**副 本**

**禹州市公安局民警餐厅委托服务项目（项目名称）**

投标文件（二）

（符合性证明文件）

**投 标 文 件**

项目名称：禹州市公安局民警餐厅委托服务项目

采购编号：YZCG-G2018091

投 标 人： 河南品月轩餐饮管理有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表： （签字）

日 期：2018年5月 2日

目录

[附件1确认函](#_Toc29940_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc29940_WPSOffice_Level1)

附件2 投标书 2

[附件3开标一览表](#_Toc5345_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc5345_WPSOffice_Level1)

[附件4 工作方案](#_Toc11884_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc11884_WPSOffice_Level1)

[附件5 服务承诺](#_Toc20304_WPSOffice_Level1) [65](#_Toc20304_WPSOffice_Level1)

[附件6 其它（技术参数要求中相关证明材料）](#_Toc23770_WPSOffice_Level1) [85](#_Toc23770_WPSOffice_Level1)

**投标文件（二）**

**（供应商符合性证明文件）**

附件1

**确 认 函**

**致：禹州市政府采购中心**

我公司已收到 禹州市公安局民警餐厅委托服务项目 项目的招标文件， 经过认真详细审阅，确认对下列事项全部认可并且无异议：

1、招标文件要求不存在不合理性、限制性条款。

2、招标文件中各项技术参数要求，不存在倾向性、唯一性、排他性。

法人代表（或被委托人）签字：

（ 投标人名称及公章）：河南品月轩餐饮管理有限公司

2018年5月2日

附件2

**投 　标　 书**

致：禹州市政府采购中心

根据贵方项目编号为YZCG-G2018091号的招标采购邀请，签字代表 齐晓静 投标代理人（全名、职务）经正式授权并代表投标人 河南品月轩餐饮管理有限公司 许昌市城乡一体化示范区尚集镇许州路北段西侧 （投标人名称、地址）提交下述文件正本一份和副本四份，并对之负法律责任。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1、所附报价表中规定的应提供和交付的货物总价为人民币 1752000 ，即（大写） 壹佰柒拾伍万贰仟元整 。

2、如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同。

3、我方愿按《中华人民共和国合同法》履行我方的全部责任。

4、投标人已详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

5、本投标自开标日起有效期为60天。

6、投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

7、我方保证投标文件中的所有资料均为真实、有效的，如有虚假，我方承诺投标文件无效并愿承担一切责任。

8、与本投标有关的一切正式往来请寄：

地址：许昌市城乡一体化示范区尚集镇许州路北段西侧 邮政编码：461700

电话： 0374-8022166 传真： /

投标人代表姓名、职务：齐晓静 投标代理人

投标人名称：（签章）：

日期：2018年5月2日

附件3

**开标一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 项目名称 | 投标报价 | 服务周期 | 备注 |
|  | 禹州市公安局民警餐厅委托服务项目 | 大写：壹佰柒拾伍万贰仟元整  小写：1752000元 | 以签订合同为准 | / |

投标人（公章）：河南品月轩餐饮管理有限公司

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：

日期：2018 年5月2日

注：交货期指最终交货时间（日历天）。工期指完成该项目的最终时间（日历天）。

附件4

**工作方案**

**制度方案及服务承诺**

**制度方案**

**（1）人员职责明确，团队管理制度精细、严谨**

**食堂管理制度**

为办好食堂，为民警服务，制订以下管理制度：

1、食堂工作人员必须全心全意为社会和民警服务。自觉遵守食堂规章制度，尽心尽职为食堂做好各项工作。

2、食堂工作人员自觉接受食药监局的监督，虚心听取民警的意见，不断改进，提高饭菜质量，增加菜品种，在色、香、味上下功夫。

3、食堂工作人员自觉端正服务态度，礼貌待人，文明分菜售菜，做到领导职工一视同仁，食堂人员不搞特殊化。

4、要严格执行采购、验收、复核手续。所有菜一律由两位购菜员同时采购，严把价格、质量、数量关。对不合质量要求的验收员要坚决拒绝。复核员根据又采购员两人签名的原始进料单复核数量，价格有出入的要如实记载，并及时报告食堂主任。验收员、复核员均要在原始进料单上签名。

5、进菜、售菜价格公开，成本核算正确。每日凭原始进料单进帐，日结日清。

6、严格遵守劳动纪律，按时上下班。禁止在食品加工所吸烟，严禁在上班时间喝酒。按时开饭送菜，按时供应开水。

7、爱护公物，食堂餐饮具一律不出错，如有遗失，需及时上报总务处，由总务处核实处理。

8、严格执行《食品卫生法》和饮食卫生“五四”制保持厨房、饭厅及周围环境整洁，物品摆放有序、定位，讲究个人卫生，上班时间必须穿戴工作衣帽。

9、要节电、节油、节水、节燃料。电灯、电扇，吊扇、水龙头有专人负责，及时开关。

10、增加消防、用电、用油、设备仪表等安全意识，主要设施、设备有专人负责。

11、加强食堂职工的心理健康指导，加强对营养与食品卫生知识的培训及职业道德法制教育。

12、自觉接受食药监局的领导和监督。

**食堂卫生安全制度**

为切实贯彻中华人民挂共和国《食品卫生法2》防止食物中毒或其他食源性事故的发生，确保民警的身体健康，结合餐厅实际，特制定制度：

 一、食堂环境要整体有序

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

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

3、按规定摆放所有设施，在使用方面的基础上，力求整齐美观。

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

二、食堂设备要洁净无毒

1、各类设备在使用后都要擦抹干净，食品用具实行四过关：一洗二刷三冲四消毒。

2、保洁柜等大的存放设备定时用消毒液擦洗消毒，餐盘等小的餐具用蒸气消毒。

3、砧板、刀具使用后也要消毒再存放好。

三、从业人员要健康卫生

1、所有食堂人员均要持两证（健康证和卫生知识培训合格证）上岗，锅炉上岗证。

2、从业人员临时出现有碍于食品卫生的疾病时，应立即脱离工作岗位，待查明原因并治愈后方可重新上岗。

3、从业人员具有良好的个人卫生习惯，工作期间要穿戴好清洁的工作衣帽，并做到“四勤、”（勤洗手剪指甲，勤洗澡，理发，勤洗衣服，勤换工作服），“两不”（不戴首饰、不抽烟喝酒）。

四、食品卫生要确保安全

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

2、清洗食品一定要彻底，并分池清洗，分框摆放。

3、加工时用具要消毒过。

4、加工食品必须做到熟透，大块食品中心温度不低于70摄氏度。

5、存放时生、熟及半成品食物均应分桶、分柜。

6、所有餐具设专人负责消毒。

五、管理监督要严格有力

1、食堂总务处、膳管负责对食堂的卫生安全管理、监督。

2、严禁非食堂人员随意进入食堂，防止投毒事件发生。

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

4、对食堂卫生采取两套人马监督：一是食药监局不定期督查；二是在食堂负责人组织下进行互相督查，发现不符合要求的责令返工，并扣取一定考核分。

**食堂职工个人卫生制度**

1、应作好健康检查和培训，取得健康证明和培训合格证后方可上岗。

2、养成良好的个人卫生习惯，坚持作好“四勤”。

3、工作前处理食品原料后，便后均用肥皂及流动清洗洗手，接触直接入口食品之前先洗手消毒。

4、在操作间内必须穿戴清洁的工作衣帽，并把头发置于帽内，分装食品、售菜时戴好口罩。

5、不得在食品加工和销售间内吸烟，不留长指甲，不涂指甲油，不戴戒指。

6、在离开食堂或进入厕所前必须脱下工作衣帽，在外出回来时必须洗手消毒穿戴工作衣帽方可进入食堂操作间。

7、不得面对食品打喷嚏、咳嗽及其他碍食品卫生的行为。

8、患有皮炎及痢疾、肝病等传染性疾病，不得上岗操作。

**食品采购、验收制度**

1、食品采购定人、定责、定岗，必须有两人采购，每天采购的食品都要有登记记录，注明名称、数量、价格、金额等事项。

2、必须到持有卫生许可证和有营业执照及质检合格的经营单位采购食物，并按照国家有关规定进行索证。

3、应相对固定食品采购的场所，同时也要掌握定点与不定点的原则，关注市场行情。

4、采购的食品必须符合国家有关卫生标准与规定，必须新鲜、卫生、清洁。

5、严禁采购以下食物：

一是腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁，混有异物或其他感官性状异常，含有毒、有害物质或被有毒物质污染，可能对人体健康有害的食品。

二是未经生猪产品卫生检验不合格的肉类及制品。

三是超过保质期或不符合食品标签的定型包装食品。

四是其他不符合食品卫生标准和要求的食品，包括半成品。

6、验收时由专职验收员和食堂主任多人验收，有验收记录，注明名称、数量、价格、金额等事项，并签明意见和验收人的名字及日期。

7、认真做好蔬菜农药检测工作，对蔬菜、豆制品、肉类每次有记录，并48小时留样。对达不到食品卫生标准和不符合卫生要求的食品要坚决清退。

**食堂蔬菜含毒测试制度**

1、每天购入的蔬菜、肉类、豆制品必须进行含毒量测试。

2、食堂主任必须严格把好关，并作好相应的食物测试记录。

3、被测试食物由工作人员负责留样，留羊检测数量不少于150克，留存48小时并记录。

4、被测试食物的留存（24小时以上），要做好相应的更换。

5、因测试原因（或玩忽职守），造成食物中毒，根据情节将追查有关人员的责任。

**餐饮具消毒卫生制度**

1、餐饮具洗刷消毒要以一刮二洗三冲四消毒五保洁的程序操作。

2、餐饮具使用前必须洗净、消毒、符合国家有关卫生标准，未经消毒的餐饮具严禁使用。

3、洗刷餐饮具必须有专用水池，不得与清洗蔬菜、肉类等其他水池混用。

4、洗涤、消毒餐饮具所使用的洗涤剂、消毒剂必须符合食品洗涤剂、消毒剂的卫生标准和要求、

5、消毒后的消毒餐饮具必须储存在餐具专用保洁柜内备用。

6、已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放，并在餐饮具储存柜上有明显标记。

7、餐饮具保结柜应每天清洗消毒，保持洁净。

8、餐饮具消毒专人负责，按照有关消毒方法进行操作，并作好每次消毒登记记录。

**食品采购、加工、销售、饮食卫生“五四”制**

一、由原料到成品实行“四不制度”

1、采购员不买腐烂、变质、过期的原料。

2、保管验收员不收腐烂、变质的原料。

3、加工人员（厨师）不用腐烂、变质的原料。

4、营业员（服务员）不卖腐烂、变质、过期的原料。 二成品（食物）存放实行“四隔离”

1、生与熟隔离。

2、食物与杂物隔离。

3、成品与半成品隔离。

4、食物与天然水隔离。

三、用具实行“四过关”

1、洗 2、刷 3、冲 4、消毒

四、环境卫生系统“四定”办法

1、定人 2、定位 3、定时  4、定质。划块分工包干负责。

五、个人卫生做到“四勤”

1、勤洗手剪指甲。

2、勤洗澡理发。

3、勤洗衣服、被褥。

 4、勤洗换工作衣帽。

**锅炉房安全管理制度**

为了提高锅炉房安全管理水平，确保锅炉安全运行，根据《锅炉压力容器安全监察暂行条例》，特制订以下制度。

   1、必须按《锅炉使用登记办法》的规定办理登记手续，及时取得锅炉使用登记证。

   2、必须做好锅炉设备的维修保养工作，保证锅炉本体和安全保护装置等处于完好状态，锅炉设备运行中发现有严重隐患危及安全时，应立即停止运行。

   3、必须严格按照《锅炉司炉工人安全技术考核管理办法》的规定选调、培训司炉工人，司炉工人须经考试合格取得司炉操作证才准独立操作锅炉。

4、健全司炉工人岗位责任制，认真履行司炉工职责范围内的任务和要求。

   5、完善锅炉设备检查、维修和保养制度，要定期检查锅炉本体和安全保护装置、仪表及及辅机的损坏情况。一旦发现问题，要及时维修。每年对食堂锅炉要进行认真的检验、维修和保养。

   6、搞好清洁卫生工作，锅炉管理人员应对锅炉房设备及内外卫生区域每周搞一次清扫工作，平时每天都要保护整洁卫生。

**食堂职工考勤制度**

   为维护正当的工作秩序，树立良好的职工形象，努力为民警服务，特制订以下制度：

   一、食堂职工应按照要求按时上班，统一时间下班。工作时间均应在工作岗位，不迟到，不早退，中途不擅自离岗。有事离开须请假。

二、因公、因事、因病不能上班的均应请假。批条的权限如下：半天以内向食堂副主任请假；半天及以上向食堂主任请假；如遇特殊情况，事先无法请假的，事后应充分说明理由补假，否则按矿工处理。

   三、考勤结果处理：

   1、每月迟到、早退、中途离岗总时间在一小时以内作请事假半天论处，时间正在一小时以外、三小时以内作请假一天论处。

2、事假一天扣30元；病假一天扣10元，10以上每天扣20元，住院病人酌情按有关文件精神办理。

   3、国家规定的婚假一般7天，丧事1—3天（含直系亲属），不影响工资和奖金，若经批准同意延长的假期作事假处理。

   4、凡矿工的，一天者扣100元；二天者，扣发当月奖金；三天者，予以解聘。

**食堂主管岗位职责**

1.带领全体员工努力工作、搞好经营管理，在保质保量保卫生安全的前提下，完成为民警供应膳食的经营任务。

2.做好食堂考勤工作，负责检查督查岗位工作执行情况，并经常做好晨检及日常工作，提高食堂服务质量或食品质量。

3.负责食堂员工招聘、解聘、以入财务支出、成本核算等职权。

4.合理安排和使用劳动力，充分发挥每一个人劳动技术，不断完善食堂岗位责任制。

5.搞好食堂环境卫生和食品卫生，以防食物中毒。

6.协调人际关系，搞好团结，情系食堂工作人员，多做一些有利于调动大家积极性工作，创造良好食堂工作环境。

7.切实掌握食堂运行情况，如遇重大问题，应及时向总务处汇报。

8.掌握各种信息，不断引进先进科学管理方法，不断改进食堂工作，从而提高食堂管理水平。

9.认真做好年终食堂工作总结，并提出今后食堂工作改进意见和措施。

**厨师长岗位职责**

1.在食堂负责人领导下，全面负责分管的业务工作。

2.随时掌握市场物价信息。合理编制每天菜谱，加强成本核算，监督菜肴质量、份量及售价等有关情况，发现问题及时解决。

3.依靠大路菜与旺季菜，积极带领职工想办法，增加花色品种，指导各班的业务技术，认真解决技术问题，努力办好伙食。

4.督促厨师及有关人员认真执行安全卫生制度。负责制定食堂所需物资的计划，要及时申报，确保物资供应。

5.坚持跟班操作，以身作则。在参加劳动的同时，把好职工的工作进度和工作质量，做好班组的协调工作，对工作质量达不到要求的职工要及时督促改正。

6.亲自抓好售饭工作。自始至终坚守岗位，及时处理各种问题，保证供应均匀，不售过期饭菜。

7.抓好食品卫生工作，检查指导厨师及有关人员做好食品卫生工作，把好食品卫生加工的各个环节，防止食物中毒。

8.坚持勤俭节约的原则，最大限度地减少物资浪费，提高伙食质量。

9.协助食堂负责人做好食堂的安全及日清日结工作，对违反操作规程和卫生制度的行为及时制止，消除不安全因素。

10.大胆管理，善于团结职工，做好食堂工作中各类事故的处理、并对事故原因、责任人、日期、处理意见及结果等方面做好记录，并向领导汇报。

11.积极、主动地带头完成领导交给的其他任务。

**库管员岗位职责**

1.做好食品数量、质量、进发货登记，做到先进先出，物尽其用。

2.定型包装食品按类别、品种上架堆放、挂牌注明食品质量及进货日期。

3.散装易霉食品勤翻勤晒，储存容器加盖密闭。肉类、水产、蛋品等易腐食物冷藏储存。

4.食品与非食品不混放，不与消毒物品、有强烈气味的物品同库储存。

5.冰箱、冷库经常检查定期化霜。

6.经常检查食品质量，发现食品变质、发霉、生虫等及时处理。

7.仓库经常通风保持干燥，做好防鼠、虫、蝇、蟑螂工作，保持仓库内外清洁。

8.协助厨师长拟定菜品的采购计划。

**采购员、验收员岗位职责**

1.采购食品做好计划进货。采购时向供方提出质量要求，并查看食品质量。

2.采购肉类、酒类、饮料、乳制品、调味品、食用油、米、面等，向供方索取卫生许可证、检查报告单和购货凭证。

3.腐败变质、发霉、长虫、有毒、掺杂掺假，不新鲜的食品不采购不验收。

4.验收食品做好质量、数量、有毒有害食品处理记录，验收记录妥善保存以备查考。

**食堂消毒职责**

1.食堂工作人员进入食堂前必须更衣。

2.食堂所有的熟食餐具，不得外借。

3.生熟餐具严格分开，不得混用。

4.熟食餐具每天用餐后必须全部进入消毒柜，定时消毒。

5.消毒灯、消毒柜严格按照消毒要求进行使用。

6.厨房间内门窗勤关，杜绝有害昆虫进入。

7.清洗消毒餐具按一刮、二洗、三过、四消毒的顺序操作。

8.禁止重复使用一次性使用的餐（饮）具。

9.水不沸腾，蒸汽温度、药物浓度不够不消毒。

**食堂工作人员职责**

一、认真贯彻执行卫生管理条例，保持食堂的整洁。

二、做到衣冠整洁，随时做好个人卫生。

三、认真做好教职工，学生的就餐等服务工作。

四、保持食堂内部清洁，做到地上不见垃圾、杂物，水池内不见残汤、菜渣。

五、做好荤素菜的合理搭配，力求新鲜、可口、多样化。

六、随时处理好剩余饭菜，做到当天不留熟菜。

七、认真做好餐厅，厨房内的卫生工作。

八、完成领导临时交办的日常事务工作。

**食品卫生安全管理职责**

1.学习并执行《食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法》和《坏境保护法》的各项规定。

2.健全食品卫生管理机制，明确各级管理人员和从业人员的工作职责。

3.食品卫生管理人员应主动参加各类业务学习，并定期对食品从业人员进行卫生知识、职业道德和法规常识的培训和教育，管理人员和从业人员都做到持证上岗。

4.加强对食品的采购、贮藏、加工、销售过程的监督和检查，由主管领导或卫生管理员每天进行过程的抽查并做好记录。

5.做好对食品从业人员的每天晨检和每年一次的健康检查，检查合格方可上岗。

6.从业人员个人卫生做到“四勤”：勤洗手、剪指甲；勤理发；勤洗澡；勤换衣服和工作服。“四不”：不留长指甲、戴手饰、涂指甲油；不留长发、蓄胡须；不在操作时吸烟；不随地吐痰，乱扔废物。

7.食品加工场所及时清扫，定期大扫除，确保每天整洁、干净。

**（2）投诉处理及时，责任追究到位，制度合理；**

保证食堂食品卫生,加强对食堂卫生的管理和监督,保障用餐人员健康,特制定以下**食堂卫生投诉处理管理制度:**

一、食堂从业人员必须遵守各项食品安全管理制度，认真做好本职工作，为广大员工提供健康安全营养的食品和优质的服务，自觉接受用餐人员监督。

二、建立投诉受理制度，对用餐人员提出的投诉，应立即核实，妥善处理，并且留有记录。

三、如果因卫生问题（如饭菜里夹有头发、小虫或其他杂物，餐具不洁等等）被师生员工投诉，一经查实，对相关责任人严格处罚，按情节大小及累计次数，酌情扣发当月考核奖。

四、如果因服务质量问题（如服务态度差、刁难谩骂用餐人员等等）被投诉，一经查实，对相关责任人严格处罚，按情节大小及累计次数，酌情扣发当月考核奖，情节严重或知错不改者给予辞退处理。

五、接到投诉食品感官异常或可疑变质时，食品安全管理人员应及时核实该食品，如有异常，应及时撤换，同时告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查，并留有记录。

食堂卫生投诉处理具体由食品卫生管理小组负责收集投诉意见,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、在餐厅内设立投诉信箱，定人每天开启信箱收集食堂卫生意见。

2、根据《中华人民共和国食品卫生法》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，同时学校对责任人参照学校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，食堂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，征求投拆人的意见，直至满意为止。

  6、如有疑似食物中毒的人员对学校食堂进行投诉的，食堂食品卫生安全工作领导小组做好下列工作：

  ①立即停止食品加工出售活动，并在第一时间报告当地卫生和公安等部门。

②立即将发病人员送往医院，并协助医疗机构救治病人。

   ③保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，待确认后交予卫生部门处理。

    ④积极配合卫生、公安部门进行调查，并按其要求如实提供有关材料和样品。

⑤落实卫生部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜。

   ⑥配合卫生部门分析引起食物中毒的原因，总结经验教训，提出整改意见，杜绝类似事件再次发生。

**（3）意外事故处理得力，预案合理、可行。**

为切实提高公司食堂应对食品安全突发事件的应急救援能力，有效的组织救援，保障就餐人员的身体健康，深入贯彻落实《中华人民共和国食品安全法》，根据《餐饮服务许可管理办法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》和《中华人民共和国突发事件应对法》要求，结合食堂实际情况，特制定本食堂突发事件应急处理预案。

**一、食品安全突发事件应急处置预案**

（一）组织机构

成立以公司总经理为责任人的食堂安全突发事件应急处置小组。

（二）小组成员工作职责

1、组长

负责公司对食堂安全突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调突发食品安全事故的应急处置和善后处理工作。

2、副组长

负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3、组员下设四个专项工作组

（1）信息组

①负责与附近的卫生防疫部门和医疗机构等部门联系；

②负责与病人家属联系；

③负责应急事件信息收集、汇总和报送，做到信息准确、公开、透明。

（2）处理组

①负责协助医疗部门的救治工作，并及时掌握相关动态；

②负责随时了解应急事故状态，伤亡人数；

③协助处理好善后的其他各项工作。

（3）后勤组

①负责应急物资采购，建立应急物资储备保障体系；

②负责车辆的安排。

（4）现场秩序维护组

①负责维持应急事件现场秩序；

②提供一线的情况，向员工和病人家属做好解释工作。

（三）应急处理程序

在食堂建立安全值班制度，设置值班电话并保证24小时轮流值班制度。

如发现食品安全事故立即上报，具体程序如下： 现场第一发现人--现场值班人员或厨师长--食堂主管--食堂突发事件应急处置小组--向上级部门报告。

食品安全事故发生后，应急救援组立即启动如下应急求援程序：

1、现场第一发现人立即向现场值班人员或厨师长报告。

2、现场值班人员（厨师长）立即上报食堂主管，并控制事态、通知就餐人员停止食用可疑食品。

3、食堂主管立即上报总经理，并立即保护现场组织抢救、疏导人员。

4、信息组立即与附近的卫生防疫部门和医疗机构等部门联系；

5、后勤组立即组织车辆，送往联系的医院；

6、处理组立即了解事故及伤亡人数等情况，收集相关病情信息；

7、秩序维护组立即维持应急事件现场秩序，保护现场；

8、处理组封存剩余的食物或者可能导致食物中毒的食品及其原料，临时封锁现场，采集病人排泄物和可疑食品等标本并配合卫生部门调查，如实提供材料和样品，协助卫生部门进行事件调查、处理；

9、信息组了解病人信息，联系病人家属。

10、后勤组筹备应急所需物资，建立应急物资储备保障；

11、信息组对应急事件信息收集、汇总，填写《食物中毒事故报告登记表》并报告上级主管部门和食品药品监管部门，说明发生食物中毒的单位、地址、时间，中毒人数，以及食物中毒等有关内容；

12、现场秩序组对现场员工和家属做好解释和安抚工作；

13、处理组落实卫生部门要求采取的其他措施，把事态控制在最小范围；

14、处理组协助领导做好善后处理工作。

15、在未经公司许可，任何部门和个人不得自行散布事故情况信息。

（四）善后及责任追究

1、善后处理

（1）食品消毒处理

①封存被污染的食品用具及工具，并进行清洗消毒。

②对食物中毒，要彻底清洗、消毒接触过引起中毒食物的餐具、容器以及存储过程中的冰箱、设备，加工人员的手也要进行消毒处理，对餐具，用具、抹布采取煮沸办法，煮沸时间不应少于5分钟，对不能进行热力消毒的物品，可用75%度酒精擦拭或用化学消毒剂浸泡。

（2）事件总结处理

事件处理结束后，认真做好突发事件各项记录和处理总结，分析突发事件处理过程中的经验教训，并提出改进措施，着手清查隐患，堵塞漏洞，确保食品卫生安全各项工作落实到实处，组织食品管理和从业人员培训，并对公司人员进行情况通报和相关教育。

2、责任追究

（1）责任追究属上级部门和司法机关管辖的，公司负责落实执行；

（2）属公司管辖的，由食堂食品安全突发事件应急领导小组依照相关法律法规之规定集体研究决定。公司将对以下几点要进行责任追究。

①对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究；

②对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究；

③对事故处理中玩忽职守、推诿等影响应急预案顺利实施的行为进行严肃追究。

**二、食堂火灾应急处置预案**

（一）组织机构

成立以公司总经理为责任人的食堂火灾应急处置小组。

（二）小组成员工作职责

1、组长

负责公司对食堂安全突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调火灾应急处置和善后处理工作。

2、副组长

负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3、组员下设四个专项工作组

（1）信息组

①负责与附近的消防和医疗等部门联系；

②负责与家属联系；

③负责应急事件信息收集、汇总和报送，做到信息准确、公开、透明。

（2）处理组

①负责协助医疗部门的救治工作，并及时掌握相关动态；

②负责随时了解应急事故状态，伤亡人数；

③协助处理好善后的其他各项工作。

（3）后勤组

①负责应急物资采购，建立应急物资储备保障体系；

②负责车辆的安排。

（4）现场秩序维护组

①负责维持应急事件现场秩序；

②提供一线的情况，向员工和家属做好解释工作。

（三）火灾应急处理程序

火灾的发生一般会出现：烟、味、光等现象，任何人在食堂区域内发现火情后，都应迅速做到以下事项：

1、迅速判明起火位置，起火性质（电器、油火、物品）火势情况，报告食堂管理员；

2、迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延；

3、当部分起火发展到整体着火后，根据现场最高指挥员的指令，立即拨打消防火警专用电话119通知消防队支援灭火；

4、报告火情时应报明火警具体位置，火势情况和自己的身份，报告词应迅速、准确、清楚。

（四）消防灭火方法和注意事项

1、先救人，后灭火的原则。

2、食堂员工无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾，决不临阵脱逃；

3、处置小组的成员既是灭火责任人，又是现场指挥员，应迅速组织员工灭火；

4、消防灭火时，应首先关闭排风机、鼓风机、餐厅空调开关，切断火源，根据火势情况切断电源，关闭防火门，防止火势蔓延；

5、正确使用消防器材，迅速有效地扑灭火灾，一般火灾采用灭火器喷射灭火，较大火灾应用高压水龙喷射灭火，但要切记，厨房油锅着火或电器着火，严禁用水灭火，以免油锅溢出散布火苗扩大火灾面积或损坏电器；

6、食堂员工必须懂得“三懂三会”。三懂（懂得哪些是生产操作中的不安全火险隐患、懂得火灾预防措施、懂得扑救初起之火的方法）。三会（会报警，会使用各种消防器材、会扑救初起之火）。

（五）疏散方法和注意事项

1、疏散时机：现场火势较大，无法控制，可能危及到人员安全，应组织人员疏散。

2、疏散方式：火势较大无法控制，可能危及到全体人员的安全，应组织全体人员疏散。

3、疏散指令的发出：疏散指令的发出由食堂主管或现场最高领导者根据火情发展情况决定发出，任何人不得随意发出疏散指令或疏散警报信号。

4、发布疏散指令的方法：由现场第一发现人通知食堂主管，疏散人员通知就餐客人撤离食堂。

5、餐厅的疏散：食堂管理员负责人员疏散的总协调，食堂工作人员负责组织餐厅人员疏散；

6、物资的疏散：食堂库管员负责利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场；

7、要掌握好疏散时机和疏散方式，过早疏散易造成影响，过迟疏散可能造成损失；

8、疏散必须统一指挥，统一组织，有秩序地进行，防止混乱，疏散指令的发出必须由总指挥或现场最高领导决定发出，任何人不得随意发出疏散指令，食堂工作人员接到疏散指令后，应迅速组织不得迟疑，以免造成损失；

9、疏散时必须严格按照疏散程序进行，保持安静，避免惊忧周围不该疏散的人员；

10、疏散时必须严格按照疏散方案组织实施，防止遗漏，应确保就餐人员的生命财产安全；

11、疏散后，应关闭所有的门窗和防火门，关闭所有电源灯光、电器设备，熄灭所有的炉火和烟头。

（六）核实上报

根据事故发展情况核实清楚由食堂主管向公司领导汇报。领导接报后，根据情况决策，联系有关部门，有关单位进行抢救。

（七）抢救结束后的处置

1、事发12小时内写出事故书面报告，及时将事发经过、原因分析、处理结果及整改措施形成正式报告，报上级领导。

2、保护好现场以便调查火灾原因。

3、对冷藏、冷冻食品经防疫部门检验后方可食用。

4、事故处理完毕后，由食堂负责人总结应急抢救工作的经验教训，同时提出改进意见，完善预案。

（八）相关部门电话

火    警：119 医疗急救：120

**三、食堂停水、停电、停气应急处置预案**

为进一步提高食堂服务质量和管理水平，在突发停水、停电、停气的情况下，实现服务工作良性运行，保证食堂正常运营特制定本预案。

（一）组织机构

成立食堂突发事件应急处置小组。

（二）小组成员工作职责

1、组长 负责公司对食堂突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调应急处置。

2、副组长

负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3、小组分工

（1）联络组

及时上报组长，联系相关部门，查明原因，及时通知用餐单位。

（2）保障组

维持应急事件现场秩序，对就餐人员做好解释工作。安排食堂工作人员，及时清理冷藏食品、冰箱、储存水源等。

（一）设施保障

设施到位，未雨绸缪，购置电炒锅、饮水机、微波炉等防停水、停电、停气必备的设备。

（二）保证措施

做到科学预防，措施得力，确保停电、停水、停气的情况下，食堂就餐和饮用水的供应。

1、停电

食堂因临时停电，或遇跳闸等特殊情况时，食堂餐厅在正常营业期间，应做好以下工作：

（1）餐厅厨师长应第一时间上报食堂管理员，食堂管理员联系相关部门询问停电原因，如果是食堂内部供电设备问题应立即检修。如果是地区停电，或其他原因无法解决，应向就餐人员表示歉意并做好解释工作。

（2）联络组负责解释、沟通稳定就餐人员情绪。迅速开启应急灯或点燃蜡烛。（备足蜡烛放在固定位置，方便取用。）

（3）停电将影响冷藏设备运作，在停电期间，冷藏保存的食品或原料的保质期应缩短，在化冰后执行常温保存条件下的保存期限，预计不能在期限内使用原料或食品时，可考虑转让或转库等措施以减少损失，超过期限的，应按不合格品处理。

2、停水

（1）食堂现场管理人员查明停水原因是食堂内还是食堂外，若是食堂外原因，应立即拨打自来水公司，问清事故发生地点和事故原因及停水时间。若是食堂内原因，应立即通知负责后勤水电工到场，迅速进行维修。

（2）自来水公司因检修或其它原因提前告知停水情况，食堂现场管理人员应提前做好储水准备，充分利用已备的所有装水容器。

（3）对于不能在短时间内修复，食堂储存水又不够的情况下，造成食堂无法正常用水的，食堂现场管理人员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：

①调换操作方式，尽量做一些少用水的食品；

②立即拨打已联系好的快餐公司送餐；

③利用有限时间对食堂原材料进行毛变处理。

3、停气

（1）厨师长第一时间上报食堂管理员，由食堂管理员联系相关部门询问停气原因和供气恢复时间。

（2）对于不能短期恢复的，食堂管理员应及时上报食堂主管，并采取以下措施：

①若为早餐备餐时停气，需向就餐人员做好解释工作；

②若为午餐备餐时停气，立即拨打已联系好的快餐公司送餐；

③若为晚餐备餐时停气，就餐人员少量时，采用备用电炒锅、微波炉等设备进行饭菜制作；就餐人员较多时，需立即拨打已联系好的快餐公司送餐。

**服务承诺**

**（1）食品卫生安全承诺**

为进一步加强行业自律，自觉规范餐饮服务环节食品生产经营活动，切实保障广大人民群众身体健康，我（单位）承诺如下：

1、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等法律、法规和标准的规定，建立健全本单位卫生管理组织制度，增强单位法定代表人（或负责人）为食品卫生安全第一责任人的意识，制定食品安全事故处置预案，对本单位的食品卫生安全负全面责任。

2、认真履行食品安全责任，明确各岗位工作职责，依法承担相应产品的质量责任，主动接受监督。

3、持有效餐饮服务许可证（或食品卫生许可证）并张贴或悬挂在就餐场所醒目处；从业人员持有效健康证明经卫生知识培训合格上岗 ，建立从业人员健康档案和培训档案。

4、建立食品及原料、食品添加剂采购索证、验货、登记制度。认真查验供货商的经营资格、产品合格证明、产品标识和商品质量是否符合法定要求。对乳及含乳制品、禽畜类制品、水产品、食用油脂、白酒、葡萄酒、食品添加剂及一次性筷子、一次性塑料餐盒等重点食品及原料、食品添加剂、健康相关产品严把进货查验索证索票关，建好台帐。不采购使用不符合卫生标准要求的原（辅）料或食品，不滥用食品添加剂，不非法添加非食用物质，不采购、使用来路不明、私屠滥宰、注水、病死猪病害猪肉及其制品。 对所购进的食品要严格检查验收，做到四不进，即：

（1）“三无”产品不进；

（2）渠道来源不正常的不进；

（3）证照不全的不进；

（4）无QS认证的不进。

5、不采购使用标签标识不全、包装破损、超过保质期限的食品和食品添加剂；不采购使用无中文标识的进口食品及原料、食品添加剂。

6、粗加工、切配、烹调、库房（冷菜、面点间、水吧）等用房及设施、设备齐全，正常使用。冷菜（熟食）间严格做到“专人、专室、专用工具用具、专用冷藏设施、专用消毒设施”；生、熟食品，原料与待加工食品、成品绝不混放，严防交叉污染；提供和使用消毒安全的餐饮具。食品及原料贮存隔地离墙，分类摆放。

7、在许可范围内从事餐饮服务活动，严格执行48小时留样制度。

 8、认真处理用餐者的投诉和建议，作一个诚实守信的餐饮业经营者，积极配合卫生监督部门依法进行的监督检查。 服从食品安全管理部门的监督管理，对提出的监督意见认真进行整改。

 9、直接接触食品的工具、容易和包装材料符合食品安全的各项标准，严格按照国家法律、法规和制度标准执行。

10、建立食物中毒应急处理工作预案，发生食物中毒时应及时启动预案，及时向当地有关部门报告，同时保护好现场，封存造成食物中毒的食品及其原料、工具、设备，积极配合有关行政部门开展食物中毒事故调查和处理。

11、从业人员保持个人卫生，穿戴整洁的工作服帽，持有效健康合格证明和培训 合格证明上岗。

上述承诺不受任何责任人变动的影响，责任人变动，由接任者继续履行职责。**（2）（2）服务范围及承诺**

餐厅是职工的一项福利，是领导关心员工的具体体现，因此办好餐厅尤为重要。我公司经过多年的实践、摸索和创新，已逐步建立了科学合理的餐厅管理运作模式。我公司管理餐厅坚持以“真心为客户着想，努力为客户分忧”的服务宗旨，以“高标准、严要求、精烹饪、细制作”为管理理念，努力为各单位提供科学合理的膳食服务。

一、餐厅管理目标

 建立健全餐厅管理制度，为干部、员工营造一个温馨、卫生、整洁的就餐环境。

 吃够标准，减少浪费，使现有伙食标准达到最大化。

 不断提高服务人员的烹调技术，合理调整菜品结构，为职工提供质量优、味道好、花样多的饭菜，就餐人员满意率达到80％以上。

二、岗位要求

1、坚守工作岗位，按时上下班，不迟到，不早退；

2、保证食堂卫生质量．菜品质量，营养搭配合理；

3、身体健康，持健康证上岗；

4、按规定着装，保持整洁，用餐服务须戴口罩；

5、礼貌待人、服务周全；

6、工作主动、心细，责任心强，虚心接受职工提出的建议和意见；

7、节约用水、用电、用气，杜绝浪费；

8、厨房货物摆放整齐，洗刷干净，保持干燥；

9、正常使用和操作空调、燃气等设备；通风、排烟、排水保持良好；

10、保证食堂准时开餐，维持好用餐秩序；

11、每年根据要求对厨师进行调整或交换学习，不断提高菜品口味和花样。

三、岗位职责

1、厨师长岗位职责

（一）认真遵守食堂规章制度、维护食堂正常的工作秩序；

 （二）制定周食谱，并定期合理调整和创新食谱；

（三）每天做好食堂所需原材料采购计划，并准时递交食堂管理人员；

（四）协助做好食堂成本核算，食品、食物质量保证新鲜，储藏适量，减少浪费和损耗；

（五）抓好主副食加工程序和制作规范工作，做到主副食成品规格达标，质量上乘；

（六）经常主动征求和听取职工意见和建议，对意见和建议能虚心听取和接受。带领炊事员搞好各项卫生工作，确保食品卫生；

（七）抓好炊具、餐具清洗、消毒，管理使用和设备保养工作。

 2、炊事员岗位责任

（一）工作中相互配合，各尽其责，工作有序，完成好本职工作。

（二）爱岗敬业，专研技术，提高业务素质，严格食品加工的操作规程和烹饪方法。

（三）严格按《设备操作规程》程序操作，不得违章操作，杜绝一切人身安全事故发生。

（四）设施设备使用后，要保持整洁、卫生。

（五）重视窗口服务意识，讲文明礼貌，讲文明用语，着装整齐。

（六）严禁携带物品外出送入、随便品尝食物、带外人进操作间。

（七）保质保量完成职工用膳和宴会餐供应，完成临时性分派的工作任务。

3、餐厅服务员岗位职责

（一）做好所辖区域环境、物品设备、餐具用具的卫生清洁工作。

（二）做好开餐前的各项准备工作，按要求及时补充各种物品。

（三）按照餐厅规定的服务标准和程序细心周到地做好各个环节的对客服务工作。

（四）主动征询职工对菜肴和服务的意见．接受和处理职工的投诉并及时汇报。

4、洗消员岗位职责

（一）必须严格按照国家卫生行政部门对餐饮业的餐具消毒卫生法规要求进行本岗位工作。

（二）本着对就餐者身体健康高度负责的态度进行操作，对餐具进行清洗，对洗过的餐具进行消毒处理。

（三）回收后的餐具必须经过如下过程进行洗消：

(1)、餐盘：分类一冲洗一消毒液浸泡一清水冲洗一整理，装入消毒柜消毒。

(2)、筷子和汤勺：冲洗一消毒液浸泡一清水浸泡和冲洗一整理-装入箸笼-消毒柜消毒。

（四）餐具洗消后的卫生标准是：不得有任何残渣和附着物。

（五）餐具存放备用时间夏季超过24小时、冬季超过48小时的，必须重新进行洗消处理。

（六）设备和容器一餐一清洗和消毒；

（七）餐具严禁落地：洗消后的餐具必须摆放整齐。

（八）保证洗消室内的卫生洁净无死角：设备容器洁净；下水道的明渠无附着物．无异味；无关人员不得入内。

（九）在确保洗消质量的前提下，尽量降低水和消毒剂的消耗。

 （十）发挥主观能动作用，保质、保量、准时完成任务。

 5、 卫生保洁员岗位职责

（一）职工用餐后，应及时清理桌凳，保证后续人员有座位，并做到桌面无残渣、剩饭和明显的汤迹，桌面干净、干燥，随时都可入坐。

（二）保证餐厅地面和主要通道的清洁卫生，随脏随清。

（三）做到清洗消毒前的餐具残渣剩饭尽量保留在泔水桶内，餐盘尽量干净无附着物。

（四）洗消前后的筷子摆放必须头尾一致。

（五）保证就餐环境卫生干净、整洁，四璧无尘，无悬挂物，窗户明亮。清洁工具分类整理并摆放整齐有序；餐厅门口周围不得有任何明显杂物；不得有与餐饮公司无关的张贴物。

（六）在保证保洁质量的前提下，节约水和洗涤剂的使用，修旧利废，减少清扫工具的消耗。

六、服务规范

（一）食堂卫生制度 个人卫生

1、厨房从业人员应体检、培训合格后，持有效健康证方可上岗。

2、从业人员每年体检一次，凡患有传染病均不得在食堂工作。

 3、为了保证卫生操作、防止病菌由人体传入食物，个人卫生必须做到“四勤”（勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡理发、勤换工作服、被褥）。

4、为保证个人卫生，上岗必须穿戴统一工作服。

5、凡备餐菜间（冷菜间）操作无论任何季节，均必须穿戴工作服、戴手套、口罩。头发不露出帽外，不戴戒指，不涂指甲油，最好不留长发。

6、开饭前和上卫生间应洗手消毒，不得穿戴工作衣、帽进入卫生间。

7、上岗时不吸烟，不吃零食，不随地吐痰，不乱丢废弃物，不得对着食品咳嗽、打喷嚏。环境卫生

1、环境卫生范围包括食堂、餐厅、仓库、开水房及周边等环境。

2、环境卫生必须做到无杂物、无异味、整洁干净。

3、保持室内外清洁卫生，做到每餐一打扫，每天一清洗，每周一大清扫。

4、加工结束后将地面、水池、加工台、工具、容器清扫洗刷干净。

5、每餐后，将餐车、餐台等及时进行清洁并用消毒液擦洗餐桌和地面。

6、每天对1.8米以下的玻璃墙、灶台墙体及门窗擦洗一次，每周进行一次彻底清洗。每周对碗柜及餐具进行二次消毒清洁。

7、环境卫生的状况，纳入食堂的卫生考核范围并与食堂工作人员工资、奖金挂钩。

食品安全卫生

1、 禁止采购下列食品食物：

有毒、有害、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、混有异物或者其他感官性状异常的食品食物；无检验合格证明的肉类食品；超过保质期限食物；无卫生许可证食品生产经营者供应的食品。清洗、加工前先检查食品质量，对腐败变质、有毒有害的食品不加工。

2、荤素食品分池清洗干净，荤素食品分开盛放。

3、青菜等容易残留农药的蔬菜须浸泡30分钟以上再进行洗、切。

4、制作肉类、水产品类应当尽量当餐用完，剩余尚无需使用的必须存放于专用冰箱内冷藏或冷冻。

5、食品充分加热，特别是肉类一定要烧熟煮透，防止外熟内生。

6、储存材料冰箱冷库不得存入变质、有味、污染不洁的食品，严禁存放化肥、农药、杀虫剂等有毒有害物品。

7、定期检查库存食品质量，发现变质食品或过期食品，应及时处理。

餐饮具的卫生

1、餐具使用前必须洗净、消毒、符合国家有关卫生标准，未经消毒的餐饮具不得使用。

2、须有安排专职餐具消毒员。

3、须设有单独或相对立的餐具洗消场所。

4、采用煮沸法、消毒柜等进行消毒。

5、餐具消毒必须按照一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁的程序操作。

6、洗涤、消毒餐饮具所使用的洗涤剂，消毒剂必须符合食品用洗涤剂。

7、消毒后的餐饮具必须储存在餐具专用保洁柜内备用。已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放，并做好标记。

（二）管理规定

1、厨房所有需购物品都必须呈报甲方，再由甲方指定人员采购，购回单据按程序：办公室主管签字—领导审核—财务出纳处销账。伙食管理及食堂工作人员对各种票证及实物，要严格手续，妥善保管，定期清理，按月公布伙食开支情况，接受甲方的检查。

2、厨房所购回之食品，由办公室每周不定期进行抽查，抽查内容：食品质量、重量。对不合格食品，拒收并按规定处理。

3、计划采购，严禁采购过期、腐烂、变质食物，防止食物中毒。4、按时开膳，厨师应提高烹调技术，设置品种多样化，荤素搭配，改善员工伙食。

5、任何人不得以任何理由拿走厨房之一切物品。

6、餐具必须妥善保管，任何人未经许可都不能将其拿走供私人使用。

7、食堂物品统一由办公室造册登记。餐具必须每日进行一次清查盘点，除正常损耗外，清查有不足数目时需及时查明原因并追究责任。

8、厨房、食堂仓库等处的门钥匙应由专人专管，下班后应将门窗锁好。

9、厨房炊事设备由使用人负责安全使用，使用人必须对设备定期进行认真检查。

10、厨房人员每天结束使作设备后，应关闭煤气，蒸气，合上电器闸门。

11、提高警惕，搞好安全保卫，无关人员不得进入厨房，严防贪污盗窃和破坏。

12、不定期对食堂设备进行检查，发现设备的不安全隐患及时采取相应措施，确保食堂工作的安全、卫生。及时添置有关设备，确保食堂工作的顺利运作。

13、食堂要经常保持室内外环境整洁，消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及其孳生条件。

14、保证按规定的作息时间供应饭菜，耐心和气，热情周到，维护用餐秩序，讲究文明用餐。

**（3）配合招标人接待活动及其他重大活动的措施**

为进一步规范节假日、重大活动餐饮服务食品安全监督管理工作，防止食品污染和有害因素对人体健康的危害，保障餐饮服务环节食品安全，我公司承诺：一、工作目的

规范重大活动餐饮服务食品安全监督管理工作，保证食品安全，预防食物中毒和食品污染事件的发生，确保重大活动的顺利进行。

二、制定依据

依据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等规定，结合我市实际，制定本预案。

三、适用范围

本方案适用于食品药品监管部门对具有特定规模和社会影响的政治、经济、文化、体育及其他重大社会活动（以下简称重大活动）实施的专项食品安全监督工作。

四、工作原则

（一）预防为主。坚持预防为主、依法监督的原则，加强重大活动食品安全监管工作的领导，做好食品安全监督、监测、评价及食物中毒和食品污染事件的应急准备工作，依法履行重大活动的食品安全监管职责。

（二）安全第一。坚持安全第一的原则，凡来源渠道不明、加工食用危险系数高、感官性状异常、未索证索票的食品或原料均不能作为重大活动的菜品食用。

（三）监督与服务并重。积极与活动主办单位和活动餐饮服务提供者沟通，给予技术指导，帮助落实餐饮服务食品安全的有关规定。

五、工作任务

根据兵团卫生部门和食品药品监管部门下达的任务，对重大活动实施食品安全监管；预防食物中毒和食品污染等事件的发生。

六、工作职责

1、负责节假日、重大活动餐饮服务指定的接待单位的食品安全审查、确认工作，对管辖的重大活动接待单位开展食品安全监管；

2、配合对重大活动期间食物中毒和食品污染事件进行调查、处理；

3、选派执法人员参加重大活动食品安全监管工作任务;

 4、做好食品安全监管物资、车辆、通讯等保障工作；

 5、督促重大活动接待单位做好食品从业人员的培训工作。

七、组织领导

根据重大活动餐饮安全保障工作需要，成立重大活动食品安全监管领导组，组长由我所分管领导担任，人员为我所卫生监督人员。

八、监管方式

重大活动食品安全监督分为全程监督和重点监督两种方式。重大活动食品安全监管领导组依据重大活动具体内容，确定实施重大活动食品安全监管的方式。

全程食品安全监督主要包括：

（1）审查食谱、食品采购、食品库房、从业人员健康、加工环境、加工程序、冷菜制作、餐具清洗消毒、备餐与供餐时间、食品中心温度、食品留样、自带食品和赞助食品等内容；

（2）食品药品监管部门选派餐饮服务食品安全监管执法人员（以下简称执法人员）进驻重大活动现场，对食品生产加工制作环节进行动态监督，填写现场检查笔录和监督意见书；

（3）实施食品安全计划监测和现场食品安全快速监测。 重大活动重点食品安全监督主要包括：

（1）审查食谱、食品采购、从业人员健康、冷菜制作、餐具清洗消毒、食品留样等内容；

（2）根据重大活动规模、人数确定是否选派执法人员进驻重大活动现场；

（3）对食品生产加工制作重点环节进行动态监督，填写现场检查笔录和监督意见书，必要时进行食品安全监测。

九、工作程序

（一）登记备案。对重大活动实行登记备案制度。重大活动主办单位应于活动举办前7个工作日向当地食品药品监管部门通报以下相关信息及资料。

（1）重大活动名称、举办时间、举办地点、参加人数；

（2）主办单位名称、联系人、通讯方式；

（3）接待单位名称、数量、地址、联系人及通讯方式；

（4）参与活动人员驻地分布和餐饮情况；

（5）供餐单位、供餐形式、供餐地点及重要宴会、旅游活动、重大活动期间指定或赞助食品等相关情况。 根据重大活动举办单位或委托单位提供的信息、资料，确定对活动实施全程监督、重点监督或不予监督。

（二）召开会议，传达部署重大活动食品安全监督工作任务。必要时召开重大活动接待单位负责人会议，提出食品安全工作具体要求。

（三）做好人员、物质、车辆、后勤等食品安全监管准备工作，必要时对执法人员进行专项培训。

十、应急处理发生可疑食品污染、食物中毒等突发事件时，立即向重大活动主办方和重大活动食品安全监管领导组报告并采取以下相应措施：

（1）配合医疗卫生机构抢救治疗病人；

（2）在突发事件原因未查明前，协调接待方暂停食品生产加工和供餐活动；

（3）保留造成或者可能导致食品污染、食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场；

（4）配合相关部门现场调查取证，如实提供食品留样及相关证据和材料；

十一、食品安全要求

 （一）食谱的食品安全审查

1、必须对食谱进行审查，食谱审查应遵守“三不用原则”：即未经过热加工的凉菜不用、不能当餐加工当餐供应的食品不用、易污染的食品不用。每餐必须按已审查食谱进行复核。

2、食谱的设计应根据任务要求、厨房设备、就餐人员情况、季节变化等进行科学设计，食谱中供应的菜肴品种、数量应与加工制作场所、加工条件相适应；不得供应违禁的动物、水产品及《食品安全法》规定的禁止生产经营的食品；不得供应外供熟食，不宜供应色拉及含水分较高且易变质的食品。对以上食品，监督员有权责令停止供应使用。

（二）食品原材料采购卫生要求

1、要求接待单位必须对所有原料、成品、半成品逐一检查“三证”（企业卫生许可证、产品检验合格证或出厂检验合格证），畜禽、肉类索取兽医部门的检疫证明，做到货证相符。

2、由原料到成品实行“三不制度”：采购人员不得采购腐败变质、污秽不洁及商品标识不符合要求的原料；保管验收员不收腐烂变质的原料；加工人员（厨师）不加工使用腐烂变质的原料。大会供应的乳制品必须是近期出厂，冷藏保鲜保存，同时必须索取本批次的检验报告。

3、赞助食品应在大会召开三天前确定，活动主办方要确保赞助食品的安全性，要求赞助食品提供方提供合法资质复印件，并索取赞助食品的检验合格报告。

4、禁止食用、使用各类水发食品（如百叶等）和生食各类海鲜食品、海藻类食品以及死蟹类和甲鱼类食品。禁止食用各类含有天然毒素及限制加工条件的食物，如四季豆、黄花菜、发芽的马铃薯等。

5、蔬菜和水果必须经过农药残留检测，检测合格的蔬菜应放入浸洗池浸泡1小时以上方可进行烹制。要求各种水果做到现吃现切现制，不得预先切好后放冰箱储藏待用。

（三）食品库房卫生要求

1、食品库房应专人管理，各种食品有进货记录。食品入库前须进行验收、登记、感官检查，不符合要求者不得入库。

2、食品储藏做到各类食品分库存放，隔墙离地上架，易腐食品须冷藏。常温库要通风良好，保持干燥。地面、货架、容器保持清洁，库内无鼠、无蝇、无有害昆虫。避免阳光直晒食品，容器须加盖。

3、库房管理人员要经常检查食品质量，不得存放变质、有异味、污秽不洁或超过保质期的食品，更不得存放有毒有害物品和私人物品。

4、冷库要保持无霜、无血水、无冰渣，冷藏库温度在0—5℃之间，冷冻库温度在一18℃以下。

5、所有上货架的食品必须贴有标签。清洁洗涤剂、消毒剂、杀虫剂等物品不得与直接入口食品混放，应分类分开存放，不得交叉污染。

（五）粗加工卫生要求

1、加工前应检查食品原料感官性状，不得加工腐败变质、污秽不洁、超过保质期的食品原料。

2、粗加工必须在专用房间进行，用具容器要专用。荤素食品加工应分间或分区域，洗涤池、刀、墩、板、容器必须分开专用。

3、加工数量应有计划，做到当天进原料，当天加工，及时冷藏，当日用完。加工用的刀、墩、案、绞肉机、水池每次用后洗涮干净，做到物见本色、定位存放。

4、肉禽类及水产品要洗净、掏净、不带毛、不带血块、不带鳞，菜要摘洗干净，无杂物、无泥沙。加工后的半成品放在清洁容器内。废弃物须放在密闭容器内，随时清理，不积压、不暴露、不外溢。

5、加工完毕，对地面、地沟进行彻底清洗，做到地面、地沟盖无油垢，无积水，无异味。

（六）烹调间卫生要求

1、检查用料是否新鲜，食品加工过程应做到生熟分开、菜肴烧熟煮透，食品中心温度不低于70℃，防止外熟里生。食品用工具及容器要清洗干净。自助餐菜肴不得用生菜进行菜面点缀和围边

2、厨房内冰箱、冷库储存生食品、半成品、熟食品必须分开，且有明显标志，定期除霜。食品应放入容器中，不得直接放入冰箱。

3、各类调料容器要保持清洁卫生，调料内无异物，用后加盖防尘。食物残渣和垃圾存放在带盖的容器内，当餐清除，不得堆积存放到下班后一起清理，应做到不外溢、不滴漏。

4、烹调后的食品要保洁存放，尽快食用。食品加工用具必须生熟分开，用后清洗消毒，定位保存。非烹调间工作人员不得进入烹调间。品尝食品设专用工具，不用炒菜勺尝味。 5、厨房内不存放个人物品、杂物，卫生工具定位存放。未经粗加工的食品不得进入厨房烹调间内。检查所用的食品用工具及容器的消毒情况，消毒后的餐饮具应存放在专用的保洁柜内，未消毒的餐饮具不得放在保洁柜内。

6、墙壁、天花板做到无脱落、无霉斑、无油垢。排烟罩不满油、无油迹。操作台、水池、地面水沟做到每餐后清洗一次，做到无蟑螂等有害昆虫。

（七）凉拌、冷荤间卫生要求(包括沙拉间)

1、冷荤间凉莱配制必须做到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏。冷荤间必须设有二次更衣室，并设臵专用洗手消毒设施，冷荤间内温度不高于25℃。工作前使用紫外线灯进行空气、台面消毒30分钟，地面、水池、操作台每天工作完毕进行清理，做到无有害昆虫。

2、冷荤食品加热要彻底，并凉透后放人冰箱保存、8小时内用完。外购熟肉制品仅限于定型包装类，禁止使用散装熟肉制品。

3、冷荤、凉菜要现做现食，超过4小时的禁止食用。食品托盘不得重叠摆放。

4、蔬菜水果洗净后再进入冷荤间消毒，使用含氯消毒剂配制浓度应达到100mg／L，浸泡时间不得少于5分钟。

 5、冰箱应每周清洗一次，把手使用湿消毒巾消毒，未清洗消毒的水果蔬菜不得放人冰箱内。食品工用具、容器使用前后清洗消毒，荤素凉菜刀、案必须分开，并有明显标志。冷荤凉菜切配操作时，工作人员要洗净消毒双手，并戴一次性手套和口罩。

（八）主食、面点卫生要求

1、原料要无虫、无异物、无霉变、无酸败。肉馅须随用随制，不得使用有酸味的豆沙馅。剩饭菜不得再次食用。面包、糕点应冷藏保存不超过三天，裱花奶油糕点不超过一天。

2、各种早餐的油炸食品、蛋糕、面包等必须是接待单位现制，不得外卖供应。豆浆必须煮熟后方可食用。使用添加剂应符合国家卫生标准。馅类、油炸食品要彻底加热。

3、糕点裱花做到专室、专人、专用工具、专用冷藏柜。合面机、发面缸、面杖、刀具、模具用后洗净消毒，定位存放。食品容器工具用前应清洗消毒，衬布、盖布要有正反面标志。

4、制作间墙壁、天花板做到无脱落、无霉斑、无滴水，台面、地面每天打扫干净做到无有害昆虫。

（九）餐厅卫生要求

1、餐厅服务员发现食品有异味、混有异物，不得上餐台。各类调料无异物、无霉膜，一天一换，容器应每天清洗。

2、不准过早摆台，应在开餐前1小时内摆放餐具，摆台后不得打扫地面卫生。餐厅地面、墙壁、门窗、桌椅、清洁整齐，无有害昆虫。

3、餐台酒水饮料应在开餐时开启饮用，不得提前开启盛在容器中存放，餐具、食品在开餐前不得暴露，应有必要的防蝇防尘措施

4、自助餐食用的奶油裱花糕点、鲜榨果汁、冷食应冷藏保存。叠口布、口纸应在专台操作，工作人员操作前应洗净双手。

（十）餐具清洗消毒卫生要求

1、洗刷餐具应设专间与厨房分开。洗刷消毒设备齐全、工序合理，先去除残渣、油垢，然后洗涤，最后进行热力或药物消毒，提倡双消毒方法。

2、保持洗碗间的环境整洁卫生。所使用的洗涤剂、消毒剂必须是经县食品药品监督管理局批准使用的。洗碗间废弃污物须存放于密闭加盖容器内，及时清理，不得暴露、外溢。、热力消毒须达到规定的温度和时间(80℃，2分钟以上)，洗碗机温度应达到85℃，60秒以上。感官检查达到光、洁、涩、干。热力消毒、药物消毒后，餐具细菌检验合格率达到100％

3、不宜热力消毒的物品用化学药物消毒，消毒前应洗刷干净。有效氯配制浓度不低于250mg／L，浸泡5分钟以上，用清水冲洗后用消毒毛巾擦拭。

4、洗刷消毒后的餐具应存放在密闭固定的贮存柜中，柜内保持清洁卫生，不得盛放其它物品。检查所用的食品用工具及容器的消毒情况，消毒后的餐饮具应存放在专用的保洁柜内，未消毒的餐饮具不得放在保洁柜内。

（十一）个人卫生要求

1、食品从业人员须持有效健康证、培训证上岗工作。食品从业人员在工作期间患有法定五种传染病等有碍食品卫生的疾病时应调离工作岗位。食品从业人员不得留披肩发、留指甲、戴戒指、涂指甲油，不得在加工场所吸烟。 2、工作时应穿工作服戴工作帽，并保持清洁。冷荤、冷食、奶油裱花间工作人员工作前应再次更衣、戴口罩操作，洗净消毒双手。严禁穿戴工作服、帽进厕所及与生产无关的场所，便后应洗净双手。

（十二）自助餐供应卫生要求

1、自助餐食品摆台不得超过1.5小时，菜肴制作完成至食用时间不超过3小时，上菜供应时间不得超过1.5小时，已制作好的菜肴应保温供应。

2、不得供应生食水产品，凉菜在专间内加工切配，并应现用现配。

（十三）现制饮料的卫生要求

1、不得在大会集体供应现制饮料，现制饮料只能经大会有关领导同意供应小范围的特定就餐人员。加工用原料、用水应符合卫生标准，原料新鲜，索证齐全。

2、现制饮料制作应有环境整洁的专区，现制饮料机的管道与榨汁机等工具每餐使用之前及用完之后必须清洗消毒。

**（4）其它优惠条件**

为了保障民警正常、愉快地工作、生活，本着确保饮食卫生、食品安全零事故的原则，我们从以下几方面做出以下承诺：

 一、食品原材料

1、大米、面粉、清油渠道正规，有营业证、卫生许可证、合格证等正规手续。

2、肉类有动物防疫部门盖的检疫章、有检疫票。

3、定型包装食品、调味品有QS生产许可标志。

4、分工具体，责任明确，由专人负责进货，定点进货，进货做登记台账，做到有依可循，不合格的食品原材料，坚决不要。

二、加工、烹饪

1、蔬菜，一定要分拣干净、摘好先洗后切，杜绝异物出现，确保绝对的食用安全。

2、分档分类存放食物，做到生熟分开，肉类、鱼类等分类保存。

 3、重视饭菜质量、把饭菜味道做好，不做过咸、过淡、不和口味的饭菜。

 三、卫生

1、认真遵守《中华人民共和国食品安全法》，严格按照《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》及各项餐饮卫生要求，向员工提供卫生、安全的餐饮服务，诚信守法经营。

2、自觉接受卫生监督机构和厂方的监督，落实卫生管理制度和岗位责任制。

3、厨房要保持干净整洁、整齐划一。工作台、餐具、炊具、工具、地面、墙面按时消毒，保证干净、卫生。

4、保证就餐大厅整洁卫生、门窗玻璃干净。

四、服务

1、本着“诚信服务，员工至上”的宗旨，讲究职业道德，做到微笑服务、礼貌待客，保证服务质量。

2、工作人员要讲究仪容仪表。上班期间必须穿戴工作服，并做到衣冠整齐，干净卫生。

3、不与就餐者吵架，更不能打架。

4、将目前的饭菜质量提升一个档次，同等质量的饭菜，价格低于市场价、高于大学4%-5%。

五、管理

1、食堂聘用员工都必须持有身份证、健康证、卫生上岗证，不聘用不合格人员。

2、保证经常调换饭菜品种，荤素搭配、营养要求符合公安局民警。

3、严格员工管理，不做干扰公安局正常运转的事。

4、食堂员工爱护公物，严禁一切不文明的语言和行为。有影响治安问题的事情，一旦发现交由厂方处理。

5、全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保安全。做到到人走灯灭、人走水停，下班后严格安全检查。

6、食堂设安全员，发现应急情况及时报告。

**经营服务方案**

**（1）财务及管理制度**为理顺食堂财务管理关系，现统一制订财务管理规定：

 (一)关于设置帐户和财务人员的规定

1.原有职工食堂或新建的职工食堂都要单独设置帐户，独立核算，要加强职工食堂的财务管理，对财务管理和会计核算中存在的问题，要及时请示公司财务部。

2.各职工食堂都要设置兼职或专职的会计、出纳，根据人事部核定编制设置。

3.会计、出纳要有明确分工，不允许会计兼出纳，管帐为一人，管现金饭菜票为另一人。

 (二)关于费用开支范围等有关财务规定

1.职工食堂工作人员工资列入工资计划，由人事部核定，定员定编定工资标准。

2.水电费作出预算，在“营业费用——水电费”中开支。

3.各职工食堂的燃料费根据实际需要，由行政部定出消耗定额，列入职工福利费开支。

4.各职工食堂首次购置的各种设施，炉具、厨具、餐具等列入基建费用，以后需要增添的用品用具列入福利费，不能列入营业支出。

5.职工食堂需要购置的其他物料用品如洗洁精、毛巾、用具、碱粉、洗衣粉、肥皂等都要由行政部制定出合理的定额，按定额购买节约使用。

(三)关于补贴问题

公司各食堂提供的伙食补贴，补贴人数由人事、行政部门核定后，按每人每月补贴10元，在福利费中拨款。

建议设置食堂的单位，都要成立监委会，在员工中选举监委会成员，加强对职工食堂的管理和监督，责任是监督职工食堂收支情况，每月帐目由职工食堂向监委会汇报一次，并抄报财务部一份，每季要定期向员工公布职工食堂的收支情况。

基础管理

一、建立健全原始记录管理制度。原始记录的格式、内容、记录方法应满足食堂管理的需要，确保原始记录真实、完整、清晰、及时。

二、食堂应设立总账、明细账、现金日记账三本账簿。会计科目的设置按照《企业会计制度》执行。

三、会计报表主要包括资产负债表、收入支出表和附注。根据登记完整、核对无误的账簿记录和其他有关资料编制，做到数字准确、内容完整，每月及时报送财务部或指定主管会计审核。

四、加强内部稽核工作。由分管部门每月安排专人对收入支出进行稽核，财务主管会计每月对现金和存货进行盘存并形成记录。

五、食堂会计应按照会计档案管理办法管理食堂财务档案。

流动资产管理

一、现金管理

（一）严格遵守《现金管理条例》，不超出规定范围使用现金。

（二）建立健全现金日记账，逐笔记录有经办人确认签名的真实的现金收付业务，日清月结，做到账款相符。

（三）收入现金及时入帐，超过限额1.5万元时上交总部财务部。

（四）用现金购物，应每日结清。

（五）公款不得私借私存，不得白条抵库，不得挪用公款。

 二、低值易耗品管理

对购买的低值易耗品建立台账管理，核算时按一次摊销法计入支出。每半年盘点一次，发现问题及时处理。

库存实物管理

一、严格采购制度，食堂操作间大师傅填写请购单，食堂会计审批，采购员采购。

  二、严格验收入库管理，仓库收货由保管员对货物的质量和数量验收，及时开具入库单；操作间由当周大师傅（或食堂班长）对货物的质量和数量验收，采购员及时开具入库单。验收时必须有经办人、验收人和审批人同时签名，且不得代签，做到手续完备。食堂会计对采购价格进行把关，对不符合规定的货物可拒绝签收，若发现短斤少两或价格虚高的，按原价3倍扣发责任人绩效工资，发生二次以上的上报管理部门从严处罚，并报人力资源部更换采购人员。

三、严格出库管理，对仓库物资的领用每日开具数量金额式领料单，由当周大师傅核实，食堂会计审批；对操作间日常物资的领用，每周（随食堂大师傅轮班时间）进行一次盘存核算，由当周大师傅核实，食堂会计审批。

四、严格盘点制度，每月由食堂会计、当周大师傅和保管员对实物进行盘点，保证账实相符，消耗真实。

收入核算

一、收入按内容分为主营业务收入、营业外收入。

主营业务收入包括食堂职工餐费、小招收入、 食堂职工伙食收入等。食堂收入当日值班大师傅采用IC卡形式先预收现金，后刷卡计入收入，未实行IC卡制的实行饭票回笼交接单制，小招收入凭点菜单入帐，须有经办人签名并说明招待对象，由财务部划拨入帐。每月后勤分管领导和主管会计必须对收入进行审核。

二、食堂固定资产盘盈、残渣处置等在“营业外收入”账户核算。

支出核算

一、食堂支出是指食堂为职工提供伙食服务所发生的各项费用，包括主食支出、副食支出、菜类支出、调料支出、燃料费、一般设备费、零星维修费、其他支出，按内容分为主营业务成本、其他业务支出、营业外支出。

二、食堂要严格控制成本支出，保证伙食质量，提高资金的使用效益。

三、支出报销审批规定

（一）用量较大的主辅料（如米面、烟酒饮料、食油、油类等），可到正规厂家或商场进货，向有营业执照的场所购物必须凭正规发票。

（二）其他在菜市场等用现金购买的不能开发票的材料，应尽量凭卖货人签字的原始收条作为采购原始凭证，无法达到时，应由采购员出具采购清单作为采购原始凭证，收条和采购单上均应注明市场名称、联系人和电话号码。零星材料采购可除外。

（三）所有营业外开支均由实行审核审批制，由各食堂会计审核，由分管后勤领导审批。

（四）所有食堂主营业务成本开支由食堂会计审核签批。审核时应使用“同意入库、同意出库、情况属实”，审批时应使用“同意开支”等规范用语。

 收支结余及分配管理

食堂财务收支结余是指每月各项收入与支出相抵后的余额。食堂应力求收支平衡，如年度内有结余，应结转下期使用，用以弥补日后亏损或更新设备。

财务监督

财务部或分管主管会计、后勤办负责对食堂财务管理进行监督，审计监察部负责食堂财务的审计工作。

**（2）食品安全管理制度和实施措施**

从业人员健康管理制度

一、食品销售经营者应当建立并执行从业人员健康管理制度。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、渗出性皮肤病等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。

二、从事接触直接入口食品工作的新参加工作或临时工作人员应当进行岗前健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

三、从事接触直接入口食品工作的从业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。

四、从事接触直接入口食品工作的从业人员应当每日健康晨检，出现咳嗽、发热、皮肤伤口或感染等有碍于食品安全的病症时，应当立即脱离工作岗位，待查明病因、排除病症或治愈后，方可重新上岗。

五、从业人员应当严格遵守相关岗位的卫生管理要求，穿戴清洁的工作衣、帽，保持手部清洁，不得在食品经营场所或贮存场所内从事可能污染食品的行为。

六、从业人员健康证明、健康检查和处置以及日常卫生检查等应当记录并建立档案，档案应当妥善保管，不得涂改、污损，保管期限最低不得少于2年。

从业人员培训管理制度

一、食品销售经营者应当建立并执行从业人员培训管理制度，每年制定食品安全培训计划，定期组织从业人员学习《食品安全法》、《食品安全法实施条例》等食品安全相关法律法规、规章制度和食品安全国家标准。

二、从业人员应当熟悉与岗位相关的食品安全法律法规知识、掌握必备的岗位卫生操作技能，经考核合格后方可上岗工作。

三、未通过食品药品监管部门考核的食品安全管理员不得上岗。

四、食品安全管理员一年内2次以上（含两次）考核不合格的，应当提出整改措施，完善培训、考核的方式。

五、培训、考核以及整改措施应当建立档案，内容应当包括培训、考核以及整改措施实施的时间、地点、人员、方式、记录人等信息，不得涂改或污损，保存期限不得少于2年。

食品安全管理员制度

一、食品销售经营者应当配备有专职或者兼职的食品安全管理人员，具体实施食品安全管理工作，并对食品安全管理工作负责。

二、食品安全管理员根据负责人的授权具体承担以下职责：

（一）建立健全食品安全管理制度，组织实施自律自查，督促制度落实；

（二）组织实施从业人员健康检查，督促不符合岗位健康卫生管理要求的从业人员调离岗位；

（三）制订、实施食品安全培训、考核计划；

（四）审核进货查验管理执行情况，对不合格食品实行一票否决权；

（五）督促处置不合格食品；

（六）审核各项食品安全记录，建立食品安全管理档案；

（七）承担法律法规规定的其他指责。

三、食品安全管理员应当配合食品药品监管部门的监督检查，如实介绍情况并提供资料。

食品安全自检自查与报告制度

一、食品销售经营者应当建立食品安全自查制度，根据《食品安全法》等法律法规和规章制度以及保证食品安全的自律管理制度制定、实施自查计划，定期对食品安全状况进行检查评价。

二、食品安全自查由负责人或食品安全管理员组织实施，并负责不合格项的整改工作。 三、食品安全自查一般分为定期自查和专项自查，定期自查应当根据所经营的食品风险等级确定频次，专项自查应当根据食品药品监管部门、消费者、媒体舆情等渠道获知的食品安全风险信息立即实施。

四、经营场所布局、制作工艺流程、内部管理流程等重点管理项发生变化的，应当立即组织食品安全自查。

五、食品安全自查不合格项应当查清原因、立即整改。有证据表明可能危害食品安全的食品，应当立即停止销售并向当地食品要你监管部门报告，待问题排查整改到位后方可重新销售。

六、食品安全自查应当建立自查档案，如实记录食品安全自查组织实施的时间、计划、人员、结果和排查整改情况，不得涂改或污损，保存时限不得少于2年。

场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度

一、食品销售经营者应当建立场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度，明确清洗消毒和维修保养的对象、方法、频次和人员等内容，确保清洗、消毒效果。

二、食品销售经营、贮存场所内环境（包括地面、排水沟、墙壁、天花板、门窗等）应保持清洁和良好状况。废弃物及时清理，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

三、食品销售经营、贮存场所应当做好防虫、防鼠等措施，防止虫害污染。除虫灭害工作应当采取物理捕杀的方法。

四、食品销售设施设备应做到专区设置、专用标识、专人维护，确保设备设置能够正常运转。

五、各类食品销售设施设备使用后应当立即清洗，存放在清洁的容器或区域内。直接接触食品的应当消毒，非直接接触食品的适时消毒。

六、鼓励采用热力消毒方法对设施设备进行消毒，因材质、大小等原因无法采用热力消毒方法的可采用化学消毒方法。

七、清洗消毒食用的洗涤剂、消毒剂应当符合国家标准，对人体安全、无害。

八、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，保存时限不得少于2年。

进货查验和查验记录制度

一、食品销售经营者应当建立进货查验制度，对采购的食品、食品原料、食品添加剂、食品相关产品（以下统称食品）进行检查验收，确保从合法的渠道采购合格的产品。

二、应当查验并索取供货者的许可证、供货票据和食品出厂检验合格证或者其他合格证明，供货票据应当包括食品名称、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。 三、严格查验供货者的运输工具，对与有毒有害物品混载的、不符合食品运输（载）温度、湿度条件的、未对散装食品进行有效隔离的等不符合食品运输（载）条件的食品，应当拒绝收货，并主动向食品药品监管部门报告。

四、严格查验食品的包装和感官性状，包装应当清洁、形状完整，无明显破损和受潮，食品具有该食品正常的感官形状，标签内容完整，无疾病预防、治疗功能等虚假内容。

五、严格查验食品的保质期，对过期食品应当拒绝收货并主动报告食品药品监管部门；对临期食品应当根据自身销售量确定采购量，确保食品在保质期内销售。

六、建立食品进货查验记录档案，如实记录查验负责人、食品名称、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、联系方式等内容或保留相关凭证，记录或凭证保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。

食品贮存管理制度

一、食品销售经营者应当建立食品贮存管理制度，加强食品贮存管理，确保食品在贮存过程中安全、不受污染。

二、食品贮存场所应当符合食品标识上的贮存条件，具有与食品品种、数量相适应的设备设施。食品保存条件为常温的，其贮存温度不得超过30℃。

三、应当建立食品入库台账，如实记录食品的入库日期、数量等相关信息。 四、应当按照生熟分开、食品和非食品分开的原则对不同类别的食品和物品分区存放，并设置明显的标识。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。

五、各类食品应当按照包装标识的要求堆叠，不得超限量堆积、挤压存放。食品数量不得超过贮存库房、设备的装载限量，离墙离地10cm以上。

六、应当按照先进先出的原则流转贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品，并建立食品出库台账，如实记录食品的出库日期、数量等相关信息。

七、建立食品进货查验记录档案，记录保存期限不得少于2年。

不合格食品处置制度

一、食品销售经营者应当建立不合格食品处置制度，及时处置不符合法律法规、国家标准和本单位食品安全管理要求的食品。

二、进货查验时发现不合格食品，应采取拒收、依据协议约定销毁等方式消除食品安全隐患。发现法律法规禁止销售的食品，应当设置专门区域封存，并使用醒目标识加以区分，并及时向食品药品监管部门报告。

三、进货查验后发现不合格食品，应立即停止经营，下架并设置专门区域封存，同时使用醒目标识加以区分，及时向食品药品监管部门报告。对标签标识等不危害食品安全的不合格食品，经食品药品监管局同意，经整改合格后可以重新上市；对违法添加、腐败变质等严重危害人体健康的不合格食品，应当按照有关规定立即销毁。

四、对已经售出的不合格食品，应当采取有效措施告知消费者，并书面通知供货者，相关处置情况及时报告食品药品监管部门。供货者需要召回的，应当积极配合。消费者要求退货或赔偿的，应当先行赔付。

五、建立不合格食品处置档案，档案内容应当包括不合格食品的名称、规格、生产日期、数量以及处置的时间、方式、供货者名称和联系方式等信息，记录保存期限不得少于2年。

废弃物处置管理制度

一、食品销售经营者应当建立废弃物处置管理制度，加强废弃物的处置管理，确保废弃物不非法流入食品市场。

二、应当配备专门的容器或场所存放废弃物，并使用醒目标识加以区分。液体废弃物、具有挥发性气味的废弃物等应当存在密闭容器中，做到日产日清。 三、废弃物的处置应当交由具备合法资质的单位或个人进行处置，索取其经营资质证明文件复印件，并签署合作协议。

四、不得乱倒乱堆废弃物，不得将废弃物直接排放到雨水管道、污水管道、公共厕所、公共水域或交给未经相关部门许可或者备案的单位或个人处理。

五、应建立废弃物处置台帐，如实记录废弃物的种类、数量、去向、用途以及处置单位等情况，记录保存期限不得少于2年。

食品安全突发事件应急处置方案

一、食品销售经营者应当建立食品安全突发事件应急处置方案，由负责人或食品安全管理员具体负责食品安全突发事件应急处置工作。

二、食品安全突发事件发生时，应当立即停止相关食品的经营活动，对涉及的食品、工具、设备等进行封存，并自发现之时起2小时内向所在地食品药品监管部门报告，不得对食品安全突发事件隐瞒、谎报、缓报。

三、应当立即执行不合格食品处置管理制度，采取有效措施通知相关供货者和消费者，防止突发事件恶化。

四、应当积极配合食品药品监管部门的调查、取证工作，不得隐匿、伪造、毁灭有关证据。 五、建立食品安全突发事件应急处置台账，如实记录食品安全突发事件处置涉及的食品名称、批号、数量、生产厂家和联系方式、供货者名称和联系方式以及处置的方式和结果，记录保存期限不得少于2年。

食品批发销售记录制度

一、食品批发销售经营者应当建立食品批发销售记录制度，建立健全食品安全追溯体系，保证食品可追溯。

二、应当建立食品批发销售台账，如实记录批发食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、销售日期以及购货者名称、地址、联系方式以及记录人等内容，或保存记载有上述信息的销货凭证。

三、应当查验所销售的食品和食品批发销售台账，确保做到“账货相符”。

四、记录或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。

**实施措施**

加强监督检查，排除安全隐患

1、食堂领导每月检查食堂1次，分管领导每周检查食堂1次，后勤主任每周检查食堂2－3次，上述检查应有专门的检查记录；食品安全监督员每天对食堂进行早、中、晚3次检查，每次检查情况载入《工作日志 》，发现隐患应立即整改。

2、食堂安排食品安全监督员，专门从事管理工作并履行以下职责：对制度落实执行情况进行督促检查；对从业人员进行晨检并做好记录，督促患有危害食品安全疾病的人员离岗休息或调离；监督食品原料的采购、运输及贮存，查验采购的食品原料并作好台帐记录；检查食品加工过程的安全状况，发现不符合安全要求的行为应及时制止并提出处理意见；组织从业人员安全和专业知识培训；建立食品安全档案，切实做好保证食品安全的相关工作。

三、依法开展餐饮服务活动

（一）食堂按照《食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等要求严格管理，对不符合要求的立即取缔或整改。

（二）食堂每年度按时年审《餐饮服务许可证》，食堂从业人员必须要取得有效的《健康证》方能在食堂工作。

四、加强重点环节管理，符合安全标准

（一）严禁食堂经营违反规定的食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品，严禁使用高风险食品。

（二）严格执行食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品的采购查验、索证索票和台帐登记制度，未经采购查验、索证索票和台帐登记的食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品一律不得进入食堂。食堂使用的大宗食品应到有资质的正规企业采购，并索取正式发票、同批次食品的合格证明以及经营该种食品的资质证明等。

（三）食品贮存、食品加工、餐用具消毒、食用添加剂管理、“三防”、食堂卫生、从业人员健康、食品交叉污染控制、风险食品控制等应达到《食品安全法》及相关法律法规和规章的规范要求。

（四）严格食品的试尝和留样工作。食堂即将出售的食品应应指派专人试尝，30分钟后无不良反应方能供餐，试尝过程中发现变质、变味、感官异常的食品应立即停止出售，试尝应留有记录。食堂应指派专人留样，每个品种应留足100g，在专用的冰箱内低温（2－8℃）保存48小时；留样的杯具应清洗消毒后使用，杯具上应标明留样品种的名称、留样时间、倒掉时间等信息，每个留样品种应单独加盖，留样冰箱应加锁，专人管理；留样记录应详细记载早、中、晚、夜宵的品种名称，有留样人和检查人的签名，食堂分管领导应每周查验留样记录并签名。

五、加大投入，改善硬件条件

按照餐饮服务许可的基本要求，安排经费对老旧、破损的设施设备进行改造，按粗加工区、精加工区、售卖区、就餐区进行分区管理；设置配餐间、保管室、操作间、更衣间等必需的功能间，定期开展设施设备的维护工作。

六、加强承包食堂管理，切实防范化解风险

督促食堂承包人与从业人员签订劳动合同，督促承包人为从业人员购买劳动保险，未签劳动合同和未购买劳动保险的从业人员一律不得在学校食堂工作。

七、加强质量价格服务管理，做到职工满意

（一）食堂提供的饭菜应保质、保量、保安全，做好合理膳食配搭，确保营养丰富；饭菜价格应在餐厅进行公示；要对饭菜的质量和价格进行检查。

（二）食堂应做好供餐计划安排，剩余饭菜一律不得在下一餐向职工供应。

（三）食堂将应急预案和职工就餐安全须知在食堂就餐大厅公示，加强信息公开，设立意见箱和投诉电话，定期不定期问卷收集意见，不断改进就餐服务工作。

八、加强绩效目标考核管理，严格奖励惩罚

（一）在食品安全管理中，做出突出贡献、受到市以上表彰、工作经验在市以上大会上交流或在市以上推广的个人，给予奖励；

（二）违反本规定的，会同相关部门给予有关责任主体警告、罚款、责令限期整改、直至吊销餐饮服务许可证，并在其所在辖区内予以通报；

（三）违反本规定造成重大食品安全责任事故的，给予食堂主要负责人、直接主管人员和其他责任人员处分；构成犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

**（3）应对水电气等供应障碍的应急预案**

一、 总则

（一） 编制目的

为进一步提高食堂服务质量和管理水平，在突发停水、停电、停气的情况下，实现服务工作良性运行，保证食堂正常营业特制定本预案。

（二）设施保障

 设施到位，未雨绸缪，购置电炒锅、饮水机、微波炉等 防停水、停电、停气必备的设备。

（三）保证措施

 做到科学预防，措施得力，确保停电、停水的情况下，食堂就餐和饮用水的供应。

 二、细则

（一）组织机构

成立食堂突发事件应急处置小组。 组长： 副组长： 组员：

（二）小组成员工作职责

1、组长: 负责公司对食堂突发事件的统一领导指挥、组织协调，具体全面负责和协调应急处置。

2、副组长：负责现场整体工作安排，配合组长对应急处置的布置安排。

3、小组分工

3.1联络组：及时上报组长，联系相关部门，查明原因，及时通知用餐单位。

3.2保障组：维持应急事件现场秩序，对就餐人员做好解释工作安排食堂工作人员，及时清理冷藏食品、冰箱、储存水源等。

（三） 停电

 食堂因临时停电，或遇跳闸等特殊情况时，食堂餐厅在 正常营业期间，应做好以下工作：

1. 餐厅厨师长应第一时间上报食堂管理员，食堂管理员联系相关部门询问停电原因，如果是食堂内部供电设备问题应立即检修。如果是地区停电，或其他原因无法解决，应向就餐人员表示歉意并做好解释工作。

2. 若因停电无法用餐，要及时通过已联系好的外卖公司送餐。

3.联络组负责解释、沟通稳定就餐人员情绪。迅速开启应急灯或点燃蜡烛。（备足蜡烛放在固定位置，方便取用。）

4.停电将影响冷藏设备运作，在停电期间，冷藏保存的食品或原料的保质期应缩短，在化冰后执行常温保存条件下的保存期限，预计不能在期限内使用原料或食品时，可考虑转让或转库等措施以减少损失，超过期限的，应按不合格品处理。

（四）停水

1.食堂现场管理人员查明停水原因是食堂内还是食堂外，若是食堂外原因，应立即拨打自来水公司，问清事故发生地点和事故原因及停水时间。若是食堂内原因，应立即通知负责后勤水电工到场，迅速进行维修。

2.自来水公司因检修或其它原因提前告知停水情况， 食堂现场管理人员应提前做好储水准备，充分利用已备的所 有装水容器。

3．对于不能在短时间内修复，食堂储存水又不够的 情况下，造成食堂无法正常用水的，食堂现场管理人员应及 时上报食堂主管，并采取以下措施：

①调换操作方式，尽量做一些少用水的食品；

②立即拨打已联系好的快餐公司送餐；

 ③利用有限时间对食堂原材料进行毛变处理。

**（4）天燃气安全使用管理制度**

为确保食堂燃气使用安全，根据上级相关要求和使用规范，制定本食堂燃气使用管理制度：

1.加强食堂安全工作，定期排查燃气安全隐患，并做好记录。

2.食堂工作人员要高度重视安全使用燃气的重要性，强化安全责任意识；食堂内全面禁烟。

3.非食堂人员不得开关燃气阀门。

4.食堂燃气由专人负责开关阀门，开燃气前必须检查燃气管道再开燃气阀门，不用时、下班前必须关闭燃气阀门及库房门，做到责任到人。

5.用气场所应按照消防法规的要求，配置消防器材，并定期检查维护。

6.不随意拆、添、移、改燃气设备。

7.经常检查燃气管道、设施、器具，发现漏气应采取关闭、停气、自然通风等措施，并立即向相关部门报修。

8燃气管道及其设施上不得悬挂杂物，以防管道连接处泄漏。

9. 严禁用明火试验是否漏气，可采用肥皂水或检测仪器进行试漏。

10.使用正规厂家出产的、资质齐全的燃气罐。

11.每次换燃气罐时，务必要旋紧连接管，定期检查橡胶垫片有无老化，连接处有无漏气现象，如发现问题及时整改。

12.燃气库房内及周围严禁明火、严禁吸烟、严禁堆放杂物。

13.食堂工作人员要做到安全用气，节约用气。

14.定期对食堂工作人员进行燃气使用安全培训及消防安全培训，每年邀请燃气公司的工作人员对食堂燃气管道进行安全检测，发现问题及时整改，保障师生安全。

 一、天燃气的使用

 1、食堂操作间的天燃气炉只限与工地伙食有关的食品，不得用作其他处。

2、使用天燃气之前要确保天然气管道无损坏漏气现象

  3、使用天燃气之前做好食物的准备工作（如炒菜、烧饭应先把菜洗好、节好、淘好米放好水，并把油盐酱醋等调味品都预备好，然后点火使用）。

 4、不宜把天燃气瓶或天然气炉放在靠近电源的地方使用，不宜把废纸、塑料品、干柴、竹篮及其他易燃易爆物品放在天然气炉旁边。

 5、使用时应先打开天燃气源开关（用手逆时针方向旋转，听“哧”的声），再打开燃烧器（先将胶木执手向里推进脱离轧头，随即向右轻轻旋转，执手与灶面垂直时开关全部开足），关闭时亦先掉关天燃气源开关，再关掉燃烧器。

二、天燃气的维护

1、应经常清洗铲除天然气灶面上的污迹，防止锈烂。燃烧器火眼易被饭汁灰尘塞住，要经常用铁丝或旧牙刷疏通。

 2、燃烧器的进气口有时可能被各种杂物塞住，应取下来用粗铁丝桶通倒清。

 3、发生点火困难时应检查电极与灶体距离是否过大，点火孔是否畅通，压电陶瓷是否失效（火弱）金属构件有无脱落等，否则应及时报修。

三、天燃气事故的急救措施

1、天燃气是一种无色但有臭味的气体，当嗅到天燃气的臭味，应用肥皂水涂抹天燃气炉和管道，凡是起泡的地方，就是天燃气漏损处。

2、发现漏气应及时关掉天燃气，打开门窗使室内通风透气，分散人员。

3、如有中毒者立刻送往医院救治，再进行维修或更换设备。

**卫生与环境管理方案**

餐厅环境卫生管理方案

1、认真执行《食品安全法》，建立自身卫生管理组织，制订本单位日常卫生制度，有专人负责食品卫生管理工作，做到有制度、有检查、有落实。实施“五常法”卫生管理。

2、食品生产经营场地必须有符合卫生，有生产经营活动相适应的场所，布局合理。 食品原料、成品仓库必须专用，保持通风、干燥、防蝇、防尘、防鼠、防潮，货物隔墙离地、分类上架存放。

3、食品生产经营场所必须保持内外环境整洁，必须配备专用的有足够容量的密垃圾容器、泔水盛放容器。上、下水畅通，无积水、无污水、无蚊蝇孳生地。防蝇、防尘、防鼠设施齐全，并勤灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等“四害”。

4、加工经营场所：

包括⑴.食品处理区、⑵.非食品处理区和⑶.就餐区。

⑴食品处理区：指食品的粗加工、专间、主厨房和前餐区场所，为清洁操作区。清洁操作区：指为防止食品被环境污染，清洁要求较高的操作场所，包括专间、备餐场所。

⑵非食品处理区：食品库房、餐用具清洗消毒和保洁场所等区域，为准清洁操作区。准清洁操作区：指清洁要求次于清洁操作区的操作场所，包括库房、餐用具保洁场所。

⑶就餐区：指供消费者就餐的场所

场所划分：

一、专间：指处理或短时间存放直接入口食品的专用操作间，包括水果间等。

二、主厨房场所：指对经过粗加工、切配的原料或半成品进行煎、炸、烤、烘及其他热加工处理的操作场所。

三、餐用具保洁场所：指对经清洗消毒后的餐饮具和接触直接入口食品的工具、容器进行存放并保持清洁的场所。

四、食品库房：指专门用于贮藏、存放食品原辅料的场所。

披萨沙拉间卫生管理方案

    1、 用于加工食品的刀、墩、案板、盆、桶、筐、容器、抹布等必须标志明显，做到生、熟、荤、素分开使用，定位存放，用后清洗，保持清洁。盛装熟食品的容器（盆、桶、筐等）用前必须消毒。

  2、 装调料、辅料的容器必须加盖，用后入柜（或上锁）存放。

  3、 加工制作必须采用新鲜洗净的原料制作食品，不得加工或使用腐败变质的感官性状异常的食品及原辅料。

  4、 加工食品必须做到新鲜、干净、无污染，食品加工出台后一般不超过2小时。不得向就餐人员供应隔天餐、及可能影响健康的食品。

  5、 对附餐的质量品尝须用专用工具，严禁用不卫生的勺或用手抓菜肴品尝。

6、披萨沙拉间内严禁存放有毒、有害物品、非食品加工及个人生活用品等。

食品从业人员体检、培训管理方案

  1、 凡从事食品服务、操作，为顾客服务的人员必须进行健康检查取得健康证明方能上岗，并经卫生知识培训合格取得培训合格证。

  2、 从业人员工作时应提交健康培训合格证或门店柜台统一保管，以便检查。

 3、 从业人员上岗后发生痢疾、伤寒、病毒性肝炎等肠道感染病（包括病源携带者）、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其它有碍直接接触顾客的疾病时，应立即离岗。

4、 生产经营人员培训应包括生产经营单位的负责人，卫生管理人员及一般从业人员，初级培训时间分别不少于20、50、15学时。

主厨房卫生管理制度

    1、 实行专人加工、专用工具与容器，未加工和已加工的原辅料须分类、分架、分开存放。严禁将食品原辅料直接放于地上。

  2、 当餐所用原辅料当餐加工、尽量用完。未用完的或易腐败变质原辅料，加工后须及时冷藏保管。

  3、 坚持一择、二洗、三切的操作程序。严禁将未洗净的原辅料直接送入加工使用。

4、 食物须分池清洗，专案切配。装食物的容器应分开固定使用，并有明显标识。

5、 所有工用具、切配案台、容器用后应洗净，定位存放。

6、保持加工间整洁，加工的废弃物应及时清运，做到地面、地沟，无积水、无异味。

就餐用具卫生管理方案

 1、洗涤后的所用餐具须全部达到卫生检验标准。

2、保洁柜不得存放个人物品。

3、消毒柜须开启正常使用。

4、洗碗机的清洗温度不得低于摄氏80度。

5、每日清理残剩的食物泔脚桶，桶内清洁、无异味。

6、回收间必须整洁，无杂物异物。严禁存放洗涤、化学与食物无关的用品。食品库房卫生管理方案

  1、 食品原辅料入库前必须严格检查验收。发现有不符合卫生要求、食品无合格卫生检验报告书、供货票据者，不得入库。

 2、 坚持出入库登记和先进先出库原则。

  3、 各类食品原辅料须分类（库）、分架存放，隔墙离地，加盖，标识清楚。食品添加剂须专柜保管。

  4、 定期检查食品质量，及时处理变质或超过保质的食品原辅料，对未及时处理的食品原辅料应标明“待处理”。

5、 保持库房整洁、干燥、通风、透气。

6、冰箱（柜、库）须定期清理、除霜，做到无血水、冰渣。

7、库房内严禁存放有毒、有害、非食用品及个人生活用品

食品从业人员卫生管理制度

  1、 从业人员须经健康检查取得健康合格证明和食品卫生知识的培训合格证上岗。

2、 从业人员应养成良好的卫生习惯，做好岗位（责任）区内卫生，随时保持整洁。个人卫生坚持做到“四勤、三不、三要、四坚持”。

  “四勤”：勤洗手剪指甲；勤洗澡理发；勤洗衣服被褥；勤换工作服。

  “三不”：不准将非食品加工制作用品和个人生活用品带入操作场所；工作时不准戴戒指、项链、手链（镯）、耳环等饰物和涂指甲油；不准在操作场所吸烟、穿工作服进厕所及离开生产加工经营场所。

  “三要”：上班时要穿戴整洁的工作衣帽，头发必须全部戴于帽内；加工制作蔬果、色拉等食品操作时要戴口罩；直接入口食品要用专用工具拿取。

  “四坚持”：坚持卫生操作规程、坚持公用物品消毒、坚持湿式清扫、坚持漱口刷牙防口臭。

  3、 工作时间不准吃东西、不准随地吐痰、不随便掏耳掏鼻。

原料采购与索证方案

  1、 食品原、辅料必须到持有有效卫生许可证的生产、经营的单位采购，并向供货方索取本批次产品合格的卫生经验报告书和供货票据。

  2、 常规性的食品原辅料和食品添加剂等须由中厨供应。蔬菜、水果等须有相对固定的采购地或有中厨供货。

  3、 定型包装食品的标签标识必须清楚且符合有关规定，严禁采购“三无”（无场名、场址、生产日期和保质期）食品。

4、严禁采购腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常、含有毒有害物质、或被有毒有害物质污染、对人体健康有害的食品。

5、禁止生产加工未经防疫卫生检验的、不合格的肉类及其制品、超过保质期、不符合食品标签规定的定型包装食品、其它不符合食品卫生标准和卫生要求的食品。

食品及原料进出台帐方案

  1、 食品购销台帐上详细登记产品名称、供销单位、购销数量、产品批次、保质期限和相关证件是否齐全，并保存二年以上备查。

  2、 食堂有专人负责管理，做好台帐记录。

 3、 及时处理以过期或接近保质期的食品。

4、 食品加工做好食品原料、食品添加剂进货台帐，零售食品进货做好进货、验收、台帐记录。

   食品采购进仓验收方案

  1、 确定专人负责食品采购进仓验收制度，严把好进货验收关。

  2、 在食品购销台帐详细登记产品名称、供销单位、购销数量、产品批次、保质期限和相关证件等情况。

  3、 进仓食品必须有卫生许可证和检验合格证或化验单，畜、禽类产品应提供检疫合格有效验讫印章、检验合格证应标明产名称、生产厂家、产品批号、检验项目及结果、检验日期等内容。

4、 须冷藏的食品必须贴有标志，生食品、半成品和熟食品应分柜存放。

5、 食品储存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活用品。

  废弃食用油脂管理方案

  1、 废弃油脂是指厨房在食品制作过程中产生的不能再食用的动、植物油脂及潲水油。

2、 在食品制作过程中产生的废弃油脂必须倒入专用潲水桶。

 3、 盛装废弃油脂的潲水桶，必须保持加盖，并由杂工专人负责。

  4、 废弃油脂盛入专用潲水桶后，潲水由定点人回收，必须作废料使用，不准再提炼食用油脂，作好逐日登记。

清洗消毒管理方案

    1. 餐饮具使用前必须洗净、消毒，并符合国家有关食品安全标准，并将消毒后的餐具、饮具贮存在专用保洁柜内备用。未经消毒的餐饮具不得使用,禁止重复使用一次性使用的餐饮具。

   2.购置、使用集中消毒企业供应的餐饮具，本店应向供货商索取其工商执照、有关票据及相关的检验合格报告。不得购置、使用没有资质或没有检验合格报告的集中消毒企业供应的餐饮具。

   3.洗刷餐饮具;有专用水池，不得与清洗蔬菜、肉类等其他水池混用。

  4.洗涤、消毒餐饮具所使用的洗涤剂、消毒剂必须符合食品用洗涤剂、消毒剂的食品安全标准和要求。

   5.消毒后的餐饮具必须贮存在餐饮专用保洁柜内备用。已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放，并在餐饮具贮存柜上有明显标记。餐具保洁柜应当定期清洗、保持洁净。

6.洗刷餐具,用具应严格执行洗,刷,冲,消毒四个环节.

 7.经过清洗消毒后的餐具,感观要保持光洁干净,不得粘有肉眼可见物,抽查有要符合餐具消毒卫生标准。

  8.厨房使用的食品容器,刀具等,应做到使用一次清洗一次.

  9.采购回来的肉类,菜一定要洗干净,菜要洗三次,做到无杂物.食物要煮熟.

10.工作结束后工用具,台面清洗整理干净,并归类存放.

设施设备运行、维护和卫生管理方案

餐厅内所以设施设备员工都应实行文明操作,按规范标准操作与管理.

 1.餐厅桌椅等员工应遵循轻拿轻放,损坏者照价赔偿.

2.消毒柜应每日打扫,餐具水未干前不能放进去.

 3.厨房的冰箱、冰柜要天天打扫,成品和半成品要分开存放,每周对其进行大清理一次.

4.厨房内共用器具，使用后放回规定的位置，不得擅自改变，同时加强保养和正常使用。

5.厨房内用具，使用人有责任对其进行保养、维护、因不遵守操作规程和厨房纪律造成设备工具损坏，丢失的，照价赔偿。

  6.菜板、菜刀等直接接触食品的用具应做到使用后及时清洗.每天使用前用热水清洗消毒.

 7.员工如发现任何设施设备损坏和异常等情况都应想上级及时汇报,避免火灾等事故的发生.

8.所有员工下班前都要对店内设施设备进行一次巡视,特别是电器设备和燃器一类的检查,以防安全隐患.

**人员职责与管理方案、投诉处理方案、消防、治安及意外事故处理方案**

**（1）人员职责与管理方案**

食堂员工归公司统一招聘，享受公司员工福利。组织机构划归综合部，由公司指派专人进行管理，作为责任人。综合部协助日常管理完善工作，所有食堂员工只需对付责任人负责，责任人直接向综合部部长负责。

每个食堂员工必须首先遵循以下规定：

 一、 食堂人员

1、采购管理：加强与炊事员和就餐者的联系，做到采购及时，经过正当渠道购买新鲜的原材料，应相对固定食品采购的场所，以保证其质量：禁止采购以下食品：

a、腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品；

b、未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；

 c、超过保质期限或不符合食品标签规定的定型包装食品；

d、其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

 2、库房管理：

食堂的设施设备布局应当合理，应有相对独立的食品原料存放间、食堂加工操作间、食品食用场所及用餐场所各类物品存放，应堆码整齐，做到“四隔离”（生与熟隔离，成品与半成品隔离，食品与杂物和节约人力物力物隔离，食品与天然冰隔离），变质的物品严禁入库。

3、卫生管理：严格执行《食品卫生法》和《卫生五四制度》：

a、就餐场地每天三次清扫，每周大清理，炊、餐具做到：一清、二洗、三消毒。

b、食堂应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件。

c、用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

d、加工后的熟制品应当与食品原料或半成品分开存放，半成品应当与食品原料分开存放，防止交叉污染。食品不得接触有毒物、不洁物。

 4、食堂从业人员管理：

a、 食堂从业人员每年必须进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的食品生产经营人员都必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。

 b、凡患有痢疾、伤害、病毒性肝炎等消化道疾病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作食堂从业人员及集体餐分餐人员在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍于食品卫生的病症时，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。

c、工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；

d、不得留长指甲、戴戒指加工食品；不得在食品加工和销售场所内吸烟。

5、  食堂人员需努力提高饭菜烹调技术，主副食搭配均匀，做到粗菜细作，细菜精做，菜饭做到清洁卫生，无虫、渣、泥沙和腐烂变质物品，根据季节特点，安排好每餐员工伙食，做到色鲜味美，不断提高技艺和饭菜质量。

6、 食堂严格遵守公司的劳动纪律和作息时间，做到按时开饭，保障供应，听从指挥服从分配，自觉遵守食堂的有关规定。同时工作时间内不得对员工提供餐饮服务，如有员工强制要求用餐，公司将对员工进行通报批评并按照违纪管理办法进行相应处罚。

7、 所有食堂人员必须严格遵循食品安全条例执行每日工作，不得使用异常的食材并携带病菌至食堂操作区间。致使发生食品安全事故。负责食堂人员一经查处由于食堂人员自身问题引起安全事故发生，由食堂人员负全责。

二、食堂人员按照分工不同，工作内容也有所不同，主要分工有：

 一） 食堂管理人员

1、 为食堂各炊事员设定值班表。合理安排每日每名食堂员工的工作内容。

2、 要求食堂管理人员对每日午餐及夜班正餐等用餐高峰期进行监督和协助，确保用餐高峰时段食堂工作有序进行。

3、 对食堂勤杂人员每日的清洗、加工进行抽查，确定是够按照《食堂卫生管理规定》中要求，将食品进行区分清洗、加工、烹饪并售卖。

4、 要求对食堂内部清洁进行每日清理，每餐后，打扫灶台、工作台及售卖区，要求无油渍，无过期剩菜。

5、 安排每月对食堂内部进行彻底的5S整顿工作，对设备进行维护和保养，舒通排水管道。

6、 根据季节特点，安排好每餐员工伙食，做到色鲜味美，每周六下午确定下一周食堂菜谱，交由综合部审阅，每日在“今日菜谱”上填写公布。

 7、 为食堂采购物资寻找相应供货商，每月与综合部对各各供应商的物资供应质量进行评审。

8、 食堂管理人员每日对白夜班小组长的物资清点工作进行核查，并制定第二日采购计划，交综合部部长进行审阅签字。

9、 食堂负责人每月向财务支取固定费用作为食堂应急费用。并做好消费情况登记，以请款单形式进行报销。每月与财务做好账面交接工作。

10、 食堂管理人员定期对食堂内部设施做点检工作，及时进行排查安全隐患。

11、 食堂负责人，每月向财务支取固定费用作为食堂应急费用。并做好消费情况登记，以请款单形式进行报销。

12、 注意检查食堂各项物资的使用情况，提倡节约。

 二） 厨师

1、 厨师必须具有一定的烹饪水平，每日负责公司所有公司员工的就餐问题。

协助食堂管理人员制定每周的菜单。

2、 每名厨师每日工作前必须做好自身卫生清洁工作，穿戴好工作服及工作帽，保证饭菜的清洁卫生要求及饭菜的饭菜可口度。

5、 烹饪时监督炊事员处理的蔬菜、肉类的清洁度，如有发现异物（石头头

发、铁丝等物）立即向管理人员举报，并获得相应奖励，如有知情不报，着考核该名厨师当月工作。

6、 烹饪时监督公司采购的辅材（油盐酱醋等）的食品安全，如发现异味或异常情况，立即向管理人员反馈，并停止使用，（使用其他确定安全的食材进行烹饪）直至问题解决为止。

7、 每名厨师需努力提高饭菜烹调技术，主副食搭配均匀，做到粗菜细作，细菜精做，菜饭做到清洁卫生，无虫、渣、泥沙和腐烂变质物品，每月接受员工评审及投诉，持续改进自身技艺及保持菜品质量。

8、 未免5S清理过程中更改厨师的使用习惯，结束当日食堂用餐后，每次结束烹饪后，灶台的卫生工作由厨师负责。

9、 听从食堂管理员的具体工作安排。

三）  班长

1、 食堂炊事员中选择当班较为优秀者作为班长，协助食堂管理员做好当日食堂具体工作安排。当日食堂工作的具体责人。

2、 监督每日5S工作，安排当日炊事员按照值班表值班。做好各项工作，达到公司要求标准。接受公司、食堂管理员的检查及监督。

3、 负责按照当日菜单的菜色，准备蔬菜、肉类、主食、米面的准备、初加工、成品售卖的工作，合理安排人员及工作流程。

4、 负责清理监督食堂就餐高峰期食堂内部工作次序，并及时协调处理食堂内发生的紧急事件。

5、 班长担任当日饭菜售卖的主要负责人及监督人。

6、 班长负责每日向食堂管理人反馈食堂食材的消耗情况及查缺情况，定期向食堂管理员提供需采购物品的清单：每日拟定第二日蔬菜需求清单；每周拟定下周肉类需求清单；每15日拟定主食及辅材需求清单，交食堂管理员进行确认。

7、 每日送货到达时，当班班长必须确认供货商提供的菜品新鲜程度。对物品进行清点、签字确认，并在管理看板上注明送货时间，及将清单进行存档交管理员核对。

8、 定期检查设备的使用情况，并暗示保养，发现异常及时报综合部，如简单异常及时进行修正。

9、  负责库房的管理工作，库房钥匙归两班班长持有，下班时必须对库房进行锁闭。

四） 炊事员

1、 食堂主要日常工作的执行者，负责执行班长日常安排工作，及食堂内部5S清洁卫生的保养。

2、 每日工作必须穿着相应工作服，戴工作帽。

3、 每日提前分工准备当日所需食材，炊事员分别进行蔬菜、肉类、初加工

的分工工作，对菜品的清洁卫生负责，符合食品安全要求。如发现当日准备菜品出现异物，当日当值炊事员每人按照10元进行考核。

4、 每日提前将当日用餐餐具进行消毒，并将固定的盛汤、米饭的容器摆放至定置线内，于用餐前半小时，将各部门自行领用的米饭、汤等拜访至定置线内，供当值值班人员及员工方便领用。

5、 就餐时，集中到售卖区准备，就餐时员工排队领餐，炊事员按员工排队顺发放免餐。当用餐高峰时，不允许员工插队领餐，如有霸领免餐人员，炊事员可拒绝，但不得与员工发生口角冲突。并通知食堂管理员、综合部协调解决。

6、 高峰期过后，可酌情减少售卖区人员，增派人员到洗消间进行初步清理。

7、 放餐后，所有炊事员合力对当日回收餐盘进行清洗及消毒。

食堂所有人员属于公司正式员工，享有公司员工福利。与所有公司员工一起受公司管理制度约束，遵守各项考勤、管理制度。同时，由于地域性局限及岗位特殊性，要求所有食堂员工必须持有健康证方可上岗，如有不符合以上项目，公司一经查出必将从严处理。

**（2）投诉处理方案**

1.食堂服务应以提供安全的食品为第一要素。但不应只停留于制度和书面的教育，各级管理人员必须加强日常的指导和督查工作，并将落实每项职责于具体的每个人员。

2.各类投诉和食品安全质量事故的对应与处理

2.1菜肴中虫、异物的投诉：

2.1.1立即撤下所投诉的菜肴，情况严重时对余下的该批次菜肴全部停止出售，保留该物体在菜肴中的状况；

 2.1.2当日要求加工操作人员检查当日的操作流程，确认是否有混入该物品体的可能性，通过追溯，确认该物体的来源；

（1）如果判断的来自原料的，立即向公司采购部通报事件的全部，必要时请采购部的人员到场。

（2）如果是在食品加工过程中混入的，必须当日对全体人员进行食品安全加工再教育，与全体人员一起进行整个加工流程的再检讨，使人人明白发生的原因、知晓防止的对策与措施。

 3.发生有出售已经变质食物投诉时：

首先必须严格按照公司的原料采购、货物验收、在库管理等规章执行。

 3.1立即停售并撤下该批次的所有成品食品；

 3.2追溯

（1）是否是食品原料的问题，如果判断是食品原料问题，立即向公司的采购部门通报，并立即封存所有的该批次的食品，必要时通知原料供应商的人员到场一起销毁该批次的全部原料。

（2）如果是由于本餐厅在库管理的失误引起的，追究相关人员的责任，并对当事人员进行相关培训。并与全体人员一起对整个加工和储存过程进行再检讨，使人人明白发生的原因、知晓防止的对策和措施。

4.环境卫生状况的投诉

4.1立即要求餐厅的卫生保洁人员，对所投诉区域进行清扫和保洁；

4.1.1当日要求全体人员进行彻底的清扫和整理整顿，

4.2清扫工作的要求

4.2.1清扫工作应每天进行常规清洗和清扫；

 4.2.2定期彻底5S工作

（1）每周五下午彻底清扫所有的区域；并对垃圾桶和垃圾桶放置区域进行彻底的清扫和清洁；

（2）每周六下午，对所有的盛具、盛器进行彻底的清洁；

5.发生食品安全的事故（包括类似和疑似）

5.1立即停售和追回当日已售的被判定为可疑的食物；

5.2并由餐厅管理人员封存可疑为可能引起食物中毒的食品，以及留样品以备食品药品监督局检验；

 5.3应禁止无关人员进入食品封存现场和区域；

5.4同时立即报告本公司的最高管理层、餐饮管理委员会；

（1）根据事件紧急或必需要，经客户餐饮管理委员会和本公司领导同意,尽快报告地方食品药品监督管理局所属区域分局。

（2）根据事件需要，经客户餐饮管理委员会和本公司领导同意后，以最快速度将疑似或类似食物中毒人员送往就近医院，情况紧急时拨打急救中心电话“120”或“110”请求救助；

（3）稳定职工人员情绪，要求各类人员不得以个人名义向外扩散消息，以免引起不必要的混乱。

（4）要注意维护正常的工作秩序；如有新闻媒体要求采访，必须经过客户餐饮管理委员会和本公司最高管理的同意。

（5）现场管理人员根据事态发展趋势，如果认为食物中毒事件严重的，经请示值班领导同意后，立即向具有管辖权的疾病预防控制机构、卫生监督部门报告中毒情况、中毒发生时间、中毒主要症状、中毒的人数等，如果怀疑与投毒有关，还应向当地公安部门报告。

5.5现场处理

5.5.1根据相关指示:根据不同的中毒食品，对产生食物中毒的场所、所有的食品容器和器皿、所有可能接触过物品进行彻底的清洗和消毒；

 6.培训与教育

（1）根据对事故的分析和追查，对全体员工进行培训和教育；

（2）在原来的培训频次上增加内容和事例，

（3）增加现场的操作指导和监督；

（4）检讨整个操作流程，必要时修正不正确的操作方法；以杜绝以后的发生；

（5）制定预防类似事件再次发生的措施和对策建议；

 7.责任与处罚

7.1厨师长、备餐间责任者为直接责任者

 7.2主管经理负有领导和监督责任

7.3相关的流程上的操作者负有直接责任；

7.4处罚

（1）对于一般投诉的，根据原因分析结果对于直接责任者、领导和监督责任者各予以相应的处罚；

 （2）对于严重的事故，公司根据公司相关制度予以处罚；

（3）出现质量事故的，并由政府相关机构参与的除接受国家处罚外，还必须接受公司的处罚；

8.处理和对策情况的记录管理

8.1必须对所有的投诉件都进行详细记录；

8.2如果员工的投诉没有事实依据或者只是猜测的话，也必须以最大的诚意对待所有的投诉者；

8.3投诉件的处理和善后，应该尽可能的得到投诉者的谅解。

**（3）消防、治安及意外事故处理方案**

一、消防及意外事故处理方案

（一）灭火原则

  1）先救人后救火，尽量避免人员伤亡。

2）首先疏散易燃易爆化学物品，以避免火势扩大。

（二）目的

为了提供良好的就餐环境及有效的保护人身、财产安全，餐厅各级工作人员必须提高突发事件预见性，必须高度重视突发或重大安全责任事故的发生控制和应急处理，建立一个防患于未燃的应急预案体系。

（三）职责

1、餐厅负责人全面负责突发性的重大治安、消防、卫生、设备等安全事故的预防和处理，并根据事故的性质和严重程度，积极跟进处理，酌情启动餐厅意外事故的应急预案措施，并及时上报负责人。

2、餐厅各级管理人员要增强防范意识和有效控制措施，充分重视突发事故的意外发生，及时发现问题并积极协助和妥善解决。

 3、餐厅员工要提高工作警惕，要注意相关事项，并有较好的应变能力和应急技巧，并全力配合相关工作和事宜。

（四）事故处理注意事项

1、餐厅人员在工作过程中，如遇到突发或重大事件、闹事、停电、停水、火灾事故、偷盗事件、食物中毒、客人摔伤滑倒、碰撞摔伤等安全事故时，要沉着冷静，设法稳定就餐人员的情绪，并提供相应的服务措施，同时针对事故性质和危害程度，以最快的速度及时采取积极有效的办法妥善处理。

2、及时问清就餐人员的姓名、年龄、证件号码和联系电话等情况，第一时间及时上报餐厅主管或餐厅负责人，并详细说明事故发生的时间、地点、起因等情况。

3、主管或餐厅负责人派人携带照相机、通讯设备等工具赶赴现场查看，如情况严重要及时上报负责人，并划定警戒线，保护好现场，并酌情报公安机关处理。

4、组织人员对受伤人员进行抢救并及时送附近医院。

5、若情况严重，在公安机关人员到来之前，不许任何人进出现场，不许移动、拿走或放入任何物品，发生在公共场所要划出保护区域进行控制，若因现场抢救工作需要移动物证时，应做出标记，尽量保护事故现场的完整。

6、如员工违章操作或工作失职行为而造成的责任安全事故，应根据实际情况酌情处理，并视情节和后果追究相关法律责任。

（五）事故发生后的书面报告内容

1、事故经过、事故责任、损失程度、事故处理进展情况。

2、事故原因分析和处理结果。

  3、有关方面的反映和要求。

4、其他需要请示或报告的事项。

5、善后处理事故遗留问题及其他相关事宜。

  6、事故受伤或受灾的详细情况。

7、事故教训及今后防范措施，进一步改善安全管理措施，防止类 似事故的再次发生。

（六）事故处理程序和相关责任

 1、餐厅在日常经营管理中如出现一般性的突发事故，如确定自行能控制和处理的情况下，可由部门及时妥善解决，并将事发原因、处理结果详细记录呈报公司综合办公室。

 2、根据事故的性质和不同情况，现场负责人应进行相应的补救措施，所在区域服务人员要在自己辖区内做好对就餐人员的解释和安抚工作，并坚持工作岗位，积极配合并服从上级领导的安排与指挥，尽可能将影响和损失降至到最低限度。

 3、餐厅一旦发生治安、消防、卫生、设备等重大事故时，现场人员要保持镇静，积极采取稳妥、有限的控制或急救方式，并立即报告上级领导和保安大队部。

 4、餐厅主管及保安大队部接到事故应急报告后须立即赶到事故现场，作统一指挥并作先期的全权应急处理，同时以最快的时间上报公司总经理迅速成立和组成的紧急时间处理领导小组，并酌情启动应急预案的处理措施。

  5、发生突发重大事故时，必须贯彻用餐人员之上的原则，并视情况迅速实施疏散或抢救的应急措施，保障人身和财产的安全，并保持通讯联络畅通。

 6、若发生重大或突发事故后应协助保安部门书面写出相关情况报告，以作备查，情况报告由事故发生当事人、负责人协同完成，并有签字证明。

 7、情况报告中应明确发生地点、时间、起因原因、事发经过、处理情况、补救措施、直接结果，以及可能造成的危害和影响等情况。

 8、在日常工作中，部门负责人应加强督导和检查制度，如发现不安全隐患和问题，现场服务人员要及时报告，认真做好相关预防工作和应急措施。

 9、所辖部门应建立相关应急措施和工作预案，建立快速有效的安防系统、报警系统和信息传递系统。

 10、因人为责任而发生的事故，应根据实际情况酌情妥善处理，并按公司有关规定对相关责任人给予处罚。

 11、及时分析和总结经验教训，采取预防措施，避免事故的再次发生。

（七）突发事故处理的应急措施

1、斗殴事件的应急措施

（1）当餐厅内发生斗殴事件时，服务人员要保持镇静，立即报告餐厅负责人，有效阻止就餐人员情绪及劝散围观人群，同时继续为其他区域和餐厅客人提供正常服务。

 （2）当斗殴双方人员不听制止且事态扩大，应迅速通知保安大队部到现场戒备，防止损坏餐厅物品，并视情况报告110 。

（3）如餐厅物品有损坏，则应将斗殴者滞留，要求赔偿，如有伤者，则应记住斗殴者特征、人数等相关情况并交警方处理，同时注意保持现场原状以便警方勘查，并协助警方辨认滋事者。

2、火灾事故的应急措施

 （1）当餐厅或厨房发生突发性火灾事故时，如果是局部小起火情况时，在客人不知道的情况下，餐厅人员应沉着冷静组织人员立即使用灭火器材及时扑灭，并及时做好现场清理工作，继续为客人服务，以免引起就餐人员的惊慌和现场混乱而带来的更大损失。

（2）如一旦起火位置及火灾和烟雾已造成一定影响并对人员及财产危害较大，须立即在第一时间通知餐厅负责人及消防监控室并根据情况拨打119报警电话。

（3）同时启动应急预案措施，及时疏散就餐人员，并组织力量灭火，力争把危害性降到最低程度。

3、食物中毒事件应急措施

（1）如确属餐厅菜肴因质量问题引起的食物中毒事件和情况时，餐厅负责人要及时通知医疗机构了解和查询当事人起病原因、身体诊态、事发时间等基本情况和相关记录。

（2）当食物中毒当事人在餐厅发生中毒病状或需急救时，要及时拨打急救中心电话“120”呼救，将中毒病人送附近医院抢救，并通知此客人的部门领导或亲友。

（3）发现投毒者或可疑人员，由安全保卫人员协助滞留，交警方处理。

4、就餐人员滑倒、碰撞、摔伤应急措施

（1）当因就餐场地地面湿滑或设施等问题造成就餐人员滑倒摔伤事故时，餐厅负责人要引起重视，并及时了解和查询事发原因、身体状态、摔伤程度和事发时间等基本情况和相关记录。

（2）遇到就餐人员在餐厅滑倒和事故发生时，把伤者简单处理后送医院治疗，也可视病情和病人要求，决定是否派人送医院治疗。

（3）若病人确实病情严重，要及时通知其部门领导或亲友。

5、餐厅、厨房的防火措施

（1）餐厅内禁止拉接临时用电线路，所有线路和电气设备均应由正式电工敷设安装。

（2）餐厅必须留足通道，并保持通道及进出口畅通无阻。

（3）使用蜡烛照明时，必须把蜡烛固定在不燃物制作的基座上，并不得靠近可燃物。

（4）定期检查易燃气体管道、接头、仪表阀门，防止泄漏；发现泄漏时，首先要关闭阀门，及时通风，严禁明火和启动各种电源开关。

（5）厨房内的电气机械设备不得过载运行，并防止电器设备和线路受热、受潮、腐蚀、摩擦等损毁。

（6）油炸食品时，锅内的油不得超过2/3，以防溢锅引起火灾。

（7）厨房工作结束后，应及时关闭电源、气源，检查无误后方可离开。

（8）厨房应按有关规范配备相应灭火器材。

6、煤气、天然气泄漏的应急预案

（1）厨房如发现有天然气或煤气泄漏，员工应立即关闭该区域的总阀门，并通知厨师长或部门办公室领导，打电话到值班经理，报告情况。

（2）餐厅在场最高领导统一指挥，必要时疏散人员，保持冷静，启闭照明灯，开换气扇，也不要脱换衣服，以防静电产生火花。并禁用电器设备（包括手机，对讲机，电话等）。

（3）确认为真实情况，立即报告给保安部，联系天然气公司，并拨打119，请求支援。

（4）施救人员到达现场，采取一定的措施并戴上防毒面具。

（5）如发现有中毒者，受伤者应立即小心妥善的将人员抬离现场，送到救护车。

7、善后工作

（1）安抚其他员工，稳定情绪，尽快恢复正常生活、工作秩序。

（2）配合相关部门做好内部整改监督工作。

（3）做好善后处理工作，尽快消除突发食物中毒事件的后果和影响。

（4）对食物中毒突发事件的起因及处理结果进行认真分析总结，必要时可将分析报告通报给相关人员以吸取经验教训。

（5）所有相关处理结果文字材料经领导审批签字后保存。

（6）应急事件处理结果（事前、事后）形成统一对外文字材料上报有关部门。

附件5

**服务承诺**

**实质性响应承诺：**

**我公司完全响应招标文件中的所有内容。**

**1、交货期承诺：**我公司承诺交货期以签订合同为准。

**2、投标有效期承诺：**我公司承诺在投标文件递交截止日起60天不撤销、不修改投标文件。

**3、质量要求承诺：**我公司承诺在食堂经营中所有食材均达到卫生标准，保证所提供食品卫生安全，保证所有职工每年的体检均持健康证上岗，保证所有餐具的卫生和消毒，保证不发生食物中毒事故。

**4、投标范围承诺：**我公司完全响应招标文件中的所有内容，保证完成招标文件中的规定和要求。

**5、技术标准和要求承诺：**我公司完全响应招标文件中的技术标准和要求，内容如下：

**一、基本要求**

1、招标人禹州市公安局餐厅委托管理服务项目。

2、招标人厨房已通水、电、气，并配备有灶台、抽烟系统、蒸饭柜、消毒柜等，配套设施合理；有独立仓库、洗菜池，操作空间宽敞，产生相关费用由招标人承担。

3、食堂每日所需食材、人工费由经营方承担,垃圾清理及日常卫生保持由经营方负责。

4、招标人提供水、电、气，餐具，投标人负责保管使用和卫生清洁工作。

5、餐厅、操作间等均属于投标人管理范围，须负责区域内的卫生清扫和安全管理。

6、因管理不善造成食物中毒等食品安全事故，由投标人负责承担全部责任。

7、所有工作人员需持有健康证上岗，卫生检疫、体检等费用投标人自行承担，食堂的食材及卫生防疫、就餐环境必须达到市食药监局所制定的标准，招标人有权不定期对其进行监督检查。

8、投标人所有从业人员年龄不得超过60周岁，投保人应为所有从业人员办理社保及人身意外保险，并对其人身安全进行负责，如出现相关问题，与招标人无关，招标人有权责令其更换人员。

9、投标人保证一日三餐准点开膳，保证饭菜足量、优质，做到品种多样，能适应不同口味的人员就餐。

10、为确保饮食安全，招标人有权委托第三方（如食药监局、财务审计部门）进行监督，如发现服务中存在问题或隐患(如食材选取不合格)、有权强制通知投标人整改，并接受相关部门及招标人对其进行的处罚；对供货渠道进行检查并对其财务状况、服务质量等进行监督和提出改善意见，投标人必须虚心听取招标人意见。

11、投标人须负责经食堂的消防安全工作，服从招标人职能部门的统一管理，确保消防安全无事故。

12、投标人应加强对从业人员的安全教育、守法教育，提高安全意识及法制意识，严格遵守各项操作规程，因未执行操作规程造成安全事故或人身、财产损失的，由投标人承担全部责任。

**二、拟经营项目**

1、餐品花样（做到每周七天不重复）

早餐：各类粥、胡辣汤、包子、面包、馒头、花卷、油馍、油条、水煎包、鸡蛋等，须配有各类营养丰富的菜品。

午餐：米饭、面食为主食的基础上，须搭配荤类（如羊肉、牛肉、猪肉、鸡肉、鱼肉等）为主的菜品，素食（如蔬菜、菌类、豆制品等）为主的菜品，其中荤菜中的肉类不得少于总菜量的50%；卤面及焖面等同类面食须配汤；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配馒头、包子等餐品。

晚餐：以包子、馒头、花卷、油馍、各类粥为主要餐品，荤类菜品、素类菜品根据晚餐及需求进行合理搭配；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配面条、米饭等餐品

注：食堂每周的餐品食谱须提交申请，在征得单位负责人同意后提前一周进行公布。

2、食堂所用米、面、油等、调料及食材须使用国家知名大品牌，所有食材须经单位相关负责人验收签字确认后方可使用。

3、食堂桌面所需求的辣椒、大蒜、醋等相关材料须由经营方提供，

**三、合作经营保证金：**

1、中标人签订经营合同后须向招标人交纳10万元履约保证金。经营期满，经招标人对餐厅设备及卫生等验收合格后，无息退还。

2、经营者有以下情况之一的终止合同，合同保证金不予退还，同时依法保留要求经营方赔偿的权力：

（1）经营者有违反《中华人民共和国食品安全法》等有关管理法律法规，或没有按合同经营至承包期满，或经营期内不正常营业，严重影响按时就餐情况出现。

（2）发生重大食品卫生安全事故，造成不良影响和后果等情况。

注：如有新的技术规范及相关要求执行最新标准；未完善部分执行相关规定。

**四 、建设运营要求**

1、合作经营单位应充分考虑功能分区、科学设置操作流程，在经营过程中，对出现的问题应及时整改，并承担由此发生的费用。

2、建立健全内部安全控制体系。日常经营管理中，食堂的食材采购、加工、供应、贮存、留样等关键环节须做到可追溯，建立完善的采购进货台账、过期食品台账、添加剂台账、餐厨垃圾台账等内部安全管控体系，做到餐饮业务、食品安全管理和实操结合的总体管控：通过对供应商和生产厂家的资质、证照、供货范围、有效期进行严格审核管理，不符合条件的不入库。合作经营单位应进行严管细抓，确保食品质量、杜绝食品安全事件发生。

3、建立并完善餐厅财务管理制度。餐厅必须按照现行财务管理规定，建立完善的财务账目，做到账实、帐账、账证相符，并接受监督。

4、食堂经营管理团队要求：进驻餐厅的工作人员团队须达到15人及以上，其中包括：行政总厨、厨师长、副厨师长、主厨、面点师、营养师、质检员、保洁员、勤杂工等。

5、食物餐品多样化。经营期间，应合理设置餐品样式，体现多样性、营养化特点。

**五、承包经营费用：**

食堂每天就餐费用标准（本项目实行就餐补贴制，职工个人承担就餐费用的40%，单位承担就餐费用的60%）：早餐个人缴纳2元，单位补贴3元；午餐个人缴纳5元，单位补贴7.5元；晚餐个人缴纳3元，单位补贴4.5元（此项为预算金额，最终缴纳及补贴费用视投标人最终中标金额决定）。日常就餐人数为400人，投标人按照400人一日三餐单位应承担部分进行报价，个人承担的费用在就餐时由中标人直接收取，单位承担费用按照每餐实际就餐人数据实结算，每月末支付。

**六、需要补充的其他事项：**

1、投标人在中标后不得以任何理由拒绝原签订的协议价格或约定的价格，如出现此现象，视为违约，并进行相应处罚，直至取消中标单位的资格。

2、投标人应就该项目完整投标，否则为无效投标。

3、本招标文件的最终解释权归禹州市公安局所有。

**备注：投标人须满足以上要求，且须做出详细的说明及承诺，否则为无效投标**

**优惠承诺**

为了保障民警职工正常、愉快地工作、生活，本着确保饮食卫生、食品安全零事故的原则，我们从以下几方面做出以下承诺：

 一、食品原材料

1、大米、面粉、清油渠道正规，有营业证、卫生许可证、合格证等正规手续。

2、肉类有动物防疫部门盖的检疫章、有检疫票。

3、定型包装食品、调味品有QS生产许可标志。

4、分工具体，责任明确，由专人负责进货，定点进货，进货做登记台账，做到有依可循，不合格的食品原材料，坚决不要。

二、加工、烹饪

1、蔬菜，一定要分拣干净、摘好先洗后切，杜绝异物出现，确保绝对的食用安全。

2、分档分类存放食物，做到生熟分开，肉类、鱼类等分类保存。

 3、重视饭菜质量、把饭菜味道做好，不做过咸、过淡、不和口味的饭菜。

三、卫生

1、认真遵守《中华人民共和国食品安全法》，严格按照《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》及各项餐饮卫生要求，向员工提供卫生、安全的餐饮服务，诚信守法经营。

2、自觉接受卫生监督机构和公安局的监督，落实卫生管理制度和岗位责任制。

3、厨房要保持干净整洁、整齐划一。工作台、餐具、炊具、工具、地面、墙面按时消毒，保证干净、卫生。

4、保证就餐大厅整洁卫生、门窗玻璃干净。

四、服务

1、本着“诚信服务，员工至上”的宗旨，讲究职业道德，做到微笑服务、礼貌待客，保证服务质量。

2、工作人员要讲究仪容仪表。上班期间必须穿戴工作服，并做到衣冠整齐，干净卫生。

3、不与就餐者吵架，更不能打架。

4、将目前的饭菜质量提升一个档次，同等质量的饭菜，价格低于市场价、高于大学4%-5%。

5、广泛听取职工对伙食工作的意见和建议，不断改进工作，公布中心监督电话，定期公布市场价格信息。

6、 合理安排伙食结构，满足就餐人员的需要，如70%就餐人员不满意，必须做出相应的调整。

7、在经营过程中，因违反相关法律法规及相关制度要求而造成食物中毒、食源性疾患、传染病、人员操作受伤、厨房起火等发生，由我承担全部责任。

五、管理

1、食堂聘用员工都必须持有身份证、健康证、卫生上岗证，不聘用不合格人员。

2、保证经常调换饭菜品种，荤素搭配、营养要求符合公安局职工。

3、严格员工管理，不做干扰公安局正常运转的事。

4、食堂员工爱护公物，严禁一切不文明的语言和行为。有影响治安问题的事情，一旦发现交由公安局处理。

5、全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保安全。做到到人走灯灭、人走水停，下班后严格安全检查。

6、食堂设安全员，发现应急情况及时报告。

承包期内所托管食堂达到市食品药品监督管理局要求的服务食品安全监督动态等级评定A级标准；

售饭期间保证热饭、热菜、热汤供应。

饭菜花色品种

早餐：主副食花色品种25种以上。

中餐：副食花色品种50种以上，有免费汤供应。

晚餐：副食花色品种50种以上，有免费汤供应。

每周公布主、副食品及调料的市场信息，饭菜销售计量准确，明码标价，米饭、净荤菜计量销售。

切实履行餐饮服务环节食品安全第一责任人职责，确保本食堂的食品安全;

自觉接受并积极配合食品安全监管部门的监督管理。 认真执行各项食品安全管理制度，坚持合法购进食品原料，严把购进关、加工烹饪关、餐具消毒关，并做好日常记录。

**其他承诺**

**（1）食品卫生安全承诺**

为进一步加强行业自律，自觉规范餐饮服务环节食品生产经营活动，切实保障广大人民群众身体健康，我（单位）承诺如下：

1、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等法律、法规和标准的规定，建立健全本单位卫生管理组织制度，增强单位法定代表人（或负责人）为食品卫生安全第一责任人的意识，制定食品安全事故处置预案，对本单位的食品卫生安全负全面责任。

2、认真履行食品安全责任，明确各岗位工作职责，依法承担相应产品的质量责任，主动接受监督。

3、持有效餐饮服务许可证（或食品卫生许可证）并张贴或悬挂在就餐场所醒目处；从业人员持有效健康证明经卫生知识培训合格上岗 ，建立从业人员健康档案和培训档案。

4、建立食品及原料、食品添加剂采购索证、验货、登记制度。认真查验供货商的经营资格、产品合格证明、产品标识和商品质量是否符合法定要求。对乳及含乳制品、禽畜类制品、水产品、食用油脂、白酒、葡萄酒、食品添加剂及一次性筷子、一次性塑料餐盒等重点食品及原料、食品添加剂、健康相关产品严把进货查验索证索票关，建好台帐。不采购使用不符合卫生标准要求的原（辅）料或食品，不滥用食品添加剂，不非法添加非食用物质，不采购、使用来路不明、私屠滥宰、注水、病死猪病害猪肉及其制品。 对所购进的食品要严格检查验收，做到四不进，即：

（1）“三无”产品不进；

（2）渠道来源不正常的不进；

（3）证照不全的不进；

（4）无QS认证的不进。

5、不采购使用标签标识不全、包装破损、超过保质期限的食品和食品添加剂；不采购使用无中文标识的进口食品及原料、食品添加剂。

6、粗加工、切配、烹调、库房（冷菜、面点间、水吧）等用房及设施、设备齐全，正常使用。冷菜（熟食）间严格做到“专人、专室、专用工具用具、专用冷藏设施、专用消毒设施”；生、熟食品，原料与待加工食品、成品绝不混放，严防交叉污染；提供和使用消毒安全的餐饮具。食品及原料贮存隔地离墙，分类摆放。

7、在许可范围内从事餐饮服务活动，严格执行48小时留样制度。

 8、认真处理用餐者的投诉和建议，作一个诚实守信的餐饮业经营者，积极配合卫生监督部门依法进行的监督检查。 服从食品安全管理部门的监督管理，对提出的监督意见认真进行整改。

 9、直接接触食品的工具、容易和包装材料符合食品安全的各项标准，严格按照国家法律、法规和制度标准执行。

10、建立食物中毒应急处理工作预案，发生食物中毒时应及时启动预案，及时向当地有关部门报告，同时保护好现场，封存造成食物中毒的食品及其原料、工具、设备，积极配合有关行政部门开展食物中毒事故调查和处理。

11、从业人员保持个人卫生，穿戴整洁的工作服帽，持有效健康合格证明和培训 合格证明上岗。

上述承诺不受任何责任人变动的影响，责任人变动，由接任者继续履行职责。**（2）（2）服务范围及承诺**

餐厅是职工的一项福利，是领导关心员工的具体体现，因此办好餐厅尤为重要。我公司经过多年的实践、摸索和创新，已逐步建立了科学合理的餐厅管理运作模式。我公司管理餐厅坚持以“真心为客户着想，努力为客户分忧”的服务宗旨，以“高标准、严要求、精烹饪、细制作”为管理理念，努力为各单位提供科学合理的膳食服务。

一、餐厅管理目标

 建立健全餐厅管理制度，为干部、员工营造一个温馨、卫生、整洁的就餐环境。

 吃够标准，减少浪费，使现有伙食标准达到最大化。

 不断提高服务人员的烹调技术，合理调整菜品结构，为职工提供质量优、味道好、花样多的饭菜，就餐人员满意率达到80％以上。

二、岗位要求

1、坚守工作岗位，按时上下班，不迟到，不早退；

2、保证食堂卫生质量．菜品质量，营养搭配合理；

3、身体健康，持健康证上岗；

4、按规定着装，保持整洁，用餐服务须戴口罩；

5、礼貌待人、服务周全；

6、工作主动、心细，责任心强，虚心接受职工提出的建议和意见；

7、节约用水、用电、用气，杜绝浪费；

8、厨房货物摆放整齐，洗刷干净，保持干燥；

9、正常使用和操作空调、燃气等设备；通风、排烟、排水保持良好；

10、保证食堂准时开餐，维持好用餐秩序；

11、每年根据要求对厨师进行调整或交换学习，不断提高菜品口味和花样。

三、岗位职责

1、厨师长岗位职责

（一）认真遵守食堂规章制度、维护食堂正常的工作秩序；

 （二）制定周食谱，并定期合理调整和创新食谱；

（三）每天做好食堂所需原材料采购计划，并准时递交食堂管理人员；

（四）协助做好食堂成本核算，食品、食物质量保证新鲜，储藏适量，减少浪费和损耗；

（五）抓好主副食加工程序和制作规范工作，做到主副食成品规格达标，质量上乘；

（六）经常主动征求和听取职工意见和建议，对意见和建议能虚心听取和接受。带领炊事员搞好各项卫生工作，确保食品卫生；

（七）抓好炊具、餐具清洗、消毒，管理使用和设备保养工作。

 2、炊事员岗位责任

（一）工作中相互配合，各尽其责，工作有序，完成好本职工作。

（二）爱岗敬业，专研技术，提高业务素质，严格食品加工的操作规程和烹饪方法。

（三）严格按《设备操作规程》程序操作，不得违章操作，杜绝一切人身安全事故发生。

（四）设施设备使用后，要保持整洁、卫生。

（五）重视窗口服务意识，讲文明礼貌，讲文明用语，着装整齐。

（六）严禁携带物品外出送入、随便品尝食物、带外人进操作间。

（七）保质保量完成职工用膳和宴会餐供应，完成临时性分派的工作任务。

3、餐厅服务员岗位职责

（一）做好所辖区域环境、物品设备、餐具用具的卫生清洁工作。

（二）做好开餐前的各项准备工作，按要求及时补充各种物品。

（三）按照餐厅规定的服务标准和程序细心周到地做好各个环节的对客服务工作。

（四）主动征询职工对菜肴和服务的意见．接受和处理职工的投诉并及时汇报。

4、洗消员岗位职责

（一）必须严格按照国家卫生行政部门对餐饮业的餐具消毒卫生法规要求进行本岗位工作。

（二）本着对就餐者身体健康高度负责的态度进行操作，对餐具进行清洗，对洗过的餐具进行消毒处理。

（三）回收后的餐具必须经过如下过程进行洗消：

(1)、餐盘：分类一冲洗一消毒液浸泡一清水冲洗一整理，装入消毒柜消毒。

(2)、筷子和汤勺：冲洗一消毒液浸泡一清水浸泡和冲洗一整理-装入箸笼-消毒柜消毒。

（四）餐具洗消后的卫生标准是：不得有任何残渣和附着物。

（五）餐具存放备用时间夏季超过24小时、冬季超过48小时的，必须重新进行洗消处理。

（六）设备和容器一餐一清洗和消毒；

（七）餐具严禁落地：洗消后的餐具必须摆放整齐。

（八）保证洗消室内的卫生洁净无死角：设备容器洁净；下水道的明渠无附着物．无异味；无关人员不得入内。

（九）在确保洗消质量的前提下，尽量降低水和消毒剂的消耗。

 （十）发挥主观能动作用，保质、保量、准时完成任务。

 5、 卫生保洁员岗位职责

（一）职工用餐后，应及时清理桌凳，保证后续人员有座位，并做到桌面无残渣、剩饭和明显的汤迹，桌面干净、干燥，随时都可入坐。

（二）保证餐厅地面和主要通道的清洁卫生，随脏随清。

（三）做到清洗消毒前的餐具残渣剩饭尽量保留在泔水桶内，餐盘尽量干净无附着物。

（四）洗消前后的筷子摆放必须头尾一致。

（五）保证就餐环境卫生干净、整洁，四璧无尘，无悬挂物，窗户明亮。清洁工具分类整理并摆放整齐有序；餐厅门口周围不得有任何明显杂物；不得有与餐饮公司无关的张贴物。

（六）在保证保洁质量的前提下，节约水和洗涤剂的使用，修旧利废，减少清扫工具的消耗。

六、服务规范

（一）食堂卫生制度 个人卫生

1、厨房从业人员应体检、培训合格后，持有效健康证方可上岗。

2、从业人员每年体检一次，凡患有传染病均不得在食堂工作。

 3、为了保证卫生操作、防止病菌由人体传入食物，个人卫生必须做到“四勤”（勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡理发、勤换工作服、被褥）。

4、为保证个人卫生，上岗必须穿戴统一工作服。

5、凡备餐菜间（冷菜间）操作无论任何季节，均必须穿戴工作服、戴手套、口罩。头发不露出帽外，不戴戒指，不涂指甲油，最好不留长发。

6、开饭前和上卫生间应洗手消毒，不得穿戴工作衣、帽进入卫生间。

7、上岗时不吸烟，不吃零食，不随地吐痰，不乱丢废弃物，不得对着食品咳嗽、打喷嚏。环境卫生

1、环境卫生范围包括食堂、餐厅、仓库、开水房及周边等环境。

2、环境卫生必须做到无杂物、无异味、整洁干净。

3、保持室内外清洁卫生，做到每餐一打扫，每天一清洗，每周一大清扫。

4、加工结束后将地面、水池、加工台、工具、容器清扫洗刷干净。

5、每餐后，将餐车、餐台等及时进行清洁并用消毒液擦洗餐桌和地面。

6、每天对1.8米以下的玻璃墙、灶台墙体及门窗擦洗一次，每周进行一次彻底清洗。每周对碗柜及餐具进行二次消毒清洁。

7、环境卫生的状况，纳入食堂的卫生考核范围并与食堂工作人员工资、奖金挂钩。

食品安全卫生

1、 禁止采购下列食品食物：

有毒、有害、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、混有异物或者其他感官性状异常的食品食物；无检验合格证明的肉类食品；超过保质期限食物；无卫生许可证食品生产经营者供应的食品。清洗、加工前先检查食品质量，对腐败变质、有毒有害的食品不加工。

2、荤素食品分池清洗干净，荤素食品分开盛放。

3、青菜等容易残留农药的蔬菜须浸泡30分钟以上再进行洗、切。

4、制作肉类、水产品类应当尽量当餐用完，剩余尚无需使用的必须存放于专用冰箱内冷藏或冷冻。

5、食品充分加热，特别是肉类一定要烧熟煮透，防止外熟内生。

6、储存材料冰箱冷库不得存入变质、有味、污染不洁的食品，严禁存放化肥、农药、杀虫剂等有毒有害物品。

7、定期检查库存食品质量，发现变质食品或过期食品，应及时处理。

餐饮具的卫生

1、餐具使用前必须洗净、消毒、符合国家有关卫生标准，未经消毒的餐饮具不得使用。

2、须有安排专职餐具消毒员。

3、须设有单独或相对立的餐具洗消场所。

4、采用煮沸法、消毒柜等进行消毒。

5、餐具消毒必须按照一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁的程序操作。

6、洗涤、消毒餐饮具所使用的洗涤剂，消毒剂必须符合食品用洗涤剂。

7、消毒后的餐饮具必须储存在餐具专用保洁柜内备用。已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放，并做好标记。

（二）管理规定

1、厨房所有需购物品都必须呈报甲方，再由甲方指定人员采购，购回单据按程序：办公室主管签字—领导审核—财务出纳处销账。伙食管理及食堂工作人员对各种票证及实物，要严格手续，妥善保管，定期清理，按月公布伙食开支情况，接受甲方的检查。

2、厨房所购回之食品，由办公室每周不定期进行抽查，抽查内容：食品质量、重量。对不合格食品，拒收并按规定处理。

3、计划采购，严禁采购过期、腐烂、变质食物，防止食物中毒。4、按时开膳，厨师应提高烹调技术，设置品种多样化，荤素搭配，改善员工伙食。

5、任何人不得以任何理由拿走厨房之一切物品。

6、餐具必须妥善保管，任何人未经许可都不能将其拿走供私人使用。

7、食堂物品统一由办公室造册登记。餐具必须每日进行一次清查盘点，除正常损耗外，清查有不足数目时需及时查明原因并追究责任。

8、厨房、食堂仓库等处的门钥匙应由专人专管，下班后应将门窗锁好。

9、厨房炊事设备由使用人负责安全使用，使用人必须对设备定期进行认真检查。

10、厨房人员每天结束使作设备后，应关闭煤气，蒸气，合上电器闸门。

11、提高警惕，搞好安全保卫，无关人员不得进入厨房，严防贪污盗窃和破坏。

12、不定期对食堂设备进行检查，发现设备的不安全隐患及时采取相应措施，确保食堂工作的安全、卫生。及时添置有关设备，确保食堂工作的顺利运作。

13、食堂要经常保持室内外环境整洁，消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及其孳生条件。

14、保证按规定的作息时间供应饭菜，耐心和气，热情周到，维护用餐秩序，讲究文明用餐。

**（3）配合招标人接待活动及其他重大活动的措施**

为进一步规范节假日、重大活动餐饮服务食品安全监督管理工作，防止食品污染和有害因素对人体健康的危害，保障餐饮服务环节食品安全，我公司承诺：一、工作目的

规范重大活动餐饮服务食品安全监督管理工作，保证食品安全，预防食物中毒和食品污染事件的发生，确保重大活动的顺利进行。

二、制定依据

依据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等规定，结合我市实际，制定本预案。

三、适用范围

本方案适用于食品药品监管部门对具有特定规模和社会影响的政治、经济、文化、体育及其他重大社会活动（以下简称重大活动）实施的专项食品安全监督工作。

四、工作原则

（一）预防为主。坚持预防为主、依法监督的原则，加强重大活动食品安全监管工作的领导，做好食品安全监督、监测、评价及食物中毒和食品污染事件的应急准备工作，依法履行重大活动的食品安全监管职责。

（二）安全第一。坚持安全第一的原则，凡来源渠道不明、加工食用危险系数高、感官性状异常、未索证索票的食品或原料均不能作为重大活动的菜品食用。

（三）监督与服务并重。积极与活动主办单位和活动餐饮服务提供者沟通，给予技术指导，帮助落实餐饮服务食品安全的有关规定。

五、工作任务

根据兵团卫生部门和食品药品监管部门下达的任务，对重大活动实施食品安全监管；预防食物中毒和食品污染等事件的发生。

六、工作职责

1、负责节假日、重大活动餐饮服务指定的接待单位的食品安全审查、确认工作，对管辖的重大活动接待单位开展食品安全监管；

2、配合对重大活动期间食物中毒和食品污染事件进行调查、处理；

3、选派执法人员参加重大活动食品安全监管工作任务;

 4、做好食品安全监管物资、车辆、通讯等保障工作；

 5、督促重大活动接待单位做好食品从业人员的培训工作。

七、组织领导

根据重大活动餐饮安全保障工作需要，成立重大活动食品安全监管领导组，组长由我所分管领导担任，人员为我所卫生监督人员。

八、监管方式

重大活动食品安全监督分为全程监督和重点监督两种方式。重大活动食品安全监管领导组依据重大活动具体内容，确定实施重大活动食品安全监管的方式。

全程食品安全监督主要包括：

（1）审查食谱、食品采购、食品库房、从业人员健康、加工环境、加工程序、冷菜制作、餐具清洗消毒、备餐与供餐时间、食品中心温度、食品留样、自带食品和赞助食品等内容；

（2）食品药品监管部门选派餐饮服务食品安全监管执法人员（以下简称执法人员）进驻重大活动现场，对食品生产加工制作环节进行动态监督，填写现场检查笔录和监督意见书；

（3）实施食品安全计划监测和现场食品安全快速监测。 重大活动重点食品安全监督主要包括：

（1）审查食谱、食品采购、从业人员健康、冷菜制作、餐具清洗消毒、食品留样等内容；

（2）根据重大活动规模、人数确定是否选派执法人员进驻重大活动现场；

（3）对食品生产加工制作重点环节进行动态监督，填写现场检查笔录和监督意见书，必要时进行食品安全监测。

九、工作程序

（一）登记备案。对重大活动实行登记备案制度。重大活动主办单位应于活动举办前7个工作日向当地食品药品监管部门通报以下相关信息及资料。

（1）重大活动名称、举办时间、举办地点、参加人数；

（2）主办单位名称、联系人、通讯方式；

（3）接待单位名称、数量、地址、联系人及通讯方式；

（4）参与活动人员驻地分布和餐饮情况；

（5）供餐单位、供餐形式、供餐地点及重要宴会、旅游活动、重大活动期间指定或赞助食品等相关情况。 根据重大活动举办单位或委托单位提供的信息、资料，确定对活动实施全程监督、重点监督或不予监督。

（二）召开会议，传达部署重大活动食品安全监督工作任务。必要时召开重大活动接待单位负责人会议，提出食品安全工作具体要求。

（三）做好人员、物质、车辆、后勤等食品安全监管准备工作，必要时对执法人员进行专项培训。

十、应急处理发生可疑食品污染、食物中毒等突发事件时，立即向重大活动主办方和重大活动食品安全监管领导组报告并采取以下相应措施：

（1）配合医疗卫生机构抢救治疗病人；

（2）在突发事件原因未查明前，协调接待方暂停食品生产加工和供餐活动；

（3）保留造成或者可能导致食品污染、食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场；

（4）配合相关部门现场调查取证，如实提供食品留样及相关证据和材料；

十一、食品安全要求

 （一）食谱的食品安全审查

1、必须对食谱进行审查，食谱审查应遵守“三不用原则”：即未经过热加工的凉菜不用、不能当餐加工当餐供应的食品不用、易污染的食品不用。每餐必须按已审查食谱进行复核。

2、食谱的设计应根据任务要求、厨房设备、就餐人员情况、季节变化等进行科学设计，食谱中供应的菜肴品种、数量应与加工制作场所、加工条件相适应；不得供应违禁的动物、水产品及《食品安全法》规定的禁止生产经营的食品；不得供应外供熟食，不宜供应色拉及含水分较高且易变质的食品。对以上食品，监督员有权责令停止供应使用。

（二）食品原材料采购卫生要求

1、要求接待单位必须对所有原料、成品、半成品逐一检查“三证”（企业卫生许可证、产品检验合格证或出厂检验合格证），畜禽、肉类索取兽医部门的检疫证明，做到货证相符。

2、由原料到成品实行“三不制度”：采购人员不得采购腐败变质、污秽不洁及商品标识不符合要求的原料；保管验收员不收腐烂变质的原料；加工人员（厨师）不加工使用腐烂变质的原料。大会供应的乳制品必须是近期出厂，冷藏保鲜保存，同时必须索取本批次的检验报告。

3、赞助食品应在大会召开三天前确定，活动主办方要确保赞助食品的安全性，要求赞助食品提供方提供合法资质复印件，并索取赞助食品的检验合格报告。

4、禁止食用、使用各类水发食品（如百叶等）和生食各类海鲜食品、海藻类食品以及死蟹类和甲鱼类食品。禁止食用各类含有天然毒素及限制加工条件的食物，如四季豆、黄花菜、发芽的马铃薯等。

5、蔬菜和水果必须经过农药残留检测，检测合格的蔬菜应放入浸洗池浸泡1小时以上方可进行烹制。要求各种水果做到现吃现切现制，不得预先切好后放冰箱储藏待用。

（三）食品库房卫生要求

1、食品库房应专人管理，各种食品有进货记录。食品入库前须进行验收、登记、感官检查，不符合要求者不得入库。

2、食品储藏做到各类食品分库存放，隔墙离地上架，易腐食品须冷藏。常温库要通风良好，保持干燥。地面、货架、容器保持清洁，库内无鼠、无蝇、无有害昆虫。避免阳光直晒食品，容器须加盖。

3、库房管理人员要经常检查食品质量，不得存放变质、有异味、污秽不洁或超过保质期的食品，更不得存放有毒有害物品和私人物品。

4、冷库要保持无霜、无血水、无冰渣，冷藏库温度在0—5℃之间，冷冻库温度在一18℃以下。

5、所有上货架的食品必须贴有标签。清洁洗涤剂、消毒剂、杀虫剂等物品不得与直接入口食品混放，应分类分开存放，不得交叉污染。

（五）粗加工卫生要求

1、加工前应检查食品原料感官性状，不得加工腐败变质、污秽不洁、超过保质期的食品原料。

2、粗加工必须在专用房间进行，用具容器要专用。荤素食品加工应分间或分区域，洗涤池、刀、墩、板、容器必须分开专用。

3、加工数量应有计划，做到当天进原料，当天加工，及时冷藏，当日用完。加工用的刀、墩、案、绞肉机、水池每次用后洗涮干净，做到物见本色、定位存放。

4、肉禽类及水产品要洗净、掏净、不带毛、不带血块、不带鳞，菜要摘洗干净，无杂物、无泥沙。加工后的半成品放在清洁容器内。废弃物须放在密闭容器内，随时清理，不积压、不暴露、不外溢。

5、加工完毕，对地面、地沟进行彻底清洗，做到地面、地沟盖无油垢，无积水，无异味。

（六）烹调间卫生要求

1、检查用料是否新鲜，食品加工过程应做到生熟分开、菜肴烧熟煮透，食品中心温度不低于70℃，防止外熟里生。食品用工具及容器要清洗干净。自助餐菜肴不得用生菜进行菜面点缀和围边

2、厨房内冰箱、冷库储存生食品、半成品、熟食品必须分开，且有明显标志，定期除霜。食品应放入容器中，不得直接放入冰箱。

3、各类调料容器要保持清洁卫生，调料内无异物，用后加盖防尘。食物残渣和垃圾存放在带盖的容器内，当餐清除，不得堆积存放到下班后一起清理，应做到不外溢、不滴漏。

4、烹调后的食品要保洁存放，尽快食用。食品加工用具必须生熟分开，用后清洗消毒，定位保存。非烹调间工作人员不得进入烹调间。品尝食品设专用工具，不用炒菜勺尝味。 5、厨房内不存放个人物品、杂物，卫生工具定位存放。未经粗加工的食品不得进入厨房烹调间内。检查所用的食品用工具及容器的消毒情况，消毒后的餐饮具应存放在专用的保洁柜内，未消毒的餐饮具不得放在保洁柜内。

6、墙壁、天花板做到无脱落、无霉斑、无油垢。排烟罩不满油、无油迹。操作台、水池、地面水沟做到每餐后清洗一次，做到无蟑螂等有害昆虫。

（七）凉拌、冷荤间卫生要求(包括沙拉间)

1、冷荤间凉莱配制必须做到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏。冷荤间必须设有二次更衣室，并设臵专用洗手消毒设施，冷荤间内温度不高于25℃。工作前使用紫外线灯进行空气、台面消毒30分钟，地面、水池、操作台每天工作完毕进行清理，做到无有害昆虫。

2、冷荤食品加热要彻底，并凉透后放人冰箱保存、8小时内用完。外购熟肉制品仅限于定型包装类，禁止使用散装熟肉制品。

3、冷荤、凉菜要现做现食，超过4小时的禁止食用。食品托盘不得重叠摆放。

4、蔬菜水果洗净后再进入冷荤间消毒，使用含氯消毒剂配制浓度应达到100mg／L，浸泡时间不得少于5分钟。

 5、冰箱应每周清洗一次，把手使用湿消毒巾消毒，未清洗消毒的水果蔬菜不得放人冰箱内。食品工用具、容器使用前后清洗消毒，荤素凉菜刀、案必须分开，并有明显标志。冷荤凉菜切配操作时，工作人员要洗净消毒双手，并戴一次性手套和口罩。

（八）主食、面点卫生要求

1、原料要无虫、无异物、无霉变、无酸败。肉馅须随用随制，不得使用有酸味的豆沙馅。剩饭菜不得再次食用。面包、糕点应冷藏保存不超过三天，裱花奶油糕点不超过一天。

2、各种早餐的油炸食品、蛋糕、面包等必须是接待单位现制，不得外卖供应。豆浆必须煮熟后方可食用。使用添加剂应符合国家卫生标准。馅类、油炸食品要彻底加热。

3、糕点裱花做到专室、专人、专用工具、专用冷藏柜。合面机、发面缸、面杖、刀具、模具用后洗净消毒，定位存放。食品容器工具用前应清洗消毒，衬布、盖布要有正反面标志。

4、制作间墙壁、天花板做到无脱落、无霉斑、无滴水，台面、地面每天打扫干净做到无有害昆虫。

（九）餐厅卫生要求

1、餐厅服务员发现食品有异味、混有异物，不得上餐台。各类调料无异物、无霉膜，一天一换，容器应每天清洗。

2、不准过早摆台，应在开餐前1小时内摆放餐具，摆台后不得打扫地面卫生。餐厅地面、墙壁、门窗、桌椅、清洁整齐，无有害昆虫。

3、餐台酒水饮料应在开餐时开启饮用，不得提前开启盛在容器中存放，餐具、食品在开餐前不得暴露，应有必要的防蝇防尘措施

4、自助餐食用的奶油裱花糕点、鲜榨果汁、冷食应冷藏保存。叠口布、口纸应在专台操作，工作人员操作前应洗净双手。

（十）餐具清洗消毒卫生要求

1、洗刷餐具应设专间与厨房分开。洗刷消毒设备齐全、工序合理，先去除残渣、油垢，然后洗涤，最后进行热力或药物消毒，提倡双消毒方法。

2、保持洗碗间的环境整洁卫生。所使用的洗涤剂、消毒剂必须是经县食品药品监督管理局批准使用的。洗碗间废弃污物须存放于密闭加盖容器内，及时清理，不得暴露、外溢。、热力消毒须达到规定的温度和时间(80℃，2分钟以上)，洗碗机温度应达到85℃，60秒以上。感官检查达到光、洁、涩、干。热力消毒、药物消毒后，餐具细菌检验合格率达到100％

3、不宜热力消毒的物品用化学药物消毒，消毒前应洗刷干净。有效氯配制浓度不低于250mg／L，浸泡5分钟以上，用清水冲洗后用消毒毛巾擦拭。

4、洗刷消毒后的餐具应存放在密闭固定的贮存柜中，柜内保持清洁卫生，不得盛放其它物品。检查所用的食品用工具及容器的消毒情况，消毒后的餐饮具应存放在专用的保洁柜内，未消毒的餐饮具不得放在保洁柜内。

（十一）个人卫生要求

1、食品从业人员须持有效健康证、培训证上岗工作。食品从业人员在工作期间患有法定五种传染病等有碍食品卫生的疾病时应调离工作岗位。食品从业人员不得留披肩发、留指甲、戴戒指、涂指甲油，不得在加工场所吸烟。 2、工作时应穿工作服戴工作帽，并保持清洁。冷荤、冷食、奶油裱花间工作人员工作前应再次更衣、戴口罩操作，洗净消毒双手。严禁穿戴工作服、帽进厕所及与生产无关的场所，便后应洗净双手。

（十二）自助餐供应卫生要求

1、自助餐食品摆台不得超过1.5小时，菜肴制作完成至食用时间不超过3小时，上菜供应时间不得超过1.5小时，已制作好的菜肴应保温供应。

2、不得供应生食水产品，凉菜在专间内加工切配，并应现用现配。

（十三）现制饮料的卫生要求

1、不得在大会集体供应现制饮料，现制饮料只能经大会有关领导同意供应小范围的特定就餐人员。加工用原料、用水应符合卫生标准，原料新鲜，索证齐全。

2、现制饮料制作应有环境整洁的专区，现制饮料机的管道与榨汁机等工具每餐使用之前及用完之后必须清洗消毒。

**（4）其它优惠条件**

为了保障民警正常、愉快地工作、生活，本着确保饮食卫生、食品安全零事故的原则，我们从以下几方面做出以下承诺：

 一、食品原材料

1、大米、面粉、清油渠道正规，有营业证、卫生许可证、合格证等正规手续。

2、肉类有动物防疫部门盖的检疫章、有检疫票。

3、定型包装食品、调味品有QS生产许可标志。

4、分工具体，责任明确，由专人负责进货，定点进货，进货做登记台账，做到有依可循，不合格的食品原材料，坚决不要。

二、加工、烹饪

1、蔬菜，一定要分拣干净、摘好先洗后切，杜绝异物出现，确保绝对的食用安全。

2、分档分类存放食物，做到生熟分开，肉类、鱼类等分类保存。

 3、重视饭菜质量、把饭菜味道做好，不做过咸、过淡、不和口味的饭菜。

 三、卫生

1、认真遵守《中华人民共和国食品安全法》，严格按照《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》及各项餐饮卫生要求，向员工提供卫生、安全的餐饮服务，诚信守法经营。

2、自觉接受卫生监督机构和厂方的监督，落实卫生管理制度和岗位责任制。

3、厨房要保持干净整洁、整齐划一。工作台、餐具、炊具、工具、地面、墙面按时消毒，保证干净、卫生。

4、保证就餐大厅整洁卫生、门窗玻璃干净。

四、服务

1、本着“诚信服务，员工至上”的宗旨，讲究职业道德，做到微笑服务、礼貌待客，保证服务质量。

2、工作人员要讲究仪容仪表。上班期间必须穿戴工作服，并做到衣冠整齐，干净卫生。

3、不与就餐者吵架，更不能打架。

4、将目前的饭菜质量提升一个档次，同等质量的饭菜，价格低于市场价、高于大学4%-5%。

五、管理

1、食堂聘用员工都必须持有身份证、健康证、卫生上岗证，不聘用不合格人员。

2、保证经常调换饭菜品种，荤素搭配、营养要求符合公安局民警。

3、严格员工管理，不做干扰公安局正常运转的事。

4、食堂员工爱护公物，严禁一切不文明的语言和行为。有影响治安问题的事情，一旦发现交由厂方处理。

5、全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保安全。做到到人走灯灭、人走水停，下班后严格安全检查。

6、食堂设安全员，发现应急情况及时报告。

附件6

**其它**

**（技术参数要求中相关证明材料）**

**我公司完全响应招标文件中的技术参数要求，内容如下：**

**一、基本要求**

1、招标人禹州市公安局餐厅委托管理服务项目。

2、招标人厨房已通水、电、气，并配备有灶台、抽烟系统、蒸饭柜、消毒柜等，配套设施合理；有独立仓库、洗菜池，操作空间宽敞，产生相关费用由招标人承担。

3、食堂每日所需食材、人工费由经营方承担,垃圾清理及日常卫生保持由经营方负责。

4、招标人提供水、电、气，餐具，投标人负责保管使用和卫生清洁工作。

5、餐厅、操作间等均属于投标人管理范围，须负责区域内的卫生清扫和安全管理。

6、因管理不善造成食物中毒等食品安全事故，由投标人负责承担全部责任。

7、所有工作人员需持有健康证上岗，卫生检疫、体检等费用投标人自行承担，食堂的食材及卫生防疫、就餐环境必须达到市食药监局所制定的标准，招标人有权不定期对其进行监督检查。

8、投标人所有从业人员年龄不得超过60周岁，投保人应为所有从业人员办理社保及人身意外保险，并对其人身安全进行负责，如出现相关问题，与招标人无关，招标人有权责令其更换人员。

9、投标人保证一日三餐准点开膳，保证饭菜足量、优质，做到品种多样，能适应不同口味的人员就餐。

10、为确保饮食安全，招标人有权委托第三方（如食药监局、财务审计部门）进行监督，如发现服务中存在问题或隐患(如食材选取不合格)、有权强制通知投标人整改，并接受相关部门及招标人对其进行的处罚；对供货渠道进行检查并对其财务状况、服务质量等进行监督和提出改善意见，投标人必须虚心听取招标人意见。

11、投标人须负责经食堂的消防安全工作，服从招标人职能部门的统一管理，确保消防安全无事故。

12、投标人应加强对从业人员的安全教育、守法教育，提高安全意识及法制意识，严格遵守各项操作规程，因未执行操作规程造成安全事故或人身、财产损失的，由投标人承担全部责任。

**二、拟经营项目**

1、餐品花样（做到每周七天不重复）

早餐：各类粥、胡辣汤、包子、面包、馒头、花卷、油馍、油条、水煎包、鸡蛋等，须配有各类营养丰富的菜品。

午餐：米饭、面食为主食的基础上，须搭配荤类（如羊肉、牛肉、猪肉、鸡肉、鱼肉等）为主的菜品，素食（如蔬菜、菌类、豆制品等）为主的菜品，其中荤菜中的肉类不得少于总菜量的50%；卤面及焖面等同类面食须配汤；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配馒头、包子等餐品。

晚餐：以包子、馒头、花卷、油馍、各类粥为主要餐品，荤类菜品、素类菜品根据晚餐及需求进行合理搭配；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配面条、米饭等餐品

注：食堂每周的餐品食谱须提交申请，在征得单位负责人同意后提前一周进行公布。

2、食堂所用米、面、油等、调料及食材须使用国家知名大品牌，所有食材须经单位相关负责人验收签字确认后方可使用。

3、食堂桌面所需求的辣椒、大蒜、醋等相关材料须由经营方提供，

**三、合作经营保证金：**

1、中标人签订经营合同后须向招标人交纳10万元履约保证金。经营期满，经招标人对餐厅设备及卫生等验收合格后，无息退还。

2、经营者有以下情况之一的终止合同，合同保证金不予退还，同时依法保留要求经营方赔偿的权力：

（1）经营者有违反《中华人民共和国食品安全法》等有关管理法律法规，或没有按合同经营至承包期满，或经营期内不正常营业，严重影响按时就餐情况出现。

（2）发生重大食品卫生安全事故，造成不良影响和后果等情况。

注：如有新的技术规范及相关要求执行最新标准；未完善部分执行相关规定。

**四 、建设运营要求**

1、合作经营单位应充分考虑功能分区、科学设置操作流程，在经营过程中，对出现的问题应及时整改，并承担由此发生的费用。

2、建立健全内部安全控制体系。日常经营管理中，食堂的食材采购、加工、供应、贮存、留样等关键环节须做到可追溯，建立完善的采购进货台账、过期食品台账、添加剂台账、餐厨垃圾台账等内部安全管控体系，做到餐饮业务、食品安全管理和实操结合的总体管控：通过对供应商和生产厂家的资质、证照、供货范围、有效期进行严格审核管理，不符合条件的不入库。合作经营单位应进行严管细抓，确保食品质量、杜绝食品安全事件发生。

3、建立并完善餐厅财务管理制度。餐厅必须按照现行财务管理规定，建立完善的财务账目，做到账实、帐账、账证相符，并接受监督。

4、食堂经营管理团队要求：进驻餐厅的工作人员团队须达到15人及以上，其中包括：行政总厨、厨师长、副厨师长、主厨、面点师、营养师、质检员、保洁员、勤杂工等。

5、食物餐品多样化。经营期间，应合理设置餐品样式，体现多样性、营养化特点。

**五、承包经营费用：**

食堂每天就餐费用标准（本项目实行就餐补贴制，职工个人承担就餐费用的40%，单位承担就餐费用的60%）：早餐个人缴纳2元，单位补贴3元；午餐个人缴纳5元，单位补贴7.5元；晚餐个人缴纳3元，单位补贴4.5元（此项为预算金额，最终缴纳及补贴费用视投标人最终中标金额决定）。日常就餐人数为400人，投标人按照400人一日三餐单位应承担部分进行报价，个人承担的费用在就餐时由中标人直接收取，单位承担费用按照每餐实际就餐人数据实结算，每月末支付。

**六、需要补充的其他事项：**

1、投标人在中标后不得以任何理由拒绝原签订的协议价格或约定的价格，如出现此现象，视为违约，并进行相应处罚，直至取消中标单位的资格。

2、投标人应就该项目完整投标，否则为无效投标。

3、本招标文件的最终解释权归禹州市公安局所有。

**备注：投标人须满足以上要求，且须做出详细的说明及承诺，否则为无效投标**

**针对以上要求，我公司作出如下承诺：**

**一、基本要求承诺：**

1、食堂每日所需食材、人工费由经营方承担,垃圾清理及日常卫生保持由我公司负责。

2、针对招标人提供水、电、气，餐具，我公司负责保管使用和卫生清洁工作。

3、餐厅、操作间等管理范围，由我公司负责区域内的卫生清扫和安全管理。

4、因管理不善造成食物中毒等食品安全事故，由我公司负责承担全部责任。

5、我公司承诺所有工作人员需持有健康证上岗。卫生检疫、体检等费用由我公司承担，食堂的食材及卫生防疫、就餐环境必须达到市食药监局所制定的标准，招标人有权不定期对其进行监督检查。

6、我公司所有从业人员年龄不得超过60周岁，我公司为所有从业人员办理社保及人身意外保险，并对其人身安全进行负责，如出现相关问题，与招标人无关，招标人有权责令其更换人员。

7、我公司保证一日三餐准点开膳，保证饭菜足量、优质，做到品种多样，能适应不同口味的人员就餐。

8、为确保饮食安全，招标人有权委托第三方（如食药监局、财务审计部门）进行监督，如发现服务中存在问题或隐患(如食材选取不合格)、有权强制通知我公司整改，并接受相关部门及招标人对其进行的处罚；对供货渠道进行检查并对其财务状况、服务质量等进行监督和提出改善意见，我公司将虚心听取招标人意见。

9、我公司承诺负责食堂的消防安全工作，服从招标人职能部门的统一管理，确保消防安全无事故。

10、如中标我公司会加强对从业人员的安全教育、守法教育，提高安全意识及法制意识，严格遵守各项操作规程，因未执行操作规程造成安全事故或人身、财产损失的，由我公司承担全部责任。

**二、针对拟经营项目，我公司作出如下承诺：**

我公司保证在日常经营中做到:

1、餐品花样（做到每周七天不重复）

早餐：各类粥、胡辣汤、包子、面包、馒头、花卷、油馍、油条、水煎包、鸡蛋等，须配有各类营养丰富的菜品。

午餐：米饭、面食为主食的基础上，须搭配荤类（如羊肉、牛肉、猪肉、鸡肉、鱼肉等）为主的菜品，素食（如蔬菜、菌类、豆制品等）为主的菜品，其中荤菜中的肉类不得少于总菜量的50%；卤面及焖面等同类面食须配汤；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配馒头、包子等餐品。

晚餐：以包子、馒头、花卷、油馍、各类粥为主要餐品，荤类菜品、素类菜品根据晚餐及需求进行合理搭配；根据每人对饭菜种类的要求，适量加配面条、米饭等餐品。

注：食堂每周的餐品食谱须提交申请，在征得单位负责人同意后提前一周进行公布。

2、食堂所用米、面、油等、调料及食材须使用国家知名大品牌，所有食材须经单位相关负责人验收签字确认后方可使用。

3、食堂桌面所需求的辣椒、大蒜、醋等相关材料由我公司提供。

**三、针对合作经营保证金，我公司作出如下承诺：**

1、如中标，我公司签订经营合同后须向招标人交纳10万元履约保证金。经营期满，经招标人对餐厅设备及卫生等验收合格后，无息退还。

2、在经营期间，我公司如出现有以下情况之一的招标人有权终止合同，合同保证金不予退还，同时依法保留要求经营方赔偿的权力：

（1）经营者有违反《中华人民共和国食品安全法》等有关管理法律法规，或没有按合同经营至承包期满，或经营期内不正常营业，严重影响按时就餐情况出现。

（2）发生重大食品卫生安全事故，造成不良影响和后果等情况。

**四、针对建设运营要求，我公司作出如下承诺：**

1、如中标我单位将充分考虑功能分区、科学设置操作流程，在经营过程中，对出现的问题应及时整改，并承担由此发生的费用。

2、建立健全内部安全控制体系。日常经营管理中，食堂的食材采购、加工、供应、贮存、留样等关键环节须做到可追溯，建立完善的采购进货台账、过期食品台账、添加剂台账、餐厨垃圾台账等内部安全管控体系，做到餐饮业务、食品安全管理和实操结合的总体管控：通过对供应商和生产厂家的资质、证照、供货范围、有效期进行严格审核管理，不符合条件的不入库。我公司将进行严管细抓，确保食品质量、杜绝食品安全事件发生。

3、建立并完善餐厅财务管理制度。餐厅必须按照现行财务管理规定，建立完善的财务账目，做到账实、帐账、账证相符，并接受监督。

4、食堂经营管理团队要求：进驻餐厅的工作人员团队须达到15人及以上，其中包括：行政总厨、厨师长、副厨师长、主厨、面点师、营养师、质检员、保洁员、勤杂工等。

5、食物餐品多样化。经营期间，应合理设置餐品样式，体现多样性、营养化特点。

**五、针对承包经营费用，我公司配合招标人作出如下承诺：**

食堂每天就餐费用标准（本项目实行就餐补贴制，职工个人承担就餐费用的40%，单位承担就餐费用的60%）：早餐个人缴纳2元，单位补贴3元；午餐个人缴纳5元，单位补贴7.5元；晚餐个人缴纳3元，单位补贴4.5元（此项为预算金额，最终缴纳及补贴费用视投标人最终中标金额决定）。日常就餐人数为400人，投标人按照400人一日三餐单位应承担部分进行报价，个人承担的费用在就餐时由中标人直接收取，单位承担费用按照每餐实际就餐人数据实结算，每月末支付。

**六、需要补充的其他事项承诺：**

1、如中标我公司不得以任何理由拒绝原签订的协议价格或约定的价格，如出现此现象，视为违约，并进行相应处罚，直至取消中标的资格。

2、我公司完全响应招标文件中的所有内容。

3、我公司承诺本招标文件的最终解释权归禹州市公安局所有。