

烟台汽车工程职业学院



食
品
安
全
管
理
制
度
汇
编

(2022 修订)

目录

第一章 工作职责

一、膳食科工作职责	3
二、食品安全员工作职责	4
三、餐厅经理工作职责	4
四、餐厅安全员工作职责	5

第二章 管理制度

一、餐厅管理规定	7
二、伙食原料加工管理规定	11
三、食品加工间卫生管理规定	12
四、食品添加剂使用管理规定	13
五、炊具、餐具洗刷消毒管理规定	14
六、餐厅原材料采购验收管理规定	15
七、采购索证索票规定	16
八、食品原料出入库管理规定	16
九、食品留样管理规定	17
十、餐厅备餐间管理规定	18
十一、餐厅及设施设备清洁、消毒规定	18
十二、机械设备使用管理规定	19
十三、食品安全自查制度	20
十四、餐余垃圾回收管理办法	20
十五、信息公开制度	22

第三章 安全生产制度

一、安全生产责任制度	22
二、食物中毒事故责任追究制度	23
三、消防安全管理制度	27
四、天然气安全使用管理制度	28
五、餐厅从业人员安全管理制度	30

第四章 应急预案

一、食物中毒应急预案	31
二、消防应急预案	34
三、天然气事故应急预案	37

第五章 餐厅年度服务质量考核

一、考核目的	38
二、考核的内容和范围	38
三、考核细则	40

第一章 工作职责

一、膳食科工作职责

膳食科隶属于学院总务处，主要承担全院师生的餐饮服务保障工作，坚持“三服务两育人”的服务宗旨，为全院师生员工提供健康、卫生、高质量的餐饮服务。

1. 按照学院发展规划，制定饮食年度目标任务，做好年度工作计划。

2. 做好饮食安全管理工作。严格执行《中华人民共和国食品安全法》《食品安全与营养健康管理规定》等法律法规，加强对食品采购、加工、出售环节的安全管理。抓好食品原材料的采购供应，坚持做好蔬菜农药残留的检测化验，严格执行索证管理要求；加强餐饮器具卫生消毒管理，建立消毒记录，落实专人负责，杜绝疾病传染风险隐患。做好消防安全工作，严格落实消防安全工作责任制，建立监督检查制度和安全工作领导小组，制定应急预案。

3. 保证餐厅的公益性，维护师生利益。加强对委托经营餐厅的监督管理，按照学院要求和合同规定做好日常监督检查；加强餐厅的经营核算管理，保持饭菜价格的相对稳定，保证餐厅大众主副食价格稳定，高、中、低档菜品搭配适当，合理调配膳食营养结构，满足不同消费层次的师生需要。

4. 做好餐饮文化建设，实现环境育人、服务育人。按照环境优美，就餐舒心的原则，实现环境、服务与教育的完美结合。搭建与学生交流的平台，畅通与学生沟通的渠道，通

过大学生进餐厅调研、光盘行动、勤工助学、毕业季送温暖活动、节日优惠等系列宣传活动，营造和谐就餐环境。

二、食品安全员工作职责

食品安全员在总务处膳食科统一领导下开展工作，发挥监管职能，监督检查各餐厅、各岗位落实政策法规和学院各项规章制度情况。检查重点部位安全工作落实情况，依据我院餐厅实际，创建管理工作新标准。主要工作职责如下：

1. 参与制定食品卫生管理制度和本年度食品卫生知识培训计划，并组织实施。

2. 参与制定消防安全工作管理制度和本年度消防安全工作培训计划，并组织实施。

3. 监督各餐厅、各岗位执行卫生、安全管理制度和措施落实情况。

4. 监督各餐厅落实食品安全管理记录制度，以及落实消防安全巡查记录制度。

5. 定期分析安全形势，及时汇总巡查、检查中发现的问题，查找安全隐患，为食品安全日常管理工作提供建议和意见。

6. 根据学院工作实际，借鉴校内外餐饮管理经验，解放思想，开拓思路，积极创建餐饮服务管理工作新标准。

7. 完善建立学院食品安全监督各类管理档案。

三、餐厅经理工作职责

1. 在总务处膳食科领导下，负责餐厅的全面工作，严格执行学院关于餐饮工作的各项规章制度。

2. 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，做好食品安全卫生，督促检查从业人员个人卫生、餐厅内外环境卫生，保证食品安全生产，严防食物中毒。

3. 努力抓好食品安全质量，降低餐饮成本，减少浪费，不断优化服务项目，全心全意为就餐师生服务。

4. 负责餐厅人、财、物的管理，如实记录物资验收和调拨，管理好餐厅的设施设备及其它公用物资。

5. 抓好餐厅职工的技术培训，合理搭配劳动力，做到劳逸结合，建立良好的餐厅工作秩序，经常巡视窗口，减少聚集排队现象。

6. 做好餐厅经营账目，把控好成本核算，配合膳食科做好盘库工作。

7. 主动听取就餐师生对本餐厅工作的意见和建议，不断加以改进。

8. 做好餐厅职工的思想政治工作，组织餐厅职工的政治学习和各项活动，加强服务意识教育，关心职工生活，做好服务育人工作。

9. 主动向膳食科汇报餐厅工作，完成领导交办的其它工作任务。

四、餐厅安全员工作职责

（一）餐厅安全员必须严格依照《中华人民共和国食品安全法》和学院相关制度和要求，认真履行食品安全监督职责，熟悉本职业业务严格执勤，其主要职责如下：

1. 组织本餐厅从业人员进行有关法律知识和食品卫生知识等培训。

2. 监督检查本餐厅食品卫生管理制度落实情况，并对管理制度的执行情况提出整改意见和建议。

3. 检查监督食品生产经营过程中的卫生状况，发现检查不符合卫生要求的行为人员要及时纠正，留有记录。

4. 监督检查原料及成品的采购、验收、登记、索票索证工作。

5. 监督餐厅对从业人员的健康状况进行登记和管理。组织从业人员进行健康检查，督促患有有碍食品卫生的疾病患者调离相关岗位。

6. 对食物中毒和食品污染事故及时报告，并协助调查处理。

7. 按照卫生管理的要求，定期汇报有关食品卫生管理的情况。

8. 建立食品卫生管理档案，保存各种检查记录，检查记录要保存 2 年以上。

9. 将从业人员的有效健康证明和卫生知识培训合格证明或者考试试卷作为食品卫生管理档案之一存档备查。

（二）消防安全

1. 认真贯彻“预防为主，消防结合”的方针，贯彻落实逐级防火责任制，监督检查执行情况，广泛开展防火安全教育。

2. 按时参加学院组织的卫生、消防检查，并在节假日、重大活动前重点检查，发现隐患及时提出改进措施，责成相关区域消除隐患，实行隐患消除追踪制度。

3. 及时发现重大火险隐患，确定重点防火部位。对重大火险隐患要作为重要环境因素加以控制和管理。严格控制办公区、生产区等用火用电情况。

4. 组织对重点区域工作人员的防火知识培训。

5. 掌握生活区、办公区、仓库原料摆放处的分布情况。

6. 以预防为主，做好餐厅的巡查工作，对餐厅的安全、消防、卫生工作负主要责任。

7. 追查火灾事故原因及责任者，协助领导搞好调查处理工作，及时总结经验教训。

8. 掌握餐厅消防器材，设施分布、配备情况，负责消防器材的维护保养工作。

9. 清楚并熟练的运用学院的各类应急预案。

第二章 管理制度

一、餐厅管理规定

1. 为加强委托经营餐厅的监督管理，履行好餐饮服务保障职能，根据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例依据省市等相关法律法规，结合学院实际，制定本制度。

2. 适用范围：烟台汽车工程职业学院各餐厅。

3. 总务处膳食科负责委托经营餐厅日常监督管理，定期开展检查考核，监督餐厅建立完善各项管理制度，开展安全宣传工作，落实安全检查工作，消除安全隐患，检查餐厅执

行合同情况。

4. 委托经营餐厅应始终坚持公益性前提，以为服务学院师生为宗旨，确保食品安全为目的。

5. 学院依据餐饮公司与学院签订的合同实施管理。餐饮公司必须依法经营，严格执行《中华人民共和国食品安全法》及省市相关法律法规，遵守并落实好学院各项规定和要求。

6. 餐饮公司要按照学院要求，派驻管理能力强，业务熟练，沟通能力好，热爱餐饮工作的负责人管理餐厅。餐饮公司更换餐厅负责人需按照合同，经膳食科同意，提前报备。餐厅负责人日常经营期间要尽职尽责，按照学院要求对食品安全、消防安全、日常管理、教育培训和从业人员进行监督检查，及时查处和纠正违规行为，建立各类安全管理档案，及时向膳食科报告食品安全动态。餐厅需配备专（兼）职食品安全管理员和消防安全管理员，持证上岗。

7. 餐饮公司须严格遵守学院财务、安全、卫生、服务、资产管理等有关规定。不得转包、对外租赁，不得擅自扩大经营范围，不准户外经营、经营范围仅限餐饮服务。

8. 餐饮公司必须遵守学院的采购制度。学院统一招标采购确定伙食原材料供应商，各餐厅不得私自采购。餐饮公司要加强对采购物资的验收，杜绝“三无”、过期产品、不合格产品进入餐厅，伙食原材料存放保管要严格遵守学院的伙食原材料管理规定。委托经营餐厅每月按时结算供应商材料款，不得无故拖欠、扣押。对结算不及时给学院造成不利影响的，学院有权进行纠正，强制结算，并处违约金罚款。

9. 餐厅要做好成本核算，合理制定饭菜价格。馒头、米饭、鸡蛋、油条等基本大伙的价格需报饮食服务膳食科备案，不得自行调整价格。包含基本大伙项目毛利率不得超过 38%，特色风味不得超过 45%。

毛利率测算： $(\text{营业额}-\text{饭菜原材料成本}-\text{水电气能源消耗}) \div \text{营业额} = \text{毛利率}$

10. 餐厅的装修、改造要符合餐厅安全生产要求。改造方案须报总务处，经批准方可实施，需通过消防等有关部门审核验收才能投入使用。餐饮公司不得擅自改变餐厅内外结构和水电等设施。

11. 餐饮公司应按照合同约定安排经营服务。不准在备餐间、大厅进行现场加工销售。特色风味产品要求高质量，兼顾消费能力较强学生的需求。

12. 餐饮公司要认真执行监督单位的相关规定，积极配合学院的工作。政府主管部门、学院召开的相关会议或培训，应当按规定要求参加；材料上报要准确、及时。各餐厅要根据学院要求合理安排节假日值班。

13. 餐厅使用学院提供的一卡通系统、聚合支付系统（或学院规定统一使用的其它方式）进行售饭服务。一律不得收取现金，严禁用规定之外的任何形式进行支付交易。

14. 餐饮公司对所经营餐厅工作全面负责。经营期内所发生的一切债权债务、食品安全、消防安全、人身伤害及劳资纠纷等均由餐饮企业负责，并承担相应法律责任及经济赔偿责任。对以上涉及的问题应及时向学院报备。

15. 餐饮公司要服从学院工作需要,特殊时期(重大活动、社会重大事件等情况下)按照学院要求执行,该项作为硬性考核项目之一。

16. 餐厅交接后,所有设施、设备的运行维护与日常管理运行费用均由餐饮公司负责,学院依据合同进行监督,合同期满后检查验收。非正常损坏将根据设备采购费用进行赔偿。

17. 餐饮公司消防安全工作制度健全,责任明确,遵守学院消防安全工作规定,接受上级部门监督和指导。餐厅内消防安全设施设备、安全警示齐全,人员安全防护配备到位,日常维护及时,相关费用自付。

18. 餐饮公司重视食品安全工作,严格落实规章制度,防护措施到位。在采购、储存、加工、出售环节,严格按照操作流程规范制作,卫生安全管理到位。餐具洗消符合规定的标准,餐具要清洁干净,洗消工作专人负责。膳食科对餐厅日常洗刷消毒实行不定期抽查制度。

19. 餐饮公司要严格执行餐厅服务管理制度,力争零投诉,在餐厅卫生、饭菜质量、饭菜价格、服务态度等方面学生满意率达到 80%。膳食科每学期组织满意率调查,作为考核依据,计入综合考评。

20. 餐厅高、中、低档菜价配置要根据合同规定执行,明码标价。根据学院餐厅管理规定,午餐、晚餐保证供应免费汤、和 2 个品种以上的 1 元特价菜,标识明显。

21. 餐饮公司需要向学院提供餐厅经营布局、经营项目、主要食品价格、从业人员姓名、负责人员配备情况备案工作。

餐饮公司所有从业人员必须取得健康证明后方可上岗。

22. 餐饮公司要加强对从业人员的管理教育。做好岗前培训，每月保证二次员工业务培训，并做好备案。餐厅从业人员要达到“四勤”个人卫生要求，着装整洁整齐。举止规范，文明服务，周到热情，不与就餐师生发生矛盾。

二、伙食原料加工管理规定

1. 加工间要实行色标管理，各种用具、各加工操作间要有明显标识分类明确。

2. 加工伙食原材料时不得使用过期、变质、霉变或含有有毒、有害和被污染原料。

3. 在加工过程中，必须做到盛器、用具按照生、熟、肉以及成品、半成品的标识分类使用。在加工环节盛器、用具不得落地。

4. 原材料加工环境要保持加工环境的干净卫生，加工完毕后垃圾随时清理。将所有盛器、工具、水池、工作台（案）、炊事机械表面、灶台表面清洗并擦洗干净，用具洗刷消毒。

5. 加工人员必须养成良好的卫生习惯，加工期间不准出现不卫生动作，按照规定着装，在工作前、处理食品原料后和便后使用肥皂、专用消毒液及流动清水洗手。

6. 蔬菜加工区域要按照粗加工和净菜加工进行区分。加工蔬菜时按一摘、二洗、三切的程序进行，蔬菜摘洗完毕后必须有专用盛器盛放。

7. 加工生肉类产品时应在指定的案台、水池中进行，案板、墩、刀、盛器专用。冷冻的肉类和禽类烹饪前必须彻底

解冻。

8. 加工主食时，必须做到米淘净，不含沙、草、糠等杂物；米、面、黄油、果酱、果料、豆馅等原料无生虫、霉变、异味；做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜符合要求，无杂物。制作面点用的蛋在使用前洗净消毒。加工烤、烙制品时，必须做到熟透、不糊。

三、食品加工间卫生管理规定

1. 食品加工间要专人负责，无关人员不得随意进出操作间，个人用品及杂物不得带入操作间。

2. 各加工间加工人员要严格注意个人卫生，在更衣间进行更衣，严格洗手消毒，穿戴洁净的衣、帽、口罩和一次性手套。

3. 菜品加工必须做到“五专”，即专人、专室、专用盛器、专用刀具（刀、砧、板、盆、抹布、墩等）、专用消毒设备。加工间内的刀具、容器必须专用，使用之前先做消毒处理保持洁净。

4. 食品加工之前的各种原料必须经过处理，未经处理的原料不得进入操作间。

5. 各种菜品要适量制作，尽量保证当餐制作当餐售完，未售完的菜品必须处理不得隔餐出现。

6. 加工完毕后及时清洁内部卫生，对工具、盛器等器械洗刷消毒，剩余备餐原料放入保鲜柜冷藏，开启紫外线消毒灯。

四、食品添加剂使用管理规定

1. 食品添加剂是指为改善食品品质和色、香、味，以及为防腐和加工工艺的需要而加入食品中的化学合成或者天然物质，如日常使用的色素、甜味剂糖精钠、各种香精、碱面等。

2. 采购食品添加剂必须从有资质的单位购买，索取有效证件复印件和产品检验合格证明。食品添加剂标识应标明品名、产地、厂名、生产许可证号、规格、配方或者主要成分、生产日期、批号、保质期限、使用范围与使用量、使用方法等，并标有“食品添加剂”字样。

3. 不得用非食品添加剂加工食品，也不得超使用范围使用食品添加剂，如在制作熟食时超范围使用合成色素胭脂红、亮兰等。

4. 使用食品添加剂时，使用食品添加剂应配备专用称量工具，要按照规定使用范围和使用量，不得凭经验随意扩大适用范围和用量，不得使用未经批准、受污染或者变质以及超过保质期的食品添加剂。不得以掩盖食品腐败或以掺假、掺杂、伪造为目的而使用食品添加剂。

5. 食品添加剂的存放应专人负责管理，设立专柜（防盗锁柜），出入库要做好严格的登记，未使用完的添加剂及时退回库房。

6. 定期检查食品添加剂使用情况，食品添加剂应少进勤进，先进先出。对已使用或库存的食品添加剂应每月检查一次，过期的食品添加剂应及时处理。

7. 食品添加剂的管理要做到“五专”，即专店采购、专柜保存、专器称量、专人负责、专帐登记。

8. 添加剂使用人员要经过培训，膳食科检查人员、餐厅经理要定期检查食品添加剂采购、贮存使用记录情况。

五、炊具、餐具洗刷消毒管理规定

1. 餐厅用的各种炊具（包括刀、板、售饭工具、炒菜工具、各类盛器）和公用餐具（盘、碗、筷子、调羹）每餐都要洗刷消毒。

2. 洗刷炊具、餐具要严格按照一擦二洗三冲四消毒的程序进行。先将炊具、餐具在水池中冲掉残渣，再冲洗，之后入洗碗机。每餐洗刷结束后要将公用餐具入蒸柜高温消毒 20 分钟以上。

3. 洗碗机在使用前必须保证水箱温度保持在 90℃ 以上，洗刷时开启消毒阀门，每餐洗刷完毕后要将洗碗机内的水更新，消除机体内的残渣，将水箱、接盘、链排、机壳外表清洗干净。

4. 洗碗机要定期用 84 消毒液彻底消毒，消毒后要将 84 消毒液清洗干净，不得超标残留。

5. 洗刷消毒后的餐具，在非使用时间内要放于保洁柜，不得裸露存放。

6. 保洁柜要保持洁净，每天清理，无异味、无油垢、无杂物，不存放餐具以外的其它物品。存放公用餐具时要每餐洗刷消毒，并分类放置在洁净的柜子中。

7. 售饭台、各种灶具每餐用完后都要擦抹、洗刷，保持

洁净。

8. 停伙或开伙前，各餐厅必须将各类盛器、炊具、餐具等用具洗刷消毒，分类放置；将各种工作台（案）、货架清洗干净，彻底消毒。

六、餐厅原材料采购验收管理规定

1. 学院对所有饮食原材料实行统一招标确定供应商，所有餐厅必须从中标供应商中标产品目录中进行采购，不得私自采购，也不得采购中标目录以外的产品。特色窗口所用材料必须从餐厅领取。

2. 部分特色加盟店所用材料须从加盟商处进货的，要提前报膳食科批准，并提供进货清单，验收后方可入库使用。

3. 膳食科采购组深入市场了解行情，对原材料进货价格进行了解及时反馈，保证采购的原材料物美价廉。

4. 各餐厅每日上报采购计划，采购员按照餐厅需求通知供应商次日送货，为确保食品源头安全，由膳食科安排专人，每日对原材料进行查验。

5. 餐厅保管员要对所购原材料做好质量、数量的检查验收，并按规定索要证件，防止假冒伪劣、腐烂变质、过期食品进入餐厅。如发现产品问题，及时停用报膳食科处理。

6. 餐厅保管员对入库物品进行详细登记，注明物品名称、规格、产地、数量、采购及入库时间、供货商等有关事项，建立入库物品流水帐，以便核对，做到帐物相符。

7. 餐厅保管员收货后按规定要求存放，注意通风，防止鼠咬虫蛀，遵循先进先出的原则，严防过期、变质。

8. 餐厅保管员每日汇总原材料出入库情况，账目日清月结。准确掌握库存情况，及时提出供货需求，防止出现断货现象。

七、采购索证索票规定

1. 建立食品采购索证索票、进货查验和台账记录制度，指定专职人员负责食品索证索票、进货查验以及台账记录等工作。指定的专职人员掌握餐饮业常用食品安全法规规定、食品安全基本知识和感官鉴别常识。

2. 实施采购索证索票和进货查验制度的食品种类包括：食品原材料、食品添加剂及食品相关产品。

3. 建立进货验收和台账记录制度，在食品入库或使用前核验所购食品与购物凭证是否相符，台帐如实记录进货时间、食品名称、规格、数量、供货商及其联系方式等内容。

4. 餐饮单位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。

八、食品原料出入库管理规定

1. 餐厅仓库所有物品必须登记，注明物品名称、购买日期、价格、数量、保质时间。

2. 除领料人和餐厅仓库管理员外，其他员工不允许随意进入仓库。

3. 食品原材料进出库必须有完整的台账记录，取料人必须签字领物，从餐厅仓库领出的物品要让库管员进行登记。

4. 餐厅仓库管理员必须定时盘点库存，及时补充避免断

货。

5. 餐厅仓库管理员应对入库的食品应严格进行检查，重点检查食品质量，发现食品变质或超过保质期，不能接收入库，对三无产品拒绝接收。

6. 餐厅仓库要设立挡鼠板并保持库房清洁，不准堆放其他无关物品。

九、食品留样管理规定

1. 各餐厅加工出售的食品均需留样，按照要求专柜放置，专人留存做好记录。

2. 各餐厅的厨师在每次的成品制作完后，都要对食品的颜色、形、味进行自检。对自检时发现的问题及时纠正。

3. 自检合格后方可将食品送留样处，餐厅要安排专人负责交接留样。

4. 样品要分别留存，每份样品净重为 125 克以上，存放时间为 48 小时，并上锁保证留样的安全性，到期后按规定处理。

5. 每份样品要标识上食品名称、留样量、留样时间、留样人员、审核人员，不得漏项。

6. 留样时食品必须盛放于专用容器内，凉透后放入冷藏柜内，留样柜存放温度控制在 3-5℃。

7. 留样记录不得私自处理，记录要妥善存放，保留期 2 年。

8. 凡未试尝的食品禁止出售。否则按照《中华人民共和国食品安全法》有关规定，予以处罚。

十、餐厅备餐间管理规定

1. 固定专人负责备餐销售工作，其他人员不得随意进出备餐间，备餐间工作人员进入专间前应穿戴劳保、洗手消毒，工作时应戴口罩。

2. 个人生活用品及无关物品不得带入备餐间，不得在备餐间内从事与备餐销售无关的活动。

3. 备餐间每餐使用前应进行通风和操作台的消毒。使用完毕后，做好设备、工具、容器的清洗消毒。

4. 备餐间的设备、工具、容器必须专用，用前消毒，操作过程中注意清洗、消毒，防止交叉污染，用后应洗净并保持清洁。

5. 备餐结束后清理室内卫生，并打开紫外线灯 30 分钟以上进行消毒。

十一、餐厅及设施设备清洁、消毒规定

1. 餐厅及设施设备应安排专人清洁消毒，内外环境整洁，无卫生死角。地面应保持经常性的清洁、无积水、无油污，保持干燥、卫生。

2. 排水沟设应保持清洁、卫生，不存在食物残渣、油污和污水。

3. 墙面应保持清洁，无霉斑、污斑。天花板应保持清洁、卫生，无结尘、无蜘蛛网。

4. 灶台台面清洁，无油污残菜灶台底等无卫生死角；排烟、排气设施清洁卫生，无油垢沉积、不滴油；油烟管道每年清洗 2 次。

5. 配置方便使用的人员洗手设施，并设有相应清洗、消毒用品、洗手消毒方法标示。

6. 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，及时清理消毒，确保正常运转和使用。

7. 冷藏、冷冻设施内外清洁，定期除霜无异味，生食品、半成品、成品分柜加盒分类贮藏。

9. 场所及设施设备清洗消毒和维修保养应当建立档案，如实记录清洗消毒和维修保养的时间、对象、方法、频次和人员等内容。

十二、机械设备使用管理规定

1. 操作人员必需熟悉机械设备的性能和规程，设备异常要立即检修，禁止带故障工作

2. 两人操作，必须在视线范围内，按照分工专人负责，严禁非指定人员动用机械设备、电气设备。

3. 设备使用前要检查，确保完善良好，如有问题及时上报。

4. 操作设备时精神集中，女工发辫要放于帽子中或用网帽网住。

5. 严格按照设备的操作规程工作，严禁违规操作。

6. 餐厅每学期安排一次安全教育，学习各类设备操作规程，日常加强巡查，对操作人员进行安全检查提醒。新员工上岗前专门培训，餐厅指定专人负责培训。

十三、食品安全自查制度

1、依照法律、法规和食品安全标准从事餐饮服务活动,采取有效管理措施,保证食品安全,按照许可范围依法经营,并在就餐场所醒目位置悬挂或者摆放餐饮服务许可证。

2、建立餐厅食品安全管理小组,配备专职或者兼职经过培训合格的食品安全管理员,对餐饮服务全过程实施内部检查管理并记录,落实责任到人,严格落实上级部门的监管意见和整改要求。

3、制订食品安全检查计划,采取全面检查与抽查相结合的形式,检查各项制度的贯彻落实情况。

4、食品安全管理员每餐在操作加工时段进行食品安全检查,检查各岗位是否有违反制度的情况,发现问题及时告知改进,并做好食品安全检查记录备查。

5、各岗位管理人员要服从食品安全管理员检查指导,每天开展区域检查,及时发现和纠正从业人员违反制度操作的行为。

6、食品安全管理员每周 1-2 次对各环节进行全面现场检查,发现问题及时反馈,并限期改进意见,做好检查记录。

7、检查中发现的同一问题经两次指出仍未改进的,需进行停业整顿杜绝一切食品安全隐患。

十四、餐余垃圾回收管理办法

1. 餐厨废弃物的治理遵循减量化、资源化、无害化原则,实行分类投放、专业收运、统一处置制度。

2. 通过净菜上市、改进加工工艺、节约用餐等方式,减

少餐厨废弃物的产生。

3. 将餐厨废弃物与其他生活垃圾分开收集，放入专用收集容器，防止将餐具、玻璃、废纸、塑料、金属、织物及其它生活垃圾混入餐厨废弃物；

4. 餐厨废弃物专用收集容器应当保持完好和密闭，标识明确，容器表面及周边环境干净、整洁，并做好防蝇、防鼠等工作；

5. 任何餐厅或个人不得有下列行为：

（1）随意倾倒、堆放、抛撒餐厨废弃物，将餐厨废弃物排入水体、污水管道，倾倒入生活垃圾容器、公共厕所；

（2）私自将未经无害化处理的餐厨废弃物作为他用；

（3）使用餐厨废弃物及其加工产品作为原料生产、加工食品；

（4）将餐厨废弃物中的废弃食用油脂或其加工产品作为食用油使用或者销售。

6. 餐厨废弃物处置应当遵守下列规定：

（1）按照环卫局签订的协议要求与约定时间接收餐厨废弃物；

（2）按照国家有关规定、经营协议及相关技术标准处置餐厨废弃物；

7. 学院工作人员在餐厨废弃物的监督管理工作中，有违反规定行为的，由主管部门或者上级机关责令改正，对负有责任的主管人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

十五、信息公开制度

1. 学院餐厅信息公开应遵循真实、及时、完整、便利师生原则，努力做到“全覆盖、全透明”。

2. 学院餐厅信息公开工作，应落实专人开展并及时更新信息。

3. 每周餐厅原材料及主要辅料的采购情况，包括采购名目、数量、金额、供货单位等。

4. 学院餐厅饭菜价格、食谱、毛利率核算明细。

5. 设立投诉信箱、投诉热线，定人每天开启信箱，专人负责向上级反馈投诉意见和信箱投诉意见，对投诉意见及时调查、处理。

6. 被投诉的事件经查属实，对责任人进行批评教育，以书面形式通报作出整改，同时对责任人按有关规定进行处理。查证不属实，需对投诉人耐心解答，杜绝类似事件再次发生。

第三章 安全生产制度

一、安全生产责任制度

为认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的工作方针，积极做好学院餐厅的安全管理工作。防事故防火措施齐全，管理规范，严抓各项安全措施落实到位，特成立食品安全生产小组。

安全生产小组成员名单

组 长：王世江

副组长：刘代忠 张晟荣

成 员：王伟辉 王鑫林 于童 王德祥 杨昭云 王
玉庆 梁益晓 秦昌乐 李平

1. 加强安全教育和宣传工作。提高从业人员重视安全防范意识和法律观念，积极推进从业人员的职业道德素质教育，建立健全安全防范事故措施，设立专职食品安全管理员。

2. 进行日常消防、卫生安全管理检查工作，对防火器材经常检查维修、保养，发现安全隐患及时采取措施并上报安全生产工作组。

3. 食品的制作、采购、销售、存储要严格遵守《中华人民共和国食品安全法》和学院关于食品卫生安全的各项规定，严格采购索证制度、留样制度和食品验收登记制度。

4. 各种机械的操作规程齐全，专人操作，操作人员能熟练掌握，做到无安全事故。

5. 严格落实学院食品安全的各项规定，无安全责任事故，职工无违法事件。

6. 重视提高伙食质量和服务水平，杜绝一切诱发不稳定事件的潜在隐患，严防食品中毒事故，一旦发生突发事件，能及时发现并能妥善处置。

二、食物中毒事故责任追究制度

为加强学院各餐厅食品卫生管理，预防食物中毒事故发生，落实管理责任，保护学院师生身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《学校食物中毒事故行政追究规定》等法规，制定本规定：

1. 对餐厅食品卫生负有监督责任的膳食科科长、食品安

全管理员、餐厅经理因不履行或不正确履行食品卫生监督责任，造成餐厅发生食物中毒事故的，应当追究相关责任。对食物中毒事故负有直接或间接责任的其他工作人员承担相应责任。

2. 本规定适用于烟台汽车工程职业学院餐厅。

3. 餐厅经理为学生餐厅食品卫生管理的第一直接责任人，对本餐厅食品卫生安全工作负全责。

4. 本规定的食物中毒事故是指学生餐厅提供的集体用餐导致的学校师生食物中毒，经地方卫生行政部门认定为食物中毒事故的。

5. 根据《学校食物中毒事故行政追究规定》区分为重大学校食物中毒事故、较大学校食物中毒事故、一般学校食物中毒事故。

6. 食物中毒事故相关责任追究，总务处由膳食科根据各职各类人员责任范围和工作要求，在行使职权过程中不履行或不正确履行职责的行为进行追究。应当追究刑事责任的依照相关法律法规的规定执行。责任追究应当坚持公开、公正原则，做到有错必纠，处罚适当，教育与惩罚相结合。

7. 发生食物中毒，总务处膳食科有下列情形者应当追究领导责任：

- (1) 未定期进行安全检查的；
- (2) 未督促落实上级行政部门提出的整改意见的；
- (3) 发现问题未及时上报并形成书面材料的；
- (4) 未督促落实培训计划并进行定期培训的；

(5) 事故发生未采取有效措施控制事态导致扩大的；

(6) 未按规定向上级报告，存在瞒报、迟报行为的；

8. 餐厅发生食物中毒，有下列情形应当追究餐厅经理的直接责任：

(1) 未认真落实食品卫生安全检查监督制度，对食品加工环节食品卫生要求措施执行不力，把关不严的；

(2) 未认真落实餐厅食品卫生准入制度，对进入餐厅食品未经过严格检查索证登记的；

(3) 未严格执行每餐留样制度的；

(4) 对卫生安全检查存在问题未及时整改的；

(5) 瞒报、迟报食物中毒事故，没有采取有效控制措施组织抢救，致使事态扩大的；

(6) 未配合卫生行政部门进行食物中毒调查或未保留现场的；

(7) 炊具、餐具、洗涮消毒未严格执行消毒管理规定，不按要求操作的；

(8) 从业人员未按规定进行健康检查、卫生知识培训的；

(9) 餐厅内部未按岗位责任制进行的层层把关，内部责任不明确的；

(10) 生熟容器、成品半成品容器交叉混用的。

9. 食品安全管理员在对餐安全管理过程中存在以下现象，发生食物中毒后，应当追究管理责任：

(1) 未按上级行政部门提出的整改措施对餐厅监督落

实的；

(2) 对餐厅卫生状况未进行及时检查提出书面检查意见的；

(3) 由于工作疏忽或未按规定检查，存在急患而未及时发现；

(4) 发现问题未及时制止，隐瞒不报的。

10. 餐厅工作人员在加工、出售以及对公用餐具消毒过程中存在以下有违反食品卫生安全行为之一，追究责任：

(1) 加工变质过期食物；

(2) 加工有其他明显质量问题的原料；

(3) 发现问题未及时上报，瞒报；

(4) 食品加工有明显违规操作程序的行为；

(5) 公用餐具盛器消毒不按要求或不消毒使用；

11. 库管员有下列情况之一者应当追究责任：

(1) 违反《食品原料出入库管理制度》在伙食原料的入库、储存、保管过程中不尽职，与发生食物中毒有因果关系的；

(2) 伙食原料应当严格检查而未落实的；

(3) 原料出现变质、霉烂的；

(4) 应当索取相关证明并登记在册而未落实的；

(5) 原料来源不明的，原料有其他明显质量问题的。

12. 存在食品卫生安全隐患，被及时发现而避免未造成中毒事故的，根据事故隐患危害程度比照以上规定，酌情予以责任追究。

13. 发生食物中毒应当追究事故责任的，按以下原则进行处罚：

（1）发生重大食物中毒事故分别追究膳食科领导、餐厅经理、食品安全管理员的责任。

（2）发生较大食物中毒事故的，分别追究分管领导、食品安全管理员、餐厅第一责任人的行政责任，并给予经济处罚。

（3）发生食物中毒事故，查明原因后，根据事故责任认定对事故直接责任人及相关责任人分别给予通报、经济处罚、撤职、开除等处罚。委托经营单位除包赔全部经济损失外应根据合同条款和造成的影响进行经济处罚、停业整顿或中止经营合同。应当追究刑事责任的依照相关法律法规的规定执行。

三、消防安全管理制度

为了预防火灾、消除隐患，保障饮食服务工作的顺利进行，规定如下：

1. 餐厅经理为餐厅第一安全责任人，负责本餐厅消防安全工作。

2. 第一安全责任人要严格贯彻执行《消防法》的有关规定，认真履行消防安全职责；器材要做到定点、定人管理；对从业人员加强消防安全教育，定期讲授消防安全知识；要经常检查保养器材的性能，做到人人会使用，熟知存放地点；重点加强对餐厅内的电、气管理，形成制度，消除安全隐患。

3. 仓库保管人员要明确自己的消防职责，按规定存放、

出入库。严禁有毒、易燃、易爆物品和火种入库。

4. 安全员要每季度检查一次消防器材，发现问题及时维修更换。电工要定期检查线路和电器的使用情况，有火灾隐患的地方及时维修。

5. 膳食科在总务处安全领导小组的统一领导下开展消防工作，每季度对各单位消防安全工作进行一次大检查，对有关负责人实行奖罚。

四、天然气安全使用管理制度

天然气是蕴藏在地层内的可燃气体，主要成分是甲烷，在燃烧过程中，将消耗大量的空气，同时还产生大量的废气，极易爆炸。为牢固树立工作人员的安全意识，严格按照规程操作，制定相关规定如下：

1. 天然气灶操作规程

使用天然气灶人员，首先要熟悉天然气相关设施，掌握天然气灶的使用方法，正确点火。燃气灶点火之前，使用人员首先打开进气总阀门。（人工点火的燃气灶）然后应先将点燃的火源（点火棒等）移至燃烧器上，然后缓缓开启燃气灶具的开关，当燃气灶点燃后，调整火力大小。如果一次未点着，应立即关闭灶具阀门，重新点火；一定要记住“火等气”，而不要“气等火”。熄火时，先关闭灶前阀，等火熄灭后，再关闭燃气灶具开关。每餐结束后注意关闭阀门。

2. 天然气使用安全预防措施

（1）餐厅经理作为安全工作的第一责任人，对燃气灶的使用维护要高度负责，经常督促检查餐厅职工落实安全措

施情况。

(2) 餐厅职工必须掌握了解天然气的基本常识和操作使用，并熟知安全预防措施。

(3) 天然气的使用、设施的维护要指定专人负责，每天定时检查。

(4) 职工上班前在不打开电源的情况下要首先检查是否室内有异味。职工下班后要有专人检查天然气灶进气阀门和总阀门是否关闭，检查线路管道是否有异常，人员离开再切断所有电源，做好检查记录。

(5) 遇有故障时立即关闭设备进气阀门和天然气的进气总阀门，严禁私自修理，应及时与燃气公司联系。

(6) 电线线路离天然气管道较近应及时改线，不能改线的必须采取有效措施预防漏电或感应电传到天然气管道上，避免对燃气设施尤其是燃气表等电子设备造成严重的损害，甚至引起火灾或爆炸事故。

(7) 餐厅改造、维修等工作要严格执行天然气管管理规定，关闭设备进气阀门和燃气的进气总阀门。安排专人监督，严格按照天然气管管理有关规定做好防护工作。禁止对供气设施封包、暗埋或私自改动。

3. 发生燃气泄露后，应当采取以下应急措施

(1) 迅速切断气源、电源。

(2) 关闭餐厅所有火源，杜绝火种。严禁在室内开启任何电器设备及打电话。

(3) 通风换气。应该及时打开门窗，切忌开启排风扇，

以免产生电火花引燃室内混合气体，造成爆炸。

（4）立即与生产小组领导取得联系，同时迅速疏散人员，防止无关人员进入。

（5）如果身着化纤服装严禁在室内脱下，以免由于静电产生电火花引起爆炸。

（6）应离开泄露场所，到室外立即拨打 24 小时抢险电话： 95158。

4. 相关处罚管理规定

违反规定如造成财产损失，膳食科将根据有关条款对相关责任人进行处罚，追究其相关责任。

五、餐厅从业人员安全管理制度

1. 从业人员必须正确穿戴好保护用品。上班时需穿防滑水靴，烤箱操作员操作时需穿戴防护手套。使用专用工具时，必须佩戴相应防护工具。

2. 遵守劳动纪律，切菜、磨刀等工作要集中，不得边工作边谈笑，防止受伤。

3. 热水、热汤、热油防溅防烫，确保安全。

4. 餐厅不得放置易燃、易爆物品；做好灭蝇、灭鼠工作。

5. 餐厅负责人对本餐厅安全工作负全责，对人员安全工作状态做到心中有数。职工上班精神状态不好的员工，餐厅负责人要了解清楚，确定是否能够进行安全操作。

6. 餐厅安全员要定期对餐厅机械设备、电器、天然气等设备进行检查，定期安排人员进行维护。制作一些标示牌，如“请勿通电、正在维修”张贴于操作设备处。未经膳食科

批准，餐厅不准私拉电线、擅自改造餐厅原有基础设施。

第四章应急预案

一、食物中毒应急预案

预防食物中毒是饮食工作的重中之重，全体工作人员要高度重视，切实把维护师生健康和生命安全放在首位，保证正常教学秩序、维护学院稳定的发展，充分认识加强学院卫生安全工作的重要性，要认真学习《中华人民共和国食品安全法》，遵守国家的法律、法规和有关的规章制度，加强对食品安全的管理，切实做好餐厅的饮食工作，防止发生食物中毒。膳食科为保障师生的食品安全为出发点，在加强对餐厅食品卫生工作管理的同时，能够及时应对突发性师生非正常食品中毒或疑似食物中毒事故，特制定本预案。

1. 食物中毒预防应急小组

膳食科成立应急小组，主要负责报告、现场指挥人员救护、保护现场等工作，在卫生监督部门调查人员到达中毒现场进行调查时，协助卫生监督部门进行调查。由总务处处长担任组长、膳食科科长、校医院负责人担任副组长，成员由餐厅经理等人员组成。

2. 食品中毒应急处置小组成员名单

组 长：刘代忠

副组长：王伟辉 孙岩

成 员：王鑫林 王德祥 杨昭云 王银雷 王玉庆

梁益晓 秦昌乐 李 平 王啸（校医） 王新娟（校医）

医务室电话：6339120

3. 食物中毒紧急报告制度和现场应急程序

接到通知后或发现有疑似食物中毒情况的餐厅负责人，应立即向应急小组报告，并立即停止营业，封存可疑物，保留样品，并做好抢救中毒人员的准备。

（1）及时报告应急小组并报政府有关部门报告。

一旦发生食物中毒，餐厅经理或职工应第一时间向应急小组报告，应急小组判明情况按照事故发生处置要求向总务处及学院领导汇报，并报政府相关部门。餐厅发生中毒事故自发现时间起至报告时间不超过 15 分钟。

应急小组向上级及政府部门报告时间不超过 15 分钟，报告内容有：发生中毒的地址、时间、中毒人数，主要临床表现，可能引起中毒的食物等。以利于上级部门积极采取措施、组织抢救、调查分析中毒原因和预防方法。事故发生后，第一时间向上级主管部门汇报情况，若怀疑投毒则请示后向公安部门报警。

（2）及时联系救护。

应急小组或餐厅负责人要立即与校医院（6339120）取得联系开展救护工作。同时要组织车辆，与医院取得联系组织急救。中毒师生病情较重、人数较多时，应立即就近送医院抢救或向 120 求援并与附近福山区人民医院进行联系做好抢救准备。抢救同时应急小组应指定专人负责及时与各系、公寓，进一步了解有中毒反映的人数和范围，稳定学生情绪，避免事件恶化。

（3）保护现场、了解情况

发生食物中毒后在向上级报告的同时应立即停止相关餐厅一切加工经营活动，禁止出售、食用、销毁可疑食品。保留造成食物中毒或可能造成食物中毒的食品及其原料工具，保护好现场以备调查。要保护好可疑食物，病人吃剩的食物不要倒掉，工具、容器、餐具等不要冲洗，病人的排泄物（呕吐物、大便）要保留，饭菜留样要封存。以便卫生监督疾控等部门采样检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。

（4）协助调查

应急小组组织与本次中毒有关的人员，如餐厅工作人员、病人等应如实反映本次中毒情况。将病人所吃的食物，进餐总人数，同时进餐而未发病者所吃的食物，病人中毒的主要特点，可疑食物的来源、质量、存放条件、加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映，如实提供有关材料和样品。

4. 做好善后，防止事态扩大认真落实烟台市卫生行政部门要求采取的其他措施。在查明情况之前对全校餐厅可疑食物应立即停止售并封存，在卫生部门查明情况后，经批准方可处理相关食品。

（1）对疑似引起食物中毒处理。可采取煮沸 15 分钟后深埋或焚烧，液体食品可用漂白粉混合消毒，病人的排泄物可用 20%石灰乳或 5%的来苏溶液进行消毒。

（2）对加工用具消毒处理。对接触细菌性中毒食品的餐具、容器、用具、设备等用 1-2%的碱水煮沸或用 0.2-0.5%的漂白粉溶液浸泡和擦洗消毒。对接触化学性中毒食品的餐

具、容器、用具、设备等彻底清洗。化学消毒后可用蒸汽进行二次高温消毒。

(3) 根据查明的事故原因，向烟台市卫生部门递交书面事故报告，同时组织全校餐厅进一步落实相关安全措施，协助学校做好稳定工作。分别向工作组领导和分管领导进行汇报，必要时向学院领导汇报事故原因，及已采取的应对措施。

5. 食物中毒事件应急处置结束，由医院或有关行政部门发布，学院任何部门、个人不得自行发布与事件有关的任何信息。

(1) 突发食物中毒事件应急处置工作实行责任追究制。

(2) 对在食物中毒事件处理工作中做出突出贡献的部门和个人，给予表彰和奖励。

(3) 对迟报、谎报、瞒报和漏报事件重要情况或者在处理工作中有其他失职、渎职行为的，依规定向上级报告处理，情形严重者将承担法律责任。

二、消防应急预案

餐厅是使用电、气、油相对较多的单位，消防安全工作要贯彻“预防为主，防治结合”的方针，一旦发生火灾，要积极采取措施，尽量减少损失，防止事态扩大。

1. 消防安全领导小组人员组成

总务处成立消防安全领导小组，负责餐厅消防安全工作的日常检查，发生消防安全事故时，作为应急指挥小组负责现场的指挥和处置工作。

组 长：刘代忠

副组长：王伟辉 王振旭（消防科）

成 员：王鑫林 王德祥 杨昭云 王银雷 王玉庆

梁益晓 秦昌乐 李 平 胡福东（消防科） 王野（消防科）

应急工作联系电话：消防科 63391119

工作职责：小组应全面负责餐厅的消防宣传、组织学习、日常检查指导监督消防安全工作，组织应急预案的演练，发生事故时负责组织工作。

1. 各餐厅经理作为餐厅的主要消防安全负责人，负责各个餐厅落实学院制定的各项消防安全措施，负责本餐厅的消防安全工作，负责本餐厅消防安全宣传、组织学习、工作落实，组织应急预案的演练，发生事故时负责组织工作。

2. 一旦发生火灾，餐厅负责人、安全员要立即报告消防工作领导小组并组织职工扑救，工作组负责人 15 分钟内向学院领导报告，报告内容：单位、时间、地点、目前情况、采取措施。扑救火灾时要注意以下几点：

（1）立即切断电源、关闭燃气阀门。

（2）组织抢救伤员，及时联系校医院 63369120、或 120 求援，人员较多时应与附近医院取得联系。

（3）组织职工使用消防设施、干粉灭火器、灭火毯等控制火势，实施灭火。

（4）向消防协助单位请求支援，报校内消防报警电话 63391119，如果火势太大及时拨打 119 报警。

(5) 重点保护燃气管道设施和库房，尽量减少损失，防止事态进一步扩大。

3. 在灭火时，坚持救人重于灭火的原则，先控制、后消灭的原则。

4. 组织指挥

(1) 发生火灾时，第一时间发现火灾人员应立即向餐厅经理、安全员报告，并采取灭火措施。餐厅负责人和消防安全员应及时组织抢救、控制火势、灭火。同时在第一时间向工作组报告火灾相关情况。

(2) 工作组接到报警电话后，迅速根据情况做出报警判断，并赶赴现场指挥。在能够自行灭火的情况下，灭火人员做好自我防护，用湿毛巾捂住口鼻进行灭火。

(3) 具体方法气灶、煎炸锅起烟、起明火，应立即切断气源、电路，组织人员用灭火毯、干粉灭火器、湿棉被、湿棉褥进行灭火，同时撤出易燃易爆品，用湿棉被、湿棉垫隔离火源，也可用水枪降温。

(4) 天然气灶起火，应用湿棉被、湿棉褥、灭火毯进行灭火，并给燃气管道降温，及时关掉天然气阀，并注意撤出其它易燃易爆物品。

(5) 火势在能够控制情况下，还要联动灭火及时与相近餐厅、物业联系，就近调用人员、灭火器材。

(6) 如果火势不易控制迅速打 119 求救。消防人员赶到后，应给予积极协助。

5. 在餐厅接到相近部门起火的通知后，各餐厅均有责任

予以协助。应立即组织义务消防队员支援灭火，并动用相关车辆人员运送消防器材。

6. 做好配合工作报警后及时组织人员做好引导消防车辆工作，并提供水源准确位置。

三、天然气事故应急预案

在日常工作中使用燃气，如发生泄露事件或火灾，由餐厅经理或安全管理员负责指挥，并向消防应急工作组汇报：

1. 工作人员如发现天然气泄漏，应立即关闭供气阀门，切断电源，并向其他工作人员示警。在得到报警后或怀疑天然气泄漏（有异味）时，应立即关闭所有通讯工具，打开门窗进行通风。在室外向应急小组报告。

2. 如果可能发生火灾或爆炸，在确保安全的情况下，迅速撤离附近人员并向 119 报警。

3. 按照火灾处理程序进行：餐厅工作人员无能力扑火时，必须马上打联系应急工作组和消防部门进行求援。报警的内容包括具体地点、燃烧何物、火势程度、如有人员伤亡需告知、报警人姓名、部门及所在位置。并迅速告知天然气公司，应急电话 95158。

4. 如火势情况紧急，在撤离现场后应立即报警或利用最近报警装置报警。并组织灭火，如有人员负伤立即组织救援。

5. 如涉及员工自身安全，应立即组织职工撤离现场，并关闭门窗。火势无法控制时人员撤离到安全地带等待救援内人员到来。

6. 火灾现场人员撤离时不能使用电梯，顺消防安全通道

撤离。

7. 工作场地所有人员在接到报警呼救时应采取的行动：

（1）立即移除通道障碍物，通知相邻工作人员准备撤离，并报告餐厅经理或安全员。

（2）楼层所有人员听从应急小组负责人的指示，切断电源、气源，开展灭火或撤离。

（3）餐厅负责人须尽可能了解火灾情况，与应急小组联系，作出撤离或灭火决定。

（4）撤离时，餐厅负责人确保楼层工作间所有人员通知到，人员撤离后立即关闭防火门。

8. 所有人员撤离到安全地点后，立即清点人数，照顾伤员，等待应急领导小组进一步指示。

第五章餐厅年度服务质量考核

膳食科结合餐厅日常工作实际，特制定服务质量考核实施方案如下：

一、考核目的

服务质量考核是膳食科对餐厅管理重要机制之一，是督促和激励合作餐厅提高服务质量，履行好合同要求的有效手段，能够体现饮食公司服务工作的绩效考核，并确保餐厅能够更好地为学院的发展提供支持和保障。服务质量考核结果将作为是否继续与餐厅公司合作的重要依据之一。

二、考核的内容和范围

考核的内容：规章执行、饮食安全、伙食质量、工作服务、卫生管理、管理质量，六个方面，根据量化指标考评打

分，在此基础上进行年终总评。

规章执行情况：主要是各餐厅履行学院合同情况，以及上级部门及学院对餐饮行业提出的规定以及标准。

饮食安全考核：主要是在工作期间是否出现食品安全事故的量化统计。

伙食质量考核：是对各餐厅伙食的营养搭配、价格质量情况的考核评定。

工作服务考核：是对餐厅工作人员服务态度和工作状态的表现情况。

卫生管理考核：是对餐厅内外环境卫生管理、餐具消毒等工作情况。

管理质量考核：是对各餐厅负责人是否能及时与学生融洽沟通、各岗位从业人员管理是否到位的情况。

考核评价履约情况综合评定为三档：80 分以下为不合格、80 分至 90 分为良好、90 分以上为优秀、考核结果良好以下需向学院领导汇报，予以限期整改或终止合同，考核良好以上方可继续履行后期合同，优秀分以上颁发荣誉证书。

三、考核细则

考核项目	考核内容	分值	考核办法	考核标准	得分
规章执行 (15 分)	1. 工作人员必须身体健康，每年健康体检一次，持健康证上岗；	3	查看体检记录和健康证	无体检记录和健康证的，每人次扣 0.2 分，扣完为止	
	2. 饮食材料实行许可证制度，重点饮食材料实行农药残留检验；	3	查看许可证登记和检验记录	无许可证或与实物不对应或过期的，无农药残留检验和无消除记录的，每缺一项扣 0.2 分，扣完为止	
	3. 食品每餐 48 小时留样待检；	2	查看留样待检样品和记录	无待检样品或待检样品品种不全或超前存放的，无待检样品记录的，每项扣 0.2 分，扣完为止	
	4. 餐厅、厨房、操作间、库房卫生管理规范，强化加工经营场所的卫生条件建设、规范加工操作卫生标准，落实食品卫生责任人制度；	3	查看制度、标准，现场检查	无制度、标准或制度、标准落实不到位的，责任人不落实的，每项扣 0.5 分，扣完为止	
	5. 严格控制饭菜价格，毛利率控制在规定比例以下。	4	查看核算记录	毛利率每超 0.1% 扣 0.5 分，扣完为止	
饮食安全 (9 分)	1. 人为行为引发的食物中毒事件；	3	接待投诉、座谈会	对各种原因引发的中毒事件一票否决	
	2. 饮食加工过程中使用的特殊配料，因为管理不善误操作引发的中毒事件；	3	接待投诉、座谈会		
	3. 采购食品变质引起的中毒事件。	3	接待投诉、座谈会		
伙食质量 (25 分)	1. 饭菜营养配餐，色香味形俱佳；	2	现场测评	达不到要求的，每个品种扣 0.2 分，扣完为止	
	2. 不出售夹生、未熟和变质食品，饭菜中无杂物、泥沙等；	3	现场检查、接待投诉	达不到要求的，每项扣 0.2 分，扣完为止	
	3. 夏季成品超过 2 小时要回锅加热处理，冬季要有保温措施，且成品超过 4 小时要回锅加热	3	现场检查	达不到要求的，每处扣 0.2 分，扣完为止	

	处理；当餐剩余饭菜不准销售；				
	4. 主要主副食品有规范的配料标准，各食堂须按标准配料加工；	3	现场抽检	达不到要求的，第项扣 0.5 分，扣完为止	
	5. 公布各种原料市场采购价格；各种饭菜明码标价，菜牌齐全，每餐公布出售食品价格；	2	现场检查	达不到要求的，第项扣 0.5 分，扣完为止	
	6. 各食堂相同品名、相同质量的饭菜售价基本一致，未经同意不得随意乱涨价；	2	现场检查、接待投诉、座谈会	价格不一，每品种扣 0.2 分；出现投诉，经核实的，扣 1 分	
	7. 各学生食堂早餐主食品 10 种以上，副食品 10 种以上，稀饭 4 种以上；各学生食堂中、晚餐主食 15 种以上，副食 20 种以上；	4	现场查看、座谈会	达不到要求，每少 1 个品种，扣 0.2 分	
	8. 各食堂中、晚餐低价菜不得少于 4 个品种；	3	现场查看、座谈会	达不到要求，每少 1 个品种，扣 0.5 分	
	9. 各学生食堂中晚餐高、中、低档菜的比例达到 2：4：4，且每餐有豆制品、奶制品。	3	现场检查	达不到要求的，每食堂扣 1 分	
工 作 服 务 (15 分)	1. 服务人员工作服、帽、口罩端正、规范；	3	现场检查	达不到要求的，每人扣 0.2 分，扣完为止	
	2. 服务人员举止规范，语言和善；	3	现场检查、接待投诉、座谈会	达不到要求的，每人扣 0.2 分；出现投诉，经核实的，扣 1 分	
	3. 按学生要求添加饭、菜量，按标准收费打卡；	3	现场检查	达不到要求的，每次扣 0.2 分；出现投诉，经核实的，扣 1 分	
	4. 售饭台卫生整洁，所放器具整齐有序；	3	现场检查	达不到要求的，每项扣 0.2 分，扣完为止	
	5. 食堂设有投诉热线，对反馈的意见及时处理。	3	现场检查、接待投诉	达不到要求扣 0.2 分；出现投诉，经核实的，扣 1 分	
卫 生 管 理 (22 分)	1. 生、熟食品、生、熟砧板分类存放；	2	现场检查	达不到要求每项每点扣 0.2 分，扣完为止	
	2. 炊具、餐具按规定消毒、存放；	2	现场检查	达不到要求每项扣 0.2 分，扣完为止	
	3. 炊具、餐具、炊事材料不落地，并摆放整齐；	2	现场检查	达不到要求每项每点扣 0.2 分，扣完为止	
	4. 清真窗口应严格做到“四专”，即专人、专	2	现场检查	达不到要求每项扣 0.2 分，扣完为止	

	用工具、专库、专柜；				
	5. 个人卫生做到“四勤”要求，即勤洗手剪指甲，勤洗澡理发，勤洗衣服被褥，勤换工作服；	2	现场检查	达不到要求每人次扣 0.2 分，扣完为止	
	6. 桌面、台面整洁；地面干净，无痰迹、油垢；门窗明亮；灯具、风扇、开关洁净；	2	现场检查	达不到要求每项每点扣 0.2 分，扣完为止	
	7. 餐厅内外、厨房、操作间、库房保持整洁；	2	现场检查	达不到要求每项每点扣 0.2 分，扣完为止	
	8. 原材料是否为学院招标统一供应商，并建立定点供货单位及采购品种备案制度；	2	查看制度、记录和现场检查	无制度、制定不落实的，无招标采购记录的，每项扣 0.2 分，扣完为止	
	9. 采购的每批次饮食物资有厂名、品名、产地名和出厂日期、保质期、保存期；	2	查看记录和现场检查	饮食物资批次无厂名、品名、产地和出厂日期、保质期、保存期的，每项扣 0.2 分，扣完为止	
	10. 材料分类、分架仓储，规范、整洁，定位存放，标识准确、清晰，验收、库存、发放记录详实、帐物相符；有防霉措施，无过期材料；	2	查看记录和现场检查	存放、标识达不到要求每项每点扣 0.2 分，记录不详实、帐物不相符每项每点扣 0.5 分，材料霉变或过期，每项每点扣 0.5 分，扣完为止	
	11. 肉、鱼、菜加工分开，有消毒措施。	2	查看记录和现场检查	肉、鱼、菜加工交叉，无消毒措施或有消毒措施而不落实，每项每点扣 0.5 分，扣完为止	
管 理 质 量 (14 分)	1. 落实服务承诺，定期召开学生座谈会，虚心听取学生意见，对学生所提合理建议和意见能及时采纳并改进工作，不断提高学生的满意率；	3	现场检查、接待投诉、座谈会	每学期至少召开一次学生座谈会，未召开扣 1 分；对学生所提合理建议和意见未及时改进，同一问题第二次出现，扣 1 分；学生的满意率不足 80%，每低 1%扣 1 分，扣完为止	
	2. 认真执行食堂管理人员值班制度	3	现场检查、	食堂经理、安全管理员值班出现空岗扣 0.5 分；扣完为止	
	3. 餐厅履行学院合同各项规定情况	2	日常检查、座谈会	出现不执行学院制度情况一次扣 0.5 分；扣完为止	
	4. 服务回馈师生活动开展落实情况	2	日常检查、活动方案	制定活动方案、传统节日为师生提供节日性食品回馈师生；未落实一次扣 0.5 分；扣完为止	

	5. 餐厅日常经营管理情况	2	日常检查	日常经营出现漏洞一次扣 0.5 分;扣完为止	
	6. 接待餐厅投诉热线、上访食品安全问题情况	2	热线投诉单、上访记录等	接待投诉不及时,出现投诉、上访等情况一次扣 0.5 分;扣完为止	