**服务承诺**

保证食品安全，保障职工身体健康和生命安全，营造餐饮业良好的用餐环境，如我公司中标后，做出以下承诺：

1. 满足投标人资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的内良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

2、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单；未被列入“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单；未被列入“中国社会组织公共服务平台”网站（www.chinanpo.gov.cn）严重违法失信名单的社会组织；未被列入“国家企业信用信息公示系统” （http://www.gsxt.gov.cn/）经营异常名录或严重失信黑名单。

3、不以联合体形式进行投标。

1. 若我单位有幸中标，保证在收到中标通知书7日内，派委托代理人按照招标文件和投标文件的规定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不对招标文件确定的事项和投标文件作实质性修改。
2. **完全满足项目需求及其他要求：**

一、项目需求

（一）服务需求

1、服务范围：保证县委、政府、老公安局综合办公楼干部职工的用餐及餐厅和操作间的环境卫生消毒、厨具设备的保养维护等工作。

2、服务内容：县委、政府、老公安局综合办公楼干部职工早餐、午餐、临时用餐、会议用餐、加班工作餐、公务接待用餐以及餐厅的卫生、消毒等服务，保证良好的服务质量和运营效果。建立餐厅投诉及建议渠道，做好投诉及建议的解释整改工作。

3、鄢陵县机关食堂餐厅总面积520m2。目前已拟登记就餐人员为1100人，厨师团队需根据采购单位安排厨师团队人员，厨师3名、面点师3名、勤杂工5名、服务人员1名，保洁人员1名。采购单位对厨师团队工作人员不定期考勤。

4、按照采购单位设定的岗位，落实各岗位职责。厨师团队要求统一着装、专业熟练、热情周到，服从管理，认真执行食品安全的各项法律法规和规章制度。

5、为厨师团队工作人员按照许昌市行业工资标准发放工资，缴纳社会保险金（如养老、医疗、工伤、失业、生育等）；发放法定假日加班补助、延长工作时间报酬。采购单位监督厨师团队及时足额发放工资及社保交纳情况。

6、保证餐厅从业人员年龄在18－50周岁之间，人员相对稳定。未受过治安拘留、劳动教养、刑事处罚；从业人员必须经过岗前培训，培训合格后方能上岗。

7、厨师团队负责餐厅、操作间区域灭四害工作，负责餐厅区域的卫生管理，确保墙壁、门窗、电气设备、厨房用具等洁净卫生，达到良好的就餐条件。每日工作结束后例行安全检查，每周三、周五为全面检查。

8、确保每日早餐、4个热蔬菜、鸡蛋、包子、馒头、红薯、粥、咸菜、豆腐乳、牛奶等。午餐荤菜3种、蔬菜5种、汤1种、大米、面条、饺子、卤面等，并做好餐厅菜品留样工作。每周五前根据时令蔬菜价格等情况，科学制定下周菜谱，确保餐厅无盈利运行。具有各种食材采购、验收、储藏、成本控制经验，确保食品安全。

9、厨师团队负责做好传统节日氛围宣传，做好传统节假日特色食材供应工作。

10、厨师团队需做好餐厅分餐工作，具备进行多种分餐方式的操作能力。

11、服务周期：三年。

本采购需求中所列技术规格或主要参数，全部满足，不存在负偏离。

二、采购标的执行标准

本项目实施过程中，需严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等国家相关法律、法规。（需严格按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范执行）

三、采购标的其他技术、服务等要求

厨师团队工作餐由采购方承担费用。

四、验收标准

由采购人成立验收小组，每月不定时对厨师团队进行考勤，并对食品质量、卫生状况、安全情况进行检查。

五、投标报价不超过本项目最高限价49.32万元/年。

六、其他要求

1、就该项目完整投标。

2、本项目为交钥匙工程。

3、本项目投标文件中加◆项为不允许偏离的实质性要求和条件，无加◆的视为不允许负偏离。（如果有的话）

4、自我公司成立以来不曾发生过重大食品安全事故。若我单位有幸中标，保证在三天内提供食品药品监督管理局出具的无重大食品事故证明。

5、厨师团队全部人员有健康证。若我单位有幸中标，保证在三天内提供原件交采购单位查验。

**四、保证从业人员定期健康检查并且建立健康档案。**

**五、设置专职食品安全专业人员、食品安全管理人员。**

**六、定期对员工进行专业技术、安全、卫生等方面的培训。**

**七、提供病号饭。**

八、发生食物中毒或疑似食物中毒时，积极配合相关监督部门调查处理，主动做好善后工作，不得迟报、瞒报。

九、严格落实餐（饮）具清洗、消毒及保洁制度，按照规范流程洗消餐（饮）具，不使用未经消毒合格的餐饮具、工具、容器，应当留存集中消毒单位的营业执照和消毒合格证明。

十、保证食堂内外环境整洁，采取有效的防蝇、防鼠、防尘设施。

十一、严格遵守食品加工制作规程，食品烧熟煮透，符合安全要求。在食品加工制作过程中确保不使用非食品原料加工食品，不超量使用添加剂，不使用过期变质和被污染的食品。

十二、严把食品原料采购和进货验收关，建立食品进货查验记录制度，进货时查验供货方的许可证和相关证明文件并建立食品采购与进货验收台账，不采购和使用下列食品：

1、腐败变质、油质酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异味、可能对人体健康有危害的食品。

2、未经兽医检验、检疫或者不合格的肉类及肉类食品。

3、病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品。

4、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。

5、超过保质期限的食品。

6、标签不符合规定的预包装食品。

本单位将严格履行以上承诺，对社会和公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

单位名称（盖章）：鄢陵县浩文餐饮服务有限公司

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

日 期：2020年04月16日

厨师团队建设与管理方案

（一）厨师团队建设方案

厨师团队含有厨师3名、面点师3名、勤杂工5名、服务人员1名，保洁人员1名、食品安全专业人员1名、食品安全管理人员1名。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职务 | 姓名 | 年龄 | 身份证号 |
| 1 | 厨师（项目负责人） | 李向阳 | 44岁 | 411122197612213019 |
| 2 | 厨师 | 李俊红 | 40岁 | 411024198001036246 |
| 3 | 厨师 | 翟月芳 | 40岁 | 411024198003234721 |
| 4 | 面点师 | 李向中 | 40岁 | 411122198009293012 |
| 5 | 面点师 | 李艳丽 | 38岁 | 411024198208210766 |
| 6 | 面点师 | 周朝展 | 32岁 | 41018519880321251X |
| 7 | 勤杂工 | 田银坡 | 30岁 | 411023199002021597 |
| 8 | 勤杂工 | 闫秋英 | 48岁 | 411024197209267807 |
| 9 | 勤杂工 | 闫桂芳 | 43岁 | 411024197711117740 |
| 10 | 勤杂工 | 刘晓娇 | 44岁 | 411024197604084023 |
| 11 | 勤杂工 | 杜海霞 | 39岁 | 411024198112153269 |
| 12 | 服务人员 | 张美芳 | 46岁 | 411024197404236328 |
| 13 | 保洁 | 王凤英 | 48岁 | 411024197210100748 |
| 14 | 食品安全专业人员 | 潘铁山 | 46岁 | 411122197404123019 |
| 15 | 食品安全管理人员 | 李海霞 | 49岁 | 411024197101157745 |

一、厨师（项目负责人）

岗位职责：

1.在业主相关部门领导下，全面负责餐饮组的各项工作的开展；

2.根据餐厅就餐人员的特点和要求，与厨师一起进行菜单的筹划，制定每周菜单、宴会菜单等；根据不同季节和重大节日，组织推出特色食品和时令菜，以增加花色品种；

3.组织厨师不断的学习、创新菜品，定期征询就餐人员对菜品的反馈意见，以满足就餐人员对菜品及服务的需要；

4.要求厨师对餐厅工作做好周密的计划，组织生产，提高菜肴质量减少生产中的浪费；

5.经常性地巡视检查厨房工作情况，查组内所有厨师、服务人员的仪容、仪表及工作服是否符合规定要求，定期做好餐饮满意度调查，及时发现并纠正餐饮服务中出现的问题，逐步提高餐饮服务质量；

6.不定期与厨师、采购一起调查了解市场供应及价格情况，掌握存货和市场行情；

7.负责餐饮成本和费用的控制。每月定时召开餐饮成本分析会，审查菜肴和酒水成本情况，及时向业主相关部门汇报分析情况。

8.每日检查厨房卫生，把好食品卫生关，贯彻执行食品卫生法规

9.检查厨房设备运转情况和厨具、餐具的使用情况，及时补充、更新缺失物品；

10.征询就餐员工对餐厅工作的意见及建议，不断提高服务质量并改进工作；

11.负责对餐饮组人员工作表现进行综合评估、考核；

12.提高个人素质并尽心尽力地做好各项工作，更好地为就餐员工服务。

二、厨师、面点师

岗位职责(红案）：

1.协助餐厅负责制作菜单，懂得成本核算，掌握各种原材料的名称、产地、出菜使用率、用法和制作方法；保持并不断提高食品质量和餐饮特色。根据菜单要求进行配菜，对菜品质量进行把关，确保质量。

2.熟练地烹制各类菜品及特色菜，保证准点准时出菜，并与其他岗位厨师搞好协作；

3.遵守餐饮组领取货物的规定，依照餐厅负责人所核签的领货单，领取每日所需的全部食品原料；

4.按照自助餐和招待用餐的要求制作各种冷菜及拼盘，负责准备供应的各种烧烤类、冷菜类的装饰用料；

5.负责自助餐和招待用餐菜品的烹制，满足客人对食品提出的特殊烹饪要求；

6.负责制作当天所需氽煮制食品及半成品，配制各种调料，负责对粗加工料进行细加工；

7.负责对已加工的各种不同原材料肉类、禽类、水产品的码味酱制。

8.上班后，准备好炉头必用的生产用具。开餐前要检查所有调料是否准备妥当，检查各岗位的准备工作；

9.用餐完毕，负责将所有的肉类、水产品放入冰箱；

10.向餐厅负责人汇报厨房工作并提出建议，如人员、食品卫生质量问题，食品原材料采购问题等；

11.负责组织对操作间内的工作台、地面、墙壁、天花板及设备的清洁。

岗位职责（白案）：

1.掌握点心、面包及各种面食的制作技术，能够制作供应各种面制主、副食品；根据季节的变化和客人的口味，不断推出特色点心及小吃；

2.根据每周菜单安排及接待用餐等的需要，提供员工喜爱的各种面食；

3.按要求比例配制食品，控制食品成本，掌握食品原料数量及食品生产情况，尽量避免浪费；

4.了解食品储存量，根据餐厅货源情况和需求情况，协助餐厅负责人制定所需食品原料的采购计划；

5.掌握切配、拌制各类点心和小吃的生烹馅料的方法，讲究 馅料的成色；

6.按需要领取每日所需各种制作食品原料，向餐厅负责人及时报告不能供应的员工或客人所需的点心及小吃，并说明原因；

7.认真执行《食品卫生法》及相关卫生法规，把好食品卫生质量关。防止食品污染。绝对不能提供霉变、过期的食品。当日所剩点心制品按要求放入冰箱或指定地点，切勿生熟不分；

8.搞好餐厅内卫生，要求工具清洁，摆放整齐，积极做好操作间内的工作台、地面、墙壁、天花板及设备的清洁工作；

9.用餐结束后，检查并关闭所有的水、电、气、油等设备开 关，防止安全事故发生；

三、勤杂工

岗位职责：

1.熟知餐厅服务人员的服务标准及程序，做好帮厨的各项工作；

2.负责为就餐员工提供刷卡、提供自助餐具的服务；

3.负责员工用餐后就餐用具的清洗及消毒，对就餐后餐桌等的清理；

4.负责为在餐厅及活动中心用餐及活动的客人提供茶水等服 务；

5.负责餐厅及活动中心区域的卫生环境维护工作。依据程序及标准清洁各类厨房用品和器具，保持餐厅地面、天花板的清洁；清理厨房、餐厅各处的垃圾桶并运送到指定点；

6.通过参加训练，不断提高服务素质；熟悉菜牌，以便客人问起时能简单说明；

7.按照主管人员指示，负责对招待用餐处家具、用品（具）和座位的摆设；

8.负责餐厅所有器具、布单、杂项的替换、补充；

9.正确使用清洁设备和用具，并做好维护保养。科学使用各 种清洗用品；

10.服从分配，随时接受为临时招待用餐提供服务。

（二）后厨管理方案

人员配备安排

厨师长是烹饪生产的主要管理者，是厨房各项方针政策的决定者。因此，厨师长选配的好坏，直接关系到厨房生产运转和管理的成败。直接影响到厨房生产质量的优劣和厨房生产效益的高低。

生产岗位人员安排

厨房生产岗位对员工的任职要求是不一样的。充分利用人事部门提供的员工背景材料、综合素质以及岗前培训情况，将员工分配、安排在各自合适的岗位，需注意以下两点：

1．量才使用，因岗设人

厨房在对岗位人员进行选配时，首先考虑各岗位人员的素质要求，即岗位任职条件。选择上岗的员工要能胜任、履行其岗位职责，同时要在认真细致地了解员工的特长、爱好的基础上，尽可能照顾员工的自愿，让其发挥聪明才智、施展才华的机会。要力戒照顾关系、情面因人设岗。否则，将为厨房生产和管理留下隐患。

2．不断优化岗位组合

厨房生产人员分岗到位后，并非一成不变。在生产过程中，可能会发现一些学非所用、用非所长的员工；或者会暴露一些班组群体搭配欠佳、团队协作精神缺乏等现象。这样不仅影响员工工作情绪和效率，久而久之，还可能产生不良风气，妨碍管理。因此，优化厨房岗位组合是必需的。但在优化岗位组合的同时，必须兼顾各岗位，尤其是主要技术岗位工作的相对稳定性和连贯性。

一、厨房考勤制度

1、厨政部工作人员上、下班时，必须打考勤，严禁代人或委托人代打考勤。

2、穿好工作服后，应向组长或厨师长报到或总体点名。

3、根据厨房工作需要，加班的厨师留下，不加班的厨师下班后应离开工作地。

4、上班时应坚守工作岗位，不脱岗，不串岗，不准做与工作无关的事，如会客，看书报，下棋、打私人电话，不得带亲戚朋友到其他场所玩耍、聊天、不得哼唱歌曲、小调。

5、因病需要请假的员工应提前一日向厨师长办理准假手续，并出示医院开出的有效证明、因不能提供相关手续或手续不符合规定者，按旷工或早退处理。请假应写请假条书面备案。

6、需请事假的，必须提前一日办理事假手续，经厨师长批准后方有效，未经批准的不得无故缺席或擅离岗位。电话请假一律无效。

7、根据工作需要，需廷长工作时间的，经领导同意，可按加班或计时销假处理。 8、婚假，产假、丧假按员工手册的有关规定。

9、本制度适用于厨政部的所有员工。

二、厨房着装制度

1、上班时需穿戴工作服帽，在规定位置佩戴工号牌或工作证。服装要干净，整洁、工作时间不得裸背敞胸、穿便装和怪服。

2、上班时间需穿工作鞋，不得穿拖鞋、水鞋、凉鞋。

3、工作服应保持干净整洁，不得用其它饰物代替纽扣。

4、工作服只能在工作区域或相关地点穿戴，不得进入作业区域之外的地点，禁止着工装进入前厅。

5、必须按规定围腰系带操作，不得拖曳。

6、违反上述规定者，按处罚条例执行。

三、卫生管理制度

1）饭菜卫生要求：

A：米饭要求无沙、无虫、无霉汁、无杂物。

B：菜要求新鲜、不变质、咸淡适中、有油水。

C：其他杂食一样要求保持新鲜、不变质。

餐具卫生要求：

A：所有餐具必须经消毒柜高温消毒。

B：所有餐具必须清洗干净保证无油迹、无水渍。

C：餐具在就餐使用时应消毒合格。

3）厨房卫生：

A：膳食中心应时刻保持清洁、卫生，每次用餐时间段结束后，厨房工作人员必须对食堂的桌椅、地板、餐具进行清洁，消毒。

B：膳食中心每周必须进行两次桌椅、地板大扫除，主要是先用洗衣粉刷一遍，再用清水冲，直至把污水冲洗干净，做到地面无油渍等脏物为主。

C：厨房应在每周日对灶台、抽油烟机等油污部分彻底清洁一次。

D：炊事用餐定期每月消毒一次。

四、厨房日常工作检查制度

1、对厨房各项工作实行分级检查制，对各厨房进行不定期，不定点、不定项的抽查；总厨、厨房员工。

2、检查内容包括店规、店纪、厨房考勤、着装、岗位职责、设备使用和维护、食品储藏、菜肴质量、出菜制度及速度、原材料节约及综合利用、安全生产等项规章制度的执行和正常生产运转情况。

3、各项内容的检查可分别或同时进行。

卫生检查：每日一次，包括食品卫生、日常卫生、计划卫生；

纪律检查：每月一次，包括厨房纪律，考勤考核，店规店纪；

设备安全检查：每月一次，包括设备使用、维护安全工作 ；

生产检查：每周一次，包括储藏、职责出品制度、质量及速度。

每日例查：每日二次，包括餐前、后工作过程，个人及其它卫生。

4、检查人员对检查工作中发现的不良现象，依据情节，做出适当的处理，并有权督促当事人立即改已或在规定期内改正。

5、属于个人包干范围或岗位职责内的差错，追究个人的责任；属于部门，班组的差错，则追究其负责人员的责任，同时采取相应的经济处罚措施。

6、对于屡犯同类错误，或要求在限期内改进而未做到者，应加重处罚，直到辞退。

7、检查人员应认真负责，一视同仁，公正办事。每次参加检查的人员，对时间、内容和结果应做书面记录备案，检查结果应及时与部门和个人利益挂钩。

（三）餐厅管理方案

经营场所的布置

确定了以上因素后，就必须对经营场所的场地进行布局，在布局时务必要考虑下述工作的内容：

1．厨房的设备配置与餐位的配比；

2．厨房菜系与楼面服务的配合工作；

3．卫生防疫设施，设备的配置；

4．水、电、照明的引入及控制；

人员配备

餐厅业经营成功与否，在硬件已成为定局以后，就取决于餐厅的管理人员。餐厅在确定自己的经营定位及场地的布局后就应组织各级人员给予实施。怎样使餐厅运营起来？这就是一个用人的问题。而用人首先要制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

1．每一位员工都有自己的工作岗位名称、职级、配合人员、工作职责范围、工作质量标准；

2．详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式；

3．制定严格的培训计划，包括日常培训及计划培训；

4．明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

其次，要有限度授权即在一定的范围内，什么情况下，各级管理人员可以自主决定处置发生的问题而不必事先请示。当然，事后要汇报，说明情况及处置后达到的效果。

管理制度

餐饮的管理制度是一个餐厅的生命，当今社会是知识经济时代，管理越来越为企业所重视。管理水平的高低直接影响着餐厅的经营效益。故“管理出效益”是硬道理，在制订日常的管理制度时应着重考虑以下三个方面事宜。

1．人力资源方面：包括：用工制度、薪金制度、激励制度等；

2．经营销售方面：包括销售对象、促销方式、菜品特色、服务特色，创新要求；

3．财务成本方面：包括采购制度、成本控制方法、资产管理制度；

根据以上三点真正做到“人人有岗位，办事有依据，行动有目标，工作有效益”。

经营运作

餐饮业的经营通常有以下七个方面指标，即：经营营业收入，经营直接成本，人力和人力资源费用，能源费用，设备维护费用。餐厅经营是否有利可图，关健是管理人员对前六个方面的管理所产生的业绩。而做好经营运作计划是餐饮能否成功的重要关键。

在制订经营运作计划时，事先要对本地区的餐饮市场进行有效的综合调查，根据上述内容获取第一手详细资料。然后测算出本餐厅的经营保本点，以次来制定与本餐厅切合实际的营业收入指标、成本费用指标、利润指标、等各种经营指标。

厨师团队负责做好传统节日氛围宣传，做好传统节假日特色食材供应工作。餐厅宣传标示应摆放在醒目位置，能给人一种赏心悦目的感觉。

（四）饮食质量保障方案

我司将根据用餐者身份、消费餐标、口味需求、多样性需求等进行口味调查，并根据调查结果与贵单位共同进行食谱方案的综合制定，并保持提前公布，及时调整。  另我司将根据不同季节用餐者口味需求的变化调整食谱，以满足不同季节下用餐者的不同需求。例如，夏季多提供凉菜，冬季多提供炖菜。

确保每日早餐、4个热蔬菜、鸡蛋、包子、馒头、红薯、粥、咸菜、豆腐乳、牛奶等。午餐荤菜3种、蔬菜5种、汤1种、大米、面条、饺子、卤面等，并做好餐厅菜品留样工作。每周五前根据时令蔬菜价格等情况，科学制定下周菜谱，确保餐厅无盈利运行。具有各种食材采购、验收、储藏、成本控制经验，确保食品安全。

做好传统节日氛围宣传，做好传统节假日特色食材供应工作。

做好餐厅分餐工作，具备进行多种分餐方式的操作能力。

食谱搭配标准

1、 菜谱规划

我公司遵照《中华人民共和国食品卫生法》所公布的国民营养指标及国人每日饮食建议量，针对成长期年龄层所需要的营养，精心的设计及菜单调配，使菜单兼具营养搭配科学性、烹饪原料多样性、烹调方法多变化等特性来进行规划。

2、营养搭配

营养均衡的菜单设计以供应均衡六大营养素为原则，并寻求运用多样化的烹饪原料搭配，每餐平均供应10种以上天然食物，以丰富的营养素来源、营养素互补及均衡吸收等原理搭配菜品。

营养有概念

二低三高不可少、四少一多更健康  二低：低油脂、低盐；

三高：高膳食纤维、高蛋白质、高钙； 四少：少肥肉、少高汤、少酱料、少油炸；

一多：多蔬菜水果

3、做足品质、做足标准

我们坚持按标准经费计划食谱和定量采购，按食物定量标准投料加工，确保就餐者吃足经费标准和食物定量标准，确保每餐供应品种的质量，这也是我司为客户服务的基本原则。

我们始终以“全心全意为客户服务”为中心，为客户提供一流膳食保障标准。将融合其它菜系的精华，确保所供膳食的营养搭配、花色品种、色香味型等满足大多数就餐者的个性化需求，让用餐者能吃上自己想吃的新鲜、营养、健康、可口、卫生、实惠、方便、快捷的大众食品及风味食品。

餐饮管理服务的工作范围

按业主方要求，保质、保量、按时完成全体业主就餐服务及各类接待用餐服务。负责餐厅各种餐具、厨具等应及时清洗干净并进行消毒处理，保持餐桌、餐具、工作台的卫生，餐厅地面、天花板、墙壁、门窗的清洁、整齐。冰箱（柜）内存放物品要分袋存放，定期清理，做到工具、机械、地面、操作室及各类用具清洁整齐，无油腻、无积 灰、无蜘蛛网。

多方组织食品食物，保证饮食多样化、丰富化、根据业主来自全国各地，饮食差异等特点合理安排用餐类别，满足不同业主的用餐需要。同时，协助业主做好食物储备，以应对自然灾害，确保就餐不受影响。

（五）卫生保障方案

负责餐厅、操作间区域灭四害工作，负责餐厅区域的卫生管理，确保墙壁、门窗、电气设备、厨房用具等洁净卫生，达到良好的就餐条件。每日工作结束后例行安全检查，每周三、周五为全面检查。

食品卫生保障

1、严格按照“食品卫生法”标准，进行采购、储存、加工和食用操作。

2、采购食品必须清洁卫生，不得采购腐烂、霉变、有异味、污浊不洁食品。

3、凡入库的食品等原材料应严格检查验收，对存异味、变质的食品拒绝入库。各类主、副食品应分类存放，摆放整齐，货架整洁、不存有害有毒的物品。

4、冰箱冰柜应达到一定温度存放，食品要摆放整齐，容器、货架清洁干净，定期打扫，除霜、除臭、无血水、无冰渣等。

5不加工存异味变质的蔬菜、肉、鱼、禽、蛋等食品。加工后的成品应及时入库，禽蛋应到入筐内入库。

6、加工刀、墩、案板、绞肉机、菜盆、筐等用后洗净，达到刀无锈、墩无霉，无浸物、残渣、柜厨内工具整齐干净。

7、不做不符合卫生标准的食品，半成品一次烹调要达到烧熟、煮透、禽蛋洁后方可使用。

8、各种调味品需要符合卫生要求，调料容器清洁卫生，每餐后洗刷干净并加盖防尘。

9、剩余的食品要入恒温库保管，熟食品要凉透后放入冰箱保管。

10、不得使用生虫、霉变、有异味、污浊不洁的米、面、油、豆馅等原料，不得使用变质的散面、蛋等。使用添加剂、加强剂要按照国家规定的标准，不得超量。

11、定期为食堂人员开展食品安全培训，使之了解食品安全的重要性。

1、个人卫生

（1）从事餐饮工作的员工，必须每年接受体检，持健康证上岗。

（2）保持良好个人卫生，上岗工作衣帽必须穿戴整齐干净，不留长指甲，不佩戴饰品，男不留长发，女发不披散。

（3）不得在服务区吸烟，嚼口香糖，梳理头发，修剪指甲，不能面对食品谈话，咳嗽或打喷嚏。

（4）不得在洗碗池或食品洗涤池洗手，擦手要用专用巾。

（5）就餐前或如厕后，必须洗手。

员工之间可互相监督，进行奖罚制度。

2、服务卫生

（1）保持营业场所的桌椅等清洁卫生，地面无杂物，桌椅按要求摆放美观。桌面无油渍，无灰尘，餐具无破损，无油渍，无水渍，无灰尘，无茶渍。做到门窗清洁，地板光亮，墙面天花板无积灰，无四害，墙角无蛛网。

（2）保持工作场所、后台的整洁，各类橱柜整齐、清洁，地面干净。工作台要干净，整齐，餐饮用品按要求摆放一致，托盘水壶要干净，无污渍。

（3）各类餐具、酒具、水杯、冰桶、瓷器、银器等做好清洗、消毒工作。防止二次污染。取用冰块用消毒过的冰铲，不能用手或杯盆。

（4）取送食品与服务上菜时禁止挠头摸脸，和向手掌咳嗽打喷嚏。

（5）保持台号、酒单、菜单、台料的清洁完好，做到无污渍、无油腻、无破损。

（6）严格执行铺台、送菜、上饮料、食品摆放的操作卫生要求。

（7）做好电话机每日清洁消毒工作。

（8）不准乱扔果皮纸屑，不能随地吐痰。要随手拾捡地面杂物，讲究公共卫生。

（9）各班组卫生要分片到人，保持卫生清洁。每周一搞大扫除。

——工装保持整洁，不整洁每次罚5元。

——上班期间吃零食及其它食品每次罚5元。

——卫生检查区域不合格每个死角罚5元。

3、厨房食品卫生

（1）严格把好食品卫生关，认真执行食品卫生法规。

（2）厨房每日清扫，保持干净整洁，无四害，地面无油垢积水。

（3）刀、墩、案、盆、容器、冰箱、柜橱、加工设备、盖布等每日清洗，定期消毒。

（4）进入冷盆专间必须二次更衣，穿戴清洁的工作衣、帽、口罩，洗手消毒，专间内有降温设施和紫外线消毒设施。

（5）非专间工作人员不得入内，专间不得存放杂物和私人用品。

（6）专间备有“三水”（消毒水、洗涤水、过滤水），上岗时先准备好消毒水，配比符合要求。

（7）冷盆餐前成品要加盖保鲜膜。

（8）食品原料要求新鲜卫生，生熟分开，隔日隔市食品必须回烧，专间烧熟的食品冷却后须用保鲜膜覆盖。

（9）肉禽、水产品不着地堆放，荤素食品、工具应分池清洗。

（10）洗清后食品应放置在清洁的容器内，不能接触地面。

（11）冰箱内食品应分类存放，做到生熟分开、荤素分开、成品与半成品分开、面点与菜点分开、鱼和肉分开，先进先用，半成品进冰箱须覆盖保鲜膜，防止污染串味。

（12）冰箱定期除尘除霜，冰箱清洗后做到无油垢、无异味、无血水。

（13）厨房内用具设备清洗，橱柜、台面、抽屉整齐无垃圾、无蟑螂、无鼠迹。

（14）保持灶台清洁，无积垢、无残渣，工作台辅料、调料容器有盖。

（15）每班做好收尾交接清洁卫生工作，每次结束做到所有食品进冰箱或有遮盖，调料容器上盖，泔脚垃圾道清加盖，用具容器放整齐。

（16）厨房卫生实行分工包干责任制，做到定时、定点、定人，每日三小扫，三天一大扫。

4、检查方法

当班负责人对清洗过的餐具进行检查，发现不干净的要及时浸泡。

按卫生检疫标准对餐具进行定期检查。

对大型宴会做好食品留样工作，保证用餐人员的安全。

实行定期检查或不定期抽查，每月检查一到两次，检查情况记入员工工作考核，与月工资挂钩。

（六）安全保障方案

食品安全

一、制定食品卫生管理制度和岗位卫生责任制管理措施。

二、制定食品经营场所卫生设施改善的规划。

三、按有关发放食品流通许可证管理办法，办理领取或换发食品流通许可证，无食品流通许可证不得从事食品经营。做到亮证、亮照经营。

四、组织食品从业人员进行食品安全有关法规和知识的培训，培训合格者才允许从事食品流通经营。

五、建立并执行从业人员健康管理制度。

六、对贯彻执行《食品安全法》的情况进行监督检查，总结、推广经验，批评和奖励，制止违法行为。

七、执行食品安全标准。

八、协助食品安全监督管理机构实施食品安全监督、监测。食品生产应当具备保障食品安全的设施设备和条件，远离污染源，并符合国家有关食品安全标准。

九、禁止使用非食用物质和滥用食品添加剂生产加工食品。

十、建立健全食品、食品添加剂、食品原料采购索票索证和台账制度。

十一、单位在采购、生产的全过程建立健全标准化管理，实施生产全过程的质量管理。

十二、做好食品贮藏和采购等食品生产过程的管理，严格控制操作规程和卫生要求进行操作，确保食品不受污染。

十三、按规定做好食品检验合格出厂制度，做到不合格的食品不出厂销售。

餐厅工作人员

1、餐厅工作人员每年进行一次健康检查，无健康合格证者，不得在餐厅工作。

2、刀具操作时应注意力集中，方法要正确，不得用刀指东划西，刀具应放   置在刀架上并防止刀具掉落、遗失。

3、烹制菜肴时，要正确掌握油温和操作程序，防止油温过高，原料投入过多，油溢出锅沿流入炉膛火焰加大，造成烧烫伤事故。

4、严禁在工作场所嬉戏打闹，避免意外伤害。

5、在拿取温度较高的烤盘、铁锅或其它工具时要做好防护，防止烫伤。

设备安全：贮存、运输食品，应具有符合保证食品安全所需要求的设备、设施，配备专用车辆和密闭容器，远程运输食品须使用符合要求的专用封闭式冷藏（保温）车。每次使用前应进行有效的清洗消毒，不得将食品与有毒、有害物品一同运输。

应当定期维护食品加工、贮存、陈列、消毒、保洁、保温、冷藏、冷冻等设备与设施，校验计量器具，及时清理清洗，必要时消毒，确保正常运转和使用。

用于食品加工操作的设备、设施不得用作与食品加工无关的用途。

注意环境卫生管理，保持生产场所环境卫生清洁。落实设备、器具、容器等清洁消毒工作，防止交叉污染。

（七）应急响应方案

（1）停电

①对于停电，应尽可能了解停电的时间及原因，做好准备，停电应紧措施（对于时间长短，有2种不同方法），在其它餐厅帮助以外，可以启动紧急发电系统。

②客户同意后，可以使用简易便餐并提供相当于本次餐价的饮料及水果。

突然停电时对应措施：

照明停电时：取应急灯放在操作台上和炉灶上,继续操作,并且加强产品检验。

线路停电时：餐厅经理会同机修电工，迅速查明原因，以确保缩短停电时间，对正在加工的产品及材料采取加盖或加塑料薄膜，并实施检查。若供电部门停电，当与客户协商供应事项；或启动紧急供餐流程.停电结束后，对已加工产品需进行检验，检验合格才能进入包装间。

（2）停水

①对于停水、应尽可能了解停水时间及原因，向他处运水及采购蒸馏水供应。

②如果事前得知停水通知，应做好储水工作，并通知营养师修改菜单，用比较不需大量水清洗之食材，菜单修改应事先与客户确定。如果经常性停水，考虑在餐厅增加大型储水塔或备用水箱。

发生突然停水时的对应措施：

各生产岗位的操作人员应及时切断水源，并采取措施防止交叉污染；

一旦发生突然停水，当班负责人需立即会同机修人员迅速查明原因，确定停水时间长短,如停水时间较长应将浸泡池中的蔬菜按浸泡时间要求取出放入菜筐中，不能一直浸泡在浸泡池中.

烹饪用水应采用纯净水.

停水结束后，不能马上使用自来水，应将自来水放掉20秒后，经目测水 质清洁时，才能使用，必要时申请对停水后的水质进行检测，并对因停水而中断生产的物料进行检验，待水质恢复正常时方可使用。

1. 停气

使用现场安全库存方便食品，同时向他处紧急调运。

（4）火灾

1、立即切断电源、气源，积极扑救并报警

2、利用各部位消防器材，积极组织员工进行扑救

3、及时通知公司负责人

4、处变不惊、与急不乱、勇敢果断，视实际情况及时拨打紧急 电话119。

5、出现事故及时通知医疗单位，赶赴现场抢救，或及时将伤者 送至医院救治。

6、发生其他事故要积极组织正确的补救措施，要保护好现场，为事故调查提供情况。

（5）流行性疾病等突发事件应急响应方案

1．通知相关负责人员。

2.遵守相关防疫部门或EHS规定并根据指导进行工作。

3.购买和使用特别的消毒剂和药剂等。

4.根据染病缺勤人员数量启用BCP应急预案，按照原进行工作。

（八）投诉处理方案

处理投诉是一门大学问，没有一个固定的处理办法，应按现场环境灵活处理，不可死板按规章。这就要求管理者能够开阔思路，灵活应变，具体问题具体分析。现将日常营业中经常遇到的一些投诉情况列出梳理，浅加分析。

一、职工投诉服务欠佳

如果职工对服务不满意非要找经理过来，服务员首先可以诉苦求饶：“先生您饶了我吧，不要叫经理来，我一个小女孩千里来打工，一个月工资不够你吃顿饭，月月都要寄钱回家养父母。经理来了就会解雇我，扣我工资，你们都是大人做大事的，不会跟一个小女孩计较吧，我笨！服务不好，我知错了,求你原谅我吧。如这套不成，管理人过去，要先听职工投诉以及耐心挨骂，然后假装生气，叫领班或部长过来，问清这桌是哪个服务员，并说：“看！服务不好，搞到职工生气，叫她明天不用来了，解雇或扣一个月奖金，再向职工道歉。”这种情况下很多职工则不会过于计较，会叫你收回成命。

二、职工在进餐中要求退菜，换菜、漏菜，投诉出品欠佳

菜肴有投诉，如有欠火候或过火等。经检查属实，那是厨房自身的问题，应无条件退菜。

另外有可能职工多点菜，怕吃不完。先检查菜是否做好了，如未做可退，做好不能退，这种不属于质量问题，给职工讲清道理，劝职工不要退了，吃不了可以打包带走。如职工实在不要，应立即转卖其他职工，以免浪费成本。如职工要求换菜，未做可换，做好不可换，尽量先做职工工作，如果职工坚持才取消。

如证实漏开单，应先向职工道歉，说传错菜，答应马上优先补做这道菜，观察职工的反应行事，入单或取消。

如反映菜品质量问题，不论对错，先道歉，再拿走食物与厨师长反映，自己亦检查一下，如果稍有小问题，不必要争论，告知职工会帮他重新做一道，如果职工说不用，就帮他取消此菜。

三、职工投诉卫生

员工向职工道歉，并做出适当调整，或建议职工换座位领班或主管 等职工用完餐后，再次向职工道歉，为职工提供免费的水果或小吃。