的蛋白质和其他营养素也容易遭到破坏，不利于吸收。

④避免提供汽水可乐类食品。这类饮料虽然糖含量较大，能保证热量供给，但也含有大量磷酸、碳酸，会带走体内大量的钙和其他矿物质。所以应尽量避免摄入此类饮料。

⑤避免将食物过度烧烤。烧烤类食品含有的较多的3,4-苯并芘类，该物质为致癌物质，另外烧烤食物也容易导致蛋白质变性，脂肪含量过高。

⑥降低加工过程中的损失。

如淘米的次数不宜过多，尽量减少米中维生素的损失；制作面食时最好用蒸或烙的方面；蔬菜要尽量先洗后切、大火快炒等。

3、送餐方案

打饭用不锈钢餐盘，统一回收餐具清洗消毒。

每一位员工可根据口味自行挑选。

送餐车辆：

送餐人员健康证：详见“人员配置、人员证书”。

送餐员的岗位职责

一、负责甲方人员的饮食预定、统计、送餐工作，保证伙食的正常供给。

二、根据甲方相关要求，积极落实操作规范、文明用语、便民措施、特设服务等相关内容。

三、根据要求预定员工饭菜。

四、订餐时做到明细分清订餐单价格订餐内容书写无误。

五、按预定的饭菜在规定的送餐时间实行装车，去负责区域楼层送餐，不得提前开饭。

六、发放饭菜时，认真核对订餐饭菜，做到准确无误。

七、即时收回餐具，即时实行清洗并实行消毒，作好记录。

八、饭菜发送完毕后，将饭车停放在指定区域位置，并做好饭车清洁，保持饭车内外清洁无食物残渣、油垢。

九、做好加餐工作，保证所有员工能够吃上饭，订上餐。

十、定期听甲方意见，即时和员工沟通，发现问题即时向营养室反馈。

十一、每天检查餐车的状况，损坏即时报修，保证餐车完好无损。

第五节 经营方案

一、食堂成本的组成

食堂成本包括：可控成本和不可控成本。

可控成本：指食堂生产加工所需的原材料、辅料和调料等原材料以及生产过程中的耗用品。如：蔬菜、荤料、粮油类、调料、燃料、水、电、设备维护费用等。

不可控成本：指。如：人工工资、资产折旧、房屋租赁费用等。

二、成本控制步骤

（一）食堂成本标准的建立

- 1、制定食堂菜品的直接毛利率。
- 2、合理制定食堂主、副食产品价格及销售份量。
- 3、合理制定菜谱中各个菜品的主、副料配比。
- 4、根据菜品特性制定各个菜品烹制中调料的用量。如：油、盐、味精和调料等。

（二）记录实际的操作成本，及时改善控制系统。

以月为单位对照和评估食堂的成本控制状况，若有问题，要及时找出问题所在，并及时采取有效措施调整成本控制方法。

三、成本控制方法

（一）优选供货商

对市场上原材料价格保持敏感性，经公司谈判小组谈判，优选供货商，控制供货商的合理利润。

（二）成立食堂监督小组，定期对市场进行询价

1、食堂监督小组成员由办公室、后勤部、财务部组成，每月不定期对原材料价格、质量、数量进行抽查；

2、食堂询价员每月两次原材料询价；

- 3、部门负责人每月一次进行市场询价；
- 4、原材料询价包括市场询价和第三方询价（物价局、市场中心询价）；
- 5、经询价后若供货商价格高于市场价将要求供货方进行调价，且给予一定的处罚。

（三）物资的申购、验收的成本控制

1、采购员物资申购时，应对季节性蔬菜价格要充分把握，每周拟定的菜谱申购次日的原材料（蔬菜、肉类、鱼类）并填报《食堂物资采购申请单》，待库管员确认并报中方领导审批后再进行采购。

2、物资的申购要满足生产工作的需要，当日菜谱的需要，菜品价格的需要。要做到：数量准确、品种齐全、价格合理。

3、物资的验收由食堂库管员和厨师长负责，要确保物资数量准确、质量合格、品种正确。杜绝腐烂变质、以次充好和掺假使假。

（四）加工、切配的成本控制

1、原材料加工要满足制作要求，满足菜谱的要求，关键要提高原料的利用率。做到切配合理，物尽其用，要充分利用加工后的边角余料，减少浪费。

2、配菜中做到称料下锅、配比合理，严格要按成本标准来控制主、副料的配比。

3、根据当日的加工需求，荤、素料的加工尽可能做到集中加工，特别是荤料的集中加工，减少不必要的浪费，最大限度提高成品率。

（五）烹调过程的成本控制

1、根据每道菜品的特性，使用合理的烹调方法。包括：烹调时间、火力太小等。

2、合理使用调味料，要遵守菜品的质量成本标准，合理控制用量。

（六）售卖环节的成本控制

- 1、制定饭菜售卖量化标准。
- 2、严格控制售卖中的饭菜份量。
- 3、控制售卖中一次性用品的用量。
- 4、杜绝出现少刷卡或不刷卡的现象。
- 5、合理掌握员工餐的标准和份量。

（七）物资储存的控制

- 1、加强剩余食物的保管储存，避免出现因保管不善出现的损失。
- 2、专人分管冰箱的储存、清洗工作。
- 3、加强物资的存放保管，避免物资流失和被盗。

（八）人力成本的控制

- 1、根据食堂的经营状况和功能，制定合理科学的人员编制。合理分配岗位，制定各岗位的工作职责，有效分配工作时间和工作量。
- 2、制定各食堂人力工资成本。
- 3、通过制度化和人性化的结合管理，加以培训手段来激发员工的工作热情，加强团队合作精神，充分提升工作效益。

（九）水、电、气的成本控制

- 1、定时开关，定量供给；
- 2、食堂管理员对食堂用水、用电、用气合理运用过程进行监控，发现问题立即纠正；
- 3、加强培养员工的节约意识和行为。要做到“人人关心成本，人人节约成本”。

（十）设备的维护

- 1、食堂厨具设备要分配到专人负责，专人专用。操作人员要培训后上岗，要能熟练操作，常规故障能及时解决。
- 2、制定“谁操作，谁维护，谁保管”的管理制度。

三、菜品目录

餐品	价格/克重	餐品	价格/克	餐品	价格/克	餐品	价格/克
菜肉包	1.0元/100g	酱肉包	1.2元/个 100g	豆沙包	1.0元/个 100g	油条	0.7元/根 70g
馒头	0.5元/个 140g	蛋糕	1.2元/个 80g	南瓜饼	0.5元/个 50g	窝窝头	0.5元/100g
煎饼	1.5元/120g	玉米馒头	0.6元/个 140g	素面馒头	0.8元/个 140g	果酱花卷	0.8元/140g
馄饨	4.0元/碗 250g	三鲜馄饨	6.0元/碗 200g	醪糟蛋	5.0元/碗 150g	阳春面	3元/碗 250g
煎饺	1.0元/2个 75g	响铃	1.0元/2个 100g	面包	1.0元/个 70g	馅饼	1.5元/个 120g
煎鸡蛋	0.8元/个 50g	卤鸡蛋	0.7元/个 50g	白水蛋	0.6元/个 50g	土丝饼	1元/2个 75g
糖油果子	1.0元/个 50g	三角饼	0.9元/个 120g	玉米发糕	0.8元/个 80g	肉松面包	1.5元/个 80g
薄饼	1元/个 80g	椒盐花卷	0.6元/个 140g	孜然土豆	0.8元/份 100g	三角饼	0.9元/个 120g
绿豆粥	1.0元/碗 450g	红豆粥	1.0元/碗 450g	玉米粥	1.0元/碗 450g	南瓜粥	1.0元/碗 450g
家常粥	1.0元/碗 450g	水果粥	1元/碗 450g	红薯粥	1.0元/碗 450g	蔬菜粥	1.0元/碗 450g

样式搭配	
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+汉堡+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+豆腐脑+火烧+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+鸡肉卷+精美小菜 2 个 +粥	肉包+鸡蛋+混沌+精美小菜 2 个+ 粥
牛奶+鸡蛋+卷饼+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+鸡蛋饼+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+煎饼果子+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+水饺+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+炆锅面+精美小菜 2 个 +粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+豆沙包+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+油条+精美小菜 2 个+ 粥
牛奶+鸡蛋+鸡蛋卷饼+精美小菜 2+粥	牛奶+鸡蛋+花卷+精美小菜 2 个+ 粥
牛奶+鸡蛋+馅饼+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+炸酱面+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+杂粮包+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+手抓饼+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+卷饼+精美小菜 2 个+ 粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+汉堡+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+煎包+精美小菜 2 个+ 粥

粥	粥
牛奶+茶蛋蛋+花卷+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+老婆饼+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+鸡肉卷+精美小菜2个 +粥	牛奶+煎蛋+鸡肉卷+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+菜煎饼+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+锅贴+精美小菜2个+ 粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+煎包+精美小菜2个+ 粥	牛奶+鸡蛋+肉夹馍+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+老婆饼+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+馅饼+精美小菜2个+ 粥
牛奶+煎蛋+鸡肉卷+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜2个+ 粥
牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+锅贴+精美小菜2个+ 粥	牛奶+鸡蛋+水煎包+精美小菜2个 +粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+汉堡+精美小菜2个+ 粥	牛奶+鸡蛋+三明治+精美小菜2个 +粥
牛奶+鸡蛋+鸡肉卷+精美小菜2个 +粥	牛奶+鸡蛋+馅饼+精美小菜2个+ 粥



牛奶+鸡蛋+卷饼+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+蒸蛋卷+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+水饺+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+水煎包+精美小菜 2 个 +粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+豆沙包+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+葱油拌面+精美小菜 2+粥
牛奶+鸡蛋+鸡蛋卷饼+精美小菜 2+粥	牛奶+鸡蛋+卷饼+精美小菜 2+粥
牛奶+鸡蛋+馅饼+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜 2 个+ 粥
牛奶+鸡蛋+杂粮包+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+水煎包+精美小菜 2 个 +粥
牛奶+鸡蛋+手抓饼+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+油条+精美小菜 2 个+ 粥
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+汉堡+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+肉夹馍+精美小菜 2 个
牛奶+鸡蛋+鸡肉卷+精美小菜 2 个 +粥	牛奶+鸡蛋+馅饼+精美小菜 2 个
牛奶+鸡蛋+卷饼+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜 2 个
牛奶+鸡蛋+包子+精美小菜 2 个+ 粥	牛奶+鸡蛋+葱油饼+精美小菜 2 个

粥	
牛奶+鸡蛋+水饺+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+水煎包+精美小菜 2 个
早餐	早餐
牛奶+鸡蛋+油条+精美小菜 2 个+粥	牛奶+豆腐脑+火烧+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+蛋炒饭+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+蛋炒饭+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+花卷+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+鸡蛋饼+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+蒸包+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+炸馒头+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+打卤面+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+打卤面+精美小菜 2 个+粥
早餐	早餐
牛奶+豆腐脑+火烧+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+火烧+精美小菜 2 个+粥
肉包+鸡蛋+混沌+精美小菜 2 个+粥	肉包+鸡蛋+牛奶+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+鸡蛋饼+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+鸡蛋饼+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+煎饼果子+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+绘面+精美小菜 2 个+粥
牛奶+鸡蛋+炝锅面+精美小菜 2 个+粥	牛奶+鸡蛋+锅贴+精美小菜 2 个+粥

午餐、晚餐菜品

荤菜类(150g)					
菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重
苦瓜炒蛋	2.5 元/份	碎肉豇豆	2 元/份	烂肉粉条	2 元/份
西葫肉片	3 元/份	青椒肉丝	3 元/份	红烧鱼	4 元/份
酸菜鱼	4 元/份	海带烧鸭	4 元/份	海带烧鸡	4 元/份
豆花鱼	4 元/份	黄瓜肉片	3 元/份	木耳肉片	3 元/份
木耳烧鸡	4 元/份	双色鱿鱼	4 元/份	烂肉豇豆	4 元/份
土豆烧鸡	4 元/份	甜椒肉丝	3 元/份	尖椒炒肉	3 元/份
韭黄肉丝	3 元/份	鱼香肉丝	4 元/份	冬瓜丸子	4 元/份
宫保鸡丁	4 元/份	辣子鸡丁	4 元/份	干煸辣子鸡	4 元/份
香菇丸子	4 元/份	糖酥里脊	4 元/份	黄瓜滑海参	4 元/份
腐竹红烧肉	4 元/份	番茄烩肉片	4 元/份	泡椒鱿鱼	4 元/份
豆筋红烧肉	4 元/份	木耳回锅肉	4 元/份	豆豉带鱼	4 元/份
海带红烧肉	4 元/份	青椒回锅肉	4 元/份	回锅鸭脯	4 元/份
肉沫烧冬瓜	3 元/份	洋葱回锅肉	4 元/份	土豆烧牛腩	5 元/份
干豇豆蒸肉	4 元/份	蒜苗盐煎肉	4 元/份	木耳烧牛腩	4 元/份
酥肉烩三鲜	4 元/份	洋葱盐煎肉	4 元/份	木耳炒鸭脯	4 元/份
粉蒸肉	4 元/份	盐菜扣肉	4 元/份	粉蒸牛肉	4 元/份
小炒类 (150g)					
菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重
青椒肉丝	3.5 元/份	韭黄肉丝	4 元/份	腐竹炒肉丝	3 元/份
泡椒鸡杂	4.5 元/份	肉米地三鲜	3.5 元/份	鲜笋炒肉丝	3.5 元/份
炆炒卤鸭	4 元/份	秘制咖喱鸡	4 元/份	蜜汁带鱼	4 元/份

素菜类					
菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重	菜品名称	价格/克重
番茄烧豆腐	1.5 元/份	白汁豆腐	1.5 元/份	清炒冬瓜	1.5 元/份
白菜炆粉丝	1.5 元/份	豆豉连白	1.5 元/份	连白炆粉丝	1.5 元/份
炆炒八月瓜	1.5 元/份	炆炒大白菜	1 元/份	香菜萝卜丝	1.5 元/份
回锅胡萝卜	1.5 元/份	野椒魔芋	1.5 元/份	双椒土豆丝	1.2 元/份
番茄土豆片	1.5 元/份	豆豉冬瓜	1.5 元/份	海米冬瓜	1.5 元/份
炆炒儿菜	1.5 元/份	海米冬瓜	1.5 元/份	番茄烧茄子	1.5 元/份
鸡蛋炒豆腐	2.5 元/份	大白炖海菜	1.5 元/份	炆炒西葫	1.5 元/份
双椒茄丝	1.5 元/份	黄瓜花生米	1.5 元/份	火腿冬瓜条	1.5 元/份
西芹花生米	1.5 元/份	油渣连白	1.5 元/份	炆炒漂儿白	1.5 元/份
西芹豆腐干	1.5 元/份	西芹炆腐竹	1.5 元/份	炆炒青笋尖	1.5 元/份
炆炒荷心	1.5 元/份	三色海带丝	1.5 元/份	干椒油麦菜	1.5 元/份
木耳鸡蛋	2.5 元/份	干椒花菜	1.5 元/份	番茄炒鸡蛋	2.5 元/份
尖椒炒蛋	2.5 元/份	葱花鸡蛋	1.8 元/份	绍子蒸蛋	2.5 元/份

样式搭配	
午餐、晚餐	午餐、晚餐
糖醋带鱼+干炸里脊+鱼香肉丝+ 青菜	白芍大虾+可乐鸡翅+爆三样+青 菜菜
炸鸡翅+萝卜烧肉+猪血烧豆腐+ 青菜	椒盐龙利鱼+红烧刀鱼+红烧茄子 +青菜
香干回锅肉+雪花鸡柳+干炸土豆 片	辣子鸡+红烧鱼+家常豆腐+青菜
辣子鸡+红烧狮子头+尖椒炒蛋 +青菜	蒜泥白肉+椒盐虾+茭白炒肉+青 菜
红烧排骨+宫保鸡丁+木耳炒肉+ 青菜	粉蒸鸡+小酥肉+烧日本豆腐+青 菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
红烧排骨+干炸黄花鱼+地三鲜+ 青菜	鱼香排骨+蒸鲳鱼+千叶豆腐+青 菜
五香鲅鱼+红烧肉土豆+炸藕盒+ 青菜	海带烧肉+烧鸡块+水煮肉片+青 菜
蒜蓉大虾+麻辣鸡块+木须肉+青 菜	卤鸭边腿+炸黄花鱼+炒三样+青 菜
把子肉+清炒虾仁+鱼香肉丝+青 菜	红烧肉+炸鸡米花+蒜泥茄子+青 菜
酱鸡腿+炸肉+家常豆腐+青菜	盐煎肉+宫保鸡丁+腐竹炒肉+青 菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
回锅肉+炸虾饼+胡瓜炒花蛤+青	红烧瓦鱼块+干炸里脊+蒜泥茄子

菜	+青菜
青椒罗汉肉+黄焖鸡+酱爆辣椒+ 青菜	溜肉段+麻辣鸡块+辣子鸡丁+青 菜
椒盐猪尾++拌金针+青菜	西红柿炖牛腩+鱼香肉丝+小炒肉 +青菜
红烧牛腩+白切鸡+辣子鸡丁+青 菜	香酥虾+咋五花肉+香菇炒肉+青 菜
爆炒猪肝+锅包肉+清炒小瓜+青 菜	香辣鱿鱼+孜然肉片+木耳炒肉+ 青菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
把子肉+炸鸡柳+双菇牛滑+青菜	梅菜扣肉+白切鸡+茭白炒蛋+青 菜
三杯鸡+红油猪心+红烧面筋+青 菜	脆皮带鱼+可乐鸡翅+蚂蚁上树+ 青菜
家常炖鱼+爆炒鱿鱼+榨菜炒肉丝 +青菜	泡椒田鸡+回锅肉+鱼香肉丝+青 菜
炸鸡腿+东坡肉+冬逊炒酸菜+青 菜	黄焖鸡+糖醋里脊+莴笋炒肉+青 菜
椒盐大虾+咕咾肉+酸菜烧肉+青 菜	茶树菇鸡胗+红烧肉+青椒罗汉肉 +青菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
酸菜鱼+咖喱鸡+尖椒炒培根+青 菜	把子肉+炸鸡柳+双菇牛滑+青菜
鱼香排骨+炸黄花+木耳炒肉+青 菜	三杯鸡+红油猪心+红烧面筋+青 菜

<p>五香鲑鱼+啤酒鸭+小瓜炒肉+青 菜</p>	<p>家常炖鱼+爆炒鱿鱼+榨菜炒肉丝 +青菜</p>
<p>红烧马鲛鱼+拌猪耳+双椒凤片+ 青菜</p>	<p>炸鸡腿+东坡肉+冬逊炒酸菜+青 菜</p>
<p>卤鸭腿+回锅肉+双冬烩火腿+青 菜</p>	<p>椒盐大虾+咕咾肉+酸菜烧肉+青 菜</p>
<p>午餐、晚餐</p>	<p>午餐、晚餐</p>
<p>酱香排骨+辣子鸡丁+炒合菜+青 菜</p>	<p>排骨蒸土豆+红烧刀鱼+茼蒿炒肉 +青菜</p>
<p>土豆炖牛腩+辣子鸡+炒合菜+青 菜</p>	<p>香菇蒸滑鸡+滑炒肉片+手撕包菜 +青菜</p>
<p>酸菜鱼+菠萝肉+辣炒鸭血+青菜</p>	<p>宫保鸡丁+蚝油肉片+木须肉+青 菜</p>
<p>红烧肉+炸刀鱼+炒三样+青菜</p>	<p>酱鸡翅+麻辣鱼+肉片蟹味菇+青 菜</p>
<p>把子肉+可乐鸡翅+西芹炒肉+青 菜</p>	<p>水煮肉片+黑椒鸡块+小炒肉+青 菜</p>
<p>午餐、晚餐</p>	<p>午餐、晚餐</p>
<p>剁椒鱼块+胡萝卜烧羊肉+西芹炒 耳尖</p>	<p>糖醋带鱼+干炸里脊+鱼香肉丝+ 青菜</p>
<p>牙签肉+水煮肉片+麻辣鸡丁+青 菜</p>	<p>炸鸡翅+萝卜烧肉+猪血烧豆腐+ 青菜</p>
<p>黑椒巴沙鱼+山药蹄花+笋瓜炒肉 +青菜</p>	<p>香干回锅肉+雪花鸡柳+干锅土豆 片</p>
<p>土豆炖鸡+香干回锅肉+蒸鸡蛋+</p>	<p>辣子鸡+红烧狮子头+尖椒炒鸡蛋</p>

青菜	+青菜
红烧牛腩+椒盐藕夹+辣子鸡丁+ 青菜	红烧排骨+宫保鸡丁+木耳炒肉+ 青菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
红烧排骨+干炸黄花鱼+地三鲜+ 青菜	蒜泥白肉+双椒牛蛙+炒鸡腿菇+ 青菜
五香鲅鱼+红烧肉土豆+炸藕盒+ 青菜	蒜蓉大虾+炒腊肉+炒三丝+青菜
蒜蓉大虾+麻辣鸡块+木须肉+青 菜	青瓜虾仁+炒肉片+青椒炒风腩+ 青菜
把子肉+清炒虾仁+鱼香肉丝+青 菜	川香辣子鸡+烩什锦+东北拉皮+ 青菜
酱鸡腿+炸肉+家常豆腐+青菜	毛血旺+花肉炒山竹+地三鲜+青 菜
午餐、晚餐	午餐、晚餐
虾仁炒鸡蛋+熘肉片+有机花肉片 +青菜	排骨蒸土豆+红烧刀鱼+莴苣炒肉 +青菜
炸偏口鱼+青逊里脊+肉末菠菜+ 青菜	香菇蒸滑鸡+滑炒肉片+手撕包菜 +青菜
排骨炖冬瓜+白切鸡+富贵小炒+ 青菜	宫保鸡丁+蚝油肉片+木须肉+青 菜
家常辣子鸡+酱里脊+炸两样+青 菜	酱鸡翅+麻辣鱼+肉片蟹味菇+青 菜
炖牛腩+开边虾+五花肉炖酸菜+ 青菜	水煮肉片+黑椒鸡块+小炒肉+青 菜





































4、菜品营养搭配

严格落实“营养配餐”，对食堂菜谱要进行合理安排和科学搭配。要积极对从业人员进行培训，提高操作技能，增加食物的花色品种，每餐供应的饭菜质量、标准、品种、价格。

一、主食搭配的技巧

(1) 粗细搭配，粮豆混食。如二米面发糕（标粉、玉米面各二分之一）、绿豆小米粥、芝麻酱花卷、红薯粥。

(2) 粮蔬、粮果搭配。最常见的是南瓜饭、胡萝卜饭，如果再配上些果类，如红枣、莲子、栗子或果仁，不仅会增加主食中的维生素、不饱和脂肪酸的含量，又会使主食别有风味。

中国居民平衡膳食宝塔



(3) 主食与麦的搭配。燕麦、荞麦、苻麦等中的蛋白质、脂肪、维生素、钙、锌等营养素含量均高于小麦粉，某些成份又有降脂等保健作用。如荞麦、玉米粥；大麦、高粱米粥；荞麦、标准粉的家常饼等。

(4) 粮菜搭配。米饭配以素菜好，如油菜饭。

(5) 米面混吃。日常膳食采用米、面混吃的方法是比较科学的。

二、副食搭配的技巧

(1) 荤素搭配。荤素搭配不只是口味的互补，在荤素结构上的互补性则具有更重要的意义。如青菜炒肉丝、鲜笋冬瓜球、土豆炖鸡块等。荤素

搭配是重要的原则，也是搭配的关键。

(2) 蔬菜的搭配。如烧三菇、炒合菜、蘑菇烧腐竹等。

(3) 质地搭配。主料和配料的质地有软、脆、韧配韧，如蒜苗炒鱿鱼；嫩配嫩，如菜心炒鸡片。

(4) 色泽搭配。主料与配料的色泽搭配主要有顺色搭配和异色搭配两种。顺色搭配多采用白色，如醋溜三白、茭白炒肉片等。异色搭配差异大，如木耳炒肉片。色泽协调会引人食欲，反之，如搭配不协调，反而会影响人的胃口。



一日三餐的科学分配要根据生理状况和工作需要决定。如果按食量分配，每个人一天吃 500 克主食的话，早晚应各吃 150 克、中午 200 克，即采用 3: 4: 3 的三餐分配比例比较合适，就是我们常说的“早餐要吃好、午餐要吃饱、晚餐要吃少”。科学配餐有以下五项原则：

(1) 确保膳食构成的食物结构合理，各种食物所含营养素种类齐全、数量充足、比例适当，保持营养平衡。三大营养素蛋白质、脂肪、碳水化合物占总热量的百分比应分别是 10%~15%，20%~30%，60%~65%。

(2) 一日三餐的能量比例应与工作强度相匹配、避免早餐过少，晚餐过多的弊病。热量分配以早餐占全日总能量的 25~30%、午餐占 40%、晚餐占 30~35%较为适宜。

(3) 保证富含优质蛋白质和脂肪的食物的供给量。蛋白质除部分由粮食提供外，总量的 1/3~1/2 必须由大豆、肉类、蛋类供给。除植物油和食物本身所含的脂肪外，还应搭配部分动物脂肪、即通过食物中适量搭配肉类来解决。

(4) 蔬菜水果的供给量每人每天需 800 克左右（其中 4/5 为蔬菜、1/5 为水果）。蔬菜中最好有一半是绿色或有色的叶菜，品种应当多样化，不

仅包括根、茎、叶、花、果类蔬菜，还要搭配豆类蔬菜、菌类和藻类。

(5) 膳食搭配要注意酸碱平衡；主食要做到杂与精、干与稀的平衡；副食调配要做到生熟食搭配、荤素搭配平衡。在荤菜方面，既要有四条腿的猪、牛、羊（任选其一种），又要有两条腿的鸡、鸭、鹅，还要有一条腿的鱼和菌类。由于烹调食物原料的品种与食用部位不同，所含营养素的种类和数量也不同，因此，通过科学搭配，就能保证每道菜所含的营养更全面、合理。



第六节 餐厅管理服务机构设置、运作方法及管理制度

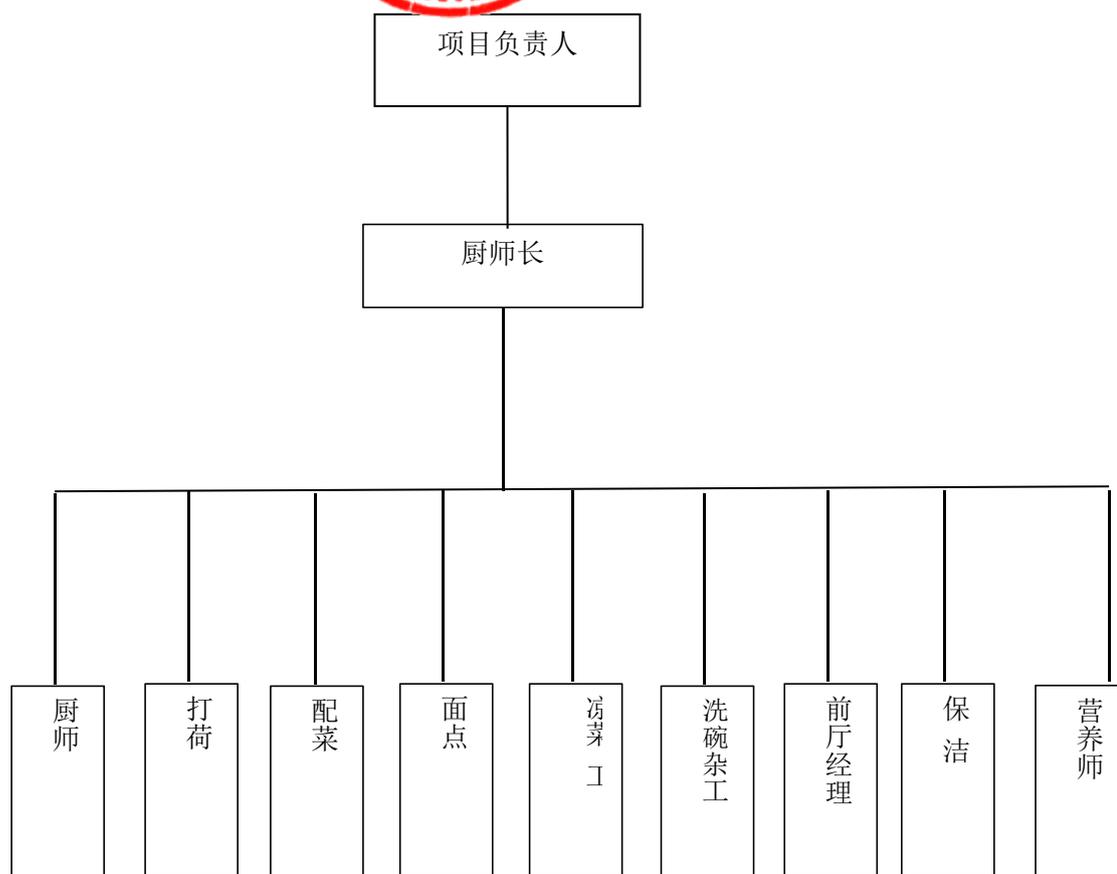
1、餐厅管理服务机构设置

(1) 服务机构设置的原则

我公司对河南濮阳工业园区党政办公室工业园区管委会餐厅运营保障服务采购项目人员配备方案以“高效精干”作为指导原则：

- (1) 在职务、职能分配与职位设置中讲求简约直线；
- (2) 人员编制力求精干并根据员工特长分配职务；
- (3) 在内部形成通畅无阻沟通渠道以促进资源共享；
- (4) 培养每位员工的团结合作精神，构筑具有高度团队凝聚力集体。

(2) 组织机构图



2、运作方法

(1) 指导思想

员工食堂是员工在工作过程中的生活保障,我公司在经营本项目期间,将以员工的身体健康和业主需要为本,尊重员工饮食习惯,力求达到科学配餐,营养配餐,提高膳食质量;坚持预防为主,确保员工饮食卫生安全。

(2) 食堂管理

(1) 我公司在业主领导下,严格执行职工食堂的规章制度,满足职工用餐需求,不对外营业。

(2) 做到伙食提前公示,定一周菜谱,于每周一上午公布,饭菜品种要丰富营养,并努力提高烹调技术,力求使大家吃饱、吃好。

(3) 饭菜加工。每餐饭菜在就餐前 10 分钟准备好。整个加工过程由厨师长统一分工调配厨房职工。加工后的饭菜注意保热、保洁。

(4) 餐后清洗、清理与打扫。餐后,项目负责人组织分工,对餐桌、厨具、餐具进行清洗,并分类放在固定位置,厨房、餐厅进行打扫、冲洗;对剩余饭菜进行处理。

(5) 每周进行一次厨具、餐具的清洗及厨房、餐厅及周边环境的大扫除。每月底要对采购原料及使用原料进行盘点,并列出当月库存物品清单及数量;每月底进行当月成本核算和帐务整理。

(3) 食堂人员及卫生管理

(1) 食堂工作人员使用文明语言,态度和蔼可亲、服务周到细致;

(2) 食堂工作人员应有良好的卫生习惯:不得留长指甲、戴戒指上岗,工作时应穿工作服、戴工作帽、佩戴透气口罩,工作前应用洗手液洗手;

(3) 进入操作间前必须严格按规定进行洗手消毒,由专人经常对洗手的状况和洁净度,以及消毒的过程进行检查,所有员工不得佩带各种饰品;

(4) 工服要保证勤洗勤换,保证无油渍、无污垢、平整、无缺扣、开

线；工作帽与头巾要保持清洁、平整，无油渍、无污垢、无开线；

(5)所有员工每年至少进行一次健康检查,并取得健康证后方可上岗,必要时接受临时抽检;

(6)严禁一切人员在操作间内吃食物(质检员除外)、吸烟、随地吐痰、乱扔废弃物。保持内外环境整洁,采取消除苍蝇、老蟑螂和其它有害昆虫及孳生条件的措施,与有毒、有害保持规定的距离。

(7)餐饮用具使用前必须清洗、消毒,符合国家有关卫生标准。消毒程序必须坚持“一洗、二清、三消毒”。

(8)食品存放应实行“四隔离”:生与热隔离、成品与半成品隔离、食物与杂物隔离、海产品与肉类隔离;

(9)餐厅工作人员如有事请假,必须另行人员安排顶岗,不得随意停餐;如出现发烧、咳嗽、流行性感冒等有碍于卫生的症状时,应立即脱离工作岗位,找人顶岗;

(10)厨房及其环境必须干净、整洁,每餐清扫,保持整洁,每周彻底大扫除一次;

(11)食堂门窗、纱窗无灰尘、油垢,玻璃明亮;墙壁、屋顶经常打扫,保持无蜘蛛网、无黑垢油污;

(12)食堂的灶台、抽油烟机、工作台、物品架等应洁净,无油垢和污垢、异味;

(13)各种饮具、用具(大小塑料菜筐、盆)要放在固定位置,摆放整齐,清洁卫生,呈现本色;

(14)剩余的饭菜应尽可能放置在冷藏柜里,但放置时间不能超过 24 小时;

(15)食堂采购的原材料必须新鲜,存放的环境应通风、干燥,避免霉变;

- (16) 严禁使用过期或变质的原材料和食品；
- (17) 大宗物料(米、面、油、盐、调料等)须从大型超市采购；
- (18) 每餐菜品须留样、备检。

(3) 设备及安全管理

(1) 爱护、爱惜食堂内所配备的一切设备、餐具；

(2) 放置的所有物品不得随意搬动、私自带走或挪作它用。对无故损坏各类设备、餐具者，要照价赔偿；

(3) 需要更换设备，应由食堂主管及厨师签字按公司流程提出申请，对更换的旧设备，由公司行政、财务部共同进行残值处理；

(4) 做好安全工作

①使用炊事械具或用具要严格遵守操作规程，防止机械操作事故发生；

②严禁随带无关人员进入厨房、储藏室；易燃、易爆物品要严格按照规定放置，消防设施不准随意乱动，杜绝各类意外事故的发生；

③食堂工作人员下班前，要关好门窗，检查各类电源开关、炉膛火情、燃气开关、餐饮设备等；

④管理人员要经常督促、检查，切实做好防盗工作。

(4) 投诉管理

业主就餐职工对就餐伙食、厨师工作、卫生有意见或建议都可以进行途径投诉，我公司管理行政人事部根据所投诉的内容进行调查，并进行改善，员工投诉属实内容作业厨房工作人员年度考核的依据之一，对于厨房工作、管理人员经常被投诉的，行政人事部会依此作出相关处理。

第七节 用工管理及人员考核方案

1、人员职责

1.1 项目负责人岗位职责

(1) 全面负责食堂饮食管理工作带领全体员工完成甲方，公司交给的各项工作任务。模范遵守并坚决执行甲方、公司制定的各项规章制度。

(2) 努力提高管理水平，抓住关键、突出重点，合理安排人、财、物的配置，使食堂工作运行良性循环。最大限度地完成公司下达的营业经济指标和社会效益。

(3) 认真做好成本核算工作，抓节约、堵漏洞、努力降低菜品成本、不断提高菜谱质量。

(4) 严格执行《食品卫生法》和卫生“五四制”，把好食品卫生操作关，抓好食堂卫生和员工个人卫生，杜绝食物中毒的发生。

(5) 做好食堂员工思想工作，加强职业道德和技术的学习，努力提高食堂员工的综合素质。把“三服务”、“两育人”落实到实处。

(6) 抓好食堂饮食质量，提高服务态度，做好清洁卫生工作，并经常听取就餐者的意见，尽力增加和变换食品的品种，满足不同的地区、层次就餐者的要求和需要。

(7) 抓好考核考勤工作，严格执行考核考勤制度，做到考核考勤公开公正，充分调动食堂员工的工作积极性。

(8) 合理安排食堂的劳动力，做到有劳有逸，健全食堂良好的工作秩序。

(9) 加强食堂各种炊事机械的管理，严格执行炊事机械的操作规程，严防机械安全事故发生。爱惜财产设备，努力降低食堂运行综合成本。

(10) 努力完成甲方与公司临时下达的工作任务。

1.2 厨师长岗位职责

(1)在公司及客户后勤主管部门的领导下全面负责食堂的经营管理工作，带领全体职工完成业主交给的各项工作任务。

(2)制定食堂工作计划和食堂各项规章制度，并检查落实情况。

(3)认真抓好食堂的饮食、环境、炊事人员个人卫生的管理工作，贯彻执行《食品卫生法》，公用餐具做到每餐消毒，防止流行疾病和食物中毒事件的发生。认真抓好食堂的安全教育和治安消防工作，经常检查用电、用火、用气、机械设备运行情况，明确岗位责任，发现事故隐患，及时采取措施整改，杜绝各类事故的发生。

(4)加强食堂员工的教育培训，经常进行业务技能、生产安全的培训，注意发挥和调动员工的积极性。

(5)负责食堂伙食的成本核算，要降低伙食成本，提高伙食质量；扩大服务项目，增加花样品种、风味特色；把热情周到为职工服务作为根本宗旨，不断改进食堂各项管理工作。

(6)协助上级领导指导并监督采购员工作，严把进货关，坚持从正规单位、正当渠道、以正常价格采购，并落实索证存档制，建立进货登记制度，分类设置采购相关档案。

(7)食堂供应职工的膳食应注重营养搭配，保持新鲜，严格执行《食品卫生法》。

(8)保持食堂内外的环境卫生，要经常对餐具用具进行清洁消毒，多项操作区域要明确分开管理。

(9)指导并监督食堂保管员工作，每日定期查看一次主、副食仓库，保证存放食品的仓库干燥、通风，各种防备设施齐全，贮存食品的容器安全、无毒，防止食品污染。不定期抽查入库食品的数量和质量

(10)认真做好防盗、防火、防毒、用电用气安全，确保食堂各项工作按规范操作。

(11) 爱护食堂财产，非正常的损坏或丢失要视其情况追究责任人的赔偿责任。

(12) 认真接受卫生、防疫、质监、工商等部门的工作人员对食堂的检查，对检查发现的问题应及时处置。

(13) 每年对食堂人员至少进行一次体检，对不符合健康要求的人员，及时调离工作岗位，体检情况要保存记录。

(14) 掌握厨房设备、用具的使用情况，制定年度购置计划，报总务主任审核后，上报公司后勤部审批。

(15) 完成好总务主任交办的其它工作。

1.3 厨师岗位职责

(1) 保证职工的用餐，主副餐要保质保量，花样多，并按时开饭，保证饭菜美味可口。

(2) 与食堂其他人员共同承担食堂卫生保洁工作，认真执行《食品卫生法》，做到食堂窗明几净，一尘不染，餐具清洁，按期消毒，生熟分开，放置整齐，厨具无油污，个人讲究卫生，做到上班时穿工作服、戴工作帽、戴口罩，不穿工作服上厕所，便后洗手，常修指甲，售卖食品一律用饭夹子等。

(3) 做好饭菜试尝、留样工作，安全操作，预防事故和食物中毒。

(4) 团结协作，有团队精神。

(5) 语言文明，不与职工争吵。

(6) 协助制订食谱，搞好职工营养配餐。

(7) 负责工作场所安全及节能工作。

(8) 完成领导交办的临时性工作。

1.4 打荷岗位职责

(1) 负责菜肴烹制前传递和烹制后美化工作。

- (2) 备齐每餐所需餐具，并保持整洁。
- (3) 按上菜和出菜顺序及时传送切配，以及烹制的原料和菜肴。
- (4) 提前为烹制好的菜肴准备适当的器皿。
- (5) 配合炉灶师傅出菜，保证菜肴整洁美观。
- (6) 严格遵守食品卫生制度，杜绝变质菜肴。
- (7) 随时保持工作区域卫生和个人卫生。
- (8) 完成上级交办的其它工作。

1.5 配菜岗位职责

- (1) 以身作则，对工作认真负责，任劳任怨，关心员工生活，对食堂严格管理，不谋取私利。
- (2) 在厨师长领导下负责菜肴切配组织生产工作，服从上级领导的工作管理。
- (3) 根据预定菜谱，负责当天和隔天原料的计划预计及领用。
- (4) 具体督导负责原料按标准和成本的准确控制，以及所有的能源介质消耗的控制，并对管理结果负有主要责任。
- (5) 每日检查冰箱、冰库、食品小库房原料的库存及质量，有效防止大量积压库存料。
- (6) 负责督促对本组工作岗位，卫生包干区及各种设备的清洁和保养。如冰箱、菜案等。
- (7) 协助厨师长把好食品质量关、劳动纪律检查、卫生检查、食品安全检查、以及公共安全检查。
- (8) 负责本组用具的维修及各种事宜上报。
- (9) 负责员工考勤的监督管理，不得有虚假考勤上报情况。
- (10) 对菜品切配成本进行控制不得出现浪费情况发生。
- (11) 负责本组组长工作是否按照操作规程及管理规定进行操作。

(12) 负责组内固定资产设备的管理，大型及贵重设备每月进行盘点并及时上报。

1.6 面点岗位职责

(1) 加工前要检查各种食品原料，如米、面、黄油、果酱、果料、豆馅以及做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等，如发现虫、霉变、异味、污秽不洁，以及不符合其他卫生要求的不能使用。

(2) 做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照初加工卫生制度的要求加工。蔬菜要彻底浸泡清洗，易于造成农药残留的蔬菜。

(3) 各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后及时清洗干净，定位存放，菜板、菜墩洗净后立放。

(4) 糕点存放在专库或专用柜内，做到通风、干燥、防尘、防蝇、防鼠、防毒，含水分较高的带馅糕点存放在冰箱，做到生熟分开保存。

(5) 严格按《食品添加剂使用卫生标准》规定，正确使用食品添加剂。

(6) 各种食品加工设备，如绞肉机、和面机、馒头机等用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净晾干备用。

(7) 加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣，面板清洁，各种容器、用具、道具等清洁后定位存放。

1.7 凉菜工岗位职责

(1) 负责工作区域卫生、厨具保持清洁光亮，定期消毒，使用时生熟分开；

(2) 根据预订及主管的安排，准备原料及用具；

(3) 根据标准菜单要求将各种凉菜制作，切装成盘；

(4) 综合利用原材料，减少损耗，降低成本；

(5) 负责所有厨具、设备维护保养；

(6) 根据菜单调整计划安排，开发新菜品；

(7) 加强餐厅服务人员的衔接，通报菜品清洁情况；

(8) 完成主管交派的其它工作。

1.8 洗消杂工岗位职责

(1) 遵守厨房纪律、服从工作分配、认真执行食堂的各项规章制度，努力做好本职工作。

(2) 按时上下班，不迟到、早退。在岗期间要穿戴好工作衣帽并佩戴健康证。

(3) 树立为员工及就餐职工服务的思想，服务热情、快捷、周到。

(4) 熟悉操作规范、工作标准和服务要求，熟悉消毒柜及各种消毒剂的使用，掌握各种用具、餐具的清洁卫生操作。

(5) 认真执行食品卫生法，按操作规程进行餐具洗涤，做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五检查、六摆放，把住餐具卫生质量关，严防病从口入，严防食物中毒。

(6) 保持洗消间的清洁卫生，做到地面干爽无积水，餐具摆放齐整无歪斜，器皿分类无混杂，垃圾桶加盖无异味，水台洁净无死角。

(7) 保证餐厅地面干净，无水无尘。

(8) 及时清理运送厨房的垃圾，确保无积压。

(9) 按规操作，注意安全，防止工伤、火灾事故。

(10) 配合厨师做好洗菜等饭菜准备工作，完成好领导交办的其他工作。

(11) 爱护食堂公用财产，对损坏或缺少的物资及时上报。

1.9 前厅经理岗位职责

(1) 掌握前厅内的设施及活动，监督及管理前厅内的日常工作。

(2) 安排员工班次，核准考勤表。

(3) 对前厅服务员进行定期的培训，确保餐厅的政策及标准得以贯彻

执行。

(4) 经常检查餐厅内的清洁卫生，员工个人卫生、服务台卫生，以确保就餐职工的饮食安全。

(5) 与就餐职工保持良好关系，征询及反映就餐职工的意见和要求，以便提高服务质量。

(6) 与厨师长联系有关餐单准备事宜，保证食品控制在最好水平。

(7) 监督每次盘点及物品用具的保管，保证前厅固定资产及用具的安全完整。

(8) 主持召开餐前会，传达有关指示，做餐前的最后检查，并在餐后作出总结。

(9) 直接参与现场指挥工作，协助所属员工服务和提出改善意见。

(10) 督促及提醒员工遵守餐厅的规章制度。

(11) 抓成本控制，严格堵塞偷吃、浪费、作弊等漏洞。

(12) 负责餐厅的服务管理，保证每个服务员按照餐厅规定的服务程序、标准去做，为宾客提供高标准服务。

(13) 经常检查前厅常用货物准备是否充足，确保餐厅正常运转。

(14) 每日了解当日供应品种，缺货品种，推出的特选等，并在餐前会上通知到所有服务人员。

(15) 及时检查前厅设备的状况，做好维护保养、餐厅安全和防火工作。

1.10 食堂营养师岗位职责

一、严格遵守《食品安全法》及其实施条例，认真贯彻公司的质量安全方针，熟悉并掌握食堂管理的各项质量、食品安全管理制度、流程和操作规程，并有权依据以上规定对食堂工作进行检查指导。

二、负责食堂的食品安全、质量、进货、切配、烹饪、供餐、用餐、消杀、卫生等各项工作的管理与监督。

三、掌握食堂物资的名称、规格、用途、产地、保质期、保存期限，对大宗物资及原材料的质量负责。

四、负责食堂员工食品安全知识培训，提高员工的质量安全意识。

五、按照《食品安全法》及其实施条例的要求，负责食品采购、储存、加工、供应等各项工作的管理与监督，保证食品质量安全，无过期、变质食品。

六、按照卫生标准及要求，对食堂环境进行清洁消毒，保证食堂环境卫生整洁，无异味、无虫害。

七、负责食堂设备、工具的维护保养和报修工作，确保设备正常运转。

八、配合公司做好食品质量安全监管工作，定期开展食品安全自查自纠，发现并及时处理存在的问题，确保食堂各项工作符合质量安全要求。

九、做好食品的质量记录和生产过程记录，对供餐人数和食品质量进行统计和分析，不断提高工作效率和进货、切配、烹饪等方面的质量。

十、负责食堂员工的管理和考核，定期组织开展员工培训，提高员工的专业技能和工作态度。

十一、积极推广先进的食品加工技术和方法，提高食堂工作效率和食品质量。

十二、积极配合公司开展各项质量安全活动，提高员工的质量意识和食品安全意识。

十三、遵守公司各项规章管理制度和管理制度，认真履行工作职责和任务，确保工作质量和标准的实现。

十四、负责与其他部门之间的沟通协调工作，确保食堂各项工作与公司整体工作协调一致。



十五、完成领导交办的与食堂管理相关的其他工作任务。

食堂营养师是食堂管理的关键岗位之一，其职责和工作任务涉及到食品安全、质量、进货、切配、烹饪、供餐、用餐等多个方面。通过明确具体的工作职责和任务，不断提高工作效率和进度，保证工作质量和标准，保持良好的工作态度和心态，具备一定的专业能力和技能，才能更好地履行职责，确保食堂各项工作的顺利开展和食品安全质量的提升。同时，要注重学习和掌握先进的食品加工技术和方法，不断推动食堂管理水平的提高。

2.0 保洁岗位职责

(1) 讲究个人卫生，注意文明行为，树立良好的服务形象。

(2) 做好各自卫生责任区保洁工作，桌椅三餐三擦，地面三餐必拖，保持地面、门窗玻璃、桌椅等洁净。

(3) 坚持双休日大扫除制度，对桌腿、凳腿、门窗全面清擦，地面冲洗，做到窗明几净，地面无痰迹，墙面无灰尘。

(4) 做好餐厅所有设施的保管工作，发现损坏，及时报修，做好节水、节电、除尘滤布防蝇防鼠工作。

(5) 搞好餐厅周围环境卫生，食堂门前实行三包，不得有积水、垃圾等。

2、管理方案

2.1 用工管理

(1) 从业人员基本条件：

1) 遵纪守法，品质良好，有吃苦耐劳精神。

2) 年龄原则上在 55 周岁以下，不招收未满 16 周岁的童工。

3) 身体健康，必须出具县级以上医院的健康合格证明。严格防止有传

染病的人员进入食堂工作。

4) 热爱本职工作，定期参加专业知识培训，做到持证上岗。

(2) 聘用手续：

符合条件的人员可直接到公司人事部提交有关材料，经初步审查合格后再进行面试，洽谈条件。双方基本谈妥后，公司和应聘者双方签订劳动合同，劳动合同根据《劳动法》、《劳动合同法》精神，结合实际情况制定。劳动合同期限原则上定为一至三年，试用期一个月。合同期满后经双方协商同意可续订。

(3) 员工职责：

应聘人员成为正式员工后，要认真履行职责，按时按质按量为就餐职工提供优质服务，不得擅自单方面终止合同，更不得从事于食堂无关其它盈利性业务。

(4) 解聘办法：

员工有下列情况之一者，公司可以辞退：

- 1) 在试用期间被证明不符合录用条件的；
- 2) 严重违反劳动纪律或食堂规章制度的；
- 3) 严重失职，营私舞弊，对食堂造成重大损失和影响的；
- 4) 岗位技能差，经过培训或者调整工作岗位后仍然不能胜任工作的；
- 5) 员工患病或非因公负伤，医疗期满后，不能从事原工作又不能从事由食堂安排其它工作的。

6) 双方不能就变更合同达成协议的。

2.2 工作规范

(1) 坚持“三服务，两育人”宗旨，树立全心全意为就餐职工服务的思想，养成良好的职业道德。

(2) 坚持做到“三优、三热、五文明”

三优：优质的饭菜、优秀的服务、优良的卫生；

三热：热饭、热菜、热汤；

五文明：文明语言、文明操作、文明环境、文明秩序、文明服务。

(3) 认真执行“卫生五四制”，严防食物中毒，严防不洁食品出售，搞好个人卫生、饮食卫生、环境卫生。

(4) 按规定组建食堂伙食管理委员会，每月定期召开一次报告会。

(5) 坚持食堂经理周五接待制度，虚心听取就餐者意见，坚持民主管理意见，坚持实行民主管理。

(6) 食堂坚持每年开展一次“优质服务月”活动，促进伙食工作质量的提高。

(7) 坚持主、副食品明确标价，每天公布市场物价行情，定期向就餐者答复其反映的意见和改进工作的实施办法。

(8) 坚持用工具售货，衣帽洁白，佩戴工号牌。

(9) 发扬“骂不还口，打不还手”的作风，以模范行为给就餐者做出表率。

(10) 对就餐者主动热情，说话文明，站立姿势端正，开饭时不闲谈、不高声喧哗，思想集中、动作迅速、准确无误。

(11) 设立免费调料台，为就餐者提供方便。

(12) 坚持按照规定时间开饭，做好开饭前的各项准备工作及饭后的各项收尾工作。

(13) 正常开饭时间已过，值班人员应坚守岗位，对来晚的就餐者不训斥、不埋怨、热情服务。

2.3 工作守则

(1) 食堂工作人员应严格遵守公司制度，努力做到文明服务、周到热情、态度和气；

(2) 食堂工作人员在工作时间内须保持个人卫生，严禁赤膊、穿拖鞋、短裤及随地吐痰等不雅行为；

(3) 食堂工作人员要做到厨房干净整洁，摆放有序，各类厨具、餐具做好清洗消毒，餐桌、凳椅摆放整齐，食品保温等设施要定期清洁；

(4) 食堂工作人员必须保证食物安全，防止食物中毒事故的发生；

(5) 食堂工作人员应保持饭堂环境卫生，饭后及时清理餐桌，每日打扫，定期清除卫生死角；

(6) 食堂工作人员要做到膳食结构合理、营养丰富，经常更新菜品；

(7) 食堂工作人员应均匀配饭菜份量，且应公平对待每位员工，不得依据亲疏远近而厚此薄彼；

(8) 安全操作，注意安全用电、用气，做好灶具的安全检查，做好防火防盗工作；

(9) 严禁在工作场合或工作时间内抽烟。

2.4 管理制度

(1) 餐厅员工要按时上、下班时，不得迟到早退。

(2) 上班时应坚守工作岗位，不脱岗，不串岗，不做与工作无关的事，如会客、看书报、下棋等，不得带亲戚朋友到餐厅玩耍、聊天。

(3) 需要请假的员工应提前一日办理准假手续，经批准后方有效，未经批准的不得无故缺席或擅离岗位，婚假、产假、丧假按有关规定办理。

(4) 上班时需穿戴工作服帽，要干净、整洁，不得裸背敞胸、穿便装、怪服和拖鞋，女员工不留长指甲，男员工不留长发、不得在非吸烟区吸烟。

(5) 严禁吃、拿食物或物品，不得擅自将厨房食品交与他人，不得借口食物变质而丢掉，严禁人为浪费，食物变质后及时向主管反映，登记后再作处理。

(6) 自觉养成卫生习惯，保持工作岗位的卫生整洁。

(7) 服从主管分配，认真按规定要求完成岗位任务。

(8) 勤奋敬业，吃苦耐劳，互帮互助，积极主动的完成其他各项餐厅工作。

(9) 欢迎顾客时目光要注视对方，让顾客感受到热情的笑容。

(10) 员工以友善的话语表示欢迎，不要使用重复机械的问候语。

(11) 在保证客人满意的情况下，认真服务，争取做到操作流程不漏项、不掉项。

2.5 食堂卫生管理

为防止食物中毒或者其他源性疾患事故的发生，保障职工身体健康，根据《食品卫生法》，结合贵单位实际，特制定本管理制度。

一、食品卫生

1、不收、不用、不做不新鲜或已腐烂变质的原料。

2、洗涤整理原料时，污物杂质和废料必须清除干净。

3、各种干、鲜原料应按其性质不同有秩序地在贮藏室或冰箱内存放，不随地乱放，以免交叉污染。

4、原料的取用、发放，应本着先进先出先用的原则，以防止日久变质。

5、存放在冰箱内的食物或半成品，要生熟分开，有腥味的与没有腥味的也应分开存放。

6、冰箱应经常清洗，保持清洁干净。

7、熟食品、卤菜等应妥善保管，经常检查，以免变质。冬天放在外面，应用洁净白布盖住，夏天放在冰箱里。

8、剩饭菜应保管在通风冰爽的地方，隔餐隔夜的饭菜要回锅烧透后才能食用。

9、直接入口食品不得手直接拿取，包装纸的食品，应使用各种工具



拿取。

10、调料器具应加盖，防沾染灰尘。酱油、醋过滤后，再倒入瓶内或调料器具内使用，并要保持洁净。

11、发现饭菜不新鲜时，应妥善处理，不准分发腐烂变质的菜点，以防食物中毒。

二、餐具卫生

餐具必须保持清洁卫生，否则会直接影响职工的身体健康，餐桌上撤下的餐具应分别刷洗消毒。

1、菜盆、汤盆、盆具、汤勺等用餐后，先将里面的残存物清理干净，加洗洁精洗涤，然后再用清水冲洗，再放入消毒柜内进行消毒，消毒后取出放在餐车上并保持干净，用白布盖好，以防灰尘。

2、餐具柜和点心柜应经常用洗洁精洗涤干净，餐具摆放整齐，关紧柜门。

三、环境卫生

1、周围环境应打扫干净，阴沟要常疏通，泔水桶加盖，废物袋扎口。

2、积极贯彻除四害要求，消灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂等害虫，在食堂周围早晚打灭蝇药水，晚上要将食品盖好以防虫咬。

3、餐厅和各操作间地面保持干净，四壁无尘，窗明地净。

4、不乱倒垃圾，不乱倒污水。

5、门窗应有防蝇设施，室内经常保持通风。

四、个人卫生

1、常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲。

2、上班前应整容，穿工作服、戴工作帽，做到仪容整洁，不得佩戴首饰上班。

3、上厕所应脱下工作服，出厕应洗手。

4、定期检查身体状况，如患有传染性疾病，及时调整工作岗位。

五、饮食卫生“五四制”

（一）由原料到成品实行“四不制度”

- 1、采购员不买腐烂变质的原料；
- 2、保管员不收腐烂变质的原料；
- 3、厨师不用腐烂变质的原料；
- 4、服务员不用腐烂变质的食品。

（二）成品（食品）存放实行“四隔离”

- 1、生成熟隔离；
- 2、成品与半成品隔离；
- 3、食品与杂物，药物隔离；
- 4、食品与天然冰隔离。

（三）用餐具实行“四过关”

- 1、洗、
- 2、刷、
- 3、冲、
- 4、消毒（蒸汽或开水）

（四）环境卫生采用“四定”办法

- 1、定人、
- 2、定物、
- 3、定时间、
- 4、定质量，划片分工，包干负责。

（五）个人卫生做到“四勤”

- 1、勤洗手、剪指甲；
- 2、勤洗澡、理发；

3、勤洗衣服、被褥；

4、勤换工作服。

六、发生食物中毒或疑心食物中毒事故后，应采取下列措施：

（一）立即停止生产经营活动，及时向单位领导、相关行政部门和当地人民政府、当地卫生行政部门报告。

（二）协助卫生机构救治病人

（三）保留造成食品及其原料、工具、设备和现场。

（四）配合卫生行政部门进行调查，按卫生行政部门的要求如实提供有关材料和样品。

（五）落实卫生行政部门要求采取的其他措施，把事态控制在最小范围。

七、食堂工作人员必须服从规定的就餐时间按时开餐。

八、对违反本规定，造成重大食物中毒事件，情节特别严重的，要依法追究相应责任人的法律责任。



3、考核方案

3.1 考核宗旨

为了加强食堂管理，明确责任，鼓励先进，鞭策后进，逐步实现管理工作的规范化、标准化、制度化，使各项工作有章可循，有据可依，不断提高饭菜质量和服务水平，特制定本考核方案。

3.2 考核对象

食堂所有工作人员。

3.3 考核办法

考核内容分出勤、卫生和履行职责三块，对违反各项规定不服从管理者将纳入月底工资考核，对于严重违章违纪者将解除用工协议。食堂所有工作人员的考核由人力资源部和食堂主管负责，月底并将考核详细情况报财务部工资体现。

3.4 考核细则

(1) 出勤管理

1) 按时上下班、不得迟到早退，工作时间不得离岗，供饭结束后，所有人员必须把食堂工作完成后方可下班，任何人不得提前离开。如违反扣除当月考核金 10 元。

2) 事假必须得到食堂主管的同意，三天以上（含三天）假期须得到人力资源部批准，病假需出示相关病历、收费单据，事假、病假一天分别扣除当月考核金 10 元和 5 元。直系亲戚的婚假、丧假 3 天内不扣工资。

3) 对工作期间聚众聊天、打牌、干私活、扰乱正常秩序者，第一次警告并扣除当月考核金 20 元，第二次将自行解除用工协议。

4) 对拉帮结派、消极怠工、散布消极观点而影响他人工作积极性的，先对其进行教育并扣除当月考核金 20 元，不改者将自行解除用工协议。

5) 服从领导的分配，认真做好食堂安排的工作，如不服从或旷工一天

扣除考核金 20 元，旷工三天视自行解除用工协议。

(2) 卫生管理

发现下列情况将纳入食堂所有工作人员绩效考核

1) 加强食堂安全卫生意识，保证饭菜质量与数量，丰富菜类品种，合理调配营养，准时供应饭菜。如出现以上问题不及时改正，一月中的第二次扣考核金 10 元。

2) 发现或反映饭菜里有苍蝇、蚊虫等，扣除当月考核金 10 元。

3) 食堂、操作间、餐厅、环境卫生和炊事用具卫生（如：灶台餐后清理；吸油烟罩每周清理一次），不到卫生标准的，每检查发现一次处以责任人 10 元罚款。

4) 餐具的清洗要规范，做到一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁。如碗、盆、筷等清洗不干净即投入使用，扣除当月考核金 10 元。

5) 刀具、菜墩、器皿不按规定摆放和标识的，每次罚 10 元。

6) 荤素菜切配加工未按规定操作，未洗先切或洗不净就切配的每次罚 10 元。

7) 成品、半成品未分开存放，切配好的原料未上架，（菜筐、菜盆、菜盘落地），不按标志池洗肉、洗鱼、洗菜的，每项罚 10 元。

8) 烹调间盛原材料的盆、盒、盘等乱放，没有标识清楚的，每次 10 元。

(3) 职责履行

1) 不服从食堂管理的员工处以 20 元罚款，并给予批评教育或停业整顿直至解除合同。

2) 与就餐人员吵嘴、打架的，不管什么原因，处以 50 元罚款，情节严重者解除用工协议。

3) 不按时上班，造成非食品原料供应不及时、设备设施故障或停气等

因素的供餐时间延误，扣相关责任人 50 元/次。

4) 被就餐人员投诉，确认属实的，对当事人或食堂责任人每人次罚款 50 元。

5) 工作期间未穿戴工作衣帽、袖裙或穿戴不整洁卫生，穿高跟鞋、留长指甲、涂指甲油，戴手饰，头发外露未入帽等，扣当事人 10 元/次。

6) 食品加工、烹饪、分配过程中吸烟，操作前未洗手，用手接触入口食品，面对食品蔬菜、成品饭菜咳嗽、打喷嚏，用手指沾汤拈菜或用烹饪厨具盛汤菜直接送入口中品尝等，扣 10 元/次。

7) 食品加工制作缺乏节约意识，违反操作规程造成食品、原料严重浪费，扣责任人 20 元/次。如有相关规定，另按相关规定执行。

8) 利用工作之便，使用食堂冰柜、消毒柜、气炉灶等设备设施为私人存放、消毒、加工烹饪食品，扣当事人 10 元/次。

9) 违章操作，存在用电、火灾等安全隐患的，当事负责人处以 50 元罚款。

10) 不按时参加食堂或上级部门组织开展的食品卫生安全知识、法规等业务知识、技能学习培训活动，迟到一次扣 10 元；缺习一次 30 元。

11) 食堂工作人员禁止带家属亲朋好友到食堂就餐，如发现第一次警告并扣除当月考核金 20 元，第二次将自行解除用工协议。

12) 食堂购进、制作的物品不对本食堂员工出售，剩菜剩饭和剩余物品不准带回家，未经负责人同意取走物品均为盗窃。如有发生，第一次警告并扣除当月考核金 20 元，第二次将自行解除用工协议。

13) 因使用不当，违反操作规程，造成设备损坏的，除照原价酌情赔偿外，每次扣 50 元。若造成人身伤害的，责任自负，费用自理。

14) 如发生重大食物中毒事故，则取消责任人岗位工资。经调查取证属实，责任人承担相关经济责任、法律责任。

第八节 食品中毒应急处理预案

(1) 餐厅经理接到顾客或被保障单位食物中毒的投诉，要立即向其了解中毒人数和症状，向当地主管部门汇报情况，并及时通知总经理和公司基础管理考核组。餐厅经理与卫监员一起向顾客了解就餐时间及消费的饭菜品种，并要求顾客或被保障单位出示卫生部门诊断书，餐厅经理要亲自过目诊断书的内容。

(2) 餐厅经理立即组织人员与被保障单位一起将顾客消费时间段的相应饭菜品种留样送到卫生部门检验，并将相应食谱保存备查。同时到顾客就诊医院了解顾客具体病因。

(3) 在未明确责任前，餐厅经理要按照医务人员要求，组织员工为中毒顾客作好病号饭，作好服务工作。

(4) 确定造成食物中毒不是本餐厅产品时，与顾客或被保障单位取得联系，并将检测的结果告诉顾客和被保障单位。

(5) 如确定属本餐厅原因，要将情况向公司领导汇报，并与顾客协商解决。必要时，请公司领导来协商解决。

(6) 餐厅经理根据中毒原因，立即组织员工对厨房进行排查，采取根治措施，防止再次发生食物中毒事故。

2、企业经营安全性

第一节、近三年无食物中毒、火灾、生产事故、重大投诉等的情况证明

致：河南濮阳工业园区党政办公室（采购人）：

我公司濮阳工业园区黄河路英汇居餐饮参与河南濮阳工业园区党政办公室工业园区管委会餐厅运营保障服务采购项目（项目名称），在负责公办餐厅经营过程中，无食物中毒、恶性事件等安全事故发生，近三年无食物中毒、火灾、生产事故、重大投诉等情况。

我公司保证上述材料真实有效，如有虚假愿承担因此带来的所有法律责任。

供应商名称(盖单位章)：濮阳工业园区黄河路英汇居餐饮

日期：2025年7月21日

第二节 公司概况

本公司全称为：濮阳工业园区黄河路英汇居餐饮。有近十年的学习食堂经营经历，长期委托承包、经营各单位职工食堂，努力为职工生活服务，享有较高的信誉，获得业主的好评。为各类大型活动时配送饭菜，因价格合理、饭菜可口、服务周到等受到一致好评，取得了良好的口碑。主要机构有经理室、财务核算部、食品采购部、验收加工部、安全监督部等职能部门，各部门职责分明、目标明确、运转合理。现有职工 32 人，其中有等级证书的厨师 2 人。职工均参加相关专业业务知识和技能考核，每年均进行健康体检，取得健康证，并上岗，从而在源头上保证了员工队伍的知识水平和业务能力，为单位的餐饮服务管理工作奠定了良好基础。

尊敬的单位领导，为了对单位食堂加强管理，认真贯彻落实《中华人民共和国食品卫生法》，进一步加强单位食堂卫生管理，依据《食品卫生法》，进一步改善职工就餐环境，结合对贵单位的实际情况及单位的实际要求，特拟定以下经营管理服务计划，敬请参阅：

一、加强食堂工作管理，加强技术培训，提高食堂员工的业务水平和服务质量。

二、在干好食堂工作的前提下。全体食堂人员要积极参加政治学习，不断提高为职工服务的自觉性，做到礼貌待人，文明服务、热情主动。

三、严格执行食品卫生法，工作人员必须做到持健康证上岗，严防卫生事故。

四、搞好食品采购、保管、卫生工作，凡是发现已经变质和腐败和食品，坚决不予采购，以防食物中毒。

五、搞好单位食堂卫生，食具要做到天天消毒，生熟分开，预防传染病的发生。

六、食品要洗净，饭不夹生，尽量做到现吃现做。

七、食品要保持清洁，夏季要加大防蝇措施，冬季做好保温工作。

八、必须搞好粮、油、菜等各种食品的采购，抓好月底的各种库存盘点及有关事宜。

九、各种物资、食品、蔬菜的采购要保证质量，供应必须及时，少采购，注重价格成本合算。

十、正确处理伙房人员之间的工作关系，要相互支持，友好相处、协同工作。

十一、所采购的食品必须有值班人员及食堂管理人员验收，合格后才能入库。

十二、采购厨房需用物资（餐具、炊具）及其它物资，必须由业主批准后方可采购。

十三、要自觉做好本职工作，工作中吃苦耐劳，不断提高饭菜质量，保证无差错，安全无事故。

十四、对各种要下锅的食品，包括：油盐类、调料类、蔬菜类、肉食类等要认真做好成本合算，以保证食堂经济的正常运转。

十五、个人方面要注意：食堂工作人员上班时间要穿戴好工作服，不要在食堂会客，工作时间严禁吸烟以及与工作无关的其他事情。要定期洗澡、理发，不得留过长指甲。对于环境卫生要及时收拾干净，保证饮用餐具、地面、库房的整洁。对食堂大的清理任务周五由食堂工人负责全面清理，使食堂始终保持清洁、卫生、有序。

十六、以改善食堂饮食、强化饭菜质量为重点，抓真抓实。

十七、食堂全体职工要以新的姿态接受新的挑战，为了保证食堂工作的全面开展，我们有信心遵守好单位各项规章制度，做到不迟到不早退，爱护公共设施，注意节约，把工作落到实处，为树立良好的单位整体形象作出应有的努力。



第三节、基本服务措施

1、食堂经营管理思路

在长期从事单位餐饮经营工作中，我们坚持以职工生活服务、构建和谐餐厅为指导思想，以薄利为原则，在不加重职工经济负担的情况下，保证企业正常运转，员工工资正常发放的前提下，搞好餐饮服务，注重食品安全卫生，自觉接受单位职工和社会职能部门的监督，杜绝一切食品安全事故隐患，共同营造和谐社会。多年来的实践证明：本企业因管理规范、运作有序、制度健全、物美价廉、安全有保障，确保职工的身心健康，保证单位工作的正常进行，获得良好的社会信誉。

2、食堂的管理与支持

本企业建立健全了各项行之有效的规章制度，常经营以中餐为主，经营方式为自助餐，注重荤素搭配、营养全面、价格合理、花式品种多样，正常情况下中餐备有各类菜肴十余种供职工自选择。在工作中能严格遵守：《中华人民共和国食品安全卫生法》、省市区卫生部门的相关要求，搞好食堂经营工作。

3、卫生、服务、菜品质量的把关

为确定保障职工食品安全，本企业配有专人负责安全卫生工作，平时能严格把关，认真抓好进货渠道，定点采购，所有购进的食品必须有“QS”标志，生鲜食品均需在检验合格的情况下，索证留存。

禁止一切“三无”食品进入食堂，在加工环节上要求清洗干净、浸泡彻底，烧熟煮透，对所售成品均按要求留样 48 小时以备检查。冷冻食品做到生熟分开存放，餐具做到次次高温消毒，食堂内使用紫外线灯消毒，内外卫生天天打扫，包干到人，做到环境整洁、保证职工吃得放心，杜绝食品安全事故。

4、承担水、电、煤气费用

在确保营养搭配合理、花式品种多样的前提下，以薄利为原则，在保证员工工资情况下，扣除菜肴加工成本和水电气等各项费用，将纯利润控制在 5%以下，并保证职工吃饱、吃好，在做到营养、卫生、可口，定价合理的同时，取得职工的普遍好评。

第三节、承担管理责任

1. 严格履行托管合约、遵守各项条款、服从并全力配合单位管理
2. 优质食材的采购配送及严格验收
3. 多项的供餐服务、各种类型菜式的营养搭配、烹调与分餐
4. 准时、保质、保量的开餐
5. 厨务人员的人力安排及薪资、福利等的管理
6. 随时接受贵单位相关部门的监督和改善建议
7. 消防事故及工业安全的预防工作
8. 其他有待双方协商之相关事宜

第四节 餐厅管理服务响应设施的配备

1、服务质量控制方案

1.1 不断创新餐饮菜品

为了提高服务质量,我公司将不断加强产品的开发创新,不仅适时推出新品种,而且还要对老品种在保持其传统风格的基础上,在生产工艺和产品质量上不断提高,使产品精益求精。菜品创新以就餐职工需求为中心,在讲究膳食平衡的基础上,充分开发和利用原料的主、辅、调之间的合理搭配,创造出既具备菜点自身属性又符合消费者饮食习惯和爱好需求的经济实惠的大众化菜肴。菜品创新应在原上兼容出新、口味上博众家之长,并在此基础上创制出多种新味型。同时,我们还将加强厨师对各种烹饪工艺学习和借鉴,让菜品更具旺盛的生命力。

1.2 规范服务流程

服务流程的规范化,即要求服务员按照服务流程开展工作,这既有利于服务过程的检查和质量控制,也有利于服务流程优化和再造。我公司将通过制度保证,并采取高效监管措施并予以有效实施。在制定刚性制度的同时也要注意对员工的人文关怀。对于员工而言,对过于严格的管理会变着法子钻制度的漏洞,甚至集体对抗制度;过于宽松,又使得制度的约束力又不够。因此流程制定和实施应将无需工作环节省略,这样不仅有利于服务人员规范完成,也有利于管理者监管和质量控制。

1.3 反馈控制

反馈控制就是通过质量信息的反馈,找出服务工作的不足,采取措施加强预先控制和现场控制,提高服务质量。餐饮服务质量的控制和监督检查是餐饮管理工作重要内容之一。在餐饮服务系统中,部门和班组是执行系统的支柱,岗位责任制和各项操作程序是保证,其共同的目的是给顾客提供优良服务。

2、卫生管理控制方案

2.1 食品卫生

(1) 要做到生品与成品、熟品相隔离,成品与半成品相隔离,食品与杂物相隔离。冷藏时要做到荤腥类食品与其他食品相隔离。

(2) 食物制作及销售过程中要注意防蝇、防灰尘,以避免杂物混入食品。

(3) 隔餐食物如可食用,必须经过回锅加热。

(4) 各种调料不宜久置,装盛调料各种器具应经常洗涤。

2.2 餐具、厨具卫生

(1) 刀、墩、板、桶、盆、筐、灶、锅、抹布等厨具要每餐清洗,保持厨具的清洁。餐具用后要一洗三刷三冲四消毒四类。

(2) 厨具和餐具要固定摆好。

2.3 环境卫生

(1) 要经常性地打扫和清洗食堂地面,做到地面无杂物和积水。

(2) 储藏室要保持干净、干燥和通风,储藏间不得存放其他杂物及个人物件,物品存放要离地,隔墙,分类。

(3) 对食堂周围的阴沟、角落、泔水桶,垃圾堆要经常性地清理,预防细菌感染食物。

(4) 对存放厨具,餐具的各个角落要经常抹洗。

2.4 食堂工作人员个人卫生

(1) 食堂工作人员要做到“四勤”勤洗手,剪指甲;勤洗衣服,被褥;勤洗澡,理发;勤换工作服。

(2) 在工作前及处理食品原料后、便后要用肥皂及流动清水洗手,直接用手接触入口食品之前(如抓粉条,切菜,加工面粉等)应用热水消毒。

(3) 不得在食品加工期间及销售食品前抽烟,不正对食品咳嗽、打喷嚏

嚏,不随处吐痰。

3、餐厅环境管理方案

(1) 开餐前餐厅内的桌椅必须保持干净,台面无饭粒菜渣、无油污水渍,凳脚无积尘杂物,地面干净无油污,开餐过程中也必须有专人维护餐厅内的清洁。

(2) 餐厅内的墙面、门窗、天花、瓷砖、玻璃需保持无灰尘、蜘蛛网,风扇、灯管、灭蚊灯、宣传标语、开关插座要长期保持干净。

(3) 专人回收餐具,不得乱放乱扔,剩菜、剩饭要及时运走,保证餐厅无异味。

(4) 建立健全餐厅卫生清扫制度,坚持四定(定人,定物,定时间,定质量,划清分工,包干负责)制度,并定期检查;

(5) 每周2次大扫除,用清洁剂清洗台面、地面,尽量做到餐厅内无蝇、蚊、蟑螂、老鼠等。设防蝇、防鼠、防尘设施,消灭“四害”;

(6) 餐厅地面保持清洁(无水、无油迹、无尘土、无垃圾);

(7) 餐厅服务人员要经常保持仪表整洁,勤洗头,洗澡,勤剪指甲,工作时间不得吸烟;

(8) 餐厅服务人员须穿工作服,戴工作帽,并用流水洗手后上岗;

(9) 餐厅服务人员出外办事,前须脱下工作服,帽等,回来后用流水洗手;

(10) 餐厅服务人员上岗须佩戴有效的健康证及卫生知识培训合格证。

(11) 为了防滑,各排队口、入口、出口铺上防滑地毯,谨防就餐职工摔跤。

4、各响应设施的配备情况

中标入场后我公司将根据食堂设备具体情况,提出完善的食堂设备维修、添置及更换清单和方案,确保食堂设备能够满足正常开餐要求。

第四节、保证餐标足额用于就餐的措施

保证餐标足额用于就餐的关键就在于有效控制成本，我公司拟采取以下方式控制生产成本，从而保证餐标足额用于就餐：

1、加工、切配的成本控制

①原材料加工要满足制作要求，满足菜谱的要求，关键要提高原料的利用率。做到切配合理，物尽其用，要充分利用加工后的边角余料，减少浪费。

②配菜中做到称料下锅、配比合理，严格要按成本标准来控制主、副料的配比。

③根据当日的加工需求，荤、素料的加工尽可能做到集中加工，特别是荤料的集中加工，减少不必要的浪费，最大限度提高成品率。

2、烹调过程的成本控制

①根据每道菜品的特性，使用合理的烹调方法。包括：烹调时间、火力太小等。

②合理使用调味料，要遵守菜品的质量成本标准，合理控制用量。

3、物资储存的控制

①加强剩余食物的保管储存，避免出现因保管不善出现的损失。

②专人分管冰箱的储存、清洗工作。

③加强物资的存放保管，避免物资流失和被盗。

4、人力成本控制

①根据食堂的经营状况和功能，制定合理科学的人员编制。合理分配岗位，制定各岗位的工作职责，有效分配工作时间和工作量。

②制定各食堂人力工资成本。

③通过制度化和人性化结合管理，加以培训手段来激发员工工作热情，加强团队合作精神，充分提升工作效益。



5、水、电、气的成本控制

①定时开关；

②食堂管理员对食堂用水、用电合理运用过程进行监控，发现问题立即纠正；

③加强培养员工节约意识和行为。要做到“人人关心成本，人人节约成本”。

6、设备的维护

①食堂厨具设备要分配到专人负责，专人专用。操作人员要培训后上岗，要能熟练操作，常规故障能及时解决。

②制定“谁操作，谁维护，谁保管”的管理制度。



3、制度管理

食品原材料采购管理制度

第一节、采购管理制度

1) 采购食品，应当查验供货者的许可证和食品合格的证明文件。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。食品进货查验记录应当真实，保存期限不得少于二年。实行统一配送经营方式的食品经营，可以由总部统一查验供货者的许可证和食品合格的证明文件，进行食品进货查验记录。

2) 采购各类食品应注意生产日期或保存期等食品标识，不应采购快到期或超期食品。

3) 采购时应向销售方索取该批产品有效许可证和食品合格的证明文件。

4) 禁止采购腐败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或其他感官性状异常、可能对人体健康造成危害的食品。

5) 禁止采购病死、毒死、死因不明或有明显致病寄生虫的禽、畜及其制品、酸败油脂、变质乳及乳制品、包装严重污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁而造成污染的食品。

6) 禁止采购掺假、掺杂、伪造、冒牌、超期或用非食原料加工的食品。

7) 采购人员应记录采购食品的来源及保管好相关的资料，注意个人卫生并随时接受片区检查。

第二节、进货检验的质量管理

1) 加强对食品进货、入库、保管、上柜销售等环节的全程管理，严格审验经销食品的质量及相关身份证明，确保所经销的食品质量安全、可靠。

2) 对采购的食品按照法律、法规和食品安全标准履行检查义务，检查食品质量和标签，查验供货者的许可证、营业执照和食品合格的证明文件，

销售进口食品的，同时查验进口食品的合法证明，做好记录、保管和备查工作，批发经营部和连锁超市要运用信息化手段并积极运用信息化手段进行管理，提高工作效率。

3) 对经进货审验发现食品明显存在质量问题或标识不规范、标注不真实等情况的，应拒绝进货，并及时向当地工商行政管理部门或有关行政职能部门反映。

4) 对供货方不能或拒绝提供相关证明材料以及有其他可疑问题的，及时与食品上标注的生产厂家进行联系核对，经核对情况不实的，拒绝进货，并及时将情况向当地工商行政管理部门反映。

5) 加强对上柜食品的日常管理。食品在上柜前，由负责上货人员进行感官检查，凡发现已过保质期、霉变或包装破损的食品应立即撤柜，不得对外销售；对临近保质期的食品，及时发出警示，妥善处理，保质期届满一律撤柜，不得对外销售。

6) 有条件的经营者自备技术设备对进货食品实行进货检验，对不具备条件的，对进货食品质量有疑义的应当送检。

7) 配备专职进货验收人员或其他质量管理人员，日常加强对内部员工的食品质量检验技能及相关法律法规的业务培训，要积极参加由工商行政管理部门牵头组织培训学习和考试。

第三节、采购质量记录

1) 证明文件

① 查验供货商资质证明文件。A 营业执照、生产许可证、食品流通许可证； B 标注通过有关质量认证食品的相关质量认证证。

② 索取并仔细查验食品质量证明文件。

③ 索取销售凭证。

④ 索取资料的管理。

⑤实行统一配送经营方式的食品经营单位证明文件的查验。

2) 记录内容。应当根据食品进货查验文件、凭证如实记录购进食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。



食品加工管理制度

第一节、食品粗加工

(1) 食品清洗应按照食品卫生法要求，严格认真把好清洗关，以保证食品无毒、无菌、无虫、无霉烂，无杂质。

(2) 荤素食材应分池清洗，蔬菜按“一拣、二洗、三切”的顺序操作。

(3) 存放食材的器皿做到干净、卫生，并做到荤素分开专用，生熟分开专用，器皿不准落地存放。

(4) 加工结束及时将地面、水池、砧板、刀具、器皿清扫、洗刷干净。

第二节、食堂食品烹饪加工管理制度

1、烹饪前应认真检查待加工食品，不得烹饪加工有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的食品。

2、不得将回收后的食品经加工后再次出售。

3、需要熟制加工的食品应烧熟煮透、冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。加工食品中心温度应高于 70℃。

4、从业人员品尝味道要用专用工具，品尝后的食品应废弃。

5、加工后的成品应与半成品、原料分开暂存。熟食品应存放在专用的洗净消毒的用具、餐具中，及时将食品成品送到备餐间。

6、需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏，冷却应在清洁操作区进行，并标注加工时间等。

7、用于烹饪的调味料盛放器皿应每餐清洁，使用后随即加盖，不得与地面或污垢接触。

8、加工后的成品在常温下存放时间不超过 2 小时。存放时间超过 2 小时的成品应充分加热再备餐。加热前应确认食品未变质。

9、烹饪结束后，调料加盖，调料瓶、炊具、工具、用具、灶上、灶下、台面，均应清洁整理干净，对地面清扫拖净。

10、食堂每日用完后的菜墩、菜刀须进行消毒杀菌处理。金属器具宜采用物理热力高温蒸煮，煮沸、蒸汽消毒温度应保持 100℃，10 分钟以上；或采用化学方式用适量消毒液中进行浸泡，浸泡时间为 15—30 分钟；定期用适量浓度消毒液擦拭不锈钢桌、不锈钢架等用具。

11、厨房管理人员下班时，应检查各功能区域的卫生状况，并做好记录。



餐具洗消管理制度

为加强食堂公共餐具的消毒管理，保证消毒卫生质量，保障职工身体健康，预防食物中毒和其他食源性疾病的发生，根据《中华人民共和国食品卫生法》、卫生部《餐饮业食品卫生管理办法》及《河北省食品卫生许可证发放管理办法》等法律法规和相关技术规范，制定本管理制度。

一、餐具使用前必须清洗、消毒，未经消毒或消毒效果达不到卫生要求的餐具不得使用。禁止重复使用一次性的餐具。

二、配置专人进行餐具清洗消毒，操作人员应当保持良好的卫生习惯，在上岗时穿戴整洁的工作衣帽，清洗消毒时应戴口罩，进入岗位前应先戴手套或洗手消毒。

三、餐具回收、运送、清洗消毒、保洁、使用要走固定通道与出入口，餐具清洗消毒时必须在食堂洗消间进行，不得随意改变操作位置。

四、清洗餐具、用具时，应做到专池专用，并在水池的明显位置注明标识。餐具在清洗消毒过程中须做到“一刷、二洗、三冲、四消毒”。

五、餐具消毒以消毒柜消毒为主，特殊原因及不能进行热力消毒的餐具，方可使用化学消毒剂进行消毒，但必须使用消毒专用水池。

六、严格执行餐具清洗消毒流程，消毒程序按分类一去残一浸泡一刷洗一冲洗一消毒一分装一保洁 8 个程序进行。不宜高温消毒的餐饮具消毒程序则按分类一去残一浸泡一刷洗一消毒一冲洗一烘干一分装一保洁 9 个程序进行。不得减少任何环节。消毒完的餐具必须用放入碗柜内，并关好柜门，防止污染。

七、清洗消毒后的餐具符合卫生要求。已消毒和未消毒的餐具应分开存放，并有相应的明显标识。

八、对每餐未使用或接触未消毒物品的餐具，必须收回洗碗间用清水冲洗，重新进行消毒后，方可再用。

九、洗消间必须保持整洁、卫生、明亮，不得存放有毒物品、有毒气体、污物、易爆物品等。下班时，洗碗工应锁好餐具间及洗碗间的门窗。

十、食堂管理员要每天检查餐具消毒流程执行情况，发现未按清洗消毒流程操作的，每发生一次考核当班洗碗工 100 元，屡次不按清洗消毒流程操作及严重违反违反本管理制度的调离工作岗位。

一、分类

职工个人就餐完毕后，把餐具拿到残物台将剩饭倒入残物回收桶中，餐厅服务员将餐具分类码放在回收盆中，用周转车将餐具由待洗餐具通道运送到洗消间交给洗碗工。

二、去残

洗碗工用百洁布刮掉餐具表面上的大部分残渣、污垢，放入浸泡池中。

三、浸泡

将餐具内的杂物刮掉后，放入水池浸泡 5—10 分钟。

四、刷洗

清洗时，在水池里放入 5—10/1000 的洗涤剂，注入热水，将洗洁剂搅拌均匀，水温控制在 40℃，用钢丝球将餐具刷净。

五、冲洗

餐具清洗干净后，用流动水将餐具内外冲净残留的洗涤剂，放入控水池把水控干。如需要化学消毒的餐具放入消毒池内。对每餐未使用的餐具，必须收回洗碗间用清水冲洗，进行消毒后，方可再用。

六、消毒

餐具沥干水汁后，将洗涤好的餐具放入消毒柜内进行消毒，温度保持 100℃，消毒时间不得少于 15 分钟。适合消毒的餐具（饭桶、汤桶、容器、蒸饭盘子）消毒不能用热力消毒的塑料餐具、用具、器皿等，用 250PPm 的“84”消毒液浸泡 5 分钟（消毒液配制浓度用“浓度试纸”测试），再

用净水冲去表面残留的消毒剂沥干水渍。

消毒后的餐具不得用毛巾、餐巾擦干。

七、入柜

消毒后的餐具统一放在专用碗柜内，摆放时底应朝上，口应朝下，摆放要整齐，避免与其他杂物混放，防止用具重复污染，并对碗柜定期清洗和消毒。

八、保洁

餐具消毒、入柜结束后，锁好柜门和洗消间门，避免人员流动引起污染，每餐售饭前半小时将已消毒餐具由固定通道传送到售饭间。

附一：清洗消毒固定通道

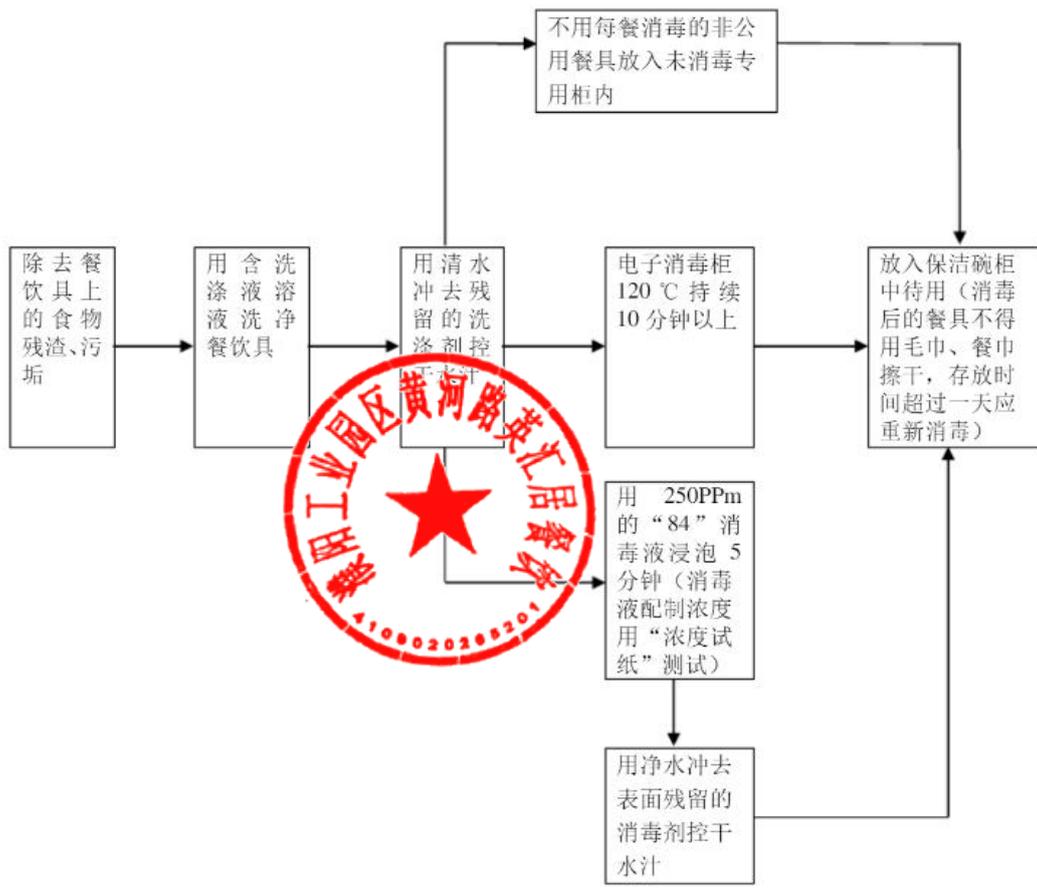
(洗消前) 残物台—通廊—洗消间—(洗消后) 通廊—餐厅—管理室—售饭间

附二：洗消间水池标识

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1、浸泡池 | 2、刷洗池 | 3、冲洗池 |
| 4、消毒池 | 5、冲洗池 | 6、控水池 |

餐具清洗消毒流程图





留样管理制度

是指食堂在供应食品时，对所供应的食品进行留样并进行保存的一项管理制度。这种制度的目的是为了监督食堂供应的食品质量，保障员工和食堂消费者的健康安全。

一、制度背景与目的

食堂作为一个集中供应餐饮服务的地方，食品质量和安全是其首要关注的问题。而食堂食品留样制度的目的就是为了保障食品质量和安全，防止食品污染和变质的发生，确保员工和食堂消费者的健康安全。

二、留样范围与要求

1.留样范围：

食品留样的范围应覆盖食堂供应的所有食品，包括主食、副食、蔬菜、肉类、水果、饮料等。

2.留样要求：

(1) 每日留样：每天都应留样一定数量的食品样本。

(2) 品种留样：每个品种的食品都应留一份样本。

(3) 数量留样：留样数量应根据食品的不同而定，例如常规菜品留样 100 克，特色菜品留样 200 克。

(4) 整餐留样：每餐应留样一份整餐样本，包括主食、副食、蔬菜、肉类等。

三、留样操作流程

1.留样人员：

留样工作由具有相关食品安全知识和操作技能的食堂工作人员承担。留样工作人员应定期接受食品安全培训，掌握食品留样的相关知识和技能。

2.留样时间：

食品留样的时间应在供应完成后的红场期内进行，即在食品供应结束

后的 15 分钟内完成留样工作。

3.留样方法：

(1) 无菌操作：留样人员在进⾏留样操作前应进⾏手部消毒，并戴上⼝罩和帽子，确保留样过程的卫⽣安全。

(2) 留样容器：留样应使⽤专用的留样容器，容器应干净、无污染，能够保证⾷品原样性。

(3) 样品识别：每个留样容器上应标注⾷品的名称、留样时间、留样⼈员等信息，以便后期追溯和管理。

(4) 留样位置：留样样⽐应放置在⾷品留样专用的冷藏设备内，确保样⽐的新鲜度和保存期限。

四、留样管理与追溯

1.留样管理：

食堂应建立⾷品留样档案，将每次留样的样⽐信息进行记录，并按照时间顺序进⾏分类和存档。档案内容包括留样时间、品种、数量、留样⼈员等信息。

2.留样追溯：

在遇到⾷品质量问题或者员⼯健康问题时，可以通过⾷品留样档案进⾏追溯，找出问题原因和⼈员，并采取相应的措施进⾏整改。

五、留样结果分析与处理

1.留样结果分析：

食堂应定期对留样结果进⾏分析和评估，包括⾷品的新鲜度、营养成分、⼝感等方面的评价。分析结果应及时反馈给相关部门，并制定相应的改进措施。

2.处理⾷品留样结果：

(1) 合格样品：合格的留样样品可以放心使⽤，并继续供应给员⼯和

食堂消费者。

(2) 不合格样品：对于不合格的留样样品，应及时停止供应，并进行原因找查和整改，确保不合格食品不再流入到员工和食堂消费者的口中。

六、食堂食品留样制度的实施与落实

1.制度宣传教育：

食堂应对该制度进行宣传，让员工和食堂消费者了解食堂食品留样制度的重要性和具体要求。

2.监督检查：

食堂管理部门应定期对食堂食品留样制度的执行情况进行监督检查，对发现的问题和不合规行为进行整改，并提出相应的督促措施。

3.相关奖惩措施：

对于严重违反食堂食品留样制度的行为，应给予相应的纪律和法律处罚，并启动食堂食品安全管理问责程序。

以上就是食堂食品留样制度的内容，该制度的实施将有助于提高食堂食品质量和安全水平，保障员工和食堂消费者的健康安全。



考核奖惩制度

一、奖励制度：

1、工龄奖：在本公司食堂连续工作满一年者，报销第二年的健康证费用。

2、满勤奖：员工当月上班出满勤无迟到、早退、请假、擅自离岗、旷工等行为，当月上班出满勤无迟到、早退、请假、擅自离岗、旷工等行为，当月奖励 50 元，在发放当月工资时发放。

3、年终奖：在食堂工作满一年的员工，对食堂各项工作积极主动，爱岗敬业，表现优秀者，公司给 100—500 元奖金，年终发放。

4、特别奖：对公司的账务、管理技术、厨房内部存在的问题等提供建议性的改善意见，有助提高工作效率、增加经营业绩这意见或建议，用书面形式提交食堂，经公司分别研计评审后，（包括如下内容）

A 举报某员工假公济私，私带食堂物品、破坏公物等破坏公物等破坏行业。

（食堂经予保密）

B 对厨房运作过程、作业方法或等程序，提出改进方法、有助降低成本、减化作业、提高工作效率可以实行的。

C 对食堂组织机构提出调整意见，能精简机构或强化组织功能效益者。

D 对于食堂管理、各项规章制度，提出具体改进建议或方案，具有重大价值可增进收益者。

E 对于食堂未来经营发展提出具体研究报告，或提供有效业务信息；有参考价值可以采纳的。

6、表现优秀、有一定工作经验的员工，可以自我推荐，经食堂核准培训合格后经予调整新的工作岗位。具有高度责任感和爱岗敬业精神，有管理经验和能力的，可晋升工资给予奖励。

二、惩罚制度(每分 1 元)

迟到、早退:

A、迟到、早退时间 5 分钟以下者, 第一次警告, 当月再发现每次扣罚 5 分。

B、时间在 5 分钟以上 15 分钟以下者, 每次扣罚 5 分。

C、时间在 15 分钟以上 30 分钟以下者, 每次扣罚 10 分。

D、时间在 30 分钟以上, 60 分钟以下者, 每次扣罚 20 分。

E、时间在 60 分钟以上者, 按情节轻重扣罚 25-40 分。

2、请假: 厨房员工请假时, 在一天之内, 由食堂主管批准, 报公司备案; 一天以上应报公司批准, 请事假应提前一天报批。

3、旷工: 未请假或未经批准不上班的, 按旷工论处, 旷工一天扣罚三天工资。当月累计旷工达三天, 按自动离职处理。

4、离职: 厨房员工离职应提前 15 天用书面形式向本公司食堂主管提出, 由食堂主管报请公司经理批准, 公司在 15 天内给予批复结算工资, 在此期间擅自离岗, 按旷工处罚。

5、员工未经批准擅自无故离开工作岗位, 参照第一条给予处罚, 给公司造成严重损失-30 分, 并给予警告处分, 造成严重损失的照价赔偿, 按损失程度给予扣罚, 给予扣罚 30—50 分, 并给予记过处分; 造成误餐等重大事故的给予扣罚 100 分, 并给予记大过处分。

6、炉灶等设施实行谁使用谁负责的原则. 非有关人员未经批准不得擅自使用炉灶等设施; 厨师等有关人员应严格按操作程序使用炉灶等设施, 下班前应对有关设备进行全面清洁, 并检查水、电、煤气的阀门是否关好; 定期对有关设备进行检查保养, 违者每项给予 30 分以下处罚; 造成事故的, 根据情节轻重给-50 分处罚, 并给予严重警告处分予 20 分以下处罚。

7、厨房工作人员上班时应注意仪容仪表, 不能穿拖鞋、高跟鞋、不涂

脂抹粉，男工不留长发；应穿整洁制服、胶鞋或其他平底鞋、戴好口罩、手套。违者每项每次扣罚 5-30 分。

8、食堂工作人员应遵守公司的各项规章制度，不得随意进入厂方的工作车间等禁止区域，违者按厂规处罚，并给予开除处分，造成严重后果的给予辞退。

9、食堂工作人员应团结友爱，既分工又协作，不得拉帮结派，吵闹打架，违者每项给予扣罚 20—40 分，情节严重的给予开除处分。

10、员工应有较强的责任心，做好自己岗位上的任务，如发现饭菜、餐具清洗消毒不干净，米饭蒸不熟，饭菜不新鲜，卫生区域不干净，追究其岗位责任，扣 5—30 分，如发现同样的失误重复出现三次，立即给予开除处理，特殊情况除外。

(如：蒸饭箱坏掉)

11、上班时应严肃认真，不准抽烟，不准随地吐痰，玩笑嬉戏，乱扔东西。

违者每项给予扣罚 5—30 分。

12、打饭、菜时假公济私，不收餐票，或一票多餐等，须照价赔偿，每次扣罚 20 分；未经许可私带饭菜或公司物品离开食堂、或交给他人经发现照价赔偿，并扣罚 10-30 分。

13、食堂工作人员要端正服务态度，用好服务用语；对就餐人员要以理相待，杜绝与就餐人员吵闹的现象，有误会应耐心解释并及时向上级反映处理。如主动与员工吵闹，打架扣罚 50-200 分。情节严重的并给予开除，并自己负责相应的法律责任。

14、不得私自调休调岗，须经主管同意，否则按旷工处理。

15、宿舍床铺日用品整齐干净，地面干净无杂物，无垃圾。未经许可不得带非食堂人员进入厨房和食堂宿舍；违者按厂规处罚。

16、不爱护公物,故意损坏公物,或利用职务之便故意浪费公司财物,须照价赔偿,根据情节轻重给予 30 分以下扣罚。情节严重的给予警告处分。

17、不服从公司的人事调动或工作安排,或对工作消极怠慢者,给予警告处分,根据情节轻重给予 30 分以下处罚无效者,公司有权予以辞退。

18、管理人员应如实记录,漏记,或不准确的记录,要追究其责任。

19、员工在工作中表现不好,经主管人员或公司负责人屡教不改给予开除处理。盗窃公司内外财物的,给予辞退,自己负责相应法律责任。



安全生产管理制度

一、使用厨房设备时要检查是否运作正常，厨房设备要有专人操作，严格按设备操作流程进行，严禁多人同时操作；设备只能全停止后，才能进行下一步工作；

二、清洁设备时应断掉电源，设备有安全罩的应保持在正确位置；

三、厨房的利器工具每位员工必须小心使用和保管，做到定点存放、专人负责，使用后放回原处，刀具要保持清洁锐利以免打滑伤人，带刀行走时，刀尖必须向下，用布擦拭时，刀口必须向外。

四、使用厨具时特别是玻璃器具每位员工都必须小心使用，注意不要碰撞，或其他原因损坏；

五、正确使用电器，严禁违规操作，出现零件松动或设备故障应及时报修，未修好前做明显标记提醒他人；

六、保持地面整洁及时清理油污和积水以免滑倒他人。

七、严禁单人搬动重物，地面不得随意堆放杂物；

八、过热液体严禁存放于高处；严禁在油温升高时溅入水分；严禁长时间在冷冻物品间以免知觉下降发生意外；

九、严禁身份不明人员进入厨房，以免发生意外事故；

十、严禁使用包装有破损的食品，以免用餐人员误食；统一杀虫时要注意食品的保护以免发生意外事故。

十一、使用气炉前必须先检查气门开关，然后再开始开气点火以确保安全，使用炉灶时必须做到不离人。

十二、每天使用气炉要做记录，做到谁先开气谁签名确认，谁最后关气谁签名确认，提高责任心。

十三、各种机电设备和电器要做到先熟悉使用方法后才能使用，既确保用具使用寿命，又确保人身安全。

十四、冷冻、雪柜使用时每个相关人员都必须在下班前仔细检查雪柜的温度及其他情况是否正常、预防停电或故障造成食物变质。



食堂场所环境卫生管理制度

1、环境卫生

1.1 指定范围内卫生区无垃圾和杂物。

1.2 餐厅、门窗、玻璃整洁、明亮。

1.3 顶棚、墙角无蛛网，墙壁整洁。

1.4 餐桌、餐椅擦拭干净，无油渍、饭渣。

1.5 地面整洁、无垃圾、无油渍。

2、厨房卫生

2.1 面案板干净、整洁。

2.2 菜案板面整洁，生、熟案板分开，物品摆放整齐。

2.3 售饭台排放整齐、桌面整洁、无菜渣、无油渍。

2.4 菜盆、面盆干净、明亮、无油渍。

2.5 碗筷洗涮干净，并及时消毒，无米粒、无菜渣。

2.6 售饭窗口整洁、无菜渣和饭渣。

2.7 地面整洁、无垃圾。

2.8 货架物品摆放整齐，严禁出现腐烂变质现象，洗菜池及地面干净。

2.9 及时清理垃圾桶，定期清理下水道和地沟内的杂物，保障畅通，防止阻塞。

3、食品存放库

3.1 食品库内摆放整齐，无垃圾。

3.2 物品归类摆放整齐，不零乱。

3.3 地面无垃圾。

3.4 顶棚、墙角无蛛网。

3.5 厨房院内、地面及走廊干净、清洁、无杂物、无积水。

4、饭菜质量



- 4.1 主食必须保质保量，不得有不熟及有杂物现象。
- 4.2 菜肴不变质、无异味、无杂物。
- 4.3 菜肴新鲜可口、精而味美，菜肴不得少油缺盐。



设施设备卫生及清洗消毒管理制度

1、用具卫生

1.1 用于加工的菜刀、砧板应按生熟食品分开使用。砧板做到“三面”光洁（砧板面、砧板底、砧板边缘保持光洁），砧板在停止使用后刮洗清洁后竖放。

1.2 打饭勺、菜勺、汤勺、铲子不能直接放在台面上，应放在干净的桶里面或盆子里面。

1.3 使用厨具后必须经过开水漂洗、清水加洗洁精清洗、清水漂洗、高温消毒四道程序的处理，保证厨具内外干净、干燥无油迹、无洗洁精泡沫、无异味方可投入使用。每天经管理人员检查符合卫生标准的方可投入使用，每次厨具检查的合格率不能低于 97%，且每周对各种设施/设施进行一次全面统一的消毒处理。

1.4 用于盛装生菜的塑料筐使用前后必须清洗干净，放在地脚架上，严禁直接放于地面。

1.5 各类餐具、厨具、清洁工具要集中摆放指定的位置，摆放整齐；厨具、餐具要加盖白布。

1.6 保持冰箱内物品整洁干净且存放应适量（以当天用量为宜）；生熟食应标识清楚并分柜存放，每周清洁一次，清洁时用洗洁精及毛巾抹洗。

1.7 经消毒后的餐具应分类存放在密闭的保洁柜内或放置在消毒盒内时必须加盖白布，工作人员手不能接触餐具盛食品的位置。

2、房屋卫生

2.1 地面无垃圾杂物、无油污、无积水、保持干爽清洁。

2.2 桌椅必须保持干净，台面无饭粒菜渣、无油污水渍，凳脚无积尘杂物。

2.3 墙面、门窗、天花、瓷砖、玻璃无油污、污渍、灰尘、蜘蛛网。

2.4 风扇、灯管、灭蚊灯、宣传标语、开关插座要长期保持干净。

2.5 要按相关规定对餐厅消毒杀虫，随时扑灭苍蝇、蚊子、蟑螂等其它害虫。

2.6 每周必须对食堂、餐厅进行一次彻底的卫生大扫除，范围包括：厨房天花板、吊扇、灯管、抽油烟管道等设备、设施。

2.7 油烟罩、滤油格、蒸饭柜每天开餐后必须清洁干净。

2.8 一切私人物品如：工衣、工帽、围裙、护袖、水鞋等物品除工衣柜外其它地方不得摆放。

2.9 工作时间内厨房卫生必须保持整洁，垃圾桶和泔水桶桶身干净并加盖。

2.10 下班前调料、配料要集中摆放并加盖白布。

2.11 已炒好而未出售的菜要及时加盖。

2.12 加工后需要浸泡青菜及瓜菜的水必须用干净清水，下班前必须将洗碗池、洗菜池清洗干净；炒锅内干净且放少量清水。



食堂从业人员卫生管理制度

1、组织好食品从业人员卫生知识培训和健康检查工作。

2、食堂从业人员必须持有效健康合格证明方可上岗。从业人员发生腹泻或相关传染病症状及患有有碍食品卫生疾病者应立即调离，对从业人员卫生状况做好动态了解。

3、加强个人卫生的检查，具体为：

3.1 操作人员在上岗前及上厕所、处理原料、从事与食品加工无关的其他活动后，应洗净双手。

3.2 操作人员工作时必须穿清洁的工作衣帽，接触直接入口食品时还必须戴口罩。

3.3 不得用手直接抓取备餐食品。

3.4 不得穿戴工作衣帽进入厕所与生产无关的场所。

3.5 操作间内不得吸烟和随地吐痰，不得放置与生产无关的个人用品。

3.6 勤洗澡、勤换衣、勤理发、不留长指。

3.7 从业人员在操作食品过程中，不得佩戴饰物和涂抹指甲油。

3.8 在岗期间发现法律规定的不得从事食品生产经营工作疾病以及发热、上呼吸道感染、腹泻、手外伤者，必须暂停接触食品的工作，待排除有碍食品卫生疾病后方可恢复工作。



食堂从业人员培训制度

1、建立培训学习制度，定期组织食堂从业人员学习《中华人民共和国食品卫生法》等相关卫生和业务知识，增强卫生意识和安全法律意识。

2、我公司每年对食堂从业人员进行卫生知识培训一次以上，做到时间落实，人员落实，培训内容落实并认真作好学习记录。

3、积极参加上级业务部门组织的培训，有计划地提高业务能力，熟练掌握各种烹调技艺。

4、坚持每训必测制，培训后都应及时组织考核，凡不及格者，进行补考。如补考不及格，不予聘用。

5、我公司收集好培训资料，作好培训记录，将考试试卷收集好，整理存档备案。



餐厨垃圾及废弃食用油脂管理制度

为履行好食品安全第一责任人的法定义务，防止“地沟油”流入食品生产经营和使用环节，保障职工食品安全和身体健康，建立以下制度。

1、餐厨垃圾和废弃油脂应设专人负责管理。

2、餐厨垃圾和废弃油脂应有专门标有“餐厨废弃物或废弃油脂”字样的密闭容器存放，集中处理。

3、餐厨废弃物和废弃油脂只能给有资质餐厨废弃物和废弃油脂加工单位，不得给其他单位和个人。

4、处理餐厨废弃物和废弃油脂要建立档案，详细记录销售时间、种类、数量、收购单位、用途、联系人姓名、电话、地址、收货人签字等，并长期保存。

5、不得随便处理餐厨废弃物和废弃油脂。



食堂投诉处理管理制度

为保证食堂食品卫生，加强对职工食堂卫生的管理和监督，保障职工健康，特制定以下卫生投诉处理管理制度。

1、食堂卫生投诉处理具体由业主单位食堂管理员负责收集投诉意见，同时对投诉意见及时进行分析、研究、反馈、督促整改和追究有关人员责任。

2、在就餐大厅内设立意见箱，专人负责每周五开启信箱收集食堂卫生投诉意见。

3、根据《中华人民共和国食品卫生法》、《公司食品安全规章制度》等管理要求，对被投诉的责任人，经查属实的，对责任人进行批评、教育，有关责任人必须以书面形式做出整改意见，同时对责任人参照业主单位奖惩条例按工作失误处理。

4、对经教育没及时进行整改或有严重工作失误的食堂工作人员，我司不再聘任其担任食堂工作人员。

5、根据投诉情况，我司将及时召集食堂主管开会，对食堂卫生工作进行分析和督促整改，从而加强食堂卫生管理工作。

6、及时把处理意见反馈给投诉人，征求投诉人的意见，直至满意为止。

7、如有疑似食物中毒的人员对食堂进行投诉的，食品卫生安全工作领导小组做好下列工作：

7.1 立即停止食品加工出售活动，并在第一时间报告当地卫生、教育和公安等部门。

7.2 立即将发病职工送往医院，并协助医疗机构救治病人。

7.3 保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，待确认后交予卫生部门处理。

7.4 积极配合卫生、公安部门进行调查，并按其要求如实提供有关材

料和样品。

7.5 落实卫生部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜，维持正常的生产经营秩序。

7.6 配合卫生部门分析引起食物中毒的原因，总结经验教训，提出整改意见，杜绝类似事件再次发生。



食堂食品留样管理制度

留样管理制度

是指食堂在供应食品时，对所供应的食品进行留样并进行保存的一项管理制度。这种制度的目的是为了监督食堂供应的食品质量，保障员工和食堂消费者的健康安全。

一、制度背景与目的

食堂作为一个集中供应餐饮服务的地方，食品质量和安全是其首要关注的问题。而食堂食品留样制度的目的就是为了保障食品质量和安全，防止食品污染和变质的发生，确保员工和食堂消费者的健康安全。

二、留样范围与要求

1. 留样范围：

食品留样的范围应覆盖食堂供应的所有食品，包括主食、副食、蔬菜、肉类、水果、饮料等。

2. 留样要求：

- (1) 每日留样：每天都应留样一定数量的食品样本。
- (2) 品种留样：每个品种的食品都应留一份样本。
- (3) 数量留样：留样数量应根据食品的不同而定，例如常规菜品留样 100 克，特色菜品留样 200 克。
- (4) 整餐留样：每餐应留样一份整餐样本，包括主食、副食、蔬菜、肉类等。

三、留样操作流程

1. 留样人员：

留样工作由具有相关食品安全知识和操作技能的食堂工作人员承担。留样工作人员应定期接受食品安全培训，掌握食品留样的相关知识和技能。

2. 留样时间：

食品留样的时间应在供应完成后的红场期内进行，即在食品供应结束后的15分钟内完成留样工作。

3. 留样方法：

(1) 无菌操作：留样人员在进进行留样操作前应进行手部消毒，并戴上口罩和帽子，确保留样过程的卫生安全。

(2) 留样容器：留样应使用专用的留样容器，容器应干净、无污染，能够保证食品原样性。

(3) 样品识别：每个留样容器上应标注食品的名称、留样时间、留样人员等信息，以便后期追溯和管理。

(4) 留样位置：留样样本应放置在食品留样专用的冷藏设备内，确保样品的的新鲜度和保存期限。



四、留样管理与追溯

1. 留样管理：

食堂应建立食品留样档案，将每次留样的样本信息进行记录，并按照时间顺序进行分类和存档。档案内容包括留样时间、品种、数量、留样人员等信息。

2. 留样追溯：

在遇到食品质量问题或者员工健康问题时，可以通过食品留样档案进行追溯，找出问题原因和责任人，并采取相应的措施进行整改。

五、留样结果分析与处理

1. 留样结果分析：

食堂应定期对留样结果进行分析和评估，包括食品的新鲜度、营养成分、口感等方面的评价。分析结果应及时反馈给相关部门，并制定相应的改进措施。

2. 处理食品留样结果：

(1) 合格样品：合格的留样样品可以放心使用，并继续供应给员工和食堂消费者。

(2) 不合格样品：对于不合格的留样样品，应及时停止供应，并进行原因找查和整改，确保不合格食品不再流入到员工和食堂消费者的口中。

六、食堂食品留样制度的实施与落实

1. 制度宣传教育：

食堂应对该制度进行宣传，让员工和食堂消费者了解食堂食品留样制度的重要性和具体要求。

2. 监督检查：

食堂管理部门应定期对食堂食品留样制度的执行情况进行监督检查，对发现的问题和不合规行为进行整改，并提出相应的督促措施。

3. 相关奖惩措施：

对于严重违反食堂食品留样制度的行为，应给予相应的纪律和法律处罚，并启动食堂食品安全管理问责程序。

以上就是食堂食品留样制度的内容，该制度的实施将有助于提高食堂食品质量和安全水平，保障员工和食堂消费者的健康安全。



食堂仓储卫生管理制度

- 1、做好食品数量、质量、进发货登记，做好先进先出，易坏先用。
- 2、定型包装食品按类别品种上架堆放，注明进货日期。
- 3、肉类、水产、蛋品等腐食必须冷藏储存。
- 4、要求食品、非食品不混放，消毒药品、有强烈气味物品不能同库储存。
- 5、仓库经常开窗通风，保持干燥。
- 6、冰箱经常定期化霜，保持霜薄气足。
- 7、经常检查食品质量，发现食品变质、发霉、出虫等要及时处理。
- 8、经常性做好防霉、防蝇、防蟑螂工作。
- 9、定期大扫除，经常保持仓库内外清洁。



食堂库房管理制度

货到时要根据订单上的数量、规格、单价检查来货的数量、规格、质量、保质期等是否符合收货标准，严把检验关，杜绝一切不符质量标准的货物入库。库管员要按照下列要求管理：

- 1、负责对经过检验合格的物资按指定位置入库，核实后登记入帐。
- 2、负责对物资实行分区分类管理，根据不同物资的性能、品种、型号、用途、包装等特点和仓库条件进行摆放，对各类物资及时制作标识。
- 3、对出库物资如实填写《物资出库单》，并及时登帐。
- 4、负责对仓库内的器具、器具定期维护，对于借出之工具、器龄，在入库前进行检验，确认无损后方可入库。
- 5、加强对库存物资的管理，落实防火措施及卫生规范，保证库存物品的完好无损、存放合理、整齐美观。
- 6、严禁无关人员入内，不得寄存私人物品，严格执行库房安全制度，保证库房内各种物资的安全。
- 7、负责保持仓库环境的温、湿度，并做好清洁工作。
- 8、负责每月 25 日协助财务管理人员对库存物资进行盘点，做到物卡相符、帐卡相符、帐帐相符。
- 9、负责每月 25 日前统计当月使用情况，并申报下月所需材料。
- 10、对物品使用过程中经确认存在质量问题，应及时提出退货处理意见。

食品添加剂管理制度

1、专店购买

采购食品添加剂，应当到证照齐全的食品添加剂生产经营单位或市场采购，实行专店购买，并应当与供应商签订包括保证食品添加剂安全内容的采购供应合同。对采购的食品添加剂应当索取并留存许可证、营业执照、检验合格报告(或复印件)以及购物凭证。购物凭证应当包括供应者名称、供应日期和产品名称、数量、金额等内容。食品添加剂管理制度。采购进口食品添加剂的，应当索取进口食品法定检验机构出具的与所购食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

2、专账记录

建立食品添加剂专用采购台账。食品添加剂入库应当如实记录食品添加剂的名称、规格、数量、生产单位、生产批号、保质期、供应者名称及联系方式、进货日期等。

建立食品添加剂专用使用台账。食品添加剂出库使用应当如实记录食品添加剂的名称、数量、用途、称量方式、时间等，使用人应当签字确认。食品添加剂的购进、使用、库存，应当账实相符。

3、专区存放

设立专区(或专柜)贮存食品添加剂，并注明“食品添加剂专区(或专柜)字样”。食品添加剂管理制度。

4、专器称量

配备专用天平或勺杯等称量器具，严格按照包装标识标明的用途用量或国家规定的用途用量称量后使用，杜绝滥用和超量使用。

5、专人负责

由专(兼)职人员负责食品添加剂采购。采购人员应当掌握餐饮服务食

品安全法律和相关食品添加剂安全相关知识以及食品感官鉴别常识。餐饮服务单位主要负责人与负责食品添加剂采购和餐饮加工配料的人员分别签订责任书。



食堂价格管理制度

第一章总则

第一条为规范单位食堂价格管理，保障职工合法权益，提高食堂服务质量，根据国家有关法律法规，结合本单位实际情况，特制定本制度。

第二条本制度适用于本单位所有食堂，包括职工食堂、外来人员食堂等。

第三条本制度遵循公开、公平、公正、透明的原则，确保食堂价格合理、稳定。

第二章价格管理原则

第四条食堂价格应充分考虑市场供应情况、成本核算、职工收入水平等因素，合理制定。

第五条食堂价格应保持相对稳定，遇特殊情况需调整价格时，应提前公示并征求职工意见。

第六条食堂价格应严格执行国家有关价格法律法规，不得擅自提高或降低价格。

第三章价格制定与调整

第七条食堂价格制定：

1. 食堂成本核算：食堂管理人员应定期进行成本核算，包括食材采购、人工、水电、设备折旧等费用。

2. 市场调研：食堂管理人员应定期对市场同类产品价格进行调研，了解市场行情。

3. 价格制定：根据成本核算和市场调研结果，制定合理的食堂价格。

第八条食堂价格调整：

1. 价格调整依据：食堂价格调整应依据成本上升、市场波动、政策变

化等因素。

2. 价格调整程序：价格调整前，食堂应征求职工意见，并提前公示调整方案。

3. 价格调整公示：食堂价格调整方案应通过单位内部公告、食堂显示屏等方式进行公示。

第四章监督与管理

第九条食堂价格监督：

1. 单位内部监督：单位纪检监察部门负责对食堂价格进行监督，确保价格合理、透明。

2. 职工监督：职工有权对食堂价格提出意见和建议，食堂应认真听取并改进。

第十条食堂价格管理责任：

1. 食堂管理人员负责食堂价格的制定、调整和公示工作。

2. 食堂厨师负责食材采购、成本控制等工作，确保食堂价格合理。

第五章法律责任

第十一条食堂管理人员、厨师违反本制度，擅自提高或降低价格，造成不良影响的，依法依规追究责任。

第十二条食堂管理人员、厨师泄露价格信息，造成不良影响的，依法依规追究责任。

4、突发事件应急预案

第一节 消防、治安及意外事故处理方案

1、消防应急预案

(1) 具体措施:

员工在遇到发生火情时，不要惊慌失措，要冷静、沉着，语音清晰地将火情发生的区域、地点、火势大小、告知相关上级领导。

1) 行动措施

①火灾现场的第一发现人就近用灭火器材阻止火势蔓延。

②当发生火警时，主管人员应立即赶赴现场查看，确认发生火灾后，应立即通知消防控制中心。

③待消防中心接到火灾确认信息后，应立即通知突发事件应急处置小组成员到达现场安排开展疏散、灭火、救援工作。

④控制、疏散闲杂人员，指派专人组织人员疏散，让人员不要惊慌有秩序地安全撤离，同时引领消防人员进入火灾现场。

⑤把火情的具体位置，燃烧物品是什么，燃烧范围大小及火势走向，起火原因，有无人员被困，有无贵重物品等详细情况报指挥小组。

2) 行动原则

①先救人后救火，尽量避免人员伤亡。

②首先疏散易燃易爆物品，以避免火势扩大。

③对疏散出来的人员逐一进行清点，一个也不能漏掉。

3) 现场指挥者要求

①由最早赶到现场的最高职务者担任灭火指挥员并将火情通报给指挥小组，灭火指挥员职务由高到低排列顺序为：总经理、经理、各区域主管。

②总指挥者根据火势的大小，火情性质进行分工，指挥各组进行灭火，控制火势，疏散人员，抢救物资，做好警卫警戒工作等。

③总指挥员如预料或确定火灾不能自行扑灭，应立即指示向火警台“119”报警。

4) 其他人员：

①未接到撤退指令，不得离开各自岗位。

②保持镇静，不得奔跑或有惊扰他人的任何举动。

(2) 医疗救护程序：

1) 一旦发生人员烧伤、烫伤、窒息等事故，立即将受伤人员移至安全、阴凉区域，进行现场包扎，对窒息人员进行人工呼吸等方法进行抢救。

2) 在现场抢救的同时，应请医院救援（电话：120），请专业医疗救护单位进行救护。

(3) 扑救初起火灾的程序和措施

一旦发生火灾，在初起阶段应按以下应急程序实施：

1) 报警。做到“报警早，损失小”，迅速将事故险情上报给办公室，并拨打火警“119”报警；

2) 疏散。现场负责人要迅速组织员工撤离，并将客人疏散到安全区域；

3) 迅速查明火情，调查起火原因，起火部位，燃烧物质，火场内有无易爆物资、有毒物资，有无被困人员、有电等，如电器、电路着火，应立即切断电源；

4) 合理部署灭火力量。应将主要力量部署在火势蔓延区，控制火势发展；

5) 合理使用灭火器材。如在现场消防设施完好，消防器材充足，保证人员安全的情况下，应采取灭火、降温、撤走现场易燃易爆物资等有效措施，积极进行自救；

6) 积极救人是首要任务，力争最大限度的减小人员伤亡；

7) 抢救物资：最大限度的减小集体和个人的财产损失；

8) 根据险情, 通知可能受到威胁的单位和人员撤离危险区, 清除现场障碍物, 拓宽灭火现场, 积极清障;

9) 配合消防队灭火。

(4) 火警后绪工作

1) 指挥员安排有关人员搞好现场警卫工作, 保护好现场, 防止死灰复燃及现场遭受破坏。

2) 各岗位负责人协助进行现场勘察, 以及各项调查处理, 补充、恢复消防设施、设备。

3) 部门进行人员集结, 清点部门人员有无缺少。

(5) 应急工作要求

1) 一切行动听指挥, 做到令行禁止、协调一致, 严禁发生人为的技术规范伤害和伤亡。

2) 全体员工要提高安全意识, 熟悉此预案的任务和职责。



2、 治安突发事件应急预案

(1) 目的

1) 为维护公司及员工财产、员工人身安全，有效快速处理公司突发治安事件，使各种损失降低到最低限度。

2) 为创造公司的良好治安秩序，保证公司作业环境，应对内部及外来人员对公司正常工作秩序滋扰的突发事件，控制事件发展，降低事故损失，特制定本预案。

(2) 职责

主要是对工作人员实行统一领导、统一组织、统一指挥、快速反应、协调作战、配合公安、开发区内保等部门及时控制事态、处理事件、维护治安。

(3) 内容

公司针对有可能发生的治安突发事件，成立治安突发事件应急组织，下设领导机构和应急工作小组。

(4) 应急工作小组职责：快速反应、及时控制和平息事态，联系、配合公安机关调查、处理事件。

1) 领导机构负责现场指挥：

2) 组长：负责现场应急处置和协调工作；

3) 副组长：负责与公安局联系，负责组织公司保安人员尽量控制和平息突发治安事件的事态发展；

4) 副组长：负责现场保护，搜集事件发生的线索和证据工作；

5) 成员：负责现场相关事宜的联系和联络工作；协助副组长配合公安局机关调查、处理事件；负责治安突发事件人员、财产损失的及时处置和处理工作。

(5) 应急工作程序和步骤



1) 公司发现斗殴、流氓、抢劫、暴力等事件，目击人要第一时间报告公司领导和安保部领导；

2) 公司领导接到报案后根据事件情况，决定是否启动治安突发事件应急预案，是否向公安机关报案。

(6) 启动应急预案

1) 启动应急预案后，应急工作小组迅速到场，快速进入工作状态；

2) 应急工作小组领导成员，根据现场情况进行指挥和决策；

3) 应急工作小组组长根据决策，快速处置现场情况，指挥下属开展工作；

4) 副组长：召集和组织公司的保安人员制止过激行为，通过劝说或强制方法，控制局面，必要时请示现场指挥启用公司警具，尽量控制和平息事件发展；事态恶化时经请示现场指挥批准“立即启动联网报警装置”，调动保安公司警力支援，并向公安机关报警；查明闹事（作案人）情况及是否带有凶器以及作案人数，注意保护现场，搜集作案证据和作案线索，为公安机关提供后续工作依据；

5) 成员：做好现场各关联及相关事物的联系和联络工作，组织好现场保安、警力及必要时的救援联络工作，维持现场秩序，疏散围观人员等工作；当公安民警到来后，协助副组长配合公安机关调查、取证，处理事件；配合公安机关做好涉案嫌疑人员的监控和监管工作；对现场证据进行保护，对外围人员进行观察，对可疑人员进行盘问，对涉及伤害的人员、财产损失进行评估；

(7) 当事件解决后，由应急小组成员（安全保卫部内保安全员）写出事件经过包括公安机关和公司的处理意见的综合报告并存档。

3、意外事故应急预案

(1) 职工意外伤害应急处理措施

1) 人身伤害事故的预防

①食堂员工在日常工作中严格按照中心相关规章制度开展安全生产工作。

②认真落实各项岗位操作流程和食堂作业指导书，定期开展安全工作培训。

③食堂应为员工配备合适的工作服和试用合格的劳保防护用品。

④定期开展安全检查，及时排除食堂安全隐患。

⑤食堂各项工作分工明确，落实到人，责任到位。

2) 发生人身伤害事故处理预案

①当餐厅内发生人身伤害事件时，服务人员要保持镇静，立即报告餐厅负责人，有效阻止就餐人员情绪及劝散围观人群，同时继续为其他区域和餐厅客人提供正常服务。

②当打架、斗殴双方人员不听制止且事态扩大，应迅速通知保安大队到现场戒备，防止损坏餐厅物品，并视情况报告 110 。

③如餐厅物品有损坏，则应将斗殴者滞留，要求赔偿，如有伤者，则应记住斗殴者特征、人数等相关情况并交警方处理。

(2) 工伤事故紧急处理预案

1) 工伤事故主要是员工发生烧伤、烫伤、摔伤等事故；

2) 伤情较轻，伤员可以自行处理的情况下，立即使用现场配备的急救医药箱对伤患处进行消毒、止血、包扎等紧急处理；

3) 伤员无法自行处理的情况下：伤员应立即呼救引起附近员工察觉，或是附近员工发现事故。则由其找到现场配备的急救医药箱，对受伤人员进行消毒、止血、包扎等应急处理；

4) 将事件报告给现场项目负责人；

5) 现场经理初步确认受伤程度；

6) 伤情较轻, 无需前往医疗单位的情况下, 使用现场急救医药箱内药物进行日常处理即可; 如果影响该员工的正常作业, 则批准其休假休息;

7) 伤情较为严重, 需要到医院诊治的情况下: 立即联系就近医疗单位, 送伤员前往就医;

8) 由医院方对伤员进行诊治, 并确定事故程度;

9) 根据医院方的诊断和证明文件, 由公司相关部门配合联系医保单位、保险公司等相关赔付部门, 进入相关程序;

10) 员工康复, 可以正常上班;

11) 现场经理负责调查事故原因, 并针对原因点采取相应措施, 防止同类事故再次发生。



第二节 食品安全突发事件应急处置预案

(1) 组织机构

成立以公司总经理为责任人的食堂安全突发事件应急处置小组。

(2) 小组成员工作职责

1) 组长

负责公司对食堂安全突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调突发食品安全事故的应急处置和善后处理工作。

2) 副组长

负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3) 组员下设四个专项工作组

信息组：

①负责与附近的卫生防疫部门和医疗机构等部门联系；

②负责与病人家属联系；

③负责应急事件信息收集、汇总和报送，做到信息准确、公开、透明。

处理组：

①负责协助医疗部门的救治工作，并及时掌握相关动态；

②负责随时了解应急事故状态，伤亡人数；

③协助处理好善后的其他各项工作。

后勤组：

①负责应急物资采购，建立应急物资储备保障体系；

②负责车辆的安排。

现场秩序维护组：

①负责维持应急事件现场秩序；

②提供一线的情况，向员工和病人家属做好解释工作。

(3) 应急处理程序

在食堂建立安全值班制度，设置值班电话并保证 24 小时轮流值班制度。

如发现食品安全事故立即上报，具体程序如下：

现场第一发现人—现场值班人员或厨师长—食堂主管—食堂突发事件应急处置小组—向上级部门报告。

食品安全事故发生后，应急救援组立即启动如下应急求援程序：

- 1) 现场第一发现人立即向现场值班人员或厨师长报告。
- 2) 现场值班人员（厨师长）立即上报食堂主管，并控制事态、通知就餐人员停止食用可疑食品。
- 3) 食堂主管立即上报总经理，并立即保护现场组织抢救、疏导人员。
- 4) 信息组立即与附近的卫生防疫部门和医疗机构等部门联系；
- 5) 后勤组立即组织车辆，送往联系的医院；
- 6) 处理组立即了解事故及伤亡人数等情况，收集相关病情信息；
- 7) 秩序维护组立即维持应急事件现场秩序，保护现场；
- 8) 处理组封存剩余的食物或者可能导致食物中毒的食品及其原料，临时封锁现场，采集病人排泄物和可疑食品等标本并配合卫生部门调查，如实提供材料和样品，协助卫生部门进行事件调查、处理；
- 9) 信息组了解病人信息，联系病人家属。
- 10) 后勤组筹备应急所需物资，建立应急物资储备保障；
- 11) 信息组对应急事件信息收集、汇总，填写《食物中毒事故报告登记表》并报告上级主管部门和食品药品监管部门，说明发生食物中毒的单位、地址、时间，中毒人数，以及食物中毒等有关内容；
- 12) 现场秩序组对现场员工和家属做好解释和安抚工作；
- 13) 处理组落实卫生部门要求采取的其他措施，把事态控制在最小范围；
- 14) 处理组协助领导做好善后处理工作。

15) 在未经公司许可，任何部门和个人不得自行散布事故情况信息。

(4) 善后及责任追究

1) 善后处理

①食品消毒处理：

a. 封存被污染的食品用具及工具，并进行清洗消毒。

b. 对食物中毒，要彻底清洗、消毒接触过引起中毒食物的餐具、容器以及存储过程中的冰箱、设备，加工人员的手也要进行消毒处理，对餐具、用具、抹布采取煮沸办法，煮沸时间不应少于 5 分钟，对不能进行热力消毒的物品，可用 75% 度酒精擦拭或用化学消毒剂浸泡。

②事件总结处理

事件处理结束后，认真做好突发事件各项记录和处理总结，分析突发事件处理过程中的经验教训，并提出改进措施，着手清查隐患，堵塞漏洞，确保食品卫生安全各项工作落实到实处，组织食品管理和从业人员培训，并对公司人员进行情况通报和相关教育。

2) 责任追究

①责任追究属上级部门和司法机关管辖的，公司负责落实执行；

②属公司管辖的，由食堂食品安全突发事件应急领导小组依照相关法律法规之规定集体研究决定。公司将对以下几点要进行责任追究。

a. 对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究；

b. 对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究；

c. 对事故处理中玩忽职守、推诿等影响应急预案顺利实施的行为进行严肃追究。

第三节 食堂停水、停电、停气应急处置预案

为进一步提高食堂服务质量和管理水平，在突发停水、停电、停气的情况下，实现服务工作良性运行，保证食堂正常营业特制定本预案。

(1) 组织机构

成立食堂突发事件应急处置小组。

(2) 小组成员工作职责

1) 组长

负责公司对食堂突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调应急处置。

2) 副组长

负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3) 小组分工

①联络组

及时上报组长，联系相关部门，查明原因，及时通知用餐单位。

②保障组

维持应急事件现场秩序，对就餐人员做好解释工作。安排食堂工作人员，及时清理冷藏食品、冰箱、储存水源等。

(3) 设施保障

设施到位，未雨绸缪，购置电炒锅、饮水机、微波炉等防停水、停电、停气必备的设备。

(4) 保证措施

做到科学预防，措施得力，确保停电、停水、停气的情况下，食堂就餐和饮用水的供应。

1) 停电

食堂因临时停电，或遇跳闸等特殊情况时，食堂餐厅在正常营业期间，



应做好以下工作：

①餐厅厨师长应第一时间上报食堂管理员，食堂管理员联系相关部门询问停电原因，如果是食堂内部供电设备问题应立即检修。如果是地区停电，或其他原因无法解决，应向就餐人员表示歉意并做好解释工作。

②联络组负责解释、沟通稳定就餐人员情绪。迅速开启应急灯或点燃蜡烛。（备足蜡烛放在固定位置，方便取用。）

③停电将影响冷藏设备运行，在停电期间，冷藏保存的食品或原料的保质期应缩短，在化冰后执行常温保存条件下的保存期限，预计不能在期限内使用原料或食品时，可考虑转让或转库等措施以减少损失，超过期限的，应按不合格品处理。



2) 停水

①食堂现场管理人员查明停水原因是食堂内还是食堂外，若是食堂外原因，应立即拨打自来水公司，问清事故发生地点和事故原因及停水时间。若是食堂内原因，应立即通知负责后勤水电工到场，迅速进行维修。

②自来水公司因检修或其它原因提前告知停水情况，食堂现场管理人员应提前做好储水准备，充分利用已备的所有装水容器。

③对于不能在短时间内修复，食堂储存水又不够的情况下，造成食堂无法正常用水的，食堂现场管理人员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：

- a. 调换操作方式，尽量做一些少用水的食品；
- b. 立即拨打已联系好的快餐公司送餐；
- c. 利用有限时间对食堂原材料进行毛变处理。

3) 停气

①厨师长第一时间上报食堂管理员，由食堂管理员联系相关部门询问停气原因和供气恢复时间。

②对于不能短期恢复的，食堂管理员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：

- a. 若为早餐备餐时停气，需向就餐人员做好解释工作；
- b. 若为午餐备餐时停气，立即拨打已联系好的快餐公司送餐；
- c. 若为晚餐备餐时停气，就餐人员少量时，采用备用电炒锅、微波炉等设备进行饭菜制作；就餐人员较多时，需立即拨打已联系好的快餐公司送餐。



第四节 投诉处理方案

1、投诉处理的原则

服务人员在处理顾客投诉时，要保持良好的心态，不急不躁，不紧不慢，千万不要与顾客争论。我公司在处理客人的投诉时首先应遵循以下几个原则：

(1) 弄清事实

1) 在接待客人时，接待人员首先要表明自己的身份，使对方产生一种信任感、信赖感，愿意并相信你能把问题处理好；

2) 不管客人态度如何都要保持“冷静、倾听、了解”的态度去接待处理客人投诉。

3) 迅速通过有关渠道，了解客人投诉事件的来龙去脉，做到心中有数。

(2) 诚恳道歉

在弄清事件真相后，及时地诚恳地向他们道歉，满足他们的自尊要求，为圆满处理铺平道路。

(3) 维护公司应有的利益，做出恰当处理

①明显属于服务工作中的过错，应马上道歉，在征得客人同意后，做出补偿处理；

②对于不合理的投诉，要做到有礼、有理、有节，讲清道理，说服客人，不失客人面子，做出恰如其分的处理；

③对一时处理不了的投诉，要让客人知道事情的进展。

(4) 投诉事项中，若涉及本人的记录不得涂改、撕毁，更不得假造。

(5) 投诉经调查属实可作为处罚的依据。

(6) 态度友好，本着为客人服务的原则，真诚地为客人解决问题

客人对服务投诉，应认识到是自己的工作和服务中存在着一定的问题，因此，员工应理解客人的反映，同情客人的遭遇，尽心尽力地帮助客人，

满足他们的要求。只有这样，才能赢得客人的好感与信任，为整个部门树立一个良好的形象。

(7) 克制、有耐心，不与客人争辩

对待怒气冲冲的客人，员工首要的做法就是理解、克制，应该心平气和地听客人把自己的遭遇讲完，对客人表示歉意。如果客人情绪很激动，前厅服务人员就更应该注意礼貌，绝不能与客人发生争执。

2、 投诉处理流程

(1) 受理投诉阶段

- 1) 控制自己情绪，保持冷静，平和；
- 2) 先处理客户的情绪，改变客户心态，然后处理投诉内容；
- 3) 应将客户的投诉行为看成是公事，进行实事求是地判断，不应加个人个人情绪和喜好。
- 4) 抱着认真负责的心态，真正关心客户投诉的问题。

(2) 接受投诉阶段

- 1) 认真倾听，保持冷静；同情理解并安慰客户；
- 2) 给予客户足够的重视和关注。
- 3) 不让客户等待太久；当客户不知道等待多久时，告诉客户明确的等待时间。
- 4) 注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

5) 立即采取行动，协调有关部门解决。

(3) 解释澄清阶段

- 1) 不得与客户争辩或一味寻找借口。
- 2) 注意解释语言的语调，不得给客户有受轻视，冷漠或不耐烦的感觉。
- 3) 换位思维，易地而处，从客户的角度出发，做合理的解释或澄清。

4) 不得试图推卸责任,不得在客户面前评论公司/其他部门/同事的不是。

5) 在没有彻底了解清楚客户所投诉的问题时,不得马上将问题转交其他同事或相关部门。

6) 如果确实是我方原因,必须诚恳道歉,但是不能过分道歉,注意管理客户的期望;现时提出解决问题的方法。

(4) 提出解决方案阶段

- 1) 根据投诉类别和情况,提出相应的解决问题的具体措施。
- 2) 向客户说明解决问题所花费的时间,及其原因。
- 3) 如果客户不认可或拒绝接受解决方法,坦诚向客户表明公司的限制。
- 4) 按时限及时将需要后台处理的投诉记录传递给相关部门处理。

(5) 跟踪回访阶段

- 1) 根据处理时限的要求,注意跟进投诉处理的进程。
- 2) 及时将处理结果向投诉的客户通告。
- 3) 关心询问客户对处理结果的满意程度。

3、针对具体投诉事件的处置方法

(1) 菜肴中虫、异物的投诉:

1) 立即撤下所投诉的菜肴,情况严重时对余下的该批次菜肴全部停止出售,保留该物体在菜肴中的状况;

2) 当日要求加工操作人员检查当日的操作流程,确认是否有混入该物品体的可能性,通过追溯,确认该物体的来源;

如果是在食品加工过程中混入的,必须当日对全体人员进行食品安全加工再教育,与全体人员一起进行整个加工流程的再检讨,使人人明白发生的原因、知晓防止的对策与措施。

(2) 出售已经变质食物投诉时

1) 立即停售并撤下该批次的所有成品食品；

2) 追溯根源：

①是否是食品原料的问题，如果判断是食品原料问题，应立即封存所有的该批次的食品，必要时通知原料供应商的人员到场一起销毁该批次的全部原料。

②如果是由于本餐厅在库管理的失误引起的，追究相关人员的责任，并对当事人员进行相关培训。并与全体人员一起对整个加工和储存过程进行再检讨，使人人明白发生的原因、知晓防止的对策和措施。

(3) 环境卫生状况的投诉

1) 立即要求餐厅的卫生保洁人员对所投诉区域进行清扫和保洁；当日要求全体人员进行彻底的清扫和整理整顿，

2) 清扫工作的要求

①清扫工作应每天进行常规清洗和清扫；

②定期彻底 5S 工作：每周五下午彻底清扫所有的区域；并对垃圾桶和垃圾桶放置区域进行彻底的清扫和清洁；每周六下午，对所有的盛具、盛器进行彻底的清洁。

(4) 对服务态度投诉的处置

1) 无论对与错，主动表示歉意。

用户投诉不能完全证明一定是对的，但作为接受投诉方要主动表示歉意是十分必要的。如果用户投诉是对的，表示道歉这是应该的，即使用户投诉是错的，一份歉意就能体现服务者有着博大的胸怀，通过这一点会使用户感受到“服务无边”真正内涵所在。

2) 耐心解释，及时解决

当用户投诉与事实不符时，一定要做好耐心细致的解释工作，让用户从内心感觉到自己的过失而心服口服，消除误解。反之，如果用户投诉是

对的，那就必须在第一时间给予快速解决，在最短时间内化解用户的不满情绪，要真正使投诉者感到他对投诉价值的实现，使其满意。



第四节消防及意外事故处理方案

1、消防安全防护技术措施

(1) 严格控制引火源。

尽量选用本安型电气设备（漏电跳闸、过载过流保护、短路瞬时断电装置），严防电器线路发热老化致短路引起火灾。严格控制任何可能引火源。

(2) 有序控制可燃物。

易燃的可燃物的数量不能多，避免引起大型难以控制火灾；可燃物的位置应有序摆放，方便人员操作和逃生；可燃物之间的间距应科学，防止引起交叉和火灾蔓延。

(3) 合理控制可燃物与引火源之间的安全间距。

可燃物与点火源之间的有效安全防护距离一般在 5 米以上。因室内工作场所狭窄，最小安全间距也应在 1.5 米以上。

(4) 合理确定重点防火平面布置图，落实消防器材，挂设针对性的防火标志。

(5) 保持消防通道畅通。

2、消防安全防护管理措施

(1) 实行消防安全责任制。

消防安全，人人有责。餐厅所有工作人员都有义务做好自己的本职消防安全工作。对于自身的工作环境，首先加强自检。餐厅经理也应定期检查。根据上述消防安全技术，严查火灾隐患，并及时采取“五定”、“四清”保安全的措施。同时餐厅组织人员对重点监控部位进行专项督察。

(2) 工作现场应及时清除陈旧过时、功耗高、发热严重、运行状况不良的电气设备；尽量减少使用大功率电器。使用前仔细检查电气线路有无打结、破损、裸露、老化现象；使用时现场应有人监护；离开时做到人走、

断电、熄灯；所有用电场所设置一个操控方便的总开关。严禁乱拉乱接电源电器。

(3) 可燃物多的地方，现场禁止吸烟。禁止擅自燃烧纸张物品。特别区域执行动火审批制度。

(4) 开展防火安全教育，并在餐厅员工通知栏宣传消防安全知识，对全员进行防火安全讲座，以提高全体员工消防安全工作意识。

(5) 定期进行防火检查，及时更换灭火器药剂和检查消防栓的有效性。

(6) 成立专兼职消防防火组织，进行火灾模拟演练。执行消防值班制度。

3、应急措施

(1) 制定的目的和依据

为加强餐厅突发事件的应急管理工作，预防和杜绝突发事件的发生，在发生突发事件时能及时、有效地组织救援，把损失减少到最小，保障就餐人员和餐厅工作人员的安全，根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》的要求，结合食堂实际情况，和有关部门的要求，本着“预防为主，防消结合”的原则，结合实际情况，特制定本预案。

(2) 应急组织机构与职责

为了能充分保证本预案的实施，把责任落实到各责任人，特成立突发事件应急处置小组，全面负责组织、指挥、协调处理突发事件、应急疏散预案的具体实施，确保能够按照预案顺利进行。

4、突发事件应急处置小组岗位：

组长、副组长、关键成员：

5、小组成员职责分工：

(1) 组长：负责突发事件应急处置小组的组织、指挥、协调；

(2) 副组长：负责突发事件应急措施落实情况的检查、指导；

(3) 成员：负责所辖部门应急措施的落实、救援组织和善后处置，协助小组处置各类突发事件。

发生突发事件时，在处置小组成员到达之前，由值班人员负责前期处理。

6、突发事件应急措施：

1、突然断水应急措施

(1) 如被保障单位在加工烹制前通知停水，餐厅要提前备足工作用水。

(2) 班组及时上报餐厅经理。

(3) 餐厅经理及时联系被保障单位，了解停水原因、停水区域和供水时间。

(4) 如停水区域较大，餐厅经理与被保障单位协商，借用保障单位车辆到邻近地方运水。

(5) 如停水区域较小餐厅经理可组织员工到员工宿舍或较近的地方提水应急，以保证照常供餐。

(6) 快餐所配的小菜因缺水，清洗不便，可选用不需清洗、削皮即可使用的瓜菜（如冬瓜）代替，或组织员工将蔬菜拿到宿舍或较近的有水的地方清洗。

(7) 确保按时供餐，不能完成的工作可与邻近餐厅联系，从其它餐厅调拨米饭等主食。

(8) 如因无水不便清洗餐具，可使用一次性餐具。

7、突然断电应急措施

(1) 餐厅负责人及时与物业管理部门联系，了解停电区域、停电原因和来电时间。

(2) 如停电区域仅为餐厅，餐厅经理可组织电工维修或请被保障单位



维修。

(3) 如停电区域为整个被保障单位，餐厅经理应立即与被保障单位协商解决办法。用发电车应急。

(4) 确保餐厅的照明，保证就餐顾客正常就餐。

(5) 确保按时送餐，不能完成的工作可与邻近餐厅联系，从其它餐厅调拨饭菜。必要时，可由总经理进行协调。

(6) 餐厅负责人要及时组织对冷冻和冷藏设施内的物品进行保护和防护，避免变质。使用时，严格检查物品的质量。

8、突然无燃气应急措施

(1) 厨师长第一时间上报食堂管理员，由食堂管理员联系相关部门询问停气原因和供气恢复时间。

(2) 对于不能短期恢复的，食堂管理员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：

①若为早餐备餐时停气，需向就餐人员做好解释工作；

②若为午餐备餐时停气，立即拨打已联系好的快餐公司送餐；

③若为晚餐备餐时停气，就餐人员少量时，采用备用电炒锅、微波炉等设备进行饭菜制作；就餐人员较多时，需立即拨打已联系好的快餐公司送餐。

9、存储食材出现质量问题无法使用时的应急措施

①厨师长立即向经理汇报，同时组织手下厨师马上更换菜谱，使用其他安全食材加工食品，保证饭菜的供应。

②追查原因、落实责任，给予处罚，坚决避免类似的事件发生，将隐患消失在源头。

采购人员采购商品时把好进货关，出现问题与供货商联系追究原因。

保管员签收时把好验收关，不仅看食材的三证和保质期同时用手摸、

鼻嗅等方法检查货物的性、状、味有无异常，发现问题立即退货不予签收。对库内食材要先进先出，经常巡查，对已过期食材及时消库。

厨师长对出库的食材出现问题有着不可推卸的责任。每天厨师长对出库食材都应做检验确定没问题后，进入加工流程。

10、职工意外伤害应急措施

(1) 单位发生重大事故后，抢救受伤人员是第一位的任务，现场管理人员要冷静沉着地对事故和周围环境作出判断，并有效地指挥所有人员在第一时间积极抢救伤员，安定人心，消除人员恐惧心理。

(2) 事故发生地要快速地采取一切措施防止事故蔓延和二次事故发生。

(3) 要按照不同的事故类型，采取不同的抢救方法，针对事故的性质，迅速作出判断，切断危险源头再进行积极抢救。

(4) 事故发生后，要尽最大努力保护好事故现场，使事故现场处于原始状态，为以后查找原因提供依据，这是现场应急处置的所有人员必须明白并严格遵守的重要原则。

(5) 发生事故单位要严格按照事故的性质及严重程度，遵循事故报告原则，用最快速的方法向上级有关部门如实报告。

11、消防疏散应急措施

(1) 火灾应急处理程序

火灾的发生一般会出现：烟、味、光等现象，任何人在食堂区域内发现火情后，都应迅速做到以下事项：

①迅速判明起火位置，起火性质（电器、油火、物品）火势情况，报告食堂管理员；

②迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延；

③当部分起火发展到整体着火后，根据现场最高指挥员的指令，立即