

整体方案

1、食堂指导思想

为了进一步加强食堂科学的管理,保障正常运行,改善膳食质量,提高服务水平,保障广大职工身体健康,更好地为职工服务,结合食堂的实际,特制定本方案。

食堂管理指导思想:以职工的身体健康和公司的需要为本;尊重职工的饮食习惯;力求达到科学配餐,营养配餐,提高膳食质量;坚持预防为主,确保职工饮食卫生安全。

2、食品质量、安全方针与目标

1、食堂方针:

职工至上、营养健康、质量为本、安全为根

2、食品质量、安全目标

- 1、满意度 ≥ 95 分;
- 2、食物中毒事故:0
- 3、职工合理投诉率:

类别	涉及内容	控制目标
一类	饭菜不熟、开饭不准时、供应不足等涉及面广或事件严重的投诉	\leq 一次/季(全公司)
二类	有玻璃、头发、铁丝、石子、小虫等或餐具不卫生	≤ 1 例/100人次
三类	服务态度、个人卫生、环境卫生差等其他情况	\leq 三次/月

- 4、顾客投诉解决率:100%。

3、服务时间

根据招标单位的作息时间安排。特殊情况下的就餐服务，如：双休日、夜间、法定节假日、重大接待集体就餐和重大活动服务保障就餐（包括外送）等，由采购人将具体要求通知我单位，我单位无条件服从。

4、窗口开设率

根据食堂现有的窗口，我单位将根据就餐的情况来进行合理控制，在最大程度上避免排长队的现象产生。共分为三个阶段：

1) 集中开餐前黄金 30 分钟：充分利用所有可共的打菜窗口，做到 100%打开所有窗口。

2) 开餐后 30 分钟之后：根据就餐情况适当保持在 100%窗口打开，或适当缩减边不便的角落窗口或不明显的窗口。

3) 就餐结束前的阶段：考虑到有部分就餐人员因事因工来迟就餐，保持开设适当数量的窗口。

净菜、卤味、面点及特色窗口保持窗口常开，不以任何理由关闭，以免给就餐对象带来不便。

窗口开设原则和对食堂工作人员的考核标准：就餐排队不超 5 分钟，就餐对象不抱怨。

5、部分菜品营养成分介绍

(1) 早餐供应的品种（部分）营养成分

点心	主料	份量 (g)	辅料	份量 (g)	营养成分			
					蛋白质	脂肪	碳水化合物	热量
炒面	面条	100			12.1	1.1	61.4	327
鸡蛋饼	面	100	鸡蛋	30	7.2	0.7	67.2	346
麻球	糯米粉	100			0.9	0.4	6.7	33.5
生煎包	面粉	100	肉	15	11.5	0.4	58.1	305
小笼	面		肉	15	13.4	1.5	59.6	318
豆腐花	黄豆	250			11.7	0.3	23	312
春卷	面	150	肉	30	20.8	0.7	51.6	310
千层饼	面	120			4.7	0.5	45.2	246
奶黄包	面	75	奶黄	25	20.8	0.7	51.6	310
油条	面	80			4.7	0.5	45.2	246
三角饼	面	100			8.4	1.8	68.7	338
血糯米粥	血糯米	100			0.5	0.1	4.2	27.8
糖糕	面	120			11.1	1.5	56.5	344
胡辣汤	汤	250			0.6	0.2	0.6	12
油饼	面	100			4.7	0.5	45.2	346
南瓜饼	面	100	南瓜	20	4.7	0.5	45.2	246
鲜肉包	面	75	肉	25	3.7	0.5	21.3	46
香菇菜包	面	75	菜	25	16.2	3.5	41.6	349
三鲜烧麦	糯米	75	虾皮	15	13.7	2.8	21.7	177
萝卜丝包	面	75	萝卜丝	25	20.8	0.7	51.6	310
三丁包	面	75	三丁	25	4.7	0.5	45.2	246
豆浆	黄豆	100			8.4	1.8	68.7	338

发糕	面	100			16.2	3.5	41.6	249
油炸菜饺	面	85			4.7	0.5	45.2	346
刀切馒头	面	70			16.2	3.5	41.6	349
白粥	米饭	100			0.7	0.1	7.7	34.6
豆沙包	面	75	豆沙	25	16.2	3.5	41.6	349
蒸饺	面	25	肉	15	12.3	17.5	3.6	367
豆沙卷	面	100	豆沙	10	16.2	3.5	41.6	349
花卷	面	80			16.2	3.5	41.6	349

注：以上为部分产品名录，每日菜品根据的实际需求与贵单位领导协商后另行调整。

(2) 中、晚餐供应的部分品种营养成分

菜名	主料	份量(g)	辅料	份量(g)	营养成分			
					蛋白质	脂肪	碳水化合物	热量
卤鸭	片鸭	130			15.5	19.7	0.2	251
油爆虾	虾	130			16.4	3.4	0.1	87
糖醋鸡柳	鸡脯肉	100			19.5	9.7	1.4	170
香炸鸡米花	鸡米花	110			19.5	9.4	1.4	168
红烧带鱼	带鱼	100	茭白、木耳	25	17.7	3.1	2.5	114
蒜苗炒牛肚	蒜苗	85	牛肚	35	20.1	5.8	0.8	127
爆炒牛肉	牛肉	50	洋葱、青椒、红椒	50、10、10	20.2	2.3	1.2	108
土豆牛肉	牛肉	75	土豆	50	20.2	3.6	1.1	112
茭白鸡块	鸡块	80	茭白	50	19.2	9.6	1.4	168
红烧猪脚	猪脚	100			18.5	26	5.7	339
白切鸡	肉鸡	130			19.1	9.2	1.3	164
香辣蟹	花蟹	40			14	6.2	7	139
葱油草鱼	草鱼	150			18.3	6.3	0.5	109
红烧米鱼	米鱼	120			17.9	3	0.3	98
回锅肉	五花肉	60	蒜苗	60	13.2	37	2.4	396
鱼香肉丝	茭白、肉丝	50	青椒、红椒	50	20.3	6.2	1.5	143
油焖茭白	茭白	110			3.4	5.3	3.2	217
木须肉	平菇	50	鸡蛋、木耳、青椒	10	12.8	9.5	1.4	150
水煮肉片	牛肉片	50	白菜、豆芽	30	7.3	18.4	2.7	213

菜名	主料	份量(g)	辅料	份量(g)	营养成分			
					蛋白质	脂肪	碳水化合物	热量
葱爆肉片	肉片	50	京葱	70	7.3	18.4	2.7	213
爆炒猪心	猪心	50	洋葱	75	9.3	3.3	4.3	79
香菇鸡块	鸡块	80	香菇	50	18.3	8.9	1.5	147
土豆鸡块	鸡块	80	土豆	50	11.2	4.7	8.2	127
油付烧肉	小块肉	80	油豆腐	50	18.3	5.2	1.9	133
酸菜鱼	鱼片	50	酸菜	50	9.4	1.5	3.4	64
东坡肉	五花肉	100			5.1	1.3	2.7	122.9
红烧大排	猪排	100			37.3	10.5	2.6	169
宫爆鸡丁	鸡丁	40	茭白、香干	40	22.7	8.7	7.5	186
辣子肉丁	肉丁	40	茭白、香干	40	10.1	3.2	2.4	85
青椒木耳里脊	里脊	40	青椒、木耳	40	10.1	3.2	2.4	85
韭菜炒蛋	韭菜	65	鸡蛋	70	7.5	15.6	2.9	171
香菇肉片	香菇	90	肉片	25	20.3	6.1	1.7	153
洋葱肉片	洋葱	90	肉片	20				
油焖笋	春笋	120			2.4	0.4	2.3	35
韭菜肉丝	韭菜	90	肉丝	30	7.5	4.7	2.4	132
香干肉丝	香干丝	75	肉丝	30	4.7	0.8	5.1	67
红烧狮子头	肉末	80	豆腐	75	13.1	36.8	2.3	386
番茄炒蛋	番茄	65	鸡蛋	70	7.2	6.3	1.8	95
黄瓜炒蛋	黄瓜	65	鸡蛋	70	6.8	5.1	1.9	86

菜名	主料	份量(g)	辅料	份量(g)	营养成分			
					蛋白质	脂肪	碳水化合物	热量
花菜里脊	花菜	90	里脊	70	4.2	0.6	3.1	134
莴笋鸡片	莴笋	90	鸡片	20	12.4	0.1	1.7	83
黄瓜鸡片	黄瓜	90	鸡片	20	11.4	0.1	1.5	123
肉木粉丝	肉木	25	粉丝	75	12.1	7.2	1.5	146
三丝本芹	本芹	90	肉丝	70	6.7	2.5	2.4	59
藕炒肉片	藕	80	肉片	40	11.4	0.1	1.5	123
雪菜毛豆	雪菜	60	毛豆	60	24.5	0.8	25.4	81
芹菜香干丝	芹菜	50	香干丝	50	1.3	0.2	3.5	25
家常豆腐	老豆腐	90	青椒、红椒、木耳	10	5	2.2	2.9	52
鸭血豆腐	鸭血	70	豆腐	50	5.3	2.6	3.7	71
上汤冬瓜	冬瓜	80	西火腿	20	12.7	19.5	18.4	317.3
玉米青豆	玉米	50	青豆、西火腿	20、20	3.4	5.3	3.2	217
菜梗炒蛋	菜梗	70	鸡蛋	70	6.8	5.1	1.9	86
蒜泥海带丝	海带丝	110			1.8	0.1	17.3	77
三鲜豆腐	豆腐	75	番茄、木耳、青菜	30	5	2.2	2.9	2
清炒藕片	藕片	130			12.1	1.8	26.2	407
清炒南瓜	南瓜	130			0.9	0.2	4.7	25
水蒸蛋	鸡蛋	75			12.9	11.1	1.3	141
光炒包心菜	包心菜	120			2.7	0.3	2.8	24.1

说明：以上为样品菜单，具体菜单详见实际菜谱。

(三) 服务方案

1、项目服务定位、所采用的管理办法、服务措施、服务流程设计及产品质量监控及价格控制方案。

我单位在承包食堂后，不断提高科学管理水平，要把它作为一件大事抓实、抓好。根据国家 ISO22000 食品安全管理体系和五常法的管理标准，加强科学规范化管理力度，不断提高合作食堂的伙食质量、服务质量和工作效率，“满意为先、诚信服务”，确保年综合满意率平均在 95%以上。

(1) 伙食标准

1、早餐自由选择，以自选品种进行结算，免费提供粥。

2、午餐提供二主荤、二副荤、二蔬菜六个菜自选一主荤、一副荤、一蔬菜，免费提供米饭、一汤、一酸奶或水果。第一餐按 2.5 元/餐，第二餐按 6 元/餐，第三餐及外部人员按 15 元/餐结算。（第一餐差额 3.5 元按实际情况刷卡次数补差）。

(2) 窗口服务人员工作要求

1、各窗口服务人员必须在规定的开饭时间前将本窗口服务所需的各项准备工作做好，提前 5 分钟到岗；

2、当就餐人员前来购买菜肴时，服务人员应主动热情地询问需要什么；当就餐人员在窗台前犹豫不决、驻足观望时，应介绍本窗口或其它窗口的菜肴；

3、当就餐人员提出购买饭菜的要求时，服务人员应立即拿好碗，并根据顾客的要求和规定的标准为顾客打好饭菜；

4、服务人员在为就餐人员打好饭菜的过程中，应将菜碗轻放在就餐人员使用的托盘上；

5、服务人员在进行窗口服务的过程中，若窗口有残留物或水渍

等，应立即用抹布抹干净；

6、窗口服务人员在暂不服务期间，将菜肴物品进行整理，在整理的过程中，若有就餐人员前来购买，应停止整理前去服务；

7、窗口服务结束后清理窗口。

(3) 就餐服务工作标准

窗口开设原则和对食堂工作人员的考核标准：就餐排队不超 5 分钟，就餐对象不抱怨。

1、准备工作：

①着装：根据《员工着装规定》进行着装；

②洗手：用消毒水将手心、手背和手腕清洗干净；

③用具：准备好马勺（菜勺、饭勺）、抹布等所需的用具；

④口罩：必须将口罩带好（完全蒙住鼻尖和嘴）；

⑤检查窗台的卫生情况以及碗筷的准备情况：菜碗按大小分类摆放，并且陈列不得超过 40 厘米，以防倾倒。

2、服务人员站立时挺胸收腹，双手自然垂放，双脚与肩同宽，身体与窗台站成 45 夹角，不得弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠或趴在窗台上，不得搔首、挖耳、抠鼻，不得伸懒腰、跺脚、甩手、背手、叉腰或将手插入衣袋，不得拿着马勺敲敲打打，更不得嬉戏打闹，不得随意谈话，不得东张西望，不得吃零食、吹口哨、看报、看电视，不得随地吐痰，严禁吸烟；

3、当就餐人员前来时，规范使用文明礼貌用语。使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“请稍等”等用语，饭菜份量不足，道歉并补足份量；

4、在打菜过程中，主动介绍菜的名称和价格，碗口不得出现任

何悬挂物，将菜碗放入就餐人员托盘中时，应轻拿轻放；

5、窗口不得出现任何残留物和水渍，保持窗口干净；

6、在整理过程中，就餐人员前来购买，服务员应说“请稍等”，待整理好衣帽，再为顾客服务。

7、窗口服务人员未经管理人员批准，不得擅自离岗，不得携带手机，不得私自会客或接听电话；

8、结束时，搞好各自窗口及操作台的卫生，碗筷等应归类存放，并应采取盖上纱布或其它防护措施，未售完的饭菜，存放至熟食间或听从厨师意见进行处理。

(4) 菜品定期进行更新

为满足员工口味的需求，丰富菜肴品种。档口菜肴应定期更新、轮换，以满足贵单位不同员工的需求。以下是风味餐饮的菜肴更新制度：

■风味菜肴的更新要遵循循序渐进的原则，在菜点的推出上可采用“四用法”即传统菜点反复用、特色菜点保持用、时令菜点及时用、创新菜点间隔用。

■定期将下阶段将推出的菜肴菜单集中汇总到厨师长处，由厨师长最后确定菜肴更新情况。

■风味菜肴的更新应本着风味不变，特色突出的原则，在考虑菜肴成本的老基础上，定期更换花色品种，丰富顾客的选择。

■厨师应积极做好更新菜肴销售情况和受欢迎程度调查分析，听取顾客意见并及时将反馈意见上报厨师长，为菜肴的更新换代做储备。

■密切关注餐饮市场动态和潮流，把握市场需求，研究顾客喜忌。

发扬积极主动性，在保持特色的前提下，力争做到菜点创新，引领就餐时尚。

■更新菜肴注意分析营养搭配，满足特殊需求，在满足口味要求的同时，实现合理营养膳食。

■菜单更新不仅要考虑同一档口原料的避免重复，还要协调其它风味档口原料尽量不重复。

(5) 加强工作人员个人卫生

4.1 员工每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。

4.2 新参加或临时参加工作的员工，应经健康检查，取得健康合格证明后方可参加工作。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。

4.3 每次班前点名时，由经理询问所有员工当日身体健康情况，并作好记录（详见下表）。

凡有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的员工，应立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

4.4 应对新参加工作及临时参加工作台的员工进行卫生知识培训，合格后方能上岗。在职员工应进行卫生培训，培训情况应记录。

4.5 为确保卫生质量，员工个人卫生要做到：

(1) 应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽（专间操作人员还需戴口罩），头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。

(2) 操作时手部应保持清洁，操作前手部应按《标准洗手方法》（见下表）洗净。



饭菜制作人员、售餐人员及其他接触直接入口食品的员工，在工作开始前、接触不洁物品后、便后、售餐前，手部清洗并在消毒剂水溶液中浸泡 70 秒，或涂擦消毒剂后充分揉搓 70 秒。

(3) 除毛巾、水杯、笔和手机外，个人衣物及私人物品不得带入食品加工操作区域。

(4) 上厕所前应托去工作服。

(5) 不准对着食品或原料打喷嚏、咳嗽、随地吐痰。

(6) 不准在工作时及工作场所中吸烟、吃零食、饮酒、嚼口香糖等；

(7) 除为工作内容的交谈外，不准在工作时闲谈、聊天、嬉笑打闹等；

(8) 不准随意在灶台、切配台、分发台等设备上坐卧、倚靠。

5.1 须按规定取得有效健康证和卫生知识培训合格证后方可上岗操作。

5.2 凡患有痢疾，伤寒，病毒性肝炎等消化道传染病（包括病毒携带者），活动性肺结核，化脓性、渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病（腹泻、咳嗽、发热、呕吐、手外伤等）不准上岗。

5.3 食品从业人员凡患病、有疾病先兆必须向食堂报告，患者本人与其他知情健康从业人员均不得隐瞒。

5.4 上岗前必须穿戴清洁的工作衣、帽(并把头发置于帽内)、口罩，佩戴好工号牌。上岗时不准穿拖鞋。工作前、处理食品原料后、接触不洁物后必须用肥皂及流动清水洗手。

5.5 保持个人卫生，做到勤理发、勤洗澡、勤换洗衣帽。

5.6 不得留长指甲、涂指甲油以及戴戒指等手饰加工食品。严禁在食品加工和销售场所内吸烟、随地吐痰、揪鼻涕、搔痒、掏耳朵、剔牙和嘻戏打闹。

5.7 从事面点、拌菜、配菜等加工人员应用小毛刷刷手，做到指甲无污垢，洗后用清水冲洗消毒方可上岗操作。

5.8 售饭前和接触直接入口食品之前应洗手、消毒。售饭菜、拌菜、送食品等不准对食品前说话、打喷嚏、咳嗽和其他易污染食品的不卫生行为。取糕点面食必须使用食品夹。

5.9 不准把私人物品、有害物品带入操作间。

5.10 凡违反以上各项规走者，先提出批评教育，仍不改者除按规定予以处罚，并调离食堂。

5.11 按食品从业人员的卫生要求做好个人卫生工作。

(6) 加强厨房考核

1、基本要求考核：15 分

1) 出勤：迟到-1 分，中途无故擅自离岗-3 分，旷工-5 分，请假没有特殊原因-2 分；

2) 仪表：没有佩戴工作证-1 分；没有穿工作服-1 分，工作服穿戴不整齐-0.5 分；穿拖鞋-1 分；没有戴帽子-1 分；手套，围裙不齐全，缺少任一项者-1 分。

3) 违反以上制度，酌情扣分。

2、工作表现考核：25 分

1) 工作结果没有清洁干净和抹布，没有摆放 to 指定位置扣 1 到 2 分。

2) 工作过程中坐下休息扣 1 分，和外人谈笑扣 1 分。

3) 大量桌面没清洁而坐下休息聊天扣 1 分

4) 和职工争吵扣 3 分

5) 以上各项如有人投诉 2 倍扣分，如有人投诉服务态度扣 3 分

3、平时工作考核 10 分（工作热情、服务态度）：

1) 优秀 9.0-10 分（人数不超过本组人数 50%）；

2) 中良 7.0-8.9 分；

3) 差 6.0-6.9 分。

4、职工自评 10 分

5、特殊情况加分

1) 参加集体活动获奖或工作表现积极，由活动组织者提供证明和加分意见，组长加分 0.5-2.5 分

2) 替班每次加分 0.5 分

（7）严格原材料采购

食堂的原材料主要包括蔬菜、肉类、水产、水果等生鲜产品以及米、油、干货、调味品等所需的各种食材。我公司制定严格的原材料采购机制，确保食材新鲜、安全、卫生。

一、采购配送流程

1、订货。食堂订货联系人于每天下午 15:00 前，将次日所需食材填入《食堂订货配送单》，以电子稿形式发送 采购负责人。

2、采购。采购负责人根据《食堂订货配送单》组织商品采购。若个别食材因市场供应形势不能满足供货的，将提前报告集团食堂 订货人，经核实后按照食堂要求更换食材。

3、收货。采购员对到货的订购食材进行查验、收货、入库。

4、加工。订购食材集中入库到加工配装区后，整理员对货物等级划分，按订单要求进行整理、分拣、打包初级加工，严格把控食材 质量。

5、储存。货物完成整理分装后，根据不同储存条件，在仓储区 相应位置进行分放，确保商品不发生数量和质量变化。

6、配货、检测、发货。配送人员复核《食堂订货配送单》所列 配置食材，打印《出库货物配送单》，食品安全检测室进行相应项 目抽检合格，出具检测报告单后将所配食材集中至发货区。

7、配装送货。配送人员将订单食材分类配装上车，由专用车辆 按约定时间准时、安全送达食堂。食堂工作人员对送达食材品种、 质量进行核对、验收，签字确认并收货后完成当日配送服务。

二、加工（分拣）保障

在加工（分拣）过程中，按“原料→半成品→成品→包装”的流

程，严防交叉污染，在分拣加工的场地有消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、废物处理等基本卫生设施并合理使用。操作人员注意个人卫生，符合着装要求。

三、采购质量标准

各类配送产品，均来自固定且保持长期的合作关系，公司确保配送提供的过程、产品和服务符合销售服务质量要求。建立高标准食品安全检测流程，以及完备的索票索证、销售台账制度，做到“来源可追溯、去向可查证”，严格按照溯源标准提供票证，做到货到票证到，从源头上杜绝食品安全隐患。

1、蔬菜水果类生鲜商品以与长期合作关系的农村专业合作社或农产品基地供货为主，选择农批市场优质大户处采购。每次配送前进行农药残留抽样检测，检测合格并出具农药残留检测报告单后进行配送。

2、鲜肉类产品通过定点屠宰，经检疫合格并附有《检疫合格证明》，加盖检疫合格印章和屠宰场印章，及供应商提供产品分销票证；牛肉及杀白禽类均具备湖州市动物及动物产品检疫信息追溯凭证。

3、水产类商品由水产品基地供应，农业部门对源头基地的水质、施肥、用药进行把控。安全检测室对水产品进行孔雀石绿、氯霉素、甲醛等项目抽检，检验合格后配送。

4、大米、面粉、食用油、符合国家相关标准，取得食品生产许可证，具有产品检验报告，在保质期内，有SC标志。

5、副食品、干货、禽蛋、糕点、面粉、豆制品、半成品、调味品（食盐、味精、酱油、醋等）、腌制品等商品取得《食品生产许可证》

或《食品经营许可证》，具有产品合格证，在保质期内，有 SC 标志。品惠食品安全检测室对相关商品进行吊白块、双氧水、甲醛、亚硝酸盐、二氧化硫等项目抽检，检验合格后配送。

四、仓储存放保障

1、库房配备性能良好的温度计和湿度计，定时检查其温、湿度，防止库内温度和湿度越过许可范围。

2、商品应整理分类，依次存放，保证每一种原料都有其固定位置，便于管理和使用。

3、商品置于货架，保证原料至少离地面 25 厘米，离开墙壁 10 厘米，以便于空气流通和清扫，并随时保持货架和地面的干净，以防止受潮和湿热霉变。

4、入库原料注明进货日期，以利于按照先进先出的原则进行发放，定期检查原料保质期，保证原料质量。

5、仓库定期进行清扫、消毒，杜绝虫害、鼠害。

2、卫生保洁方案

(1) 食堂环境要整体有序

1.1 采取有效措施，清除卫生死角，添设防蝇设施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其它有害昆虫及其孳生条件。

1.2 环境卫生坚持一餐一小扫，一天一中扫，一周一大扫，划片块分工、包干负责。做到墙角无蛛网，墙面无污迹，地面无灰尘。

1.3 按规定摆放所有设施，在使用方面的基础上，力求整齐美观。

1.4 仓库要保持通风、阴凉、干燥。物品摆放应分类分架，离地、离墙，标有物品名称标志。

(2) 食堂卫生要粗细兼顾

2.1 端正服务态度，提高服务质量，规范操作，礼貌待人，文明用语，做到精心服务。餐厅卫生实行按片分工、包干到人头卫生管理办法进行实施。

2.2 门窗地面采取一扫、二洗、三拖的程序，保证餐厅环境卫生，门窗整洁，餐桌椅、地面清洁无水渍、无残渣、无油腻感。

2.3 餐桌摆放整齐、干净达到“六面光”。在营业高峰时要及时擦净桌面，保持所用抹布的清洁和地面干净，及时回收用过的餐具。

2.4 有消费者用餐时，不得清扫地面。

2.5 发现或经消费者告知食堂所提供的食品有感官性状异常、变质或疑似变质时，应当立即告知有关出售人员停止出售该食品，并立即向该餐厅经理报告。

2.6 每次营业结束后，要做好桌椅及地面的清扫，整理工作。对所用的抹布等工具进行全面消毒并放到指定位置。

2.7 定期组织餐厅员工参加卫生知识培训，提出卫生安全工作

要求。餐厅经理每天对食堂的工作人员进行卫生法规督促检查，发现问题及时处理。

2.8 组织要求餐厅从业人员每年定期体检，合格者领取当年的健康证。工作时要佩戴或随身携带健康证。

2.9 餐厅经理要严把食品采购关，必须向持有卫生许可证的生产经营单位采购食品，禁止采购不符合食品卫生标准和要求 的食品。禁止购进霉烂或其他不合格的粮食和蔬菜，购买面粉 和其他食品时，一律不准购进假冒伪劣品以及过期食品。做到 饭菜卫生，一律不准使用霉烂变质的粮食加工食品，杜绝因食 物引起的各种责任事故，确保用餐安全、健康。

2.10 烹饪饭菜时，炊事人员要把生、熟食品及刀、案、容 器分开，放入冰箱的熟食品要盖好，无交叉污染。

2.11 公用餐具用后消毒，保持厨房、操作间、餐厅清洁卫 生，地面、餐桌整洁，无油污。

2.12 仓库整洁通风、无鼠。食品分类存放，离墙垫高，防 止受潮霉变。

2.13 炊事人员要养成良好的卫生习惯，做到“四勤”：勤洗 澡、勤换衣服、勤理发、勤剪指甲。

2.14 餐厅员工必须工作衣帽整洁，定期健康体检，无传染 性疾病，不得穿工作服上厕所。

(3) 食堂设备要洁净无毒

3.1 各类设备在使用后都要擦抹干净，食品用具实行四过关：一 洗二刷三冲四消毒。

3.2 保洁柜等大的存放设备定时用消毒液擦洗消毒，餐盘等 小

的餐具用蒸气消毒。

3.3 砧板、刀具使用后也要消毒再存放好。

为保证食品卫生安全，防止食源性疾病传播，杜绝食物中毒事故发生。特制定食堂卫生、安全检查制度。

(4) 食堂环境卫生监管

4.1 卫生监管员在餐饮中心领导下开展卫生检查工作，接受公司餐饮中心经理的指导、督促，严格执行国家有关卫生法律法规。

4.2 卫生检查采取定期检查与不定期抽查相结合方式。由卫生监管员与食堂食品卫生安全领导小组联合检查。各餐饮中心每周至少对食堂进行两次全面检查。按照《食品卫生法》及相关法规、制度对食堂进行定期和不定期卫生、安全检查，以促进食堂做好食品卫生和环境卫生。包括抽检从业人员健康证、食堂食品卫生、环境卫生、工艺流程、机械设备卫生安全。

4.3 检查内容包括：食品卫生、个人卫生、环境卫生、操作间卫生、库房卫生、餐饮用具卫生及其他卫生。采取按个人自查、分组检查和交叉检查相结合的方法做好卫生安全检查，切实做好对每个区域的卫生检查。

4.4 卫生检查按照食品卫生法律和公司制定的各项规章制度要求进行，实行打分评比考核的制度，检查后必须做好考核评分记录。

4.5 各餐饮中心经理不定期对食堂和食堂小卖部卫生工作进行检查，对不符合卫生要求的提出限期整改要求。对未达到卫生安全检查要求的，提出批评或停岗再培训，待合格后重新上岗，否则予以辞退。

4.6 定期组织食堂员工参加卫生知识培训，提出卫生安全工作

要求。

4.7 各餐饮中心经理每天对各自食堂的小组、库管等执行环境卫生及个人卫生的督促检查。

4.8 发现问题及时指出、改正，消除各种安全隐患，确保不发生交通事故，如有重大问题及时向总公司汇报。

4.9 食品卫生要确保安全

(1) 严格把好采购关。大宗食品采购时要签订协议并索取相关证件。拒进过期、变质、有毒及其它不符合卫生标准和要求的食品。

(2) 清洗食品一定要彻底，并分池清洗，分框摆放。

(3) 加工时用具要消毒过。加工食品必须做到熟透，大块食品中心温度不低于 70 摄氏度

(4) 存放时生、熟及半成品食物均应分桶、分柜。

(5) 所有餐具设专人负责消毒。

4.10 管理监督严格有力

(1) 专人负责对食堂的卫生安全管理、监督。

(2) 严禁非食堂人员随意进入食堂，防止投毒事件发生。

(3) 定时对食堂职工进行职业道德和法制教育，并安排一定时间进行食品卫生知识的培训。

(4) 对食堂卫生采取两套人马监督：一是甲方组织成员不定期督查；二是在食堂负责人组织下进行互相督查，发现不符合要求的责令返工，并扣取一定考核分。

4.11 食品采购、加工、销售、饮食卫生措施

(1) 由原料到成品实行“四不制度”

①采购员不买腐烂、变质、过期的原料。

- ②保管验收员不收腐烂、变质的原料。
- ③加工人员（厨师）不用腐烂、变质的原料。
- ④营业员（服务员）不卖腐烂、变质、过期的原料。

(2) 成品（食物）存放实行“四隔离”

- ①生与熟隔离。
- ②食物与杂物隔离。
- ③成品与半成品隔离。
- ④食物与天然水隔离。

(3) 用具实行“四过关”

- ①洗 ②刷 ③冲 ④消毒

(4) 环境卫生系统“四定”办法（划块分工包干负责）。

- ①定人 ②定位 ③定时 ④定质。

(5) 个人卫生做到“四勤”

- ①勤洗手剪指甲。
- ②勤洗澡理发。
- ③勤洗衣服、被褥。
- ④勤洗换工作衣帽。

3、食品质量控制方案

(1) 质量方针及目标

1、质量方针：

秉承“诚信、专业、健康、营养、卫生”的理念，持续改进，创餐饮名牌。

2、质量总目标：

2.1 员工满意率达到 85-90%；

2.2 卫生监督量化得分在 95 分以上；

2.3 食品一次检验合格率达到 99%。

(2) 采购食品、原材料的卫生检查标准

采购食品、原材料必须遵照《食品安全法》对食品卫生的具体要求，所购食品、原材料应当无毒、无害、符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状，做到如下要求：

1、禁止采购腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的食品和原材料。

2、禁止采购含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品和原材料。

3、禁止采购含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的食品和原材料。

4、禁止采购未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品。

5、禁止采购病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品。

6、禁止采购容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的食品和原材料。

7、禁止采购掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的食品和 原材料。

8、禁止采购用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质 的或非食品当作食品的食品和原材料。

9、禁止采购超过保质期限的食品和原材料。

10、禁止采购含有未经国务院卫生行政部门批准使用的添 加剂或者农药残留超过国家规定容许量的食品和原材料。

11、其他不符合食品卫生标准和卫生要求的食品和原材料。

(3) 食品采购索证索票管理制度

为规范食品采购索证索票、进货查验和采购记录行为，保 障公 众餐 饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条 例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品 采购索证索票管理规定》等 法律、法规及规章，制定本管理制 度。

1、指定经培训合格的专职人员负责食品、食品添加剂及食品相 关产品采购索证索票、进货查验和采购记录。专职人员应 当 掌握餐 饮服务食品安全法律知识、餐饮服务食品安全基本知 识以及食品 感官鉴别常识。

2、采购食品、食品添加剂及食品相关产品，应当到证照齐 全的 食 品生产经营单位或批发市场采购，并应当索取、留存有 供货方盖 章（或签字）的购物凭证。购物凭证应当包括供货方 名称、产品名 称、产品数 量、送货或购买日期等内容。长期定 点采购的，与供应 商签订包括保证食品安全内容的采购供应合 同。

3、从生产加工单位或生产基地直接采购时，应当查验、索 取并 留 存加盖有供货方公章的许可证、营业执照和产品合格证 明文件复

印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

4、从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）批量或长期采购时，应当查验并留存加盖有公章的营业执照和食品流通许可证等复印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

5、从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）少量或临时采购时，应当确认其是否有营业执照和食品流通许可证，留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

6、从农贸市场采购的，应当索取并留存市场管理部门或经营户出具的加盖公章（或签字）的购物凭证；从个体工商户采购的，应当查验并留存供应者盖章（或签字）的许可证、营业执照或复印件、购物凭证和每笔供应清单。

7、从食品流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）和农贸市场采购畜禽肉类的，应当查验动物产品检疫合格证明原件；从屠宰企业直接采购的，应当索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照复印件和动物产品检疫合格证明原件。

8、采购乳制品的，应当查验、索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照、产品合格证明文件复印件。

9、批量采购进口食品、食品添加剂的，应当索取口岸进口食品法定检验机构出具的与所购食品、食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

10、采购集中消毒企业供应的餐饮具的，应当查验、索取并留存集中消毒企业盖章（或签字）的营业执照复印件、盖章的批次出

厂检验报告（或复印件）。

11、食品、食品添加剂及食品相关产品采购入库前，餐饮服务提供者应当查验所购产品外包装、包装标识是否符合规定，与购物凭证是否相符，并建立采购记录。采购记录应当如实记录产品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供应单位名称及联系方式、进货日期等。

12、按产品类别或供应商、进货时间顺序整理、妥善保管索取的相关证照、产品合格证明文件和进货记录，不得涂改、伪造，其保存期限不得少于 2 年。

（4）冷藏、冷冻食品卫生标准

1、食品冷藏冷冻前，应尽量保持新鲜、减少污染，以延长保质期，保证卫生质量。

2、保证冷藏、冷冻设备的正常运行，发现异常及时处理。

3、食品冷藏温度 0℃- 10℃，冷冻温度-18℃以下。

4、食品摆放必须隔墙离地，码放整齐。

5、经过初加工的冷藏食品必须用保鲜纸包裹防止污染和干耗，存放时使用合适的容器盛放，容器必须干净。

6、热食品待凉后才能进冷库冷藏，并加盖存放以防止食品干燥和污染，避免熟食品吸收冰箱气味。

7、存放期间为使食品表面有冷空气自由流动，放置时距离间隔要适当，不可堆积过高导致冷气透入困难。

8、包装类食品存放时尽量不要碰到水，要放到货架上。

9、鱼虾类最好与其它食品分开放置，奶制品要与有强烈气味的食品分开存放。

10、存、取食品时尽量缩短开启门的时间，并尽量减少开启的次数，以免库温波动太大，影响储存效果。

11、要随时和定期地关注冷藏的温度，并定期进行冷库的清洁工作。

12、生熟食品要分开冷藏。

13、严格控制食品有效期，食品应先进先出，不超期存放。加强出、入库检查，观察脂肪酸败迹象。

14、定期大扫除，倒库，除异味，保持冷藏冷冻库清洁卫生，做到地面、货架干净整齐，食品摆放整齐。

15、冷库、冰箱每周除霜、刷洗，并做好记录。

(5) 原料领用与加工

严格计划领料。检查各类须加工用的原料质量，确认可靠后方可进行加工。对须切割加工的原料，应根据烹调的需要，事先明确规定切料加工的规格标准，编制原料切割规格表，作为加工人员操作依据和管理人员检查监督依据。

(6) 原料配份

原料配份人员应严格按菜肴配份价格表或标准菜谱，称量取用各类原料，保证菜肴风味。根据菜式的更新和菜肴成本的变化，餐饮管理人员应及时测试用料比例，调整用量与成本，修订标准菜谱并监督制定。

(7) 食品烹调

在开餐前，将经常使用的主要的调味汁，批量集中兑制，以便烹调时各炉头随时取用，以减少偏差，保证菜品口味的一致性。调味汁的调兑应由专人负责。调兑用料规格比例在标准菜谱中应事先

规定，如无标准菜谱也可独立制定用料规格表。

(8) 质量制作标准

1、质量制作总标准：

- 冷菜酱制食品不含过多汤汁；
- 冷菜切配的食品刀口细腻及均匀并搭配合理；
- 冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制；
- 熟制后食品完整不碎及不松散；
- 热菜供餐时保持温热，菜品中心温度 75 度以上；
- 热菜食品表面无风干及水浸现象；
- 素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分；
- 所供食品保证质量、卫生。

2、厨房生产的质量标准与要求

2.1 原料初加工标准

禽类原料：统一采购已加工完毕的半成品。

肉类原料：用肉部位准确，物尽其用；污秽、杂毛、筋膜 剔尽；分类整齐，成型一致。

水产原料：鱼：除尽污秽杂物，去鳞则去尽，留鳞则完整； 血放尽，内脏杂物去尽。

虾：须壳、泥肠、脑中污沙去尽。

蟹类：刷洗干净，捆扎整齐；去尽腹脐不能食用的部分。

蔬菜类：无老叶、老根、老皮及筋络等不能食用部分；修 销整齐，符合规格要求；

无泥沙、虫卵，洗涤干净，沥干水分；合理放置，不受污 染。

2.2 原料切配标准：

切割标准：大小一致，长短相同，厚薄均匀，放置整齐；用料合理，物尽其用。

配份标准：配份用料品种、数量符合规格要求，主、配料严格按《标准菜谱》的配比搭配。

2.3 烹调制作标准

■严格按照《标准菜谱》规定的操作程序和投料标准烹调，技法熟练，烹调迅速，出品形象美观。

■调味用料准确，出菜要求和《风味菜肴质量标准》相一致。

■热菜色香味型俱佳，冷菜、面点造型美观，盛器正确，分量准确。

■味符合特点要求。

2.4 出品时间：

■按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 15 分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，承包上应提前通知贵单位，并留有充分时间做出补救；

■合理安排用餐人数，做好用餐人员分流工作，保持供餐器皿内食品在一半以上，不可出现用餐人员等候拥挤混乱现象；

■分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量；

■当贵单位增加或减少餐费标准时，在贵单位指定的时间内对饭菜做出调整，调整前提前制定出方案，经贵单位审核、确认、批准后方可实施。

2.5 剩余食品保存和处理：

■食品在烹饪后至出售前一般不超过 2 个小时，若超过 2 个小时存放的，应当在高于 60 摄氏度或低于 10 摄氏度的条件下存放。

■食堂剩余食品必须冷藏，除卤酱食品冷藏时间不得超过12小时，在确认没有变质的情况下，必须经高温彻底加热后，方可继续出售。

■米饭、炒菜不准许过夜。

2.6 菜肴更新制度

为满足口味需求，丰富菜肴品种。档口菜肴应定期更新、轮换，以满足贵单位不同师生的需求。以下是风味餐饮的菜肴更新制度：

■风味菜肴的更新要遵循循序渐进的原则，在菜点的推出上可采用“四用法”即传统菜点反复用、特色菜点保持用、时令菜点及时用、创新菜点间隔用。

■定期将下阶段将推出的菜肴菜单集中汇总到厨师长处，由厨师长最后确定菜肴更新情况。

■风味菜肴的更新应本着风味不变，特色突出的原则，在考虑菜肴成本的基础上，定期更换花色品种，丰富顾客的选择。

■厨师应积极做好更新菜肴销售情况和受欢迎程度调查分析，听取顾客意见并及时将反馈意见上报厨师长，为菜肴的更新换代做储备。

■密切关注餐饮市场动态和潮流，把握市场需求，研究顾客喜忌。发扬积极主动性，在保持特色的前提下，力争做到菜点创新，引领就餐时尚。

■更新菜肴注意分析营养搭配，满足特殊需求，在满足口味要求的同时，实现合理营养膳食。

■菜单更新考虑设备条件，兼顾技术，要量力而行，确保菜肴质量。

■菜单更新不仅要考虑同一档口原料的避免重复，还要协调其它风味档口原料尽量不重复。

3、食品安全控制

成立食堂安全领导小组成员，设立食品卫生安全领导小组，监督各项食品卫生安全工作，发现问题及时处理，做好各项应急处理工作，使各项保障工作顺利完成。

4、垃圾分类方案制定

1、食堂管理人员要自觉遵守《食品安全法》及有关法律法规，认真履行食品安全直接责任人职责，严格执行餐厨废弃物 处置管理规定。

2、食堂必须按要求将餐厨废弃物进行无害化处理。严禁将 餐厨废弃物直接排入下水道、倒入公共厕所和其他生活垃圾收 集设施。

3、餐厨废弃物实行分类管理，分别处理。食品原料粗加工 产生的垃圾（菜叶、根须、动物内脏、毛皮等垃圾物）按生活 垃圾处理，即倒入垃圾桶加上盖子，运往垃圾站， 由环卫工人转运处置；泔水类垃圾（食物残渣、饭、菜、汤水、锅底、留 样处理物等）按规定倒入专用泔水桶，回收给养殖户。

4、泔水类垃圾按要求要与回收方签订回收协议书，注明泔 水类垃圾回收仅限于养殖用，不得另作他用。

5、餐厨废弃物处置安排专人负责，建立完整处置台账，详 细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况，定期报 告管理处，并接受监督检查。

6、管理处加强对食堂餐厨废弃物处置工作的检查监督，对 不按规定处理餐厨垃圾的食堂，责令立即改正，并给予相关人员一定的处 罚

7、配备足够数量的垃圾桶，桶内放置塑料袋以便包扎清理， 并加盖密封，以免不良气味外溢污染空气。垃圾桶应及时清理， 每次清理后应用热水、消毒剂认真洗刷。

食堂现场垃圾分类设施摆放标准

