

食堂服务方案

1、用餐环境的管理

1.1 餐厅卫生由项目经理负责安排帮厨每天下午、晚上两次清洗、清洁，包括地面、台凳、设施用具等。

1.2 由项目经理负责安排帮厨工作人员每月一次对餐厅的天花、墙面等进行大扫除。

1.3 将建立《用餐管理制度》，对用餐的秩序、卫生等情况进行约束，并对违纪者进行相应的处罚。

1.4 明显标示用餐时间、窗口及注意事项等，稍后将张贴用餐宣传标语，倡导健康饮食、文明用餐文化。

2、厨房工作人员的管理

2.1 所有厨房工作人员将统一配备制服衣帽，并严格要求工作着装的管理，严格厨房卫生作业的规范与要求。

2.2 将建立《厨房工作管理制度》，对各项厨房工作的卫生、安全、流程、标准等进行规范与要求。

2.3 制订厨房工作人员岗位职责，明确工作的义务与责任，每月进行工作考核，平时进行工作的监督与奖惩，严格厨房工作人员日常的工作管理。

2.4 明确分工与合作，每月安排厨房工作人员工作指导、职业道德与团队合作的教育培训。

3、食品数量及品质的验收

3.1 食堂所有食品均必须经过业主单位后勤部、厨师或指派的验收员其中两人以上同时签名验收，并开具《验收单》方可入仓报帐。

3.2 所有食品必须经过数量的清点、重量的过秤、品质的评定认可方可开具《验

收单》收货，对数量不足的应予扣减，品质不良的应视情予以退换或折价处理。

3.3 将制定《食品验收标准》作为食品验收的参照依据，验收人员必须按照有关的验收标准进行验收。

3.4 对有意刁难或有意放水，徇私舞弊的验收人员将进行处罚并取消再次验收的资格，情节严重并构成以权谋私者，将视情给予开除。

4、食品的储放与管理

4.1 所有的大米、食油、调料、干菜类、副食品等验收后统一入食堂食品仓，

食品仓由项目经理指派其中的厨师负责日常的管理，所有食品的领出必须由厨师签单领出，并统一入食品仓库帐。

4.2 所有食品的储放原则上均需用垫板垫起，不得直接放于地面，防止虫害鼠害。

4.3 食品必须按三分原则分类、分区、分层摆放，并严格控制库存量和先进先出的发放，保持仓库内的通风与干燥，预防食品的混杂变质和污染、发酶、腐烂等。

4.4 由厨师每天下午向业单位后勤管理员领出第二天所需的所有食品，剩余的必须如实呈报，由业单位后勤管理员根据实际情况减少相应的发放量，严格控制过多的食品留在厨房，以免变质或流失。

4.5 所有的鲜菜类即签收即领出，肉食类必须及时的清洗后放于冰柜或冰箱内保鲜，水菜类不得堆压以防变黄或腐烂。

4.6 生、熟类食品必须严格的分开储放，已做好待分发的食品必须加盖

5、厨房管理

5.1 每天必须对厨房内的地面、厨具、桌柜设备等进行定时的清洗；

5.2 所有的厨房工作人员必须按规范穿着工作衣帽及保持个人卫生；

5.3 制定《烹饪作业管理规范》，以确保食物的安全、卫生与质量；

5.4 所有食物的拣、洗、存、切、烹饪、装、分等均必须遵守《烹饪作业管理规范》，确保员工吃到放心的食物；

6、餐具、用具、厨具等管制

6.1 所有的餐具必须 100%经过三级严格的清洗流程（即泡、洗、冲）及经过不少于 2 小时 90℃以上的高温消毒处理；

6.2 建立食堂《厨具设备清单》，添置必要的及充分利用现有的厨具设备，并统一妥善存放；

6.3 所有员工每年应经过必要的身体健康检查，确保所有使用公共餐具的人员均无传染性疾病，防止内部传染性疾病的传播；

6.4 食堂工作人员素质必须得到有效的提高及有效的管理其工作。

6.4.1 厨房的工作人员必须经过间隔不超过半年（一般为每年的 3 月及 9 月份）的定期健康体检，有良好的个人卫生与公共卫生习惯，有良好的职业道德及勤劳肯干；

6.4.2 所有的厨房工作人员必须树立以“为业主提供优质的食物与服务”的工作观念；

6.4.3 对所有的厨房工作人员进行规范管理，加强对其工作的要求、指导、检查、监督，建立食堂工作人员工作考核奖惩制度；

7、开餐的时间及份量的管理

7.1 适时掌握好买菜、抄菜及煲汤的时间，确保两批用餐人员均有新鲜热气的食物可用；

7.2 根据两批用餐的人数，分配好食物的份量，避免用餐人员出现少饭少菜的现象；

7.3 了解每天实际用餐的人数，算好大米的用量下锅，以避免米饭的不足或浪费；

7.4 根据每天的实际用餐人数及一定的参照标准来申领适量的食物，避免不足或浪费；

7.5 参考份量的标准给员工分菜，努力做到人人足够又不浪费和平等；

8、食物的质量管理

8.1 所有申领的食物生料必须经过一定标准的检验，确保食物安全、新鲜、无腐烂、无变质变味变色等；

8.2 如有可能应建立稳定的供应商，对供应商进行有效的管理，以确保食物供应的安全；

8.3 规范对食物的配送、储存及粗细加工，以确保食物生料的质量；

8.4 根据健康饮食营养的需要来选择与搭配员工的食物菜谱；

8.5 提高烹饪工艺的要求，确保食物的色、香、味及营养等；

8.6 提高员工汤饮的质量及营养；

8.7 尽可能增加菜色，以满足员工不同口味的需要；

9、食堂应在条件许可的范围内尽可能为业主提供良好的饮食服务

9.1 定期公布每天的菜单

9.2 设置意见簿，让业主可以对食堂的卫生、管理、食物菜色等多提意见，帮助食堂的管理，使食堂的工作尽最大的可能做到让绝大多数业主满意；

9.3 为业主提供优质的早餐及为加班的业主提供夜宵服务；

9.4 如条件许可，逢年过节及每月初一或十五定期为业主加餐，加餐标准视情况而定。

9.5 为业主开设健康饮食常识专栏等；

9.6 如有可能还可设立小卖部等；

9.7 规范伙食成本的控制与管理。

9.7.1 充分利用各种现有设备，合理使用水、电、燃料、食物配料、餐具、

厨具等，避免浪费和损坏，杜绝流失等；

9.7.2 大米、油盐、酱料等非鲜类食品配料等，应尽可能选择批量供应，在品质确保的基础上降低采购的成本；

9.7.3 肉类、蔬菜等鲜类食物亦应尽可能固定供应，以确保质量及降低成本；

9.7.4 对所有食物的采购建立规范的计划申领、数量检查、质量验收、开单入仓、规范储放、收发入帐、定期盘存（每月底）等管理制度；

10、伙食管理、监督与支持

10.1 业主单位和项目管理处共同委任具有专业管理知识及经验的人员负责员工伙食的管理，项目管理处负责食堂招人用人、工作考核、成本控制、食品采购、供应商的选择与评定、用具物品等方面的全权管理；

10.2 由业主单位每月各轮选出三名职工（1名干部2名员工）组成伙食监督委员会，每周定期对当月的伙食情况进行合理评价及对下月伙食提出建议与意见，形成书面文件在食堂公告栏内公布，项目管理处将根据业主单位伙食监督委

员会的建议和意见进行有效整改。

10.3 设立伙食《意见簿》及每月底定期举行与业主面对面的伙食管理沟通座谈会，多听取业主对伙食的评价、意见与建议，共同搞好业主伙食，并形成书面文件在食堂公告栏公布。

10.4 公司支持项目经理在管理上的全权独立，确保不受其他任何人的干扰，支持与协助项目经理各项合理措施的落实；

10.5 公司支持因正常使用或折损厨具设备的添置，支持厨房及用餐环境设施的改善等；

总之，要做好业主伙食的管理，思想上必须具备尽心尽力为业主服务的心理，方法上必须按上述的几个方面进行规范运作，管理上还得勤加要求、指导与监督，同时还要多了解与沟通业主的意见等。任何的工作与管理，无论是看

似简单抑或是复杂，真正要做好和管好，就必须要有专业的知识与经验，同时不仅要有足够授予的管理空间，而且需要业主单位领导的大力支持，不会受到其它外在因素的干扰，才能真正的把工作做好。

二、食堂管理工作制度

1、为了规范食堂管理工作，营造一个整洁卫生、幽雅有序的用餐环境，特制定本管理制度。

2、本制度的适用范围为公司项目管理处全体员工、食堂工作人员。

3、项目管理处负责食堂的日常管理工作，安全生产小组负责食堂管理的民主监督，两个部门密切配合，共同保证食堂各项工作的正常有序进行。

4、食堂管理的内容包括：饭菜价格、饭菜质量、食堂卫生、日常开支和食堂工作人员的监督管理，业主意见的收集反馈，与业主单位关系的协调处理等。

5、项目管理处职责

5.1 负责对食堂工作人员工作效率、工作态度、饭菜质量、食品安全和卫生等进行监督管理，减少浪费、降低成本。

5.2 负责安排食堂接待（招待）管理。

5.3 负责对食堂的费用进行结算管理。

6、安全生产小组职责

6.1 组织职工代表对饭菜质量、卫生、服务等进行民主监督，对饭菜价格适时进行监督核算，协助综合管理部搞好食堂管理。

6.2 协调业主和食堂工作人员、管理人员的关系，维护和谐安定的就餐环境。

7、食堂工作人员管理规定及要求

7.1 上岗要求

7.1.1 食堂工作人员必须取得《健康证》持证上岗。

7.1.2 食堂工作人员必须要有良好的卫生习惯和爱岗敬业精神。

7.2 食堂工作人员的卫生要求

7.2.1 食堂工作人员每半年进行一次体检，如不符合条件不允许上岗，体检费用自行承担，体检结果报公司综合管理部备案；

7.2.2 上岗工作人员必须穿戴整齐、外表整洁；严禁拖鞋、赤膊、衣冠不整等不文明行为；

7.2.3 上岗工作人员严禁带手饰及任何形式的手部美容、化妆；严禁留长指甲，同时保证指甲的健康和清洁卫生、无深色甲垢；

7.2.4 严禁的手部染恙者（灰指甲、冻伤龟裂、发炎、上药包扎的创伤等）上岗。

7.3 食堂工作人员的工作要求

7.3.1 食堂工作人员在提供服务时应在温和、文明、礼貌，同时也有权对违规的就餐人员提出批评建议，不应和就餐人员争执，如果有争议，应向项目经理反映；

7.3.2 食堂工作人员要不断提高烹饪技术，保证饭菜的色、香、味、营养质量等。

7.3.3 食堂工作人员应遵守本制度及公司相关规章制度的要求，如有违反应按照公司相关规定接受处罚。

8、 食物管理

8.1 食物卫生要求

食物（食品、副食品、蔬菜、水产品、肉类、食用油、调味品）均要保证新鲜卫生，符合食物标准，严禁购买使用过期食物。

9、 食品加工管理

9.1 持证上岗，杜绝传染病源。

9.2 食堂应严格执行“三不”，即不购买变质的食物和含有农药残毒的蔬菜；

不使用过期伪劣的食品和调味品；不混放或混切生熟食物。

9.3 分菜、择菜应尽量在工作台上进行，洗菜要认真，确保将菜清洗干净。

9.4 调味品应定位密封存放，防止污染。

9.5 午餐剩余的饭菜可以放在冰箱或冰柜内，在晚餐时加热食用，但晚餐剩余的饭菜应及时处理，不得留到第二天食用。

10、餐具卫生规定

10.1 每餐开饭前一小时必须开启消毒柜对餐具进行消毒；厨具应用开水浸泡消毒。

10.2 厨具应用专用的托盘存放(或悬挂)，不准随意放置在灶台、工作台上。

10.3 所用餐具、灶具，必须经过“一洗、二涮、三冲、四消毒、五保洁”。

11、环境卫生规定

11.1 每次就餐完毕，食堂工作人员应立即整理、清洗餐具、炊具、水池，擦拭餐桌、餐椅、灶台和工作台，打扫地面残渣。特别是晚餐后的工作绝对不能过夜。

11.2 冰箱、冰柜、消毒柜、物品柜等上面不得摆放无关杂物。消毒柜必须保持有效并采取除（驱）蚊、蝇措施；冰箱、冰柜内的物品应隔离、分区存放，防止串味；物品柜应经常整理保持清洁，不得放置与工作无关的私人物品。

11.3 每周的星期天应对厨房、餐厅的地面、桌椅、灶台、工作台、水池、厨柜、餐具、炊具等进彻底整理和清洁；每月的第一个星期日内应对食堂的门窗、墙面、墙角、天花板、换气扇等进行彻底清洁。

11.4 食物残渣、垃圾等应每天清理，保持周围环境卫生，防止蚊蝇滋生。

11.5 下班前谨记切断电源、杜绝火灾及其它意外事故的发生。

12 、员工就餐要求

12.1 就餐时间规定

早餐 7：20—8：10 午餐 11：50—12：50，晚餐 17：50—18：50（夏季）；
17：20—18：20（冬季）。

12.2 用餐要求

12.2.1 就餐过程应注意维护公共卫生，食物残渣放置在餐盘上倒入回收桶；餐巾纸、各类包装纸等废弃物应放入垃圾桶内。

12.2.2 就餐者应爱惜食堂公用物品，有意破坏者按价赔偿。

12.2.3 员工就餐完毕请将餐具放置在指定的位置。

12.2.4 员工家属进入食堂就餐的，也应遵守本管理规定，其就餐费用按公司有关规定收取。

13、客饭管理

13.1 上级领导或业务单位需要在公司食堂就餐的，由综合管理部经理按相关标准安排饭菜和酒水。

13.2 在食堂就餐必须由公司副总经理及以上领导同意方可。

13.3 就餐标准按公司相关制度执行。

13.4 客饭可以产生适当的利润，但价格必须低于普通饭店的 10%-30%。

13.5 客饭按季度结算，由综合管理部核实，相关领导审批后报账。