

（一）食堂服务人员管理制度

a. 每位员工必须明确并严格遵守食品卫生五四制度和卫生防疫制度。

b. 用餐时间内服务员在各自的工作区域内站立，不倚桌靠墙，不扎堆聊天。

c. 保证服务台内备品充分，摆放整齐，服务台内外无积灰。

d. 服务员必须保证餐具的卫生整洁，并按固定的保养时间进行擦拭，及时补充备用品和器具。

e. 铺设桌椅台布时要确认桌椅是否破损，台布是否干净无破洞。

f. 摆设餐具时要注意餐具无缺口，干净光亮；筷子无污垢、变色；佐料瓶、牙签筒要干净，补足佐料和牙签。

g. 服务中检查餐具是否清洁，器皿有无破损；主动询问客人是否需要加菜或饮料，勤加酒水，勤换烟缸。

h. 如没有必要，服务员不得进入厨房，以保证餐厅地毯的清洁，不得与厨师聊天打闹。

i. 食堂就餐区与厨房之间互相配合，共同做好服务工作，尽量满足客人所提出的特殊要求。

j. 当班时间不得在食堂内几人围在一起闲谈，不得大声喧哗，不得粗言秽语及吹口哨。

k. 不得在食堂内与客人或同事争吵。

l. 不得随地吐痰。

m. 不得在食堂内吸烟，吃食物。

- n. 常保持身体挺直，不得倚墙壁及服务柜。
- o. 不得将手插入裤袋或双手交叉放于胸前及双手叉腰。
- p. 不得在食堂内梳理头发，挖鼻、耳。
- q. 不得随意进入厨房指责菜式不是之处，应向经理反映。
- r. 上班时不得接待亲友来访和接听私人电话。
- s. 上班前或当值时不得饮含有酒精的饮料。
- t. 不准使用客用设施。
- u. 服务从上司批示及分派工作。
- v. 有问题及时向上级的报告，如有特殊情况可越级上报。