

食堂服务方案

本公司拥有食品经营许可资质，多年来一直为诸多业主单位提供食堂餐饮服务，积累了丰富的食堂管理经验，根据项目特点，制定食堂管理计划及管理措施。

1、管理模式

采用委托管理的模式，由业主方提供场地、设施设备、水、电、燃气等，我公司根据要求和服务标准组织岗位人员负责日常的经营管理工作，确保服务水平达到要求和用餐人员的满意。

2、人员设置

主管 1 名，食堂服务人员若干。上述人员由我公司负责招聘，符合岗位要求后派驻业主方，相关劳动关系建立（或解除）、薪酬待遇、福利等由我公司负责。

3、服务要点和措施

（1）根据相关规定的进货程序进行采购，从质量、价格、卫生安全等方面加强监督，建立原材料供应商档案，严把食品采购关。食品原料的采购都通过正规渠道，供应商保证持证件齐全，按照有关规定进行索证，保证质量。采购时做到原料新鲜，杜绝变质食品进入食堂。

（2）了解行内职工对伙食的要求，保证食物供应新鲜，营养搭配合理，饮食卫生严格执行《食品安全法》。定期组织食堂工作人员到经营好的企事业单位食堂参观学习，交流意见，引进更好的管理经验和好的厨师，提升整体服务水平，保证我行食堂卫生安全，工作科学规范。

（3）依据有关法规、条例、要求，结合我行食堂的实际情况，制定一系列食堂食品卫生安全工作管理的规章制度。严格按规范要求，

使食堂食品卫生安全工作制度化，同时建立突发事件的控制、应急机制和责任追究制度，杜绝食品安全事故的发生。

(4) 加强计划与核算，天天挂牌公示饭菜价格(通过电子看板)，周周有菜谱，月月有核算；健全伙食帐册，每月底进行一次清仓盘点，公布上墙，以求财务透明度。

(5) 保障正常工作日的三餐供应，整体做到口味与营养相结合，定期更新菜色品种，达到预期服务目标和业主方职工的需求。

(6) 业主方接待菜肴和服务标准符合社会酒店同等水平，并结合实际推出自己的特色菜。

(7) 食堂工作人员必须按卫生部门规定进行健康检查，持有效健康证上岗，健康证复印一份留存甲方，厨师必须有厨师格证书，保证件的有效性。上岗时需佩戴口罩、帽、手套等卫生用品才能上岗操作，并做到规范、热情、周到服务，杜绝与用餐人员发生争执等不文明的事件发生。

(8) 坚持勤俭节约的原则，节粮、节水、节电、节气，精打细算，降低成本，提高饭菜质量，提倡光盘行动，将节约粮食从自己做起。

(9) 设立投诉电话，对供应的菜肴副食品质量、价格、服务质量等进行有效监督，对用餐人员提出的有效投诉做到件件有回复，事事有落实。

(10) 加强仓库管理，认真查收所采购食品(食物)的数量、质量并及时登记入账；根据当日所需用料及时磅发、记录，做到帐据相符；库内物资做到月盘月结，帐物相符。

(11) 严把代购副食品的质量、价格关，杜绝“三无”产品，价格高于市场的情况发生

(12) 合理使用业主方厨房现有设备及餐具，并妥善保管，严格管理，确保不人为损坏和丢失，否则应予赔偿。

4、供餐流程

第一步：制作食谱

食堂管理员制定《每周菜谱计划安排表》及《每周采购单》，交膳食委员会审核，报业主方负责人审批并留存根。

操作要求：参照有关营养标准，结合员工营养健康状况、当地饮食习惯和食物实际供应情况，制订成本合理、营养均衡的食谱，并结合用餐人数做好采购计划。

第二步：采购

配合行内采购员根据《每周采购单》按时进行采购，并及时登记《食堂食品采购台账》。

操作要求：1、食品采购应严格执行《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》，从食品生产单位、批发市场、超市、个体工商户等采购的，应当查验、索取并留存供货者的相关营业执照和产品合格证明等文件；从农贸市场、农户等采购的，应当索取并留存采购清单等有关凭证及联系电话，做到源头可控，有据可查。

2、米、面、油、蛋、奶等大宗食品及原辅材料要建议业主方通过公开招标、集中采购、定点采购等方式确定供应商，并与供应商签订《供货协议》及《食品安全责任书》。

3、采购包装食品时应严格查验食品生产日期、保质期，确保食品安全；不得采购质量不合格、超过保质期的食品；不得采购有腐败变质或感官性状异常的食品；不得采购《食品安全法》禁止生产、经营的食品。

第三步：验收入库

仓库管理员根据《每周采购单》验收入库贮存，并登记《每周食堂食品进出存明细表》。

操作要求：

1、仓库管理员核对采购数量，检验质量，杜绝质次、变质、过期食品入库，食堂管理员监督验收工作。

2、食品贮存场所应根据贮存条件分别设置，食品和非食品库房应分设，并配置良好的通风、防潮、防鼠等设施。采购的食品以及待加工的食品应按照食品标签要求进行保存，需要冷藏的要及时进行冷藏贮存；熟制品、半成品与食品原料应分开存放，并明显标识，防止交叉污染；不得接触有毒物、不洁物。

3、食品入库贮存应当分类、分架、隔墙、离地存放，遵循先进先出的原则摆放，不同区域应有明显标识。

第四步：出库

食堂厨师根据每天用餐人数填写《食堂领料单》，经食堂管理员审核签字后，同仓库管理员到库房领取食材，仓库管理员登记《每周食堂食品进出存明细表》。

操作要求：

1、食堂厨师按需领用食材，食堂管理员要把好审核关。

2、食堂厨师认真核对领用食材数量，检验质量，杜绝质次、变质、过期食品进入加工操作间。

第五步：洗切、烹饪加工

食堂厨师严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》进行洗切、烹饪加工。

操作要求：

1、操作前，食堂主管要对食堂厨师进行晨检，食堂厨师应穿戴

清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内，不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品，发现有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位。

2、厨师在工作前、处理食品原料后、便后必须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，不得在食品加工和销售场所内吸烟。

3、必须采用新鲜安全的原料制作食品，不得加工或使用腐败变质和感官性状异常的食品及原料。不得制售冷荤凉菜、四季豆等高风险食品。

4、严格按照规定使用食品添加剂。严禁超范围、超剂量使用食品添加剂，不得采购、贮存、使用亚硝酸盐。严禁使用非食用物质加工制作食品。

5、需要熟制烹饪的食品应烧熟煮透，烹饪时食品中心温度应不低于 70℃，烹饪后的熟制品、半成品与食品原料分开存放，防止交叉污染。

第六步：用餐

倡导员工在就餐时，做到安全、文明用餐，避免浪费，如发生员工食物中毒事件应立即启动应急预案。

操作要求：

1、每餐次的食品成品在员工就餐前必须留样，厨师应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，放置于专用冷藏设施中冷藏 48 小时。每个品种留样量应满足检验需要，不少于 100g，并登记《食堂食品留样记载表》。记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人员、审核人员等信息。

2、食堂服务人员按时间分段进行供餐，员工就餐场所应张贴均

衡营养、健康饮食行为等宣传资料；应设置洗手池等设备设施，有明确的洗手、消毒及检查等规定；就餐场所及设备设施应定期维护，保持干净整洁，做好地面防滑。

第七步：餐饮具消毒、剩菜剩饭处理

供餐结束后，食堂服务员及时清理就餐场所，按要求对食品容器、餐饮用具进行清洗消毒，存放在专用保洁设施内备用。食堂剩菜剩饭只能由专业人员进行处理，并与回收方签订《泔水油处理协议书》并按时登记《泔水油去向登记表》。

操作要求：

1、提倡采用热力方法进行消毒。采用化学方法消毒的必须冲洗干净。不得使用未经清洗和消毒的餐饮用具。

2、食堂剩菜剩饭必须及时清理，泔水油仅用于养殖，严禁他用。

5、监管措施：

(1) 建议业主方成立“膳食管理委员”，进行目标监督管理，定期进行抽查；

(2) 设立投诉电话和网站，接受全体用餐人员的意见和建议，进行及时而合理的改进；

(3) 业主方财务部门对食堂的财务进行全方面的监管，杜绝腐败事件的发生。

6、配套管理操作方式及规章制度：

(1) 食品卫生

1、严格执行《食品安全法》的有关规定，菜肴、原料、调味品等食品必须符合国家卫生标准，严禁使用过期、变质、无标识的食品。饮用水必须符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》。

2、洗涤整理原料时，污物杂质和废料必须清除干净。清洗要彻底。蔬菜与肉类、水产品须分池清洗干净，然后分类存放，供加工制作用。

3、用于原料、半成品、成品加工的刀、砧板、抹布、工具、容器等必须生熟分开，有明显的标记，用后清洗消毒，定位架上存放。

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，不留隔餐隔夜的饭菜。冰箱应经常冲洗，保持清洁干净。

6、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。

7、加工制作好的成品一律放在备菜间内，工作人员必须更换工作服，戴好工作帽进入备菜间。接触直接入口的食品时要戴口罩和手套操作，包装纸的食品，应使用各种工具拿取。

8、食品不得与有毒有害物品及其他杂物混放，食品不得落地，要分类上架、离墙离地存放，并定期检查及时清理变质或过期的食品。库房整洁无鼠迹、无蟑螂。

(2) 餐具卫生

1、公用餐具及盛装饭菜的桶、盘等工具在用餐后，先将里面的残存物清理干净，加洗洁精洗涤，84 消毒液浸泡，然后再用清水冲洗，再放入消毒柜内进行消毒，消毒后取出放在专用保洁柜并保持干净。

2、保洁柜、送菜送饭车及相应的器具应餐餐清洗消毒，餐具摆

放整齐，关紧柜门。

3、用于原料、半成品、成品加工的刀、砧板、抹布、工具、容器等必须生熟分开，有明显的标记，用后清洗消毒，定位架上存放。

4、餐具洗消有保洁制度并有台帐记录。

(3) 环境卫生

1、周围环境应打扫干净，阴沟要常疏通，废物桶加盖并及时清理。

2、积极贯彻除四害要求，消灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂等害虫。

3、厨房、餐厅及各操作间地面保持干净、干燥，无积水、无污垢、无垃圾、无卫生死角。

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。

(4) 个人卫生

1、常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲。

2、上班应穿工作服、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，不得接触食品。

(5) 《菜品留样制度》

1、负责人为食堂厨师长。

2、各班出售的所有食品必须全部留样。所有留出的菜样每份不低于 200 克，并在留样器皿上标明日期、时间、名称。

3、留样保存为 48 小时，保存温度为 0-3 摄氏度。

4、负责人当班时要随时检查保存温度，不当班时要指定专人负责

5、留样人负责监督留样器具的消毒工作，程序为：

5.1 清水洗刷

5.2 消毒水浸泡 20 分钟

5.3 开水漂洗

5.4 单独存放（必须使用指定的专用器具）

6、留样人在留样时要戴一次性手套，装菜时必须使用消毒后的专用工具。

7、各分部刘洋记录根据实际情况存放在指定区域，由服务主管负责保管。

8、未按以上规定执行者，一经查出，按国家相关规定及公司规章制度进行处罚。

（6）《餐具清洗消毒制度》

1. 设有专用洗刷水池，盛放生、熟、荤、素食品的餐具要严格分开，摆放整齐，加工生、熟食品的菜墩、刀用具要有明确标志；要经常消毒，保持用具整洁、干净，做到清洁卫生、专人负责，使用洗涤剂、消毒剂应当对人体完全无害。

2. 餐具、菜具、熟食容器等餐后应立即清洗消毒，做到使用一次，清洗消毒一次。

3. 负责餐具消毒工作的专职人员应身体健康、工作认真。

4. 餐具清洗消毒必须严格按规定的程序操作。热力消毒程序：一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁；药物消毒程序：一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁。

4.1 一刮：将剩余在餐具内的食物残渣刮入废弃桶内。

4.2 二洗：将刮干净的餐具用洗涤剂清洗干净。

4.3 三冲：将经过清洗的餐具用流动水冲去残留在餐具表面的

碱液或洗涤剂溶液。

4.4 四消毒：采用有效的消毒方法杀灭餐具上的微生物或病毒，

4.5 五保洁：将消毒后的餐具及时放入餐具柜内保存备用。

5. 餐具消毒应做到下列要求：热力消毒：煮沸蒸汽 100℃蒸 30 分钟。远红外 120 度℃，15~20 分钟。药物消毒：有效氯浓度 250PPM，消毒时间 5 分钟。

6. 消毒完毕的餐具、茶具等应立即放于清洁的橱、柜内保洁，防止再污染。

7. 厨房内使用的食品容器、用具，必须在指定的容器洗刷槽内洗刷，洗刷后置于指定的消毒器内进行消毒，未经清洗消毒的容器、用具不得使用。

(7) 《食品仓库管理制度》

一、贮存食品的场所、设备应当保持清洁，无霉斑、鼠迹，无苍蝇、蟑螂；仓库应当通风良好。

二、仓库保管员有权拒收一切不符合食品卫生要求的食品，并应在食品进库后实行分类存放，存放要求如下：

1、食品与非食品不能混放；

2、洗洁用品、药品、强烈气味的物品及其它有毒有害物质不能与食品同仓存放；

3、定型包装食品与散装食品分架存放；

4、肉类及其制品、蔬菜瓜果，除马上加工使用外，一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放，室温应控制在-18℃（以下）；蔬菜瓜果的存放温度应控制在 0~13℃，鲜蛋应存放在 0~1℃范围内。应每三天进行一次冷库除霜，并保持地面清洁；

5、库存食品要分类、分架、隔墙、离地存放，要有必要的标签，

做到先进先出，并定期检查、处理变质或超过保质期限的食品；

6、搞好仓库内、外环境卫生，与食品仓库无关人员，一律不准进入。

三、定型包装食品，必须有中文标识，凡食品包装标识不清楚或无标识的，不得进入食品仓库。

四、对由于库存时间过长而超过保存期限的，或发现由于其它原因出现腐败变质、酸败、生虫、霉变的食品，一律不得交付下一工序进行加工。

(8) 《食品原料采购索证验收制度》

食堂的原料采购是保证食品卫生安全的重要环节。为了保证食品卫生安全，按照《食品安全法》的规定，特制定食品原料采购索证制度：

1、食品采购人员采购原材料时，为保证单位员工的食品卫生安全，必须定点采购食品。

2、不采购不符合食品卫生标准的食品和原料。

3、不采购无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品及原材料。

4、采购农贸市场的食品及原材料应当新鲜，价格合理，并按每天食谱所定数量合理采购，严禁购买病死畜禽等动物食品。

5、采购食品，必须向食品经营者索取营业执照、卫生许可证和食品检验合格证复印件，有的食品要有 QS 标志（质量安全认证）。

6、食品采购回来，要有二人以上的人验收，并有验收记载。

7、凡无人验收或无验收记录，均视为不符合卫生标准的食品，食堂不得加工、使用。验收食物时一定要坚持一看二闻三手感的原则，有问题的食物坚决不能使用。

7.1 定性包装食物的验收

- 7.1.1 验包装上内容是否与检验报告内容相符；
- 7.1.2 验生产日期、保质期，如果已超过保质期的决不能收；
- 7.1.3 验包装是否有厂名、厂址；
- 7.1.4 验食物外观：有无破损、污损、变形、杂物、霉变等；
- 7.1.5 嗅气味，是否有异味；
- 7.1.6 手感，是否有异样
- 7.2 非定性包装食物的验收
 - 7.2.1 看：是否有腐烂、霉变的食物；
 - 7.2.2 闻：是否有异味；
 - 7.2.3 手感受有无异样；
 - 7.2.4 蔬菜是否新鲜。

8、食品原材料进出库必须有完整的记录。

9、本制度从颁布之日起实施。

(9) 《烹调操作规程要求》

(一) 烹调前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行烹调加工。

(二) 不得将回收后的食品经烹调加工后再次销售。

(三) 需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不低于 70℃。有国际或发达国家标准足以证明加工某种食品中心温度略低于 70℃，能保证食品安全，也可允许该种操作方式。

(四) 加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

(五) 需要冷藏的熟制品，应在清洁操作区于 90 分钟冷内却至 10℃以下或四小时内冷却至 5℃以下后再冷藏，并加贴标签。

(六) 用于烹饪的调料器皿需每天清洁，使用后立即加盖，并不得与地面或污垢接触。

(七) 菜点用的围边、盘花应保证清洁新鲜无腐败变质。

(10) 《食堂除虫灭害卫生制度》

为了有效防治和灭杀“老鼠、苍蝇、蟑螂、飞虫”等四害，保证食堂卫生，特制定本制度。食堂厨师及每位员工应高度重视并自觉执行，积极投入到除虫灭害活动中。

1、保持加工就餐场所和仓库清洁、卫生是防治“四害”的重要措施。按“五常”要求保持地面、台面、阴沟的清洁卫生，不留死角。及时处理垃圾，池子内不遗留食物残渣，食物存放在密闭容器内，使“四害”无孳生、栖息之地。

2、定期检修门窗，随手关门，减少“四害”侵入机会。

3、对老鼠、蟑螂采取堵杀方式，用挡鼠栅堵拦下水道，并进行毒杀，对苍蝇、飞虫、蟑螂用药喷、投药、灭蝇灯等方式进行灭杀，对垃圾存放处、仓库、粗加工等部位要进行重点控制。夏天，应将杀灭苍蝇工作列入餐前准备的重要内容。

4、每周对“四害”进行一次集中灭杀，并做好执行记录、检查。

5、厨房内应定期或在必要时进行除虫灭害工作，要采取有效措施防止鼠类、蚊、蝇、昆虫等的聚集和孳生。对已有有害动物产生的场所，应采取紧急措施加以控制和消灭，防止蔓延造成污染。

6、厨房内要配备必要的扑鼠设施，每天有专人进行检查并记录。扑灭老鼠应使用粘纸、扑鼠笼、扑鼠夹等，严禁使用鼠药。

7、发现有害动物，应查明来源并彻底消除隐患。杀灭有害动物的方法必须以保证不污染产品、食品接触面及包装材料为原则（如尽量避免使用杀虫剂等）。只有在其他防治措施无效的情况下，方可使用杀虫剂。

8、使用各类杀虫剂或其他药剂前，应做好对人身、原材料、产

品、设备、工器具的污染和中毒的预防措施，用药后将所有设备、工器具彻底清洗，消除污染。

9、作业场所除虫灭害工作不能在加工过程中进行。

10、在厨房内可设置灭虫蝇灯，扑杀可能进入厨房的虫蝇。厨房内设置的灭虫蝇灯的位置必须远离作业区域。灭虫蝇灯应每天进行清理。

11、应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。除虫灭害工作不能在食品加工操作时进行，实施时对各种食品（包括原料）应有保护措施。

12、使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人专业公司按照规定的使用方法进行；使用时不得污染食品、食品接触面及包装材料，使用后应将所有设备、工具及容器彻底清洗。

7、配套的应急预案

《食品安全突发事件应急处理预案》

一、目的

食物中毒是指食用了被生物性、化学性有毒有害物质污染的食品或者食用了含有毒有害物质的食品后出现的急性、亚急性食源性疾患。编制此预案是为了建立行之有效的食物中毒事件处理体系，保证全体就餐人员的生命安全。

二、适用范围

适用于单位食堂的食品安全突发事件处理工作。

三、职责

(1)公司成立处理小组，明确分工，保证食物中毒事件发生时通讯畅通，处理小组成员能第一时间赶到现场，各负其责，有条不紊地开展工作的。

(2) 事件处理小组人员名单：

组长：1 名

副组长：2 名

成员：公司督导小组成员以及食堂所有员工

四、工作流程

(1) 立即对食堂布置警戒，并对现场采取保护措施，同时立即向公司领导报告食物中毒事件。

(2) 食堂管理员立即对现场食物等相关物品进行保护和封存，并对现场情况进行初步调查。

(3) 操作规程：

①封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料。

②封存被污染的食品用具，并责令进行清洗消毒。

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。

④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、其他：

本预案将根据人事变动和生产流程、组织机构的变化，适时修订。

（说明：其他相关制度公司对照“质量管理体系”文件统一颁布）

