

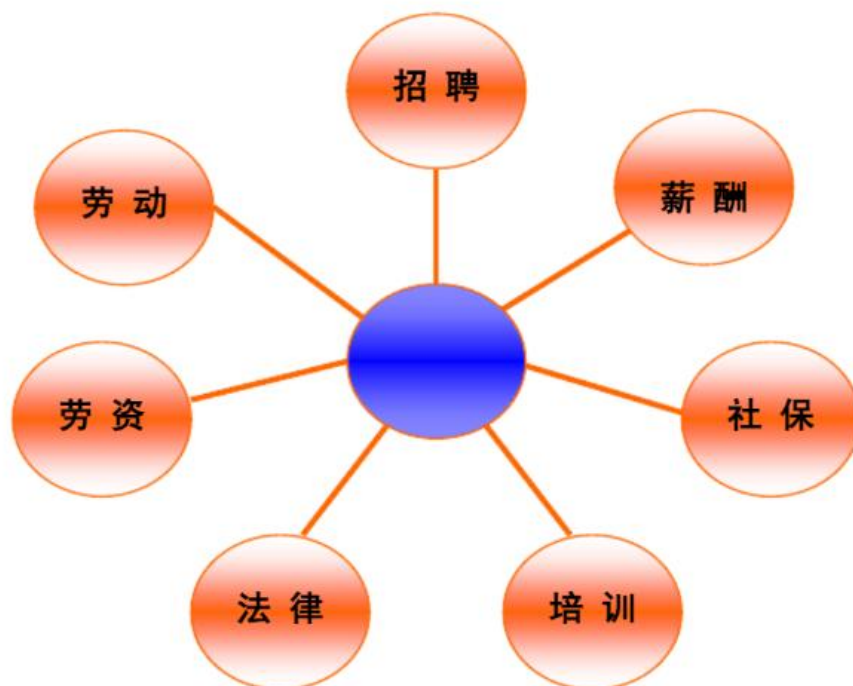


六、技术部分

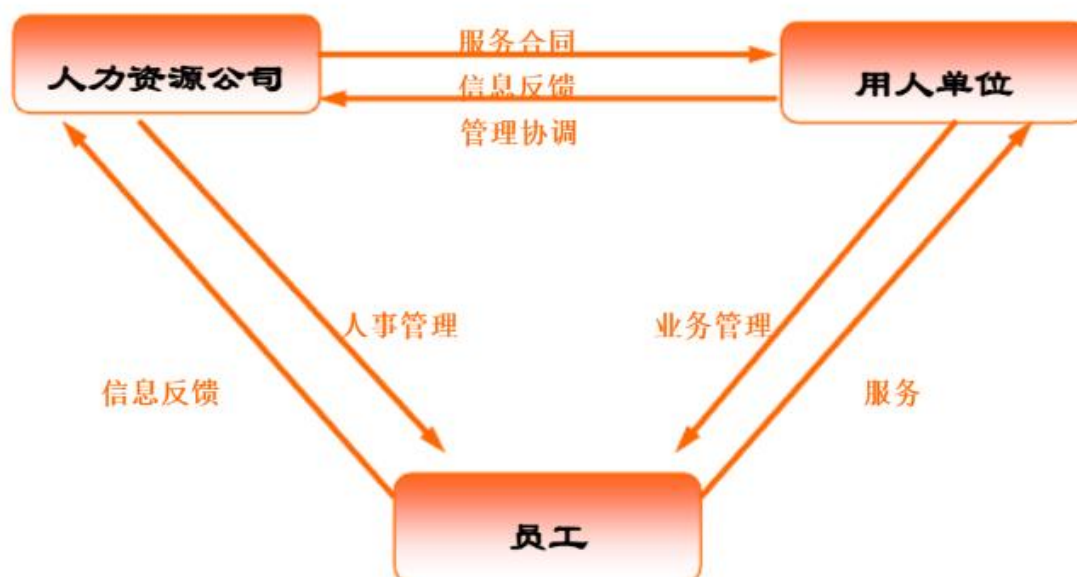
1、服务方案

1.1服务流程及服务规范

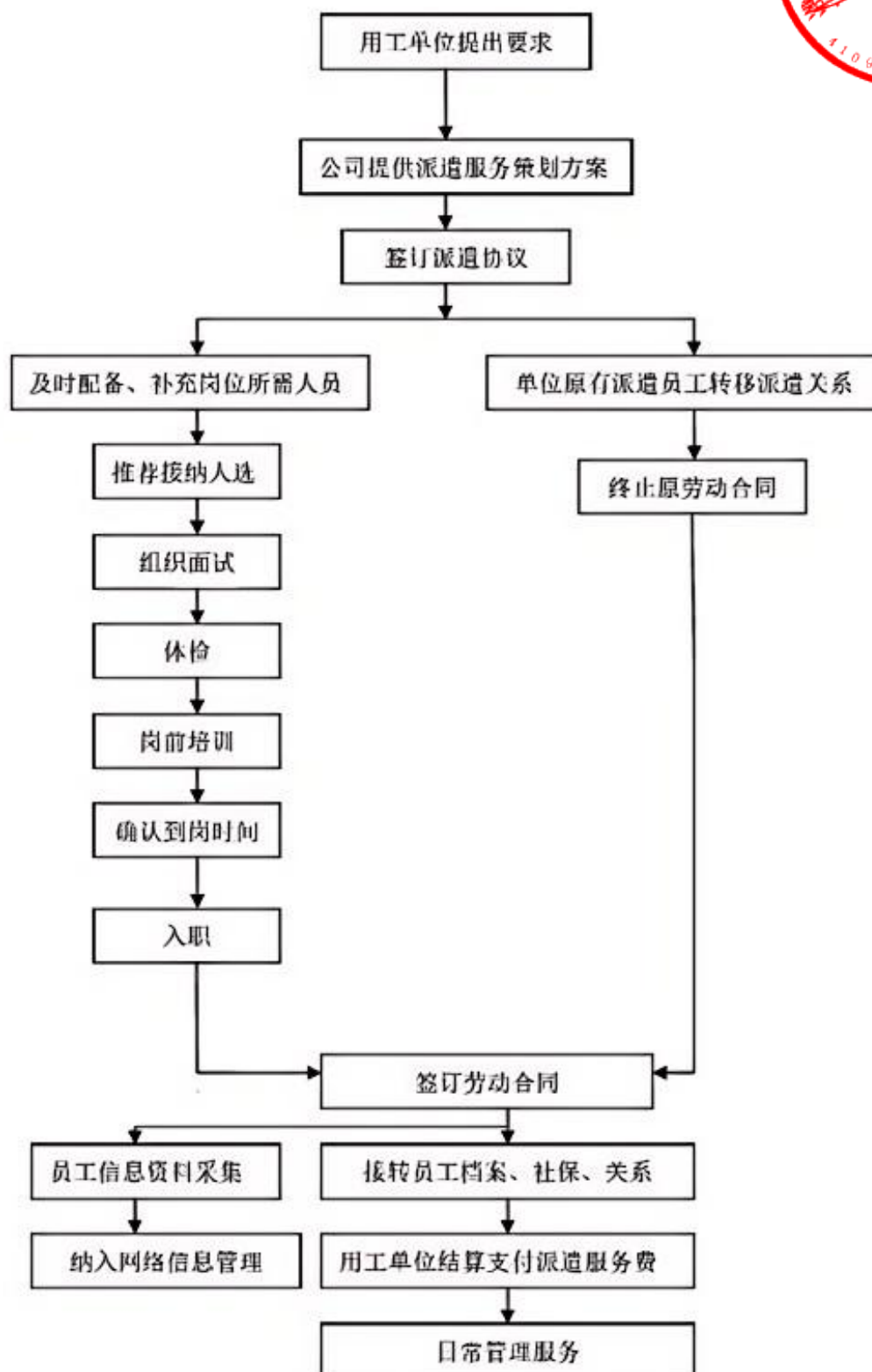
一、派遣服务内容：

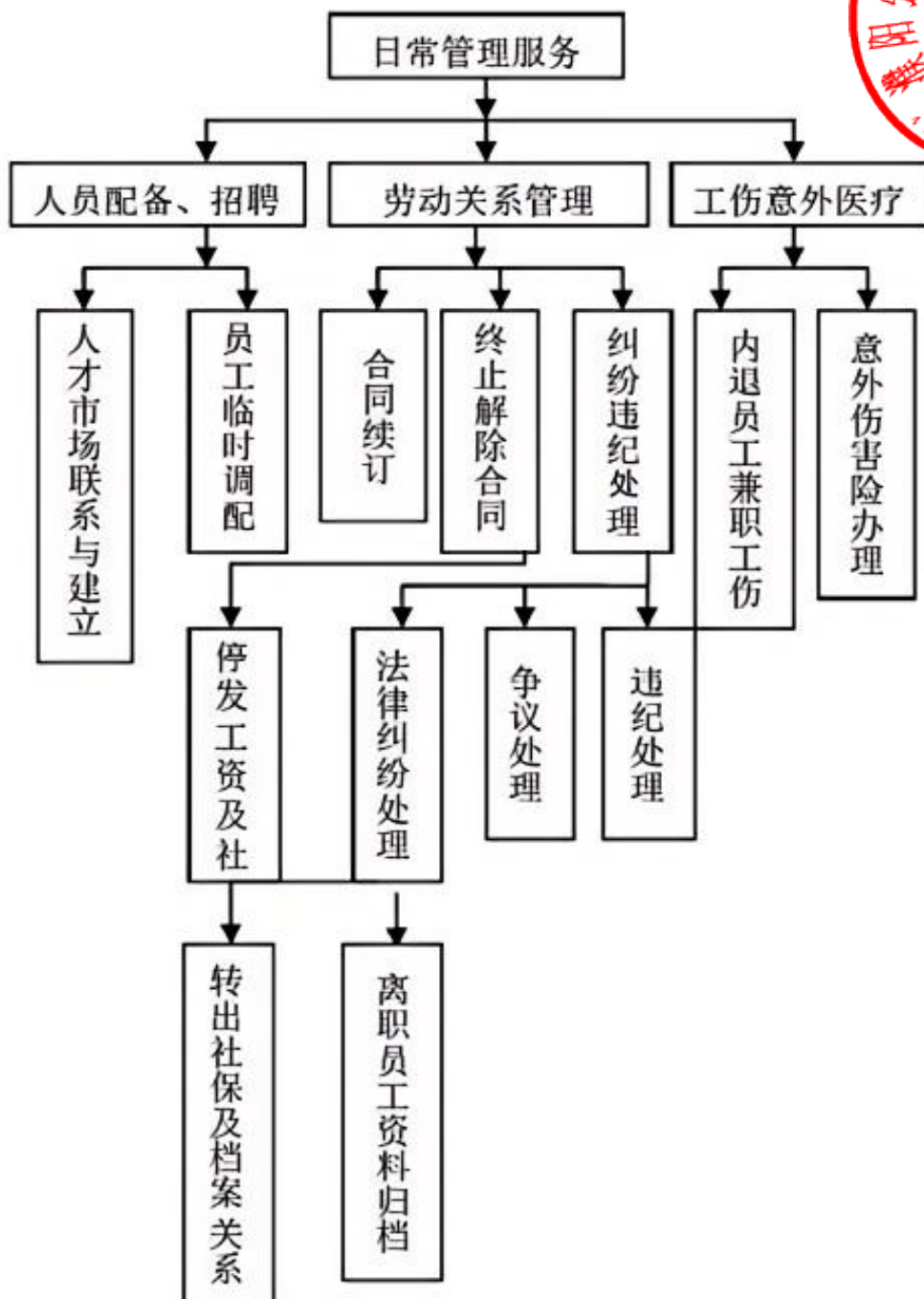


二、人力资源公司、用人单位、员工关系示意图



三、劳务派遣工作流程图





四、一般规定

- 1、劳务派遣公司与用工单位签订派遣协议一式两份。
- 2、用工单位与派遣员工解除劳动合同或劳动关系，由劳务派遣公司与派遣员工重新根据具体工作岗位需要签订劳动合同，用工单位需协助派遣公司办好员工关系转移手续。
- 3、用工单位需要提供的资料如下：

(1) 派遣员工基本情况表（身份证号、姓名、性别、年龄、岗位、工资待遇、电话、合同类别等）；





(2) 派遣员工身份证复印件1张；

(3) 用工单位需提供未参缴社会保险且没有达到国家法定退休年龄的派遣员工信息如：姓名、身份证号、联系电话（能直接联系到本人的电话号码）。

五、派遣员工的招聘及入职

（一）通过以下渠道建立了人才储备库

- 1、通过人才市场、劳务市场、人才中介机构等途径寻找人才；
- 2、举办专场招聘会，定向吸引专门人才；
- 3、与周边各大高校、中职技校和就业机构搭建合作平台；
- 4、通过专业招聘、求职网站（人才交流网）、QQ群等长期发布人员需求信息；
- 5、与市级、区县级劳动部门、民政部门、劳务办、街道、社区建立长期合作关系；
- 6、在员工中作好宣传工作，通过员工举荐同行业人才等。

（二）具体操作流程

1、用工单位提出用工需求，注明岗位（工种）、资格要求及人员数量、薪资福利待遇等；

2、公司从人才库里提取符合用工单位需求的人员，由我公司与用工单位共同面试；若人才库中无匹配人选，立即采取其他渠道招聘。

3、初试合格者由我公司开具《劳务派遣介绍信》，带上相关证件到用工单位进行复试（含实际操作）；

4、复试合格者（若有体检要求，须到指定医院进行体检），带上相关证件（身份证复印件，毕业证复印件，岗位资质证，社保接续卡、照片四张，体检证明等），与我公司建立劳动合同关系后，凭《劳务派遣通知书》，正式派往用工单位工作。

5、协助用工单位完成安全教育、职业操守等入职培训，申缴有关社会保险、办理员工银行工资卡；

6、试用不合格者，用工单位按规定开具《退工通知书》将员工退回我公司，由我公司通知测试人员，并立即推荐新的员工进行试用。

六、入职与岗前培训，8S管理提升职业素养

1、入职引导：安排专人引导新员工熟悉工作环境、岗位流程，促进快速融入。

2、8S管理实施：在食堂推行整理（Sort）、整顿（Straighten）、清扫（Sweep）、清洁（Sanitize）、素养（Shitsuke）、安全（Safety）、节约（Save）、学习（Study）的8S管理，提升工作效率，营造整洁有序的工作环境，同时强化员工职业素养。

1S——整理

李淑
印伟



定义：区分要用和不要用的,不要用的清除掉.

目的：把“空间”腾出来活用.

要求：把物品区分要和不要,不要的坚决丢弃

1. 把工作场所任何东西区分为有必要的与不必要的
2. 把必要的东西与不必要的东西明确地、严格地区分开来
3. 不必要的东西要尽快的处理掉

2S——整顿

定义：要用的东西依规定定位、定量摆放整齐,明确标示.

目的：不用浪费时间找东西.

要求：将整理好的物品明确地规划、定位并加标识

1. 对整理之后留在现场的必要的东西进行分门别类放置、排列整齐
2. 明确数量、有效标识

3S——清扫

定义：清除工作场所内的脏污,并防止污染的发生.

目的：消除“脏污”,保持工作场所干干净净、明明亮亮.

要求：经常清洁打扫,保持干净明亮的工作环境

1. 将工作场所清扫干净
2. 保持工作场所干净、亮丽

4S——清洁

定义：将上面3S实施的做法制度化,规范化,并维持成果.

目的：通过制度化来维持成果,并显现“异常”之所在.

要求：维持成果,使其规范化、标准化将整理、整顿、清扫实施的做法制度化、规范化

5S——素养

定义：人人依规定行事,从心态上养成好习惯.

目的：改变“人质”,养成工作讲究认真的习惯.

要求：养成自觉遵守纪律的习惯,通过晨会等手段,养成员工文明礼貌水准,增强团队意识,养成按规定行事的良好工作习惯

6S——安全

- A. 管理上制定正确作业流程,配置适当的工作人员监督指示功能
- B. 对不合安全规定的因素及时举报消除
- C. 加强作业人员安全意识教育





D. 签订安全责任书

目的：预知危险，防患未然。

要求：采取系统的措施保证人员、场地、物品等安全

1. 消除隐患，排除险情，预防事故的发生
2. 保障员工的人身安全和生产的正常进行，减少经济损失

7S——节约

定义：节约为荣、浪费为耻

目的：养成降低成本习惯，加强作业人员减少浪费意识教育。

要求：减少企业的人力成本时间库存物料消耗等因素

人们以人生幸福为目标，追求效益，为避浪费的行为活动。养成降低成本习惯，加强作业人员减少浪费的意识教育

8S——学习

定义：学习长处、提升素质

目的：使企业得到持续改善、培养学习型组织

要求：不断地减少企业的人力、成本、空间、时间、物料的浪费深入学习各项专业技术知识，从实践和书本中获取知识，同时不断地向同事和上级主管学习，学习长处从而达到完善自我，提升自我综合素质之目的

七、员工档案建立与管理

（一）按相关规定，我公司对派遣员工进行建档、管理，并及时将其奖惩、考核和晋升情况入档。

（二）具体操作流程

- 1、用工单位对准备转移派遣的员工花名册进行收集、整理，注明员工基本情况、劳动期限、工作内容等相关信息；（用工单位老员工反派到我公司）
- 2、公司档案管理员接收员工档案，审核相关资料并予以补充和完善，进行立卷归档；
- 3、无档案的员工按规定新建立劳动档案；

八、安全管理制度

1、派遣员工应当自觉遵守安全生产规章制度，增强安全生产和防范事故的意识，不违章作业，并有责任监督和制止违章作业。

2、派遣员工要积极参加安全生产培训和各项安全生产活动，主动提出安全生产工作意见。

3、爱护和正确使用生产设施、设备、工具及个人劳动防护用品。

李伟
印

4、对用工单位的违章指挥、不安全作业及劳动安全中的不安全因素提出批评、检举。

5、我公司依法参加工伤社会保险。派遣员工在用人单位因工作遭受事故伤害或者患职业病，我公司依法申请工作认定，用工单位应当协助工伤认定的调查核实工作。

6、用工单位为派遣员工配发各类劳保防护用品，改善职工劳动条件，保护职工劳动中的安全与健康。

7、派遣员工要配合用工单位必须对安全设备进行经常性维护、保养，并定期检测，保证正常运转。消防设备、卫生设备、各种安全防护装置应完好无损，防护用具齐备，确保单位水、火、电、气的安全。

8、建立各种事故的汇总、统计工作档案。监督检查我公司和用工单位对安全生产各项规章制度执行情况，总结安全生产管理先进经验，将安全生产作为派遣员工绩效考核的重要内容，构建安全生产长效机制。

九、工资发放

派遣工工资标准以政府规定的工资福利制度为基准，参照当前地方、行业工资福利标准及用工单位现行工资等级实施同工同酬，并按照用工单位、派遣单位、劳动者三方派遣约定执行。为保证派遣员工工资发放的准确、及时、连续性，我公司将按照以下流程支付员工工资：

（一）在规定时间内将外派员工的出勤表(含加班、值班、请假等情况)进行统计，核算外派员工工资明细、各项保险费及管理费后以电子版文档及书面形式提供给我公司；双方核实无误后签字备案；

（二）我公司出具财务收据，用工单位在指定时间内将所有费用款项，转入我公司专用账户；

（三）我公司在收到款项后，扣除个人社保缴费及个人所得税部分，在规定时间内将工资划入各外派员工的银行工资卡内；

（四）在规定时间内为派遣员购买当月社会保险（以及商业保险）。

（五）我公司凭当月派遣员工工资发放表及社保缴费证明到地方税务局开具正式发票，用正式发票及换回现金财务收据。

十、社会保险管理制度

1、社会保险费缴纳程序。公司依法为派遣人员办理养老、医疗、生育、工伤、失业等社会保险的测算、申报、缴纳等业务。派遣员工的工伤保险上户时间不得迟于员工的上岗时间，其他保险的缴交时间，根据社保局的办事时间，实行当月缴交或者次月缴交



2、社会保险的费率。社会保险费缴纳程序缴纳比例，按照国家规定和派遣协议确定。社会保险的费率如有变动，按国家和当地政府有关法律、法规和派遣协议执行。

3、社会保险代偿转移服务，包括出险报案、转院申请、劳动能力鉴定、待遇申报、待遇偿付、接续转移。如派遣员工涉及工伤、医疗、生育代偿的，委托单位只需在规定时间内通过网络、电话或上门报案方案通知我公司并提供相关的证明资料，即有专业人员为该员工办理相关的代偿手续，并由专业的客服专员指导招标人及出险人员收集相关代偿手续办理过程中需提供的资料。

4、为派遣人员代为购买人身意外伤害保险。

5、保险费停缴。派遣员工与公司解除劳动合同后，公司按国家规定，及时办理相关的减员手续。

十一、工作时间和休息休假制度

1、劳务派遣人员每月工作日按法定规定执行。

2、招标人可根据各岗位工作职责要求适当调整劳务派遣人员的工作时间；劳务派遣人员应在规定的工作时间内完成相应的工作任务；确需加班应按照招标人要求提供加班服务，服从招标人的管理，遵守和执行招标人根据管理需要制定的规章制度；如遇加班应当安排劳务派遣人员调休，无法安排调休的，按照劳动法的规定支付加班报酬。加班报酬的支付方式与其工资的支付方式相同。

3、劳务派遣人员的法定假期的休假及待遇依据相关法律规定执行，享有带薪年假的权利。

4、劳务派遣人员在招标人指定地点工作期间的休息休假按照国家和用工单位的有关规定执行。

十二、派遣员工职责

1、执行招标人的生产工作制，遵守招标人各项规章制度及操作规程，服从招标人各项规章制度奖励及惩罚。

2、服从招标人调整工作岗位及工作内容安排，认证学习招标人相关培训。

3、不得违反劳动纪律。

4、爱惜招标人工作设备及工具，不得出现偷盗行为。

5、积极参与工会活动。

十三、员工离职管理

（一）员工辞职流程

1、外派员工提前30日向我公司书面提出辞职，用工单位签署意见并以《退工通知书》



形式函告我公司；

2、派遣专员与贵公司接洽该员工工作状况，是否有违法违纪现象或因违规为贵公司造成经济损失；

3、员工持贵公司《退工通知书》及辞职申请书到公司办理辞职手续，经确认该员工无任何违纪现象，公司出具《解除合同通知书》；

4、派经审批相关手续无误，财务部与辞职员工进行工资结算，办理保险停、转手续；

（二）员工擅自离职流程

1、派遣员工无故自动离职，贵公司应及时通知我公司，派遣事业部通知保险专员立即减少离职员工的各项社会保险办理，并补充新员工进入贵公司；

2、派遣事业部协助贵公司进行劳动岗位交接手续处理，与贵公司结算离职员工薪资；

3、及时调查了解员工工作状况，是否有违规违纪现象，是否产生经济损失，如外派员工给贵公司造成损失的，按照双方单位规章制度进行经济赔偿；

4、开具《解除合同通知书》和《处理决定书》并以法定形式送达员工本人，同时向贵公司反馈情况；

5、通知员工本人到公司办理社会保险转移手续和财务结算，由派遣事业部经理审查无误后，财务部及保险部与员工进行工资结算。

十四、突发性疾病和工伤工亡处理

发生工伤事故，用工单位应采取紧急措施救助伤员，保护好现场，并立即通知我公司：

（一）外派员工发生工伤后，用工单位应立即将其送就近医疗机构抢救，并在12小时内通知我公司，我公司将派专人赶赴现场（一般工伤事故在3日内向管辖的社保工伤科报告，若出现重大事故如高端截肢、死亡等，必须在24小时内通知社保局工伤保险科，如遇法定节假日顺延），职业病患者由职业病诊断机构诊断确认；

（二）我公司在现场处理完毕后立即与用工单位一道研究该次工伤亡事故的处理方案，确定适用的治疗方案、处理方案和理赔方案；

（三）按照法定程序进行工伤亡的申报、工伤性质认定、劳动能力鉴定；

（四）我公司与受伤员工进行协商，处理理赔的有关事宜；

（五）若协商不成，产生仲裁或诉讼，由我公司出庭应诉；

（六）突发性疾病和工亡参照上述程序进行。

十五、非因工受伤处理

（一）外派员工非因工受伤，有关医疗费用按照国家规定的医保政策执行，由医疗机构和个人承担，用工单位不承担；



(二) 在医疗期内，用工单位不得将该员工退回我公司，并按照有关政策规定及合同约定支付员工薪资；

(三) 针对特殊工种非因公受伤引发的各种纠纷，由劳务公司代为处理。

十六、派遣员工的退回

1、我公司派遣至甲方的派遣员工有下列情形之一的，甲方在书面通知我公司并经我公司核实确认后，甲方有权将其退回：

(一) 在试用期间被证明不符合甲方录用条件的；

(二) 严重违反甲方依法制定的规章制度的；

(三) 严重失职，营私舞弊，给甲方造成重大损害的（直接经济损失5000元（含）以上的）；

(四) 派遣员工同时与其他单位建立劳动关系，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者经甲方提出，拒不改正的；

(五) 被依法追究刑事责任的；

(六) 甲乙双方约定的或法律法规政策规定的其他退回条件的。

1. 甲方在不降低派遣员工薪酬水平的条件下，有合理理由安排派遣员工调换工作岗位，派遣员工拒绝调岗的。

2. 甲方发生经济性裁员，裁减派遣员工的。

3. 甲方因生产经营原因，撤销或者调换主营业务，导致派遣员工原工作岗位被撤销的，甲方与派遣员工无法就新的工作内容达成协议的。

2、我公司与派遣员工协商一致，且派遣员工同意与我公司解除劳动合同的，甲方可以将其退回我公司。

3、有下列情形之一的，甲方提前35日以书面形式通知我公司，可以将其退回我公司：

(一) 派遣员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由甲方另行安排的工作的；

(二) 派遣员工不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的（退回时须提供经公示的考核制度、岗位职责及经派遣员工本人签字确认的考核结果、再培训及调岗证明等材料）；

(三) 劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经甲方、我公司与派遣员工三方协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的；

(四) 法律法规政策规定的其他可以退回情形的（包括但不限于劳动合同法第条情形）。





4、派遣员工有下列情形之一的，在派遣期限届满前甲方不得依照本协议第三十二条（三）项的规定或劳动合同法第四十一条情形将其退回乙方；派遣期限届满时，应当继续至相应情形消失时方可退回：

(一)从事接触职业病危害作业的劳动者未进行离岗前职业健康检查，或者疑似职业病病人在诊断或者医学观察期间的；

(二)在甲方患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的;

(三) 患病或者非因工负伤，在规定的医疗期内的；

(四)派遣员工在孕期、产期、哺乳期的;

(五)在甲方连续工作满十五年，且距法定退休年龄不足五年的；

5、有下列情形之一的，甲方应当向派遣员工支付经济补偿：

(一) 甲方根据本协议约定条款将派遣员工退回我公司的, 但甲方根据本协议第三十条将派遣员工退回我公司的或因该派遣员工达到退休年龄退回乙方的或法律法规政策规定的其他无需支付经济补偿金而可以退回的情形, 无需支付经济补偿金;

(二) 我公司与派遣员工签订的固定期限劳动合同期满终止, 根据甲方要求, 双方不再续签劳动合同的。如甲方要求续签, 而我公司或派遣员工不续签劳动合同的, 甲方无需支付经济补偿金。

（三）经济补偿按派遣员工在甲方派遣岗位工作的年限，每满一年支付一个月工资的标准向派遣员工支付。六个月以上不满一年的，按一年计算；不满六个月的，向派遣员工支付半个月工资的经济补偿。

（四）派遣员工月工资高于濮阳市上年度职工月平均工资三倍的，向其支付经济补偿的标准按职工月平均工资三倍的数额支付，向其支付经济补偿的年限最高不超过十二年。

本条所称月工资是指甲方将派遣员工退回前十二个月的平均工资。





1.2 项目管理与质量保证措施

1、项目组织管理

1.1 项目管理构架

为确保劳务派遣学校食堂项目的高效运行与规范管理，特设立项目管理团队，其组织架构如下：

1) 项目负责人：全面负责项目的策划、组织、协调、监督与控制，确保项目目标按期实现。

2) 运营部：负责日常运营管理，包括食材采购、菜谱设计、菜品制作、供餐服务等。

3) 人力资源部：负责劳务派遣人员的招聘、培训、考勤、绩效考核及劳动关系管理。

4) 安全卫生部：负责食堂环境卫生、食品安全监督与管理，确保符合国家及地方食品安全卫生标准。

5) 质量监督部：对食材质量、菜品口味、服务质量进行全面监督与评估，确保食堂服务质量。

6) 财务部：负责项目财务管理，包括预算编制、成本控制、资金结算及财务报告编制等。

7) 沟通协调部：负责与学校各部门、师生及供应商的沟通协调，收集反馈意见，优化服务。

1.2 人员招聘与管理

1) 招聘流程：明确岗位职责与要求，通过线上线下渠道发布招聘信息，严格筛选应聘者，组织面试，择优录用。

2) 培训机制：新员工入职前需接受食品安全、服务礼仪、岗位技能等多维度培训，定期举办提升培训，提升团队整体素质。

3) 绩效考核：建立科学的绩效考核体系，结合工作表现、师生满意度等多维度进行评价，奖优罚劣，激励员工积极性。

4) 人员招聘符合以下标准

①政治可靠、作风正派，具有良好的品行，无违法违纪行为，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

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。



1.3 安全卫生管理

1) 环境卫生：保持食堂环境整洁，定期进行大扫除与消毒，确保无鼠害、虫害，符合卫生标准。

2) 食材安全：严格把控食材来源，选择正规供应商，确保食材新鲜、无污染，实施进货查验制度。

3) 操作规范：员工需穿戴整洁的工作服帽，操作前洗手消毒，遵循食品安全操作规范。

1.4 质量监督与考核

1) 菜品质量：设立菜品品鉴小组，定期评估菜品口感、营养搭配及创新程度，确保菜品质量。

2) 服务质量：通过师生问卷调查、现场巡查等方式，收集服务反馈，及时整改不足，提升服务质量。

3) 绩效考核：将菜品质量、服务质量纳入员工绩效考核体系，作为奖惩依据。

1.5 应急处理机制

1) 食品安全事故应急预案：制定详细的食品安全事故应急预案，包括事故报告、紧急处置、后续调查与改进等流程。

2) 自然灾害应急预案：针对火灾、地震等自然灾害，制定逃生疏散路线，配备必要的应急物资，组织应急演练。

3) 投诉处理机制：设立投诉热线，明确投诉处理流程，确保师生投诉得到及时响应与妥善处理。

1.6 财务管理与结算

1) 预算管理：根据项目需求，编制详细的财务预算，严格控制成本支出，确保资金使用效率。

2) 成本控制：通过集中采购、减少浪费、优化运营流程等方式，有效控制食材成本、人力成本及运营成本。

3) 财务结算：与学校建立规范的结算流程，确保资金回笼及时，同时做好账目管理，确保财务透明。

1.7 沟通协调与反馈



1) 建立沟通渠道：设立意见箱、微信公众号等线上线下沟通平台，方便师生提出意见与建议。

2) 定期反馈机制：定期召开座谈会，邀请师生代表参与，听取意见，通报食堂运营情况与改进措施。

3) 持续改进：根据师生反馈与运营情况，不断优化服务流程，提升服务质量，满足师生多元化需求。

2、项目进度安排

2.1项目启动与筹备

1) 组建项目团队：明确项目负责人、人力资源专员、厨师长、财务专员等关键岗位人员，形成高效协作团队。

2) 项目立项与规划：提交项目申请报告，明确项目目标、预期效果、预算及时间表，获得校方批准后正式立项。

3) 资源调配：根据项目需求，调配必要的办公场地、通讯设备、交通工具等物资资源，确保项目顺利进行。

4) 制定详细计划：编制详细的项目实施计划，包括各阶段任务、责任人、完成时间等，为后续工作奠定基础。

2.2需求分析与规划

1) 调研分析：深入学校食堂进行现状调研，了解师生用餐习惯、口味偏好、营养需求等，收集反馈意见。

2) 制定服务方案：根据调研结果，结合劳务派遣特点，制定符合学校需求的餐饮服务方案，包括菜品设置、价格定位、服务流程等。

3) 环境改造规划：评估食堂现有设施，规划必要的改造或升级方案，提升就餐环境。

4) 风险评估与应对：识别项目实施过程中可能遇到的风险，制定相应的应对措施和预案。

2.3招聘与培训

1) 制定招聘计划：根据服务方案，制定详细的用工招聘计划，包括岗位设置、招聘条件、招聘渠道等。

2) 实施招聘：通过线上线下多种渠道发布招聘信息，组织面试、考核，选拔合适的劳务派遣人员。

3) 专业培训：对入选员工进行餐饮服务、食品安全、卫生知识、礼仪规范等方面培训，确保服务质量。





4) 团队建设：加强员工之间的沟通与协作，增强团队凝聚力，为正式上岗做好准备。

2.4 入职与配置

1) 办理入职手续：协助员工完成体检、合同签订、保险办理等入职手续。

2) 岗位分配：根据员工特长和食堂需求，合理安排工作岗位，确保人力资源的有效利用。

3) 设备配置与调试：检查并调试厨房设备、餐具、清洁工具等，确保运行正常。

4) 环境布置：按照规划完成食堂环境布置，营造温馨舒适的用餐氛围。

2.5 试运行与调整

1) 启动试运行：在正式运营前进行一段时间的试运行，检验服务方案、员工素质、设备性能等。

2) 收集反馈：通过问卷调查、意见箱等方式收集师生对餐饮服务的反馈意见。

3) 调整优化：根据反馈意见，及时调整菜品口味、服务流程、员工配置等，提升服务质量。

2.6 正式运营与监督

1) 全面投入运营：在试运行达到预期效果后，正式投入全面运营。

2) 日常监管：建立健全监管机制，定期或不定期对食品安全、服务质量、环境卫生等进行检查。

3) 应急处理：制定应急预案，对突发事件进行快速响应和处理，保障师生用餐安全。

2.7 考核与评估

1) 员工考核：定期对员工进行绩效考核，包括工作态度、服务质量、专业技能等方面。

2) 项目评估：对项目整体运营情况进行评估，包括成本控制、满意度调查、经营效益等方面。

3) 持续改进：根据考核评估结果，总结经验教训，制定改进措施，不断提升项目运营水平。

2.8 项目总结与改进

1) 项目总结：在项目结束后进行全面总结，梳理项目成果、经验教训和存在问题。

2) 经验分享：组织项目团队及相关人员进行经验分享会，推广优秀做法和成功经验。

3) 持续改进：根据总结结果，制定长远发展规划和持续改进计划，为未来的类似项目提供借鉴和参考。

3、实施策略





一、服务管理理念和目标

（一）管理理念

公司劳务派遣服务始终贯彻“以人为本、以信誉求发展”的工作理念，以“协助企业解决人的问题”“让人才成为品牌”为使命，实施“三关注、三同样”人性化管理，消除非体制性障碍，视员工为企业最大财富，将人力资源与企业发展战略紧密联系在一起，不断增强企业竞争力。“三关注、三同样”即：关注成长、同样培养，关注业绩、同样考核，关注生活、同样待遇。

（二）管理目标

- 1、派遣人员满意度达95%!
- 2、用工单位满意度达95%!
- 3、投诉回复率达100%!
- 4、实现安全事故零发生率!

（三）公司服务的核心优势

1、专业服务

公司坚持以客户为中心，为用工单位提供受过专业训练的人员，为客户提供专岗专职服务方式。

2、整合型的社会资源网络

公司业务涵盖范围广，渗透大部分行政事业机关及企业，横向联系电子网络等各个行业领域，具有良好的社会和政体背景，和谐的同行关系，充沛的上下游社会资源。

3、标准化的企业管理

按照《企业标准体系》系列国家标准的要求，结合公司经营实际，运用标准化原理和方法，建立健全了以管理标准为主体，以工作标准和工作流程相配套的标准体系，全面实施标准化管理模式，达到规范化、系统化和标准化的管理目标。

4、全面高效的专业服务和持续创新的产品服务以优质的品质、专业的技能和新颖的特色带给客户最具价值的服务，为各类企事业单位提供全方位的一站式人力资源服务。时刻关注

行业发展动向，结合国家法律法规，根据客户需求，迅速整合资源，按需应变、出陈推新，持续提供最到位、最前沿的人力资源专业服务。

运用项目管理方法保证沟通反馈的透明与及时尊重客户意见及合理要求方法。

二、服务流程

（一）服务内容



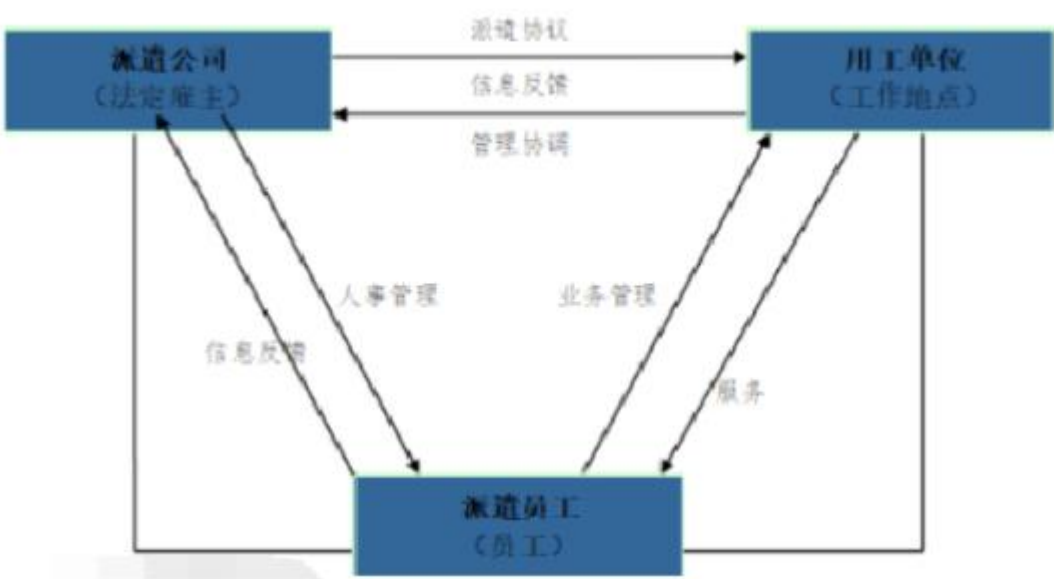
用工单位与我公司签订《劳务派遣合同》，提出派遣人员的需求(派遣人员可以由用工单位于在用人员中选定，或用工单位自行招聘,也可以由我公司招聘)，确定用人名单，然后由我公司办理用工手续，输送派遣到工作岗位。



(二) 运营管理

1、劳务派遣实程序

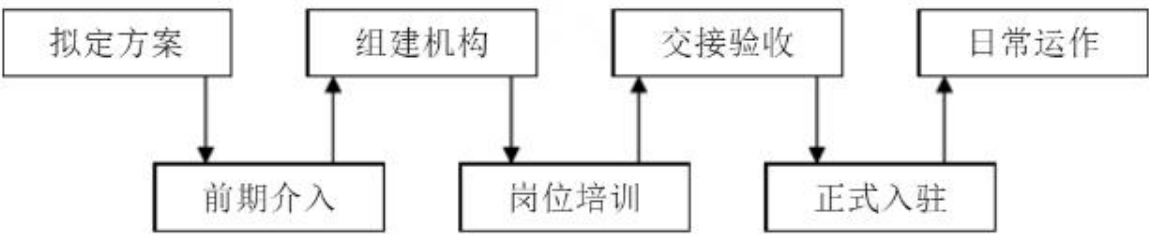
用人单位与劳务派遣机构签订《劳务派遣合同》，提出派遣人员的需求(人员可以由用人单位自行招聘，出可通过劳务派遣公司招聘),确定用人名单，然后由劳务派遣机构办理用工手续，具体输派遣手续程序如图所示：



(三) 运作流程

1、运作流程图

(1) 项目整体运作流程图



(2) 整体运作流程说明

- 1) 整体运作流程的要求是全面、高效、合理，功能无缺项，管理无盲点。
- 2) 整体运作流程的具体运行，按ISO9000质量管理体系要求进行。

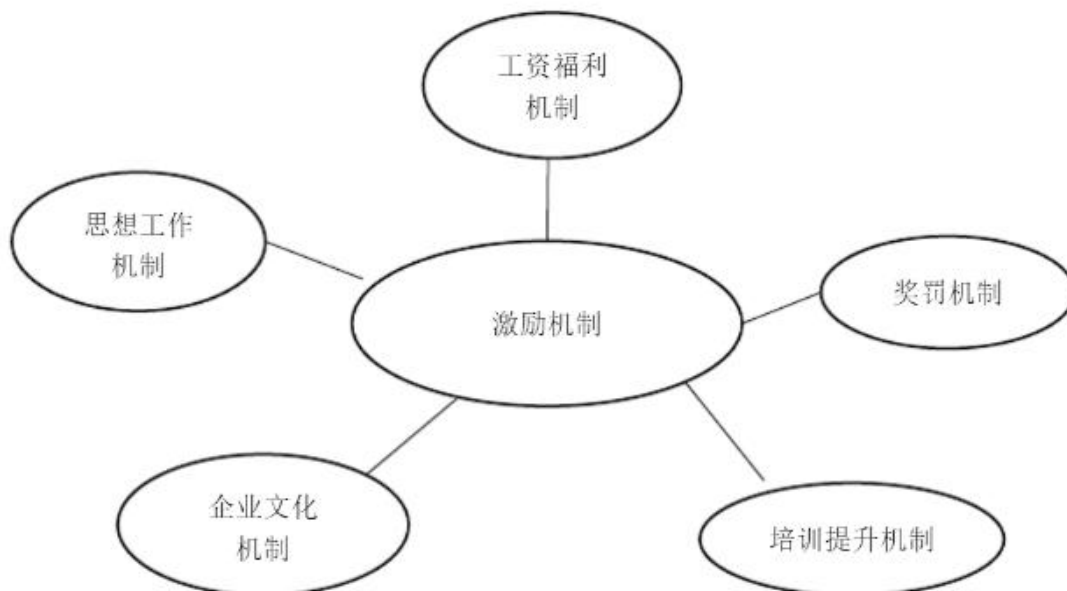




3) 重视工作，确保本项目的社会形象。

2、激励机制

(1) 激励机制激励系统



(2) 激励示意图说明

激励是我们人性化管理的主要方式。新生个体权利，保持团队精神，服务客户和创造经济、社会双重效益是权衡考核的唯一标准。

思想工作机制注重激发潜能，形成共享的价值观，充分发挥群众效能和工作积极性。引导员工工作动机，尊重个人情感。并且针对个性心理做适时的思想工作。

奖励机制在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖惩分明，通过奖励“引”着员工往前走，通过惩罚“赶”着员工朝前走。做到人人有动力，个个有压力。

培养提拔机制在实际工作中极具价值。我们将培训放在集体和个人发展的重要位置上，培养的目标是使员工忠于企业，一专多能，精益求精。在提拔上不拘一格，能者上，平者让，庸者下，为人才的脱颖而出创造良性环境。

工资福利系统重在考核，依据贡献大小进行工资决策。既考虑群体效能，更重视个人利益，充分肯定努力工作所应得的优厚报酬，吸引人才，挽留人才，激励员工取得更好的工作绩效。

文化活动系统是公司的发展之源，通过文化活动的开展，增强凝聚力和向心力，增强员工的自信和认同感。通过文化的凝聚功能、引导功能、约束功能把员工的目标和公司的目标紧密结合起来。

李伟
淑印



3、监督机制

(1) 外部监督机制

外部监督机制主要在质量方面主动接受社会舆论、业务主管部门和安全生产管理部门的监督，比如聘请社会监督员、设立专线投诉电话等，在内部管理的公正性、可行性有效性方面接受管理人员的监督，比如设立意见箱等。

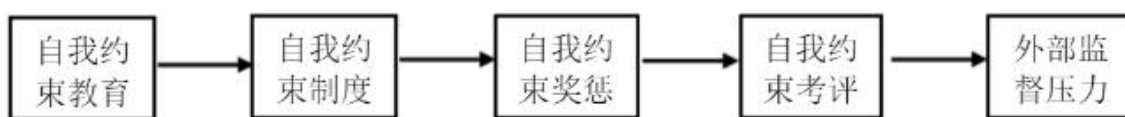
(2) 内部监督机制

公司总部不定期的抽样检查，对员工的工作质量进行评估。项目经理定期、不定期对管理区域工作质量进行检查，加强与一线作业组及员工的沟通，及时了解一线工作情况及员工情况。

两个班的巡查人员每天负责本区域的工作检查，确保管理工作正常有序、保质保量完成，加强项目部与公司总部的沟通，及时将责任区域的工作情况反馈给项目经理，由项目经理报于公司。

4、自我约束机制

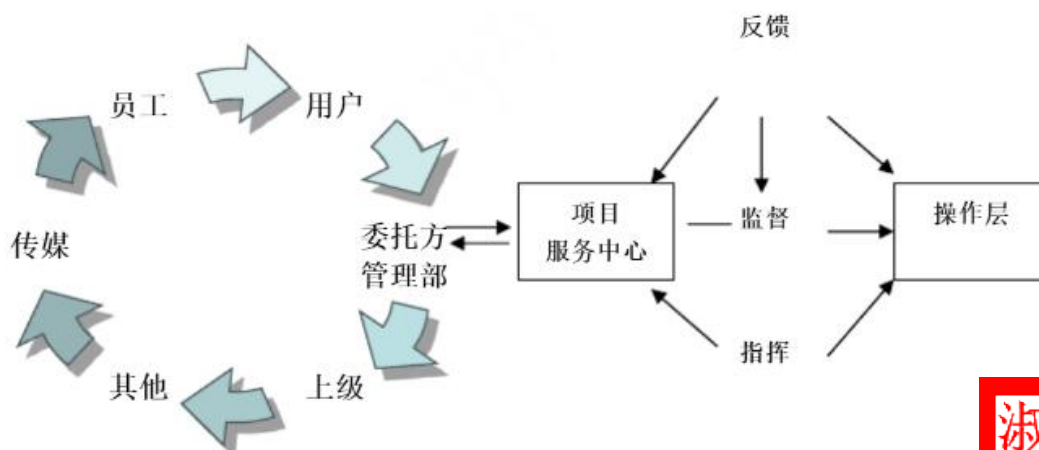
为了确保服务质量，服务改善的关键是如何挖掘员工的主观能动性，发挥自我约束机制。



我公司将严格遵照服务质量标准和招标方在招标文件要的规定等细则，来加强内部管理，人员的管理行为按照规定的作业方式和要求来进行，行为及结果与其收入挂钩，以此约束和规范行为。

5、信息反馈及处理机制

(1) 信息反馈及处理机制流程图



（2）信息反馈图说明

信息是我们重要的经营管理资源。信息源要全面，汇聚与区域作业有关的所有信息，使反馈具有一定的范围和密度。信息采集真实、科学。保证信息反馈道畅通，信息反馈中，所有信息汇到公司管理中心，经过分析管理，并由管理中心发出指令，跟踪检查。

根据管理作业量的动态变化或主管部门安排的紧急任务来及时调整作业方式；根据群众意见或建议来调整作业方式、方法；考核过程中发现质量问题及时整改；通过《质量征询表》来主动征询意见等几个方面。

我公司通过上述管理机制贯彻实施，在职工中形成一种自愿接受监督、自觉处理问题、自我约束行为的工作心态，从而在管理机制上保障服务质量。

6、标准化管理体系

（1）表格化：将日常工作通过各项表格简洁、明了的方式体现出来，利于公司管理。

（2）制度化：根据现场需求制定相关规章制度（会议制度、请销假制度等）使管理人员有法可依，有章可循。

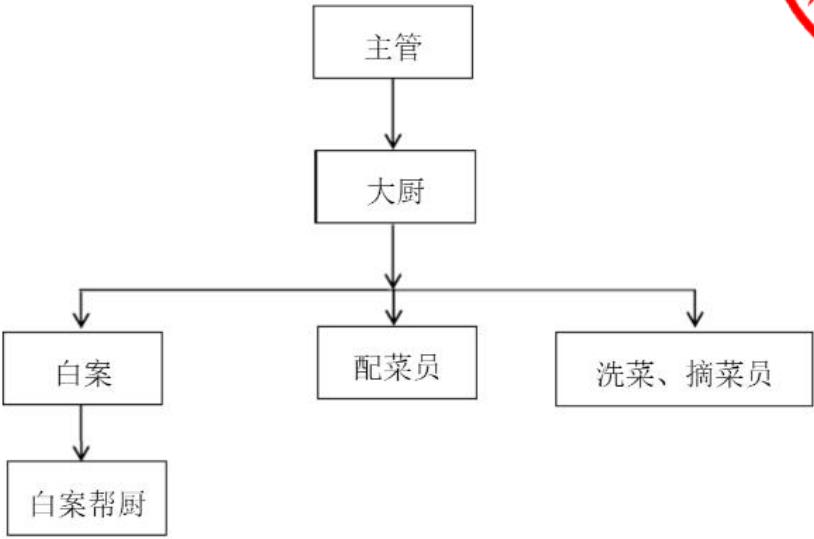
（3）加大检查监督力度：检查方式分为定时检查、不定时检查、单项检察（检查内容包括考勤、物料、工作流程、工作质量等）。

（4）公司品质部抽查：由品质部人员不定期对项目进行抽查，负责对现场卫生的检查以及与甲方沟通，发现不合格，当场整改，并作处罚，确保高品质服务质量。



1.3 组织机构及考核办法

一、项目组织机构



2、工作职能

本项目旨在为师生提供安全、健康、营养丰富的餐饮服务，确保食堂运营的顺畅与高效。通过明确各岗位的工作职能，加强团队协作，提升服务质量，共同营造一个和谐、有序的餐饮环境。

2.1 岗位工作职能

1) 主管

工作职责：全面负责食堂的日常运营管理工作，包括人员管理、食材采购计划制定、成本控制、服务质量监督及顾客满意度提升等。

具体职能：制定并执行食堂管理制度，协调各岗位工作，确保食品安全与卫生；定期召开工作会议，评估运营效果，提出改进措施；处理师生反馈，及时解决餐饮服务中的问题。

2) 大厨

工作职责：负责菜品的研发与创新，确保菜品质量符合营养学标准及师生口味需求。

具体职能：根据时令、季节变化及师生口味偏好，设计并调整菜单；指导并监督烹饪过程，确保菜品色香味俱佳；参与食材采购计划的制定，提出专业意见。

3) 白案主厨

工作职责：主要负责面点、糕点等主食及甜品的制作。

具体职能：根据需求设计并制作各类面点、糕点，确保其口感与外观符合标准；白案帮厨进行日常工作，传授技艺；参与食材管理，确保原材料的新鲜与合理使用。





4) 白案帮厨

工作职责：协助白案主厨完成面点、糕点的制作工作。

具体职能：按照白案主厨的指导，准备原材料，参与面点制作过程中的辅助工作；保持工作区域的清洁与整洁，遵守食品安全规范。

5) 配菜员

工作职责：负责菜品的切配工作，确保食材的精准使用与合理搭配。

具体职能：根据菜单要求，将食材切配成指定形状与大小；掌握食材保存方法，减少浪费；保持配菜区域的卫生与整洁。

6) 洗菜员

工作职责：负责食材的初步清洗工作，确保食材干净无杂质。

具体职能：对采购回来的食材进行仔细清洗，去除泥土、农药残留等；按照不同食材的特性，采用适当的清洗方法；保持洗菜池的清洁与卫生。

7) 摘菜员

工作职责：负责食材的初步整理工作，去除不可食用部分。

具体职能：对蔬菜、水果等食材进行仔细挑选，去除黄叶、烂叶、虫眼等不可食用部分；分类整理好清洗前的食材，便于后续处理；保持工作区域的整洁与有序。

8) 卫生监督

工作职责：负责食堂整体卫生状况的监督检查，确保符合食品安全与卫生标准。

具体职能：定期巡查食堂各区域，包括厨房、餐厅、储存室等，检查卫生状况；监督员工个人卫生习惯的养成，如穿戴整洁的工作服、佩戴口罩手套等；记录并反馈卫生问题，提出改进建议；参与食品安全培训，提升团队卫生意识。

3、各岗位职责

3.1 主管岗位职责

主管全面负责食堂经营生产加工工作，灵活机动调动岗位，同时胜任大厨炒菜、配菜等工作。各个岗位人员有各个岗位的责任制度，我们会根据公司要求分片分区统一做好各个区间卫生，同时拍照发给领导监督，不合格重新完善。

3.2 大厨岗位职责

1) 负责厨房管理工作，认真履行岗位职责，遵守各项规章。

2) 严格执行《食品安全法》搞好饮食工作，室内外环境卫生及个人卫生，定期组织检查评比，保证卫生质量安全可靠。

3) 严格按食谱操作，掌握主、副食品的数量、质量以及品种轮换。保证就餐品种全

李淑印

花样繁多。

- 4) 掌握每天三餐的成本核算情况，检查生产中的每个环节，杜绝原材料浪费。
- 5) 提高安全意识，加强对水、电、燃油的管理，做好安全防范检查，消除不安全隐患。
- 6) 定期向师生询问，征求师生对伙食的建议和要求及时掌握的情况做出改善。
- 7) 负责厨房人员操作质量的检查，对违章操作及不合质量要求的成品、半成品应及时提出纠正，每日用餐时组织协调人员分工，组织好开饭及收尾工作。
- 8) 严格执行每周的菜品计划，认真掌握主、副食品种的用量，加强科学管理，搞好每顿、每日成本核算。
- 9) 加强业务技术学习，不断提高工作觉悟和业务技能。
- 10) 完成领导交给的其它任务。

3.3 白案岗位职责

- 1) 根据食谱要求制作糕点、粉面、粥类等，保证早餐的供应。
- 2) 做好所属环境、用具的清洁卫生及设备的保管、保养、报修工作。
- 3) 努力提高技能水平，主动征求用餐人员的意见和建议，不断改进工作，增加花色品种。
- 4) 自觉执行领导安排的工作任务。

3.4 白案帮厨岗位职责

全力执行主管分配的工作任务，协助大厨做好菜肴初加工、备料、贮存、存放工作，主、配料的切配腌制、调料的领用，主、副食库存的堆放、分类、分区、清理、卫生工作，并做好记录存档。

3.5 配菜员岗位职责

- 1) 切配时应注意食品的质量，如发现食品变质、有异味、污移不洁时不应切配加工。
- 2) 对需要上架食品原料，操作前手必须洗干净，开封后的食材必须用保鲜膜密封、并放置冷藏冰箱，食材摆放有序。
- 3) 切配海鲜产品后的刀、砧板、抹布必须在洗刷干净后，再切配其他食品。
- 4) 冰箱要落实专人管理，定期清洗、除霜、防止叠盘挤压，生的与半成品、腥味大的水产品与其他产品原料应分隔放置，防止窜味。
- 5) 配菜结束后，做好及时冲洗清扫工作，站板要洗净竖放于通风处，防止发霉，刀具统一存放安全场所。

- 6) 加工下来的废弃物，及时倒入专用的容器内，做到一天一清。

3.6 洗菜、摘菜员岗位职责



1) 每天按要求验收菜品，需加工菜品及时洗择，需冷藏菜品验收后半小时内将整齐摆放冷藏，坚决拒收品质不佳的菜品。

2) 按厨师配菜要求洗择、切配菜品，有叶菜择净后，需浸泡半小时以后可加少许碘盐浸泡。

3) 负责操作间卫生，厨具用后及时清洗，保持食堂干净整洁。

4) 及时向上级反映原料的质量问题。

5) 服从上级管理，严格按照要求执行。

员工行为规范

在日常管理工作中，将遵循以下十大管理原则：

①统一指挥制：每位员工只接受一位上级领导，只向直接上级汇报工作；

②分工负责制：每一位员工按照分工，对自己分担的业务全面负责；

③命令服从制：每一位员工必须执行其直接上级的命令；

④责权利连带制：每位员工的责任、权利、利益三方面连带生效；

⑤全员监督制：每位员工对发生在公司任何人身上的过失，均有权向上级反映，管理人员对直接下属所犯过失未予处理，将按包庇和失职处理；

⑥民主参与制：每位员工有权就本公司或本部门的工作提出口头或书面建议；

⑦友好合作制：在不影响本部门正常工作的前提下，各部门有责任为其它部门提供所需要的协助；

⑧特殊授权制：无论何种情况下，每位员工均需无条件接受授权人员的指挥；

⑨奖优罚劣制：员工的成绩都将受到表彰或奖励，所犯过失也将受到相应处罚；

⑩强化管理制：“权责同时发生，知法犯法罪加一等”的原则。

对管理工作取得成绩者，酌情表彰；对管理工作出现混乱或过失者，将直接追究管理人员的责任。

4、人员日常管理

4.1 从业人员健康管理

(1) 厨房从业人员、管理人员必须掌握有关食品卫生的基本要求。具有一定的食品卫生知识和食品卫生相关的法律法规知识。

(2) 厨房从业人员每年必须进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的厨房从业人员必须先进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作上岗操作。

(3) 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病；活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病，不得从事接触直接入口食品的工作。





(4) 从业人员出现咳嗽、腹泻、发热、等碍于食品卫生的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除病症或治愈后，方可重新上岗。

(5) 从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

1) 工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；

2) 穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

3) 不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品。

4) 不得在食品加工和销售场所内吸烟。

4.2 职业道德准则

(1) 牢固树立为宾馆服务，为客户服务的思想，按宾馆规定的时间要求，认真做好就餐人员中餐的供应工作。

(2) 热爱本职工作，宏扬爱岗敬业精神，努力尽职尽责做好伙食供应。

(3) 严格按照《食品安全法》和卫生“五四”制加工销售食品。

(4) 加强职工技术培训，提高业务水平，。

(5) 关心集体，爱护公共财产设备，杜绝长明灯、长流水，维护集体利益。

(6) 保持个人工作场地卫生做到人离地净维护公共卫生。

(7) 工作勤恳无时，乐于奉献，不以职谋私，损害集体利益，团结他人，友爱同志。

(8) 严格遵守宾馆、公司的各项规章制度，精心作业，廉洁奉公。

(9) 服从领导，听从指挥和分配，完成自己的各项工作任务。

4.3 文明服务标准

(1) 树立全心全意为宾馆服务的思想，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) 按规定组建厨房伙食管理委员会，每月定期召开一次报告会。

(5) 主管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) 定期向就餐者答复其反映的意见和改进工作的实施办法。

(7) 坚持用工具售货，衣帽洁白，佩戴工号牌。



(8) 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。

(9) 设立免费调料台，为就餐者提供方便。

(10) 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。

(11) 正常开饭时间已过，值班人员也应坚守岗位，对来晚的就餐客人不训斥、不埋怨、热情服务。

4.3 人员培训方案

4.3.1 培训目的

通过培训，增强从业人员责任感，提高从业人员食品卫生安全意识和操作水平，确保教职工及学生的饮食安全，促进学校食品卫生安全工作水平不断提升。

4.3.2 参加人员

食堂管理人员和食堂所有从业人员。

4.3.3 培训内容

(1) 法律法规知识：《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《食堂与集体用餐卫生管理规定》、《学生集体用餐卫生监督办法》，以及相关的法律法规。

(2) 学食品卫生安全管理方面的规章制度、食品安全预案学习。

(3) 《食堂管理操作规范》教学光盘。

(4) 饮食部的组织机构和工作内容。

(5) 餐饮部职责规范：主管、厨师、后厨人员各岗位职责范围。

(6) 员工的素质要求及卫生要求。

(8) 员工规范服务，合理处理一般疑难问题，正确对待和处理客人的投诉。

4.3.4 培训的组织实施与培训形式

(1) 培训的组织实施：由管理组根据培训内容具体食堂人员的工作时间组织实施，做到工学兼顾。

(2) 培训的形式：采用集中培训与业余自学相结合的原则进行培训。但每月至少安排两次集中学习培训时间。

4.3.5 学习培训的考核评估

统一组织考试，并对培训学习的优秀人员进行表彰。

4.4、相关管理制度

4.4.1 员工日常工作制度





- (1) 遵守工作纪律，按时上下班，做到不迟到、不早退。
- (2) 按规定着装，保持良好形象。
- (3) 工作中不准嬉笑打闹，不准聊天、干私活、吃零食、看电视、玩手机。
- (4) 不准与教职工和师生发生纠纷。
- (5) 工作中做到“三轻”（动作轻、说话轻、走路轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）。
- (6) 工作中按规定用餐，不准吃、拿出售的成品。
- (7) 休事假或公休要提前请假，按食堂《考勤和请销假制度》 执行。
- (8) 爱护设施、设备，人为损坏，照价赔偿。
- (9) 落实例会制度，对工作进行讲评。

4.4.2 从业人员卫生管理制度 为规范从业人员个人卫生管理，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全操作规范》 等法律、法规及规章，制定本管理制度。

(1) 从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。专间操作人员还应戴口罩。每名从业人员至少配备2套工作服。

(2) 从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁。接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

(3) 接触直接入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：

- ①处理食物前；
- ②上厕所后；
- ③处理生食物后；
- ④处理弄污的设备或饮食用具后；
- ⑤咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；
- ⑥处理动物或废物后；
- ⑦触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；
- ⑧从事任何可能会污染双手的活动（如处理货项、执行清洁任务）后。

(4) 非接触直接入口食品的操作人员，在有下列情形时应洗手：

- ①开始工作前；
- ②上厕所后；
- ③处理弄污的设备或饮食用具后；





- ④咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；
- ⑤处理动物或废物后；
- ⑥从事任何（其他）可能会污染双手的活动后。

（5）专间操作人员进入专间时应再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

（6）工作服应定期更换，保持清洁。接触直接入口食品的从业 人员的工作服应每天更换。个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

（7）不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其它可能污染食品的行为。

（8）进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

（9）所有从业人员上班时间必须统一着单位配发的工作服。个人不得擅自改变工作服式样。

（10）工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色或浅色布料制作，专间工作服宜从颜色或式样上予以区分。

（11）从业人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服

4.4.3 安全生产管理制度

为进一步规范食堂安全生产的管理工作，特制定本管理制度。

1）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。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。

2）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。

3）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。

4）使用厨具时特别是玻璃餐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。

5）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。

6）保持地面整洁及时清理油污和积水以免滑倒他人。

7）严禁单人搬动重物，地面不得随意堆放杂物。

8）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间以免知觉下降发生意外。





9) 严禁身份不明人员进入厨房，以免发生意外事故。

10) 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。

11) 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，使用气炉时必须做到不离人。

12) 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。

13) 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。

14) 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。

4.4.4 菜品异物处理及规范

菜品异物:指不在菜品标准配料调料以外的物质，统称为异物。

基于我们现在厨务部门常见异物有:“头发”、“虫鼠纸片”、“塑料片”、“钢丝球”、“吊牌”、“创可贴”、“玻璃渣”、“鸡蛋壳”等等。

从异物鉴别到发生我们制定以下标准

1) 个人卫生标准;

工作服整洁、干净;

按规定穿好工服工帽;

男士头发前不遮眉后不贴颈侧不过耳，女士头发用发网包起，工作服口不得装多余的笔和本子以外的东西;

上班之前整理拍打衣物之后才能正常上岗;

有受伤包扎人员必须经主管安排才能上岗。

2) 防虫防鼠

定期杀虫、杀鼠开市之前部门岗位区域人员检查是否有虫鼠痕迹，发现立即清理，收市所有成品成品原料要加膜加盖;

特殊设备用之前要清理。

3) 原调料垃圾处理

在处理加工原料时的垃圾必须用容器盛装，绝对不允许乱扔乱放;

在操作过程中的包装袋，包装盖不得随意扔，工作台必须清理干净。

操作过程中原料一定要处理干净才能烹调以免夹入菜品中;





操作过程中的工具损耗留下残留品要及时清理。

4) 操作规范

能预先开封的调料、原料类要提前预备；

在预备调料、原料时必须用干净、安全的容器盛装。

开收市卫生按标准执行。

5) 异物处理

不按规定操作导致异物的个人负全责，罚款根据情况而定；

同一产品出现相同异物出现两次，没有解决方案部门处 50 元罚款；

出现异物，在产品沟通群没有回复的主管处 50 元罚款。

5、日常管理制度考核办法

5.1 基本原则

1) 依法依规：所有管理活动均遵循国家相关法律法规及学校规章制度。

2) 公平公正：考核过程公开透明，标准统一，确保每位劳务派遣人员受到平等对待。

3) 注重实效：考核内容紧密结合食堂日常运营实际，强调实用性和可操作性。

4) 持续改进：根据考核结果及反馈，不断优化管理制度和考核办法。

5.2 管理职责

1) 校方管理部门：负责监督考核办法的执行，定期组织考核，并根据考核结果提出奖惩建议。

2) 劳务派遣公司：协助校方进行日常管理和考核，对考核不合格人员进行再培训或调整岗位。

3) 食堂管理人员：负责日常监督与指导，确保劳务派遣人员遵守规章制度，及时记录并反馈员工表现。

5.3 考核内容

1) 食品安全：包括食材采购验收、加工制作、储存保管、留样管理等环节是否符合食品安全标准。

2) 卫生管理：个人卫生、厨房卫生、餐具消毒等是否符合学校及行业卫生要求。

3) 服务态度：对师生是否礼貌友好，能否及时解决师生提出的合理需求。

4) 工作效率：工作是否按时完成，是否存在拖延或影响服务质量的情况。

5) 团队合作：与同事间的协作情况，是否积极参与团队活动，遵守团队规则。

5.4 考核方法

1) 日常检查：食堂管理人员每日对劳务派遣人员的工作情况进行巡查，记录发现

淑李
印伟

题。

2) 月度考核：每月底进行一次综合考核，结合日常检查记录、师生反馈及自我评价进行综合评分。

3) 年度评估：年底对全年考核情况进行汇总分析，作为劳务派遣人员续签、晋升或调整岗位的重要依据。

5.5 奖惩机制

1) 奖励：对于考核优秀的人员，给予表彰、奖金或晋升机会，以资鼓励。

2) 惩罚：对于违反规章制度、工作失误或考核不合格的人员，视情节轻重给予警告、罚款、降职直至解除劳动合同等处理。

5.6 附则

1) 本办法自发布之日起实施，解释权归校方管理部门所有。

2) 如有与国家法律法规、学校规章制度相抵触之处，以国家法律法规、学校规章制度为准。

3) 本办法在执行过程中，如有需要调整之处，经校方管理部门与劳务派遣公司协商后，可适时修订并公布。

通过上述日常管理制度考核办法的实施，旨在构建一个安全、卫生、高效、和谐的学校食堂工作环境，为师生提供优质的餐饮服务。





1.4 人员调配等应急措施

1、紧急人员调配

1.1 建立应急响应小组

(1) 小组构成：成立由项目负责人、安全主管、厨师长、医疗急救员、后勤保障人员等关键岗位人员组成的应急响应小组。

(2) 职责明确：明确各成员在紧急情况下的具体职责，包括现场指挥、人员调配、医疗救护、后勤保障等。

1.2 制定紧急人员调配预案

(1) 预案内容：预案应详细规定不同紧急情况下的人员调配流程、调配标准、调配范围及调配时限等。

(2) 预案更新：根据食堂运营实际情况和人员变动情况，定期更新和完善紧急人员调配预案。

1.3 紧急人员调配流程

(1) 信息报告：一旦发生紧急情况，现场人员应立即向应急响应小组报告，报告内容包括事件类型、影响范围、初步判断的损失情况等。

(2) 初步评估：应急响应小组接到报告后，迅速对事件进行初步评估，判断是否需要紧急人员调配。

(3) 调配决策：根据评估结果，应急响应小组做出紧急人员调配决策，明确调配的人员数量、岗位及调配时间。

(4) 执行调配：按照调配决策，迅速组织相关人员到位，确保调配工作顺利进行。

1.4 人员储备与培训

(1) 人员储备：建立食堂人员储备库，包括临时工、兼职人员等，确保在紧急情况下能够迅速补充人员。

(2) 定期培训：定期对储备人员进行培训，包括食品安全知识、消防安全知识、应急处置技能等，提高他们的应急意识和应急能力。

1.5 内部调动与外部招聘

(1) 内部调动：在紧急情况下，优先考虑从食堂内部其他岗位调动人员，以最快速度填补空缺。

(2) 外部招聘：当内部调动无法满足需求时，及时启动外部招聘程序，包括直接招聘和劳务外包等方式，确保人员及时到位。

1.6 特殊岗位备份

李伟印

(1) 关键岗位备份：对厨师长、采购员、仓库管理员等关键岗位设置备份人员，确保在关键人员无法到岗时，能够迅速接替工作。

(2) 备份人员培训：对备份人员进行定期培训和考核，确保他们具备担任关键岗位的能力。

1.7 信息沟通与反馈

(1) 内部沟通：建立畅通的内部沟通渠道，确保紧急情况下信息能够迅速传递至相关人员。

(2) 外部沟通：与劳务公司、医疗机构等外部单位建立合作关系，确保在紧急情况下能够得到及时的支持和协助。

2、食品安全应急

2.1 组织机构与职责

成立应急处理领导小组：由学校分管后勤的领导担任组长，食堂负责人担任副组长，成员包括厨师长、采购员、仓库管理员等相关人员。明确各自职责，负责统一指挥和协调食堂突发事件的应急处理工作。

2.2 应急预案的制定

应急预案的编制：结合学校食堂实际情况，制定详细、可行的食品安全应急预案，明确突发事件的分类、等级、应急响应程序和处置措施。

日常管理与防范：加强食堂日常管理，确保食品采购、储存、加工、供应各环节符合食品安全标准。实施“厨房六常管理”，严格遵守《食品加工安全规范》及《安全防范措施》。

2.3 应急响应流程

紧急停供与报告：一旦发现疑似食物中毒等食品安全事件，立即停止供应相关食品，并迅速向上级主管部门和卫生监督部门报告。

患者救治与保护现场：迅速将中毒人员送往附近医院救治，同时保护好现场，保留可能导致中毒的食品及其原料、工具、设备和现场。

配合调查与取证：积极配合卫生部门进行调查，如实提供有关材料和样品。

2.4 建立食品留样制度

对每餐食品进行留样，并放置在专用冰箱中保存 48 小时以上，以备检测。一旦发生食品安全事故，可通过留样食品快速查明原因，为处理事故提供有力证据。

2.5 加强信息沟通和报告

建立健全信息沟通机制，确保食堂管理人员、学校领导和相关部门之间信息畅通。



一旦发现食品安全问题或疑似食品安全事故，立即向学校领导和相关部门报告，并按照规定程序进行处理。



2.6 完善责任追究制度

对于在食品安全管理和应急处理工作中失职、渎职、违规操作等行为的人员，要依法依规追究责任。通过严格的责任追究制度，确保各项食品安全措施得到有效执行。

3、医疗救护准备

3.1 应急预案制定

1) 风险评估：首先，对食堂工作环境进行全面的风险评估，识别可能发生的紧急医疗状况，如食物中毒、烫伤、切伤、过敏反应等。

2) 制定预案：根据风险评估结果，制定详细的应急预案，明确各类紧急情况的处理流程、责任人员及联系方式。

3) 更新与修订：定期审视并更新应急预案，以适应新的法规要求、人员变动或环境条件变化。

3.2 医疗团队组建

1) 指定医疗负责人：在食堂管理团队中指定一名具备医疗知识或急救技能的成员作为医疗负责人，负责协调医疗救护工作。

2) 合作医疗机构：与邻近医院或社区卫生服务中心建立合作关系，确保在紧急情况下能迅速获得专业医疗支持。

3) 志愿者团队：培训并组建由员工组成的急救志愿者团队，负责初步急救处理和现场秩序维护。

3.3 急救设备配置

1) 基础急救箱：配备齐全的急救药品、消毒用品、敷料、绷带等基础急救用品。

2) 特殊设备：根据风险评估结果，可能需要配备 AED（自动体外除颤器）、担架、氧气瓶等特殊急救设备。

3) 定期检查与补充：确保急救设备处于良好状态，定期检查和更换过期或损坏的物品。

3.4 培训与教育

1) 急救知识培训：对所有员工进行急救知识培训，包括心肺复苏、止血包扎、食物中毒处理等基本技能。

2) 食品安全教育：加强食品安全知识教育，提高员工对食品储存、加工、服务过程中的卫生标准认识。

3) 定期培训：定期组织复训，确保员工急救技能和食品安全知识得到巩固和提升。





3.5 急救演练

1) 定期演练：每学期至少组织一次急救演练，模拟真实场景，检验应急预案的有效性和员工应对能力。

2) 评估与反馈：演练后进行评估，总结经验教训，对预案进行必要的调整和优化。

3.6 健康监测与预防

1) 加强食堂员工的健康监测和预防工作，减少紧急医疗事件的发生。

2) 定期对员工进行健康体检，及时发现并处理潜在的健康问题。

3) 加强食品安全管理，确保食品采购、加工、储存等各个环节符合卫生标准，防止食物中毒等食品安全事故的发生。

4) 加强员工个人卫生习惯的宣传和教育，提高员工的自我防护意识。

3.7 应急物资储备

1) 根据应急预案和实际需要，合理储备必要的应急物资。

2) 包括但不限于急救药品、消毒用品、防护用品、饮用水、食品等。

3) 应急物资应存放在干燥、通风、易取的位置，并定期检查更新，确保其数量充足、质量可靠。

4) 在紧急情况下，能够迅速调用这些物资，为医疗救护和伤员救治提供有力支持。

4、消防安全

4.1 完善消防设施：确保食堂内消防设施完备有效，包括灭火器、消防栓、自动喷水灭火系统等，并定期检查维护。

4.2 制定逃生预案：制定详细的火灾逃生预案，明确疏散路线、集合点及疏散顺序，定期组织消防演练。

4.3 员工消防安全培训：加强员工消防安全教育，提高火灾防范意识和自救互救能力。

5、设备故障应对

5.1 定期维护保养：对厨房设备实施定期维护保养计划，预防设备故障发生。

5.2 建立快速维修机制：与专业维修公司建立合作关系，确保设备故障时能快速响应，减少对运营的影响。

5.3 备用设备准备：对关键设备如炉灶、冷藏设备等，准备备用件或备用设备，以应对

6、信息报告与沟通

6.1 建立信息报告体系：明确信息报告流程，确保突发事件信息能够及时、准确地上报至应急响应小组及相关部门。

6.2 畅通沟通渠道：加强与师生、家长及政府相关部门的沟通，及时通报事件进展及

淑李
印伟

处理情况，回应社会关切。

7、心理疏导与安抚

7.1 建立心理疏导机制：针对突发事件可能给师生带来的心理影响，提供心理咨询服务，帮助他们缓解压力，恢复正常生活秩序。

7.2 加强人文关怀：在事件处理过程中，注重人文关怀，关注师生情绪变化，提供必要的帮助和支持。

8、善后处理与总结

8.1 恢复运营：在事件得到有效控制后，迅速组织力量恢复食堂正常运营，确保师生用餐不受影响。

8.2 事件总结：对突发事件进行全面总结，分析原因，查找不足，提出改进措施，防止类似事件再次发生。

8.3 责任追究：对于因人为原因造成的事故，依法依规进行责任追究，严肃处理相关责任人。



1.5 突发事件处理预案与管理方案

为加强项目实施过程中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，结合学校实际情况，特制定本预案。

1、应急处置机构设置

1.1 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。

（1）突发事件应急处置小组岗位：

组长、副组长、关键成员：食堂负责人、后厨主管、大厨、安全管理人员组成。

（2）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。

1.2 应急响应

（1）响应程序

指挥小组接到突发事件报告后，应立即启动本预案。各成员单位按照指挥小组的统一部署和各自职责，做好相应的应急响应工作。

指挥小组办公室根据具体情况，确定和适时调整队伍，对突发事件进行应急处理。

（2）应急通讯

指挥小组成员应当保证 24 小时通讯畅通，并将手机、值班电话指挥小组办公室报告。

2、突然停水处理措施

（1）如被保障单位在加工烹制前通知停水，食堂要提前备足工作用水。

（2）班组及时上报主管。

（3）主管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，主管与被保障单位协商，借用保障单位车辆到邻近地方运水。





(5) 如停水区域较小主管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、削皮即可食用的瓜菜（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食堂联系，从其它食堂调拨米饭等主食。

(8) 如因无水不便清洗餐具，可使用一次性餐具。

3、突然停电处理措施

(1) 主管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) 如停电区域仅为食堂，主管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，主管应立即与被保障单位协商解决办法。用发电车应急。

(4) 确保食堂的照明，保证教职工和学生正常就餐。

(5) 确保按时供餐，不能完成的工作可与邻近食堂联系，从其它食堂调拨饭菜。必要时，可由总经理进行协调。

(6) 主管要及时组织对冷冻和冷藏设施内的物品进行处理和防护，避免变质。使用时，严格检查物品的质量。

4、突然停气处理措施

(1) 厨师长第一时间上报主管，由主管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，主管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。

5、菜品出现断餐的情况

(1) 如何保证菜品的数量：我公司所用的原材料都是提前一天到货，如出现就餐人数突然增加的紧急情况，我们可以随时补餐，确保开餐的正常进行。

(2) 人员安排：厨房及食堂均安排一个负责人，在出餐、补餐中随时对两边的情况进行沟通。

(3) 出餐时间：所有的出品要在开餐前的 10 分全部就位，以保证早、中、午餐的正常进行。

(4) 同时我们会提前准备些半成品如：面条、炒饭、水饺等以做备用。

李伟印



(5) 通过以上紧急预案我们可以预想会发生的问题提前做了准备，确保开餐的顺利进行。

6、储存食材无法使用的应急预案

- (1) 将安排工作人员及时去附近的市场进行采买；
- (2) 用相近的食材代替；
- (3) 同时我们会提前准备些半成品如；面条、炒饭、水饺等以做备用。
- (4) 通过以上紧急预案我们可以预想会发生的问题提前做了准备，确保开餐的顺利进行。

7、设备异常应急处理

- (1) 设备发生异常。工作人员立即将情况报告主管或者经理，遵循“停、呼、等”异常处置三原则，严禁私自维修或继续作业；
- (2) 设备维修期间不影响正常供餐，待设备维修完毕经工作人员确认后，该设备方可正常使用；
- (3) 设备异常影响正常得工作，食堂不能保证正常供餐，大厨应将情况报告给主管，由主管采取相应得措施，启动就餐紧急预案。

8、突然局部起火处理措施

- (1) 食堂遇到起火，在场人员应立即用灭火器材进行灭火；如火势较大无法控制，要及时拨打被保障单位消防部门电话或 119 报警。
- (2) 如后厨起火，在场人员要立即关闭油阀，并用灭火器灭火；燃气灶起火，在场人员要立即关闭燃气阀，并立即用灭火器灭火；电路起火立即由电工关掉电源，并用灭火器灭火；油锅起火，在场人员先用锅盖封盖灭火，并关掉火源。
- (3) 如食堂着火，要及时疏散就餐顾客，同时组织灭火。
- (4) 如局部小火灾，主管在事后及时（24 小时内）上报管理区；如火灾较严重，立即电话上报总经理，事后将事件经过书面上报公司。

9、突发食品中毒事件处理措施

- (1) 主管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。主管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，主管亲自过目诊断书的内容。

- (2) 主管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
- 卫生部门检验，并将相应食谱保存备查。同时到顾客就诊部门了解顾客具体病因。



(3) 在未明确责任前，主管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食堂产品时，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) 如确定属本食堂原因，要将情况向公司领导汇报，并与顾客协商解决方案。必要时，请公司领导来协商解决。

(6) 主管根据中毒原因，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。

10、火灾事故处理措施

10.1 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，立即拨打消防火警专用电话 119 通知消防队支援灭火；
- ④报告火情时应报明火警具体位置，火势情况和自己的身份，报告词应迅速、准确、清楚。

10.2 发生火灾等安全事故应急预案

- 1) 立即切断电源、气源，积极扑救并报警；
- 2) 利用各部位消防器材，积极组织员工进行扑救；
- 3) 及时通知公司负责人；
- 4) 处变不惊、与急不乱、勇敢果断，视实际情况及时拨打紧急电话 119。
- 5) 出现事故及时通知医疗单位，赶赴现场抢救，或及时将伤者送至医院救治。
- 6) 发生其他事故要积极组织正确的补救措施，要保护好现场，为事故调查提供情况。
- 7) 肇事部位负责人，要坚守现场，等候处理。
- 8) 手提灭火器

a. 操作规程

- ①手提灭火器，应将灭火器上，下翻转几次，将干粉桶内的干粉抖松；
- ②扯去铅封，拔除保险销，立于离着火点的有效距离处；
- ③手握胶管，将喷嘴对准火焰根部，按压使干粉喷出，适当摆动喷嘴，使喷雾



个火焰根部并逐渐向前推移；

- ④如遇多处明火，可移动位置射着火点，直到火焰安全熄灭，以免复燃；
- ⑤灭火后，拾起灭火器压把，既停止喷射。

b. 注意事项

- ①灭火时，不可冲击液面，以防飞溅；
- ②灭火器一经开启，不能保存，要重新灌气、装粉后才能保证使用；
- ③使用时若遇干粉喷不出情况，应慢慢拧松盖，让气粉喷出。

10.3 消防灭火方法和注意事项

- ①先救人，后灭火的原则。

②食堂员工无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾，决不临阵脱逃；

- ③处置小组的成员既是灭火责任人，又是现场指挥员，应迅速组织员工灭火；

④消防灭火时，应首先关闭排风机、鼓风机、食堂空调开关，切断火源，根据火势情况切断电源，关闭防火门，防止火势蔓延；

⑤正确使用消防器材，迅速有效地扑灭火灾，一般火灾采用灭火器喷射灭火，较大火灾应用高压水龙喷射灭火，但要切记，厨房油锅着火或电器着火，严禁用水灭火，以免油锅溢出散布火苗扩大火灾面积或损坏电器；

⑥食堂员工必须懂得“三懂三会”。三懂（懂得哪些是生产操作中的不安全火险隐患、懂得火灾预防措施、懂得扑救初起之火的方法）。三会（会报警，会使用各种消防器材、会扑救初起之火）。

10.4 疏散方法和注意事项

- ①疏散时机：现场火势较大，无法控制，可能危及到人员安全，应组织人员疏散；

- ②疏散方式：火势较大无法控制，可能危及到全体人员的安全，应组织全体人员疏散；

③疏散指令的发出：疏散指令的发出由食堂主管或现场最高领导者根据火情发展情况决定发出，任何人不得随意发出疏散指令或疏散警报信号；

④发布疏散指令的方法：由现场第一发现人通知食堂主管，疏散人员通知就餐客人撤离食堂；

⑤食堂的疏散：食堂管理员负责人员疏散的总协调，食堂工作人员负责组织食堂人员疏散；

- ⑥物资的疏散：食堂库管员负责利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场；

- ⑦要掌握好疏散时机和疏散方式，过早疏散易造成影响，过迟疏散可能造成损



淑李
印伟



⑧疏散必须统一指挥，统一组织，有序地进行，防止混乱，疏散指令的发出必须由总指挥或现场最高领导决定发出，任何人不得随意发出疏散指令，食堂工作人员接到疏散指令后，应迅速组织不得迟疑，以免造成损失；

⑨疏散时必须严格按照疏散程序进行，保持安静，避免惊忧周围不该疏散的人员；

⑩疏散时必须严格按照疏散方案组织实施，防止遗漏，应确保就餐人员的生命财产安全；

⑪疏散后，应关闭所有的门窗和防火门，关闭所有电源灯光、电器设备，熄灭所有的炉火和烟头。

10.5 抢救结束后的处置

①事发 12 小时内写出事故书面报告，及时将事发经过、原因分析、处理结果及整改措施形成正式报告，报上级领导。

②保护好现场以便调查火灾原因。

③对冷藏、冷冻食品经防疫部门检验后方可食用。

④事故处理完毕后，由食堂负责人总结应急抢救工作的经验教训，同时提出改进意见，完善预案。

11、对爆炸、纵火、行凶、盗窃、破坏等突发事件紧急处置

1) 及时通知中心负责人和上级主管部门。

2) 遇事不惊，勇敢果断，控制现场，正确处理。

3) 视实际情况拨打救助电话：报警：110 急救：120 火警：119。

4) 保护好现场，控制嫌疑人。

5) 发生事件部位负责人，要坚守现场，等候询问处理。

6) 主管是第一责任人，要求防患于未然，平时加强管理，及时消除安全隐患，严格防范各种事故的发生。

