

食堂后勤保障服务标准及要求

一、食品安全管理

1. 资质要求:

- 餐饮服务许可证、从业人员健康证 100%持证
- 厨师需持职业技能等级证书

2. 原料控制:

- 建立供应商黑名单制度
- 肉类需有检疫证明, 粮油需 QS 认证
- 每日食材验收记录 (含农残检测报告)

3. 加工规范:

- 生熟食分开处理 (刀具、砧板色标管理)
- 食材清洗需经过"一拣二洗三消毒"流程
- 烹饪中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$

二、厨房操作标准

1. 卫生管理:

- 每日三时段清洁 (早中晚各 1 次深度清洁)
- 每周一次全面消杀 (含蟑螂、鼠害防治)
- 油烟管道每月专业清洗

2. 设备维护:

- 灶具每日点检
- 冷藏设备温度监控 (冷藏 $0-4^{\circ}\text{C}$, 冷冻 -18°C 以下)
- 消毒柜运行时长 ≥ 40 分钟/次

三、供餐服务要求

1. 餐食标准:

- 菜品留样 48 小时 (每份 $\geq 200\text{g}$)
- 每周菜单提前公示 (含营养配比说明)
- 特殊饮食需求 (清真/素食/病号餐) 单独供应

2. 服务规范:

- 窗口服务人员佩戴口罩、手套
- 打餐误差控制在 $\pm 10\%$
- 投诉 15 分钟内现场处理

四、人员管理

1. 培训制度:

- 每月一次食品安全培训
- 每季度一次消防演练

- 年度服务礼仪考核

2.行为规范:

- 工作期间禁止佩戴首饰
- 严禁在操作间吸烟
- 个人物品统一存放

五、应急管理

1.突发事件:

- 食物中毒应急预案 (30 分钟内启动)
- 停水停电备用方案 (常备 3 天用量食材)

2.投诉处理:

- 设立 24 小时监督电话
- 一般投诉 2 小时响应
- 重大投诉当日出具整改报告

六、监督考核

1.日常检查:

- 每日卫生抽查
- 每月满意度调查 (达标线 85 分)

2.奖惩措施:

- 连续 3 月无投诉奖励
- 重大违规立即终止合同

附: 重点指标

- 餐具合格率 $\geq 99\%$
- 供餐准时率 100%
- 菜品更新率 (周 $\geq 30\%$)

服务监督电话: 13757287228

(本标准依据《餐饮服务食品安全操作规范》制定, 可根据实际需求调整执行细则)