

格式六：

六、技术部分（格式自拟）

第一章、服务流程及服务规范

第一节、对征集项目基本内容及要求的响应

我公司承诺提供的服务完全响应以下本项目征集项目基本内容及要求。

一、项目简要说明：

1、濮阳县中小学校、幼儿园2024-2026年食堂从业人员劳务派遣服务采购项目，由劳务派遣公司作为本项目的承接主体，在规定的时间内按照招标人要求完成相关的劳务派遣工作。遵循“按需设岗，公开招聘，择优聘任，合同管理”的原则，与从业人员签订劳动合同。

2、所配备人员基本满足下列条件：

（1）学校食堂从业人员应具备的基本条件

① 政治可靠、作风正派，具有良好的品行，无违法违纪行为（已提供承诺书），自愿从事学校食堂工作。

② 身体、心理健康，能够胜任学校食堂工作。

③ 厨师具有较好的烹饪技术，有单位食堂厨师工作经验的优先录用。

④ 能熟练运用厨房设施设备，服从分配和安排，为人踏实肯干，工作认真负责。

⑤项目派遣劳务人员及配送人员都需具有健康证及劳动合同。

(2) 食堂从业人员专业要求

① 厨师：原则上由一年以上的学校食堂从业经验，初中以上文化程度，男性，年龄55岁以下，女性，年龄50岁以下。具备厨师资格证，年龄可适当放宽。

② 帮厨：原则上初中以上文化程度，性别不限，年龄55岁以下。

③ 杂工：原则上文化程度不限，男性，年龄60岁以下，女性，年龄55岁以下。

(3) 食堂从业人员配备标准

① 非寄宿制学校。原则上按照100:1标准配备食堂从业人员。

② 寄宿制学校。原则上按照70:1标准配备食堂从业人员。

(4) 其他要求

① 中小学校、幼儿园食堂现有从业人员，同等条件下优先录用。

② 中小学校、幼儿园在校学生的直系亲属，同等条件下优先录用。

二、服务要求：

1、服务期限：签订合同之日起2年

2、服务内容：

①根据相关规定核定学校食堂从业人员聘用的基本待遇，按规定合理配置食堂从业人员，依据濮阳县相关部门规定与派遣员工签订劳动合同，明确劳动关系；



②劳务派遣公司按照相关规定按时支付足额的工资报酬；

③处理人事关系，负责组织学校食堂从业人员的派遣，协调与上级和劳动部门的工作等；

④食堂从业人员由劳务公司按学校规定合理配置，学校负责从业人员的日常管理。由劳务公司疏于管理发生劳动事故或引发劳动纠纷，或食堂从业人员因个人原因造成学校名誉损害的，学校可先行辞退并按相关规定追究相关人员责任；

3、服务质量：符合国家及相关行业合格标准及招标人要求。

4、投标人所提供的人员及相关服务应符合招标文件的要求。合同期内中标人安排的劳务派遣人员若不能满足采购方所需服务要求，或中标人配备的工作人员达不到合同约定数量、擅自提高劳务服务价格（即劳务派遣人员工资）的，采购方有权随时在合同期限内（包括试用期内）终止本合同，由此所产生的各种损失由中标人承担（包括但不限于停止支付劳务派遣人员工资及要求中标人承担违约金等）。



第二节、餐厅卫生清洁维护

1、餐厅随时保持整洁，师生就餐时不清扫地面。餐具摆台超过当次就餐时间尚未使用的要回收。

2、发现或被师生告知所提供食品确有感官性状异常或可疑变质时，餐厅服务人员应当立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员，备餐人员要立即检查被撤换的食品和同类食品，做出相应处理，确保供餐安全。

3、销售直接入口食品使用专用工具密封传递，专用工具消毒后使用，定位存放。传递食品与收款分开(专人、专用工具)，防止交叉污染。

4、供师生自取的调味品，符合食品安全所必需的贮存和使用要求，做到及时更换，防止过期、发霉。

5、未经消毒的餐饮具不得使用。

6、配备充足的用餐洗手设施，有符合要求的餐具保洁设施，提供的餐巾纸、打包盒等符合食品安全要求。

7、端菜手指不接触食品，分餐工具不接触用餐人员，用后及时收回清洗消毒，用过的餐饮具及时撤回，并清洁售餐台面。

8、及时做好台面、桌椅及地面的清扫工作，盛装垃圾的容器密闭，垃圾及时处理，做好“三防”工作，保持整洁卫生。

公共区域、餐厅区域环境管控

1、餐厅卫生控制：建立公司安全卫生检查标准并制定相应检查记录表，

定期组织公司总部人员或餐厅交叉互检，对餐厅存在的安全卫生隐患记录在案并及时消除，保证加工区及就餐区干净整洁无异味，公司将此作为考核餐厅经理的重要指标，检查频次暂定为2次/月。

2、生物控制：定期检查餐厅“四害”，即苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂情况，建立清洁清除计划并立即实施，检测实施频次暂定为4次/月；

公司环境卫生要求及检查表

生产间卫生	
工作安排	有餐厅各处卫生分工及清洁计划
	有卫生检查记录
更衣室	有值日表
	更衣橱内无杂物，衣橱表面无油污
	衣橱顶部无尘土及杂物，衣橱之外无任何衣物及杂物
地面	地面应无污渍、油渍、无积水、每天清洗
墙壁	墙壁要求无灰尘、无蜘蛛网、无油污
天花板及灯	无明显油污、灰尘
下水道	地沟内无污物，地沟壁无污渍、油渍；
	地沟蓖子无油污，地沟每天冲洗，
	每周彻底清理
工作台	工作台表面光洁、无食品残渣，
	腿及横梁无污物，工作台每天擦洗



货架	货架表面光洁、无灰尘，无油污
水池	水池上除橡皮塞外不摆任何杂物，
	水池表面及内壁无油污，下水保持通畅
	不同用途水池要有标识
保洁 厨 保洁柜	无油污、无食品残渣、无杂物，每日用“八四”（200ppm） 消毒液消毒
清洁、清 扫用具	拖把、扫帚等清洁工具在操作间外指定区域集中存放
	毛巾，抹布，清洁布等用具在操作间指定区域存放且有标识
门 窗	无油污，窗台无杂物，无尘土，光洁明亮，门把手处无 油污，可正常使用
电源开关	无油污
售饭区特别要求	
玻璃	玻璃光洁，无油污，无灰尘，无手印，无乱贴乱画
售餐台	售餐台整洁、无食品残渣，无油污
售餐台下 及储藏柜	无个人物品，餐用具摆放整齐，无杂物，
	不同用途储藏柜要有标识
卡机	清洁干爽、无油垢、污渍，能正常使用
大厅特别要求	

餐桌椅	桌椅表面无油渍，无食品残渣，无水渍
	每餐擦洗，摆放整齐
	桌椅腿无污物
收餐台	收餐台表面及内壁无污物、杂物
地面	无污渍、油渍、无积水，无卫生死角
洗手池	内外壁光洁，无食品残渣、无积水，下水通畅，能正使用
大门及门帘	玻璃干净明亮，门把手无油污
	门帘无油污、无灰尘、无缺损
清洁用品	拖把用完后在指定区域存放

(1) 地面

使用扫帚清洁食物残渣；

将热水和适量的清洁剂放入桶内；

将溶解的清洁液和水将地面湿润（尽可能使用抹布），至润等待5分钟，使化学品充分起作用；

使用刷子将地面上、墙角的油污清除干净；用水枪或者热水冲净；

平滑地面使用地刮用力将地面刮干净；

使用后将工具清洁干净，放置在指定的工具区，避免交叉污染其它食品用器皿。

(2) 地沟

使用扫帚清洁地面上的食物残渣；将热水和适量的清洁剂放入桶内；

使用刷子将角落、铁格子部位的污垢清除干净；

使用热水清洗地沟和铁格子必须做到一日一清理；使用后将工具清洗干净放置在指定位置。

(3) 工作台面

使用百洁布将表面的食物残渣擦拭清走；

将热水和适量的清洁剂放入盆内；将溶解的清洁液和水将桌面湿润；

至少等待5分钟以上，使化学品起作用；

使用手刷清洁表面的污垢和油垢，不要忘记边、角和底部，用热水漂清；

用84消毒液进行消毒，等待一会儿后，用凉水漂清；用手刮刮干净；

将工具清洗干净放置在指定区域。

(4) 水池

使用百洁布将表面及水池内的大颗粒食物残渣擦拭清走；

将热水和适量的清洁剂放入盆内，使用手刷清洁表面污垢和油垢，不要忘记边、角和底部，用热水漂清；

用84消毒液进行擦拭消毒，等待一会儿后，用凉水漂清，打开水阀放水；

清洗结束后，将清洁用具清洗干净放在指定位置。

(5) 冰箱

清理时须先切断电源，待内部冰霜融化后再使用百洁布将表面的残渣清走；

将热水和适量的清洁剂放入盆内；

使用百洁布清洁表面的污垢和油垢，不要忘记边、角和底部，用热水漂清；

用84消毒液进行消毒，门把手用酒精消毒后的毛巾捆好，定期更换。

其它部位用毛巾擦干；

使用后，将清洁工具清洗干净。

(6) 其他器械设备

先切断电源关闭机器；

使用百洁布将表面的残渣清走；

将热水和适量的清洁剂放入盆内；

使用百洁布清洁表面的污垢和油垢，不要忘记边、角和底部，用热水漂清；

用84消毒液进行消毒，等待一会儿后，用凉水漂清，并用毛巾擦干；

使用后，将清洁用具清洗干净，定期加润滑油保养。

(7) 砧板、刀具

将热水和适量的清洁剂放入盆内；

使用百洁布清洁表面的污垢和油垢，用热水漂清；

将砧板、刀具放入有84消毒液的容器内浸泡10分钟后，用净水漂清，自然沥干放置专用道具盒。



(8) 烹饪区域

使用百洁布将表面的残渣清理；

将热水和适量的清洁剂放入盆内；

使用刷子清除表面的污垢和油垢，用热水漂清；

用84消毒液进行消毒，等待5分钟后，用净水漂清，并用毛巾擦干；

使用后将清洁用具清洗干净放置规定位置，查看电源装置设施运行是否正常。

(9) 油烟管道及排烟罩

定期由具有相关合法资质的专业清洗公司进行清洗，清洗完毕后出具检测报告并上交公示。日常清理将油槽清洗干净，将热水和适量的清洁剂放入盆内；

使用百洁布清除表面污垢和油垢，用热水漂清；用毛巾擦干。

配餐区、厨房卫生管理

为了保持食品接触表面的清洁和安全，避免对产品构成污染。所有与产品接触的生产设备和操作台的表面，在生产前和生产后必须进行清洗、消毒。具体如下：

实施人员	部门	节点	卫生办法	支持	记录	纠正
厨房全体	厨房	开工前	1、食品专用盛器：用清洁剂清洗，用清水少洗净，再用消毒水浸泡，用5%漂	洗消作业指导书、相关的操作	清洗消毒原始记录《紫外线灯开	重新清洗消毒



实施人员	部门	节点	卫生办法	支持	记录	纠正
人员			白粉清液浸泡2—3分钟,再用沸水和蒸汽将漂白剂冲洗干净。 2、工作台等清洗可见《洗消作业指导书》 3、工作台在使用过程中每四小时用75%酒精喷雾消毒。 4、成品包装间每天班前开紫外线灯杀菌半小时。	规范	启记录、《工作台消毒记录》、《食品周转箱消毒记录》	
厨师长	厨房	每次清洁后	对清洁过的设备和操作台表面的洁净度进行外观检查,合格后方可允许投入使用。	操作规范		如清洁度达不到要求,要求工人重新进行清洁工作。
工作人员	厨房	正常工作	对于一次性手套,在使用前应放在一个符合卫生要求的仓库,并由专人管理;作业人员必须洗手;在使用前用75%的医用酒精对一次性手套消毒。	清洗消毒	消毒原始记录 	重新清洗消毒

杜绝交叉污染的操作办法


操作人员	实施地点	节点	操作办法	支持文件	记录	纠正
------	------	----	------	------	----	----

操作人员	实施地点	节点	操作办法	支持文件	记录	纠正
厨房全体人员	厨房	正常工作中	<p>1、每天打烊后对加厨房地面进行清洁清扫，每周1次对厨房场地、设备、工器具进行彻底的清洗消毒。</p> <p>2、未经充分消毒之前，厨房人员的手、工装、工作帽等与食品有直接接触的表面不得投入使用。</p> <p>3、厨师必须按时更换、清洗工装、帽、围裙等，工装每周清洗2次。</p> <p>4、各部门厨师在工作前对所有即将使用的厨具、设备等进行检查，认可后方可正式使用。</p> <p>5、与地面、废水或其他不清洁物品有过接触的盛器、设备表面及厨师等在再加工前必须经过重新清洗消毒。</p>		记录	
维修人员	厨房	现场保养维修	<p>1、维修人员在对发生故障的设备进行保养维修时不得将影响食品质量的材料用于其中。</p> <p>2、在现场维修过程中应遵守厨房卫生要求，维修结束后应将废弃材料及时撤离厨房。</p>			
厨师	厨房	保养维修结束后	对保养维修好的设备进行清洁清洗消毒工作，完成后经厨师长检查合格后方可投入使用。	禁止加工食品		
厨师	厨房	现场巡视	项目经理、厨师长定期对操作中各环节进行卫生抽样。	环节抽样操作	微生物检	进行教育



操作人员	实施地点	节点	操作办法	支持文件	记录	纠正
长				规范视频	测报告	培训
			1、厨师长对厨房卫生及厨具器具进行检查。 2、设备维修后，经工作人员清洁清洗消毒后，对其状况进行检查，合格后方可允许投入使用。	清洗消毒作业指导书	清洗消毒原始记录	
厨师	厨房	正常生产	1、所有食品必须做到生熟分开，并有明显的标识；盛器必须消毒合格后，分区域摆放，不得接触有毒有害或未消毒的物质或易污染的区域； 2、所有的原料必须与成品分开存放，禁止将任何原料带入成品间（分餐间）。	相关管理制度 	卫生监督记录	

洗手、消毒设施的管理

操作人员	实施地点	节点	操作办法	支持文件	记录	纠正
洗刷员	洗消间入口处	上班前、加工过程中每隔4小时、消毒液低	1、厨房入口处设有洗手池，水龙头为非手动开关，配有洗手液或消毒水。 2、由厨房专人经常对洗手池进行清洁工作，并及时添加洗手液和消毒液。	消毒间操作规范 	清洗消毒原始记录	



操作人员	实施地点	节点	操作办法	支持文件	记录	纠正
		于标准时				
	更衣室	上班时间内	每次进厨房必须严格按照规程进行洗手消毒。		清洗消毒原始记录	
厨师	洗手间、更衣室	上班前和上班过程中每4小时1次	对洗手点的状况和洁净度、工人的清洗消毒过程进行检查。 检查消毒液配制和使用情况； 检查洗手消毒设施的完好。	试纸、比色法	清洗消毒原始记录	如发现不合格，要求进行上述纠正措施的操作



第三节、厨具设备维修维护

1、电烤箱

(1) 使用前应首先认真检查设备电源线、开关、接地线及电热元器件等有无破损或漏电现象，确认无误后，方可开机使用。

(2) 开机使用时，要有人看管，不得长时间无人监管，以防发生意外。

(3) 如发现有漏电、冒火或其他异常情况时，应立即切断电源，请维修人员检修，待故障排除后方可再次使用。

(4) 使用完毕要及时断电。

(5) 清洁保养时时严禁用水冲刷电器元件。



2、冰箱

(1) 要经常检查冰箱的压缩机、电源线路、开关、接地线及各部位防护罩是否完好无损、齐全、可靠。

(2) 如果有异常声音或现象时，应立即断开电源，并请维修人员检修，等其故障排除后方可投入运行，严禁带故障运行。



(3) 工作人员不得私自卸冰箱上的任何部件。

(4) 遇到停电要及时关闭电源开关，等来电15分钟后方可合闸启动冰箱。

(5) 要经常保持电冰箱的内外清洁卫生，及时除霜除冰。

3、洗碗机

(1) 打开进水阀门将水注到与溢流口相近为止，然后打开蒸汽阀门，

将水温加热到85℃以上，方可进行洗涤工作。（如改用电热形式时，启动加热按钮，将水温加热到85℃以上方可进行洗涤工作。

（2）依次按下配电箱的链排运行开关、风机运行开关、烘干加热开关，待烘干温控仪温度达到60℃以上，启动洗涤运行开关，同时先打开蒸汽换热器进水阀，后寸丁开进汽阀门。适当调节阀门开度，使漂洗水温保持在82℃左右。让机器启动运行（为了防止误操作和故障停车将链排网爪烤坏，本机器只有当链排、风机都启动运行后烘干加热开关才有效）。

（3）将预洗后的餐具倒置（以免餐具内有积水），摆放在洗涤烘干机的输送链排上，注意餐具不要重叠。以补充洗涤过程中溢出的水。如果洗涤烘干小件餐具，将小件餐具先装在有网孔的筐中进行洗涤。

（4）在工作间隙或结束时，停机须遵守以下顺序：按下烘干停止开关，关上蒸汽总阀门（电热形式时按下水箱加热停止按钮），洗涤停止开关。同时关闭蒸汽换热器进汽和进水阀门。但让链排和风机继续运行，直到烘干温控仪显示温度在60℃以下再按蘑菇头开关，将风机开关拨到关闭位置，结束工作（风机须将旋钮开关拨到关的位置，才能停机）。工作时当餐具碰到保险杠时不仅链排停止运行，烘干加热也自动停止，餐具取走后保险杠复位，链排自动启动运行，但烘干加热不会自动恢复，须重新启动烘干加热。工作时按红色蘑菇头按钮可使洗涤烘干机紧急停机，但烘干区的余温可能使烘干区内的餐具因受热过多而损坏（机器在无人值守时一定要关闭总电源开关）。

(5) 操作完毕要及时清洁机器。首先倒掉过滤网上的残渣，然后用清水冲洗机器内部。直到机器内无残渣为止(清洗水箱内液位开关用力要轻，以免损坏此开关)。冲洗后将水放净，将过滤网、排水阀复位。把各观察门打开，晾置一段时间。最后检查一下输送链排及两侧是否有遗漏下来的餐具，如有请取出以防止卡住输送链排。洗涤喷水管每周(最迟半个月)要卸下来清洗，以免残渣堵住喷口影响洗涤效果。传送带要经常检查，必要时调节入口处张紧装置的螺丝，完后一定要拧紧。传送带的链条，每三个月涂少量的润滑油。

(6) 餐具不重叠，均匀斜放在传送带上洗涤，严禁不规则乱放餐具，小件餐具要放在洗涤筐里。

(7) 餐具洗涤前必须粗洗一遍，可减少过滤网及洗涤喷嘴堵塞的机会。

(8) 已干了的牛奶、果汁、淀粉等污垢，要事先放在洗涤槽内浸泡；咖啡及茶锈要适当漂白一段时间，保证鲜餐具洗涤。

(9) 电控箱、水泵电机、链排电机及其他电气设备均严禁用水喷洗。

(10) 运转中不要把手放在传送带上。

(11) 洗涤中餐具因磕碰而破损时应及时清除碎片。

(12) 机器运转中发现异常现象和不正常的震动声响时应及时停机检查。

4、消毒柜

(1) 使用前认真检查电源线路，开关、接地线是否完好，确认完好无



损后，方可投入使用。

(2) 开机前调整好所需的温度及消毒时间，不锈钢餐具一般使用范围(120—160℃) / (30—15分钟)。

(3) 在操作过程中开关门要轻，码放餐具不能用力碰撞，以防电阻丝折断或电源短路伤人。

(4) 餐具放入柜前要洗净且倒尽余水，餐具数量要适量，以免损坏设备。

(5) 消毒柜内要经常清理，保持清洁干净，但不要用水或有腐蚀性的清洁剂清洗。

(6) 使用完毕后，切断电源，防止空运转。



5、燃气设备

5.1点火使用

(1) 首先点燃点火棒，由点火孔伸进靠近主燃烧器喷头，迅速打开小火气源节门，引燃主燃烧器。



(2) 打开大火气源节门，根据需要调整火力。

(3) 使用完毕，关闭气源节门及鼓风机开关。

(4) 蒸箱、保温箱使用前要检查水箱，水位应保持在水箱2 / 3处，并经常清洗水箱去除污垢。自动加水设备只需关注即可。

5.2安全检查：每天用专用仪器或肥皂水检查燃气系统设备的接口、开

关等易损部件有无漏气现象，要经常检查点火棒胶管有无老化松动现象，发现问题及时报修，严禁用明火查漏。

5.3燃气灶具长时间不使用，务必关好阀门，停止使用三个月以上应办理停用手续。

5.4突发事件处理

一旦发现漏气或闻到异味，立即关闭阀门，熄灭火源、开门窗换气，严禁重新开启，关闭各类电器并及时向燃气管理部门及招标方进行报告。同时做好产品加工的备选方案。

发生火情后应立即关闭燃气主阀门，同时使用干粉灭火器、灭火毯等消防设施积极扑救及时报警。



6、和面机

(1) 和面机必须由受过培训的专人负责保养与操作。

(2) 使用和面机首先要认真检查机器各部件、电源线路、开关、接地线等是否完好无损，各防护罩是否齐全，并对机器上需注油处加油，进行试运转，无异常现象后方可投入使用。



(3) 和面机严禁超负荷运行，和面量不准超过机器额定量。

(4) 机器运转时，必须盖好盖子，严禁无盖运转；严禁将手臂伸入和面机内；进行出料等项操作时，必须在停机关闭总电源状态下进行。

(5) 遇有机器运转不正常或有异常声响时，应立即停机并切断电源，

请维修人员检修，等其故障排除后，方可投入运行。

(6) 机器运转时，操作者要坚守岗位，不准擅离职守，更不准打闹说笑。

(7) 工作完毕后即停机断开电源，将和面机清理干净，在清理时严禁用水直接冲洗机器。

7、馒头机安全操作规程

(1) 馒头机必须由受过培训的人员进行操作。

(2) 开机前应进行设备外观、电源电缆等检查，确认无误后，方可开机。

(3) 机器周围地面应无打滑现象，防护罩稳固、无松动。

(4) 开机时不准用手或其他物体伸入机器内及各转动部位。

(5) 要坚守岗位，机器运转时不准离开机器，并随时注意观察机器运转情况，发现异常应及时停车并断开电源，报请维修人员检修。

(6) 工作完毕应及时拉闸断电，并清除各部位残渣。

8、电饼铛

(1) 使用前认真检查电源线路、开关、接地线是否完好无损，确认无误后方可投入使用。

(2) 要保持上下铛体清洁干净，严禁用水冲洗。

(3) 饼铛不要放置潮湿的地方，要远离电闸盘、电插座。

(4) 使用完毕，除关掉机上开关外，还需断开总电源，以免发生意外。

9、电炸锅

(1) 使用前首先应检查其电源线路、开关及接地线是否完好无损，确认无误后方可投入使用。

(2) 使用时应先将锅擦干净，然后再往锅内注入适量的油，最后再接通电源，以免发生烧毁电热管。

(3) 往锅内注入的油不可过多，以厂家标注油位为准，以防止油溢出、飞溅等。

(4) 厨师要根据所炸食品不同，调节适当的油温，严禁超温。

(5) 操作时精神要集中，不可擅离岗位，严禁在工作时打闹、说笑或做与操作无关的事。

(6) 工作结束后，要先关闭电源，待锅内油温冷却后，再将锅内油清理干净，在清理电炸锅时严禁用水冲刷。

10、打蛋器

(1) 机器要平稳放置，要有可靠的接地线，保证用电安全。

(2) 使用前认真检查机器各部件钉，特别是搅拌机底部的螺钉是否锁紧，拌桶内有无异物，确认无误后方可正式使用。

(3) 使用过程中手要远离搅拌器，以免发生意外。

(4) 发生故障或出现异常声响应立即停机，请专业人员检修，故障排

除后可继续使用。

(5) 机器使用完后应清洗擦试干净，勿以酸碱物质接触，以免腐蚀部件。

(6) 注意机器保养。

11、电梯：食梯、升降梯操作规程

(1) 升降梯严禁做人工梯使用。

(2) 食梯使用时严禁超载超重，定期做维护保养。

(3) 货运期间，爱护货梯门、轿箱壁、装饰大理石面板及墙角，严防撞击。

(4) 详细操作请参阅厂家出具的《电梯操作使用说明》



12、排油烟系统、油水分离器操作规程

(1) 排烟罩要每天擦拭，定期清理，接油盒要及时放油。

(2) 油水分离器的滤网每餐清理残渣，隔油箱定期放油，放油时严禁直排下水道。

(3) 油水分离器严禁移动、承重。



第四节、食堂秩序维护管理

排队取餐



排队取餐是维护食堂秩序的重要一环，可以避免混乱和冲突，提高取餐效率。



在取餐时应保持安静，不要大声喧哗或嬉戏打闹，以免影响他人。



取餐时应按照标识的顺序排队，不要插队或拥挤，以免造成不必要的纠纷。

保持安静

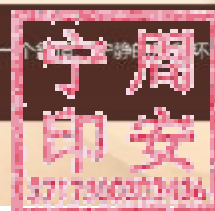


在食堂就餐时，应保持安静，不要大声说话、喧哗或使用手机等电子设备。

如果有紧急事情需要联系，可以使用手机轻声交流，或者到室外或其他合适的地方通话。



保持安静不仅有利于自己集中精力用餐，也有利于营造一个安静、和谐的用餐环境。

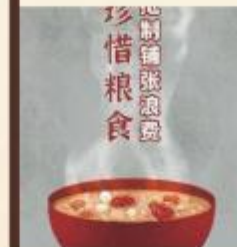


节约粮食

在取餐时应根据个人需求适量取食，避免浪费食物。



节约粮食不仅是一种良好的个人习惯，也有利于环境保护和资源节约。



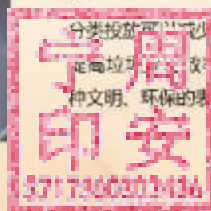
如果不小心取多了食物，可以向工作人员寻求帮助，不要随意丢弃食物。

垃圾分类



在用餐结束后，应将餐盘、碗筷等厨余垃圾进行分类投放。

02



垃圾分类可以减少对环境的污染，提高垃圾回收效率，同时也是一种文明、环保的表现。

餐桌椅使用



保持餐桌椅整洁

用餐结束后，应将餐桌椅擦拭干净，保持整洁。



合理使用餐桌

餐桌是公共资源，应按照先来后到的顺序使用，避免占座、抢座等行为。

文明就餐宣传

制作文明就餐宣传海报、标语，张贴在食堂显眼位置，提醒师生注意文明就餐。



利用食堂电视、广播等媒体，播放文明就餐宣传片、提示语，引导师生遵守秩序。

组织文明就餐主题活动，如知识竞赛、签名活动等，提高师生文明就餐意识。



学生教育引导



将文明就餐纳入学生日常行为规范教育内容，加强对文明就餐行为的引导。



开展学生干部培训，提高学生干部在维护食堂秩序方面的组织协调能力和责任心。



建立学生文明就餐自律组织，通过学生自我管理、自我监督，促进文明就餐风尚的形成。

安全管理

消防安全

定期检查消防设施是否完好有效，确保在紧急情况下能够迅速应对。



食品安全

严格遵守食品安全法规，确保食材新鲜、无污染，烹饪过程符合卫生标准。



防滑防摔

食堂内地面应保持干燥，防止滑倒摔伤事故发生。同时，应设置安全警示标志，提醒员工和就餐者注意。



第五节、食材加工、仓储管理

(1) 领料、储存作业操作流程

1范围

本作业指导书，规定了各班组领料及储存物料的过程控制。

2岗位责任者

各班组领班及领料员工。

3工作内容

3.1工作前准备

3.1.1查看生产计划，确定使用原料。

3.1.2整理仓库及货架，查看剩余原料，确定领用原料数量。

3.2领料

3.2.1各班组领班根据当天需要填写《领料单》，一次性领取当日需用量。

3.2.2将《领料单》交库管员，由库管员清点发货。

3.2.3领料人检查原料是否达到《原料验收、使用标准》的要求，达不到标准的原料应拒领。

3.2.4原料重量要过称确认（所有入库原料）。

3.2.5所领带包装原料应有完整、清晰的商标、标明产品名称、批号、生产日期、保质期、产地、厂家。



3.2.6冷冻食品外包装应完整、无污染。

3.2.7听装食品外包装要良好，胖听、漏气和严重变形的要拒领。

3.2.8谷类食品若包装损坏、有老鼠、昆虫侵扰痕迹或潮湿应拒领。

3.3物料储存

3.3.1货架距地面至少30cm、距墙20cm，存放食品不准直接落地。

3.3.2食品生、熟严格分开存放，不得同有毒、不洁物存放在一起。

3.3.3保持仓库及货架清洁，如有过期、变质物料及时报告领班或厨师长。

4食品控制

4.1不使用变质、过期的食品。

4.2不使用不符合质量要求的食品。

4.3不使用来自疫区的食品。

4.4不使用没有厂家标志或保质期标志的食品。



(2) 蔬菜加工、切配作业操作流程

1范围

本作业指导书规定了加工人员将原料加工、切配的过程。



2岗位责任者

蔬菜粗加工及切配员工。

3工作内容

3.1签到考勤

3.2个人卫生

3.2.1按要求穿标准工作服上岗。

3.2.2女不化浓妆、不涂指甲油；男不留长发。

3.2.3进行操作前按洗手消毒程序洗手消毒。

3.2.4离开餐厅要更换工作服。

3.3领班开班前会，进行工作评估及安排。

3.4加工前准备

3.4.1查看、确认生产计划。

3.4.2检查加工原料是否达到《原料验收、使用标准》的要求，发现不合格品向班组长汇报。

3.4.3检查电源、机器设备是否正常运转。

3.4.4将菜板、刀具用清水冲洗干净。

3.5工作过程

3.5.1货架物品按标识码放整齐，保持工作间整洁。

3.5.2粗加工

a叶菜类：进行挑拣处理，去除黄叶、老叶、异物等不能用的部分。
b根茎类：去除根、皮、异物等不能用的部分。

c瓜果类：去除皮、蒂、筋、异物等不能用的部分。



3.5.3清洗

a将粗加工后的原料放入专用清洗池中清洗，蔬菜量不超过清洗池一半高度，至洗净为止。

b蔬菜表面虫卵较多的季节，可适当在水中放3%的食用盐，以杀死虫卵。

3.5.4切配

a将清洗干净的原料按《工艺文件》要求切配。

b切配过程中菜板只能有一种原料且保持工作台整洁。

c切配好的原料按标识整齐放在货架上。d切配过程中盛原料的容器不得落地。

4食品限制

4.1发芽的土豆：胚芽中含有龙葵素，食入后可引起中毒。生芽较少的应彻底挖去芽的根部削去变青变绿部分。

4.2青皮番茄：含有番茄碱，吃后会出现头晕，恶心、呕吐等症状。

4.3鲜黄花菜：含有秋水仙碱，吃鲜黄花菜50-100克可引发腹泻等中毒症状。

4.4蓝紫色紫菜：可分泌环状多肽、岩藻毒素等有毒物质。

4.5苦杏仁、苦桃仁：所含氰甙水解后释放出氢氰酸，可导致人窒息死亡。

5废物处理

5.1餐厅内有专用的垃圾筒，并配有垃圾袋。



5.2垃圾集中送到隔离的垃圾区，不能有隔夜垃圾。

6结束工作

6.1将设备断电清洁，切配器具清洗消毒，放回固定位置。

6.2按《质量检查标准》打扫工作间卫生。

6.3下班前检查电源、门、窗是否关好。

7餐厅防护

7.1餐厅每日下班后用紫外线灯消毒30分钟。

7.2必要时灭蝇灯一直保持开启。

8严禁事项

8.1个人物品不得存放在餐厅（水杯、饭盒、药品等）。

8.2饰物不得外露。

8.3受伤时，伤口未加包扎，禁止操作食品。

8.4严禁违反操作规定使用机器设备。



(3) 鸡鱼肉切配作业指导书

1范围

本作业指导书，规定了加工人员将原料加工、切配的过程。



2岗位责任者

鸡肉类、鱼类、肉类、粗加工员工。

3工作内容

3.1签到考勤

3.2个人卫生

3.2.1按《工作服管理规定》要求穿标准工作服上岗。

3.2.2女不化浓妆、不涂指甲油；男不留长发。

3.2.3进行操作前按洗手消毒程序洗手消毒。

3.2.4离开餐厅要更换工作服。

3.3领班开班前会，进行工作评估及安排。

3.4加工前准备

3.4.1查看、确认生产计划。

3.4.2检查加工原料是否达到《原料验收、使用标准》的要求，发现不合格品向领班汇报。

3.4.3菜板、刀具用清水冲洗干净。

3.5工作过程

3.5.1解冻

a冷冻的禽肉、畜肉、鱼虾及海鲜类原材料解冻工作采取解冻库或自来水解冻的方式进行；解冻库解冻要求温度控制在8—10℃，并平铺于货架或周转箱内，大块原材料（厚度>10厘米）解冻时间不超过72小时，中块原材料（厚度5-10厘米）解冻时间不超过48小时，小块原材料（厚度<5厘米）解冻时间不超过24小时。自来水解冻要求使用冷自来水，并立铺于水池内，水面与冷冻原



材料平行，且大块原材料（厚度>10厘米）解冻时间不超过12小时，中块原材料（厚度5-10厘米）解冻时间不超过8小时，小块原材料（厚度<5厘米）解冻时间不超过4小时。

b冷冻的蔬菜类原材料解冻工作采取自然解冻或自来水解冻的方式进行；采取自然解冻的环境温度保持在18—24℃，解冻时间不超过8小时，自来水解冻使用冷自来水解冻，时间不超过4小时。

c流水解冻：内包装要完整无损。

d所有解冻后的原料，都必须经过漂洗才能加工，解冻后的食品不得再次冷冻。

e解冻结束，对原料从色泽、气味、新鲜程度方面进行感官检验，如达不到《原料验收、使用标准》的要求，及时向领班汇报。



3.5.2鸡类原料：清理残留鸡毛、脚皮，去头、尾脚尖，按《工艺文件》要求切配。

3.5.3对鱼类原料：刮鳞、去腮、去内脏，清洗干净，按《工艺文件》要求切配。



3.5.4肉类原料：清理表面脏污、残毛，按《工艺文件》要求切配。

3.5.5切配好的原料粘贴时间标识交烹饪间。

4食品限制

4.1死鳊鱼、死甲鱼、死蟹不能使用。因体内组氨酸较多，死后迅速分

解为组氨，食后引会起食物中毒。

5废物处理

5.1餐厅内有专用的垃圾筒，并配有垃圾袋。

5.2垃圾集中送到隔离的垃圾区，不能有隔夜垃圾。

6结束工作

6.1将设备断电清洁，切配器具清洗消毒，放回固定位置。

6.2按《质量检查标准》打扫工作间卫生。

6.3准备次日解冻原料。

6.4下班前检查电源、门、窗是否关好。

7餐厅防护

7.1餐厅每日下班后用紫外线灯消毒30分钟。

7.2必要时灭蝇灯一直保持开启。

8严禁事项

8.1个人物品不得存放在餐厅（水杯、饭盒、药品等）。

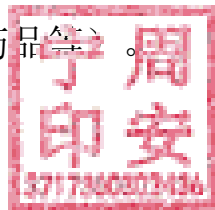
8.2饰物不得外露。

8.3受伤时，伤口未加包扎，禁止操作食品。

8.4严禁违反操作规定使用机器设备。

（4）烹饪作业操作流程

1范围



本作业指导书，规定了食品由生经烹饪加工制成熟制品的过程。

2岗位责任者

炉灶厨师、厨工

3工作内容

3.1签到考勤

3.2个人卫生

3.2.1按《工作服管理规定》要求穿标准工作服上岗。

3.2.2女不化浓妆、不涂指甲油；男不留长发。

3.2.3进行操作前按洗手消毒程序洗手消毒。

3.2.4离开餐厅要更换工作服。

3.3领班召开班前会，进行工作评估及安排。

3.4工作前准备

3.4.1检查煤气、电源开关及设备是否正常。

3.4.2查看、确认生产计划。

3.4.3检查调料是否达到《原料验收、使用标准》的要求，发现不合格品及时向领班汇报。

3.5工作过程

3.5.1按“先进先出”原则提取原料，检查原料是否符合《工艺文件》要求。



3.5.2严格按照《工艺文件》制作。

a、焯水或过油后的半成品必须放入半成品盆、筐内b、尝试菜品口味时，要把汤汁倒掉，不能倒回锅内c、烹制好的成品菜倒入熟食盛具并放置在成品架上

d、加一道菜品后必须把锅刷干净，不准不刷锅继续使用e、掉落的半成品清洗干净后方可使用

f、掉落在地上的成品不得出售g、绝对不能加工回收的食品

3.5.3烹饪原料中心温度 $\geq 75^{\circ}\text{C}$ 。

4食品限制

4.1芸豆（四季豆、豆角）：含有皂素和有毒的蛋白凝集素， 100°C 炖10分钟。

4.2青皮番茄：不得使用。

4.3豆浆：生豆浆中含有胰蛋白酶抑制剂，可致食物中毒，煮沸持续15分钟可将其破坏。

5废物处理

5.1餐厅内有专用的垃圾筒，并配有垃圾袋。

5.2垃圾集中送到隔离的垃圾区，不能有隔夜垃圾。

6结束工作

6.1将设备断电清洁，工器具清洗干净放回固定位置。



6.2按《质量检查标准》打扫工作间卫生。

6.3下班前检查煤气、电源、门、窗是否关好。

7餐厅防护

7.1餐厅每日下班后用紫外线灯消毒30分钟。

7.2必要时灭蝇灯一直保持开启。

8严禁事项

8.1个人物品不得存放在餐厅（水杯、饭盒、药品等）。

8.2饰物不得外露。

8.3受伤时，伤口未加包扎，禁止操作食品。

8.4严禁违反操作规定使用机器设备。

8.5严禁炉灶使用时人员脱岗



(5) 主食作业操作流程

1范围

本作业指导书，规定了面点加工的过程。

2岗位责任者

面点加工餐厅员工

3工作内容

3.1签到考勤

3.2个人卫生



3.2.1按《工作服管理规定》要求穿标准工作服上岗。

3.2.2女不化浓妆、不涂指甲油；男不留长发。

3.2.3进行操作前按洗手消毒程序洗手消毒。

3.2.4离开餐厅要更换工作服。

3.3领班召开班前会，进行工作评估及安排。

3.4工作前准备

3.4.1查看、确认生产计划。

3.4.2检查设备是否正常。

3.4.3检查原料是否达到《原料验收、使用标准》的要求，发现不合格品及时向领班汇报。

3.5工作过程

3.5.1米饭：

a将大米按生产计划要求的数量放入盛器挑拣，确保无异物。

B将大米淘洗干净，放入蒸盒内，加入一定数量的水浸泡一定时间。c打开蒸车蒸制开关，按“工艺文件”规定的蒸制时间，蒸出成品米饭。

3.5.2馒头：

a根据生产量领取所需数量的面粉。

b按“生产工艺”要求将面粉和水、酵母、泡打粉调出湿面团，制出湿面馒头胚。



c将馒头胚放在蒸车内醒发15—20分钟（据季节调整时间的长短）。d打开蒸车蒸汽开关，按“生产工艺”要求蒸出馒头成品。

3.5.3油条：

a按生产量领取所需面粉、辅料。

b将面粉、水、辅料按“工艺文件”要求调出湿面团。c湿面团醒发一定时间切成小剂。

d电炸锅的温度升制180℃—200℃下剂炸至成品。

3.5.4包子：

a按生产量领取所需面粉、肉、菜及辅料。b按“工艺文件”要求调出包子陷。

c按“工艺文件”要求调出湿面团，并下好包子面剂，按规定产量生产出包胚。

d将包好的包子胚发一定时间，放入蒸车内蒸出成品包子。

4食品限制

4.1霉变的玉米、花生、大米、小麦含有黄曲霉毒素，中毒会导致死亡。

5废物处理

5.1餐厅内有专用的垃圾筒，并配有垃圾袋。

5.2垃圾集中送到隔离的垃圾区，不能有隔夜垃圾。

6结束工作

6.1将设备断电清洁，工器具清洗干净放回固定位置。

6.2按《质量检查标准》打扫工作间卫生。

6.3下班前检查设备、电源、门、窗是否关好。

7餐厅防护

7.1餐厅每日下班后用紫外线灯消毒30分钟。

7.2必要时灭蝇灯一直保持开启。

8严禁事项

8.1个人物品不得存放在餐厅（水杯、饭盒、药品等）。

8.2饰物不得外露。

8.3受伤时，伤口未加包扎，禁止操作食品。

8.4严禁违反操作规定使用机器设备。



第六节、消防安全措施

1、安全管理架构

2、安全管理制度第一条

为了贯彻落实“预防为主，防消结合”的消防工作方针，防范火灾事故的发生，确保企业安全和员工人身安全，促进企业持续健康发展，制定本制度。

第二条

本制度适用于全公司范围内需要设置消防器材和进行消防管理的部门。

消防安全职责

1、公司的消防工作是安全生产的重要组成部分，纳入公司的安全生产体系中进行统筹管理。

2、公司安全检察监督部负责全公司消防工作归口管理，其它部门负责各自分管范围内的消防日常工作。

3、公司总经理为消防安全总负责人，应当履行以下职责：

3、1贯彻执行消防法规，保障单位消防安全符合规定，掌握本单位的消防安全基本情况。

3、2将消防工作与本单位的生产、经营、管理等活动结合起来，统筹安排。

3、3督促各部门筹建消防设施、购置和维护消防器材。



3、4协调专业部门组织防火专项检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大隐患。

3、5组织扑救火灾，调查处理火灾事故。

4、分管安全生产的副总经理为消防管理的第一责任人，具体履行总经理的消防管理职责。

5、各部门经理为本部门的消防安全第一责任人，各部门可以根据需要视实际情况指定本部门消防安全管理员，消防安全管理员对本部门的消防安全责任人负责。消防安全制度。消防安全管理员应当履行以下职责：

5、1组织实施日常消防安全管理工作。

5、2组织实施防火检查和火灾隐患整改工作。

5、3组织实施对本单位消防设施、灭火器材和消防安全标志的保养，确保其完好，安全通道的畅通。

5、4在员工中组织开展消防知识、技能的宣传教育，提高全员消防意识和技能。

5、5确定本部门一旦发生火灾可能影响危及人身和财产安全以及对消防安全有重大影响的部位为火灾重点部位，设置明显的防火标志，实行严格管理。

5、6组织制订部门消防安全管理制度和消防安全操作规程，并检查督促落实。

5、7完成部门消防安全责任人委托的其它消防安全管理工作。



5、8建立健全消防安全档案，包括：

5、8、1建筑物或施工场所、使用或者开始使用前的消防设计审核、消防验收以及消防安全检查的文件、资料。

5、8、2消防安全制度。

5、8、3消防设施、灭火器材情况。

5、8、4义务消防队人员及消防装备情况。

5、8、5有关燃气及燃气生产所使用电气设备的检测(防雷、防静电)等记录。

5、8、6消防安全培训记录。

5、9加强对部门消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通。

5、10消防安全管理员应定期向消防安全责任人报告消防安全情况，及时报告涉及消防安全的重大问题。

第四条岗位防火责任

1、各职能部门负责人是本部门防火第一责任人，对本单位防火工作负责，主要职责：

1、1严格遵守安全规程和各项防火制度，加强对火源、电源、易燃易爆物品的管理。禁止在具有火灾、爆炸的危险因素的区域内使用明火，因特殊原因需进行电、气焊等明火作业时，动火部门和人员应当严格按〈动火管理办法〉审批手续，落实现场责任人，在确认无火灾、爆炸危险，并落实相应消防措施



后方可动火施工。工作完毕要及时切断临时电源，熄灭火源。

1、2发现隐患及其它可能导致火险的不安全因素，要及时采取措施排除，并及时报告本部门消防安全第一责任人或当班调度指挥中心。

1、3各班组负责对存放在本岗位的消防器材进行清洁打扫。

1、4发生火灾(火警)立即进行正确扑救，并立即向调度指挥中心报警。

2、建筑施工和设备安装现场的消防管理责任由施工承包单位负责，我公司安全检查监督部和规划建设管理部行使监督检查权。

第五条防火安全检查

1、安全检查监督部要定期组织相关人员对消防工作进行检查，安排对消防关键时期和重点部位进行经常性的消防检查，发现隐患及时督促整改。

2、各部门、班组要把消防安全检查作为安全检查的重要内容之一，要将消防责任落实到人，发现火险隐患，立即处理，需要领导协调时，要及时上报。

3、安检部、各部门、班组要将防火检查情况作好记录。

4、防火检查的内容：

4、1生产过程中有无违章情况。

4、2用火、用电有无违章情况。

4、3安全出口、疏散通道是否畅通、安全疏散标志、应急照明是否完好。

4、4消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完好。



4、5消防重点部位安全管理情况。

4、6消防安全教育培训情况和员工掌握消防知识情况。

4、7查阅有关安全制度、操作规程、应急预案是否具有合理性和可操作性。

4、8各项防火安全管理规范第六条仓库防火安全管理规范

1、库内物资要分类，要标明物资名称，性质相互抵触或灭火方法相互抵触的物品分库存放。

2、库房内不准设置移动式照明灯，不准使用电炉子、电烙铁等电热器具和家用电器。

3、照明灯垂直下方小于0、5m范围内，不得储存物品。

4、每个仓库应在房门入口处单独安装开关，保管人员离开后断电。

5、库房内严禁烟火，并设有明显标识。

6、非工作人员不经批准，不得进入。第七条易燃易爆物品消防管理规范

1、生产和管理危险物品的人员，应熟悉物品特性，防火措施和灭火方法。

2、储存易燃易爆物品的仓库，耐火等级不得低于二级，有良好的通风散热措施，储存的数量以能满足生产为准。

3、储存的危险物品应按性质分类、专库专放，并设明显的标识，注明品名、性质、灭火方法等，化学性质相抵触的物品不得混存。

4、生产施工区域、贮存易燃易爆物品的厂房内严禁烟火，电器设备开

关、灯具、线路要符合防火要求。工作人员不准穿钉子鞋和化纤衣服，非工作人员严禁入内。

5、严禁用汽油等易燃物擦洗设备机件。

6、对怕晒(如氧气瓶等)物资不得露天存放。

7、搬运和操作危险物品应稳装稳卸，严禁用易产生火花的工具敲击和开封。

第八条安全用电防火管理规范

1、安装和维修电器设备、线路必须由专业电工按电工技术规范进行，非专业电工不准进行电工作业。

2、仓库的电器和线路必须按国家<仓库防火安全管理规则>进行安装。

3、生产岗位、仓库、重点消防区域、严禁私设电热器具

4、严禁使用不符合规范的保险装置(如以铜丝代替保险丝等)。

5、架空高压电力线不准通过建筑物和危险品上方空间。

6、电器设备操作人员必须严格遵守操作规程，不得离岗守，要定时巡检，发现问题及时报告、维修，工作结束后及时断电。

7、燃气生产岗位、仓库的电器线路必须符合防爆要求。

8、电器着火，应首先切断电源再组织灭火，严禁带电灭火。第九条消防培训教育

1、新员工的教育：

1、1新员工进入公司后进行三级安全教育，要把消防作为重点内容之一，学习消防法律法规和基本消防知识，经考核合格方可逐级向下分配工作。

1、2公司消防教育要与安全教育结合进行，公司人力资源部负责组织，安检部具体实施，主要讲解燃气的基本性质，消防要求和基本防范措施、消防器材的基本原理、使用方法、注意事项等。

1、3各部门消防教育，由各部门具体负责，培训本部门的安全技术规程、各类消防器材的分布，熟悉其使用的对象和场所，学会正确的操作。

1、4班组的消防教育，由班组具体负责，根据工种特点，具体介绍所在岗位的安全生产特点、流程、设备材料性质、易燃易爆危险性、重点部位、本岗位消防器材的种类、名称、使用方法、使用范围。

1、5经过三级安全教育的员工，考核合格后方可进入岗位使用。

2、员工调岗后，要进行调岗消防安全教育。

3、特殊工种防火教育制度。

3、1结合年度安全教育，突出消防安全意识和防火安全能力的提高。

3、2特殊工种防火教育要有针对性，要结合技能培训进行。

第十条消防器材管理规范

1、消防器材要放置在通风干燥，便于取用的地方。

2、消防器材要加强日常保养和维护，不得暴晒、雨淋或放在潮湿的场所。腐蚀性强的场所要采取防护隔离等措施，易冻坏的器材冬季要有防冻措施。

3、对消防器材要定期检查，外观锈蚀严重的要送消防维修站进行检修、检验。干粉灭火器(车)、1211灭火器、二氧化碳灭火器每月检查一次，将查出的问题作好记录。干粉结块、气压减少不能备用，要及时外送检修。

4、公司办公区、仓库、站场等消防器材由各部门负责日常管理和保养，消防器材采购部门统一负责定期检验。

5、对防火防爆重点要害部位，要根据实际需要配置防火设施和灭火器材。

6、任何单位和个人不得损坏或擅自挪用、拆除停用消防设施、器材，不得埋压、圈占消防栓，不得占用防火间距，不得堵塞消防通道。

第十一条火灾事故报告调查处理

1、首先发现火灾(火警)的人，应按照程序向上级领导和调度指挥中心及时报警，讲明着火物质、火警规模大小，应急救援预案启动。必要时调度中心要向119报警，寻求消防队增援。报警人员要在确保自身安全的前提下，做到边报警边扑救，将火扑灭在萌芽或起始状态。

2、火灾造成损失规模较大的事故，要保护好现场。经公安消防部门同意后，方能清理现场。

3、调查处理火警、火灾事故，应按事故“四不放过”的原则，查明原因，落实责任，制定防范措施，处理事故责任人。

4、发生火警、火灾事故，应将调查结果和处理意见、损失情况登记备

案，重大火灾事故要按有关规定上报主管部门。

第十二条消防奖惩

1、对下列情况应给予处罚。

1、1对国家消防法规、指示不及时传达，违反防火安全制度，对本部门存在的火险不及时整改，造成火警或火灾后果的，追究有关人员的责任。

1、2违反动火、用火管理制度，在禁火区内动火作业，未按规定办理动火审批手续的按相关规定处罚。

1、3因违反操作规程或安全规程造成火灾，要根据火灾的性质及损失情况，按相关规定处罚。

1、4其它违反消防管理制度的情况。

2、对以下情况要给予奖励。

2、1及时发现、报告火险隐患，隐患得以及时控制，避免火灾事故发生的。

2、2在火灾事故中救人、救物及处理事故过程中表现突出的。

2、3对消防工作提出合理化建议的，得到实施并取得明显效果。

3、检查与考核

3、1本标准所规定的内容执行情况，由安全科负责检查。

3、2本标准按照公司<绩效考核管理制度>、<违纪职工处罚条例>的规定进行考核。



3、安全教育培训

1、新员工的教育：

1、1新员工进入公司后进行三级安全教育，要把消防作为重点内容之一，学习消防法律法规和基本消防知识，经考核合格方可逐级向下分配工作。

1、2公司消防教育要与安全教育结合进行，公司人力资源部负责组织，安检部具体实施，主要讲解燃气的基本性质，消防要求和基本防范措施、消防器材的基本原理、使用方法、注意事项等。

1、3各部门消防教育，由各部门具体负责，培训本部门的安全技术规程、各类消防器材的分布，熟悉其使用的对象和场所，学会正确的操作。

1、4班组的消防教育，由班组具体负责，根据工种特点，具体介绍所在岗位的安全生产特点、流程、设备材料性质、易燃易爆危险性、重点部位、本岗位消防器材的种类、名称、使用方法、使用范围。

1、5经过三级安全教育的员工，考核合格后方可进入岗位试用。

2、员工调岗后，要进行调岗消防安全教育。

3、特殊工种防火教育制度。

3、1结合年度安全教育，突出消防安全意识和防火安全技能的提高。

3、2特殊工种防火教育要有针对性，要结合技能培训进行。第十条消防器材管理规范

1、消防器材要放置在通风干燥，便于取用的地方。

2、消防器材要加强日常保养和维护，不得暴晒、雨淋或放在潮湿的场所。腐蚀性强的场所要采取防护隔离等措施，易冻坏的器材冬季要有防冻措施。

3、对消防器材要定期检查，外观锈蚀严重的要送消防维修站进行检修、检验。干粉灭火器(车)、1211灭火器、二氧化碳灭火器每月检查一次，将查出的问题作好记录。干粉结块、气压减少不能备用，要及时外送检修。

4、公司办公区、仓库、站场等消防器材由各部门负责日常管理和保养，消防器材采购部门统一负责定期检验。

5、对防火防爆重点要害部位，要根据实际需要配置防火设施和灭火器材。

6、任何单位和个人不得损坏或擅自挪用、拆除停用消防设施、器材，不得埋压、圈占消防栓，不得占用防火间距，不得堵塞消防通道。

第十一条火灾事故报告调查处理

1、首先发现火灾(火警)的人，应按照程序向上级领导和调度指挥中心及时报警，讲明着火物质、火警规模大小，应急救援预案启动。必要时调度中心要向119报警，寻求消防队增援。报警人员要在确保自身安全的前提下，做到边报警边扑救，将火扑灭在萌芽或起始状态。

2、火灾造成损失规模较大的事故，要保护好现场。经公安消防部门同意后，方能清理现场。

3、调查处理火警、火灾事故，应按事故“四不放过”的原则，查明原因，

落实责任，制定防范措施，处理事故责任人。

4、发生火警、火灾事故，应将调查结果和处理意见、损失情况登记备案，重大火灾事故要按有关规定上报主管部门。

第十二条消防奖惩

1、对下列情况应给予处罚。

1、1对国家消防法规、指示不及时传达，违反防火安全制度，对本部门存在的火险不及时整改，造成火警或火灾后果的，追究有关人员的责任。

1、2违反动火、用火管理制度，在禁火区内动火作业，未按规定办理动火审批手续的按相关规定处罚。

1、3因违反操作规程或安全规程造成火灾，要根据火灾的性质及损失情况，按相关规定处罚。

1、4其它违反消防管理制度的情况。

2、对以下情况要给予奖励。

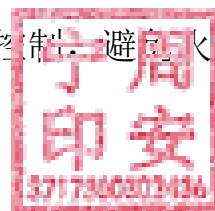
2、1及时发现、报告火险隐患，隐患得以及时控制，避免火灾事故发生的。

2、2在火灾事故中救人、救物及处理事故过程中表现突出的。

2、3对消防工作提出合理化建议的，得到实施并取得明显效果。

3、检查与考核

3、1本标准所规定的内容执行情况，由安全科负责检查。



3、2本标准按照公司<绩效考核管理制度>、<违纪职工处罚条例>的规定进行考核。

4、消防安全检查

为提高各部门检查消除火灾隐患的能力，各部门应当建立一支较为专业的防火巡查、检查队伍、认真组织开展逐级防火检查，严格落实各岗位消防安全责任，及时消除火灾隐患，确保做到“消防安全自检、火灾隐患自除”。

（一）落实逐级防火检查制度，提高检查发现火灾隐患能力。

1、岗位防火自查制度。各部门每名员工都应首先熟悉本岗位的火灾危险性，掌握火灾防措施，每天进行本岗位防火自查。

上班前，员工应当及时检查责任区的电气线路是否完好；电源开关、插座及用电设备是否正常；消防设施器材是否完好齐全；安全出口、疏散通道是否畅通；有无锁闭、堵塞、占用等情况，确认无火灾隐患后再正常工作；上班期间，不得擅自拉接电线或增加用电负荷，禁止违章用火和吸烟；

下班前，要及时切断电源，对现场进行清理并检查，确认无遗留火种后方可离开。

2、防火巡查制度。各部门应建立并严格实施防火巡查制度，各部门消防安全管理人员要带领消防工作归口管理部门定期进行巡视检查。餐厅营业期间，每2小时进行一次防火巡查；停业期间时适时进行巡查。结合实际，各部门还应再上、下班各1小时或客流高峰起增加巡查频次，及时发现并处置火

灾隐患。

(二) 严格落实火灾隐患整改责任制，提高消防火灾隐患的能力。各部门消防安全责任人对火灾隐患整改负总责，消防安全管理人和消防工作归口管理职能部门具体负责落实。

对于发现的火灾隐患，任何员工和部门均应立即改正；对不能当场改装的，发现人应采取相应的火灾预防措施，并向消防工作归口管理部门或消防安全管理人报告，按程序整改并做好记录。消防工作归口管理职能部门或消防安全管理人应当及时研究制定整改方案，确定整改措施、期限、责任人和资金，报经各部门消防安全责任人审批后执行。消防安全管理人及时督办并组织验收，并将验收结果报告消防安全责任人，有关材料归档备查。



5、隐患治理

1、定期召开消防安全会议和消防安全检查

(1) 单位每季度召开防火委员会会议，布置消防工作，学习贯彻落实上级有关消防安全工作会议精神，把消防安全工作贯彻落实到各个部门、每个班组、每位员工，充分调动单位全体员工的积极性，共同做好消防安全工作。



(2) 每半年召开一次消防安全工作培训会。主要对员工进行消防知识的教育宣传，提高消防知识水平，懂得火灾的起因、火险的预防、“一畅两会”、初起火灾的扑救方法、灭火器材的使用方法、火场自救逃生方法等。

(3) 班组、部门利用每月一次的安全生产例会，对班组、部门进行消

防安全教育，每月对消防安全工作进行小结。班组长、安全员利用每周(或每轮班)班组安全活动会对员工进行消防知识教育。

(4) 班组、部门每月四次周检由专人对消防器材及设施进行检查，对不合格的器材及时更换处理。班组、部门负责人及安全员要经常性的对本辖区的消防器材进行检查，发现问题要及时报告领导小组，领导小组要及时派人解决处理。

2、建立完善火灾隐患预防和整治长效机制，提高各单位预防和检查消除火灾隐患的能力，做到“消防安全自查，火灾隐患自除”

(1) 单位要建立落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确本单位的消防安全责任人、消防安全管理人、消防工作归口职能部门，确定专兼职消防管理人员，保证单位消防工作层层有人抓、有人管、有人落实。

(2) 定期或不定期开展单位消防安全专项检查，单位原则上每年不少于4次，并在单位内通报检查情况，年度考评兑现奖惩。各班组、部门应结合本单位的火灾危险源、防火重点部位及消防安全工作实际，制定消防安全五项管理制度，认真履行《消防法》规定的单位消防安全职责，组织消防检查，做好检查记录，做好隐患整改工作。

(3) 按照“谁主管、谁负责”和属地管理原则，各班组、部门行政正职对本班组、部门消防安全工作全面负责，负责签定和落实逐级消防安全责任制，明确各单位、岗位消防安全职责，确定各班组、部门、班组、重点岗位的消



防安全责任人、消防安全管理人、专兼职消防管理人员，明确各自职责。

(4) 单位严格落实消防工程审核、验收等消防行政许可制度及备案制度，从源头上预防火灾隐患产生。

(5) 督促所属班组、部门依法建立落实防火检查巡查制度，落实逐级和岗位防火检查责任（重点班组每日要进行防火巡查、单位至少每季度进行一次防火检查，其他班组至少每月进行一次防火检查）。

6、安全投入

序号	名称	规格型号	备注
1	消防面具面罩	TZL30	按需投入
2	干粉灭火器	2公斤	按需投入
3	灭火器箱	两只装	按需投入
4	灭火毯	MJT1000*1000	按需投入
5	消防服（套）	XL	按需投入
6	应急放置展示柜	1.6*0.9*0.4m	按需投入
7	火灾逃生腰带		按需投入
8	消防斧	8063	按需投入
9	消防水桶	8L	按需投入
10	消防铁揪		按需投入
11	强光手电	LED	按需投入

我公司将会根据餐厅的实际情况设置微型消防站，由培训合格的工作人员

负责，并定期组织消防培训及演练。



大树集团
BIG TREE GROUP

消防宣传栏

消防安全两规定三提示

两规定

- 1、规定消防宣传时间;
- 2、规定消防宣传内容。

三提示

- 1、提示公众所在场所火灾危险性;
- 2、提示公众所在场所安全逃生路线、安全出口的具体位置;
- 3、提示公众所在场所紧急情况如何正确逃生、自救;
- 4、提示公众所在场所内消防器材、灭火器、手电筒等逃生设备器材具体使用位置和使用方法。

四能力

- 1、检查和消除隐患的能力。
- 2、扑救初期火灾的能力。
- 3、引导人员疏散逃生的能力。
- 4、宣传教育、培训的能力。

火灾逃生与自救方法

- 1、尽可能蹲低身体，利用所剩余的氧气逃离火场。
- 2、尽可能向地面逃生，若楼梯已被火封锁，则可利用绳索或被单连接起来，从窗口滑下地面逃生。
- 3、火灾时可沿墙壁走，有楼梯的绝不使用电梯。
- 4、带小孩逃离时，可利用被单将孩子绑在背上或是抱在胸前。
- 5、在主要逃生道上若有许多人拥挤，应另找别的逃生通道。

火警电话：119

119温馨提示

请您在公共聚集场所购物、消费、娱乐时：

- 1、留意该场所疏散通道和安全出口的位置；
- 2、留意灭火器、防护面罩等器材的存放地点和使用方式。

认真执行两规定三提示，请您不要在床上吸烟，遇到火灾不要慌张，如不能马上扑灭，可通知报警。

逃生时可使用简蓆防护面罩或湿毛巾，捂住口鼻，不让有毒气体进入，逃生时不要楼层设有防护面罩，每个房间均有应急手电筒，酒店设置有完整的消防喷淋系统。

感谢您的支持与配合！

灭火三件宝：灭火器使用方法：

- 1、防毒面具
- 2、手电筒
- 3、灭火器

消防栓使用方法

- 1、打开消火栓门，取出消防水枪。
- 2、将消防水枪对准火源。
- 3、将消防水枪对准火源，按下消防水枪上的红色按钮，即可喷水灭火。

警示告知

请您记住



四会：

- 会报警
- 会使用灭火器材
- 会逃生
- 会扑救初起火灾

四懂：

- 懂得火灾危险性
- 懂得预防火灾的措施
- 懂得扑救初起火灾的方法
- 懂得逃生自救的方法

整理到位 责任到位 培训到位 执行到位





第七节、设备设施操作措施

1、电烤箱

(1) 使用前应首先认真检查设备电源线、开关、接地线及电热元器件等有无破损或漏电现象，确认无误后，方可开机使用。

(2) 开机使用时，要有人看管，不得长时间无人监管，以防发生意外。

(3) 如发现有漏电、冒火或其他异常情况时，应立即切断电源，请维修人员检修，待故障排除后方可再次使用。

(4) 使用完毕要及时断电。

(5) 清洁保养时时严禁用水冲刷电器元件。



2、冰箱

(1) 要经常检查冰箱的压缩机、电源线路、开关、接地线及各部位防护罩是否完好无损、齐全、可靠。

(2) 如果有异常声音或现象时，应立即断开电源，并请维修人员检修，等其故障排除后方可投入运行，严禁带故障运行。



(3) 工作人员不得私自卸冰箱上的任何部件。

(4) 遇到停电要及时关闭电源开关，等来电15分钟后方可合闸启动冰箱。

(5) 要经常保持电冰箱的内外清洁卫生，及时除霜除冰。

3、洗碗机

(1) 打开进水阀门将水注到与溢流口相近为止，然后打开蒸汽阀门，

将水温加热到85℃以上，方可进行洗涤工作。（如改用电热形式时，启动加热按钮，将水温加热到85℃以上方可进行洗涤工作。

（2）依次按下配电箱的链排运行开关、风机运行开关、烘干加热开关，待烘干温控仪温度达到60℃以上，启动洗涤运行开关，同时先打开蒸汽换热器进水阀，后寸丁开进汽阀门。适当调节阀门开度，使漂洗水温保持在82℃左右。让机器启动运行（为了防止误操作和故障停车将链排网爪烤坏，本机器只有当链排、风机都启动运行后烘干加热开关才有效）。

（3）将预洗后的餐具倒置（以免餐具内有积水），摆放在洗涤烘干机的输送链排上，注意餐具不要重叠。以补充洗涤过程中溢出的水流。如需洗涤烘干小件餐具，将小件餐具先装在有网孔的筐中进行洗涤。

（4）在工作间隙或结束时，停机须遵守以下顺序：按下烘干停止开关，关上蒸汽总阀门（电热形式时按下水箱加热停止按钮），洗涤停止开关。同时关闭蒸汽换热器进汽和进水阀门。但让链排和风机继续运行，直到烘干温控仪显示温度在60℃以下再按蘑菇头开关，将风机开关扳到关的位置，结束工作（风机须将旋钮开关拨到关的位置，才能停机）。工作时当餐具碰到保险杠时不仅链排停止运行，烘干加热也自动停止，餐具取走后保险杠复位，链排自动启动运行，但烘干加热不会自动恢复，须重新启动烘干加热。工作时按红色蘑菇头按钮可使洗涤烘干机紧急停机，但烘干区的余温可能使烘干区内的餐具因受热过多而损坏（机器在无人值守时一定要关闭总电源开关）。

(5) 操作完毕要及时清洁机器。首先倒掉过滤网上的残渣，然后用清水冲洗机器内部。直到机器内无残渣为止(清洗水箱内液位开关用力要轻，以免损坏此开关)。冲洗后将水放净，将过滤网、排水阀复位。把各观察门打开，晾置一段时间。最后检查一下输送链排及两侧是否有遗漏下来的餐具，如有请取出以防止卡住输送链排。洗涤喷水管每周(最迟半个月)要卸下来清洗，以免残渣堵住喷口影响洗涤效果。传送带要经常检查，必要时调节入口处张紧装置的螺丝，完后一定要拧紧。传送带的链条，每三个月涂少量的润滑油。

(6) 餐具不重叠，均匀斜放在传送带上洗涤，严禁不规则乱放餐具，小件餐具要放在洗涤筐里。

(7) 餐具洗涤前必须粗洗一遍，可减少过滤网及洗涤喷嘴堵塞的机会。

(8) 已干了的牛奶、果汁、淀粉等污垢，要事先放在洗涤槽内浸泡；咖啡及茶锈要适当漂白一段时间，保证鲜餐具洗涤。

(9) 电控箱、水泵电机、链排电机及其他电气设备均禁止用水喷洗。

(10) 运转中不要把手放在传送带上。

(11) 洗涤中餐具因磕碰而破损时应及时清除碎片。

(12) 机器运转中发现异常现象和不正常的震动声响时应及时停机检查。

4、消毒柜

(1) 使用前认真检查电源线路，开关、接地线是否完好，确认完好无



损后，方可投入使用。

(2) 开机前调整好所需的温度及消毒时间，不锈钢餐具一般使用范围(120—160℃) / (30—15分钟)。

(3) 在操作过程中开关门要轻，码放餐具不能用力碰撞，以防电阻丝折断或电源短路伤人。

(4) 餐具放入柜前要洗净且倒尽余水，餐具数量要适量，以免损坏设备。

(5) 消毒柜内要经常清理，保持清洁干净，但不要用水或有腐蚀性的清洁剂清洗。

(6) 使用完毕后，切断电源，防止空运转。



5、燃气设备

5.1 点火使用

(1) 首先点燃点火棒，由点火孔伸进靠近主燃烧器喷头，迅速打开小火气源节门，引燃主燃烧器。



(2) 打开大火气源节门，根据需要调整火力。

(3) 使用完毕，关闭气源节门及鼓风机开关。

(4) 蒸箱、保温箱使用前要检查水箱，水位应保持在水箱2 / 3处，并经常清洗水箱去除污垢。自动加水设备只需关注即可。

5.2 安全检查：每天用专用仪器或肥皂水检查燃气系统设备的接口、开

关等易损部件有无漏气现象，要经常检查点火棒胶管有无老化松动现象，发现问题及时报修，严禁用明火查漏。

5.3燃气灶具长时间不使用，务必关好阀门，停止使用三个月以上应办理停用手续。

5.4突发事件处理

一旦发现漏气或闻到异味，立即关闭阀门，熄灭火源、开门窗换气，严禁重新开启，关闭各类电器并及时向燃气管理部门及招标方进行报告。同时做好产品加工的备选方案。

发生火情后应立即关闭燃气主阀门，同时使用干粉灭火器、灭火毯等消防设施积极扑救及时报警。



6、和面机

(1) 和面机必须由受过培训的专人负责保养与操作。

(2) 使用和面机首先要认真检查机器各部件、电源线路、开关、接地线等是否完好无损，各防护罩是否齐全，并对机器上需注油处加油，进行试运转，无异常现象后方可投入使用。



(3) 和面机严禁超负荷运行，和面量不准超过机器额定量。

(4) 机器运转时，必须盖好盖子，严禁无盖运转；严禁将手臂伸入和面机内；进行出料等项操作时，必须在停机关闭总电源状态下进行。

(5) 遇有机器运转不正常或有异常声响时，应立即停机并切断电源，

请维修人员检修，等其故障排除后，方可投入运行。

(6) 机器运转时，操作者要坚守岗位，不准擅离职守，更不准打闹说笑。

(7) 工作完毕后即停机断开电源，将和面机清理干净，在清理时严禁用水直接冲洗机器。

7、馒头机安全操作规程

- (1) 馒头机必须由受过培训的人员进行操作。
- (2) 开机前应进行设备外观、电源电缆等检查，确认无误后，方可开机。
- (3) 机器周围地面应无打滑现象，防护罩稳固、无松动。
- (4) 开机时不准用手或其他物体伸入机器内及各转动部位。
- (5) 要坚守岗位，机器运转时不准离开机器，并随时注意观察机器运转情况，发现异常应及时停车并断开电源，报请维修人员检修。

(6) 工作完毕应及时拉闸断电，并清除各部位残渣。

8、电饼铛

- (1) 使用前认真检查电源线路、开关、接地线是否完好无损，确认无误后方可投入使用。
- (2) 要保持上下铛体清洁干净，严禁用水冲洗。
- (3) 饼铛不要放置潮湿的地方，要远离电闸盘、电插座。

(4) 使用完毕，除关掉机上开关外，还需断开总电源，以免发生意外。

9、电炸锅

(1) 使用前首先应检查其电源线路、开关及接地线是否完好无损，确认无误后方可投入使用。

(2) 使用时应先将锅擦干净，然后再往锅内注入适量的油，最后再接通电源，以免发生烧毁电热管。

(3) 往锅内注入的油不可过多，以厂家标注油位为准，以防止油溢出、飞溅等。

(4) 厨师要根据所炸食品不同，调节适当的油温，**严禁超温。**

(5) 操作时精神要集中，不可擅离岗位，**严禁在工作时打闹、说笑或做与操作无关的事。**

(6) 工作结束后，要先关闭电源，待锅内油温冷却后，再将锅内油清理干净，在清理电炸锅时**严禁用水冲刷。**

10、打蛋器

(1) 机器要平稳放置，要有可靠的接地线，**保证用电安全。**

(2) 使用前认真检查机器各部件钉，特别是搅拌机底部的螺钉是否锁紧，拌桶内有无异物，确认无误后方可正式使用。

(3) 使用过程中手要远离搅拌器，以免发生意外。

(4) 发生故障或出现异常声响应立即停机，请专业人员检修，故障排

除后可继续使用。

(5) 机器使用完后应清洗擦试干净，勿以酸碱物质接触，以免腐蚀部件。

(6) 注意机器保养。

11、电梯：食梯、升降梯操作规程

(1) 升降梯严禁做人工梯使用。

(2) 食梯使用时严禁超载超重，定期做维护保养。

(3) 货运期间，爱护货梯门、轿箱壁、装饰大理石面板及墙角，严防撞击。

(4) 详细操作请参阅厂家出具的《电梯操作使用说明》

12、排油烟系统、油水分离器操作规程

(1) 排烟罩要每天擦拭，定期清理，接油盒要及时放油。

(2) 油水分离器的滤网每餐清理残渣，隔油箱定期放油，放油时严禁直排下水道。

(3) 油水分离器严禁移动、承重。





食堂安全用电 用气管理措施

食堂用电用气安全已成为公司消防安全工作的重点。为搞好用电、用气的安全管理，措施如下：

一、食堂安全用电、用气管理、内外电源线路、供气管道布局施工、检查、验收、维护均由各单位指定专人负责，统一办理。

二、电源线路在布局设计时，必须充分考虑负荷的需要，使电路有足够的剩余容量，对陈旧老化、超负荷的电源线路，必须有计划地逐步更换。一时难于更换的，必须在确保安全的条件下，采取特别防护措施，否则，必须暂停使用。

三、电源线路必须安装可靠的保险装置，适当增装空开，并正确使用保险丝，确保用电安全。禁止使用铜线和其它非专用金属线替代保险丝。新建的必须安装漏电保护装置。

四、所有电路安装、电器操作人员，都必须是专业人员，非电工作业人员不得接触电源，在操作时必须有可靠的绝缘措施，并按规定严格进行检查，防止触电事故的发生。

五、所有用电用气场所必须执行“人走电关、关气”的规定，人员离开用电场所或电器设备不使用时，要关闭总电源。24小时用电的设备，必须有专人值班，随时掌握用电的安全情况。

六、凡有高电压的场所、电线裸露的地方，应设立醒目的危险警示标志，并采取有效的隔离措施，防止电击事故发生。

七、电器在使用过程中，发生打火、异味、高热、怪声等异常情况时，必须立即停止操作，关闭电源，并及时找电工检查、修理，确认能安全运行时，才能继续使用。

八、安全用电必须坚持定期检查，作好登记，防止线路老化和开关漏电，对存在的隐患要及时整改。

九、食堂用气做饭时应在确保安全的条件下进行操作，操作完毕应及时关闭气阀，煤气罐应是符合国家标准并要按规定定期检修，过期作废的煤气罐应及时报废，不得随意、随地排除罐内残液。

十、食堂内应按规定配置足同购的灭火器材。工作人员要牢记三懂二会。

十一、凡违反上述规定造成自身伤亡由当事人自己承担一切责任和损失，造成他人伤亡和设备、财产损失的，将根据情节和损失程度给予当事人罚款、赔偿，直至移送司法机关追究其刑事责任。

整理到位 责任到位 培训到位 执行到位

第二章、项目管理与质量保证措施

第一节、组织管理

一、项目概况

1、本项目为濮阳县中小学校、幼儿园食堂劳务外包及食堂食材供货商框架协议采购项目。

2、服务期限：签订合同之日起2年

3、服务内容：

①根据相关规定核定学校食堂从业人员聘用的基本待遇，按规定合理配置食堂从业人员，依据濮阳县相关部门规定与派遣员工签订劳动合同，明确劳动关系；

②劳务派遣公司按照相关规定按时支付足额的工资报酬；

③处理人事关系，负责组织学校食堂从业人员的派遣，协调与上级和劳动部门的工作等；

④食堂从业人员由劳务公司按学校规定合理配置，学校负责从业人员的日常管理。由劳务公司疏于管理发生劳动事故或引发劳动争议，或食堂从业人员因个人原因造成学校名誉损害的，学校可先行辞退并按相关规定追究相关人员责任；

二、公司简介

（一）公司简介

山东大树达孚特膳食品有限公司位于山东省菏泽市鲁西新区黄河西路

5509 号，公司成立于 2016 年，公司专业承包工厂、学校、企事业单位食堂，农副产品原材料配送、团餐配送、食堂托管、厨房设计等综合性后勤服务公司。

公司通过为全国各地多家企、事业单位提供服务，让用户享有安全、营养、快捷、实惠等全方位服务。

❖公司的管理理念：以人为本、换位思考！

❖公司的经营理念：就餐人员第一，员工第二，公司第三！

❖公司的宏伟目标：打造中国最安全健康的团膳品牌！

（二）企业经营理念

一、价值准则

公司的愿景：打造中国最安全健康的团膳品牌！

公司的使命：培养餐饮人才，让天下人吃到营养、健康的食物。

公司的信念：只要活着就要把公司餐饮文化进行到底。

公司的宗旨：不仅让师生知道，更重要是让师生尝到。

公司的生存观：品质生命线。

公司的师生观：师生健康第一。

公司的服务观：一切以师生的满意为根本。

公司的产品观：营养、卫生、创新。

公司的处事观：爱心奉献，共创双赢。

公司的作风：认真、快、坚守承诺。

公司的准则：保证完成任务，绝不找借口。



二、服务理念

我司严格遵照以上为价值准则执行，本着“以质量求生存，以信誉求市场，以创新求发展。”的服务理念。

三、服务宗旨

秉承“用心服务，做到最好。”的服务宗旨；

四、服务原则

坚持“就餐人员至上！服务为本！先义后利！质量取胜！”的服务原则；

五、服务定位

做到“三心服务，塑造标杆”，我司通过优质的餐饮服务使师生食堂成为一个窗口，以优质的服务让师生称心，以安全的服务让师生放心，以诚信的服务让师生欢心，营造一个清洁、舒适的就餐环境，以A级食堂的分级量化标准塑造品牌，运用先进规范的管理体系，树立了良好的企业形象，使相互的合作达到“1+1>2”的双赢局面。

六、实现目标的理念

秉承安全、优质、健康、快乐的经营目标，就实现目标理念与措施，我公司从食品营养、品种价格、食品安全管理制度及制度实施方案，根据食堂实际情况及食堂承包经营项目招标文件的要求。我公司不介入与食品无关的项目，一心一意为贵单位的后勤提供保障，为职工的就餐环境提供舒适的空间。食堂要从：食品安全、采购成本、食堂管理、服务保障这几个方面来经营。根据食堂实际情况，我们从理念、目标、思路、设想四个方面概述。

公司参与学校食堂规范管理经营，校职工代表参与，着力打造集健康饮食及文化传播、教育学习、会议报告、社团活动、沟通交流、休闲娱乐等多

种功能于一体的“环境育人、服务育人、文化育人”素质教育新平台的经营理念，充分体现现代后勤工作“为后勤服务、为科研服务、为广大职工服务的”宗旨。严格执行院方服务质量管理制度及监督管理制度的相关规定，在食品、人员、卫生、安全、日常方面加强改进，以提供安全、优质的餐饮为服务宗旨，以提升全院职工满意度为服务目标。

食品：所有原材料的来源，都能溯源，有供应商资料可查，确保无污染，保证符合国家食品卫生安全要求，同时保证品质。

人员：员工一定符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求，我方承担员工工资、福利、社保等费用，员工一定及时交验个人身份证、健康证。

卫生：食堂各种工具、餐具、容器及时清洗，并严格进行消毒。

安全：食堂菜品留样有专人管理，有专用的样品冷藏柜，有记录可查。加强防火、防盗、防爆、防投毒等安全保卫工作，定期检查电源、货源。

日常：在食堂经营期间一定严格执行《食品安全法》及院方有关规定，否则造成的一切后果，我方承担其全部赔偿责任，主动接受院方和国家食品卫生部门的检查和监督。

我公司承诺将严格遵守并根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品安全卫生管理办法》、《食堂与集体用餐卫生管理规定》、《集体用餐卫生监督办法》等规定来规范食堂的供餐工作，利用公司拥有多个项目的优势，建立起强有力的五级金字塔监控体系：

➤所有岗位的操作者必须对自己的主要工作进行自检，每个岗位在本工区的检查表中找到本岗位的自检工作项；

➤操作者的直接上司，要对操作人员的工作进行复检，并协助操作者解决资源与方法上的问题，但其检查频率低于操作者自检；

➤项目经理抽检操作者工作是否到位，但主要是检查操作者直接上司的管理是否到位并协助解决直接上司不能解决的资源与方法问题；

➤公司总部现场抽查项目部各项工作是否到位，单主要是发现和解决项目经理管理能力问题及公司运营系统的问题；

➤无责任的第三方刚性抽检，第三方承担按照公司标准发现问题的责任，不承担解决问题的责任，以确保检查的刚性。以便公司高层能及时准确的发现问题，再根据实际情况评估解决该问题的条件和时机。

秉承“专注、专业、用心、诚心”的理念，积极响应山东省食品安全城市，打造明厨亮灶透明厨房，以务实，高效，持续改进的工作作风，创示范性标杆 A 级食堂。

➤切实保障贵方的饮食需求。综合统计就餐人数、餐饮面积与建筑面积、未来发展等因素合理配置经营规模，提供全面、优质的餐饮服务，满足各层次人员的就餐需求。

➤从软硬件着手建设食堂餐饮文化体验，促进“以人为本”的功能体验感，使之成为“硬件达标、软件一流、三方满意”高标准营养食堂，努力服务好餐饮膳食用餐，保证食堂的服务水平能满足快速发展的要求，为学院的和谐与发展提供有力的后勤支持和保障。

➤在保证饮食安全、卫生和满足不同饮食需求的前提下，努力实现食堂社会、经济效益的双丰收，实现食堂的保值、增值；达成“诚信经营、发展

共赢”的合作目标。

✧保证食品安全，食品检验合格率达到 100%；

✧服务总满意率达到 85%以上；

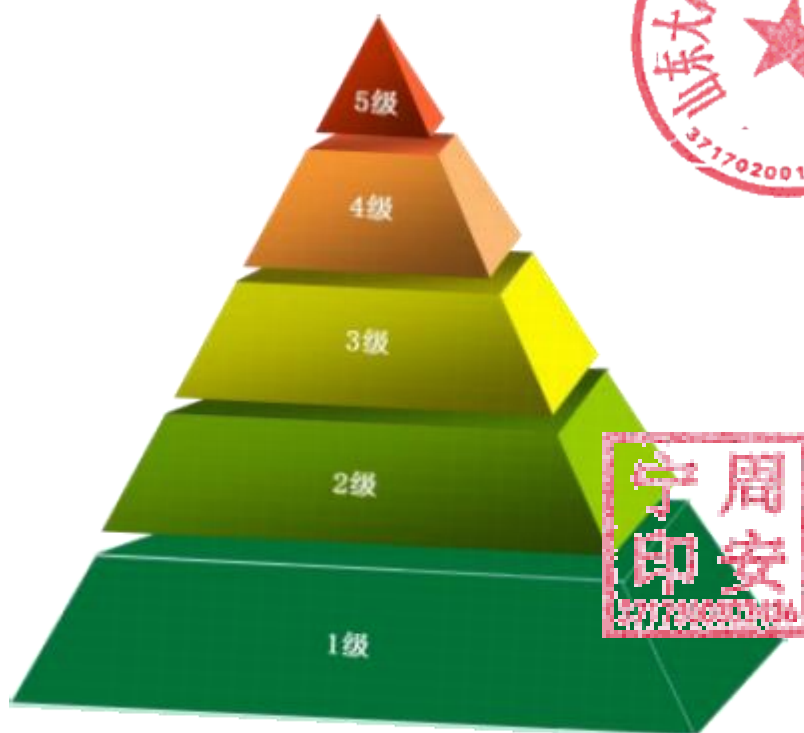
✧卫生监督量化得分在 95 分以；

✧营造怡人的进餐环境。

✧供应可口的饭菜。

✧提供优质的对客服务。

✧分步实施智能化餐饮服务功能，同时利用公司微信公众号网络平台，为广大学生提供个性化、定制化的服务，实现实时营养健康数据管理及推送。



七、企业经营优势

1、资源整合：有效整合人力、物力资源，避免浪费。合理安排员工岗位，减少冗余人员；精确控制食材用量，减少食物浪费。

2、菜品质量方面：公司具备专业厨师团队，拥有经验丰富的厨师，能

根据不同需求提供丰富多样的菜品，满足师生的口味需求。他们熟悉各种烹饪技巧和食材搭配，确保菜品美味可口。

3. 食品安全保障：严格遵守食品安全法规，建立完善的食物安全管理体系统。从食材验收、烹调加工到供应环节，进行全程监控，确保食品卫生安全。

4. 高效服务：经过专业培训的服务人员能够提供快速、周到的服务，提高师生用餐满意度。及时清理餐桌、保持食堂整洁，为师生提供良好的用餐环境。

5. 专家团队支持

➤高级营养师等营养界的专家每年为我司的营养餐工作进行指导和培训，提供科技支持；

➤专业食品安全培训机构常年为我司定向输入专业技术人员，同时为我司进行技术指导、管理培训和内训；

三、公司经营理念与优势

1、质量方针

提高服务水平，满足用餐人员要求及时消化用餐人员意见，力求做到最好，是公司全体员工追求的品质政策及努力的目标。

2、培训机制

2.1 我司专门设立培训中心，有专业团队对新员工进行培训；

2.2 培训内容：8S、ISO 企业文化、企业行为规范、岗位专业知识、营运管理、礼仪服务、卫生炊事安全等；

2.3 对新进员工，首先要接受一个星期的入职培训，考核合格后方可上

岗。

3、在职培训

- 3. 1 执行新任务和引进新设备时，进行所需知识和技术的培训；
- 3. 2 根据员工在工作中出现的问题或不足进行培训；
- 3. 3 定期进行素质提高培训，提高服务水平；
- 3. 4 早会制度：每日早晨 8:00 钟，由饭堂主管主持召开，讨论处理前一天工作中出现的问题或不足，安排当天的工作，并改进以求做得更好。

4、师生观

- 4. 1 专设质量监督小组，定期调查和评比；
- 4. 2 设立投诉专线电话和员工意见箱、意见收集栏，积极接受投诉和监督，及时处理投诉意见和反馈信息；
- 4. 3 每周汇总师生意见，制定改善计划、实施改善措施，以利提升师生满意度，提高公司整体服务水准；
- 4. 4 定期进行问卷调查，开通服务专线电话；
- 4. 5 有专业营养师定期对膳食进行营养分析，采用先进的食品卫生标准，检测仪，保障了各种营养素的均衡。

5、品质及卫生

5. 1 品质

- (1) 品质严格验收与质检制度；
- (2) 各种菜色都由经过严格培训后的专业厨师烹调，保持供餐内容丰富性及菜色品质一致性；
- (3) 严格的质检制度，为师生的利益提供有力保障。



5. 2 卫生

- (1) 厨房工作人员必须持有健康证方可上岗，严格实施各卫生制度；
- (2) 每日所送鱼、肉，等材料都必须经过食品卫生防预站及其相关部门的检验；
- (3) 食堂 8S 点检管理。

6、服务

- 6. 1 完善的培训体系，所有服务人员都是经过专业的培训；
- 6. 2 每一位员工都牢记“师生满意”，是我们服务的目标；
- 6. 3 完善师生服务制度，快速处理师生意见，实现对师生的承诺，用微笑服务。

6.4 我们秉承“天道酬勤、厚德载业”的企业精神，倡导积极、健康的企业文化氛围，全心全力做“良心食堂”，以强烈的企业责任感博取师生和社会的认同。

近几年的专业发展历程，多间食堂的经营规模，我们的专注得到了社会的认可。通过借鉴、吸收别人的优秀之处和自身不断地提炼、总结，我们积累了丰富的食堂经营经验，建立了一套行之有效的管理制度。

“品德好、能吃苦、求上进”是公司的用人理念。公司拥有一大批经验丰富的管理人才，训练有素的员工，有力保证了各项制度和管理标准的执行。

好的制度通过积极的人的有效执行，我们食堂奉献给用餐人员的，是一流质量的产品，能充分满足学生多样化的饮食需求。

公司全体员工始终铭记：“餐饮安全，责任重于泰山。”公司严格的安全卫生管理控制体系，把企业食堂的安全风险降至了最低，有力保障了学生、

家长和学校最切身的利益。

我们运用各种有效的方式与学校师生这个特殊的就餐群体保持良性的交流与沟通，以把握他们的饮食需求和思想动态，从而打消隔膜，促进了食堂与就餐者之间的和谐互动。

一流的管理水平和服务质量，大大提高了食堂的满意度和就餐率，贡献了食堂“三方满意”等社会效益，实现了食堂的保值、增值，提高学校的后勤管理绩效，为学校的和谐与发展提供有力的后勤支持。

市场经济时代，行业优势互补之诚信合作，促进了合作双方的共同发展和互利双赢，推动学校下属各食堂间良性竞争，促进了学校食堂整体管理水平的提升。

四、项目服务理念

❖我们尽一切可能的力量随时准备为贵单位食堂提供餐饮相关需求服务。

我们重视餐饮服务的每个环节，深入餐厅了解情况，及时发现、解决实际问题，确保餐厅工作有条不紊地进行。就进一步加强制度建设、食品卫生、饭菜质量以及饭菜保温等相关事宜提出绝对保障。

❖餐厅以 ISO22000 食品安全管理体系为蓝本，在制定、落实各项管理制度的同时，在以下四个方面加以落实：

(1) 抓好食品卫生确保食品安全

要求管理人员认真学习集体供餐法规性文件，必须做到：

把好食品进货关。进货渠道必须正规，进货手续必须完备，进货退货必须畅通。



把好食品验收关。做到验收程序必须规范，验收方法必须科学，食品留样必须到位。

把好日常检查处理关。认真对待对食品卫生的监督检查并按要求进行整改；认真搞。

好餐厅内部以及经营范围内的环境卫生；认真处理好食品卫生可能会发生的问题；认真落实各项管理制度。

(2) 抓好食品质量，提高总体满意率

饭菜质量的好坏，直接反映了餐厅的总体管理水平。一日三餐的饭菜质量是反映餐厅工作好坏的晴雨表，我们将高度重视。保证每天的食品花色品种搭配，食品营养构成的比例主副食品制作等，使贵单位就餐人群能吃到色、香、味齐全，营养搭配合理的每一餐。

(3) 抓好员工培训提高服务水平

加强对员工进行加工技能、操作技能、服务技能、安全操作、食品卫生等方面的培训，通过技能培训，提高技术水平，通过安全培训，强化自我保护意识，通过岗位证书培训，提高服务水平，通过服务礼仪的培训，改善服务态度，通过职业道德、服务意识、食品安全等方面的业务知识培训，使员工达到上岗的基本要求。

(4) 抓好制度建设树立企业形象

岗位责任制的执行与落实，是我们公司规范化承包餐厅的前提。我们公司 ISO22000 食品安全管理体系为蓝本与企业管理的管理模式相结合，制定出符合贵校餐厅实际情况的岗位责任制、生产安全制度、员工培训制度以及设备操作安全培训操作流程的制度化、规范化，从而树立我们公司的企业



形象，在企业理念、企业制度、企业信誉以及员工素质上达到一个更高的水准。

五、经营成本控制

利润是企业存在的根本和天然的追求。在多年的经营过程中, 我公司积累了丰富的管理经验, 形成了一套科学的质量管理体系。我们以科学管理出效益, 以效益创造师生价值。公司确定了一系列作业标准, 有效地控制成本和费用, 同时获取了合理的利润。

采购环节的成本控制。公司实行集中采购、统一配送, 在采购过程中确定了询价、比价、定价、反调查、公开竞标等控制标准。同时, 标准的采购计划, 是我们做到“零库存”的保障, 杜绝了因原材料过剩而导致的材料变质造成的浪费。

领料环节的成本控制。厨房根据生产需要制定每天的所需原材料实行完善的领用标准, 及时提供财务数据, 杜绝浪费、监守自盗等行为, 有效控制成本。

生产环节成本控制。公司在原材料粗加工、切配、烹饪过程中创造的折损标准, 出净标准、标准菜谱、标准工艺、标准流程, 有效的节约能源、减少浪费, 提高了产品质量。成本控制标准的采用, 厨房出品标准的标准成本可以清楚、直接反映出来, 为食堂管理提供了准确数据, 保障了利润的均衡实现。

经营费用的控制是保障利润的来源。食堂低值易耗品专人领专人用, 定人定时管理, 节约有奖, 浪费自负其责。

六、经营目标

总体经营目标：三方满意（师生满意、学校满意、社会满意）

切实保障贵校的饮食需求。综合学校现有师生人数、食堂数量和建筑面积、未来发展等因素合理配置经营规模，提供全面、优质的餐饮服务，满足各层次师生的就餐需求。基本配餐标准能保障最低需求。

从软硬件着手建设食堂，促进食堂的就餐休息功能，使之成为“硬件达标、软件一流、三方满意”高标准学校样板食堂，使之服务好师生生活和学校教学工作，保证食堂的服务水平能满足学校快速发展的要求，为学校的和谐与发展提供有力的后勤支持和保障。

在保证饮食安全、卫生和满足师生不同饮食需求的前提下，以科学、高效的管理力创优异的经营业绩，以实际行动回报学校的支持与信任；努力实现食堂社会、经济效益的双丰收，实现食堂的保值、增值；倾力打造“公司餐饮”领跑学校餐饮的高端品牌形象，达成互利、发展、共赢的合作目标。

“择公司餐饮，享受安全、诚信服务”。

七、经营服务方案

高效的管理安全的环境贴心的服务和谐的文化高标准食堂是学校文明建设与后勤服务的窗口，食堂档次的提升，适应了社会的发展，满足了广大师生不断提高的饮食需求，有利于学校餐饮服务的满意率，促进学校的发展与稳定。

贵校作为重点学校，其教学水平之高自不必待言，是故其食堂管理也必须达到与之相同的高度。食堂要有“市场意识”、“企业意识”、“品牌意

识”，方能领先企业发展的潮流。

功能—价格分档、回味兼顾；品种丰富，营养均衡，科学饮食学校师生来自不同地域、不同文化背景和经济水平的家庭，饮食需求差别较大，全面、优质的餐饮服务是学校开展生产、科研工作的有力保障。

学校食堂不仅是师生就餐场所，更是休息之地，融洽的就餐环境，实现了食堂与就餐者之间的和谐互动；良好的食堂文化，能起到潜移默化的教化作用，有利于提高学生的综合素养。

功能分区：

大众快餐+特色风味+固定套餐等项目

供餐模式

采用自选快餐（中低价）+精美小炒（中高价）+特色风味小吃的模式。

（解释—自选快餐：为一般菜肴，以品种多、丰富，更换快为特色，现炒现卖，确保饭菜的热度，俗话说一热抵三鲜，这样充分保证了饭菜的口感。精美小炒：为小炒烹制，菜肴以精品菜肴为主导。特色风味：一般供应广东扒饭、盖浇饭、碟头饭，笼蒸饭、奶茶水吧、点炒、桂林米粉、沙县小吃、兰州拉面、西式点心、中式点心、麻辣烫等，名点小吃为主。根据贵校师生构成调查后，进行合理设置，多个特色风味窗口。

针对贵学校食堂现状,我们建议采用自选餐进行运作：以保障学生最低需求，不限最低消费。

公司一直执行着“现炒现卖美食城”的方针，保证菜品的热度、味道和质量。把大众食堂当成美食城的标准去做。



自选模式的好处：

符合人性化管理，自主选择，以自愿为原则，丰俭由人。

选择余地大，满意度高。自选餐有不同档次，不同价格的菜肴，就餐者可根据自己的口味、喜好、经济能力选择适合自己的菜肴，大大提升了师生就餐的满意度。

就餐科学化，菜品数量的增多，选择余地加大。以及我公司的科学安排配比，使得营养搭配更加科学合理。

炒作灵活，适应性强。

菜的特色

根据贵校师生的籍贯分布。我公司将配置擅长某菜系以及素菜的厨师队伍。来满足学校师生的口味，并不断地开发和创新菜的品种，以保证品种的多样化，从而满足不同口味的师生。我公司提供的菜式总数在100种以上。从而保证了每一天中晚餐以及夜宵菜式的品种更换率。荤菜的更换率为50%。花荤为60%，素菜为40%。

菜式最大的特点是现炒、现卖。从而保证了蔬菜本身的香味。以销定产保证每餐的新鲜。也最大限度地保留了菜本身的营养特色。我们公司最大特色就是做到现炒现卖，决不预先炒好，只在销售过程中边炒边卖，俗话说“一热抵三鲜”，特别在冬季最为明显。

第二节、项目进度安排

一、项目启动与规划（第1周）

1. 项目启动会议：组织校方管理层、承包团队核心成员及相关部门负责人召开项目启动大会，明确项目目标、范围、预期成果及各方职责，确定项目执行时间表和关键里程碑。

2. 需求分析：与校方深入沟通，收集师生对食堂现有服务的满意度调查结果、菜品偏好、用餐习惯等信息，确保服务改进方案贴近师生实际需求。

3. 项目计划书编制：基于需求分析结果，制定详细的项目计划书，包括但不限于项目背景、目标、各阶段任务、资源配置、风险评估及应对措施等。

二、食堂现状评估（第2周）

1. 实地考察：对食堂现有设施、环境卫生、操作流程等进行全面考察，记录现状与潜在问题。

2. 服务质量评估：通过问卷调查、访谈等方式，收集师生对食堂菜品质量、服务态度、环境舒适度等方面的反馈。

3. 数据整理与分析：汇总实地考察和反馈数据，分析食堂运营的优缺点，为后续改进提供依据。

三、菜单设计与调整（第3周）

1. 菜品创新设计：结合师生口味偏好、营养学原则及季节性食材，设计新颖、健康、多样化的菜品。

2. 成本控制：在保证菜品质量的前提下，合理搭配食材，优化成本结构，确保菜品价格合理。

3. 试菜会：邀请部分师生参与试菜，收集反馈意见，对菜品进行必要的调整优化。

四、食材供应链构建（第4周）

1. 供应商筛选：基于食材质量、价格、供货稳定性等因素，严格筛选合格的食材供应商。

供应商的筛选服从学校的安排。

五、厨房设备改造升级（第5周）

1. 设备评估：对现有厨房设备进行详细评估，确定哪些设备需要维修、哪些需要更换或升级。

2. 改造方案设计：根据厨房实际情况和服务需求，设计合理的改造升级方案，包括但不限于炉灶、排风系统、储藏设备等。

3. 施工与验收：组织专业施工队伍进行施工，并在改造完成后进行验收，确保设备性能满足要求。

六、人员招聘与培训（第6周）

1. 人员需求确定：根据食堂运营规模和服务标准，确定所需人员岗位及数量，如有需要，进行补充。

2. 招聘选拔：通过多种渠道发布招聘信息，进行面试选拔，确保员工素质和能力符合岗位要求。

3. 岗前培训：组织新员工进行食品安全、操作规范、服务态度等方面的培训，提高团队整体素质。

七、食品安全体系建立（第7周）

1. 体系规划：根据国家相关法律法规和行业标准，规划食堂食品安全

管理体系。

2. 制度建立：制定并完善食品采购、储存、加工、销售等各个环节的管理制度和操作规程。

3. 员工培训：针对食品安全体系内容进行专项培训，增强员工的安全意识和操作规范性。

八、试运营与反馈调整（第8周）

1. 试运营准备：确保所有准备工作就绪后，宣布食堂进入试运营阶段。

2. 监控与评估：通过现场观察、问卷调查、投诉反馈等方式，持续监控试运营期间的服务质量和食品安全状况。

3. 反馈调整：根据收集到的反馈意见，及时对菜品、服务、管理等方面进行必要的调整优化，确保食堂运营效果达到预期目标。

4. 总结与汇报：试运营结束后，撰写项目总结报告，向校方汇报项目成果及改进建议，为后续正式运营奠定基础。



第三节、实施策略

一、运营战略：积极实施“坚持一个根本,突出两个重点,实现四个进步”的战略思想,全力将食堂打造成安全环保、服务优质、制度健全、创新和谐的精品风味餐厅。

1、坚持一个根本。安全是食堂工作的重中之重,我们将时刻牢记“安全为本”,将食品卫生安全和消防安全放在一切工作的首要位置。

2、突出两个重点。① 坚持以优质菜品为核心、以差异化的地方风味为主体,结合贵校实际情况,开发适合师生口味的高、中、低档伙食产品;② 坚持以贴心服务为宗旨,从管理上加强、制度上规范、培训上巩固,激发全体员工爱岗敬业精神,在工作中勤劳肯干、精益求精,为师生提供优质、贴心的服务。

3、实现四个进步。针对食堂此前的经营情况制定全新方案,力争实现:
① 格局布置上有所进步;② 管理方法上有所进步;③ 菜品开发上有所进步;
④ 服务品质上有所进步。

二、工作方针:

安全环保,服务优质,制度健全,创新和谐。以公司多年高校餐饮经营管理经验为基础,配合贵校文化特色和历史传统,形成别具特色的餐饮文化。

1、安全环保。① 严格按《食品卫生法》标准来进行食品安全管理 ;
② 做好消防安全保障工作,时刻警惕、加强巡查,有效杜绝隐患;③ 加强

人员、环境安全防范,确保师生人身和财产安全;④ 增强环保意识,从食堂的装修材料、设备设施到餐具的选用上,都尽量使用环保材料,全方位保证师生就餐环境安全。

2、服务优良。就餐师生为中心,高效快捷地满足师生的正当需求,提供令师生满意的高品质服务。① 相互尊重和理解,经常收集师生对于食堂各方面工作的意见和建议,了解师生需求,并迅速做出反应;② 不断提高服务标准和水平,在食堂经营管理中,每个环节都做到精益求精,提供规范化、标准化、人性化的服务;③ 充分尊重贵校文化传统和实际情况,结合节日、节气、民俗,有针对性地提供有价值的附加服务。

3、制度健全。① 制度完备和精细化。全面覆盖食堂经营管理的各个环节(安全,卫生,人员管理,食品采购、加工、售卖等),做到事事有法可依,处处有章可循。② 制度兼顾稳定性和灵活性,在保证食堂员工队伍及食堂日常工作流的稳定的同时,随时根据实际情况的需要作出调整。③ 强化制度的执行力各部门各岗职权分明、责任到人,确保食堂的高效、合理运营。

4、发展和谐。坚持“以人为本”的管理理念,妥善处理好内外部的各种关系。① 处理好食堂发展与员工利益的关系,保障员工的各项基本权利,做到奖罚分明。② 组织开展丰富多样的业余文体活动,丰富员工的业余生活。③ 自觉融入学校的整体管理,配合学校各项工作的开展,鼓励员工积

极参与学校组织的各项职工活动。

5、不断创新。① 在菜品的创新上，需不断“走出去，引进来”，时刻保持菜品新鲜度；② 把握时代潮流，发掘学生兴趣，不断提供形式新颖、贴合师生实际需求的服务。

本着学生至上、服务第一、优化质量、保证安全的原则，搞好学校食堂各方面工作，从包装设计、制度建设、人员管理、安全保障等各方面入手，着力打造卫生、安全、和谐的一流食堂，让学生满意，让学校放心，让社会称心。

三、实施策略

1、经营理念、目标与措施

(1) 科学管理，营养搭配、安全操作、卫生保障；

(2) 公司的经营理念是创新、诚信、感恩；

创新是对产品创新，工作方法创新

诚信是对师生诚信，对身边所有的人诚信

感恩：感恩是感谢甲方给我们的工作平台，把学生当亲人，把老师当朋友。

(3) 关注细节，提供个性化服务，众口难调调众口。

(4) 做到品种繁多，质优价廉、薄利多销、让师生切实得到实惠，力争饭菜品种多样化，特色化。饭菜营养搭配，满足不同群体的消费水平和消费



习惯。

(5) 餐厅服务水平达到师生满意度85%;食品卫生事故率为0, 公司质检卫生合格频次每月不低于2次, 员工重大事故为0, 员工食品卫生, 安全生产, 文明服务培训率100%, 员工健康体检率100%。

(6) 智慧餐厅与明厨亮灶建设, 互联网时代, 公司按照开放、参与、平等、共享、的互联网精神, 着力打造智慧餐厅和阳光厨房;餐厅后厨安装智能摄像头、实现即时信号传输, 确保就餐师生可以在餐厅、学校管理人员可以通过远程终端(电脑或手机)即时查看后厨运行情况;

(7) 食品卫生安全方面。多功能餐厅在满足师生“吃得饱、吃得好”的基础上, 对食堂的功能和文化建设进行了“吃的安全, 吃的健康”的深层次拓展。推行“明厨亮灶”项目建设, 真正实现监管、实现厨房监管的透明化、社会化、网络化, 促进食堂员工更加自觉、自律, 促进了食堂员工规范操作流程、提高食品安全质量, 推动多功能食堂诚信体系建设,

(8) 服务质量方面、我们将对员工进行经常化、有针对性的培训, 培训内容涉及服务礼仪、规范用语、仪容仪表、心理学等。并采取老员工带新员工的方式, 提高员工的服务意识和服务水平;同时, 通过严格的奖惩制度保证员工的服务质量。

(9) 餐饮文化方面, 面对学生的生活内容越来越丰富、社交活动越来越广泛的需求, 食堂就餐仅仅是其诸多功能之一, 食堂即是师生就餐的场所,

也应具备为师生提供精神食粮的功能。我公司所打造的多功能文化食堂不紧是美食场所、更是校园重要的信息中心、交流中心、文化中心及学生活动中心。我们将充分发挥餐厅的服务育人功能，对餐厅环境进行改造，使餐厅充满文化气息，通过名人名言标语、黑板报餐厅电视等让广大师生在就餐过程中感受轻松和快乐，接受人生观、价值观以及优秀传统文化等方面的教育；同时，我们还将发挥餐厅的空间优势，与校团委、学生会、等部门合作开展各种文化娱乐活动，丰富师生的业余生活。

(10) 劳动关系方面。我公司长期重视劳动法律、法规问题，公司员工经培训正式上岗后按照国家及地方劳动法律、法规签订劳动合同，并按照规定为员工办理相关社会保险。

(11) 餐厅环境改善方面、我公司将对就餐大厅环境美化、售饭窗口进行装饰；增加投影仪，利用周末空闲时间为师生播放经典影片；为广大师生创造一个安全、舒适卫生优雅的就餐环境和学习生活环境。



第四节、质量管理措施

(一)、库房保管卫生要求及库管员岗位职责

1、贯彻执行国家《食品卫生法》，遵守学校规章，服从公司管理，爱岗敬业。

2、熟悉库存各物资名称、产地、规格、性能，懂得其保管知识。库存物资每样都要有明显标识。并做到分类存放、堆码有序、隔墙离地(10cm以上)保管。

3、凡入库物资必须经质检员检验，准确验秤(按实数、金额入库)，并当面与采购人员办结清楚一切手续。所采入物资必须逐一填写出库单，经采购人员和质检(证明人)签字认可。出库物资(材料)须照经批签的领料单发货，并逐项填写出库单。做到发货准确、随要随发。

4、搞好库房保洁，做到壁无蛛网、地无尘渣，物品无霉变、无虫蛀、无鼠迹、无蟑螂、无丢失、无损坏。不得在食品库内存放有毒有害物品(如杀虫剂、洗涤剂)及个人生活用品等。同时做好防火、防盗工作。

5、定期清仓查库，准确掌握库存情况，应遵循“先进先出”原则，并随时与食堂、学校和采购人员保持联系，为采购货物提供可靠信息，做到所存物资无积压、不缺货、不脱销。

6、准确填报物资日报表，做到进出物资和库存物资品种、数量、单价、总额相符无误，并逐日填写好物资动态表。

(二)、粗加工(切配)卫生安全要求及厨工岗位职责

1、贯彻执行国家《食品卫生法》，遵守学校规章，服从公司管理，爱岗敬业。

2、加工前认真检查待加工食品(蔬菜)质量，发现有腐-败变质迹象或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

3、加工时令蔬菜时应剔净黄脚边叶虫口菜，选尽杂质和泥沙，特别注意拣选隐藏在卷叶菜中的菜青虫和挑尽土豆芽眼(禁用萌芽土豆)。

4、各种食品原料在使用前应洗净。动物性食品、植物性食品应分池清洗;水产品宜在专用水池清洗;禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时消毒处理;土豆类食品应边加工边浸泡。

5、易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。

6、切配好的半成品应避免污染，要与原料分开存放，并根据性质分类放存。

7、切配好的食品应按照加工操作规程，在规定时间内使用。

8、已盛装食品的容器不得直接置于地上，以防止食品污染。

9、肉类与蔬菜类和生熟食品的加工刀具、桌台及容器应分开使用，分类放存，并有明显标识。

10、随时打扫工作场地卫生，清除菜渣废物，及时洗刷餐厨用具，并按

规定进行消毒处理。妥善保管厨炊用具，不得人为损坏或丢失。

(三)、烹调加工卫生安全要求及厨师岗位职责

1、贯彻执行国家《食品卫生法》，遵守学校规章，服从中心管理，爱岗敬业。

2、根据每餐“菜谱”指导厨工进行菜蔬切配并主厨烹饪，科学配菜，营养搭配，合理使用佐辅料，保证各种菜品色、香、味、形俱佳。

3、烹饪前应认真检查待烹调菜品(包括辅料及食盐)，发现有腐-败变质、杂质拣选不净、泥沙淘洗不净或其他感官异常的，不得进行烹饪加工和使用。

4、需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，食品中心温度应高于70℃。特别注意土豆、豆浆要烧熟煮透。再加热食品中心温度不得低于70℃。不得将回收后的食品(包括辅料)经烹调加工后再出售。烹调时不得用炒菜汤勺尝味，经尝味后的余汤不得再倒回锅内。

5、严格生熟菜墩分开、生熟刀具分开、生熟容器分开、生熟桌案分开。洗清消毒后的餐用具应贮存在专用保洁柜内备用，不得重复使用一次性餐炊具，加工后的成品应与半成品和原料分开放置。刚出锅的青色菜不能加用密闭盖。

6、需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

7、不断创新，努力开发新菜品。无条件禁止制售凉菜。

8、恰当掌握和衔接菜品烹饪时间与开饭时间，不得延误师生按时开饭。

9、正确测算用餐人数和掌握菜品烹饪数量，做好备用菜预储，要保证每个用餐学生每餐都能吃到饭菜，杜绝浪费。

10、冬季冷天，要保证学生吃上热饭热菜。

(四)、饭菜售卖卫生安全要求及员工岗位职责

1、全体员工(含厨师、厨工和管理人员)在每餐开饭时都应参加饭菜售卖。并实行四定亮牌售饭制(即定窗口、定人员、定菜品、定责任)。

2、凡烹调好的饭菜应预存配菜间，需加盖的菜必须加盖防蝇、防尘(或保温)。

3、售卖前10分钟将饭菜按“菜牌”端放到对应窗口，以保证学生按时开饭。力争做到在20分钟内售完饭菜。

4、饭菜端送到售饭区后，应指定专人看守，严防人为制造食品安全问题。严禁非食堂人员进入售饭区。

5、坚持每餐试尝留样制度，由班组安全员专人负责进行饭菜样品抽取，每样菜抽取样品不得少于100克，并专柜保存48小时，以备查验。每餐在学生开饭前半小时由办公室管理人员对各种饭菜进行试尝，确认饭菜无问题时再售与学生食用。

6、售卖饭菜的员工，要戴用消毒口罩。售卖面点类食品时，必须使用食品夹或一次性手套。

7、开始售饭前，要认真检查和核对消费机显示的饭菜价格是否正确。

若人为大意造成的损失应承担赔偿责任。

8、准确掌握每份饭菜的数量标准，做到质价量基本相符，不得故意多打或少打。严禁打人情饭菜。在本校读书的员工子女就餐时，其员工应尽量回避直接给子女打取饭菜。

9、售完饭菜后要立即打扫售饭区卫生。并关好防蝇门窗。

(五)、机械设备操作规范

A、绞切肉机操作规范

1、绞切肉机操作程序。

1) 检查电源开关是否关闭。

2) 清洗绞切肉机。

3) 准确无误地安装好刀片(丝或片)，拧紧螺杆。

4) 接通电源开机。

5) 将所需切好的肉少量逐渐地送入绞切肉机。

6) 完成后，关闭电源。

2、注意事项：

1) 操作中有漏电和卡机时，立即关闭电源，处理好再用。

2) 卡机时严禁开通电源将卡住的肉用手去拔。

3) 用水冲洗时要注意水不要淋湿电机，以免电机烧坏。

3、清洁保养：



- 1) 清洁切肉机时要用温水加少许洗涤剂进行清洁。
- 2) 刀片清洗无肉渍，无泡沫，无异味。
- 3) 每日检查并将检查状况记录于《设备日常保养点检表》。

B、和面机操作规范

1、操作程序：

- 1) 检查电源线路和开关是否正常。
- 2) 检查斗内的螺旋杆有无松落。
- 3) 确认正常后，在斗内加上适当的面粉，配料，水。
- 4) 启动开关进行操作。
- 5) 完成后，切断电源，待机完全静止时再捞起面料。



2、注意事项：

- 1) 操作中斗内面料不能太多，以免负荷大造成打断搅杆，烧坏电机。
- 2) 出现异常情况，立即切断电源，并及时报告主管处理。
- 3) 机器运转时严禁用手伸入斗内拿面料和清洁。



3、清洁保养：

- 1) 将和面机内外面渣清洗干净。
- 2) 加入清水和少量的洗洁剂用抹布或钢丝球清洁。
- 3) 斗内无面渍，无积水杂物，机器周围干净。
- 4) 每日对机详细检查，并将检查状况记录于《设备日常点检表》。

C、压面机操作规范

1、操作程序：

1) 首先检查电源是否关闭。

2) 待确认电源处于关闭状态后，再检查压面机是否正常，并按需要调节压面机滚筒间隙。

3) 然后开启电源，压面机开始运行。

4) 运转正常后，在压面机下料斗上撒少许干粉。

5) 一手在上面将调好的面料慢慢送往压面斗，一手在下面接压出的面料。

2、注意事项：

1) 慎防漏电，如有漏电、跳闸现象必须立即关闭电源，并及时报告办公室予以处理。

2) 操作中要注意送面与接面过程中手与机器的距离，慎防压伤手。任何情况下都不能用手直接将面料往滚筒处推送！

3) 操作时请系好长发和衣襟，以防止衣服和头发卷入机器齿轮或皮带。

4) 注意防止压好的面料掉落地上，必须放接收盘接收面料。

3、清洁：

1) 保持设备清洁。

2) 机器工作完待机静止时，用温水加洗涤剂用抹布清洁。



3)再用清水清洁，然后用干抹布擦干水渍。

4、保养：

1)每日对设备、线路作点检。

2)并在《设备日常保养点检表》作好记录。

3)定时定期对设备进行检查，清洁，维修。

D、土豆脱皮机操作规范

1、操作程序。

1)检查电源开关是否关闭。

2)检查土豆脱皮桶有无松动并拧紧螺杆，关闭出料口并插好插销。

3)接通水源，防止水漏入(或溅入)电机。

4)将所需脱皮的土豆适量地、分批倒入脱皮机桶箱内。

5)接通电源开机运转约10秒以上，致土豆表皮脱落为止，勿将土豆表层肉质脱伤。同时，边运转边往桶箱内放送清洁水。

6)脱好后，关闭电源。

7)打开出料口，并用筐具接好放料。

8)再启动电源，让桶内土豆旋出并流入接料筐内。

9)关闭电源，再倒入一定量需脱皮的土豆。

10)本批量土豆脱皮完后，立即清洗机器。

2、注意事项：



1) 操作中发现有漏电现象时，立即关闭电源，处理好再用。

2) 严禁在机器运转时用手去拔拉机器和触碰出料口。

3) 用水冲洗时要注意水不要淋湿电机，以免电机烧坏。

3、清洁保养：

1) 清洗时做到机器内外干净，无污渍，无泡沫，无残渣。地面、墙壁无污物。

2) 每日检查并将检查状况记录于〈〈设备日常保养点检表〉〉。

E、豆浆机操作规范

1、操作程序。

1) 检查电源开关是否关闭。

2) 清洗豆浆机。

3) 准确地安装好磨盘、滤网、料斗，拧紧螺杆和锁扣。

4) 接通电源开机。

5) 将所浸泡好的豆料少量逐渐地送入豆浆机料斗中。

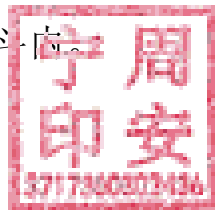
6) 用清洁桶(盆)盛接好豆浆。

7) 完成后，关闭电源。

8) 及时清洗机器。

2、注意事项：

1) 操作中发现有漏电和异响时，立即关闭电源，处理好再用。



2) 运转时严禁用手去拔弄和推送豆料。

3) 用水冲洗时要注意水不要淋湿电机，以免电机烧坏。

3、清洁保养：

1) 清洁豆浆机时要用清水反复进行冲洗，机内不要存留豆渣。

2) 滤网清洗无渣渍，无浆沫，无异味。

3) 每日检查并将检查状况记录于〈〈设备日常保养点检表〉〉。

F、切菜机操作规范

1、操作程序

1) 检查电源开关是否关闭，线路有无漏电。

2) 清洁切菜机

3) 准确无误地安装好不同开状的刀片(丝或片)，拧紧螺

4) 接通电源开机操作。

5) 完成后关闭电源。

6) 清洁机器。

2、注意事项

1) 如有漏电和机器出现异常情况，要立即切断电源。停止操作，并及时报告主管处理。

2) 往切菜机内送蔬菜时，要注意手与切菜机刀片的距离，慎防割伤。

3、清洁与保养



- 1)用清水除去切菜机内，器具的蔬菜残渣。
- 2)用清水加洗涤剂清洁。
- 3)用清水冲洗至无渣，无泡沫。
- 4)每日对切菜机详细检查，并将检查状况记录于《设备日常保养点检表》。

G、蒸饭柜操作规范

1、操作程序

- 1)检查蒸饭柜抽风机电源开关是否正常，正常后启动抽风机。
- 2)检查蒸饭柜水箱里的水量，确认是否够水。
- 3)在完全正常下点火起炉。
- 4)放好米，加好适当的水按序摆放好饭盘。
- 5)关闭好蒸饭柜门。
- 6)蒸饭中途要随时检查水量，火(热)力度。
- 7)蒸饭时达90分钟至120分钟后打开柜门检查米饭。
- 8)确认米饭已熟，关闭火(气、电)源和风机电源。
- 9)起米饭时待蒸柜内蒸汽温度降低再取米饭。

2、注意事项：

- 1)蒸饭时火力度要达到标准，火苗为蓝色，无黑烟。
- 2)确保水箱水量，慎防烧坏蒸锅。



3) 开柜起饭时要注意柜内蒸汽，慎防伤手。

3、清洁保养：

1) 先用清水将柜内外的残饭粒清洗掉。

2) 用少许的清洁剂加入清水里用抹布将内外清洁。

3) 再用清水冲干净，抹布擦干，关闭柜门。

4) 每日对蒸饭柜系统检查，记录于《设备日常保养点检表》。

H、冰柜操作规范

1、操作程序：

1) 检查电源开关是否正常。

2) 确认正常启动开关使用。

3) 将所需冷冻物品整齐地放在柜内架上。要做到生、熟分开存放。

4) 关好柜门，冰柜运行自动控温。

2、注意事项：

1) 冰柜清洁时不能用刀或铁撬等去除积水。

2) 不能用热水进行冲洗。

3) 如有异常情况，立即关闭电源搬出柜内物品，并及时报告主管，待维修。

3、清洁保养：

1) 清洁冰柜时，关闭电源待积水溶化后，用少量的水冲洗。



2) 用干净抹布擦干柜内。

3) 冰柜内外无杂物、油渍，要干净清爽。

4) 柜内物品不能存放三天以上。

5) 每日检查，将检查状况记录于《设备日常保养点检表》。

J、炉灶操作规范

1、操作程序：

1) 使用前要仔细检查电源设施及炉灶系统，确认正常情况。

2) 先开总气阀开关，再开鼓风机，后再微开炉灶气、油源开关同时点火。

3) 慢慢开启炉灶鼓风机开关并调至合适风量。

2、注意事项：

1) 点火前检查炉膛内有无煤气，有煤气时不能点火。

2) 检查气是否有无漏气，开关是否正常，如有异常立即报告主管，并及时修理或更换。

3) 炉灶使用中现场必须有人看管，严禁无人看管使用。

4) 使用完炉灶时必须先关气阀，再关闭鼓风机电源开关，最后切断总气源开关。

5) 如果发生异常情况，立即做好灭火防备工作，并报告主管。

3、清洁保养：

1) 炉灶系统要随时清洁，保持干净。



2) 炉灶底部无垃圾，无油渍。

3) 油烟过滤网，烟罩接油槽每餐后必须抹掉网上的油星。

4) 每日检查，并将状况记录于《设备日常保养点检表》。

K、抽油烟机操作规范

1、操作程序

1) 检查电源线路，开关是否正常。

2) 确认正常后再启用。

3) 炉灶使用完成后三分钟即关闭抽油烟机。

2、注意事项

1) 出现漏电、机器有异常状况时，立即关闭电源，停止使用，并及时报告主管处理。

2) 离开前须对抽油烟机电源开关详细检查，确认关闭后才能离开。

3、清洁保养

1) 每日将抽油烟机罩、抽气扇，滤油器均用清水加洗涤剂清洁，除去油污。

2) 每周对管道清洁一次。

3) 每日检查抽油烟机的状态，并将检查情况，记录于《设备日常保养点检表》。

L、洗碗操作规范



1、操作程序：

- 1)将餐具碗、碟、勺子内外的残余饭菜用清水除去。
- 2)将餐具按要求放置有温水的盘中，根据数量加入洗涤剂清洗。
- 3)将清洗后餐具最起码要经过两次以上清水中浸泡冲洗，逐个捞起沥干水，标准：无杂物，无泡沫。

2、注意事项：

- 1)清洗餐具时，餐具的内外应洗净，并对内外缝隙加强检查，防止缝隙藏垢。
- 2)使用浓缩清洁剂时，应先将浓缩清洁剂用清水稀释至合适的比例。
- 3)消毒餐具时应按《消毒操作规范》要求进行。



3、清洁保养：

- 1)清洗完成后及时洗碗池内外，工作场地，无杂物，无泡沫。

M、消毒柜操作规范

1、操作程序：

- 1)检查电源开关是否关闭。
- 2)确认关闭后，将清洗干净，沥干水后的餐具摆放架上。
- 3)关闭消毒柜门，接通电源开关进行消毒。
- 4)消毒完成后，消毒柜将自动关闭电源，保温20分钟再取出餐具。
- 5)做好每项餐具的消毒时间，餐具品种，数量等的记录，以备查验。



2、注意事项：

1) 慎防漏电，如有漏电跳闸现象，立即切断电源开关，停止使用，并报告主管处理。

2) 注意柜内，餐具的温度，取餐具时小心拿放，慎防烫伤。

3、保养清单：

1) 保持柜内外清洁。

2) 柜内外采用温抹布进行抹擦干净，不得用水冲洗。

3) 无杂物，无锈斑。

4) 每日对设备检查并将检查状况记录于《设备日常保养点检表》



N、食物留样与冰箱管理操作规范

1、操作程序：

1) 将已干净已消毒的留样杯盛装100克以上食物。

2) 盖上杯盖，标上日期时间、餐次等。确认无误后放入专用冰箱存放48

小时。



2、注意事项：

1) 清洗食物留样杯应按洗碗操作规范要求进行。

2) 消毒食物留样杯应按《消毒操作规范》要求进行。

1、操作程序：

1) 检查电源开关是否正常。

2) 确认正常启动开关使用。

3) 将所需冷冻物品整齐地放在柜内架子上。

4) 将温度调较至5摄氏度并放置温度计，关好柜门，冰柜运行至所需控温。

5) 设置专用人员负责此项工作。

2、注意事项：

1) 冰箱清洁时，不能用刀或铁撬等去除积水。

2) 不能用热水进行冲洗。

3) 如有异常情况，立即关闭电源搬出柜内物品，报告主管待处理。

3、清洁保养：

1) 清洗冰箱时，关闭电源待积水溶化后，用少量清水冲洗。

2) 用干净抹布擦干柜内。

3) 冰箱内外无杂物，油渍，要干净清爽。

4) 柜内物品按要求存放48小时。

5) 每日检查，将检查状况记录于《设备日常保养记录表》。



(八)、财会人员岗位职责

1、遵守学校规章，执行公司规定，认真履行职责，热爱本职工作。

2、认真编制财务计划，严格执行财会预算。做到记帐、报帐、算帐手续完备，内容真实，数字准确，日清月结。并妥善保管会计凭证、帐簿、报

表等档案资料。

3、严格执行财经纪律和报帐制度，各种费用开支项目和开支标准，必须按规定报帐、结帐。

4、出纳要坚持报帐原则，每报销一笔要视票据上有无经手人、证明人和审批人签字，若手续不齐而报帐其责由出纳自负。并做到当天发生的帐当天做、每发生一笔做一笔，同时做到钱、帐相符，若少钱错款或收到假钞，责任自负。

5、会计要坚持旬结月算制度，做好原始单据数据核对和开支是否合理审查，审核各种表册与微机记录和笔录是否相符。并负责记帐凭证和会计帐务处理。

(九)网络管理使用制度及岗位职责网络技术是现代化管理的重要手段，为了健康、高效使用计算机网络，公司全体职员和所属各校服务中心全体管理人员，都应对这一网络应用技术应知、应会。

一：认真阅读并严格按照《网络操作使用规范》操作。

二：每天上班时段，各校服务中心QQ号应保持上线状态，不得隐身或改变其它状态。挂机时间(8：00—18：00)，办公人员在离开电脑时，应关闭显示器电源，将音箱处于接通状态。

三：上班时不得开听音乐、玩耍电脑，除办公QQ外，不得擅挂其它任何QQ号。严禁各校服务中心人员之间闲聊与工作无关的事。

四：严禁在群里散布、发送与管理无关的信息，禁止下载其他一切内容。

五：确保传送数据的真实性和准确性，每天的报表编制好后要反复进行校对，确认无误并经签字后方传报公司。

六：网络电脑只允许管理人员使用，并确定专人管理。若电脑出现故障，第一时间须报告公司办公室，不得擅请社会上人员检修。

七：对电脑系统，任何人不得私自修改、攻击和非法设置操作。

八：保证数据安全，公司重要资料不得向外泄露，需要加密的文件要进行加密。除公司需要发远程协助外，各校服务中心不得向外发送远程协助请求。

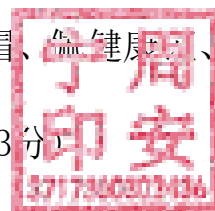
(十)、员工守则

1、 准时上班。不迟到、早退、中离，上班时不会客、无特殊情况不得回寝室(严禁将小孩带入工作区，或带入员工宿舍玩耍、住宿)。(1—10分)

2、 穿戴整洁。上班时必须穿工作服、戴工作帽、健康证、示工号牌；不准穿拖鞋、戴项链、手饰、戒指进工作间。(1—3分)

3、 注意仪表。须保持容面清洁，衣着干净，头发整齐，发型大方(女员工不留披肩发)，不留长指甲(女员工不涂指甲油)。(1-2分)

4、 行为文雅。不得在工作间嬉闹打跳、聚集闲谈、说脏话；操作时不准挖耳朵、掏鼻、抓痒、随地吐痰；不准在工作场所吸烟、吃零食、打瞌睡、



干私活、看书看报;不得偷吃偷拿食堂、学校、库房食品。(1-5分)

5、 服务热情。接待师生要面带笑容,做到语言文明、举止礼貌、接待主动、解释耐心,不得与师生发生争吵、打斗。(10-20分)

6、 卫生保洁。勤换洗衣物、勤洗澡洗手、勤剪指甲;主动打扫工作场地、窗台、卡机和灶炉清洁卫生,严禁乱扔瓜皮果屑;随手清除菜蔬残碴,洗刷厨炊用具;严格消毒杀菌,防蝇、防蚊、防尘、防鼠。(1-5分)

7、 严禁浪费。节约用水、用电、用气(煤),科学配料配菜,合理使用原辅料。严禁私下倒扔食堂剩余饭菜和员工自吃剩饭菜。(1-5分)

8、 爱护公物。不得人为损坏或粗心丢失。(1-5分)

9、 操作准确。熟练掌握刷卡热能,严禁打人情饭菜。(2-10分)

10、完成任务。做到当天的事当天做,物资搬运抢着做,保质超额完成各项任务,确保各餐按时开饭万无一失。(1-10分)

11、确保安全。防火、防盗、防食物中毒;安全用电;安全烧用锅炉,小心使用刀具。(5-20分,管理人员同罚)

12、工作用餐。员工工作用餐实行集体统一用餐制,不得在厨房操作间内用餐。员工碗筷实行专柜存放,严禁用食堂调料碗盆用餐。不得将饭菜端进寝室或回家食用。不允许个别员工为图谋私利,以庆生、发工资、求关照等名义邀请管理人员吃喝聚餐。(1-5分)

13、服从领导。接受管理人员工作指挥及岗位调配和工用监督,不得顶

撞或强词夺理。(5-10分)

注：(1)、上列13条，各位员工必须自觉遵守、互相监督。包庇者同罚。

(2)、各班组领班要大胆管理，细心检查，处罚逗硬。

(3)、括号中的扣分处罚不包括造成经济损失的赔偿。

(注：若有违犯，每次按括号中注明数罚扣工绩分)

(十一)、安全守则

1、认真学习安全法规、不断增强安全意识。每个员工必须自觉遵守各种安全制度，严格按照操作规程使用各种机械设备。

2、防火

①不准私拉乱接电线和违规使用电器设备；严禁在寝室内用电炉烤火取暖、铺电热毯、用灯泡烘烤衣物。

②各用火场地必须有专人管理，不准乱用明火。做到人走火灭；严禁在寝室内乱丢烟头、燃烧废纸。若遇停电点用蜡烛应有专人负责。

③各部门员工必须守职尽责，保护好本部门的财物和各种设施设备，正确管护和使用消防设备、设施和器材，用于消防的沙缸、水缸和火钩、灭火器等不得人为损坏，或改作它用。

④若发生火灾，应及时扑救，并紧急报告(拨打119)。

3、防盗

各工作部门和工作场地要随时注意门窗橱柜关锁和各类物资清点，严防



人为偷盗拿窃。

4、防事故发生

①安全使用天然气。各灶台厨师、厨工要熟识掌握天然气开关常识，严禁乱开乱关。

②安全使用食品机械。各食品机械设备要落实专人使用和保洁，严格按操作规范作业。

③正确操作锅炉。司炉工必须细心各个操作环节，严禁野蛮作业，并坚持作好锅炉作业日记。严禁非锅炉工乱动用锅炉门、阀、仪表。

5、防食物中毒。做到物资采购无药物污染，菜蔬挑选无腐烂霉变，淘洗无泥沙残留。烹饪无质变原料。特殊菜品类(如土豆、四季豆、豆芽等)要选削到位、煮炒熟透、敞盖置放。严禁非工作人员进入膳食操作间。定期进行环卫消毒、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂。

6、若发生食品安全和特种设备安全突发事件，人人都有责任和义务采取应急措施和实施救援预案。

(十二)、考勤制度

1、所有员工上、下班必须考勤，逐日填写出勤情况。

2、凡超过规定上班时间未到岗者，视为迟到;比规定下班时间提前离岗者，视为早退。迟到、早退5分钟扣工绩分1分;30分钟内扣2分;2小时内视为旷工半天;2小时以上视为旷工1天。



- 3、上班中途未经请假离岗者，依照(2)考勤。
- 4、员工考勤由各部门领班负责，由办公室监督执行。管理人员考勤由服务中心经理负责。
- 5、考勤实行业绩记分法，全天优良为10分，若违章犯规扣减其工绩分，减扣分与薪金挂钩。
- 6、故意虚假考勤，追究责任人责任。
- 7、学习、会议考勤参照执行上班考勤制度。





食品留样管理制度

为切实保障顾客饮食安全，为有效查处食物中毒等突发公共卫生事件提供可靠依据，根据《食品卫生法》、《餐饮卫生管理规定》等法规要求，大型宴会、重要接待或就餐人数在100人以上的餐饮服务单位必须食品留样，制定食品留样制度。

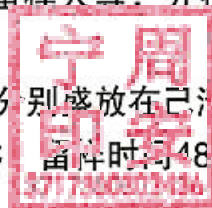
一、留样工作由专人负责，专人操作，专人记录。留样食品应使用专用器具，留样冷藏柜由专人管理。

二、留样食品范围为每日经厨房加工后的所有主副食品，不得缺样。

三、餐饮单位须购置与留样食品数量相适应的冷藏设施及留样工具，留样容器要大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

四、留样主副食品冷却后，必须用保鲜膜密封好，放入专用器皿中加盖，并在外面贴上标签，标明编号、留样时间、餐别、餐名、留样量、消毒时间、销毁时间、留样人等，并按早、中、晚餐的顺序分类保存。

五、每种主副食品留样量不少于125g，并分别盛放在已清洗消毒的专用留样容器内。冷藏温度为0-10℃，留样时间48小时以上。



整理到位 责任到位 培训到位 执行到位



食品安全管理制度

[illegible]

整理到位 责任到位 培训到位 执行到位



食材验收规范流程图



整理到位 责任到位 培训到位 执行到位

