

2.1. 本项目食品质量、食品卫生控制方案：

本着诚信至上、高效、优质服务于师生为前提，结合甲方师生集体用餐配送的实际情况，特制定以下方案：

2.1.1. 食品质量控制方案

一、食品质量控制：

1、严控“三证-质检报告-采购进货”验收制度。

2、严把进货关、保管关、销售关的“三关”原则。所购食品原料的三证、质检报告必须与进货物保持一致。

3、食品采购质量要求控制：

（一）遵守国家规定的卫生管理条例，严格执行《中华人民共和国食品安全法》，保证供应新鲜的鱼、肉、蔬菜等，并按下列质量标准采购配餐原材料：

1、蔬菜类：无黄叶，无腐烂，无泥沙，新鲜，无浸泡。

2、水果类：新鲜无腐烂，无碰伤。

3、粮油、副食干货类：无霉变，水分标准及杂质要求按国家标准执行。

4、肉类、海鲜类：无注水，有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

5、佐料类：新鲜无霉变，有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

6、奶饮类：有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

（二）不使用采用转基因食品及含有转基因成分的主辅料，采购的大米、食用油、调味料以及禽畜肉类、果蔬、水产等食品原材料必须提供供货商资质证明、每批次的检验检疫证明。

（三）不采购不合格食品（三无产品或原料）不得采购和使用散装食用油、散装调味料以及人工色素调味料，不外购散装熟食品，尽量采购新鲜肉制品，少采购冷冻肉制品、油炸食品以及香肠、火腿、肉丸等加工肉制品等。

二、验收入库管理制度：

1、验收入库时：每种食品原料采购时须查看、备份该产品生产单位的食品经营许可证及产品质量检验报告。无证货物不得采购，缺证与证照存在实质瑕疵的均不得入库。验收时须仔细确认产品的色、香、味、形等感官性状；采购定型包装食品时，商品标签上应有品名、厂名、厂址、生产日期保质期等内容。

2、入库必须按制度规定如实详细填写《进货验收台账》，进货采购单、出库单应有相关人员以及食堂负责人签字。

3、建立规范详细的原料索证管理台帐，做到记录清晰易查。入库食

品、原料等必须分类分格放置，并加标注，彻底杜绝库内食品混淆不清、重叠、放置地面等现象。

4、先索证验货、后进入加工制作，再进入餐厅供餐销售，严禁无厂名厂址、无生产日期的“三无”产品混入，有效保障“链式管理”的畅行。

5、专人专管，先进先买，随时抽查，每周定期检查两次并做好检查记录。检查有无过期、变质、漏袋、掺杂异物以及感观性异常的食品，并及时报告与措施（停、撤、换、退）以保证食品安全。

6、厨房应及时反馈加工制作中出现的质量卫生的任何细小异常情形与问题。现场经理得到反馈信息后必须立即采取措施解决。

7、勤进货、少库存，保证随时提供新鲜食品，勤盘库，严把质量关，视质量为生命。库房保管应随时向经理报告食品卫生安全情况。严禁现场经理、采购等私自进货或擅自搞代销等违纪违法行为，一经发现严肃查处。

8、管理责任小组须每月对所采购原料的索证资料进行核查，核对索证资料是否与采购物品相符，检验报告是否与所采购批次相符。

三、食品贮存制度：

1、各类食品原料入库前须详细登记入册，详细记录原料的生产日期及保质期，仔细检查原料入库前的色、香、味、形等感官性状，定型包装食品须检查标签是否齐全。

2、物品摆放须严格按仓库总体布局，成品、半成品及食品原料应分区设置，并按高、中、低用量，分区、分架、分层存放，与货架标签内容相符。

3、各类食品存放于规定区域，不得超过“三线”，严格按标签名称整齐规范摆放，存取物品以左进右出为序，领取物品应在30秒内找到。

4、食品进出仓库做到勤进勤出，先进先出，定期检查清仓，防止食品过期、变质霉变长虫，严禁有毒有害物品及个人物品进入仓库，及时将不符合卫生要求的食品清理出库。

5、保持仓库整体卫生的整洁，每周对仓库的卫生进行彻底打扫。

2.1.2. 食品卫生控制管理制度

一、食品卫生控制方案：

1、因中央厨房食品销售业务主要是公司配送中心直接供货，不进行大批量仓库进行食品贮存，小批量的食品进货可短期存放于仓库。

2、详细记录食品到货信息。食品到货要详细记录商品的名称、商标、生产商、进货日期、生产日期、保质期、进货数量、供货商名称、联系电话等信息。

3、按照食品储藏的要求进行存放。食品要离墙离地，按到货的先后

次序、生产日期、分类、分架、生熟分开、摆放整齐、挂牌存放。严禁存放变质、有臭味、污染不洁或超过保存期的食品。

4、贮存直接入口的散装食品，应当采用封闭容器。在贮存位置表明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

5、食品出库要详细记录商品流向。销售的情况应建立销售台帐，详细记录购买方的信息，以备查验，账目保存期限为二年。

6、每天对贮存食品进行查验。发现食品有腐烂、变质、超过保质期等情况，要立即进行清理。

7、每周对仓库卫生检查一次。确保贮存地点通风良好、干净整洁，符合食品储存要求。不大批量食品贮存，小批量的食品进货可短期存放于仓库。详细记录商品的名称、商标、生产商、进货日期、生产日期、保质期、进货数量、供货商名称、联系电话等信息。按照食品储藏的要求进行存放。离墙离地，按到货的先后次序、生产日期、分类、分架、生熟分开、摆放整齐、挂牌存放。严禁存放变质、有臭味、污染不洁或超过保存期的食品。贮存直接入口的散装食品，应当采用封闭容器。在贮存位置表明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。食品出库要详细记录商品流向，每天对贮存食品进行查验。发现食品有腐烂、变质、超过保质期等情况，要立即进行清理，每天对仓库食品卫生检查一次。干净整洁符合食品储存要求。

二、粗加工操作制度：

1、粗加工原料按标签指定位置、定量整齐存放。

2、粗加工人员须对预加工原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。

3、清洗池按水产类、肉类、蔬菜类标识分池清洗，保证水池上下水道通畅，粗加工产生的废弃物及时清理到水池旁的带盖密闭垃圾桶内。

4、原料清洗后按容器类别存放、沥水，定置摆放整齐。

5、清洗人员穿戴整洁的工作衣帽，保持个人卫生。

6、责任人员确保卫生设施正常运转，室内无虫害。

7、各类粗加工工用具按规定位置存放，标识清楚。

8、每天下班前 5 分钟检查，工用具归位，设施完好，卫生整洁。

9、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

10、粗加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

11、食品原料在使用前应洗净，动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料应分池清洗，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时消毒处理。

12、易腐烂变质食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时

使用或冷藏。

13、切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。

14、切配好的食品应按照加工操作规程，在规定时间内使用。

15、生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

16、餐用具宜用热力方法进行消毒，因材质、大小等原因无法采用的除外。

17、餐用具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开。

18、至少设有 3 个专用水池。各类水池以明显标识标明其用途。消毒后餐用具的保洁设施，其结构应密闭并易于清洁。

三、切配菜管理制度：

1、切配人员须对预切配原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。

2、工用具做到刀不锈、砧板不霉、加工台面、抹布干净，按标识功能使用，并存放于标识位置。

3、切配好原料按水产类、肉类和蔬菜类容器功能盛放，摆放整齐。

4、冰箱由专人管理，定期化霜一次，按冰箱责任卡标示的位置存放。

5、切配人员穿戴整洁工作衣帽上岗，如有发热、创伤性损伤等有碍食品卫生的立即离岗。6、切配操作产生的废弃物须及时清理，存放于带盖密闭垃圾桶。

7、每天下班前 5 分钟进行检查，做到物品归类，卫生整洁。

8、每周对工作场所进行全面大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落

四、烹调操作规程要求：

1、厨师须对加工材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。

2、食品确保烧熟煮透，防止里生外熟，熟食品放在经过消毒的清洁容器内，容器须与半成品、原料容器有明显区分标识。

3、厨师不得用炒菜勺子直接品尝菜肴

4、烹饪间内抹布须专用并保持清洁。

5、工作结束后调料加盖，调料瓶、炊具、用具、灶上灶下台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。

6、烹饪产生的废弃物及时清理，存放于密闭垃圾桶内。

7、每天下班前 5 分钟进行五常检查，做到物品归类，卫生整洁。

8、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落，地面保持干燥、干净整洁。

五：备餐，供餐环节卫生控制制度：

- 1、专间需定岗定员操作；进专间前先通过预进间（区域），穿戴清洁的工作衣帽、戴口罩、洗手消毒。
- 2、专间内物品应严格按标签划线位置摆放，保持室内清洁。
- 3、备菜责任人，应认真履行待供食品的卫生质量检查，发现感官性状或其他异常时，应停止供应；备菜操作时，应避免操作过程污染食品。
- 4、专间使用的工具、容器应做到专用，用前应消毒。菜肴进出，必须经传送窗口传递，不得经过预进间传送。
- 5、每次使用前须进行空气消毒，每次紫外线灯照射时间不少于 30 分钟，室内温度控制在 25℃ 以下。
- 6、制作人员操作前对刀具及砧板进行消毒，各类工用具按功能标签专用。
- 7、定期对专间内的净水器进行检查，按时反冲或更换过滤设施，并记录。
- 8、操作完成后，责任人员应对专间内物品归位、卫生情况进行检查并记录。

9、每周对工作场所进行全面大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

六、餐具用具清洗、消毒及保洁存放制度：

- 1、餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器必须洗净、消毒，并按标签划线位置存放到洁净的保洁柜内。
- 2、餐饮具消毒按标准程序进行，消毒到位安全，每天检查消毒设施是否运转正常。
- 3、餐具清洗消毒应按一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁程序进行。
- 4、保持保洁柜及消毒设施整洁。
- 5、抹布及时清洗、消毒，防止二次污染。
- 6、工作结束后工用具、台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。
- 7、操作完成后，责任人员应对物品归位、卫生情况进行检查并记录。
- 8、每周对工作场所进行全面大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。
- 9、食堂及餐厅所使用的餐、工、用具（盆、盘、瓢、勺、碗、称、刀、筷等）必须经过高温（蒸汽）或者药物（TC101 等含氯消毒剂）消毒后，方可使用。
- 10、严格执行：一洗、二清、三消毒、四保洁制度，由各组长负责，对餐、工、用具进行消毒时必须清洗干净，同时做好个人卫生方可进行消毒。使用高温消毒用蒸汽蒸 30 分钟。药物采用 TC101 等含氯消毒剂时要按使用说明方法兑制消毒水，餐用具至少浸泡 15 分钟，以

达到消毒效果。

11、洗刷餐具必须有专用水池，不得与洗蔬菜、肉类等其他水池混用。

12、消毒后的餐具、工用具必须贮存在保洁柜内备用，保洁柜应定期清洗，保持洁净。

13、不准用抹布（特别是未消毒的抹布）擦拭已经消毒处理过的餐具，防止二次污染。

14、每次清洗消毒、工作结束后，要把水池、消毒池及地面等清洗干净，并对所用的抹布等工具进行全面消毒。

15、消毒员要对其进行监督。每天必须在洗消台账登记签字，然后交食堂存档备案。

七、卫生保洁制度：

1、中央厨房各生产区窗户、设备设施、地面、墙壁、周边等卫生整洁明亮，各生产区设备设施上无灰尘，地面无垃圾，无脏水、灰尘等。

2、地面要求明亮干净，每天至少要清扫、拖洗 2—3 次，对生产设施设备要随时清理，保证生产过程中的整洁卫生。

3 中央厨房周边无杂物、垃圾、外围排水沟无污物、垃圾，每天最少清扫 1—2 次，保证室外整洁、干净。准清洁区及清洁区区域内外四周墙壁、天花板无蛛网，每日进行净化处理保证区域内的洁净度不低于 10 万等级，每周至少全面清洁一次。不锈钢洁净墙面至少每月擦洗 2—3 次。

4、中央厨房内的厨房、操作间、仓库、炊具厨具卫生每天必须保持整洁，地面保持干燥、无垃圾杂物；炊具、厨具每天使用后清洗干净，然后消毒，整齐有序地摆放；菜墩、菜刀使用后清洗干净摆放整齐；新鲜蔬菜，干货等食品上架，酱油、醋等入池入桶（罐），不准随地摆放。

5、每周一大扫，彻底整理墙面、地面、厨具、案板等厨房设施。库房卫生必须整洁、明亮，物资堆放有序。米面及干杂品不得摆放在地上，离墙隔地。四壁无蜘蛛网，加强防潮、防鼠，定期检查，以防物资腐烂变质。

八、食品运输、加工中的卫生控制卫生

1. 目的及范围：对食品运输、加工中的卫生进行控制，防止食物中毒事件发生。

2. 职责：餐饮部组织实施，质量卫生管理部负责督查。

3. 工作内容

3.1 食品卫生——采购卫生及仓库卫生见《食品采购卫生制度》、《食品库存卫生制度》、《餐饮管理条例》第五章节。

3.2 食品运输卫生

3.2.1 成品食品用密封恒温箱式专车运输，快装快运，使用前应对车辆进行彻底消毒，盛装成品的容器须符合卫生要求，每只加盖。容易污染的食品要专车运输，采取防腐措施，必要时分层加隔断，严禁与杂物混装运输，要上盖下垫。

3.2.2 承担运输配送的人员穿戴工作衣帽，装运前将手清洗消毒，不得用手直接抓熟食品。

3.3 厨房卫生管理按《厨房卫生管理制度》、《冰箱冰库卫生管理制度》、《厨房日常工作检查制度》规定进行控制。

3.4 中央厨房管控实施及卫生

3.4.1 环境卫生设施要求见《设施、加工制作场所卫生要求》、《餐饮管理条例第三章节》。

3.4.2 中央厨房每天三扫四抹，每周用清洁剂擦桌拖地，每周擦门窗墙面，地面保持干净，准洁净区干净整洁。

3.5 食品清洗、加工和销售过程卫生

3.5.1 食品加工场地卫生按《设施、加工制作场所卫生要求》要求进行。

3.5.2 采购人员不得采购腐烂变质的食品，售货人员不得出售腐烂变质的食品，工作场地每天三扫三擦，工完场清（白案案板无粉无渣、红案案板无菜无迹、绞肉机和面机清洁干净、菜筐摆放整齐、灶间清理整齐）。

3.5.3 蔬菜用流动水清洗不少于 20 分钟，海鲜类和肉类放开加工、清洗、存放，并按《粗加工岗位卫生责任制》进行控制，发现变质立即报告卫生部处理。

3.5.4 食品烹饪卫生见《烧煮烹调卫生制度》；熟品、卤菜卫生见《熟食卤菜加工卫生制度》；点心卫生制度见《制作点心岗位卫生责任制》。

3.5.5 食品从业人员须持有健康证和上岗证，上岗前经《食品安全法》等相关知识培训，并持有《岗位卫生责任制》。

3.5.6 个人要做到“五勤”，即勤洗澡、勤换衣服、勤理发、勤洗手，工作时穿戴工作服帽。

3.5.7 直接入口食品进专用包装间，包装材料符合卫生要求，包装前要清洗消毒。

3.5.8 冷盘、卤菜制作做到专人、专柜、专用刀具、案板、容器等，柜、刀具、案板、容器、抹布、衡器等每次使用前进行清洗消毒。

3.5.9 熟食勤烧勤卖。做到当天烧当天卖，隔夜回锅烧透再销售，禁止出售变质食品。

3.5.10 熟食销售人员与操作人员分开，售货人员不得直接接触食品。

3.6 用餐用具卫生。食堂员工及时清理餐桌椅，并将用餐用具进行清洗消毒，按《设施、加工制作场所卫生要求》、《餐具用具清洗消毒

制度》、《餐具消毒岗位责任制》规定进行消毒。

3.7 剩饭剩菜卫生管理见《剩余食品的管理规定》。

3.8 食品试尝及留样管理见《食品留样试尝制度》。

3.9 从业人员卫生。厨房人员着装及卫生管理按《厨房着装制度》执行。食品从业人员在咳嗽、发热、腹泻呕吐等有碍食品卫生的疾病时，立即脱离工作岗位，待排除和治愈后方可重新上岗，具体执行《餐饮管理条例》第二章节。

3.10 窗口及卖场卫生管理见《餐饮管理条例》第四章节。

3.11 监督和检查。质量卫生管理部每月组织检查，发现不合格按处罚条例进行控制。

3.11 垃圾处理：在各功能分区设有盖塑胶垃圾桶，工作时可打开盖，将盖放在垃圾桶侧边，非工作时间一定要将盖盖上，每天清洁垃圾桶，无污渍，无异味。要有一硬底化垃圾暂时放置场，每天有环卫部门清运垃圾，并将场地冲洗干净，定期对垃圾暂时放置场所进行消杀，防止蚊蝇孳生。

九、. 人员卫生管理制度

1、凡进入我公司的管理人员、从业人员都必须有公司留下员工基本信息后，先行会同公司所在地公安部门核查相关信息，无违法犯罪记录通知报到培训。掌握食品卫生的基本要求和基本法律知识，取得体检健康证明后，方可上岗。

2、从业人员每年必须参加体检，并取得健康证明，每年必须参加法律法规知识培训一次，并取得合格证明。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（包括病原携带者）、活动性肺炎、化脓性或者渗出性皮肤病、精神病以及其它有碍食品卫生的疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。从业人员在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍于食品卫生的疾病时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

3、从业人员应有良好的卫生习惯：

3.1、工作前、处理食品原料后，应用肥皂及流水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；

3.2、穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

3.3、个人卫生应做到勤洗手、勤剪指甲、勤理发、洗澡、勤换洗工作衣帽，不随地吐痰，不乱丢废弃物等；

3.4、加工食品时不得戴除手表以外的其它首饰；

3.5、不得在食品加工和销售、配送场所吸烟；

3.6、不得用手直接抓熟食品；

3.7、不直接用勺尝味；

3.8、不面对食品打喷嚏、咳嗽；

3.9、不用工作服或围腰擦手；

3.10、不在食品加工操作区域内会客。

4、有效健康证随身携带、备查，未能在规定时间内出示有效健康证者，按无证上岗追究。

十一、餐厅环境卫生管理方案

一、环境卫生管理

（一）中央厨房整洁明亮，餐桌上无灰尘，地板无垃圾，凳子无脏水、灰尘等。地板要求明亮干净，清洁工对大厅的地板每天至少要清扫、拖洗2—3次，对餐桌要随时清理，保证就餐大厅整洁卫生。

（二）中央厨房周边无杂物、垃圾、食堂外围排水沟无污物、垃圾，每天最少清扫1—2次，保证室外整洁、干净。

（三）窗户要求每周至少擦拭一次，玻璃上无灰尘、无痕迹，保证清洁明亮。

（四）中央厨房四周墙壁、天花板无蛛网，每周至少打扫一次。墙砖至少每月擦洗2—3次。

（五）中央厨房内外栏杆干净，无灰尘，坚持每天擦拭。

二、中央厨房、操作间、仓库、炊具厨具管理

（一）中央厨房每天必须保持整洁，地面保持干燥、无垃圾杂物；炊具、厨具每天使用后清洗干净，然后消毒，整齐有序地摆放；菜墩、菜刀使用后清洗干净摆放整齐；新鲜蔬菜，干货等食品上架，酱油、醋等入池入桶（罐），不准随地摆放。操作间地面无垃圾、要物，保持干燥整洁，保管室食品陈列有序，不乱摆放，池盖等无灰尘，保持干净明亮。

（二）中央厨房、操作间、保管室坚持每天一小扫，做到四壁无灰，无蜘蛛网；每周一大扫，彻底整理墙面、地面、厨具、案板等厨房设施。

三、库房卫生管理（一）库房整洁、明亮，物资堆放有序。米面及干杂品不得摆放在地上，离墙隔地。（二）四壁无蜘蛛网，加强防潮、防鼠，定期检查，以防物资腐烂变质。

2.2. 服务质量控制方案

2.2.1. 配送服务质量控制

(1) 供应的餐点完全满足招标文件要求，符合《中华人民共和国食品安全法》要求；所提供的食物各项指标都完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准。所有食品指标都要符合国家强制性标准要求。

(2) 设专门负责人 24 小时保持手机开机、随传随到与采购人对接工作任务，并及时无条件地严格按照采购人的规定时限及地点落实送餐供应服务，餐点要保证足量、品种多样、包装清洁无污染，确保安保力量正常就餐，不得出现少餐、缺餐。

(3) 自有中央厨房拥有集体用餐配送资质，单餐配送能力不低于 7000 份，不租赁他人中央厨房或委托第三方加工生产；不转包、外包采购人的送餐任务给其他单位，一经发现，按合同违约条款，终止合同，服从监管部门处理，由此引起的一切后果，由我公司承担。

(4) 选择符合卫生、安全要求的食品级餐盒，采用加厚加高的 304 不锈钢餐盘。提供符合卫生条件的专用厢式配送餐车采用热链工艺生产盒饭，配备保温设备，以及与膳食加工配送数量相适应的储存、配送保温设备（符合保温性能良好的保温箱 GB. 48067-2016《食品安全国家标准. 食品接触用塑料制品材料及制品》（密闭、防尘、防雨），且符合国家规定的卫生标准，保持清洁和定期消毒。运输车厢的内仓，包括地面、墙面和顶，使用抗腐蚀、防潮、易清洁消毒的材料，保持无不良气味、异味，保持性能稳定，符合规定的温度要求。送餐运输整个过程科学合理，使运输食品处于恒定的环境中，确保餐点安全卫生送达。在送餐过程中，送餐车严禁装载与配送食品无关的其他食品或物品。同时车辆做好日常维护保养工作，保障车辆能正常使用。因车辆故障无法配送的，有应急车辆的调配措施，保证日常营养餐能正常配送。车辆进入学校后，车速不高于 5 公里/小时，按指定路线行驶至指定停放区域。

配送成品的保存条件、保质期（烧熟至食用的间隔时间）符合以下要求：

①烹饪后易腐食品，在冷藏温度以上 60 摄氏度以下存放时间不应超过 2 小时，

②烹饪完毕至食用时间超过两小时的，应在 60 摄氏度以上保存，存放时间不得超过 4 小时。

配送快餐时在容器上显著位置标明食品加工制作单位名称、地址、许可证号、联系方式，以及食品名称、加工制作时间，保存条件，保存期限、加工制作要求、食用时限和食用方法等信息。

在出餐后有足够的保温、保质、防霉举措，配备保温箱对餐食进行保

温。

(6) 使用的餐具按照国家有关餐具管理要求，做好公共餐具消毒盒清洗工作，并按要求存放。

(7) 对采购人的服务通知，在接报后按规定时限内响应及送达，若无法按规定保障餐点任务准时完成的或完成质量不符合要求的超过三次的，接受合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由我公司承担。

(8) 由于我公司送餐引发食物中毒事件的，将按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由我公司承担。

(9) 为保障人员食品安全，购买有在有效期内的食品安全责任险，保额不低于人民币 50 万元。

(10) 提供的餐饮为当餐制作的新鲜食品，并在外包装标明出品时间。

2.2.2. 服务质量控制措施

1、建立健全完善的服务质量制度：规范服务质量操作程序。注重制度的落实及工作的检查，将日常考核、定期考评及技能、技巧考核结合起来，不断提高员工操作技能，“定岗定责、定地点、定时间、定质量”，规范运作，科学考核，奖惩分明，保证员工食堂管理工作高效率、高质量地进行。

2、坚持品质监督检查管理

公司引入 ISO9000 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHS18000 职业健康安全管理体系，贯彻“科学规范的管理、至诚高效的服务、安全文明的环境、持续发展的追求”质量方针，采用三级品质监督检查机制。第一级是把好现场管理关。第二级是项目管理层的自检自查关，第三级是公司职能部门的检查考核关。

3、把好现场管理关：服务质量管理控制分为三个阶段：事前控制、现场控制、反馈控制，食堂管理的服务质量过程控制特别强调现场控制，也称之为“走动式管理”。由于服务行业的特性，对管理者而言，问题是在办公室里发现不了的，只有在服务的现场才能发现问题、分析问题、处理问题，预防问题的产生，避免出现“灭火队”的现象。在制度上，根据采购人的月度考评标准，制定各岗位作业规程，规定现场负责对现场对员工的仪容仪表、工作纪律、作业规范、作业频次、工作效果、服务质量进行巡回检查督导，并按照 ISO9000 质量体系的要求填报检查记录。对发现的现场问题督促整改。项目将检查的频次和结果填报在各专业口《质量月报》，每月上报公司品质保障部。保障全天候服务质量达标。

4：服务质量内控：成立服务质量管理小组，由项目经理牵头、管理人员、核心员工参与，组织服务质量周检、月检及品质纠偏改进活动。根据甲方的考核标准及公司审定的服务质量工作流程及服务标准实

施自检自查。及时发现和整改不符合项，保障能满足甲方的标准要求。公司餐饮事业部对员工进行技能、知识培训，并督导监控其工作绩效。

“了解采购人的需求、满足采购人的需求、超越采购人的期望”是我们的服务宗旨。对于采购人对我们的服务工作提出的不合格项目或提出的各种需求，项目经理均亲自牵头，在最短时间内进行整改落实，确保采购人的满意。

5、服务质量反馈环节：是指团餐企业管理部门妥善处理服务对象投诉，及时开展各类问卷调查、安全检查等自查工作，不断改进提高，确保前台、后厨始终按照规范标准流程运行的过程。此环节工作主要包括处理和反馈服务对象意见建议，服务质量等相关意见建议。服务对象提出的菜品、服务等方面的意见，能现场处理的，由现场主管负责处理；不能现场处理的，由项目经理出面处理；涉及食品、服务质量等问题的，由项目经理牵头，厨师长和现场主管共同处理。

（1）反馈环节具体要求：建立监督检查制度，设置专职或兼职检查人员，规定监督检查范围、内容、频次和方法，定期开展监督检查。

（2）服务对象满意度调查：满意度调查工作每季度组织进行一次，需遵循目标明确、基于事实、及时处理、及时反馈的原则。服务对象满意度的调查对象为各餐厅就餐人员。调查内容为调查对象对食堂饭菜质量、环境卫生、服务质量及工作人员服务态度等方面的意见建议。调查方式主要包括以下两种：在早、中、晚三个供应时段，于各餐厅随机发放《服务对象满意度调查统计表》进行书面满意度调查；项目经理对服务对象进行现场口头询问。调查结果的分析与反馈步骤包括：调查组织者按照发现问题的类型、重要程度等，对调查内容进行分类整理、统计、汇总，将调查结果发送至相关部门，令其限期处理并及时反馈，相关部门还要根据调查结果制定相应整改措施，积极改进。相应整改措施的落实由监督人员负责检查和监督。

（3）服务对象满意度调查

附：团餐满意度测评表

1. 为提高食堂管理水平，强化员工食堂监管，确保员工合法权益，特制定本制度。
2. 食堂满意度的测评工作由膳食委员会负责组织实施。
3. 食堂满意度测评每季度一次，主要从食堂服务、饭菜质量、数量、口味等方面进行综合性测评，分“满意”、“基本满意”、“不满意”三个等级。
4. 参与食堂满意度测评人员为用餐客户（就餐人参加测评人数至少甲方单位 80%人以上）。
5. 测评结果运用：测评结果与食堂项目经理、现场经理及相关人的工作绩效挂钩，核减绩效工资，测评结果连续两次达不到 80%，年度考

核不能评先评优；连续二次达不到 80%。现场经理调动岗位。

6. 有干预、影响食堂满意度测评，甚至擅自篡改测评结果的，经查实从严处理。

7, 服务质量相关表单：《服务对象满意度调查统计表》《服务对象满意度调查结果和分析报告》

2.2.3. 服务质量措施

促使每一项工作都围绕着给人员提供满意的服务来展开，是进行餐饮服务质量控制的目的。

一、餐饮服务质量控制的基础

进行有效的餐饮服务质量控制。

(一) 必须建立服务规程

(二) 必须收集质量信息

管理人员应该知道服务的结果如何，即人员是否满意，从而采取改进服务、提高质量的措施；应该根据餐饮服务的目标和服务规程，通过巡视、定量抽查、统计报表、听取人员意见等方式来收集服务质量信息。

(三) 必须抓好员工培训

服务质量的竞争主要是人才的竞争、员工素质的竞争。很难想象，没有经过良好训练的员工能有高质量的服务。因此，新员工上岗前，必须进行严格的基本功训练和业务知识培训，不允许未经职业技术培训、没有取得一定资格的人上岗操作。在职员工公司每年二次利用淡季和空闲时间组织进行培训，以提高业务技术，丰富业务知识。

在餐厅工作中，要体现良好的服务态度就应做到以下几点：

服务工作

(1) 微笑，问好，最好能重复人员的名字。

(2) 主动接近人员，但要保持适当距离。

(3) 含蓄、冷静，在任何情况下都不急躁。

(4) 遇到人员投诉时，要虚心听取。最好是请其填写投诉意见书。

如果事实证明是服务人员错了，应立即向人员道歉并改正。

(5) 遇有人员提出无理要求或人员错了，只需向人员解释明白，不得要求人员认错，坚持体现“人员总是对的”。

(6) 了解各阶层人员的不同心理特征，提供针对性服务。

(7) 在时间上、方式上方便人员，并在细节上下功夫，让人员感到服务周到。

清洁卫生

各部门的清洁卫生工作要求高，体现着经营管理水平，是服务质量的重要内容，必须认真对待。公司制定了严格的清洁卫生标准，这些卫生标准包括：

(1) 在厨房生产布局方面，应有保证所有工艺流程符合法定要求的卫生标准；

(2) 整个就餐环境的卫生标准；

(3) 各工作岗位的卫生标准；

(4) 餐饮工作人员个人卫生标准。

其次，明确的清洁卫生规程和检查保证制度。

4. 服务技能技巧与服务效率

二、餐饮服务质量控制方法

根据餐饮服务的三个阶段（准备阶段、执行阶段和结果阶段），餐饮服务质量可以相应地分为预先控制、现场控制和反馈控制。

（一）餐饮服务质量的预先控制

所谓预先控制，就是为使服务结果达到预定的目标、在开餐前所作的一切管理上的努力。目的是防止开餐服务中所使用的各种资源在质和量上产生偏差。

预先控制的主要内容是：

(1) 人力资源的预先控制。餐厅应根据自己的特点，灵活安排人员班次，以保证有足够的人力资源。那种“闲时无事干，忙时疲劳战”或者人员多而服务员少、人员少而服务员多的现象，都是人力资源使用不当的不正常现象。

在开餐前，必须对员工的仪容仪表作一次检查。开餐前数分钟所有员工必须进入指定的岗位，姿势端正地站在最有利于服务的位置上。女服务员双手自然叠放于腹前或自然下垂于身体两侧，男服务员双手背后放或贴近裤缝线。全体服务员应面向餐厅人口等候人员的到来，给人员留下良好的第一印象。开餐期间，服务员虽然实行分区看台负责制，在固定区域服务（一般可按照每个服务员每小时能接待 50 名人员的工作量来安排服务区域）。但是，，主管应根据客情变化，进行第二次分工、第三次分工……如果某一个区域的人员突然来得太多，就应从另外区域抽调员工支援，等情况正常后再将其调回原服务区域。

(2) 物资资源的预先控制。开餐前，必须按规定准备好各类菜肴。心中反复练习熟记每个菜肴的价格，盛饭、打菜工具准备充足。

(3) 卫生质量的预先控制。开餐前半小时对餐厅卫生从窗口、墙、天花板、灯具、通风口、餐具、餐椅等都要作最后一遍检查。一旦发现不符合要求的，要安排迅速返工。

(4) 问题的预先控制。开餐前，主管必须与厨师长联系，核对公示菜单和成品菜是否一致，以避免因信息的传递失误而引起误会。另外，还要了解当天的菜肴供应情况，如个别菜肴缺货，应让全体服务员知道。这样，一旦人员点到该菜，服务员就可以及时向人员道歉，避免事后引起人员不满。

（二）餐饮服务质量的现场控制

所谓现场控制，是指现场监督正在进行的餐饮服务，使其规范化、程序化，并迅速妥善地处理意外事件。这是餐厅主管的主要职责之一。餐饮部经理也应将现场控制作为管理工作的重要内容。现场管理控制的主要内容是：

（1）服务程序的控制。开餐期间，餐厅主管应始终站在第一线，通过亲身观察、判断、监督、指挥服务员按标准服务程序服务，发现偏差，及时纠正。

（2）开餐时机的控制。掌握开餐时间要根据人员用餐的速度、菜肴的售卖时间等，做到恰到好处，不要人员等待太久。餐厅主管应时常注意并提醒掌握好开餐时间，开餐的时机应由餐厅主管，甚至餐饮部经理掌握。

（3）意外事件的控制。餐饮服务是面对面的直接服务，容易引起人员的投诉。一旦引起投诉，主管一定要迅速采取弥补措施，以防止事态扩大，影响其他人员的用餐情绪。如果是由服务态度引起的投诉，主管除向人员道歉外，还应替换一促使餐厅的每一项工作都围绕着给人员提供满意的服务来展开，是进行餐饮服务质量控制的目的。

（三）服务质量的反馈控制

所谓反馈控制，就是通过质量信息的反馈，找出服务工作在准备阶段和执行阶段的不足，采取措施加强预先控制和现场控制，提高服务质量，使人员更加满意。

信息反馈系统由内部系统和外部系统构成。内部系统是指信息来自服务员和经理等有关人员。因此，每餐结束后，应召开简短的总结会，以不断改进服务质量。信息反馈的外部系统，是指信息来自人员。为了及时得到人员的意见，餐厅明显处放置有宾客意见表，也可在人员用餐后主动征求客人意见。人员各种反馈回来的信息、投诉等，当即处理、属于强反馈，应予高度重视，保证以后不再发生类似的质量偏差。

公司建立和健全两个信息反馈系统，努力使餐厅服务质量不断提高，更好地满足人员的需求。

三、服务质量的监督检查

公司对服务质量进行监督检查和对员工进行长期不懈的培训是搞好餐饮经营管理的两大法宝。

（一）餐饮服务质量监督的内容

（1）制定并负责执行各项管理制度和岗位规范。抓好礼貌待客，优质服务教育。实现服务质量标准化、规范化和程序化。

（2）通过反馈系统了解服务质量情况，及时总结工作中的正反典型事例并及时处理投诉。

(3) 组织调查研究，提出改进和提高服务质量的方案、措施和建议，促进餐饮服务质量和经营管理水平的提高。

(4) 分析管理工作中的薄弱环节，改革规章制度，整顿纪律，纠正不正之风。

(5) 组织定期或不定期的现场检查，开展评比和优质服务竞赛活动。

(二) 餐饮服务质量检查的主要项目

根据餐饮服务质量内容中的礼节礼貌、仪表仪容、服务态度、清洁卫生、服务技能和服务效率等方面的要求，将其归纳为服务规格、就餐环境、仪表仪容和工作纪律四项，并将其列表分述如下。这个检查表既可作为常规管理的细则，又将其数量化，作为餐厅与餐厅之间、员工与员工之间竞赛评比或员工考核的标准。

这个餐厅服务检查表在使用的时候，餐厅本身的等级和本餐厅的具体情况增加或减少检查细则项目，还可将四大类检查项目分为四个检查表分别使用。在“等级”栏目中，也可将“优、良、中、差”分别改为得分标准，如将“优”改为得4分，“良”得3分，“中”为2分，“差”为1分，最后将四大项八十个细则得分进行考核。

2.2.4. 投诉处理方案

为保证食堂食品卫生，加强对食堂卫生的管理和监督，保障人员健康，特制定以下食堂投诉处理管理制度：

食堂卫生投诉处理具体由公司食品卫生管理小组负责收集投诉意见，及时处理回复举报人，同时对投诉意见及时进行分析、研究、反馈、督促整改和追究有关人员责任。

1、在食堂内设立监督公告栏，公布食堂管理员和卫生管理员的手机，以便接受人员的投诉。

2、根据《中华人民共和国食品安全法》、《卫生工作管理条例》、《食堂与人员集体用餐卫生管理规定》等食堂卫生管理要求，对被投诉的责任人，经查实违反有关食堂卫生规定和要求的，对责任人进行批评、教育，有关责任人必须以书面形式作出整改意见，同时对责任人参照奖惩条例按工作失误处理。

3、对经教育没及时进行整改或有严重工作失误的食堂工作人员，不再聘任其担任食堂工作人员。

4、根据投诉情况，食品卫生管理小组应及时召集食堂管理负责人开会，对食堂卫生工作进行分析和督促整改，从而加强食堂卫生管理工作。

5、及时把处理意见反馈给投诉人，征求投诉人的意见，直至满意为止。

2.3. 餐饮管理实施的配送方案

本项目是集体用餐配送服务，确保更合理高效地为学校提供优质的配送服务，提高食堂服务质量以及用餐品质，服务全校师生。特制定优化的配送方案，具体如下：

1. 配送时限

送餐时限承诺：

自收到采购人下单订餐时间起，承诺响应送餐时限要求：田初中 990 人、北环小学 830 人用餐、2 小时内（含）按采购人规定的时间送达。为保证配餐质量，从成品制成到送达指定场所不超过两小时

2. 配送服务

(1). 服务方式：提供优质的盒饭配送、日常配送现场运行管理服务。同时满足响应磋商文件要求：负责局直属学校集体用餐应急配送及直属单位组织大型活动的供餐配送。

(2). 服务范围：负责校方师生用餐的配送及中央厨房餐食制作以及食材、调味品等采购。具体涉及校方工作餐和点心的加工及配送工作、餐具回收，所有相关场所的安全、清洁卫生工作及学校食堂各类设备的使用及维护保养工作。

3. 服务餐次：早餐、午餐、晚餐配送及临时供餐配送任务。具体涉及甲方工作餐、节假日、双休日的供餐工作及做好采购人举办的临时活动的供餐保障（如学校承办大型活动或外出综合实践活动）

4. 具体菜单方案：

协助采购人制定每周菜谱、确定食材采购量，所有菜谱及收费标准由采购人根据相关规定核算确定。

5. 服务标准：提供星级团餐标准的菜肴质量、服务礼仪、配送操作规范及配送卫生标准。

5.1. 配送要求表

常州市北环中学：

餐别	时间	人数	地点	主营	备注
早餐	6 : 30-8 : 00	教工 30 左右	二楼餐厅	早点	自助刷卡（含包子、油条、鸡蛋（茶叶蛋）、粥、豆腐汤、面条、牛奶、豆浆、糕等常州常规早点）
中餐	11: 00	教工 80 左右	二楼餐厅	中餐	刷卡消费，11:00 前送达。（按每人米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤）
		学 750	教 盒		11:00 前送达，11 元标准：米饭、一大

		生	左右	室	饭	荤（熟净 90 克以上）、两小荤（每样小荤净含量 100 克以上，其中荤的净重 20 克以上）、两素菜（每样熟净 100 克以上）、一汤。（每班有用于添置的小荤、素菜）
晚餐	17:00	教工	80 左右	二楼餐厅	中餐	刷卡消费，17:00 前送达。（按每人米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤）
		学生	360 左右	教室	盒饭	17:00 前送达，11 元标准：米饭、一大荤（熟净 90 克以上）、两小荤（每样小荤净含量 100 克以上，其中荤的净重 20 克以上）、两素菜（每样熟净 100 克以上）、一汤。（每班有用于添置的小荤、素菜）

常州市田家炳初级中学：

餐别	时间	人数		地点	主营	备注
早餐	6:30-8:00	教工	50 左右	食堂负一楼	早点	自助刷脸（含包子、油条、鸡蛋（茶叶蛋）、粥、豆腐汤、面条、牛奶、豆浆、糕等常州常规早点）
中餐	11:15	教工	90 左右	食堂负一楼	中餐	刷脸消费，11:00 前送达。（按每人米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤、水果或酸奶）
		学生	900 左右	教室	盒饭	11:00 前送达，13 元标准：米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤。（每班有用于添置的小荤、素菜）
晚餐	17:15	教工	50 左右	食堂负一楼	中餐	刷脸消费，17:15 前送达。（按每人米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤、水果或酸奶）
		学生	300 左右	教室	盒饭	17:15 前送达，13 元标准：米饭、一大荤、两小荤、一素菜、一汤、水果或酸奶。（每班有用于添置的小荤、素菜）

6. 服务承诺：

(1) 测评满意度低于 80%，学校终止合同并按流程启用备选供应商作为学校集体用餐配送的服务单位。

(2) 在合同签署之日起 10 个工作日内向采购人提供履约保证金，保

证金 50 万元，逾期未提供履约保函视作自动放弃成交资格。履约保证金交至学校食堂银行账户。

(3) 承诺在近 3 年（2022 年起至现在）餐饮经营中信誉良好、遵纪守法、诚信明礼，无食物中毒、违纪、违法等不良记录。

(4) 承诺合同正式履行前具备通过采用视频监控技术，公开厨房环境、食材配送、加工过程、清洗消毒、食品原料贮存状态等重点环节，视频存储时间满足国家相关标准的要求。学校可以远程查看监控。

7. 原材料采购：配送所需粮油、副食品、荤素菜、调料等物品由甲方实地考察原材料源头，经甲方同意批准后由乙方负责采购并建立供应商采购档案，甲方备案。

8. 餐盒及保温箱标准：选择符合卫生、安全要求的食品级餐盒，采用加厚加高的 304 不锈钢餐盘。提供符合卫生条件的专用厢式配送餐车采用热链工艺生产盒饭，配备保温设备，以及与膳食加工配送数量相适应的储存、配送保温设备（符合保温性能良好的保温箱 GB. 48067-2016《食品安全国家标准. 食品接触用塑料制品材料及制品》（密闭、防尘、防雨），且符合国家规定的卫生标准，保持清洁和定期消毒。

9. 人员派遣：本着优质配送服务为前提、高效、精简的原则，结合校方送餐至每个教室的实际情况，我公司将委派现场管理小组：北环中学：现场负责人 1 名、质检 1 名、食品安全管理员 1 名、配送服务员 8 名，田家炳初中现场负责人 1 名、质检 1 名、食品安全管理员 1 名、配送服务员 10 名，中央厨房为本项目服务专职厨师 6 人、公共营养师 1 人、食品安全管理师 1 人共计 32 名工作人员等管理小组及符合贵司要求的专业技术人员，开展本项目配送管理工作。

10. 为学校配送点配备有经验的现场管理人员，处理好配送点现场的各项事物。

11. 目的地送餐与收餐标准：根据采购人要求派遣分餐人员，送餐至学校指定地点后，负责搬运以及在规定的分餐场所向就餐人员提供分餐服务、添饭添菜服务。

就餐结束后，统一回收餐具、餐厨垃圾等。做好餐具回收等过程的清扫保洁工作，期间造成的汤饭、汁水泼洒（油污等污迹）的，在当餐清扫保洁完毕，校方在当天检查到有未清扫保洁区域的，有权要求立即派遣工作人员前来保洁。

12. 遵守法律法规

在提供餐饮配送服务过程中应严格遵守以下法律规范、条例和制度的要求：

(1) 《中华人民共和国食品安全法》。

(2) 《中华人民共和国食品安全法实施条例》。

- (3) 《餐饮服务食品安全操作规范》。
- (4) 《学校食品安全与营养健康管理规定》。
- (5) 《常州市市区餐厨废弃物管理办法》（常政规〔2015〕3号）
- (6) 《常州市中小学食堂财务管理制度》（常教计〔2020〕6号）
- (7) 《常州市中小学食堂管理规定》（常教计〔2020〕9号）
- (8) 《中小学食堂管理服务规范》（DB32/T4036—2021）
- (9) 《关于加强学校食堂管理工作的指导意见（试行）》（常教计〔2017〕23号）
- (10) 《常州市中小学校食堂日常管理规范（试行）》（常教计〔2023〕1号）
- (11) 《江苏省膳食营养与食品安全指南（试行）》（苏教体艺函〔2024〕16号）

注：①本项目服务需满足上述相关规范、条例和制度，上述规范、条例和制度如有作废或有替代，则以现行的最新规范为准；如内容有重复的，以要求最高的为准。

②如遇食堂管理政策调整，按照最新政策执行。

13. 配送服务人员、卫生等总体要求

1) 配送工作人员的招聘由我方负责，但必须经采购人审查，持有效健康证等必须要的证件上岗，所聘用工作人员的工资、为劳务人员办理健康证和定期体检所发生的费用、社保、福利、加班、伙食费、服装、税金、管理费、利润等发生的所有费用由我方承担，与采购人无关。因我方主观原因造成的安全责任事故等，一切责任均由我方承担。

2) 人员必须按岗位配备要求到岗到位，学校有权不定时进行抽查。我方保证以优质的服务、礼貌的用语和认真的态度为学校教职工及学生进行配送服务，不得以任何言语及方式诋毁，以共同提高我方与学校形象。

3) 我方保证遵守采购人的各项管理规章制度，服从采购人的管理。我方安排的配送工作人员不得随意进入学校的教育区域。

4) 我方配送到学校后将认真做好防火、防盗及有关安全工作，若出现安全事故，由我方承担一切经济和法律責任，如果造成甲方损失的，按实际损失赔偿。

5) 配送工作人员无论发生任何事务不得与学校教职工及学生发生争执，遇到解决不了事务请直接向学校食堂监管人员反应，不得私自处理。

6) 工作人员必须按行业要求着装，仪容、仪表要得体大方，工作服要保持清洁卫生，做好个人卫生，不留长指甲，不涂指甲油，不戴戒指、手链，上岗前和便后应洗双手，工作时间和工作场所不允许吸烟。

7) 工作人员必须熟悉掌握食品卫生安全知识，严把食品质量关，加

工关，确保生产的食品安全。

8) 我方包干区域内确保卫生清洁，对配送区的垃圾要做到及时清理，保持地面干燥整洁，每周至少组织一次大扫除，确保卫生无死角。

9) 配送工作人员全部由我方安排（即我方为用人单位，与学校不存在雇佣等劳动关系），我方按劳动法规定与工作人员签订劳动合同并按相关规定缴纳社保。

10) 我方保证维护、保管好采购人的资产，不随意改动房屋结构和设施位置。

12) 我方确保配送期内房屋、设备、设施的完好率和维修及时率达到100%。若服务期由于我方人为原因造成的维修，由我方自行承担由此产生的相关费用。当服务合同终止时，双方派代表应再次清点如有损坏和缺失服务方按实赔偿。

13) 做好配送食品卫生安全和卫生防疫工作，学校有权监督，并可随时检查。如因我方管理不善造成经营范围内的消防安全、用电安全、食品卫生安全等安全事故的我方负全部责任并承担由此产生的相关费用。

14) 为保证就餐人员的健康，学校有权对膳食管理工作提出意见和建议，有权对配菜、营养搭配、服务水平、卫生安全、服务质量、环境卫生等进行监督考评，对不执行以上意见或不符合要求的，学校有权向我方提出工作人员更换。

15) 学校定期或不定期向服务对象发放服务满意度调查表、意见征询表，对食品卫生、生产安全、营养搭配、服务水平、服务质量、礼节礼貌、仪表仪容、环境卫生、服务态度、满意率情况进行季度综合考核（考核标准合同中约定），满意率我方不得低于85%，连续两个季度基本满意率低于85%，学校有权提前终止服务合同。

14、餐点配送执行要求：

(1) 配送餐点满足采购文件要求，符合《中华人民共和国食品安全法》要求；所提供的食物各项指标都完全符合现行国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准。所有食品指标都要符合国家强制性标准要求。

(2) 售后服务：设专门负责人24小时保持手机开机、随传随到与采购人对接工作任务，并及时无条件地严格按照采购人的规定时限及地点落实送餐供应服务，餐点要保证足量、品种多样、包装清洁无污染，确保安保力量正常就餐，不得出现少餐、缺餐。

(3) 配送餐车、餐盒使用规定：符合卫生条件的专用厢式配送餐车采用热链工艺生产盒饭，配备保温设备，以及与膳食加工配送数量相适应的储存、配送保温设备（如保温性能良好的保温箱，符合与项目实施时的现行标准 GB4806.7《食品安全国家标准食品接触用塑料制

品材料及制品》) (密闭、防尘、防雨), 符合国家规定的卫生标准, 保持清洁和定期消毒。运输车厢的内仓, 包括地面、墙面和顶, 使用抗腐蚀、防潮、易清洁消毒的材料, 保持无不良气味、异味, 保持性能稳定, 符合规定的温度要求。送餐运输整个过程科学合理, 使运输食品处于恒定的环境中, 确保餐点安全卫生送达。在送餐过程中, 送餐车必须严禁装载与配送食品无关的其他食品或物品。同时车辆应做好日常维护保养工作, 保障车辆能正常使用。因车辆故障无法配送的, 成交供应商必须做好应急车辆的调配, 保证日常营养餐能正常配送。车辆进入学校后, 车速不得高于 5 公里/小时, 必须按指定路线行驶至指定停放区域。

15、配送成品的保存条件、保质期(烧熟至食用的间隔时间)符合以下要求:

①. 烹饪后易腐食品, 在冷藏温度以上 60 摄氏度以下存放时间不应超过 2 小时,

②烹饪完毕至食用时间超过两小时的, 应在 60 摄氏度以上保存, 存放时间不得超过 4 小时。

16、集体配送食品应在容器上显著位置标明食品加工制作单位名称、地址、许可证号、联系方式, 以及食品名称、加工制作时间, 保存条件, 保存期限、加工制作要求、食用时限和食用方法等信息。

17、直接接触食品的设备或设施、工具、容器和包装材料等应当具有产品合格证明或符合食品安全相关标准要求, 应为安全、无毒、无异味、防吸收、耐腐蚀且可承受反复清洗和消毒的材料制作, 易于清洁和保养。

18、出餐后有一定的保温、保质、防霉举措, 配备保温箱对餐食进行保温。

19、使用的餐具需按照国家有关餐具管理要求, 做好公共餐具消毒盒清洗工作, 并按要求存放。

20、对采购人的服务通知, 在接报后按规定时限内响应及送达, 若无法按规定保障餐点任务准时完成的或完成质量不符合要求的超过三次的, 可以按合同违约条款, 终止合同, 并报监管部门处理, 由此引起的一切后果, 由我公司承担。

21、由于我公司送餐引发食物中毒事件的, 将按合同违约条款, 终止合同, 并报监管部门处理, 由此引起的一切后果, 由我公司承担。

22、提供的餐饮为当餐制作的新鲜食品, 并在外包装标明出品时间。

23、如因重大保卫任务导致工作量增大需要临时增加服务人员的, 及时补充人员并承担相关的费用及风险的能力, 同时, 相关人员的身体健康状况应符合本项目的要求。

24、在供应配送期间内, 承担项目工作人员的意外责任、工伤责任险

和所有服务风险。

25、我公司服务人员无条件接受并配合采购人工作人员对项目工作的监督和检查。

26、中央厨房使用的原材料：按照以下方面执行：

（1）遵守国家规定的卫生管理条例，严格执行《中华人民共和国食品安全法》，必须保证供应新鲜的鱼、肉、蔬菜等，并按下列质量标准提供配餐产品：

①蔬菜类：无黄叶，无腐烂，无泥沙，新鲜，无浸泡。

②水果类：新鲜无腐烂，无碰伤。

③粮油、副食干货类：无霉变，水分标准及杂质要求按国家标准执行。

④肉类、海鲜类：无注水，有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

⑤佐料类：新鲜无霉变，有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

⑥奶饮类：有生产厂家、生产日期、成分说明、逾期指示及完整包装。

（2）不得采用转基因食品及含有转基因成分的主辅料，采购的大米、食用油、调味料以及禽畜肉类、果蔬、水产等食品原材料必须提供供货商资质证明、每批次的检验检疫证明。

（3）不得采购不合格食品（三无产品或原料）不得采购和使用散装食用油、散装调味料以及人工色素调味料，不外购散装熟食品，尽量采购新鲜肉制品，严格控制调理品、油炸食品以及香肠、火腿、肉丸等加工肉制品等。

（4）学校要求配合完成其他餐饮加工工作的，我司无条件予以配合。

27、售后要求及验收：

（1）制定严格的餐饮卫生管理制度和食品安全突发事件应急预案，严格执行国家《中华人民共和国食品安全法》及《餐饮服务食品安全操作规范》，规范经营。

（2）采购人依据《中华人民共和国食品安全法》和相关的法规以及各项规章制度的要求，派出监督人员对中标（成交）人的操作程序、食品制作程序等进行不定期检查，以确保中标（成交）人的配餐服务符合食品安全法规和本项目的有关要求。若发现不符合要求的情况，中标（成交）人需立即整改，保证配餐食品安全。

（3）如因中标（成交）人的过错，发生鱼、肉、蔬菜腐烂变质、人员中毒等导致食品安全事故的，其产生的一切损失，由中标（成交）人承担全部责任和赔偿。若情节严重，采购人有权依法上报监管部门，追究供应商相关责任并没收履约保证金。

（4）验收条款：

①采购人收到中标（成交）人配送的餐饮后，双方即在现场按照合同

的约定对履约情况进行验收，对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。如若验收不合格的，采购人有权拒收并扣罚当次配送金额的 5%。类似情况累计发生三次的，采购人有权单方面解除合同。

②所提供的物品必须符合《中华人民共和国食品安全法》要求。

③所提供的物品必须符合国家行业生产及经营标准，货真价实。

④所有货物指标要符合国家强制性标准要求。

⑤中标（成交）人负责中标（成交）货物的运输工作，所产生的费用由中标（成交）人负责。如有特殊情况，经双方协商确定后，可由采购人运输。

⑥中标（成交）人配送货物必须按时按量按质送到采购人指定地点，并当面核实。验收完毕后，双方必须在货物收货清单（格式自定，但必须包括货物单价、数量、合价等内容）上签名确认，货物收货清单作为采购人支付货款的依据之一

28、其他月学校配合

（1）配合学校积极做好学生食育教育工作，免费提供食育教育食品清洗、发放等服务工作。

（2）根据学校学生外出学习、活动等特殊情况需求，每学年至少免费提供 4 次冷藏车及人员配送用餐。

（3）根据学校各类特殊活动需求，在节假日或其它非正常供餐日提供餐饮服务，费用按照日常方式结算。

29、服从学校管理考核

1、在服务期内，学校和第三方每月进行考核，考核标准见附表 1 及《常州市中小学校食堂日常管理规范（试行）》，综合考核权重组成，学校考核占比 80%，第三方考核占比 20%。考核费用按综合考核百分比发放，发放考核费用时附当月集体用餐配送服务商考核结果材料。

2. 本项目工作质量由采购人进行监督考核。本项目所涉及的供应服务，由采购人组织对中标（成交）人进行月考核评估（项目考核情况表详见附件 1），供应期限内，每月的服务考核评估达不到 85 分时，要求中标（成交）人立刻整改。如整改后，中标（成交）人连续 2 个月服务考核还低于 85 分，采购人有权依法上报监管部门并追究中标（成交）人相关责任，中标（成交）人未能按合同提供服务给采购人造成的直接损失，追究其经济赔偿，且采购人有权单方面解除合同。

30、其他要求规定

（1）在服务期间不随意缩减食堂从业人员数量，不使用未成年员工，如发生人员变动需及时向采购人报备，若发生岗位空缺导致工作紧张或无法完成工作要求，采购人将予以处罚，并由投标供应商承担影响学生就餐的一切后果。

（2 成交供应商应将电子响应文件打印成纸制稿（编制页码打印并胶

装），一式两份递交（邮寄或当面送达）至代理机构处。未及时提供纸质响应文件将可能影响合同签订，由此造成的后果及损失供应商自行负责。

（3）为落实财政部农业农村部国家乡村振兴局《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库[2021]19号）有关要求，做好支持脱贫攻坚工作，同时大力支持学校课外实践基地健康有序发展，投标供应商需对如下要求作出承诺（响应文件中附承诺函，格式自拟）。

（1）学校集体用餐配送使用的所有食材优先采用脱贫地区农副产品。

（2）同等价格条件下，优先使用学校课外实践基地产出的农副产品。

（3）采购以上产品时均严格执行索证索票制度。

2.4. 应急处置方案

2.4.1. 配送车辆交通事故应急预案

1. 发生交通事故时、配送专员应立即向配送主管报告，同时第一时间报告甲方领导相关情况取得客户的谅解。拨打电话报警，向保险公司报案，并注意保证自身安全，保护好现场，等待交警。

2、配送主管接到报告后，立即向公司总经理报告、说明事故的具体情况，启动应急程序，配送主管调度应急车辆第一时间赶到现场。同时通知配送中心第一时间配送干点心至学校。

3、及时通知甲方负责人，告知无法正常开饭原因，及大致推迟的时间，取得客户的谅解。推迟时间应控制在 20 分钟内，如果时间超过 20 分钟，先发放面包、饼干等点心让甲方用餐人充饥，由甲方负责领取和发放。

4、如果事故车辆无法移动、立即组织在保障食品安全的前提下进行应急车辆装运配送。

5、如果车辆发生车翻等配餐无法使用、第一时间通知中央厨房组织人手制作简餐（水饺、炒饭，盖浇饭等）应急配送，告知甲方送达时间、取得客户的谅解，同时先发放面包、饼干等点心让甲方用餐人充饥。

6、发生事故的次日，应将事故基本事实情况、结果及责任人的处理意见，书面报总经理，总经理上报主管部门。

7、发生事故的部门负责人在事故后，应及时总结经验教训，杜绝再次发生类似事故。

8、若驾驶员人为引起事故，由其负全责；所在部门领导未能及时发现驾驶员及车辆状况或者发现情况但未及时制止或进行处理保养维修，负主要领导责任。

9、因平时未认真维修保养，导致配送车辆状况不完好，影响配送任务，配送项目负责人负主要责任。

2.4.2. 食品安全事故应急处置预案

为规范食物安全事故应急处置工作，及时高效、合理有序地处理食品安全事故，把损失减少到最小，根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国食品安全法》、《国家重大食品安全事故应急预案》、和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规和规章要求，结合本单位的实际情况，制定本预案。

一、领导小组

成立食品安全事故应急处置领导小组，负责本单位食品安全事故应急处置工作。组长：副组长：组员：

二、应急处置程序

（一）及时报告

发生食品安全事故后，有关人员立即向食品安全事故应急处置领导小组报告；立即停止生产经营活动，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场。

自事故发生之时起 2 小时内向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门、卫生行政部门（联系电话： ）（联系电话： ）报告，报告内容有：发生食品安全事故的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人数，主要临床表现，可能引起中毒的食物等。并按照相关监管部门的要求采取控制措施。

（二）立即抢救：在第一时间组织人员，立即将中毒者送医院抢救。

（三）保护现场

发生食物中毒后，在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，病人吃剩的食物不要急于倒掉，食品用工具容器、餐具等不要急于冲洗，病人的排泄物（呕吐物、大便）要保留，提供留样食物。

（四）配合调查

负责人及有关工作人员，要配合食品安全事故调查部门进行食品安全事故调查处理如实反映食品安全事故情况。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。

三、事故责任追究

对事故延报、慌报、瞒报、漏报或处置不当的，要追究当事人责任；食品安全事故应急处置领导小组要组织力量做好中毒人员的安抚工作，确保不让事态扩大，任何个人不得自行散布事故情况信息，造成严重后果的要追究其法律责任。及时报上级有关单位，由甲方统一上报

2.4.3. 停水、停电、停气等突发情况下临时供餐应急方案

为保障托管单位的后勤供餐保障工作顺利进行，预防突发事件的发生制定本预案。

（一）组织机构

法定代表人担任组长，公司食安部、公司中央厨房负责人、托管单位食堂主管、厨师长、点心组长、采购员，仓管员等担任组员。上述人员在发现紧急情况时，现场经理立即汇报公司总部，由组长召集紧急会议，采取相应应急措施。

（二）应急处置

1、停气/停电 / 停水

若事先通知，提前做好发电机、纯净水、瓶装煤气现场操作。若突发，利用本部规模优势，由其公司中央厨房进行统一配送。若突发情况执行以下方案。

- A) 一旦发现气、电、水突然停止，立即报告托管单位主管并同时上报公司分管副总，同时立即联系供气电、水部门进行抢修或查明原因。
- b) 在无法及时弄清停气、电、水原因或者已经知道无法在短时间内恢复的情况下，及时与公司总部中央厨房联系，立即安排应急生产、制作和配送。
- c) 确切食堂不能按时开饭，及时通知甲方负责人，告知无法正常开饭，及大致推迟的时间。推迟时间应控制在 30 分钟内，如果时间超过 30 分钟，利用公司规模通知配送中心配送干点心，先发放面包、饼干等点心让甲方用餐人充饥，由甲方负责领取和发放。
- d) 配送中心每周在进干点时保证饼干等食品的卫生安全，考虑每天都有库存两天的量，发现食堂无法正常开饭，就立即发放库存饼干。
- e) 餐饮部领导协同甲方负责人采取相关措施，稳定秩序。

2、突发性水质危险

- a) 组织食堂人员取合格水源，用桶装饮用水烧饭、烧菜，尽量保证客户能正常用餐；
- b) 如果发现污染的水源已经污染了食品，则马上销毁食品，重新组织食源。如果耽误正常的供餐时间，则按第 1 条款要求和程序办理。日常生活中意想不到的事易发生，请有关部门发生问题，不慌张，要冷静，有条不紊地处理突发情况，只有齐心协力，才能渡过难关。

2.4.4. 针对采购单位（学校团餐）实际情况，突发疫情、突发公共危险情况等期间采取的各项保障配送原材料安全、用餐及质量的应急预案措施

由于本项目采购人单位的特殊性，难免发生突发情况，随时准备做好后勤工作。针对突发情况，公司中央厨房、食材应急配送，利用自身专业专注优势，充足的仓储及强大的配送能力、烹饪、服务等团队，整理了突发疫情、突发公共危险情况等针对客户食堂成品快餐、食材配送应急预案：

一、无条件服从甲方命令、随时协调备餐、备货时间，配送数量，配送批次，尽可能在不影响客户用餐的前提下通过特殊应急配送或者分批配送满足客户需求。

二、如客户急需配送后勤保障产品，我公司将通过紧急采购、紧急制作，紧急配送满足客户需求。

三、充分准备应急保障：及时和上游生产基地沟通，公司随时准备仓储备货、随时保障每天 5000 人基本用餐的基本保障成品快餐、基本原材料，接到甲方应急命令启动应急程序、无条件、专人专车紧急配送，同时紧急采购必须的原材料充实库存。随时等待甲方配送及人员调度命令。

四、改变供餐方式。避免集体就餐，采用盒餐外带、分餐配送或简餐

等方式，提高就餐人群分散性。如采用集体就餐，实行分批制作、错时就餐，坐下吃饭的最后一刻才脱口罩，避免扎堆就餐、避免面对面就餐、避免就餐说话。如学校发现疑似病例要停止供餐服务，等待学校命令。

五、强化人员管理。对所有从业人员进行摸排，并按照疫情防控相关要求进行管理。加强从业人员防疫知识培训，严禁有感冒、发热、咳嗽、腹泻等症状的从业人员上岗。若体温超 37.3 度必须离岗并做好记录。

六、保证环境卫生。对食堂及周边环境进行清洁消毒，食堂区域做到每日消毒，不同区域的清洁消毒用具要避免混用。

七、把好原料控制关。严格落实食品采购进货查验和索证索票制度，严禁在食品加工场所饲养畜禽和宠物，严禁加工活禽和野生动物。

八、规范操作行为。保持从业人员个人卫生，加工制作食品时全程佩戴口罩。食物贮存做到生、熟分开，食物要烧熟煮透。

九、做好餐饮具消毒。按要求对餐饮具进行清洗消毒，并存放于密闭设施内保洁。加强洗涤剂、消毒剂规范管理，防止误用。

十、做好防疫物资储备。统一采购做好口罩、酒精、消毒液、测温计、防护服、消毒喷洒壶等防控物质储备。

2.4.5. 消防应急预案

为加强本中心的消防安全，预防火灾和减少火灾危害，保护人、财、物的安全，本着“预防为主，防消结合”的宗旨，切实做好防火、灭火工作，结合本单位实际情况，特制定如下消防安全应急预案：

（一）应急准备：

- 1、准备应急物资：皮管、洋镐 / 铁锹、灭火器、应急灯等。
- 2、落实消防安全管理制度。

（二）组织机构

指挥小组及分工：

组长：全面负责。

义务消防员：分警戒组、灭火组（由义务消防员组成）、疏散组、救护组。主要职责是：查看火情，掌握火势发展，向 119 通报火情，根据火情迅速切断电源，防止触电，抢救伤员，疏散人员及物资，控制火势蔓延。

（三）应急处置

- 1、任何人发现火灾时，应立即报警，报警人员在报警时应同时说清着火地点、部位、燃烧物品、火灾状况等。同时报告餐厅负责人及相关部门负责人，做好灭火前的必要准备工作，及时记录火灾情况。
- 2、指挥小组接报后，组织所有义务消防队成员必须无条件及时赶赴现场，参加救火行动。在扑救火灾过程中，始终坚持救人第一的原则，

严禁因拯救物资而置生命于不顾。

①如有易爆物质，首先转移该物质以防止爆炸的发生；

②如电器起火应首先切断电源再组织扑救；

③如油类、电器类发生火灾应使用干粉灭火器，严禁使用水进行扑救；

④在扑救燃烧产生有毒物质的火灾时，扑救人员应该佩戴防毒面具后方可进行扑救；

3、组织扑救的同时，应立即向上级报告，并指挥其它同志迅速拨打“119”火警电话和指派1-2名人员到入口处等候“119”消防车辆和清除交通障碍，疏散围观群众，做好警戒工作。

4、消防人员到达后，立即向消防人员报告火灾现场情况，并协助扑救，听从“119”消防队指挥：疏散人员引导护送，向安全区（安全通道、消防楼梯）疏散，同时要查清现场是否有遗漏人员，确认该所有人员已撤离。若怀疑有员工被困于现场，须通知救火人员搜索。疏散次序按指挥中心现场通知办，救护人员接应救护车，指引救护人员及时对伤员进行处理或送医院救治。

5、现场指挥人员有权根据扑救火灾的需要，决定如下事项：使用各种水源，限制用火用电直至停止使用，划定警戒区，实行局部交通管制等。外围警戒要及时消除路障，劝阻无关人员离开现场，维持好建筑物外围秩序，为公安消防队到场展开灭火创造有利条件。火灾现场警戒要及时指挥疏散人员，看管好抢救出来的物件。

（四）原因调查

（1）若操作人员人为引起火灾，由其负全责；所在部门领导未能及时发现火情或者发现火灾但未及时报告、扑救，负主要领导责任。

（2）因平时未认真维修保养，导致消防用水、用电，灭火器材不完好，影响灭火行动，餐厅班组长负主要责任。

（3）各相关部门负责人的手机无故关机，致使火灾事件不能顺利上传下达，均要追究各自的责任。

（4）有关人员的手机无故关机或未及时回机，致使火灾事件不能顺利解决，均要追究各自的责任。

（五）事后总结和处理

（1）火灾轻伤事故的报告不超过20小时，重伤以上重大事故的报告不超过1小时（从发现起计算）。

（2）发生事故的次日，应将事故基本事实情况、结果及责任人的处理意见，书面报总经理，总经理上报主管部门。

（3）发生事故的部门负责人在事故后，应及时总结经验教训，杜绝再次发生类似事故。

2.4.6. 为贯彻落实《安全生产法》等法规，保障员工及师生的健康安全，预防意外伤亡事故发生，制定本预案。

（一）应急准备

- 1、配备急救药品、电风扇、空调、绝缘用品等。
- 2、落实安全管理及培训。

（二）组织机构

质量卫生部为控制部门。

（三）应急处置

1、中暑：适用于食品制作现场。

- a) 首先将病人搬到阴凉通风的地方平卧（头部不要垫高），解开衣领，同时用浸湿的冷毛巾敷在头部，并快速扇风，再服一些人丹或十滴水。重者除上述降温方法外，还可用冰块或冰棒敷其头部、腋下、大腿腹股沟处，同时凉水反复擦身，扇风进行降温。
- b) 重病人即送甲方医务室和医院救治。

2、烧烫伤

- a) 冲。迅速用冷水冲被烫到的地方，大约冲 5—10 分钟。冷水可迅速降低皮肤表面温度，以减少对皮肤组织的伤害，如果被烫到的是头脸部，则不要用冷水冲，改用凉毛巾敷头部，并定时更换凉毛巾，同时联系学校医务室，对烫伤严重者应禁止大量饮水，以防休克。
- b) 剪。不得强行脱烫伤人员的工作服，以免扩大损伤烫伤表皮。用剪刀把被烫皮肤外面的衣服剪开。如果有必要，一定要果断剪开，这样做的目的首先是不让烫伤人员的皮肤被衣服上的热度二次烫到，二是防止放烫的皮肤发生感染。但不要直接把烫伤人员的衣服扯下来。
- c) 盖。用干净的毛巾把烫伤人员被烫伤的皮肤盖上，并松松包裹。在送烫伤人员去医院检查的时候，毛巾的包裹可以防止皮肤被感染，但不要毛巾紧紧裹着皮肤，要给皮肤一定的空间，适应空气，慢慢恢复。
- d) 送。通知医务室的同时拨打 120 急救电话。尽快送烫伤人员到医院检查，避免不必要的感染。

3、触电

- a) 立即切断电源，或用不导电物体如干燥的木棍、竹棒等物使伤员尽快脱离电源。急救者切勿直接接触触电伤员，防止自身触电而影响抢救工作的进行。
- b) 当伤员脱离电源后，应立即检查伤员全身情况，特别是呼吸和心跳，发现呼吸、心跳停止时，应立即现场就地抢救。
 - 轻症：即神志清醒，呼吸心跳均自主者，伤员就地平卧，严密观察，暂时不要站立或走动，防止继发休克或心衰。
 - 呼吸停止，心博存在者，就地平卧解松衣服，通畅气道，立即口对口人工呼吸，有条件的可气管插管，加压氧气人工呼吸，亦可针刺人中、十宣、涌泉等穴，或给予呼吸兴奋剂（如咖啡因、可拉明）。

●心博停止，呼吸存在者，应立即作胸外心脏按压。
●呼吸心跳均停止者，则在人工呼吸的同时应施行胸外心脏按压，恢复全声器官的氧供应。现场抢救最好能二人分别施行口对口人工呼吸及胸外心脏按压，以 1：5 的比例进行，即人工呼吸一次，心脏按压 5 次，如现场抢救只有一人，用 15：2 的比例进行胸外心脏按压和人工呼吸，即先作胸外心脏按 15 次，再口对口人工呼吸 2 次，如此交替进行，抢救一定要坚持到底。

●处理电击伤病员时，应注意有无其他损伤。如触电后弹离电源或自高空跌下，常并发颅脑外伤，血气胸，内脏破裂、四肢、骨盆骨折等。如有外伤、灼伤均须同时处理。

c) 伤员现场抢救中，不要随意移动，如确需移动时，抢救中断时间不应超过 30 秒。移动伤员或将伤员送医院，除应使伤员平躺在担架上并在背部垫以平硬阔木板外，应继续抢救，心脏呼吸停止这要继续人工呼吸和胸外心脏按压，在医务人员未接替救治前不能中止。

(四) 原因调查——质量卫生部组织对事故进行调查，找出原因及责任人。

(五) 事后处理和总结

a) 当事件威胁生命安全时，现场人员应向领导汇报。

b) 现场人员应配合医疗人员做好受伤人员的紧急救护工作，质量卫生部人员做好现场的保护、拍照、事故调查等善后工作。

2.4.6. 燃气泄漏事故应急预案

1. 编制目的

为了规范食堂安全应急管理工作，提高处理天然气泄漏安全事故的应急救援反应速度和协调水平，及时有效地预防、控制和消除食堂天然气安全事故的危害，保障师生及餐饮员工的生命安全、最大限度地减少财产损失，特编制本应急预案。

2. 天然气危险性分析

天然气一旦泄露，会导致严重后果，严重危害师生及餐饮人员生命安全。

3. 应急处置

3.1 事故应急处置程序。

(1) 发现突发事件后，发现人第一时间向餐厅经理汇报，并按照应急处置办法采取紧急措施；

(2) 餐厅经理迅速向餐饮中心主任汇报，同时采取应急措施并向消防部门求助；

(3) 餐饮中心主任迅速赶往现场指导采取措施并及时通知后勤领导；

(4) 后勤保障处处长及时向学校汇报并迅速赶往现场指导采取应急

处置措施；

(5) 根据现场情况采取应急处置措施，如有人员伤亡及时抢救；

(6) 事件善后处置。

3.2 汇报事故报告的基本要求和内容

事故发生后，报告应至少包括以下内容：

a) 事故发生时间、部位、类型；

b) 人员伤亡情况；

c) 影响范围。

4. 注意事项

4.1 采取救援对策或措施方面的注意事项：

迅速撤离泄漏污染区人员至安全区，事故现场严格限制人员出入，抢救人员佩带空气呼吸器，穿防护服，不要直接接触泄漏物，尽快切断泄漏源，防止污染物进入下水道，排洪沟等。

4.2 使用抢险救援器材方面的注意事项：

处理事故或救护人员时，要做好自身防护。

4.3 现场自救和互救注意事项：

人员疏散应迅速撤离至餐厅大门外的紧急集合点，并清点人数。

4.4 现场应急处置能力确认和人员安全防护等事项：

现场配备灭火器，食堂，员工接受安全培训，具备现场初期火灾应急处置能力。

4.5 应急救援结束后的注意事项：

应急救援结束后，对现场残留废弃物要尽可能收集，避免乱排乱放，防止污染环境。

2.5. 内部管理和食品安全管理制度及相关管理承诺

本公司承诺，完全响应招标文件中提供企业内部管理制度和食品安全管理制度，同时提供按所提供的制度全面进行管理的承诺函的要求。

2.5.1. 从业人员健康管理和培训管理制度

2.5.1.1. 从业人员健康管理

为规范从业人员健康管理，保障食品安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

二、患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

三、每日对从业人员进行晨检，有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因并将有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

四、食品安全管理员要及时对在本单位餐饮从业人员进行登记造册，建立从业人员健康档案，组织从业人员每年定期到指定查体机构进行健康检查。

五、食品安全管理员和部门负责人要随时掌握从业人员的健康状况，并对其健康证明进行定期检查。

六、从业人员健康证明应随身佩带（携带）或交主管部门统一保存，以备检查

2.5.1.2 培训管理制度

为规范从业人员培训，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、从业人员必须经过培训、考核合格后，方可从事餐饮服务 work。

二、配备食品安全管理人员，加强对其培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职食品安全知识培训。

三、食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准、各岗位加工操作规程等食品安全知识及诚信守法和职业道德教育。

四、培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者待考试合格后再上岗。

五、建立餐饮服务从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

2.5.2. 食品安全管理人员培训和考核制度

一、食品安全是人们生命健康的重要保障，而食品安全管理人员则是保障食品安全的重要力量。为了提高食品安全管理人员的素质和能力，国家制定了一系列的培训考核要求。

二、食品安全管理人员应具备相关的专业知识和技能。他们需要了解食品安全的基本概念、法律法规、食品卫生标准和检验方法等方面的知识，同时还需要掌握食品生产、加工、储存、运输、销售等环节的技能。这些知识和技能的掌握，可以帮助他们更好地开展食品安全管理工作。

三、食品安全管理人员应具备良好的职业道德和责任心。他们需要具备高度的责任感和使命感，时刻保持警觉，严格遵守食品安全管理的规定和标准，保障消费者的健康和安全。同时，他们还需要具备良好的沟通能力和团队合作精神，与相关部门和人员进行有效的沟通和协作，共同维护食品安全。

四、食品安全管理人员还需要不断学习和更新知识。随着科技的不断发展和食品安全管理的不断完善，食品安全管理人员需要不断学习新知识、新技术和新方法，不断提高自己的素质和能力，以更好地适应食品安全管理的需求。

五、食品安全管理人员是保障食品安全的重要力量，他们需要具备良好的专业知识和技能、良好的职业道德和责任心，以及不断学习和更新知识的能力。只有这样，才能更好地开展食品安全管理工作，保障消费者的健康和安全。

2.5.3. 内部考核制度

1、员工每天上班穿戴好工作衣帽，定期更换，服装不整洁或未穿戴工作衣帽，扣奖金 20 元。

2、工作时杜绝不良的卫生习惯，经常洗手，常剪指甲，工作场所不得吸烟，违反其中一项扣奖金 50 元。

3、每天按要求搞好本职岗位卫生工作及物品的归类摆放，如工作区域不卫生或不符合要求的，按情节轻重酌情扣奖金 10 元。

4、操作结束后，及时打扫卫生工作，被检查人员发现没有做好卫生工作，擅自离岗，扣责任人奖金 100 元。

5、个人用品及杂物存放于指定位置，违者扣责任人奖金 20 元。

6、管理小组定期对各部门的工作进行考核评定，考核优秀的奖励 200 元。

7、定期评定实施先进个人予以表彰。

2.5.4. 食品安全管理员制度

为了进一步贯彻实施《中华人民共和国食品安全法》，加强对甲方食堂的监督管理，有效预防食物中毒和食源性疾病的发生，保障甲方员

工身体的健康。特制定食品安全岗位责任制和责任追究制。

一、食品安全管理员的岗位职责

- 1、食品安全管理人员应做到每天深入一线，严格检查食品卫生和食品质量，并每天组织食堂全体工作人员进行一次工作小结；
- 2、建立食品采购、储存、加工、供应、消毒、留样等各项规范操作制度；
- 3、督促采购员、炊事员、分餐员、保管员、保洁员执行各项卫生规章制度；
- 4、建立食堂从业人员晨检制度，一旦发现其患有影响食品卫生的病症时，应立即调离工作岗位。
- 5、建立和健全从业人员日常卫生安全教育制度，关心、了解从业人员的品行及心理健康状况，发现情况及时处理。
- 6、规范食堂各类管理资料。
- 7、确保食堂安全措施落实（防污染、防火、防盗、防投毒）。

2.5.5. 食品安全自检自查与报告制度

为规范餐饮服务食品安全检查管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、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，接受社会监督，承担主体责任。

二、建立本单位食品安全管理组织机构，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，严格落实监管部门的监管意见和整改要求。

三、食品安全管理员须认真按照职责要求，组织落实管理人员和从业人员食品安全知识培训、员工健康管理、索证索票、餐饮具清洗消毒、综合检查、设备管理、环境卫生管理等各项食品安全管理制度。

四、制订定期或不定期食品安全检查计划，采取全面检查、抽查与自查相结合的形式，实行层层监管，主要检查各项制度的贯彻落实情况。

五、食品安全管理员每天在操作加工时段至少进行一次食品安全检查，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。

六、各岗位负责人、主管人员要服从食品安全管理员检查指导，每天开展岗位或部门自查，及时发现和纠正从业人员违反制度要求操作的行为。

七、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，并提出限期改进意见，做好检查记录。

八、检查中发现的同一类问题经两次指出仍未改进的，按本单位有关

规定处理。

九、各种检查结果记录归档备查。

2.5.6. 食品经营过程与控制制度

1、食品经营者应当建立并执行严格的食品过程与控制制度，对不合格食品以及法律禁止经营的食品，应当立即停止销售，并采取销毁措施予以处理，保障消费安全。

2、经营过程中，对不合格产品执行退市制度，包括：（1）发现其生产的食品存在安全隐患，可能对人体健康和生命造成损害而主动召回的食品；（2）定时开展产品质量抽查确认并公开的不合格食品；（3）发现存在安全隐患可能危害人体健康和人身安全而要求紧急退市的食品；（4）经营者主动对上柜食品进行清查而发现的过期变质食品及其他存在安全隐患的食品；（5）消费者反映已经发生危害后果的食品；（6）国家法律规定应予以退市的其他食品。

3、食品经营者发现应予以退市的食品，应当立即停止销售及时撤柜，予以销毁，或者退回供货单位，主动将其退出流通领域。

4、食品经营者对已经售出的严重危害人身安全的食品，应当在营业场所内公示，并选择能够覆盖销售范围的新闻媒体予以公告，通知购货人立即停止销售、食用，负责将该食品召回、销毁。

5、食品经营者应加强对其经营食品的跟踪服务和管理，对发现的在安全隐患的食品在停止销售同时、及时通知供货商，并向有关监管部门报告。

2.5.7. 场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度

为规范食品用设备、设施管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、食品处理区应按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的流程合理布局设备、设施，防止在操作中产生交叉污染。

二、配备与食品品种、数量相适应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或设施。主要设施应易于维修和清洁。

三、有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫及其孳生条件。加工与用餐场所（所有出入口），设置纱门、纱窗、门帘或空气幕，如木门下端设金属防鼠板，排水沟、排气、排油烟出入口应有网眼孔径小于6mm的防鼠金属隔栅或网罩；距地面2m高度可设置灭蝇设施。

四、配置方便使用的从业人员洗手设施，附近设有相应清洗、消毒用品、干手设施和洗手消毒方法标示。宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式开关或可自动关闭的开关。

五、食品处理区应采用机械排风、空调等设施，保持良好通风，及时

排除潮湿和污浊空气。

六、用于加工、贮存食品的工用具、容器或包装材料和设备应当符合食品安全标准，无异味、耐腐蚀、不易发霉。食品接触面原则上不得使用木质材料（工艺要求必须使用除外），必须使用木质材料的工具，应保证不会对食品产生污染。

七、各功能区和食品原料、半成品、成品操作台、刀具、砧板等工用具，应分开定位存放使用，并有明显标识。

八、贮存、运输食品，应具有符合保证食品安全所要求的设备、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。

九、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。

十、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。

2.5.8. 进货查验和记录制度

为规范食品采购索证索票、进货查验和采购记录行为，保障餐饮食品安全，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》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、建立食品安全追溯体系，保证食品可追溯。采用信息化手段采集、留存生产经营信息，建立食品安全追溯体系。

二、指定经培训合格的专（兼）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（兼）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。

三、采购食品、食品添加剂及食品相关产品应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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。

九、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。

十、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。

十一、委托清洗消毒餐具、饮具的，应当委托符合食品安全法规定条件的餐具、饮具集中消毒服务单位。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）。

十二、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。

十三、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，餐饮服务提供者应当制定并实施原料控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品原料。公开加工过程，公示食品原料及其来源等信息。

2.5.9. 食品贮存管理制度

为规范食品、食品添加剂和食品相关产品贮存管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、应当按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。

二、贮存场所、容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，设置

纱窗、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

三、食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识。

四、食品及食品添加剂应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在10cm以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品及添加剂应及时清除。

五、应当定期维护食品加工、贮存、陈列等设施、设备；定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标识，设可正确指示温度的温度计，定期除霜（不得超过1cm）、清洁和保养，保证设施正常运转，符合相应的温度范围要求。冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。不得将食品堆积、挤压存放。

六、贮存散装食品，应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

七、除冷库外的库房应有良好的通风、防潮设施。

2.5.10. 食品添加剂使用公示制度

为规范食品添加剂安全管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、应当按照食品安全国家标准使用食品添加剂。

二、专店购买

采购食品添加剂，应当到证照齐全的食品添加剂生产经营单位或市场采购，实行专店购买，并应当与供应商签订包括保证食品添加剂安全内容的采购供应合同。应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。采购进口食品添加剂的，应当索取入境检验检疫机构出具的与所购食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

三、专账记录

建立食品添加剂专用采购台账。食品添加剂入库应当如实记录食品添加剂的名称、规格、数量、生产单位、生产批号、保质期、供应者名称及联系方式、进货日期等。

建立食品添加剂专用使用台账。食品添加剂出库使用应当如实记录食品添加剂的名称、数量、用途、称量方式、时间等，使用人应当签字确认。食品添加剂的购进、使用、库存，应当账实相符。

四、专区存放

设立专区（或专柜）贮存食品添加剂，并注明“食品添加剂专区（或专柜）字样”。

五、专器称量

配备专用天平或勺杯等称量器具，严格按照包装标识标明的用途用量或国家规定的用途用量称量后使用，杜绝滥用和超量使用。

六、专人负责

由专（兼）职人员负责食品添加剂采购。采购人员应当掌握餐饮服务食品安全法律和相关食品添加剂安全相关知识以及食品感官鉴别常识。餐饮服务单位主要负责人与负责食品添加剂采购和餐饮加工配料的人员分别签订责任书。食品安全管理员、厨师长定期检查食品添加剂采购、索证索票、台账记录、贮存及使用等情况。

食品添加剂专用采购台账、使用台账以及索取的相关证照、产品检验合格证明等要妥善保管，不得涂改、伪造，记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。

七食品添加剂和调味料公示管理制度

为规范食品添加剂和调味料公示管理工作，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

- 1、需要公示的食品添加剂和调味料包括：加工过程中使用的所有食品添加剂，酱油、醋、盐、八角等各种香料。
- 2、需要公示的食品添加剂和调味料基本信息包括：品名、生产厂家、生产许可证编号、供货单位等。
- 3、公示的基本信息要与实际使用的食品添加剂和调味料相符，不得提供虚假信息误导消费者。使用的食品添加剂和调味料有变化的要及时更换公示信息。
- 4、采购的食品添加剂和调味料要专店采购、专账记录、专区存放、专器称量、专人负责，并按照有效期使用。严禁采购和使用无合法生产资质以及标签不规范的食品添加剂和调味料。
- 5、公示栏应按照规定悬挂，便于公众了解相关信息。

2.5.11. 食品安全追溯制度

1 目的

为了贯彻实施《中华人民共和国食品安全法》及相关食品法规等，以食品质量安全可追溯性，确定食品类别及安全状态，制定必要的食品安全追溯管理制度。

2 范围

生产食品所需原辅材料、食品添加剂、食品相关食品的索证质量合格

证明文件的有效性 & 查验或验收记录情况；生产全程记录及卫生切情况、销售、使用、服务质量的全过程，若顾客另有规定时，按顾客的规定处理。

3 职责

3.1 供销科负责原辅材料、食品添加剂、食品相关食品供方评价及购销计划；

3.2 质检科负责原辅材料、食品添加剂、食品相关食品的查验，负责产品质量检验工作等，同时配合销售科产品质量安全召回工作，标识与追溯的归口管理；

3.3 生产科负责对物资进货与贮存的标识；

3.4 各生产环节人员负责实施生产过程辖区内产品的标识与追溯；

3.5 出厂包装人员负责对成品的标识与追溯；

3.6 供销科销售人员负责对客户所有信息进行记录，做好不合格产品召回工作。

4 定义

4.1 标识：利用标签、颜色等方式让操作人员清楚了解产品的规格以及检验状态。

4.2 产品标识：是识别产品特定特性或状态的标志或标记，包括生产产品和运作过程中的采购产品、中间产品、最终产品和到交付客户使用的产品。

4.3 产品的状态标识：在产品实现以及生产和服务运作过程中，为了区别不同状态的产品，对产品的测量状态（待检、合格、不合格、待判定）及加工状态（已加工、待加工）所作的标识。

4.4 不合格产品，只要产品质量不符合安全、卫生标准，存在着不合理的危险性，或者产品不具备基本使用性能。

4.5 召回，对不合格产品，按照召回的相关法律程序进行召回、处理，进一步消除安全隐患。

5 工作程序

5.1 产品标识及产品的状态标识

5.1.1 内容：

产品属性（原辅材料、食品添加剂、食品相关食品）：品名、规格型号、编号、生产日期、保质期、数量、出库保管员等；

检验和测试状态：待验、合格、不合格等，检验测试人员、检验测试日期、批次等；

食品加工过程状态：原材料、外购品、在制品、半成品、成品等。

5.1.2 标识的方式：可采用挂牌、贴签、分区域等方式，并配合表格记录。

5.1.3 公司可追溯的标识分为三个环节进行，原材料的标识统一称为

“原材料批号”；过程加工的标识统一称为“生产批号”；成品标识统一称为“出厂批次号”。

5.2 采购品的标识

5.2.1 原辅材料、食品添加剂、食品相关食品等外购产品到公司后，采购人员或需采购部门相关人员根据供方的送货单进行清点收货，进行初步验货；

5.2.2 验货根据各部门对产品具体的标准要求和方法实施检验和试验；验货后检验合格的入库在指定区域存放，分区域存放无法达到识别要求是，配合进行产品标识，标识内容包括：批次号、物料编号、物料名称、入库数量、入库日期、生产厂家等。不合格品按《不合格品控制程序》执行，做好退货或者交换良品的工作准备，必要时进行“不合格”标识，分区域存放、处理；

5.2.3 仓管人员根据检验结果对产品进行入库处理。

5.3 生产过程中的标识

5.3.1 生产过程半成品标识：按《生产作业指导书》和《产品检验指导书》要求进行生产人员代号标识及相关生产质量控制表格的填写；生产中相关配件上均表明生产人员编号（用黑色记号笔写在相应位置），严格遵守生产规程要求，如果下道工序人员发现产品没有编号及时返回。

5.3.2 产品生产时填写的相关表格必要时输入电脑，做成产品出厂原始记录，便于查询。

5.3.3 各个工序的检验和测试状态及加工状态，可通过放置于不同区域反映出来，必要时配合进行产品标识。对于经检验为返工/返修的产品，直接返回上道工序，或放入返工/返修区表明情况。对于经检验为不合格的废品，放置于不合格区。

5.3.4 生产完工的产品送至测试区，测试后须返工的产品放入指定区域写明情况，返工之后的产品，重新检验。

5.3.5 当计量检测设备失准导致不合格品流入下道工序或流出厂时，发现部门必须立即通知生产部相关人员，转回上道工序或按发货批次进行追回、检验和返工/返修。

5.3.6 生产部门生产过程中，各种标识资料必须随产品一起交接，确保追溯时的准确性。

5.4 成品标识

5.4.1 成品的产品标识是规格型号、编号、加工日期、数量等。

5.4.2 最终检验、测试不合格的成品，应放置于有不合格标识的区域；

5.4.3 包装人员在装箱以后在箱外进行标识（含顾客名、品名、规格、数量等），顾客要求的特定产品要照定单要求执行。

5.4.4 产品出厂时封装好相关资料，并将产品出厂时间填写到原始记

录表中。

5.5 标识的保护

5.5.1 产品标识应清晰牢固，不因产品流转中诸因素（如搬运、移置、管理不善或雨淋等）的影响而损坏或消失，保持其可追溯性。

5.5.2 在产品实现和生产运作过程中，产品在未出厂前，各有关部门必须对所用的各种标识认真保护，严禁涂抹、撒毁，保证标识整洁、醒目、完好地保持原有状态，防止误用产品或不合格品流入下道工序。

5.5.3 各有关部门按规定做好标识，无状态标识的产品不得使用、转序或出厂；发现标识不清或无状态标识的产品立即向标识的责任部门报告，产品暂停流转，直到重新正确标识后方能流转

6 产品的可追溯

6.1 公司产品（服务）的追溯要求可以追溯到生产历史，根据产品名称、型号/规格、客户名称、生产日期以及各工序的相关作业人员和工序质量、检验记录、入库有关记录等。

6.2 当顾客要求或公司产品出现批量不合格时，销售部应当会同技术部、生产部等有关人员查阅产品各种记录进行分析和处理。

6.3 对让步接收、紧急放行、特别处理产品，流转部门进行书面记录、标识中注明如“让步接收”等字样，以便进行追溯性验证。

6.4 用户使用产品时，根据用户安装位置，填写指导安装记录（本公司人员参与情况下），产品安装时间。

2.5.12. 废弃物处置制度

- 1、安排专人负责餐厨废弃物的处置、收运、台账管理工作；
- 2、将餐厨废弃物分类放置，做到日产日清；
- 3、严禁乱倒乱堆餐厨废弃物，禁止将餐厨废弃物直接排入公共水域或倒入公共厕所和生活垃圾收集设施；
- 4、餐厨废弃物应当实行密闭化运输，运输设备和容器应当具有餐厨废弃物标识，整洁完好，运输中不得泄漏、撒落；
- 5、禁止将餐厨废弃物交给未经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理；
- 6、不得用未经无害化处理的餐厨废弃物喂养畜禽；
- 7、建立餐厨废弃物产生、收运、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，并定期向餐饮服务监督管理部门及环保部门报告；
- 8、企业负责人应实时监测单位餐厨废弃物的处置管理，并对处置行为负责。

2.5.13. 不合格食品处置制度

第一条为加强本经营单位食品质量管理，严厉打击制售假冒伪劣食品活动，确保本经营单位按照法定条件、要求从事食品经营活动，销售

符合法定要求的食品，维护本经营单位声誉，特制定本制度。

第二条对不合格食品实施处置制度，是指对销售质量不符合国家、地方或者行业标准或有关要求，或存在其他安全卫生隐患的食品，采取停止销售，退出本经营单位的管理制度。

第三条下列食品为不合格食品，应停止销售，退出本经营单位：

- （一）腐烂变质、污秽不洁的；
- （二）包装破损和其他不符合食品卫生要求的；
- （三）超过安全使用期或者保质日期的；
- （四）应当检验、检疫而未检验、检疫，或检验、检疫不合格的（五）掺杂、掺假，以假充真、以次充好，偷工减料的；
- （六）使用非食用色素或其它非食用物质加工的；
- （七）伪造产地，伪造或者冒用他人厂名、厂址，在商品上伪造或冒用认证标志、名优标志、国际标准采用标志、防伪标志等质量标志等，对商品质量作引人误解的虚假表示或使用绝对宣传用语的；
- （八）假冒他人的注册商标，或者擅自使用知名商品特有的名称、包装、装潢、造成和他人的知名商品相混淆，使购买者误认为是该知名商品的；
- （九）行政监管机关公布属于不合格食品的；
- （十）其他违反法律、法规规定的，或者存在隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的。

第四条本经营单位工作人员发现所销售的食品属本制度所列的不合格食品，应立即停止销售该食品，并采取下列措施：

- （一）立即清点不合格食品，登记造册；
- （二）将不合格食品撤出市场，并通知生产企业或供货方，配合召回已售出食品，并向有关监督管理部门报告；
- （三）对有毒有害、腐烂变质的食品应交由有关部门进行无害化处理或销毁；
- （四）可能造成安全卫生危害的，立即向当地行政管理部门或相关行政监督管理部门报告。

第五条对已经出售的严重危害人体健康、人身安全的不合格食品，本经营单位选择能够覆盖销售范围的新闻媒体予以公告，或者在营业场所内公示，通知购货人退货，将不合格食品追回和销毁。

第六条本经营单位工作人员应对本经营单位内的食品进行经常性检查，发现不合格食品应立即停止销售，撤下柜台。

第七条本经营单位应对消费者作出食品质量承诺，并在出售食品时向消费者提供购货凭证或商品质量信誉卡。

2.5.14 加工操作流程规范制度

- 1、预加工原料按标签指定位置、定量整齐存放。
- 2、粗加工人员须对预加工原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。
- 3、清洗池按水产类、肉类、蔬菜类标识分池清洗，保证水池上下水道通畅，粗加工产生的废弃物及时清理到水池旁的带盖密闭垃圾桶内。
- 4、原料清洗后按容器类别存放、沥水，定置摆放整齐。
- 5、清洗人员穿戴整洁的工作衣帽，保持个人卫生。
- 6、责任人员确保卫生设施正常运转，室内无虫害。
- 7、各类粗加工工用具按规定位置存放，标识清楚。
- 8、每天下班前 5 分钟检查，工用具归位，设施完好，卫生整洁。
- 9、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。
- 10、切配人员须对预切配原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。
- 11、工用具做到刀不锈、砧板不霉、加工台面、抹布干净，按标识功能使用，并存放于标识位置。
- 12、切配好原料按水产类、肉类和蔬菜类容器功能盛放，摆放整齐。
- 13、冰箱由专人管理，定期化霜一次，按冰箱责任卡标示的位置存放。
- 14、切配人员穿戴整洁工作衣帽上岗，如有发热、创伤性损伤等有碍食品卫生的立即离岗。
- 15、切配操作产生的废弃物须及时清理，存放于带盖密闭垃圾桶。
- 16、每天下班前 5 分钟进行检查，做到物品归类，卫生整洁。
- 17、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。
- 18、烹饪制度：（1）、厨师须对预加工材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。（2）、食品确保烧熟煮透，防止里生外熟，熟食品放在经过消毒的清洁容器内，容器须与半成品、原料容器有明显区分标识。（3）、厨师不得用炒菜勺子直接品尝菜肴。（4）、烹饪间内抹布须专用并保持清洁。（5）、工作结束后调料加盖，调料瓶、炊具、用具、灶上灶下台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。（6）、烹饪产生的废弃物及时清理，存放于密闭垃圾桶内。（7）、每天下班前 5 分钟进行五常检查，做到物品归类，卫生整洁。（8）、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落，地面保持干燥、干净整洁。

2.5.14. 内部管理制度

2.6: 内部管理制度

一、原料采购索证制度：1、每种食品原料采购时须查看、备份该产

品生产单位的食品经营许可证及产品质量检验报告。2、原料采购时须仔细确认产品的色、香、味、形等感官性状；采购定型包装食品时，商品标签上应有品名、厂名、厂址、生产日期保质期等内容。3、采购人员须及时掌握食品安全形势，不得采购被曝光、列入“黑名单”的原料。4、建立规范详细的原料索证管理台帐，做到记录清晰易查。5、管理责任小组须每月对所采购原料的索证资料进行核查，核对索证资料是否与采购物品相符，检验报告是否与所采购批次相符。

二、食品贮存制度：1、各类食品原料入库前须详细登记入册，详细记录原料的生产日期及保质期，仔细检查原料入库前的色、香、味、形等感官性状，定型包装食品须检查标签是否齐全。2、物品摆放须严格按仓库总体布局，成品、半成品及食品原料应分区设置，并按高、中、低用量，分区、分架、分层存放，与货架标签内容相符。3、各类食品存放于规定区域，不得超过“三线”，严格按标签名称整齐规范摆放，存取物品以左进右出为序，领取物品应在30秒内找到。4、食品进出仓库做到勤进勤出，先进先出，定期检查清仓，防止食品过期、变质霉变长虫，严禁有毒有害物品及个人物品进入仓库，及时将不符合卫生要求的食品清理出库。5、保持仓库整体卫生的整洁，每周对仓库的卫生进行彻底打扫。

三、加工操作流程规范制度：1、预加工原料按标签指定位置、定量整齐存放。2、粗加工人员须对预加工原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。3、清洗池按水产类、肉类、蔬菜类标识分池清洗，保证水池上下水道通畅，粗加工产生的废弃物及时清理到水池旁的带盖密闭垃圾桶内。4、原料清洗后按容器类别存放、沥水，定置摆放整齐。5、清洗人员穿戴整洁的工作衣帽，保持个人卫生。6、责任人员确保卫生设施正常运转，室内无虫害。7、各类粗加工工用具按规定位置存放，标识清楚。8、每天下班前5分钟检查，工用具归位，设施完好，卫生整洁。9、每周对工作场所进行全面的清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

四、切配菜制度：1、切配人员须对预切配原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。2、工用具做到刀不锈、砧板不霉、加工台面、抹布干净，按标识功能使用，并存放于标识位置。3、切配好原料按水产类、肉类和蔬菜类容器功能盛放，摆放整齐。4、冰箱由专人管理，定期化霜一次，按冰箱责任卡标示的位置存放。5、切配人员穿戴整洁工作衣帽上岗，如有发热、创伤性损伤等有碍食品卫生的立即离岗。6、切配操作产生的废弃物须及时清理，存放于带盖密闭垃圾桶。7、每天下班前5分钟进行检查，做到物品归类，卫生整洁。8、每周对工作场所进行全面的清扫，包

括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

五、烹饪制度：1、厨师须对预加工材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。2、食品确保烧熟煮透，防止里生外熟，熟食品放在经过消毒的清洁容器内，容器须与半成品、原料容器有明显区分标识。3、厨师不得用炒菜勺子直接品尝菜肴。4、烹饪间内抹布须专用并保持清洁。5、工作结束后调料加盖，调料瓶、炊具、用具、灶上灶下台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。6、烹饪产生的废弃物及时清理，存放于密闭垃圾桶内。7、每天下班前5分钟进行五常检查，做到物品归类，卫生整洁。8、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落，地面保持干燥、干净整洁。

六、备餐制度：1、专间需定岗定员操作；进专间前先通过预进间（区域），穿戴清洁的工作衣帽、戴口罩、洗手消毒。2、专间内物品应严格按标签划线位置摆放，保持室内清洁。3、备菜责任人，应认真履行待供食品的卫生质量检查，发现感官性状或其他异常时，应停止供应；备菜操作时，应避免操作过程污染食品。4、专间使用的工具、容器应做到专用，用前应消毒。菜肴进出，必须经传送窗口传递，不得经过预进间传送。5、每次使用前须进行空气消毒，每次紫外线灯照射时间不少于30分钟，室内温度控制在25℃以下。6、制作人员操作前对刀具及砧板进行消毒，各类工用具按功能标签专用。7、定期对专间内的净水器进行检查，按时反冲或更换过滤设施，并记录。8、操作完成后，责任人员应对专间内物品归位、卫生情况进行检查并记录。9、每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

七、面食制作制度：1、面点师须对预加工原料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不得加工。2、物品应严格按标签、划线位置整齐规范摆放。3、工作结束后工用具、台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。4、操作完成后，责任人员应对面点间内物品归位、卫生情况进行检查并记录。5、每周对工作场所进行全面大清扫，地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

八、餐具清洗消毒保洁制度：1、餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器必须洗净、消毒，并按标签划线位置存放于洁净的保洁柜内。2、餐饮具消毒按标准程序进行，消毒到位安全，每天检查消毒设施是否运转正常。3、餐具清洗消毒应按一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁程序进行。4、保持保洁柜及消毒设施整洁。5、抹布及时清洗、消毒，防止二次污染。6、工作结束后工用具、台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放。7、操作完成后，责任人员应对物品归位、卫生情况进行检查并记录。8、每周对工作场所进行全面的大

清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

九、从业人员个人制度：1、每年进行一次健康体检，参加卫生知识培训，食品从业人员持有效“健康体检合格证”和“卫生知识培训合格证”上岗。上岗时，应穿戴清洁的工作服、工作帽（专间内操作还需戴口罩），头发不外露，无长指甲，不涂指甲油，不带手表、戒指、佩带饰物等。操作前，应洗手，接触直接入口食品时，还应进行手消毒。2、建立晨检制度，发现发热或腹泻情况时，应立即报告有关主管人员，并应立即离岗就诊，待恢复健康或诊断明确才能重新上岗。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其它有碍食品卫生的人员，立即调离工作岗位。3、工作服定期换洗，保持清洁，一旦脏污，随时更换；冷菜间等专间操作人员的工作服应每天更换。保持良好的个人卫生，勤洗澡，勤换工作服，勤理发，勤剪指甲。4、熟练掌握本岗位的操作规程，遵守本岗位卫生制度。5、专间操作人员进出专间时，应及时更换专间专用工作衣帽。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间操作无关的工作。6、切实落实五常责任分解职责，个人衣物及私人物品不能带入食品处理区；在食品处理区内不能吸烟、吃东西及其他可能污染食品的行为，保证责任区域内卫生整洁。7、上厕所前，均应在食品处理区内脱去工作服，需清洗的工作服应放在食品处理区之外。遵守员工仪表仪容制度，大方整洁。

十、更衣室制度：1、从业人员进入操作间前需更衣、洗手。2、物品应严格按标签划线位置整齐规范摆放，保持更衣室内整洁、干净。3、个人物品必须放置于衣橱内，保持衣橱内物品整齐。4、个人衣橱做到每日一清理，及时清除杂物。5、每周对场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板等每一个角落。

十一、预进间五常制度：1、员工进入直接入口食品操作间前须进行更衣、洗手、消毒。2、员工通过预进间程序：更换洁净的工作衣帽→戴口罩→将手洗净→手消毒→上岗（离岗时应再更衣）。3、员工的普通工作衣与洁净工作衣宜区分颜色，分开按标识位置挂放，避免污染。4、定期检查洗手消毒用品用量，洗手消毒用品须存放于规定区域内。5、预进间由专人负责，使用前进行空气与衣物表面紫外线消毒30分钟。6、定期进行检查，做到物品归类，卫生整洁。

十二、食品留样制度

1、重大活动宴请以及单餐10桌以上聚餐进行留样，以备查验。2、每份菜肴留样不少于150克，置于经消毒后有盖（或加膜）的容器内。3、留样的菜肴及时存放在专用冰箱内，温度在摄氏0-10℃条件下保留48小时。4、每餐留样菜肴均需标明：留样日期、餐次、留样人，标识清楚。5、留样由专人负责，留样菜肴不得再继续食用，

及时清理并做好登记，保持留样冰箱清洁，无其它物品。

十三、除虫灭害制度：1、除虫灭害工作由专人负责，其他职工配合其工作。2、定期开展除虫灭害工作，要采取有效措施防止鼠类、蚊、蝇、蟑螂等聚集和孳生，并有记录。3、定期检查防鼠、防蝇等设施、设备是否正常运转。4、对已产生有害虫物场所，采取紧急措施加以控制和消灭，防止蔓延和对食品的污染。5、杀灭有害动物，查明其来源，彻底消除隐患。6、除虫灭害工作不得在生产加工过程中进行。

十四、内部考核奖惩制度：

1、员工每天上班穿戴好工作衣帽，定期更换，服装不整洁或未穿戴工作衣帽，扣奖金 20 元。2、工作时杜绝不良的卫生习惯，经常洗手，常剪指甲，工作场所不得吸烟，违反其中一项扣奖金 50 元。

3、每天按要求搞好本职岗位卫生工作及物品的归类摆放，如工作区域不卫生或不符合要求的，按情节轻重酌情扣奖金 10 元。4、操作结束后，及时打扫卫生工作，被检查人员发现没有做好卫生工作，擅自离岗，扣责任人奖金 100 元。5、个人用品及杂物存放于指定位置，违者扣责任人奖金 20 元。6、管理小组定期对各部门的工作进行考核评定，考核优秀的奖励 200 元。7、定期评定实施先进个人予以表彰。

十五、日常管理制度

（一）常分类：1、场所内物品应区分用与不用，区分使用的周期或频率，对可有可无的物品，都应及时处理。2、将必需品按照高、中、低用量分层存放与管理。3、破损设施、器具及时报修清理。4、对私人物品应减少至最低并集中存放在固定位置。

（二）常整理：1、物品存放切实做到有名有家。2、食品贮存定点定量、先进先出（左进右出）。3、各区域有责任图，标识内容清晰完整。4、所有物品均能做到 30 秒钟取出或放回。

（三）常清洁：1、制定清洁责任区划分值日明细表。2、定期组织对场所卫生进行彻底清扫。3、责任区域卫生必须做到随时清理。4、保持环境卫生整洁，设施设备完好，垃圾及时清理。

（四）常检查：1、有完整的五常管理组织结构和责任人员，各类管理台帐资料完整。2、将各项操作规程制度化、规范化。3、全面推行颜色标识目视化管理。4、增加管理的透明度，及时公布考核成绩，落实奖惩。

（五）常自律：1、定期组织员工培训。2、员工应熟悉五常知识。3、员工须熟悉责任区域及职责，严格各负其责。4、员工须做到文明服务，着装整洁，仪容仪表规范。

十六、服务质量制度

1、建立健全完善的服务质量制度：规范服务质量操作程序。注重制度的落实及工作的检查，将日常考核、定期考评及技能、技巧考核结

合起来，不断提高员工操作技能，“定岗定责、定地点、定时间、定质量”，规范运作，科学考核，奖惩分明，保证员工食堂管理工作高效率、高质量地进行。

2、坚持品质监督检查管理

公司引入 ISO9000 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHS18000 职业健康安全管理体系，贯彻“科学规范的管理、至诚高效的服务、安全文明的环境、持续发展的追求”质量方针，采用三级品质监督检查机制。第一级是把好现场管理关。第二级是项目管理层的自检自查关，第三级是公司职能部门的检查考核关。

3、把好现场管理关：服务质量管理控制分为三个阶段：事前控制、现场控制、反馈控制，食堂管理的服务质量过程控制特别强调现场控制，也称之为“走动式管理”。由于服务行业的特性，对管理者而言，问题是在办公室里发现不了的，只有在服务的现场才能发现问题、分析问题、处理问题，预防问题的产生，避免出现“灭火队”的现象。在制度上，根据采购人的月度考评标准，制定各岗位作业规程，规定现场负责对现场对员工的仪容仪表、工作纪律、作业规范、作业频次、工作效果、服务质量进行巡回检查督导，并按照 ISO9000 质量体系的要求填报检查记录。对发现的现场问题督促整改。项目将检查的频次和结果填报在各专业口《质量月报》，每月上报公司品质保障部。保障全天候服务质量达标。

4：服务质量内控：成立服务质量管理小组，由项目经理牵头、管理人员、核心员工参与，组织服务质量周检、月检及品质纠偏改进活动。根据甲方的考核标准及公司审定的服务质量工作流程及服务标准实施自检自查。及时发现和整改不符合项，保障能满足甲方的标准要求。公司餐饮事业部对员工进行技能、知识培训，并督导监控其工作绩效。“了解采购人的需求、满足采购人的需求、超越采购人的期望”是我们的服务宗旨。对于采购人对我们的服务工作提出的不合格项目或提出的各种需求，项目经理均亲自牵头，在最短时间内进行整改落实，确保采购人的满意。

5、服务质量反馈环节：是指团餐企业管理部门妥善处理服务对象投诉，及时开展各类问卷调查、安全检查等自查工作，不断改进提高，确保前台、后厨始终按照规范标准流程运行的过程。此环节工作主要包括处理和反馈服务对象意见建议，服务质量等相关意见建议。服务对象提出的菜品、服务等方面的意见，能现场处理的，由现场主管负责处理；不能现场处理的，由项目经理出面处理；涉及食品、服务质量等问题的，由项目经理牵头，厨师长和现场主管共同处理。

(1) 反馈环节具体要求：建立监督检查制度，设置专职或兼职检查人员，规定监督检查范围、内容、频次和方法，定期开展监督检查。

(2) 服务对象满意度调查：满意度调查工作每季度组织进行一次，需遵循目标明确、基于事实、及时处理、及时反馈的原则。服务对象满意度的调查对象为各餐厅就餐人员。调查内容为调查对象对食堂饭菜质量、环境卫生、服务质量及工作人员服务态度等方面的意见建议。调查方式主要包括以下两种：在早、中、晚三个供应时段，于各餐厅随机发放《服务对象满意度调查统计表》进行书面满意度调查；项目经理对服务对象进行现场口头询问。调查结果的分析与反馈步骤包括：调查组织者按照发现问题的类型、重要程度等，对调查内容进行分类整理、统计、汇总，将调查结果发送至相关部门，令其限期处理并及时反馈，相关部门还要根据调查结果制定相应整改措施，积极改进。相应整改措施的落实由监督人员负责检查和监督。

(3) 服务对象满意度调查

附：团餐满意度测评表

1. 为提高食堂管理水平，强化员工食堂监管，确保员工合法权益，特制定本制度。
2. 食堂满意度的测评工作由膳食委员会负责组织实施。
3. 食堂满意度测评每季度一次，主要从食堂服务、饭菜质量、数量、口味等方面进行综合性测评，分“满意”、“基本满意”、“不满意”三个等级。
4. 参与食堂满意度测评人员为用餐客户（就餐人参加测评人数至少甲方单位 80%人以上）。
5. 测评结果运用：测评结果与食堂项目经理、现场经理及相关人的工作绩效挂钩，核减绩效工资，测评结果连续两次达不到 80%，年度考核不能评先评优；连续二次达不到 80%。现场经理调动岗位。
6. 有干预、影响食堂满意度测评，甚至擅自篡改测评结果的，经查实从严处理。
7. 服务质量相关表单：《服务对象满意度调查统计表》《服务对象满意度调查结果和分析报告》

2.5.15、食品安全管理制度

(一) 食堂食品安全管理机构

为了强化餐饮安全监管，消除餐饮安全隐患，提高保障水平，特设餐饮安全管理机构及职责，对人员、设施、管理、原材料及饭菜质量等方面提出严格要求。

一、管理人员及职责

领导小组人员组成

组长：

副组长：

成员：各部门主任

1、法人：，是公司的第一责任人，负责安全管理机构的设立、制定相关管理人员职责并进行定期（每月）督查。

2、餐饮安全监管：，是公司餐饮管理的第二责任人，负责公司食品安全管理培训、制定相关管理人员详细职责并进行定期（每周）督查。

3、派驻各食堂安全管理员：现场主任负责制定各派驻食堂管理的各项具体制度及食堂人员的日常管理，定时（每日）督查。

对食堂餐饮的从业人员、采购、加工、卫生及设备安全全程、全时、全方位负责。

4、食堂仓库管理员（质检）：食堂的质检管理者，负责原材料验收及出入库、伙食费的收支及食堂仓库账务的管理。

二、责任追究

餐饮安全实行责任追究制度，根据责任分工，谁出了问题谁负责。

领导小组工作职责：

一、认真贯彻《中华人民共和国食品安全法》，组织学习贯彻上级关于集体食堂工作的文件精神。

二、建立食品卫生安全管理的组织机构，分工清晰，责任明确。贯彻公司关于食堂工作的各项制度和决议。

三、负责制定工作制度和饮食安全工作计划，监督食堂常规管理工作。

四、督导食堂日常管理工作。

五、组织每月一次的大型联合检查活动。检查结果作为当月考评的主要依据。发现问题和安全隐患及时制止和排查，并及时上报解决。

六、配备食堂管理员、食品安全管理员等专业人员，并使他们岗位相对稳定。每月组织一次食堂工作人员的全员培训会。

七、服从甲方的食品安全管理工作，监督和检查经营的食堂食品安全状况，开展定期的检查评比和表扬鼓励。负责月末、期末食堂评优的把关工作。

八、定期督促食品从业人员参加业务培训，进行健康检查，及时办证验证。监督食堂工作人员的履行情况。

九、排除公司及经营的甲方食堂食品卫生安全隐患，及时正确的处置应急事件。

（二）食堂管理程序

为进一步加强公司各部门及经营第三方食堂的管理，建立健全公司及经营的食堂运行机制，明确相关岗位人员职责，提升公司管理水平，我公司根据上级相关餐饮管理文件精神，结合公司实际情况制订管理工作流程。

一、采购询报价：

公司工作管理小组每月进行市场询价，并于月底将所询价格上报公司

工作领导小组，并反馈市场价的同时报价甲方。

二、确定采购单：

公司派驻主任在每周四根据伙食营养搭配情况和仓库存储情况，参照公司报价情况，确定下周每日菜单，分列出下周每天需要配送的物资。周菜单及采购单上报甲方分管领导或甲方领导签字同意生效。

三、采购：

甲方食堂工作管理小组组长或公司派驻主任每日在餐饮订购系统（手机 APP）订购物资采购单，采购大宗物品和批量食品须向甲方负责人汇报批准后下单。

四、配送：

公司配送团队根据甲方每日订购的物资采购单，按甲方要求准时配送当天物资。个别物资有价格变动或其他情况的，要及时和甲方沟通，甲方可选择更换其他物品或不采购。每日配送时随货带齐相关证明：物品合格证、检测报告等。

五、验收入库：

甲方食堂工作管理小组成员会同派驻质检员对照配送公司提供的物资配送清单对物资的价格、数量及质量等进行验收，验收时要向配送员索取物品的合格证或检测报告，验收合格后签字入库，并记入有关帐簿。配送单一式三联，其中记帐联作为甲方食堂管理人员记帐依据，且要作为支付货款的依据报甲方会计核算中心。对“三无”产品或不合格物资，验收员可要求退换货或拒绝签字入库。

六、领用：

食堂管理员根据当天供应用餐所需物资，拟定清单（清单须由厨师长审核签字），方可到物资管理人员处领取当日所需的物资，同种物资实行“先进先出法”，出库时以按加权平均后的成本作伙食支出。一式三联的物资出库单必须有领用人签字确认，并记入有关帐簿。

七、饭菜加工：

每餐饭菜必须在就餐前准备就绪，不得加工腐烂变质及感官异常的食品原料。加工后的饭菜要注意保洁保热，就餐时饭菜中心温度不能低于 70℃。

八、留样：

每餐饭菜加工后应由食堂管理员品尝并取样保管留查。每餐必须作好留样记录（含留样时期、食品名称、原料构成等要素），以便检查。

九、就餐：

就餐期间，食堂内要有主任及食品安全管理员等专人负责监督管理。就餐时间一般在 40 分钟以内结束。

十、清洗与保洁：

餐后食堂管理员组织食堂工作人员对操作间、餐厅、餐桌椅进行清扫、

擦洗、整理。

十一、物资管理：

仓库管理员必须建立物资管理台帐，做到日清月结。对食堂食品、物品实行“采购、入库、出库”三分离原则。做到物资“入库=出库+库存”，仓库管理员要认真把关，现场主任要认真督查。

十二、库存管理：

为保证库存物资质量，确保帐目清楚、帐物相符，仓库管理人员每天都要对库存实物、质量检查一次，每周清点库存一次。

十三、其他规定：

1. 验收原则：

(1) 应对所有的食品验收负责，并现场作好记录；

(2) 对无证、无出厂日期、无保质期无产地的食品；对腐烂、霉变、生虫、混有异物等；有害人体健康、有毒的食品，拒收，并上报，追究责任；

(3) 重量与实际食品不符合的、价格与斤两不符合的、对食品价格明显有疑问的一律拒收；

2. 荤菜初加工原则：

(1) 去清淋巴结血水、毛发等；

(2) 切配条块均匀，大小一致；

(3) 操作应在荤菜台上进行；

(4) 发现变质、变色、有异味食品应立即停止加工，并立即报告现场主任。

3. 蔬菜初加工原则：

(1) 去掉烂叶、黄叶、已被蛀空的径、叶等；

(2) 发现蔬菜不清洁、不新鲜、有味或异样，应停止加工并立即报告现场主任；

(3) 加工应在蔬菜台上进行。

4. 清洗荤蔬菜原则：

(1) 应在专用的荤菜池、蔬菜池中清洗；

(2) 漂、洗、浸，确认洗净后进筐，上搁架，离地放置；

(3) 在清洗过程中，如发现食品变质、变色、有异味时应停止清洗，并立即报告现场主任。

5. 烹饪原则：

(1) 在灶台、锅铲、勺整洁的条件下；水、电、煤气正常情况进行加工；

(2) 在确认食品正常、干净的环境下实施加工，必须做到熟透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于 70℃。发现变变质、变色、有异味食品应停止加工，并立即报告现场主任；

- (3) 烹饪前应检查调味品是否变质、变色、有味；
- (4) 隔夜食品进行加工时首先应检查食品是否变质、有疑问，即停止加工。

6. 盛放取样原则：

- (1) 在确认餐具已经消毒的条件下进盛放，并放置在餐车架上；
 - (2) 如发现加工后的熟制品仍有异品味，应停止停放，并立即报告现场主任；
 - (3) 进入密封间的工作人员，手必须经流动水清洗、消毒；同时穿白衣服、带白口罩、白帽子；
 - (4) 食品出售前必须经食品安全管理员作最后一次检查，发现变质、变色、有异味食品禁止出售，并立即报告现场主任；
 - (5) 食品在烹饪后至出售前一般不超过 2 小时，若超过 2 小时存放的，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放；
- 在操作过程中，必须严格按照此流程执行，严格管理监督。

(三) 食品安全岗位职责

为了进一步贯彻实施《中华人民共和国食品安全法》，加强对甲方食堂的监督管理，有效预防食物中毒和食源性疾病的发生，保障甲方员工身体的健康。特制定食品安全岗位责任制和责任追究制。

一、食品安全管理员的岗位职责

- 1、食品安全管理人员应做到每天深入一线，严格检查食品卫生和食品质量，并每天组织食堂全体工作人员进行一次工作小结；
- 2、建立食品采购、储存、加工、供应、消毒、留样等各项规范操作制度；
- 3、督促采购员、炊事员、分餐员、保管员、保洁员执行各项卫生规章制度；
- 4、建立食堂从业人员晨检制度，一旦发现其患有影响食品卫生的病症时，应立即调离工作岗位。
- 5、建立和健全从业人员日常卫生安全教育制度，关心、了解从业人员的品行及心理健康状况，发现情况及时处理。
- 6、规范食堂各类管理资料。
- 7、确保食堂安全措施落实（防污染、防火、防盗、防投毒）。

二、食材采购员的岗位职责

- 1、应到持有食品经营许可证的单位采购；
- 2、采购食品应向供应方提出质量要求，并索取检验证明；
- 3、不采购有毒有害、掺假掺杂、不新鲜的食物；
- 4、对定型包装食品要采购生产日期近、离保质期远的食品；
- 5、索取购货发票、以备查验。

三、食堂厨师的岗位职责

- 1、注意食品新鲜，变质食品不加工烹饪；
- 2、烧煮食品应充分加热，烧熟煮透、不里生外熟；
- 3、剩余饭菜应在确保质量良好的前提下回锅烧透后再供应；
- 4、不用勺直接尝味；
- 5、不用盛放生食品或未消毒容器盛放烧熟食物；
- 6、当天切配的原料，当天烹饪加工
- 7、做好生食品的拣、洗工作，剔除腐败变质、污物及杂质；

四、食堂分餐员的岗位职责

- 1、穿戴清洁工作衣、口罩、帽子，双手清洗消毒；
- 2、使用专门工具，不用手抓取直接入口的食品；
- 3、不出售未经回锅烧熟煮透的剩余饭菜；
- 4、保持室内清洁，备餐间使用前的空气用紫外线灯消毒，温度保持在 25° C 以下。

五、质检员仓管的岗位职责

- 1、做好食品进货、验收及发货登记工作；
- 2、库存食品分类堆放，储存容器加盖并挂牌，注明进货日期、质量，库存食品做到先进先出；
- 3、易腐食品冷藏保存，冷库保持薄霜，防止生熟交叉污染；
- 4、仓库保持通风干燥，做到防鼠、防潮、防蝇、防虫；
- 5、严禁存放有毒物品、非食品原料及个人物品。

六、餐具保洁员的岗位职责

- 1、餐具、工用具使用前必须洗净、消毒，严格执行一洗、二清、三消毒、四保洁制度。
- 2、清洗餐具、工用具必须在专用水池内进行。
- 3、餐具、工用具消毒使用的消毒剂必须符合食品安全标准，严格按照比例配置。
- 4、餐具、工用具清洗、消毒后必须储存在保洁柜中备用，保洁柜应定期清洗，保持整洁

（四）从业人员健康管理制度

为规范从业人员健康管理，保障餐饮食品安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

二、患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

三、每日对从业人员进行晨检，有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因并

将有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

四、食品安全管理员要及时对在本单位餐饮从业人员进行登记造册，建立从业人员健康档案，组织从业人员每年定期到指定查体机构进行健康检查。

五、食品安全管理员和部门负责人要随时掌握从业人员的健康状况，并对其健康证明进行定期检查。

六、从业人员健康证明应随身佩带（携带）或交主管部门统一保存，以备检查。

（五）从业人员培训管理制度

为规范从业人员培训，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、从业人员必须经过培训、考核合格后，方可从事餐饮服务工作。

二、配备食品安全管理人员，加强对其培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职食品安全知识培训。

三、食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准、各岗位加工操作规程等食品安全知识及诚信守法和职业道德教育。

四、培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者待考试合格后再上岗。

五、建立餐饮服务从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

（六）从业人员个人卫生管理制度

为规范从业人员个人卫生管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

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

二、从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁。接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

三、接触直接入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：1、处理食物前；2、上厕所后；3、处理生食物后；4、处理弄污的设备或饮食用具后；5、咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；6、处理动物或废弃物后；7、触摸耳朵、鼻子、头发、面部、口腔或身体其他部位后；8、从事任何可能会污染双手的活动（如处理货物、执行清洁任务）后。

四、非接触直接入口食品的操作人员，在有下列情形时应洗手：1、开始工作前；2、上厕所后；3、处理弄污的设备或饮食用具后；4、咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；5、处理动物或废弃物后；6、从事任何（其他）可能会污染双手的活动后。

五、专间操作人员进入专间时应更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

六、个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

七、不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其它可能污染食品的行为。

八、进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

（七）从业人员工作服管理制度

为规范从业人员工作服管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、所有从业人员上班时间必须统一着单位配发的工作服、工作帽：备餐间为白色、工作区为蓝色。个人不得擅自改变工作服式样。

二、工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色或浅色布料制作，专间工作服宜从颜色或式样上予以区分。

三、工作服应定期更换，保持清洁。接触直接入口食品的从业人员的工作服应每天更换。

四、从业人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服。

五、待清洗的工作服应远离食品处理区。

六、每名从业人员不得少于2套工作服。

（八）从业人员健康检查制度

食堂从业人员的健康，直接影响用餐者的健康。为此，特制定食堂从业人员的健康检查制度。

1、食堂从业人员必须政治思想好，心理素质好，有健康的身体，责任心强。

2、食堂从业人员由公司统一招聘，符合要求并通过食品安全考核合格后签定聘任合同。

3、食堂从业人员必须具有有效健康证明持证上岗，食堂从业人员每年到法定机构体检一次，体检符合要求，由疾控中心发给健康证，方可从事食堂工作。

4、食堂从业人员一旦患上传染性疾病（痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病等）不得从事食堂食品加工和销售工作。

5、从业人员个人卫生应做四勤：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡理发、

勤洗衣服，保持良好的个人卫生习惯。

6、从业人员不能穿拖鞋上岗，不能戴首饰上岗。

7、每天早上上岗前由食堂负责同志对从业人员进行认真检查，凡是个人卫生不符合要求的，不得上岗。

8、从业人员给学生服务时必须戴上口罩、帽子和穿上卫生服。

（九）食品进货查验记录管理制度

为规范食品采购索证索票、进货查验和采购记录行为，保障餐饮服务食品安全，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》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、建立食品安全追溯体系，保证食品可追溯。采用信息化手段采集、留存生产经营信息，建立食品安全追溯体系。

二、指定经培训合格的专（兼）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（兼）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。

三、采购食品、食品添加剂及食品相关产品应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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。

九、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。

十、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。

十一、委托清洗消毒餐具、饮具的，应当委托符合食品安全法规定条件的餐具、饮具集中消毒服务单位。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）。

十二、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。

十三、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，餐饮服务提供者应当制定并实施原料控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品原料。公开加工过程，公示食品原料及其来源等信息。

（十）食品贮存管理制度

为规范食品、食品添加剂和食品相关产品贮存管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、应当按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。

二、贮存场所、容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，设置纱窗、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

三、食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识。

四、食品及食品添加剂应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在10cm以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品及添加剂应及时清除。

五、应当定期维护食品加工、贮存、陈列等设施、设备；定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分

标识，设可正确指示温度的温度计，定期除霜（不得超过1cm）、清洁和保养，保证设施正常运转，符合相应的温度范围要求。冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。不得将食品堆积、挤压存放。

六、贮存散装食品，应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

七、除冷库外的库房应有良好的通风、防潮设施。

（十一）粗加工切配餐饮安全管理制度

为规范餐饮服务粗加工、切配工作管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

二、食品原料在使用前应洗净，动物性食品、植物性食品、水产品应分池清洗，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时消毒处理。

三、植物性食品原料要按“一择、二洗、三切”的顺序操作，彻底浸泡清洗干净，做到无泥沙、杂草、烂叶。

四、食品原料的加工和存放要在相应位置进行，不得混放和交叉使用，加工动物性食品、植物性食品、水产品的操作台、用具和容器要有明显标志并分开使用。

五、切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。已盛装食品的容器不得直接置于地上。

六、切配好的食品应在规定时间内使用。易腐烂变质食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。

七、加工结束及时拖清地面，水池、操作台、工用具、容器及所用机械设备清洗干净，定位存放，做到刀不锈、板不霉、整齐有序，及时清理垃圾，保持室内清洁卫生。

八、在专用洗拖布池或洗拖布桶内涮洗拖布。不得在加工清洗食品原料的水池内清洗拖布。

（十二）烹调加工餐饮安全管理制度

为规范餐饮服务烹调加工管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、加工过程中应当检查待加工的食品及原料，发现有腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂的，不得加工或者使用。用水应当符合国家规定的生活饮用水卫生标准。

二、需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不

低于 70℃。油炸食品要防止外焦里生，油炸食品时避免温度过高、时间过长；随时清除煎炸油中漂浮的食物碎屑和底部残渣，煎炸食用油不得连续反复煎炸使用。

三、使用的食品添加剂必须符合《食品添加剂使用卫生标准》，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。

四、烹调后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放，需要冷藏的熟制品，应在清洁操作区凉透后及时冷藏，并标注加工时间等。

五、用于原料、半成品、成品的各种工具、容器标识明显，分开使用，定位存放，保持清洁。加工后的直接入口食品要盛放在消毒后的容器或餐具内，不得使用未经消毒的餐具和容器。

六、灶台、抹布要随时清洗，保持干净。不用抹布擦拭已消毒的碗碟，滴在碟边的汤汁用消毒布擦净。按规定处理废弃油脂，及时清理抽油烟机罩。

七、工作结束后，调料品加盖，工具、用具洗刷干净，定位存放；灶上、灶下地面清洗冲刷干净，不留残渣、油污，不留卫生死角，及时清除垃圾。

（十三）面点加工餐饮安全管理制度

为规范餐饮服务面点加工管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、加工前应认真检查各种食品原料，发现有腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂的，不得加工或者使用。

二、未用完的点心馅料、半成品，应冷冻或冷藏，并在规定存放期限内使用。

三、各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后清洗干净，定位存放。各种熟食面点改刀要在专用的熟食板上进行，不得在面案上直接改刀。

四、当餐未用完的面点，应妥善保存，糕点存放在专用柜内，水分含量较高的含奶、蛋的点心应当在 10℃以下或 60℃以上的温度条件下贮存，注意生熟分开保存。

五、使用的食品添加剂必须符合《食品添加剂使用卫生标准》，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。

六、各种食品加工用具、设备如：面板、面案、容器、绞肉机、馒头机、豆浆机、和面机、面条机等，用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净、晒干备用。

七、加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣，用具、设备清洁。各种容器、用具、刀具等清洗干净后定位存放。

（十四）裱花加工餐饮安全管理制度

为规范裱花加工制作，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、加工前应认真检查待加工的食品及原料，发现有腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂的，不得加工或者使用。

二、固定专人加工制作，其他人员不得随意进出裱花间，裱花间工作人员进入专间前应二次更衣、洗手消毒，工作时易戴口罩。

三、其他人员不得随意进出裱花间，个人生活用品及杂物不得带入裱花间。不得在专间内从事与裱花制作无关的活动。

四、专间每餐（或每次）使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启 30 分钟以上，开启空调，使室内温度不超过 25℃，并做好记录。

五、鲜蛋应清洗（必要时消毒）后再使用，冰蛋根据使用数量融化，当天融化、当天使用、当天用完。奶油要专柜低温保存。

六、裱花间的设备、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。

七、蛋糕胚应在专用冰箱中贮存，贮存温度 10℃ 以下。植脂奶油裱花蛋糕储藏温度在 $3 \pm 2^{\circ}\text{C}$ ，蛋白裱花蛋糕、奶油裱花蛋糕、人造奶油裱花蛋糕贮存温度不得超过 20℃。

八、裱浆和新鲜水果（经清洗消毒）应当天加工、当天使用。

九、使用的食品添加剂必须符合《食品添加剂使用卫生标准》，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。

十、加工结束后，做好设备、工具、容器的清洗消毒，清理室内卫生，打开紫外线灯 30 分钟进行空气消毒。

（十五）现榨饮料管理制度

为规范现榨饮料安全管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、现榨饮料是指以新鲜水果、蔬菜及谷类、豆类等杂粮为原料，在符合食品安全要求的条件下，现场制作的供消费者直接饮用的非定型包装饮品。分为现榨果蔬汁和现榨杂粮饮品，现榨杂粮饮品应烧熟煮透后方可供应。

二、制售现榨饮料，应设置布局合理的现榨饮料专用操作场所，配备

无毒、无害且符合食品安全要求的现榨饮料专用设备、工用具，并由专人加工制作。

三、现榨饮料操作人员在操作前应穿戴清洁的工作衣帽，洗手并进行手部消毒；操作时应佩戴一次性口罩；操作中如接触其他不洁物品后应立即洗手消毒。

四、现榨饮料果蔬必须新鲜，无腐烂，无霉变，无虫蛀，无破损等。杂粮及其制品必须无霉变、无虫蛀、无腐败变质、无杂质等。现榨饮料不得使用非食品原料；不得使用食品添加剂；不得使用回收的食品作原料

五、用于制作现榨饮料和食用冰等食品的水，应为通过符合相关规定的净水设备处理后或煮沸冷却后的饮用水。

六、饮料现榨应严格进行原料清洁整理，未经清洗处理的果蔬和杂粮不得使用，在压榨前应再次检查待加工的原辅料，发现有感官性状异常的，不得加工使用。

七、饮料现榨操作前，应检查设备、工用具的清洁状况，现榨饮料的设备、工用具在每餐次使用前应消毒，用后应洗净并在专用保洁设施内存放。使用过程中更换榨汁品种时，接触食品的设备必须洗净、消毒。

八、现榨饮料应存放于加盖的容器中，加工后至食用的间隔时间不得超过 2 小时，不得供应腐败变质、酸败、霉变生虫、混有异物、掺杂使假、隔顿隔夜或者感官性状异常的现榨饮料。

（十六）食品留样管理制度

为规范食品留样工作，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、学校食堂应对食品进行留样，以便于必要时检验。

二、留样的采集和保管必须有专人负责，配备经消毒的专用取样工用具和样品存放的专用冷藏箱。食品留样冰箱为专用设备，严禁存放与留样食品无关的物品。

三、留样的食品样品应采集在操作过程中或加工终止时的样品，不得特殊制作。

四、原则上留样食品应包括所有加工制作的食品成品，其它情况可根据需要由监管部门或餐饮服务提供者自行决定留样品种。

五、留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，防止样品之间污染；在冷藏条件温度保持在 2—8 摄氏度左右下存放 48 小时以上，每个品种留样量应满足检验需要，不少于 250g。

六、留样食品取样不得被污染，贴好食品标签，待留样食品冷却后，放入专用冷藏箱内，并做好留样记录，包括留样名日期、时间、品名、

餐次、留样人、审核人等。

七、一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故，应及时提供留样样品，配合监管部门进行调查处理，不得影响或干扰事故的调查处理工作。

（十七）餐饮具清洗消毒保洁管理制度

为规范餐饮具清洗消毒保洁工作，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、餐饮服务提供者应当按照要求对餐具、饮具进行清洗消毒，不得使用未经清洗消毒的餐具、饮具。

二、设置专用的餐饮具清洗、消毒、保洁区域（或专间）及设备，清洗消毒设备设施的大小和数量应能满足需要。

三、餐饮具清洗消毒水池应专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开。采用化学消毒的，至少设有3个专用水池。各类水池应以明显标识标明其用途。

四、接触直接入口食品的餐饮具使用前应洗净并消毒，不得使用未经清洗、消毒的餐饮具。不得重复使用一次性餐饮具。

五、餐饮具做到当餐回收，当餐清洗消毒，不得隔顿、隔夜。

六、餐饮具应首选热力方法进行消毒，严格按照“除残渣、碱水（或洗涤剂）刷、清水冲、热力消、保洁”的顺序操作。使用化学药物消毒的严格按照除残渣、碱水（或洗涤剂）刷、清水冲、药物泡、清水冲、保洁的顺序操作，并注意要彻底清洗干净，防止药物残留。

七、消毒后的餐饮具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物，符合GB14934《食（饮）具消毒卫生标准》。

八、消毒后的餐饮具及时放入保洁柜密闭保存备用。盛放消毒餐饮具的保洁柜要有明显标记，保洁柜应当定期清洗，保持洁净。已消毒和未消毒的餐饮具要分开存放，保洁柜内不得存放其他物品。

九、餐饮服务提供者委托清洗消毒餐具、饮具的，应当委托符合食品安全法规定条件的餐具、饮具集中消毒服务单位。

十、洗刷消毒结束，及时清理地面、水池卫生，及时处理泔水桶，做到地面无积水，池内无残渣、泔水桶内外清洁。

十一、定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态，采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

十二、确定专人做好餐饮具清洗消毒及检查记录。

（十八）食品用设施设备管理制度

为规范食品用设备、设施管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、食品处理区应按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应

的流程合理布局设备、设施，防止在操作中产生交叉污染。

二、配备与食品品种、数量相适应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或设施。主要设施应易于维修和清洁。

三、有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫及其孳生条件。加工与用餐场所（所有出入口），设置纱门、纱窗、门帘或空气幕，如木门下端设金属防鼠板，排水沟、排气、排油烟出入口应有网眼孔径小于6mm的防鼠金属隔栅或网罩；距地面2m高度可设置灭蝇设施。

四、配置方便使用的从业人员洗手设施，附近设有相应清洗、消毒用品、干手设施和洗手消毒方法标示。宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式开关或可自动关闭的开关。

五、食品处理区应采用机械排风、空调等设施，保持良好通风，及时排除潮湿和污浊空气。

六、用于加工、贮存食品的工用具、容器或包装材料和设备应当符合食品安全标准，无异味、耐腐蚀、不易发霉。食品接触面原则上不得使用木质材料（工艺要求必须使用除外），必须使用木质材料的工具，应保证不会对食品产生污染。

七、各功能区和食品原料、半成品、成品操作台、刀具、砧板等工用具，应分开定位存放使用，并有明显标识。

八、贮存、运输食品，应具有符合保证食品安全所要求的设备、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。

九、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。

十、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。

（十九）餐厅食品安全管理制度

为规范餐厅食品安全管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、保持餐厅环境整洁。纱窗、纱门、纱罩、门帘、风幕、灭蝇灯等设施运转正常，鼠、蝇、蟑螂、蚊子密度不得超过国家有关要求。保证供用餐者使用的洗手设施运转正常。

二、必须使用消毒后的餐饮具。

三、供自取的调料，应当符合相应的食品安全标准和要求。并做到及时更换，防止过期、霉变。

四、食品上桌距开餐时间不超过2小时。

五、当发现或被告知所提供的食品确有感官性状异常或可疑变质时，应立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员，备餐人员要立即检查被撤换的食品和同类食品，做出相应处理，确保供餐安全。

六、备餐柜内不得放置与用餐无关的物品及个人用品。

（二十）食品安全检查管理制度

为规范餐饮服务食品安全检查管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、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，接受社会监督，承担主体责任。

二、建立本单位食品安全管理组织机构，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，严格落实监管部门的监管意见和整改要求。

三、食品安全管理员须认真按照职责要求，组织落实管理人员和从业人员食品安全知识培训、员工健康管理、索证索票、餐饮具清洗消毒、综合检查、设备管理、环境卫生管理等各项食品安全管理制度。

四、制订定期或不定期食品安全检查计划，采取全面检查、抽查与自查相结合的形式，实行层层监管，主要检查各项制度的贯彻落实情况。

五、食品安全管理员每天在操作加工时段至少进行一次食品安全检查，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。

六、各岗位负责人、主管人员要服从食品安全管理员检查指导，每天开展岗位或部门自查，及时发现和纠正从业人员违反制度要求操作的行为。

七、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，并提出限期改进意见，做好检查记录。

八、检查中发现的同一类问题经两次指出仍未改进的，按本单位有关规定处理。

九、各种检查结果记录归档备查。

（二十一）食品添加剂管理制度

为规范食品添加剂安全管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、应当按照食品安全国家标准使用食品添加剂。

二、专店购买

采购食品添加剂，应当到证照齐全的食品添加剂生产经营单位或市场采购，实行专店购买，并应当与供应商签订包括保证食品添加剂安全

内容的采购供应合同。应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。采购进口食品添加剂的，应当索取入境检验检疫机构出具的与所购食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

三、专账记录

建立食品添加剂专用采购台账。食品添加剂入库应当如实记录食品添加剂的名称、规格、数量、生产单位、生产批号、保质期、供应者名称及联系方式、进货日期等。

建立食品添加剂专用使用台账。食品添加剂出库使用应当如实记录食品添加剂的名称、数量、用途、称量方式、时间等，使用人应当签字确认。食品添加剂的购进、使用、库存，应当账实相符。

四、专区存放

设立专区（或专柜）贮存食品添加剂，并注明“食品添加剂专区（或专柜）字样”。

五、专器称量

配备专用天平或勺杯等称量器具，严格按照包装标识标明的用途用量或国家规定的用途用量称量后使用，杜绝滥用和超量使用。

六、专人负责

由专（兼）职人员负责食品添加剂采购。采购人员应当掌握餐饮服务食品安全法律和相关食品添加剂安全相关知识以及食品感官鉴别常识。餐饮服务单位主要负责人与负责食品添加剂采购和餐饮加工配料的人员分别签订责任书。食品安全管理员、厨师长定期检查食品添加剂采购、索证索票、台账记录、贮存及使用等情况。

食品添加剂专用采购台账、使用台账以及索取的相关证照、产品检验合格证明等要妥善保管，不得涂改、伪造，记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。

（二十二）食品添加剂和调味料公示管理制度

为规范食品添加剂和调味料公示管理工作，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、需要公示的食品添加剂和调味料包括：加工过程中使用的所有食品添加剂，酱油、醋、盐、八角等各种香料。

二、需要公示的食品添加剂和调味料基本信息包括：品名、生产厂家、生产许可证编号、供货单位等。

三、公示的基本信息要与实际使用的食品添加剂和调味料相符，不得

提供虚假信息误导消费者。使用的食品添加剂和调味料有变化的要及时更换公示信息。

四、采购的食品添加剂和调味料要专店采购、专账记录、专区存放、专器称量、专人负责，并按照有效期使用。严禁采购和使用无合法生产资质以及标签不规范的食品添加剂和调味料。

五、公示栏应按照规定悬挂，便于公众了解相关信息。

（二十三）食品安全自查管理制度

为规范食品安全管理，保障餐饮食品安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、定期对食品安全状况进行检查评价，对生产经营条件每月进行自查，建立自查档案。

二、生产经营条件发生变化，不再符合食品安全要求的，食品生产经营者应当立即采取整改措施；有发生食品安全事故潜在风险的，应当立即停止食品生产经营活动，并向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门报告。

三、鼓励食品生产经营企业符合良好生产规范要求，实施危害分析与关键控制点体系。

（二十四）食品安全应急管理和突发事件报告制度

一、食品安全应急和突发事件报告，是指食品造成或可能造成食物中毒、传染疫病等突发情况，采取必要控制措施，避免问题发生、扩散。

二、加强对容易引起中毒、疫情的食品监管的检查，发现情况及时报告相关责任人，把问题解决在萌芽状态。发生食品安全事故，应在1个小时内向上级报告事故情况。

三、食品安全应急第一责任人，负责成立食品安全应急管理小组，确定应急管理人员及职责，配置必要的应急处置设施，并按照主动应对、快速反应、科学处置、及时上报的原则开展应急处置工作。

四、食品安全应急处置领导小组（见预案）设应急救援总指挥1名，副总指挥1名，组员若干名，具体负责食品安全突发事件的现场控制、人员抢救、善后工作、后勤供应和事故调查等工作。

五、初次报告的内容包括事故发生的时间、地点、单位、病亡人数，事故报告单位及报告时间，报告单位联系人员及联系方式，事故原因的初步判断，事故发生后采取的措施及事故控制情况等。尽可能报告的信息：事故的简要经过，直接经济损失估算等。初次报告应在知悉事故后1小时内完成。

六、续报的内容包括事故的发展与变化、处置进程、事故原因的判断等。既要报告新发生的情况，也要对初次报告的情况进行补充和修正。应根据事故处理的进程变化或者上级要求随时上报。

七、总结报告的内容包括食品安全事故鉴定结论、对事故的发生和处理进行总结，分析其原因和影响因素，提出今后对类似事件的防范和处置建议。总结报告应在事故处理结束后 10 个工作日内上报。

八、学校一旦发生或发现食物中毒情况，当在第一时间逐级上报，同时作好救护中毒人员、保护好第一现场和相关人证、物证。并将做好的初步调查，及时掌握第一手材料等工作。若出现知情不报、迟报、谎报现象，当追究其法律责任。

（二十五）食品卫生责任追究制度

食堂食品卫生安全责任重于泰山，食品卫生安全工作事关用餐者的身心健康和生命安全，为了加强食堂食品卫生安全工作的管理力度，确保这项工作落到实处，特制定本制度。

一、食堂食品卫生安全责任

1、明确分工，强化责任。

公司法人是食品安全的第一责任人，负责贯彻落实执行上级食堂食品安全会议精神，负责监督检查和考核食品安全工作；分管食品安全工作的食品安全总监是食品卫生安全工作的分管领导，负责制度的制定和考核工作，负责对公司食品卫生工作的检查、指导；甲方食堂食品安全管理员是甲方食品安全工作的直接管理者，负责甲方食品卫生工作的具体管理、检查、指导和监督；负责食堂食品卫生的具体管理，负责从业人员的学习培训工作，人人把关，人人负责，真正做到食品安全第一。

2、提高警惕，加强防范工作。

公司中央厨房、配送中心及甲方食堂重地严禁闲杂人员入内，任何时候，生产、配送、甲方食堂及各部门都必须严管，未经管理员和工作人员同意严禁任何人进入。如有送食堂所需物品而进入食堂的，管理员必须严密注视，直至其人离开食堂。食堂工作人员有事有病需请假的，无故没有上班的，食堂管理员不得私自安排他人代班，必须报请公司有关领导批准后，才能准允他人代班，确保食堂食品卫生安全。

3、加强组织纪律，严格食品安全卫生标准。

食堂工作人员一定要遵守工作纪律和各项规章制度，做到上班时一定要讲个人卫生和环境卫生；不准用手直接接触成品饭盒里的熟食。

4、做好其他安全工作。

食堂必须做好防火、防盗、防毒、防电、防爆、防烫等安全工作，做到责任到人，各负其责。

二、责任追究

1、食堂食品各操作过程出现安全事故的，追究各操作环节直接责任人的责任。

2、食堂食品卫生安全责任不明，各种制度落实不力，检查领导发现

食堂存在食品卫生不安全因素，追究食堂管理员责任。

3、食堂若出现食品卫生安全事故，食堂管理员须马上报告公司分管领导和甲方领导，同时采取有效措施，全力处理事故。公司根据事故大小，情节轻重对管理人员和直接责任人给予处罚。触犯刑法的，移交司法部门处理。若发生事故瞒报、缓报的，将对管理员和直接责任人从重处理。

（二十六）信息公开制度

为进一步规范我公司经营管理行为，保障使用者和甲方的知情权，切实维护广大客户权益，我公司参照上级相关精神，特制定本制度。

一、信息公开应遵循真实、及时、完整、便民原则，努力做到“全覆盖、信息全透明、全程监督”。

二、食堂信息公开工作，应落实专人开展食堂信息公开日常工作。

三、按照有关规定，重点公开下列信息，并做到信息及时更新。

（一）公司信息公开的制度和实施方案，公司工作机构及负责人；

（二）对于甲方食堂营养改善计划的实施情况；

（三）甲方每周（日）食堂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（个人）、采购人、验收人等；

（四）甲方每周食谱；

（五）甲方食堂营养改善计划的月度（年度）财务收支及结余情况；

（六）公司配送单位情况；

（七）公众关心的热点、难点问题解决情况；

（八）其他需要公开的信息。

（二十七）大宗物资公开招标采购制度

为有效控制食物中毒及其他食源性疾病的发生，严把食品采购关，确保食品安全，切实保障配送单位的人员身体健康，提高食品质量，并科学、合理地贮存食品，降低采购成本，使管理达到规范化、标准化，特制订本制度。

一、坚持公开招标原则

大宗物资采购是指食堂日用品、消耗量大的物资的采购。为保证采购过程的公开、公平、公正，必须坚持面向社会公开招标的原则。招标前应在公司网站、公示栏及公司大门广告栏显著位置对招标事项进行公示，尽量扩大社会知晓度，提高投标竞争力。

二、坚持群众参与原则

公司在实行招标前应成立招标工作领导小组，由公司法人任组长，负责组织成立6人以上的评标小组。为保证评标工作的公平、公正，必须坚持群众代表参与评标的原则。评标小组由公司派驻甲方主任代表、中层管理干部、外聘公司监督员三个方面的人员组成，自觉接受群众监督，提高透明度。

三、坚持资格审查原则

购进大宗物质（米、油、煤）都应先审核供应商的资质，供应商必须在参与投标前向评标小组提供真实有效的工商执照、卫生许可证及有关产品质量检验证明原件及复印件，公司评标小组必须认真审核所有证件是否合法有效，经审核无异议后，参与公司采购投标，接受监督。

四、坚持货到验质原则

供货商把供应物资送到公司后，公司仓库必须认真验收，一看食品质量合格证，二看食品出厂时间和保质期，三看实物的质量是否与合同约定相符，若有与合同约定不符应及时退还给供货商。公司成立验收小组，并由配送中心负责人郑勇对物资质量负责，做到职责分明。

五、坚持科学保管原则

所有进入公司配送中心的物品（米、油），一是要留样。每个品种留样不少于 100g；二是要实行记录管理。对原材料验收人、食品留样时间、发现异常情况实时记录，有关记录应保存 12 个月；三是大宗食品进入库房由保管员进行质量检查并登记造册，若发现所购物品不符合食品卫生要求的应坚决退换；保管员对所购进食品原料应妥善保管，防腐、防蛀、防霉、防鼠、防污染、防盗、防投毒，决不准让腐烂变质或受到污染的食品进入公司仓库。

六、坚持责任追究原则

公司大宗物资采购实行领导负责制。公司法人对定点采购负总责，配送中心主任郑勇负直接责任；公司要与物资验收小组签订责任状，对在验收过程中徇私舞弊、弄虚作假、蒙混过关者予以严肃处理，对造成公司经济损失的应依纪依规进行追偿，对造成食物中毒等重大安全事故的，交由司法机关依法严惩。对不执行本制度或违背公司采购原则的，公司将追究主要领导和直接责任人的责任，并进行严肃处理。

（二十八）大宗食材定点采购制度

为规范采购行为，确保公司食品安全，维护公司权益制订本办法。

一、实施要求

按照公司对大宗原材料实行“四统一”即统一招标、统一采购、统一配送、统一运送”的要求，对公司使用的：米、面、油、肉、蛋、奶等大宗原材料进行统一采购，减少中间环节，降低采购成本，确保采购质量，从源头和过程上做好食品安全监管，努力实现为公司提供“等值优质”食品的目标。公司配送的：米、面、油、肉、蛋等大宗食材均实行定点采购。

二、实施原则

公司大宗食材配送企业的确定必须按照大宗食材配送企业的准入机制执行，并对不按配送协议履行配送的企业大宗食材退出机制，以保证公司采购的食品安全，保障食材的质量。

（二十九）大宗食材配送公司仓库准入制度

- 1、凡向公司供应大宗食材的企业，必须向公司提供相应的资质文件。
 - 2、大宗食材定点供应商应为有以人为本理念、公益服务认识、社会责任明确的企业，愿意提供优质食品供应服务。
 - 3、具有独立承担民事责任的能力，有较强的经济实力，近3年内无食品安全违法经营和投诉现象，信誉度较高，具有相应固定的食品生产或经营场所，按要求及时进行物资配送的能力。
 - 4、具备齐全的《企业法人营业执照》、《企业法人组织机构代码证》、《税务登记证》、《食品生产许可证》或《食品经营许可证》，并且年审有效。
 - 5、能按时提供所配送食品生产商的《食品生产许可证》、《企业法人营业执照》、质检机构年度抽检报告、分批次生产厂家自检报告等。
 - 6、具有相适应的食品配送车辆，车辆箱体保持清洁、定期消毒，并做到专车专用。严禁用食品配送车辆装运有毒有害，影响食品安全的物品。
 - 7、具有相应的贮存能力、其贮存（仓库）符合相关的食品安全和食品卫生要求。
 - 8、大宗食材定点供应协议价格原则上应低于本地区的同期市场价格（市场实际交易价），做到随行就市，买卖公平合理。
 - 9、配送的食品必须符合国家规定标准及强制性规定要求。
大米必须符合最新版本 GB1354 标准，并拥有“QS”食品质量安全认证。
面粉必须符合最新版本 GB1355 标准，并拥有“QS”食品质量安全认证。
食用油必须符合最新版本 GB1536 标准，并拥有“QS”食品质量安全认证。
肉类必须由取得国家定点屠宰许可的屠宰场提供，符合最新版本 CB2707 标准，必须具有动物检验检疫证明。配送给清真食堂的牛羊内必须有相关部门批准的“清真”标识。
鲜鸡蛋必须符合 CB2748 标准。
- 严格执行和公司签定的大宗食材配送协议；不得私自更换配送食品的种类，不得超范围配送食品；由于某种原因需退出公司大宗食材配送时，应当在做出退出决定的1月前向公司提出申请。

（三十）安全保卫制度

为了搞好食堂安全管理，确保甲方用餐人员的人身安全和工作的正常运行，杜绝食堂安全事故的发生，特制定食堂安全管理制度。

一、公司派驻主任对食堂安全负监管责任，具体实施对食堂经营的监督管理，甲方医务室和保卫处协助总务做好饮食卫生安全和治安防范

的监督检查工作。

二、公司派驻主任为甲方食堂安全直接责任人。必须接受甲方总务处和医务室的管理和监督，遵守甲方的规章制度，守法经营。

三、公司派驻人员要严格执行《食品安全法》和炊事人员上岗服务的有关准则，确保饮食卫生安全。

四、食堂必须持当年有效食品经营许可证；公司派驻人员按要求如期进行健康检查和卫生知识培训，持健康合格证上岗。

五、食堂要切实加强饮食卫生安全和治安防范工作：

1、搞好防火、防盗、防食物中毒和人身安全工作。食堂内不准存放易燃易爆物品和有毒有害药品。免费汤桶、汤盆要加盖加锁或有专人严加看管，防止投毒事件的发生。

2、禁止购买、使用、存放亚硝酸盐类原料等违禁食品添加剂。不采购、不加工腐败、变质、霉变、虫蛀、掺杂使假、标识不全及过期食品。要从正规渠道采购食品，相对固定采购商店，认真执行购物索证制度。

3、不制作冷荤食品。肉类、蛋白食品要留样 48 小时。

4、煮饭起火时灶间不离人，烧火燃料器具存放要远离厨房。禁止使用电炉煮饭、烧开水、取暖。

5、非食堂工作人员不准进入食堂，严禁就餐者自取食品。

6、要指定专人处理好膳务工作后关窗锁门、关闭灶具、断电熄火，确保安全。

六、派驻主任要对食堂采购、加工、销售食品的全过程实施检查监督，保证食品质量，防止食物中毒。

七、派驻主任要经常检修食堂设施设备和灶具，避免液化器具漏气，确保安全使用。

八、由于经营管理不善，造成安全事故或食物中毒事故将追究相关责任人的责任。

（三十一）食品安全“七项自查”管理制度

一、食品安全管理委员会名单：

主任：

副主任：

部门代表：财务、采购员、食堂现场主任、班长、厨师长

二、查食品相关，主要检查：1、原材料台账

2、食品添加剂台账

3、洗涤剂消毒台账

三、查设施设备运转情况，主要检查：设备使用、维修保养台账

四、查场所，主要检查：1、设施设备餐具消毒台账

2、加工区清洁消毒台账

五、查有害生物滋生情况，公司灭四害台账改为有害生物防制台账

六、查从业人员的健康证明，主要查：从业人员台账

七、查阳光餐饮，主要检查：1、门禁措施台账

2、阳光餐饮监控台账

3、人员进出台账

（三十二）食品采购索证索票制度

1、采购员要认真学习有关法律规定，熟悉并掌握食品原料采购索证要求。

2、采购食品（包括食品成品、原料及食品添加剂、食品容器和包装材料、食品用工具和设备），要按照国家有关规定向供方索取产品的检验合格证和化验单，同时按照相关卫生标准进行核查。

3、所索取的检验合格证明由采购员妥善保存，以备查验。

4、腐败变质、掺杂掺假、发霉生虫、有害有毒、质量不新鲜的食品及原料以及无产地、无厂名、无生产日期和保质期或标志不清、超过保质期限的食品不得采购。

5、无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品不得采购。

6、采购乳制品、肉制品、水产制品、食用油、调味品、酒类饮料、冷食制品、食品添加剂以及卫生行政部门规定应当索证的其他食品等，均应严格索证。生肉、禽类应索取兽医部门的检疫合格证，进口食品及其原料应索取口岸卫生监督部门出具的建议合格证书。

7、验收员在验收食品时，要检查验收所购食品有无检验合格证明，并做好记录。

（三十三）食堂卫生管理制度

1、建立公司法人负责制，配备专职或兼职的食品卫生管理人员，同时建立健全食品安全管理制度、食品卫生管理制度及岗位责任制；强化安全防范措施，严禁非食堂工作人员随意进入学校食堂的食品加工间及食品原料存放间，防止投毒事件的发生。

2、必须依法取得卫生许可证后方可从事食堂经营活动，并且在卫生许可证有效期满 30 日前到发证机关申请办理复验手续。

3、食堂从业人员每年必须进行健康检查，取得健康培训合格证明后方可参加工作，工作期间应穿戴清洁的工作衣帽，养成良好的个人卫生习惯。

4、食堂应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇等有害昆虫孳生的条件。

5、严格把好食品采购关。严格进货渠道，建立进货索证登记制度，并设置档案；食品采购的场所应相对固定，以保证所采购食品的质量；禁止采购过期变质等不符合卫生要求的食品。

6、严把供餐卫生质量关。食堂炊事员必须采用新鲜洁净的原料制作

食品，不得加工或使用腐败变质或感官性状异常的食品及其原料；加工食品必须做到烧熟煮透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于 70℃；加工后的熟制品应当与食品原料或半成品分开存放，防止交叉污染。

（三十四）食品安全与营养健康状况自查制度

为切实加强食堂食品安全卫生和控制食源性疾病及食物中毒的发生，有效提高食堂菜品的营养水平，保障广大用户身心健康。依据《食品安全法》等法律、法规制定本管理制度。

一、自查范围

采购、仓储、加工、销售等关键流程的卫生状况。

二、自查内容

围绕公司食品安全按照餐饮服务量化分级管理要求对食堂食品安全管理制度落实情况、食物中毒预防控制措施、从业人员体检培训、环境卫生、设备设施、原料采购、食品储存、加工制作、食品添加剂使用、餐用具清洗消毒、留样管理等是否符合规范要求。

三、自查安排

食品安全管理员每天按照相关规定对食堂各操作流程进行一次自查及时整改自查中发现的问题。领导小组每周至少组织二次食堂食品安全自查并填报好检查表格对自查中出现的各种情况应及时反馈并要求限期整改。

四、自查重点

（一）索证索票食堂经营企业采购的食品原料、食品添加剂、食品相关产品是否索取供货商、生产商有效的许可证复印件（指按照相关法律法规规定应当取得许可的）和与购进批次产品相适应的合格证或批检报告。检查规程：查看索取的材料是否反映现场抽查的原辅料情况。

（二）登记台账食堂经营企业采购的食品原料、食品添加剂、食品相关产品是否按照相关规定填写进货台账台账中应按要求详细填写当次原材料的详细信息。检查规程：查看索取的材料是否反映现场抽查的原辅料情况。

（三）仓储管理食品原材料存放是否离地、离墙。是否按区域堆放。检查规程：查看存放情况是否离墙、离地。仓库是否符合卫生要求。查看现场卫生情况仓库地面应平整清洁无杂物通风换气。仓库内是否有过期食品原材料过期食品原材料清理及记录是否符合要求。

（四）管理制度建设情况食堂经营企业按照要求建立企业是否有原辅料进货查验制度、原辅料进出库管理制度、卫生管理制度等管理制度。检查规程：查阅制度是否上墙并在执行。

（五）加工过程控制食堂环境清洁卫生状况生产加工场所清洁卫生状况设施、设备清洁卫生状况洗消毒执行情况原料、半成品、成品交叉

污染情况现场人员卫生防护情况剩饭剩菜处理情况。检查规程：食堂操作、加工、销售区域环境卫生是否符合餐饮服务量化分级管理要求。是否合理设置防蝇、防鼠设施。查看餐具及环境消毒设备、设施是否能正常运行查阅灭菌消毒记录。查看原料、半成品及成品是否有标识并在专门区域分别存放是否存在交叉污染。查看从事食品加工、销售的从业人员是否按照规定佩戴防护用具。查看食品加工过程中是否按照要求进行操作。查看剩饭剩菜是否按照要求保管及毁弃并作毁弃记录。

（六）食品添加剂管理食品添加剂是否专柜保存并有专人管理。检查规程：查看是否有食品添加剂专柜及进货、领用台账。

（七）留样管理产品留样样品种类是否有记录、是否按照规定的温度、重量、时间留样。检查规程：抽查至少几个餐次的留样记录是否与食堂售卖情况一致。

（八）从业人员管理食堂从业人员是否取得健康证明检查规程：现场随机抽取至少两人检查其健康证明是否合法有效。

（三十五）食品安全责任追究制度

食堂食品安全责任重于泰山，食品安全工作事关的广大人员身心健康和生命安全，为了加强食堂食品安全工作的管理力度，确保这项工作落到实处，特拟定本制度。

一、食堂食品卫生安全责任

1、明确分工，强化责任。

法人是食品卫生安全的第一责任人，负责贯彻落实执行上级食堂卫生安全会议精神，负责监督检查和考核食品卫生安全工作；食品安全总监是食品卫生安全工作的分管领导，负责制度的制定和考核工作，负责对公司及甲方食堂食品安全工作的检查、指导；食堂食品管理员是甲方食品安全工作的直接管理者，负责甲方食品安全工作的具体管理、检查、指导和监督；负责食堂食品安全的具体管理，负责从业人员的学习培训工作，人人把关，人人负责，真正做到食品安全第一。

2、提高警惕，加强防范工作。

食堂重地严禁闲杂人员入内，任何时候，食堂各个大小门都必须关好，未经管理员和工作员同意严禁任何人进入。如有送食堂所需物品而进入食堂的，管理员必须严密注视，直至其人离开食堂。食堂工作人员有事有病需请假的，无故没有上班的，食堂管理员不得私自安排他人代班，必须报请公司有关领导批准后，才能准允他人代班，确保食堂食品安全。

3、加强组织纪律，严格卫生标准。

食堂工作人员一定要遵守工作纪律和各项规章制度，做到上班时一定要讲个人卫生和环境卫生；不准用手直接接触学生饭盒里的熟食。

4、做好其他安全工作。

食堂必须做好防火、防盗、防毒、防电、防爆、防烫等安全工作，做到责任到人，各负其责。

二、责任追究

1、食堂食品各操作过程出现安全事故的，追究各操作环节直接责任人的责任。

2、食堂食品安全责任不明，各种制度落实不力，公司及甲方领导发现食堂存在食品安全不安全因素，追究食堂管理员责任。

3、食堂若出现食品安全事故，食堂管理员须马上报告公司及甲方领导，同时采取有效措施，全力处理事故。公司根据事故大小，情节轻重对管理人员和直接责任人给予处罚。触犯刑法的，移交司法部门处理。若发生事故瞒报、缓报的，将对管理员和直接责任人从重处理。

（三十六）食品安全事故应急处置预案

为规范食物安全事故应急处置工作，及时高效、合理有序地处理食品安全事故，把损失减少到最小，根据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国食品安全法》、《国家重大食品安全事故应急预案》、和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规和规章要求，结合本单位的实际情况，制定本预案。

一、领导小组

成立食品安全事故应急处置领导小组，负责本单位食品安全事故应急处置工作。

组长：

副组长：

组员：

二、应急处置程序

（一）及时报告

发生食品安全事故后，有关人员立即向食品安全事故应急处置领导小组报告；立即停止生产经营活动，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场。

自事故发生之时起2小时内向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门、卫生行政部门（联系电话：）（联系电话：）报告，报告内容有：发生食品安全事故的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人数，主要临床表现，可能引起中毒的食物等。并按照相关监管部门的要求采取控制措施。

（二）立即抢救

在第一时间组织人员，立即将中毒者送医院（120）抢救。

（三）保护现场

发生食物中毒后，在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，

病人吃剩的食物不要急于倒掉，食品用工具容器、餐具等不要急于冲洗，病人的排泄物（呕吐物、大便）要保留，提供留样食物。

（四）配合调查

负责人及有关工作人员，要配合食品安全事故调查部门进行食品安全事故调查处理如实反映食品安全事故情况。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。

三、事故责任追究

对事故延报、慌报、瞒报、漏报或处置不当的，要追究当事人责任；食品安全事故应急处置领导小组要组织力量做好中毒人员的安抚工作，确保不让事态扩大，任何个人不得自行散布事故情况信息，造成严重后果的要追究其法律责任。

（三十七）突发食物中毒事件应急预案

一、防止食物中毒的措施

（一）健全食物中毒报告制度

要认真贯彻执行卫生部食品卫生以及关于《食物中毒调查报告办法》的精神，以便及时采取防治措施。

（二）广泛开展预防食物中毒宣传教育

广泛深入地开展预防食物中毒的宣传，结合学院的实际情况，充分利用广播、电视、报刊、黑板报，宣传画和实物标本等各种形式，宣传普及有关的卫生知识，提高食物从业人员和广大用餐客户的卫生管理水平，减少食物中毒发生。

（三）细菌性食物中毒的预防措施

（1）防止细菌对仪器的污染：食品工业和食品商业系统，以及集体食堂，应对食品加强卫生管理，特别是肉类，鱼类和奶类等动物性食品，要防止在生产加工和供销过程中的污染。须知到专车运输，低温贮藏，工具售货，食品从业人员要重视个人卫生，定期进行身体检查，发现有不适宜从事食品工作的病患者或带病者，应及时调换工作。

（2）控制细菌的污染，控制细菌生长繁殖措施，主要是低温保藏。按照食品低温保藏的卫生要求贮存食品，防止食品腐烂变质。

（3）杀灭病原菌。杀灭病原菌的措施主要是高温灭菌，当肉类食品深部温度达80度时，经12分钟可彻底杀死沙门氏菌。隔餐的熟食品和剩菜饭，在销售或食用前必须充分加热。

（四）化学性食物中毒的预防

（1）有些化学物质与食用的面碱、淀粉、食盐等形状相似，以常发生误用，误食而造成中毒。因此，对备有有毒化学物质的单位，要加强毒品的管理，要严格执行保管和领取制度，严禁把有毒化学物质带

回家中使用。

(2) 加强农药的管理和使用。农药要专库保管，不能与食品同仓存放，防止污染食品。并要严格遵守农药使用的有关规定。

(3) 包装或盛放有毒化学物质的容器，不得用来包装或盛放食品。

(五) 有毒动植物中毒的预防措施

有毒动植物往往与某些可食的食物相似，人们如不加以识别而误采食用，就会引起中毒，如有毒的蕈类和野果等。因此，要加强宣传，提高对有毒或无毒动植物的识别能力，防止误采误食，对不能识别的有毒动植物，须经有关部门鉴定，确认无毒才能食用。

二、发生食物中毒的处理

(一) 通报

发现食物中毒事故，立即通知医务室做好抢救准备，同时报公司有关领导，事故严重的报医院急救电话 120。

(二) 紧急处理

1. 医务室：召集校医紧急救护工作；
2. 后勤：负责车辆调度，把重病号送往医院抢救；
3. 行政人员：保护现场，组织事故调查，处理临时紧急任务。

(三) 原因调查

1. 保护现场，对可疑食物或有毒食物取样封存；
2. 留样的食物和现场取到样品送防疫部门进行技术鉴定；
3. 分析原因，根据现场调查和技术鉴定的情况进行综合分析，确定事故原因，吸取教训。

(四) 情况汇报

根据事故的大小情况，及时报上级有关单位，由甲方统一上报。