



采购食堂餐饮服务

投标文件

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：

朱成

2024年12月17日



录

一、 商务投标文件.....	14
(一) 投标函.....	14
(二) 投标承诺书.....	16
(三) 开标一览表.....	18
(四) 投标报价分类明细表.....	19
(五) 资格条件及实质性要求响应表.....	22
1. 关联关系.....	28
2. 投标有效期.....	29
3. 投标报价.....	30
4. 服务期限.....	31
5. 付款条件.....	32
6. 合同的转让与分包.....	33
7. 公平竞争和诚实信用.....	34
8. 其他.....	35
(六) 商务响应表.....	36
(七) 中小企业声明函（原件）（中小企业提供）.....	38
1. 残疾人福利性单位声明函（如有）（不适用）.....	43
2. 监狱企业单位声明函（如有）（不适用）.....	44
(八) 与评标有关的投标文件主要内容索引表.....	45
(九) 与投标人关联企业情况表.....	46
(十) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）.....	48
(十一) 按照本项目对投标人的资格要求提供的证明文件，包含但不限于以下内容.....	49



1. 营业执照，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动.....	49
2. 法定代表人授权书和被授权人身份证（授权代表开标的须提供）（其中被授权代表应当是本单位正式在职人员，需提供其在该单位近3个月内任意一个月社保证明）；或法定代表人证明书和法定代表人身份证（法定代表出席开标的须提供）.....	50
(1) 法定代表人证明书.....	50
(2) 法定代表人授权书.....	51
1) 附社保缴纳证明.....	52
3. 提交反映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明，加盖公章.....	53
4. 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的承诺.....	54
5. （可选项）“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单信用信息的查询彩色截图和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录的查询彩色截图（依法不纳入信用中国网和中国政府采购网查询系统的单位应当提供加盖单位公章的近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录的承诺函）.....	55
(1) 承诺书.....	56
(2) 失信被执行人.....	57
(3) 政府采购严重违法失信行为.....	59
(4) 重大税收违法失信主体.....	60



(5) 严重失信主体名单.....	61
(6) 经营活动异常名录信息.....	62
(7) 失信惩戒名单.....	63
(8) 信用报告.....	64
(9) 中国政府采购网.....	72
6. (可选项) 投标人在“国家企业信用信息公示系统 (www.gsxt.gov.cn)”通过“信息打印”生成的查询报告打印件 并加盖公章的彩色扫描件(至少包括:营业执照信息、股东及出资 信息、主要人员信息、行政处罚信息、纳入严重违法失信企业名单 (黑名单)信息、纳入经营异常名录信息等,未纳入国家企业信用 信息公示系统的供应商请自行提供股东及出资信息证明)	73
(1) 营业执照信息.....	73
(2) 股东及出资信息.....	74
(3) 主要人员信息.....	78
(4) 行政处罚信息.....	80
(5) 严重违法失信企业名单(黑名单)信息.....	81
(6) 纳入经营异常名录信息.....	82
(7) 国企报告.....	83
7. 投标人认为需要提供的其他荣誉证书证明等(如有,加盖公 章)	117
(1) 企业荣誉证书.....	117
1) 上海市食品安全诚信经营示范单位证书.....	117
2) 上海市绿色餐饮企业证书.....	118
3) 全国营养健康餐饮示范单位.....	119
4) 诚信企业证书.....	120
5) 质量管理体系认证(GB/T 19001)	121
6) 环境管理体系(GB/T 24001 认证)	124
7) 职业健康安全管理体系认证(GB/T45001)	127
(1) 食品经营许可证.....	130
(2) 管理认证证书.....	131
1) 危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证证书.....	131



(十二) 其他各类承诺书（由投标人结合招标文件采购需求及各 投标人实际情况自行承诺）	132
1. 申请人的资格要求	132
2. 响应有效期	134
3. 满足公平竞争和诚实信用要求	135
4. 非联合体投标	136
5. 满足合格服务要求	137
6. 第四章 项目概况及招标需求点对点响应	138
7. 人员承诺	156
8. 环境卫生承诺	157
二、 技术投标文件	158
(一) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案	158
1. 投标人对采购项目总体需求的理解	158
(1) 餐饮管理方案	158
(2) 从业人员管理	163
(3) 食品安全保证	164
(4) 重点及难点分析	165
2. 项目管理组织架构及管理制度，项目管理机构及其工作方 法与流程，服务团队情况（项目实施人员一览表）	169
(1) 项目管理组织架构	169
(2) 项目管理机构及其运作方法与流程	170
(3) 各项管理制度	186
1) 办公室管理制度	186
2) 考勤管理制度	187
3) 考评管理制度	188
4) 考核管理制度	189
5) 保密制度	190



6) 人员职责与管理方案.....	191
7) 内部管理制度.....	197
8) 人员管理条例.....	221
9) 库房管理制度.....	230
10) 厨房日常工作考核制度.....	234
11) 厨房清洁用品管理制度.....	237
12) 厨房设备工具管理制度.....	240
13) 员工意外伤害及其预防.....	242
(4) 服务质量和食品安全的保证措施.....	249
1) 服务质量保证措施.....	249
2) 食品安全保证措施.....	252
(5) 服务质量检查、验收方法和标准.....	256
1) 服务质量检查.....	256
2) 验收方法和标准.....	259
3. 项目服务质量保证措施（包括质量考核、服务保障等）	267
(1) 服务质量保证措施.....	267
1) 食堂食品原料收货区域.....	267
2) 蔬菜加工区域.....	268
3) 荤菜加工区域.....	269
4) 蒸饭区和点心间.....	270
5) 红案区域.....	271
6) 备餐间(区域).....	272
7) 洗碗间.....	273
(2) 质量考核.....	275
1) 人员考核制度.....	276
(3) 服务保障.....	278
4. 项目方案.....	279
(1) 管理服务理念和目标.....	279
1) 管理服务理念.....	279
2) 服务目标.....	281
(2) 机构运作方法.....	282
(3) 实施工作计划.....	286
1) 日常膳食安排.....	286



2) 安全卫生实施方案	289
3) 餐具的清洗、消毒工作	291
4) 食堂公共区域保洁	293
5) 食堂消杀方案	294
6) 人员招聘计划及人员稳定方案	296
7) 卫生、安全知识考核制度	298
8) 食品卫生检查, 检验	316
9) 食品质量承诺	320
10) 加强食品安全检测	321
11) 餐具消毒制度	322
(4) 方法流程	323
(5) 时间安排	325
5. 项目人员配置	327
(1) 项目负责人情况表	327
1) 施可可	327
2) 顾斌华	334
(2) 主要技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表 ..	345
1) 厨师长-盛冬民	350
2) 高级营养师、食品安全管理员-顾斌华	352
3) 仓库管理-郭刚	360
4) 厨师-周海清相关从业证书材料	364
5) 厨师-朱华标相关从业证书材料	366
6) 厨师-李付运相关从业证书材料	368
7) 厨师-张飞相关从业证书材料	369
8) 厨师-张海洋相关从业证书材料	371
9) 厨师-冯尚荣相关从业证书材料	372
10) 厨师-朱雷相关从业证书材料	374
11) 厨师-戴圣清相关从业证书材料	376
12) 厨师-陈华相关从业证书材料	377
13) 点心师-陶勋相关从业证书材料	378
14) 点心师-陈国平相关从业证书材料	380
15) 点心师-鲁移梅相关从业证书材料	382
16) 点心师-严钊相关从业证书材料	383
17) 点心师-周丽相关从业证书材料	384
18) 点心师-武帅相关从业证书材料	385
19) 点心师-高丽相关从业证书材料	386



20) 点心师-邱奥相关从业证书材料.....	387
21) 点心师-赖多吕相关从业证书材料.....	388
22) 其他人员-辛建相关从业证书材料.....	389
23) 其他人员-张涛相关从业证书材料.....	391
24) 其他人员-柳芹芹相关从业证书材料.....	392
25) 其他人员-朱玲玲相关从业证书材料.....	393
26) 其他人员-陈小君相关从业证书材料.....	394
27) 其他人员-陈磊相关从业证书材料.....	395
28) 其他人员-王新芳相关从业证书材料.....	396
29) 其他人员-屠凤楠相关从业证书材料.....	397
30) 其他人员-何加川相关从业证书材料.....	398
31) 其他人员-杨范立相关从业证书材料.....	399
32) 其他人员-崔江辉相关从业证书材料.....	401
33) 其他人员-吴佃梅相关从业证书材料.....	403
34) 其他人员-沈金霞相关从业证书材料.....	404
35) 其他人员-许海梅相关从业证书材料.....	405
36) 其他人员-张新玲相关从业证书材料.....	406
37) 其他人员-成功相关从业证书材料.....	409
38) 其他人员-顾海霞相关从业证书材料.....	411
39) 其他人员-侯宇相关从业证书材料.....	413
40) 其他人员-熊俊相关从业证书材料.....	414
41) 其他人员-周文伟相关从业证书材料.....	415
42) 其他人员-张森涛相关从业证书材料.....	416
43) 其他人员-华凤平相关从业证书材料.....	417
44) 其他人员-王程锦相关从业证书材料.....	418
45) 其他人员-王学锋相关从业证书材料.....	419
46) 其他人员-李兵相关从业证书材料.....	420
47) 其他人员-张丽芳相关从业证书材料.....	421
48) 其他人员-金青相关从业证书材料.....	423
49) 其他人员-田龙相关从业证书材料.....	424
50) 其他人员-郭玉敬相关从业证书材料.....	425
(3) 突发事件应急预案和具体实施方案.....	426
1) 突发食品安全事件应急预案.....	426
2) 疫情防控、临时加餐保障.....	435
3) 突发紧急配送事件应急预案.....	440
4) 补货、退货应急预案.....	442



5) 突发自然灾害应急预案	447
6) 食品中毒应急预案	454
7) 供电短缺预案	456
8) 供水短缺预案	456
9) 供气短缺预案	457
10) 消防应急预案	458
11) 触电伤亡事故应急预案	461
12) 机械人员伤亡事故预案	462
13) 治安事件应急处理方案	462
14) 防止意外伤害预案	464
15) 风灾、水灾、地震防护应急预案	465
16) 天然气、煤气泄漏应急预案	468
17) 突然起火处理预案	468
18) 中毒事件处理预案	469
19) 煤气泄漏控制预案	469
20) 就餐人员发生意外的应急处理	470
21) 食品安全事故应急预案	470
22) 人员就餐高峰应急预案	472
23) 投诉处理方案	473
6. 应急预案及相关保障措施	477
7. 投标人的服务承诺及优惠	483
8. 投标人情况简介	486
(1) 附审计报告	488
(二) 投标人 2021 年 12 月至今的餐饮服务项目业绩	513
1. 上海市松江区石湖荡镇平安建设办公室	516
(1) 联防队食堂外包合同复印件	516
(2) 发票	521
2. 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处	522
(1) 2022 年度松江区九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务项目的合同复印件	522
(2) 发票	530
(3) 客户评价	531
3. 上海市公安局松江分局（本部）	532



(1) 2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目合同复印件.....	532
(2) 用户评价.....	540
4. 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处.....	542
(1) 2023 年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目的合同复印件.....	542
(2) 发票.....	550
5. 上海市松江区生态环境局.....	551
(1) 合同通用条款及专用条款复印件.....	551
(2) 用户评价.....	559
6. 上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心食堂服务.....	560
(1) 服务评价.....	564
7. 松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目补充协议.....	565
(1) 辰塔路 2700 号服务合同.....	565
(2) 发票.....	571
(3) 服务评价.....	572
8. 2025-2026 年区生态环境局食堂第三方服务.....	573
9. 石湖荡联防队食堂服务项目.....	583
10. 松江消防支队 2024 年餐饮保障服务(包件三).....	591
(1) 发票.....	609
(2) 服务评价.....	610
(三) 按照《项目的服务内容及要求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项.....	611
1. 整体服务方案策划及实施方案.....	611
(1) 餐饮服务方案.....	611
1) 服务定位.....	611
2) 目标思路服务理念.....	615
3) 达到的服务目标和承诺.....	617
4) 服务的内容.....	618



5) 工作程序(流程)	621
6) 文件资料档案管理措施	622
(2) 工作进度及时间安排、各阶段服务的实施安排、各专项服务的实施安排	635
1) 工作进度及时间安排	635
2) 各阶段服务的实施安排	636
3) 各专项服务的实施安排	642
(3) 特色管理或创新管理措施	646
1) 特色管理	646
2) 创新管理措施	649
(4) 与原有单位交接方案、提出需协调解决的有关事项	653
(5) 针对本项目的服务承诺	661
2. 餐饮安全管理	665
(1) 餐饮安全管理方案	665
1) 食品管理制度	665
2) 食品添加剂管理制度	678
3) 人员健康管理	680
4) 保密管理	682
5) 卫生管理	685
6) 留样食品管理制度	696
(2) 安全保障措施	697
1) 食品安全保障方案中保障措施	697
2) 食品质量控制措施	700
(3) 专人负责制且岗位职责	702
3. 日常管理服务措施与程序	707
(1) 服务质量指标	707
(2) 沟通反馈措施	710
(3) 工作联系程序和制度	713
4. 成本控制及能源管理方案	719
(1) 成本控制方案	719
(2) 能源管理方案	723
(3) 节能管理思路	728
(4) 节能管理方案	731
5. 售后服务承诺	737



(1) 台账管理制度.....	737
(2) 服务响应.....	738
(3) 服务承诺完整度.....	743
(4) 合理化建议.....	746
(5) 可行的增值服务.....	749
(6) 售后服务方案.....	753
6. 如何为采购人工作人员提供优质的餐饮服务（包括环境， 操作现场管理，食品卫生及安全，服务态度等方面的措施） .	759
7. 如何做好菜肴质量及营养搭配.....	764
8. 如何应对大型会议、宴请等用餐服务.....	768
9. 如何应对突发事件的发生（如食物中毒）.....	773
10. 如何协助采购人控制好伙食成本.....	779
11. 如何协助采购人做好节能管理.....	784
12. 考核指标及措施.....	789
13. 需要采购人提供的支持.....	793
14. 与原有单位的移交（交接）方案.....	794
15. 服务的计划、方案、措施、标准、质量保证以及达到管理 目标的具体内容.....	801
16. 应急预案及相关保障措施.....	808
17. 相关管理方案.....	814
18. 菜品方案.....	821
(1) 4周（20个工作日）的菜品方案.....	821
1) 第1周.....	821
2) 第2周.....	829
3) 第3周.....	836
4) 第4周.....	843
19. 夜宵方案.....	850
(1) 菜品图片.....	862



20. 履约能力.....	870
(1) 质量管理体系认证 (GB/T 19001)	870
(2) 环境管理体系 (GB/T 24001 认证)	873
(3) 职业健康安全管理体系认证 (GB/T45001)	876



一、商务投标文件

(一) 投标函

致：上海市公安局松江分局（招标人名称）

根据贵方采购食堂餐饮服务、310117000241121149795-17174637（项目名称、招标编号）采购的招标公告，朱成、项目经理（姓名和职务）被正式授权代表投标人上海朝府城餐饮有限公司、上海市松江区中山东路 132 号南侧西四（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价（包件号一）：**9259224** 元。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件无（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起90 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担



王。

我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- (1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- (2) 我方不是采购人的附属机构。
- (3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：
- (4) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：上海市松江区中山东路 132 号南侧西四

电话、传真：17621981626、无

邮政编码：201600

开户银行：中国农业银行股份有限公司上海松江支行

银行账号：03801300040087241

投标人法定代表人或授权代表 朱成

投标人名称（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024 年 12 月 17 日





(二) 投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加采购食堂餐饮服务项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与招标人、其他投标人或者采购代理机构串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向招标人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、中标或成交后，不进行分包或转包。

八、采购文件允许分包的情况下，经采购人同意分包的，我单位将加强对分包和劳务分包管理，对所分包非主体项目的安全、质量和进度承担责任，不拖欠农民工工资，按时将分包合同报采购人备案。

九、依法缴纳税收和社会保障资金，近三年内没有重大违法记录。

十、对所填报的中小企业声明及企业性质的真实性负责。

十二、我单位为独立（选填：独立或联合体）投标，若为联合体投标的，双方对本项目承担连带责任。

十三、与我单位法定代表为同一人，或与我单位存在控股、管理单位的其他单位，不再参加本次项目同一包件的投标，否则我单位及与单位存在此类关系的单位的投标均无效。

十四、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

十五、其他承诺：无



示人（盖章：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



(三) 开标一览表

采购食堂餐饮服务包 1:

服务期	是否接受本项目招标文件项目概况及招标需求的所有内容（是/否）	最终报价(总价、元)
合同签订生效后 2 年（计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）	是	9259224

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，报价精确到“元”。

（2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人法定代表人或授权代表签字：_____

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024 年 12 月 17 日





(四) 投标报价分类明细表

项目名称：采购食堂餐饮服务

招标编号：310117000241121149795-17174637

上海市公安局松江分局机关大楼食堂及辰塔路 2700 号食堂餐饮服务项目（包件一）：

岗位	岗位数量	岗位综合单价/月（元）	总价/年（元）	备注
松江分局机关大楼				
项目经理	1	9611	115332	人员中必须有一位持有三级（高级）证书的营养配餐师
厨师长高级	1	9501	114012	
厨师高级	3	27846	334152	
厨师中级	3	27519	330228	
面点师高级	1	9282	111384	
面点师中级	3	27519	330228	
服务主管领班	1	7202	86424	
会务接待服务员	2	14184	170208	
普通服务员	3	20289	243468	



工	5	36555	438660	
工	5	36010	432120	
洗碗工	4	27492	329904	
仓库管理 兼质检员	1	6873	82476	
小计	33	19991	3118596	
辰塔路 2700 号食堂				
项目经理	1	9611	115332	无
厨师长高 级	1	9501	114012	无
厨师中级	2	18346	220152	无
面点师中 级	2	18346	220152	无
切配工	3	21933	263196	无
洗消工	4	28808	345696	无
仓库管理 兼质检员	1	6873	82476	无
小计	14	95072	1361016	无
应急服务 费（元/ 年）	1 项		150000	应急加班或临时增 配人员发生加班费 用的，一年不超过 150000 元，每月按 实际单独结算。



合计（2年）	9259224	
--------	---------	--

... 岗位综合单价为包含人工成本、各类保险保障、工具器使用、交通、运输、管理费、利润、税金等全费用的价格。

投标人法定代表人或授权代表签字： 朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年2月17日





(五) 资格条件及实质性要求响应表

项目名称：采购食堂餐饮服务

序号	资格性条件、符合性要求	要求	响应内容说明 (是/否)	详细内容所在投标文件页次	备注
1.	资格性 法定 基本 条件 审查 内容	<p>1、根据沪财采【2022】11号文的规定供应商参加政府采购活动应提交反映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明，加盖公章。</p> <p>2、提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>3、投标截止时间前三年内未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执</p>	是	<p>提交反映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明 53页</p> <p>参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 54页</p> <p>5. (可选项) “信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单信用信息的查询</p>	无



		<p>行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和中国政府采购网</p> <p>(www.ccgp.gov.cn)</p> <p>政府采购严重违法失信行为记录名单（依法不纳入信用中国网和中国政府采购网查询系统的单位应当提供加盖单位公章的近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录的承诺函）。</p> <p>4、本项目面向中小微企业采购；</p>		<p>彩色截图和中国政府采购网</p> <p>(www.ccgp.gov.cn)</p> <p>政府采购严重违法失信行为记录的查询彩色截图（依法不纳入信用中国网和中国政府采购网查询系统的单位应当提供加盖单位公章的近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录的承诺函）</p> <p>55-72 页</p> <p>中小企业声明函</p> <p>38-42 页</p>	
2.	投标人资	符合招标文件规定的合格投标人资质	是	<p>营业执照</p> <p>49 页</p>	无



		质	条件。			
3.		企业 证照 条件	营业执照，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动；	是	营业执照 49 页	无
4.		联合 投标	不允许联合投标。	是	非联合体投标 136 页	无
5.		关联 关系	单位法定代表人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效；不存在其他违反法律法规及招标文件实质性要求的其他情形。	是	关联关系 28 页	无
7.	符	投标	(1) 投标文件按	是	整体投标文件	无



	一 审 查 内 容	<p>文件的签署等要求</p> <p>招标文件规定格式提供所有附件格式；</p> <p>(2) 投标文件按本采购文件第六章投标文件附件格式要求进行签章（要求法定代表人或授权代表签名之处必须亲笔签名，不得使用签字章代替；要求法定代表人或授权代表盖章之处必须加盖个人印章或加盖执业资格印章，要求加盖公章之处必须加盖单位公章，不得使用投标专用章代替）；</p> <p>(3) 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格</p>		1-878 页	
--	-----------------------	---	--	---------	--



		式提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证及被授权人近3个月任意一个月社保证明。			
8.	投标有效期	符合招标文件规定：不少于90天。	是	投标有效期 29页	无
9.	投标报价	1、不得进行选择 性报价（投标报 价应是唯一的）； 2、不得进行可 变的或者附有 条件的投标报 价； 3、投标报价不 得超出招标文 件标明的最高 限价； 4、不得低于 成本报价。	是	开标一览表 18页	无
10.	服务期限	符合招标文件规定。	是	服务期限 31页	无
11.	付款条件	符合招标文件规定。	是	付款条件 32页	无
12	合同	不得转让，主体内	是	合同的转让与分包	无



	的转 让与 分包	容不得分包。(招 标文件中允许分包 的除外)		33 页	
13 .	公平 竞争 和诚 实信 用	不得存在腐败、欺 诈或其他严重违背 公平竞争和诚实信 用原则、扰乱政府 采购正常秩序的行 为。	是	公平竞争和诚实信 用 34 页	无
14 .	其他	1、其他均符合法 律法规及招标文件 实质性要求	是	其他 35 页	无

投标人法定代表人或授权代表签字：_____

朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





1. 关联关系

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司单位法定代表人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，没有参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



2. 投标有效期

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司投标有效期：符合招标文件规定：不少于 90 天。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

2024 年 12 月 17 日





3. 投标报价

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足投标报价要求。

特此承诺！

投标人（盖章：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



4. 服务期限

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足服务期限：合同签订生效后 2 年（计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

2024 年 12 月 17 日



5. 付款条件

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足招标文件关于付款条件要求。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：

朱成

2024年12月17日



6. 合同的转让与分包

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司承诺本项目不分包转包。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



7. 公平竞争和诚实信用

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司不存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



8. 其他

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足其他均符合法律法规及招标文件实质性要求。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

2024年12月17日



朱成



(六) 商务响应表

项目名称：采购食堂餐饮服务

招标编号：310117000241121149795-17174637

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期	自开标之日起 90 天	响应	我司承诺满足商务要求：投标有效期：自开标之日起 90 天
服务期限	合同签订生效后 2 年 (计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日)	响应	我司承诺满足商务要求：服务期限：合同签订生效后 2 年 (计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日)
付款方式	7.1 本合同以人民币付款 (单位：元)。7.2 本合同款项按照以下方式支付：服务费用按月支付。采购人对中标供应商按月进行考核：采购人对中标供应商上一月考核合格后，根据考核情况支付项目服务费用。由于财政年终结算、审计等原因，服务费支时间可双方商定。	响应	我司承诺满足商务要求：付款方式 7.1 本合同以人民币付款 (单位：元)。7.2 本合同款项按照以下方式支付：服务费用按月支付。采购人对中标供应商按月进行考核：采购人对中标供应商上一月考核合格后，根据考核情况支付项目服务费用。由于财政年终结算、审计等原因，服务费支时间可双方商定。



	7.3 除预付款之外的款项均需在当期服务验收通过后才能予以支付，支付时间一般不超过 10 个工作日，预付款应在合同签订日后的 10 个工作日内支付。		7.3 除预付款之外的款项均需在当期服务验收通过后才能予以支付，支付时间一般不超过 10 个工作日，预付款应在合同签订日后的 10 个工作日内支付。
合同转让与分包	不得转让，主体内容不得分包。（招标文件中允许分包的除外）	响应	我司承诺满足商务要求：合同转让与分包：不得转让，主体内容不得分包。（招标文件中允许分包的除外）
履约保证金	不收取	响应	我司承诺满足商务要求：履约保证金：不收取
...			

投标人法定代表人或授权代表签字： 朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





(七) 中小企业声明函（原件）（中小企业提供）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加上海市公安局松江分局的采购食堂餐饮服务采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 采购食堂餐饮服务，属于餐饮业；承建（承接）企业为上海朝府城餐饮有限公司（企业名称），从业人员50人，营业收入为752万元，资产总额为870万元，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应的责任。

企业名称（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日

注：1、依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购投标人，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不享受中小企业扶持政策，不得按通知规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》，可无需填写本声明函，但事业单位、社会组织等非企业主体提供全部由中小企业制造的货物参加货物采购项目的除外），事业单位直接控股和管理的企业，依据中小企业划型标准认定其企业类型。



与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的企业，视同大型企业。中小企业，不享受中小企业扶持政策。大型企业是指按照其自身所属行业和对应的中小企业划型标准，属于大型企业的企业。

3、符合中小企业划型标准的个体工商户视同中小企业，残疾人福利性单位和监狱企业（含戒毒企业）视同小微企业。

4、供应商符合中小企业条件的，应当按照《中小企业声明函》格式，如实、完整填报从业人员、营业收入和资产总额等信息，并按照国务院批准的中小企业划型标准和采购标的所属行业，声明企业类型。货物采购项目应当对制造商进行声明，工程和服务采购项目应当对供应商进行声明。采购项目涉及多个采购标的（主要采购标的，不包括配件、辅料等）且由不同制造商制造或者由不同供应商承建（承接）的，应当逐一填报每个采购标的的制造商或者承建（承接）供应商信息。

附：中小企业划型标准规定

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元



的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 195.0983 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 195.0983 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为



型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元



为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上
 小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

注册 | 登录 | 使用须知

全国个体私营经济发展服务网 (小微企业名录)

首页 | 我要查政策 | 我要查查小微企业 (含个体工商户) | 我要学知识 | 我去专题找服务

首页 / 我要查查小微企业 / 企业详情

- 企业名称: 上海朝府城餐饮有限公司 有限责任公司(自然人投资或控股)
- 小微企业信息争议申诉

统一社会信用代码/注册号	91310117684097228H	注册资本:	960万人民币
登记机关	松江區市场监督管理局	所屬門类	住宿和餐饮业
成立日期	2009年02月17日	行业	正餐服务

享受扶持政策信息 | 经营异常信息 | 严重违法失信信息 | 企业黑名单信息 | 更多信息

暂无享受扶持政策

版权所有: 国家市场监督管理总局 备案号: 京ICP备18022388号-2
 技术支持电话: 010-82260310
 技术咨询: 微信搜索“你呼我应”公众号, 关注后进行咨询。
 地址: 北京市海淀区马甸东路9号 邮政编码: 100088

政府网站 找错



1. 残疾人福利性单位声明函（如有）（不适用）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：非残疾人福利性单位投标人无需填报证明。



2. 监狱企业单位声明函（如有）（不适用）

本单位郑重声明，根据财政部的规定，本单位为符合条件的监狱企业单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他监狱企业制造的货物（不包括使用非监狱单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期：_____

注：非监狱企业单位投标人无需填报证明。



(八) 与评标有关的投标文件主要内容索引表

序号	评审因素	文件所在页码	备注
1	报价	18 页	无
2	企业综合实力	867-875 页	无
3	类似项目经验	513-610 页	无
4	对本项目的需求理解	158-512 页	无
5	重点难点分析	165-168 页	无
6	整体服务方案策划及 实施方案	611-664 页	无
7	项目管理组织架构及 管理制度	170-266 页	无
8	项目人员配置和管理	327-476 页	无
9	餐饮安全管理	665-706 页	无
10	日常管理服务措施与 程序	707-718 页	无
11	成本控制及能源管理 方案	719-736 页	无
12	突发事件处理应急预 案和具体实施方案	477-482 页	无
13	售后服务承诺	737-758 页	无



(九) 与投标人关联企业情况表

与投标人关联企业情况表

1、投标需按下列表式提供全部具有投资参股关系的关联企业，或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，或法定代表人为同一人的法人单位名单，并承诺真实有效。

序号	与投标人关系	企业名称	注册地址	法定代表人姓名
一	具有投资参股关系的关联企业			
1	同一投资人	上海栢行医疗器械有限公司	中国(上海)自由贸易试验区临港新片区环湖西二路888号C楼	王力
2	同一投资人	上海李家超市有限公司	上海市松江区岳阳街道人民北路62号4幢1室	李进德
二	具有直接管理和被管理关系的母子公司			
1	无	无	无	无
...	无	无	无	无
三	为同一母公司的子公司			
1	无	无	无	无
...	无	无	无	无
四	法定代表人为同一人的法人单位			
1	同一法人	上海潮府城实业	上海市松江区江	李建云



		发展集团)有限公司	学路 381 弄 32 号	
2	同一法人	胡杨河市沪新农业发展有限公司	新疆胡杨河市 130 团楼兰街 355 号-35 号附 1 号	李建云
3	同一法人	上海申浙粤餐饮管理有限公司	上海市松江区江学路 381 弄 1 号 第 1-3 层	李建云
4	同一法人	上海朝府城餐饮有限公司	上海市松江区中山东路 132 号南侧西四	李建云
5	同一法人	上海量邦实业有限公司	上海市松江区中山东路 134 号南侧西三	李建云

注：1、本表式可根据需要扩展。



(十) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）

无



) 按照本项目对投标人的资格要求提供的证明文件，包含但不限于以下内容

1. 营业执照，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动



国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制



代表人授权书和被授权人身份证（授权代表开标的须提供）

（其中被授权代表应当是本单位正式在职人员，需提供其在该单位近3个月内任意一个月社保证明）；或法定代表人证明书和法定代表人身份证（法定代表出席开标的须提供）

(1) 法定代表人证明书

兹证明 李建云（姓名）、男（性别）、52（年龄），身份证号码 330324197201216816，系 上海朝府城餐饮有限公司（公司名称）的法定代表人。

投标人名称（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日



附：法定代表人身份证扫描件





法定代表人授权书

上海市公安局松江分局

本授权声明：上海朝府城餐饮有限公司（投标人名称）李建云、总经理（法定代表人姓名、职务）授权朱成、项目经理（被授权人姓名、职务）为我方参加采购食堂餐饮服务（项目名称）招投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、开标、投标文件澄清、签约等一切事务和签署相关文件事宜。

特此声明。

投标人名称（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人（签字或盖章）：李建云

被授权人（签字）：朱成

日期：2024年12月17日

附：被授权人身份证扫描件





社保缴纳证明

参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况

姓名	朱成		社会保障号码				341802200204204833				证件号码		341802200204204833		
序号	年月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年月	缴费情况	补缴退账年月	序号	年月	缴费情况	补缴退账年月
1	201912	未缴费		21	202108	未缴费		41	202304	已缴费					
2	202001	未缴费		22	202109	未缴费		42	202305	已缴费					
3	202002	未缴费		23	202110	未缴费		43	202306	已缴费					
4	202003	未缴费		24	202111	未缴费		44	202307	已缴费					
5	202004	未缴费		25	202112	未缴费		45	202308	已缴费					
6	202005	未缴费		26	202201	未缴费		46	202309	已缴费					
7	202006	未缴费		27	202202	未缴费		47	202310	已缴费					
8	202007	未缴费		28	202203	已缴费		48	202311	已缴费					
9	202008	未缴费		29	202204	已缴费		49	202312	已缴费					
10	202009	未缴费		30	202205	已缴费		50	202401	已缴费					
11	202010	未缴费		31	202206	已缴费		51	202402	已缴费					
12	202011	未缴费		32	202207	已缴费		52	202403	已缴费					
13	202012	未缴费		33	202208	已缴费		53	202404	已缴费					
14	202101	未缴费		34	202209	已缴费		54	202405	已缴费					
15	202102	未缴费		35	202210	已缴费		55	202406	已缴费					
16	202103	未缴费		36	202211	已缴费		56	202407	已缴费					
17	202104	未缴费		37	202212	已缴费		57	202408	已缴费					
18	202105	未缴费		38	202301	已缴费		58	202409	已缴费					
19	202106	未缴费		39	202302	已缴费		59	202410	已缴费					
20	202107	未缴费		40	202303	已缴费		60	202411	已缴费					
近60个月缴费单位信息															
缴费单位名称		缴费起止时间		缴费单位名称		缴费起止时间									
上海朝府城餐饮有限公司		2022年03月-2024年11月													
截至2024年11月，累计缴费月数												33			

备注：1、本缴费情况的信息以申请打印时点的参保缴费情况为依据，供参考；亦可通过“一网通办”平台、“随申办”APP或线下自助服务终端查询获取。

2、“已登记”表示参保人员属于社会保险参保登记状态；“累计缴费月数”显示的月数为实际记账月数。

◆ 上海市社会保险事业管理中心业务专用章已经上海市数字证书认证中心认证，是对外经办业务指定电子印章，与社保经办机构印章具有同等效力，不再另行盖章。

经办机构：上海市社会保险事业管理中心



电子印章
验证码：MEUCIQCuj5v0PBRN5kNE0yQ5fDUjS1/0+gzz1daavt1d2U4fpQIgKdFYB7+N7wu3+mU5tKI1yUe/4jA9AKePfdQ+5L1+wLE=



映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明，

加盖公章

我方上海朝府城餐饮有限公司（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的承
诺

没有重大违法记录的声明

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





项) “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信
被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单信
用信息的查询彩色截图和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政
府采购严重违法失信行为记录的查询彩色截图(依法不纳入信用
中国网和中国政府采购网查询系统的单位应当提供加盖单位公章
的近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事
人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录的承诺
函)

证明截图附后



承诺书

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



失信被执行人

2024/12/17 21:37

全国法院失信被执行人名单信息公布与查询



中国执行信息公开网

CHINA EXECUTION INFORMATION PUBLICITY WEBSITE

(http://zxgk.court.gov.cn/)



失信被执行人(自然人)公布

姓名/名称	证件号码
张国军	1326231967**2016
郑利	5102021973**0919
钟永平	5129211973**3853
庞先全	5129011961**2911
张雷飞	1302811988**005X

失信被执行人(法人或其他组织)公布

姓名/名称	证件号码
北京远翰国际教育咨询有限责任公司	55140080-1
北京远翰国际教育咨询有限责任公司	55140080-1
北京远翰国际教育咨询有限责任公司	55140080-1
河阳市弘农加油站	9145120159***977J
河阳市弘农加油站	9145120159***977J

查询条件

被执行人姓名/名称:

上海朝府城餐饮有限公司

身份证号码/组织机构代码:

91310117684097228H

省份:

-----全部-----

验证码

kp8



验证码正确!

查询

查询结果

https://zxgk.court.gov.cn/shixin/

1/2



在全国范围内没有找到 913 101 1768 409 7228 H 上海朝府城餐饮有限公司相关的结果。

全国法院失信被执行人名单信息公布与查询平台首页

声明

为推进社会信用体系建设,对失信被执行人进行信用惩戒,促使其自动履行生效法律文书确定的义务,根据《中华人民共和国民事诉讼法》相关规定,最高人民法院制定了《关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》,自今日起向社会开通“全国法院失信被执行人名单信息公布与查询”平台,社会各界通过该平台查询全国法院(不包括军事法院)失信被执行人名单信息,现就有关事项作出如下声明:

一、被执行人未履行生效法律文书确定的义务,并具有《最高人民法院关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》第一条规定的情形之一的,执行法院将根据申请执行人的申请或依职权决定将该被执行人纳入失信被执行人名单,并通过本网站予以公布。

二、各级人民法院将向政府相关部门、金融监管机构、金融机构、承担行政职能的事业单位及行业协会等通报失信被执行人名单信息,供相关单位依照法律、法规和有关规定,在政府采购、招标投标、行政审批、政府扶持、融资信贷、市场准入、资质认定等方面,对失信被执行人予以信用惩戒;将向征信机构通报失信被执行人名单信息,并由征信机构在其征信系统中记录。

国家工作人员、人大代表、政协委员等被纳入失信被执行人名单的,失信情况将通报其所在单位和相关部门;国家机关、事业单位、国有企业等被纳入失信被执行人名单的,失信情况将通报其上级单位、主管部门或者履行出资人职责的机构。

三、纳入失信被执行人名单的被执行人,执行法院将依据《最高人民法院关于限制被执行人高消费及有关消费的若干规定》第一条的规定,对被执行人采取限制消费措施。

被执行人为自然人的,被采取限制消费措施后,不得有以下高消费及非生活和工作必需的消费行为:(一)乘坐交通工具时,选择飞机、列车软卧、轮船二等以上舱位;(二)在星级以上宾馆、酒店、夜总会、高尔夫球场等场所进行高消费;(三)购买不动产或者新建、扩建、高档装修房屋;(四)租赁高档写字楼、宾馆、公寓等场所办公;(五)购买非经营必需车辆;(六)旅游、度假;(七)子女就读高收费私立学校;(八)支付高额保险费购买理财产品;(九)乘坐G字头动车组列车全部座位、其他动车组列车一等以上座位等其他非生活和工作必需的消费行为。被执行人为单位的,被采取限制消费措施后,被执行人及其法定代表人、主要负责人、影响债务履行的直接责任人员、实际控制人不得实施前述行为。因私消费以个人财产实施前述行为的,可以向执行法院提出申请。

四、被纳入失信被执行人名单的公民、法人或其他组织认为有《最高人民法院关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》第十一条规定情形之一的,可以向执行法院申请纠正。

五、本网站提供的信息仅供查询人参考,如有争议,以执行法院有关法律文书为准,因使用本网站信息而造成不良后果的,人民法院不承担任何责任。

六、查询人必须依法使用查询信息,不得用于非法目的和不正当用途,非法使用本网站信息给他人造成损害的,由使用人自行承担相应责任。

七、本网站信息查询免费,严禁任何单位和个人利用本网站信息牟取非法利益。

八、本网站属于政府网站,未经许可,任何商业性网站不得建立与本网站及其内容的链接,不得建立本网站的镜像(包括全部和局部镜像),不得拷贝、复制或传播本网站信息。

九、如对该查询内容有异议,请与执行法院联系。

最高人民法院

2013年10月8日

地址:北京市东城区东交民巷27号 邮编:100745

总机:010-67550114

中华人民共和国最高人民法院 版权所有

京ICP备05023036号



政府采购严重违法失信行为

117 21:37 政府采购严重违法失信行为记录名单_信息公示_信用中国

欢迎来到信用中国

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

首页	信用动态	政策法规	信息公示	信用服务	信用研究
信用承诺	信易+	联合奖惩	个人信用	行业信用	城市信用

您所在的位置: [首页](#) > [信用服务](#) > [政府采购严重违法失信行为记录名单](#)

政府采购严重违法失信行为记录名单

[查询](#)

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

版权所有: 信用中国 | [网站地图](#) | [关于我们](#) | [网站地图](#)

主办单位: 国家公共信用信息中心 指导单位: 国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持: 国家信息中心 中移网

网站标识码: bm0400009 京ICP备05052393号-5 京公网安备 11010202007696号

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/zhengfucaigouyanzhongweifashiximingdan/> 1/1



重大税收违法失信主体

2022-12-17 21:37 重大税收违法失信主体_信息公示_信用中国

欢迎来到信用中国

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公示](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#)
[信用承诺](#) | [信息+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#)

您所在的位置: [首页](#) > [信用服务](#) > [重大税收违法失信主体](#)

重大税收违法失信主体

[查询](#)

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

©版权所有: 信用中国 | [网站地图](#) | [关于我们](#) | [网站地图](#)

主办单位: 国家公共信用信息和地理空间信息中心 指导单位: 国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持: 国家信息中心 中研网

网站备案号: 沪ICP备05052399号-5  京公网安备 11010202007696号

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongluwu/zhongdashuishouweifaanjan/> 1/1



严重失信主体名单

17 21:38 严重失信主体名单查询_信用中国

欢迎来到信用中国

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

请输入主体名称或者统一社会信用代码

首页	信用动态	政策法规	信息公示	信用服务	信用研究
信用承诺	信息+	联合奖惩	个人信用	行业信用	城市信用

严重失信主体名单查询

[查询](#)

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

©版权所有：信用中国 | 网站地图 | 关于我们 | 网站地图

主办单位：国家公共信用信息中心 指导单位：国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持：国家信息中心 中研网

网站标识码：bm0400009 京ICP备05052393号-5 京公网安备 11010202007696号

<https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/shixinheimingdan/> 1/1



经营活动异常名录信息

17:21:38 经营(活动)异常名录信息查询_信用中国

欢迎来到信用中国

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 统一社会信用代码 站内文章

请输入主体名称或统一社会信用代码

首页 | 信用动态 | 政策法规 | 信息公示 | 信用服务 | 信用研究 | 信用承诺 | 信息+ | 联合奖惩 | 个人信用 | 行业信用 | 城市信用

您所在的位置: 首页 > 信用服务 > 经营(活动)异常名录信息查询

经营(活动)异常名录信息查询

上海朝府城餐饮有限公司

查询结果



很抱歉,没有找到您搜索的数据

© 版权所有: 信用中国 | 网站地图 | 关于我们 | 网站地图
主办单位: 国家公共信用信息和地理空间信息中心 承办单位: 国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持: 国家信息中心 中视网
网站备案号: 京ICP备05052393号-5 京公网安备 11010202007696号

https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/zhongdianguanzhushixinmingdan/ 1/1



失信惩戒名单

119 14:40

拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单_重点领域信息查询_信息公开_信用中国

欢迎来到信用中国



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息

统一社会信用代码

站内文章

请输入主体名称或者统一社会信用代码

首页

信用动态

政策法规

信息公开

信用服务

信用研究

信用承诺

信息+

联合奖惩

个人信用

行业信用

城市信用

您所在的位置: 首页 > 信用服务 > 重点领域查询

拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单

上海朝府城餐饮有限公司

查询

查询结果



很抱歉, 没有找到您搜索的数据



©版权所有: 信用中国 | 网站声明 | 关于我们 | 网站地图

主办单位: 国家公共信用信息和地理空间信息中心 协办单位: 国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持: 国家信息中心 中研网

网站标识码: bm0-400009 京ICP备05052393号-5 京公网安备 11010302007696号

https://www.creditchina.gov.cn/xinyongfuwu/zdlycx/?tablename=cred_sb_fr_tqnmgz&gsName=拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单

1/1



信用报告

 信用中国 WWW.CREDITCHINA.GOV.CN	 扫一扫 校验码
<h1>法人和非法人组织 公共信用信息报告</h1>	
版本号V2.0	
机构名称：	上海朝府城餐饮有限公司
统一社会信用代码：	91310117684097228H
报告编号：	20241217213826217R1929
报告生成日期	2024年12月17日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



公共信用信息概览



上海朝府城餐饮有限公司

存续 守信激励对象

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	91310117684097228H	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	李凌云
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股)	成立日期	2009-02-17
住所	上海市松江区中山东路132号南侧西四		

信用信息概要

行政管理	4条	诚实守信	4条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	0条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2024年12月17日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



报告说明



- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



正文



按验码

存续 守信激励对象

上海朝府城餐饮有限公司

一、登记注册基本信息

基本信息	
企业名称:	上海朝府城餐饮有限公司
统一社会信用代码:	91310117684097228H
法定代表人/负责人/执行事务合伙人:	李建云
企业类型:	有限责任公司(自然人投资或控股)
成立日期:	2009-02-17
住所:	上海市松江区中山东路132号南侧西四

二、行政管理信息 (共 4 条)

行政许可		
行政许可决定书号:	梯43PR00867(23)	第 1 条
行政许可决定书名称:	特种设备使用登记	
许可证名称:	特种设备使用登记	
许可类别:	普通	
许可编号:	梯43PR00867(23)	
许可决定日期:	2023-03-01	
有效期自:	2023-03-01	
有效期至:	2099-12-31	
许可内容:	无	
许可机关:	上海市市场监督管理局	



许可机关统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

数据来源单位： 上海市市场监督管理局

数据来源单位统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

| 行政许可

行政许可决定书号： JY23101170181647-JL

第 2 条

行政许可决定书名称： 酒类商品零售经营许可证

许可证书名称： 酒类商品零售经营许可证

许可类别： 普通

许可编号： JY23101170181647-JL

许可决定日期： 2021-05-11

有效期自： 2021-05-11

有效期至： 2025-05-19

许可内容： 酒类商品（不含散装酒）

许可机关： 上海市松江区市场监督管理局

许可机关统一社会信用代码： 11310117351050296E

数据来源单位： 上海市市场监督管理局

数据来源单位统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN

| 行政许可

行政许可决定书号： JY23101170181647

第 3 条

行政许可决定书名称： 食品经营许可

许可证书名称： 食品经营许可证

许可类别： 普通

许可编号： JY23101170181647

许可决定日期： 2021-04-20



有效期自: 2021-04-20
有效期至: 2026-04-19
许可内容: 餐饮服务经营者: 热食类食品制售, 糕点类食品制售(不含冷加工操作)
许可机关: 上海市松江区市场监督管理局
许可机关统一社会信用代码: 11310117351050296E
数据来源单位: 上海市市场监督管理局
数据来源单位统一社会信用代码: 11310000MB2F3067XN

| 行政许可

行政许可决定书号: (松)食许准字(2021)第010563号 第4条
行政许可决定书名称: 食品经营许可证
许可证名称: ---
许可类别: 普通
许可编号: ---
许可决定日期: 2021-04-20
有效期自: 2021-04-20
有效期至: 2026-04-19
许可内容: 餐饮服务经营者: 热食类食品制售, 糕点类食品制售(不含冷加工操作)
许可机关: 上海市松江区市场监督管理局
许可机关统一社会信用代码: 11310117351050296E
数据来源单位: 上海市松江区市场监督管理局
数据来源单位统一社会信用代码: 11310117351050296E

三、诚实守信相关荣誉信息 (共4条)

[Empty box for credit honor information]



| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海朝府城餐饮有限公司 第 1 条
纳税人识别号: 91310117684097228H
评价年度: 2023
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海朝府城餐饮有限公司 第 2 条
纳税人识别号: 91310117684097228H
评价年度: 2022
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海朝府城餐饮有限公司 第 3 条
纳税人识别号: 91310117684097228H
评价年度: 2021
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海朝府城餐饮有限公司 第 4 条
纳税人识别号: 91310117684097228H
评价年度: 2020
数据来源: 国家税务总局

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录



五、经营（活动）异常名录（状态）信息（共0条）

查询期内无相关记录

六、信用承诺信息（共0条）

查询期内无相关记录

七、信用评价信息（共0条）

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息（共0条）

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息（共0条）

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束



中国政府采购网

2024/12/17 21:39

政府采购严重违法失信行为记录名单_中国政府采购网

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站

服务热线：400-810-1996



中国政府采购网
中国政府购买服务信息平台
www.ccgp.gov.cn

首页

政采法规

购买服务

监督检查

信息公告

国际专栏

当前位置：首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »



政府采购严重违法失信行为信息记录

HTTP://WWW.CCGP.GOV.CN

企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

执法单位：

处罚日期：



至



查询前，请至少输入一个查询条件

查找

重置

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为 的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
----	------	-----------------------	------	-------------------	------	------	------	------	------

没有该企业的相关记录

本次查询的企业：上海朝府城餐饮有限公司

本次查询的时间：2024年12月17日 21时39分

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2024 中华人民共和国财政部



(可选项) 投标人在“国家企业信用信息公示系统

(www.gsxt.gov.cn)”通过“信息打印”生成的查询报告打印件并加盖公章的彩色扫描件(至少包括:营业执照信息、股东及出资信息、主要人员信息、行政处罚信息、纳入严重违法失信企业名单(黑名单)信息、纳入经营异常名录信息等,未纳入国家企业信用信息公示系统的供应商请自行提供股东及出资信息证明)

(1) 营业执照信息

2024/12/18 00:23 国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
[登录](#)


国家企业信用信息公示系统
 National Enterprise Credit Information Publicity System

[企业信用信息](#) | [经营异常名录](#) | [严重违法失信名单](#)
 请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号


上海朝府城餐饮有限公司 存续(在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H
注册号: 310227001415455
法定代表人: 李建云
登记机关: 松江区市场监督管理局
成立日期: 2009年02月17日

[发送报告](#)
[信息分享](#)
[信息打印](#)

[基础信息](#) | [行政许可信息](#) | [行政处罚信息](#) | [列入经营异常名录信息](#) | [列入严重违法失信名单\(黑名单\)信息](#) | [公告信息](#)

■ 营业执照信息

- **统一社会信用代码:** 91310117684097228H
- **注册号:** 310227001415455
- **类型:** 有限责任公司(自然人投资或控股)
- **注册资本:** 960.000000万人民币
- **登记机关:** 松江区市场监督管理局
- **住所:** 上海市松江区中山东路132号南侧西四
- **经营范围:** 餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】
- **企业名称:** 上海朝府城餐饮有限公司
- **法定代表人:** 李建云
- **成立日期:** 2009年02月17日
- **核准日期:** 2020年11月27日
- **登记状态:** 存续(在营、开业、在册)

提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则, 按照《市场监管总局办公厅关于调整营业执照照面事项的通知》要求, 国家企业信用信息公示系统将营业执照照面公示内容作相应调整, 详见https://www.samr.gov.cn/zw/zfxgk/fdzdgnr/djzcj/art/2023/art_9c67139da37a46fc8955d42d130947b2.html



股东及出资信息

118 10:24

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
152

国家企业信用信息公示系统
 National Enterprise Credit Information Publicity System

[企业信用信息](#) | [经营异常名录](#) | [严重违法失信名单](#)
 请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

上海朝府城餐饮有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H
 注册号: 310227001415455
 法定代表人: 李建云
 登记机关: 松江区市场监督管理局
 成立日期: 2009年02月17日

[发送报告](#)
[信息分享](#)
[信息打印](#)

[基础信息](#) | [行政许可信息](#) | [行政处罚信息](#) | [列入经营异常名录信息](#) | [列入严重违法失信名单 \(黑名单\) 信息](#) | [公告信息](#)

营业执照信息

· 统一社会信用代码: 91310117684097228H
 · 注册号: 310227001415455
 · 类型: 有限责任公司(自然人投资或控股)
 · 注册资本: 960.000000万人民币
 · 登记机关: 松江区市场监督管理局
 · 住所: 上海市松江区中山东路132号南侧西四

· 企业名称: 上海朝府城餐饮有限公司
 · 法定代表人: 李建云
 · 成立日期: 2009年02月17日
 · 核准日期: 2020年11月27日
 · 登记状态: 存续 (在营、开业、在册)

· 经营范围: 餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】
 提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则, 按照《市场监管总局办公厅关于调整营业执照事项的通知》要求, 国家企业信用信息公示系统将营业执照公示内容作相应调整, 详见http://www.samr.gov.cn/zw/zfxgk/fdzdkn/djcj/art/2023/art_9c67139da37a46fc8955d42d130947b2.html

营业期限信息

· 营业期限自: 2009年02月17日
 · 营业期限至: 2039年02月16日

股东及出资信息

序号	股东名称	股东类型	证照/证件类型	证照/证件号码	详情
1	李建云	自然人股东	非公示项	非公示项	查看
2	李进德	自然人股东	非公示项	非公示项	查看

共查询到2条记录 共1页

[首页](#)
[* 上一页](#)
[1](#)
[下一页 *](#)
[末页](#)

主要人员信息

[李建云](#) 执行董事
[陈海](#) 监事

分支机构信息

暂无分支机构信息

[★ 关注](#)
[📄 订阅](#)
[💬 异议](#)
[↑](#)

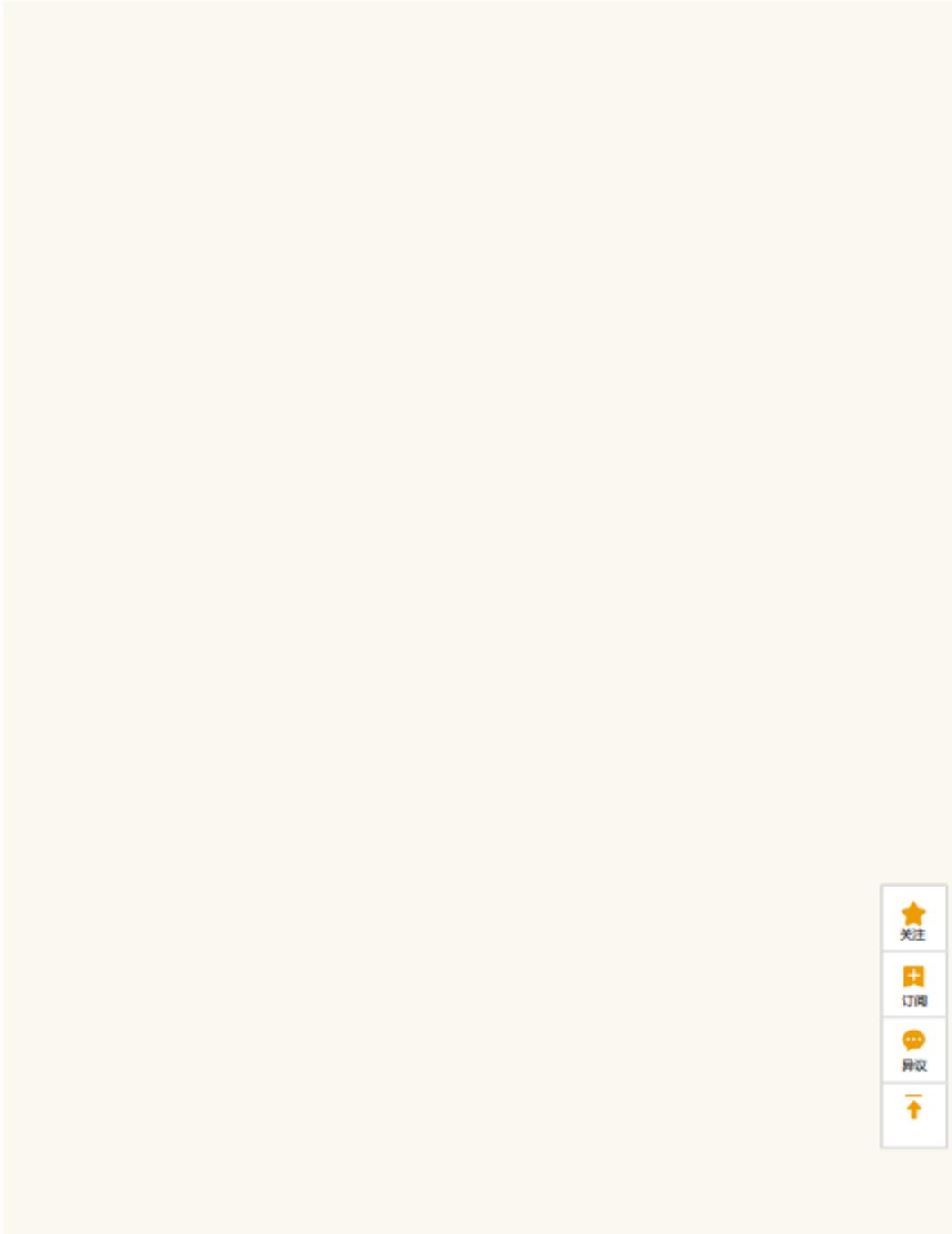


2018 10:24

国家企业信用信息公示系统

[点击或下拉加载更多](#)信息

主办单位：国家市场监督管理总局
地址：北京市西城区三里河东路八号 邮政编码：100820 备案号：京ICP备18022388号-2
[业务咨询](#) [技术支持](#) [联系方式](#) [使用帮助](#)



<https://shiming.gsxt.gov.cn/%7B9CCE082FAD262E596A4D77FCCF2CA5270004192AA1A546BB7DF67453578CA582B8DC5FA264EFF28572F0...> 2/2



2/18 10:24 国家企业信用信息公示系统

首页 企业信息填报 信用信息公示 重点监管企业 帮助 153

国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System

上海朝府城餐饮有限公司 **存续** (位置, 开业, 在招)

统一社会信用代码: 913101175640972284
 注册号: 310227001415455
 法定代表人: 李健云
 登记机关: 松江区市场监督管理局
 成立日期: 2009年02月17日

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单(黑名单)信息 | 公告信息

营业执照信息

股东及出资详细信息

股东信息	
股东名称	李健云
认缴额(万元)	762
实缴额(万元)	

认缴明细信息		
认缴出资方式	认缴出资(万元)	认缴出资日期
货币	762	2010年5月31日

实缴明细信息		
实缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资日期

1	李健云	自然人股东	非认缴	非认缴
2	李进群	自然人股东	非认缴	非认缴

共查询到2条记录 共1页

主要人员信息

李健云	陈海
执行董事	监事

分支机构信息

暂无分支机构

关注 订阅 异议



1025 国家企业信用信息公示系统

首页 企业信息填报 信息公告 重点领域企业 导航 152

国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System

企业信用信息公示 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

上海朝府城餐饮有限公司

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H
注册号: 310227001415455
法定代表人: 李建云
登记机关: 松江区市场监督管理局
成立日期: 2009年02月17日

发送报告 信息分享 信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单(黑名单)信息 | 公告信息

营业执照信息

股东及出资详细信息

股东信息

股东名称	李进德
认缴额 (万元)	198
实缴额 (万元)	

认缴明细信息

认缴出资方式	认缴出资额(万元)	认缴出资日期
货币	198	2010年5月31日

实缴明细信息

实缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资日期
--------	-----------	--------

序号	姓名	证件类型	认缴状态	实缴状态	操作
1	李建云	自然人股东	非公示项	非公示项	查看
2	李进德	自然人股东	非公示项	非公示项	查看

共查询到 2 条记录共 1 页

首页 < 上一页 < 1 > 下一页 > 末页

主要人员信息

李建云 执行董事
陈海每 监事

分支机构信息

暂无分支机构信息

关注 订阅 异议



主要人员信息

118 10:24

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
152

国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System

[企业信用信息](#) |
 [经营异常名录](#) |
 [严重违法失信名单](#)

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号



上海朝府城餐饮有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H
 注册号: 310227001415455
 法定代表人: 李建云
 登记机关: 松江区市场监督管理局
 成立日期: 2009年02月17日

发送报告

信息分享

信息打印

[基础信息](#) |
 [行政许可信息](#) |
 [行政处罚信息](#) |
 [列入经营异常名录信息](#) |
 [列入严重违法失信名单 \(黑名单\) 信息](#) |
 [公告信息](#)

营业执照信息

- 统一社会信用代码: 91310117684097228H
- 注册号: 310227001415455
- 类型: 有限责任公司(自然人投资或控股)
- 注册资本: 960.000000万人民币
- 登记机关: 松江区市场监督管理局
- 住所: 上海市松江区中山东路132号南侧西四
- 企业名称: 上海朝府城餐饮有限公司
- 法定代表人: 李建云
- 成立日期: 2009年02月17日
- 核准日期: 2020年11月27日
- 登记状态: 存续 (在营、开业、在册)

经营范围: 餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】

提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则, 按照《市场监管总局办公厅关于调整营业执照事项的通知》要求, 国家企业信用信息公示系统将营业执照公示内容作相应调整, 详见http://www.samr.gov.cn/zw/zfxgk/fdzd/kny/djcj/art/2023/art_9c67139da37a46fc8955d42d130947b2.html

营业期限信息

- 营业期限自: 2009年02月17日
- 营业期限至: 2039年02月16日

股东及出资信息

序号	股东名称	股东类型	证照/证件类型	证照/证件号码	详情
1	李建云	自然人股东	非公示项	非公示项	查看
2	李进德	自然人股东	非公示项	非公示项	查看

共查询到2条记录共1页

[首页](#)
[* 上一页](#)
[1](#)
[下一页 *](#)
[末页](#)

主要人员信息

李建云
执行董事
陈海 每
监事

分支机构信息

暂无分支机构信息



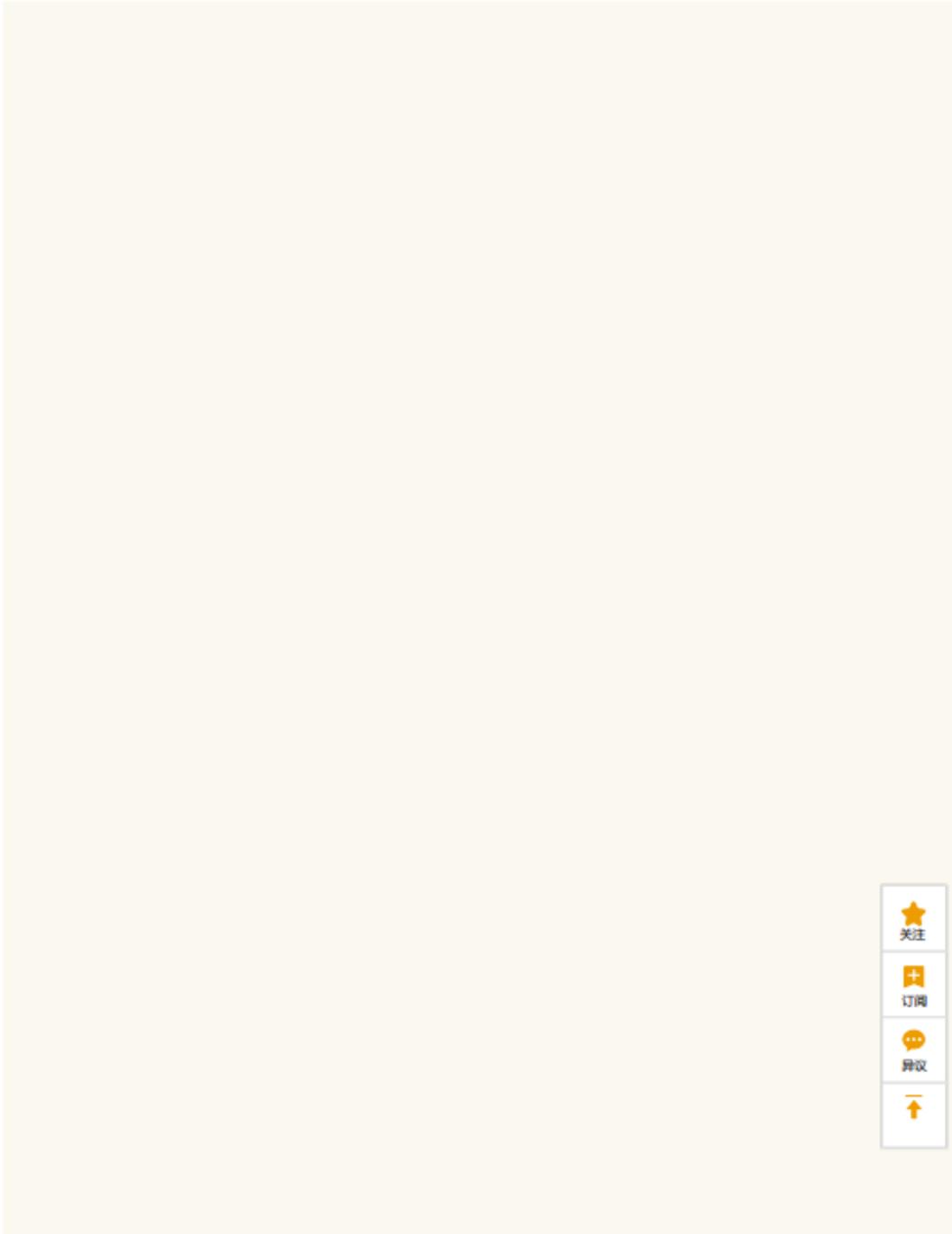


2018 10:24

国家企业信用信息公示系统

[点击或下拉加载更多](#)信息

主办单位：国家市场监督管理总局
地址：北京市西城区三里河东路八号 邮政编码：100820 备案号：京ICP备18022388号-2
[业务咨询](#) [技术支持](#) [联系方式](#) [使用帮助](#)



<https://shiming.gsxt.gov.cn/%7B9CCE082FAD262E596A4D77FCCF2CA5270004192AA1A546BB7DF67453578CA582B8DC5FA264EFF28572F0...> 2/2



行政处罚信息

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
[登录](#)
[注册](#)



国家企业信用信息公示系统

National Enterprise Credit Information Publicity System

[企业信用信息](#) |
 [经营异常名录](#) |
 [严重违法失信名单](#)

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号





上海朝府城餐饮有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H

注册号: 310227001415455

法定代表人: 李建云

登记机关: 松江区市场监督管理局

成立日期: 2009年02月17日

发送报告

信息分享

信息打印

[基础信息](#) |
 [行政许可信息](#) |
 行政处罚信息 |
 [列入经营异常名录信息](#) |
 [列入严重违法失信名单 \(黑名单\) 信息](#) |
 [公告](#)

行政处罚信息

序号	决定书文号	违法行为类型	行政处罚内容	决定机关名称	处罚决定日期	公示日期	详情
暂无行政处罚信息							

共查询到 0 条记录 共 0 页

★ 关注

✚ 订阅

💬 异议

↑ 返回

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 1/2

2024/12/18 00:25 国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[← 上一页](#)
[下一页 →](#)
[末页](#)

主办单位: 国家市场监督管理总局
 地址: 北京市西城区三里河东路八号 邮政编码: 100820 备案号: 京ICP备18022388号-2
[业务咨询与技术支持联系方式](#) [使用帮助](#)

★ 关注

✚ 订阅

💬 异议

↑ 返回

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 2/2



严重违法失信企业名单（黑名单）信息

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
[登录](#)
[注册](#)



企业信用信息 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号





上海朝府城餐饮有限公司 存续（在查、开业、在册）

统一社会信用代码： 91310117684097228H

注册号： 310227001415455

法定代表人： 李建国

登记机关： 松江区市场监督管理局

成立日期： 2009年02月17日

发送报告

信息分享

信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | **列入严重违法失信名单（黑名单）信息** | 公告

★ 关注

✚ 订阅

💬 异议

↑ 返回

■ 列入严重违法失信名单（黑名单）信息

序号	类别	列入严重违法失信名单（黑名单）原因	列入日期	作出决定机关（列入）	移出严重违法失信名单（黑名单）原因	移出日期	作出决定（移出）
暂无列入严重违法失信名单（黑名单）信息							

共查询到 0 条记录 共 0 页

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 1/2

2024/12/18 00:26

国家企业信用信息公示系统

[首页](#) [← 上一页](#) [下一页 →](#) [末页](#)

主办单位：国家市场监督管理总局
 地址：北京市西城区三里河东路八号 邮政编码：100820 备案号：京ICP备18022388号-2
[业务咨询与技术支持联系方式](#) [使用帮助](#)

★ 关注

✚ 订阅

💬 异议

↑ 返回

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 2/2



纳入经营异常名录信息

0:25

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[企业信息填报](#)
[信息公告](#)
[重点领域企业](#)
[导航](#)
[登录](#)
[注册](#)



国家企业信用信息公示系统
National Enterprise Credit Information Publicity System

[企业信用信息](#) |
 [经营异常名录](#) |
 [严重违法失信名单](#)

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号





上海朝府城餐饮有限公司 存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310117684097228H

注册号: 310227001415455

法定代表人: 李建云

登记机关: 松江区市场监督管理局

成立日期: 2009年02月17日

发送报告

信息共享

信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | **列入经营异常名录信息** | 列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息 | 公告

■ 列入经营异常名录信息

序号	列入经营异常名录原因	列入日期	作出决定机关 (列入)	移出经营异常名录原因	移出日期	作出决定 (移出)
暂无列入经营异常名录信息						

共查询到 0 条记录 共 0 页

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 1/2

2024/12/18 00:25

国家企业信用信息公示系统

[首页](#)
[← 上一页](#)
[下一页 →](#)
[末页](#)

★ 关注

➕ 订阅

💬 异议

↶ 返回

主办单位: 国家市场监督管理总局
 地址: 北京市西城区三里河东路八号 邮政编码: 100820 备案号: 京ICP备18022388号-2
[业务咨询与技术支持联系方式](#) [使用帮助](#)

★ 关注

➕ 订阅

💬 异议

↶ 返回

https://www.gsxt.gov.cn/%7BB5CE212F84260759434D5EFC62C8C272904302A88A56FBB54F65D537E8C8C8291BC76A24DEFDB855BF0AE70445763C1EDB6318E544FFC6C77F068F8E3E6DF6A33F833F833... 2/2



国企报告



国家企业信用信息公示系统

NATIONAL ENTERPRISE CREDIT INFORMATION PUBLICITY SYSTEM

企业信用信息公示报告

企业名称	上海朝府城餐饮有限公司
报告生成时间	2024/12/18 11:13:18
申请人邮箱	2012469422@qq.com



(报告内容仅供参考，具体内容请以国家企业信用信息公示系统查询页面为准)

政府部门公示信息

■ 照面信息

统一社会信用代码：91310117684097228H **企业名称：**上海朝府城餐饮有限公司
类型：有限责任公司(自然人投资或控股) **法定代表人：**李建云
注册资本：960 万人民币 **成立日期：**2009年02月17日
营业期限自：2009年02月17日 **营业期限至：**2039年02月16日
登记机关：松江区市场监督管理局 **核准日期：**2020年11月27日
登记状态：存续(在营、开业、在册)
住所：上海市松江区中山东路132号南侧西四
经营范围：餐饮服务，会展服务，婚庆礼仪服务，日用百货、工艺礼品的批发零售。
【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】

■ 股东及出资信息

序号	股东名称	证照/证件类型	证照/证件号码	股东类型
1	李建云	非公示项	非公示项	自然人股东
2	李进德	非公示项	非公示项	自然人股东

■ 主要人员信息

序号	姓名	职位	序号	姓名	职位
1	李建云	执行董事	2	陈海 每	监事

■ 分支机构信息

暂无分支机构信息



变更信息

序号	变更事项	变更前内容	变更后内容	变更日期
1	许可经营项目变更	餐饮	餐饮	2020年11月27日
2	章程修正案备案	无	2020-11-27章程修正案	2020年11月27日
3	一般经营项目变更	会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售	会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售	2020年11月27日
4	住所变更	上海市松江区中山街道环城路550号17幢	上海市松江区中山东路132号南侧西四	2020年11月27日
5	经营范围变更	餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。 【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】	餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。 【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】	2020年11月27日
6	投资人(股权)变更	单海通;李进德;李建云;	李建云;李进德;	2020年07月08日
7	章程修正案备案	无	2020-07-02章程修正案	2020年07月08日
8	经营期限(营业期限)变更	2009-02-17~2019-02-16	2009-02-17~2039-02-16	2019年02月19日
9	经营范围变更	大型饭店(含熟食卤味)。 【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】	餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。 【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】	2017年03月01日
10	许可经营项目变更	餐饮	餐饮	2017年03月01日
11	一般经营项目变更	无	会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售	2017年03月01日



清算信息

暂无清算信息

■ 行政许可信息

序号	许可文件编号	许可文件名称	有效期自	有效期至	许可机关	许可内容
1	JY23101170181647	食品经营许可证	2021年04月20日	2026年04月19日	上海市松江区市场监督管理局	餐饮服务经营者：热食类食品制售，糕点类食品制售(不含冷加工操作)
2	JY23101170181647	食品经营许可证	2021年04月20日	2026年04月19日	上海市松江区市场监督管理局	餐饮服务经营者：热食类食品制售，糕点类食品制售(不含冷加工操作)
3			2021年04月20日	2026年04月19日	上海市松江区市场监督管理局	餐饮服务经营者：热食类食品制售，糕点类食品制售(不含冷加工操作)
4	JY23101170181647-JL	酒类商品经营许可	2021年05月11日	2025年05月19日	上海市松江区市场监督管理局	酒类商品（不含散装酒）
5	JY23101170181647-JL	酒类商品零售经营许可证	2021年05月11日	2025年05月19日	上海市松江区市场监督管理局	酒类商品（不含散装酒）
6	JY23101170011631	食品经营许可证	2016年07月04日	2021年07月03日	上海市松江区市场监督管理局	热食类食品制售、冷食类食品制售、生食类食品制售
7	梯43沪R00867(23)	特种设备使用登记	2023年03月01日		上海市市场监督管理局	无



8	梯43沪R00867(23)	特种设备使用登记	2023年03月01日	上海市市场监督管理局	无
---	----------------	----------	-------------	------------	---

行政处罚信息

暂无行政处罚信息

经营异常信息

暂无经营异常信息

严重违法信息

暂无严重违法信息

抽查检查信息

序号	检查实施机关	类型	日期	结果
1	上海市松江区市场监督管理局	检查	2021年06月07日	食品经营/日常检查：一般
2	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年01月26日	食品经营/日常检查：一般
3	上海市松江区市场监督管理局	检查	2020年01月27日	食品经营/日常检查：良好
4	上海市松江区市场监督管理局	检查	2017年07月12日	特种设备/常规检查：未发现问题
5	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年11月21日	食品经营/日常检查：一般
6	上海市松江区市场监督管理局	检查	2024年03月11日	食品经营/日常检查：良好
7	上海市松江区市场监督管理局	检查	2017年09月28日	食品经营/日常检查：一般
8	上海市松江区市场监督管理局	检查	2016年10月02日	食品经营/日常检查：良好



9	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年01月09日	食品经营/日常检查： 良好
10	上海市松江区市场监督管理局	检查	2024年04月08日	特种设备/常规检查： 未发现问题
11	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年04月13日	食品经营/日常检查： 一般
12	上海市松江区市场监督管理局	检查	2016年09月22日	食品经营/日常检查： 较差
13	上海市松江区市场监督管理局	检查	2015年02月18日	食品经营/日常检查： 较差
14	上海市松江区市场监督管理局	检查	2021年05月28日	食品经营/日常检查： 良好
15	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年09月17日	食品经营/日常检查： 良好
16	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年10月05日	食品经营/日常检查： 较差
17	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年04月28日	食品经营/日常检查： 一般
18	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年12月24日	食品经营/日常检查： 一般
19	上海市松江区市场监督管理局	检查	2017年01月27日	食品经营/日常检查： 一般
20	上海市松江区市场监督管理局	检查	2019年05月15日	食品经营/日常检查： 良好
21	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年12月28日	食品经营/专项检查： 良好
22	上海市松江区市场监督管理局	检查	2015年04月29日	食品经营/日常检查： 一般
23	上海市松江区市场监督管理局	检查	2016年04月28日	食品经营/专项检查： 一般
24	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年01月19日	食品经营/日常检查： 一般



25	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年07月31日	食品经营/专项检查：一般
26	上海市松江区市场监督管理局	检查	2019年05月01日	食品经营/专项检查：一般
27	上海市松江区市场监督管理局	检查	2017年01月01日	食品经营/日常检查：一般
28	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年08月02日	食品经营/日常检查：一般
29	上海市松江区市场监督管理局	检查	2023年09月08日	食品经营/日常检查：良好
30	上海市松江区市场监督管理局	检查	2019年01月25日	食品经营/日常检查：一般
31	上海市松江区市场监督管理局	检查	2022年08月22日	食品经营/日常检查：良好
32	上海市松江区市场监督管理局	检查	2014年09月24日	食品经营/日常检查：一般
33	上海市松江区市场监督管理局	检查	2018年02月15日	食品经营/日常检查：良好
34	上海市松江区市场监督管理局	检查	2016年02月05日	食品经营/日常检查：一般
35	上海市松江区市场监督管理局	检查	2019年10月05日	食品经营/日常检查：较差

■ 司法协助信息

暂无司法协助信息

■ 动产抵押登记信息

暂无动产抵押登记信息

■ 股权出质登记信息

暂无股权出质登记信息



企业自行公示信息 (企业自行公示信息由该企业提供, 企业对其即时信息的真实性、合法性负责)

■ 股东及出资信息

暂无股东及出资信息

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 行政许可信息

暂无行政许可信息

■ 知识产权出质登记信息

暂无知识产权出质登记信息

■ 行政处罚信息

暂无行政处罚信息

■ [2023年度报告](#)

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号: 91310117684097228H 企业名称: 上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址: 上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码: 201600

企业联系电话: 13611752256 企业电子邮箱: 无

从业人数: 企业选择不公示 其中女性从业人数: 企业选择不公示

企业经营状态: 开业 企业控股情况: 企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权: 否 是否有网站或网店: 否

是否有对外担保信息: 否 有限责任公司本年度是否发生股东股权转让: 否

企业主营业务活动: 餐饮服务、会展服务、日用百货



网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	李进德	198	2010年05月31日	货币			其他
2	李建云	762	2010年05月31日	货币			其他

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息

城镇职工基本养老保险	19人	失业保险	19人
------------	-----	------	-----



职工基本医疗保险	19人	工伤保险	19人
生育保险	19人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
单位累计欠缴金额	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	0万元	
	单位参加失业保险累计欠缴金额	0万元	
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	0万元	
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	0万元	
	单位参加生育保险累计欠缴金额	0万元	

■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息



■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 2022年度报告

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201600

企业联系电话：13611752256 企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示 其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业 企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否 是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否 有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：餐饮服务、会展服务、日用百货

■ 网站网店信息

暂无网站网店信息

■ 股东及出资信息

序号	股东	认缴出资 额(万元)	认缴出资 时间	认缴出资 方式	实缴出资 额(万元)	实缴出资 时间	实缴出资 方式
1	李建云	762	2010年05月31日	货币			其他
			2010年0				



2	李进德	198	5月31日	货币		其他
---	-----	-----	-------	----	--	----

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息

城镇职工基本养老保险	27 人	失业保险	27 人
职工基本医疗保险	27 人	工伤保险	27 人
生育保险	27 人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	



本期实际缴费金额	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示

■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 2021年度报告

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201600

企业联系电话：13611752256 企业电子邮箱：无



从业人数：企业选择不公示

其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业

企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否

是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否

有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：餐饮服务、会展服务、日用百货

网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	李进德	198	2010年05月31日	货币			其它
2	李建云	762	2010年05月31日	货币			其它

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示



纳税总额

企业选择不公示

负债总额

企业选择不公示

■ 社保信息

城镇职工基本养老保险	27人	失业保险	27人
职工基本医疗保险	27人	工伤保险	27人
生育保险	27人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示	



■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 2020年度报告

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201600

企业联系电话：13611752256 企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示 其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业 企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否 是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否 有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：餐饮服务、会展服务、日用百货

■ 网站网店信息

暂无网站网店信息

■ 股东及出资信息



序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	李建云	762	2010年05月26日	货币	762	2010年05月26日	货币
2	李进德	198	2010年05月26日	货币	198	2010年05月26日	货币

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息

城镇职工基本养老保险	27人	失业保险	27人
职工基本医疗保险	27人	工伤保险	27人
生育保险	27人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	



本期实际缴费金额	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示
	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示

对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

股权变更信息

暂无股权变更信息

2019年度报告

基本信息



统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201600

企业联系电话：13611752256 企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示 其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业 企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否 是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否 有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：大型饭店

网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	单海通	300	2011年01月11日	货币	300	2011年01月11日	货币
2	李建云	462	2010年05月26日	货币	462	2010年05月26日	货币
3	李进德	198	2010年05月26日	货币	198	2010年05月26日	货币

对外投资信息

暂无对外投资信息



企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息

城镇职工基本养老保险	32 人	失业保险	32 人
职工基本医疗保险	32 人	工伤保险	32 人
生育保险	32 人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加城镇职工基本养老保险累计		



单位缴费基数	欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示

对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

股权变更信息

暂无股权变更信息

2018年度报告

基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201600

企业联系电话：13611752256 企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示 其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业 企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否 是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否 有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：大型饭店



网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	李进德	198	2010年05月26日	货币	198	2010年05月26日	货币
2	单海通	300	2011年01月11日	货币	300	2011年01月11日	货币
3	李建云	462	2010年05月26日	货币	462	2010年05月26日	货币

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息



城镇职工基本养老保险	13人	失业保险	13人
职工基本医疗保险	13人	工伤保险	13人
生育保险	13人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示	
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示	

■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息



■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 2017年度报告

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201613

企业联系电话：13611752256

企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示

其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业

企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否

是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否

有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：大型饭店

■ 网站网店信息

暂无网站网店信息

■ 股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
			2010年0			2010年0	



1	李进得	198	4月26日	货币	198	4月26日	货币
2	单海通	300	2011年01月21日	货币	300	2011年01月21日	货币
3	李建云	462	2010年04月26日	货币	462	2010年04月26日	货币

■ 对外投资信息

暂无对外投资信息

■ 企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

■ 社保信息

城镇职工基本养老保险	15 人	失业保险	15 人
职工基本医疗保险	15 人	工伤保险	15 人
生育保险	15 人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	



本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示

对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

股权变更信息

暂无股权变更信息

[2016年度报告](#)

基本信息

统一社会信用代码/注册号：9131011768409722 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司



8H

企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢 邮政编码：201613

企业联系电话：13611752256

企业电子邮箱：无

从业人数：企业选择不公示

其中女性从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业

企业控股情况：企业选择不公示

是否有投资信息或购买其他公司股权：否

是否有网站或网店：否

是否有对外担保信息：否

有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

企业主营业务活动：大型饭店

网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	单海通	300	2011年01月21日	货币	300	2011年01月21日	货币
2	李建云	462	2010年04月26日	货币	462	2010年04月26日	货币
3	李进得	198	2010年04月26日	货币	198	2010年04月26日	货币

对外投资信息

暂无对外投资信息



企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

社保信息

城镇职工基本养老保险	13 人	失业保险	13 人
职工基本医疗保险	13 人	工伤保险	13 人
生育保险	13 人		
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加失业保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加生育保险缴费基数	企业选择不公示	
本期实际缴费金额	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加失业保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加工伤保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	参加生育保险本期实际缴费基数	企业选择不公示	
	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额	企业选择不公示	



单位缴费基数	单位参加失业保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加工伤保险累计欠缴金额	企业选择不公示
	单位参加生育保险累计欠缴金额	企业选择不公示

对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

股权变更信息

暂无股权变更信息

2015年度报告

基本信息

统一社会信用代码/注册号：91310117684097228H	企业名称：上海朝府城餐饮有限公司
企业联系电话：13611752256	邮政编码：201613
企业通信地址：上海市松江区中山街道环城路550号17幢	
企业电子邮箱：无	从业人数：企业选择不公示
企业经营状态：开业	是否有网站或网店：否
有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否	是否有投资信息或购买其他公司股权：否

网站网店信息

暂无网站网店信息



■ 股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	单海通	300	2011年01月21日	货币		2011年01月21日	货币
2	李建云	462	2009年02月17日	货币		2009年02月17日	货币
3	李进德	198	2010年04月26日	货币		2010年04月26日	货币

■ 对外投资信息

暂无对外投资信息

■ 企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息



2014年度报告

基本信息

统一社会信用代码/注册号：310227001415455 企业名称：上海朝府城餐饮有限公司
企业联系电话：13611752256 邮政编码：201613
企业通信地址：松江区中山街道环城路550号17幢
企业电子邮箱：无 从业人数：企业选择不公示
企业经营状态：开业 是否有网站或网店：否
有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否 是否有投资信息或购买其他公司股权：否

网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	李建云	462	2009年02月17日	货币		2009年02月17日	货币
2	单海通	300	2011年01月21日	货币		2011年01月21日	货币
3	李进德	198	2010年04月26日	货币		2010年04月26日	货币

对外投资信息



暂无对外投资信息

■ 企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

■ 对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息

■ 2013年度报告

■ 基本信息

统一社会信用代码/注册号：310227001415455

企业名称：上海朝府城餐饮有限公司

企业联系电话：13611752256

邮政编码：201600

企业通信地址：松江区中山街道环城路550号17幢

企业电子邮箱：

从业人数：企业选择不公示

企业经营状态：开业

是否有网站或网店：否

有限责任公司本年度是否发生股东股权转让：否

是否有投资信息或购买其他公司股权：否



网站网店信息

暂无网站网店信息

股东及出资信息

序号	股东	认缴出资额(万元)	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额(万元)	实缴出资时间	实缴出资方式
1	单海通	300	2011年01月21日	货币		2011年01月21日	货币
2	李进德	198	2010年05月26日	货币		2010年05月26日	货币
3	李建云	462	2009年02月17日	货币		2009年02月17日	货币

对外投资信息

暂无对外投资信息

企业资产状况信息

资产总额	企业选择不公示	所有者权益合计	企业选择不公示
营业总收入	企业选择不公示	利润总额	企业选择不公示
营业总收入中主营业务收入	企业选择不公示	净利润	企业选择不公示
纳税总额	企业选择不公示	负债总额	企业选择不公示

对外提供担保信息

暂无对外提供担保信息



国家企业信

■ 股权变更信息

暂无股权变更信息



人认为需要提供的其他荣誉证书证明等（如有，加盖公章）

(1) 企业荣誉证书

1) 上海市食品安全诚信经营示范单位证书





海市绿色餐饮企业证书





国营养健康餐饮示范单位



上海朝府城餐饮有限公司这个公司

根据公众投票、行业信息权威比对、经组委会专家组一致审核通过，贵单位被入选为：

全国营养健康餐饮示范单位

SHANGHAI FOOD SAFETY INTEGRITY MANAGEMENT DEMONSTRATION UNIT



证书编号:SCQC2023152269

有效期至:2022年7月-2028年7月

查询验证:www.chinescqc.com



中国质量认证监督管理委员会



中国企业信用评估中心

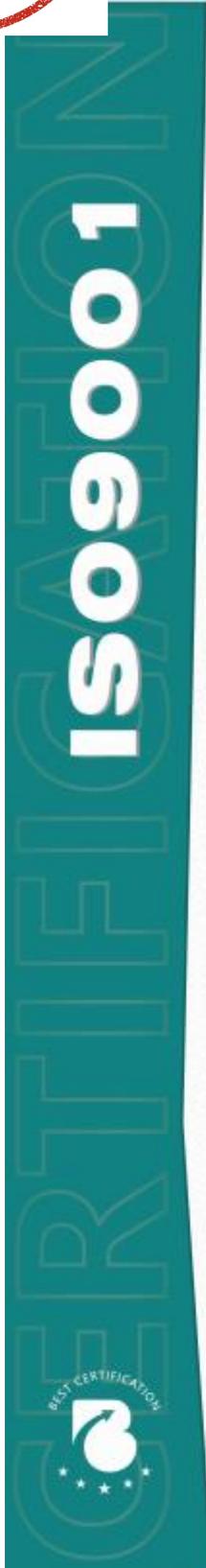


信企业证书





质量管理体系认证 (GB/T 19001)



质量管理体系认证证书

证书编号:72924Q01517R05

兹证明

上海朝府城餐饮有限公司

统一社会信用代码:91310117684097228H

注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的质量管理体系符合标准:

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

本证书覆盖范围

餐饮服务

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日

本次发证日期:2024年12月17日

证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的相关行政许可、资质许可的产品/服务范围。
证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。
以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。
证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。



证书签发人:



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)

中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>



CERTIFIED
ISO 9001



Quality Management System Certificate

Certificate No.: 72924Q01517R05

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Quality Management System Meets The Standards

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

Coverage Of This Certificate

Food and Beverages

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.



Wang Zhen
Signed By:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>



系统认证

证书编号: 72824Q01517R08 获证组织名称: 请输入不少于3个字符

认证项目: [下拉菜单] 证书状态: [下拉菜单] 具有CNAS标识

国家和地区: [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单]

[查询](#) [重置](#)

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司	证书编号: 72824Q01517R08 有效	认证项目: 质量管理体系认证 (ISO9001)	证书到期日期: 2027-12-16
发证机构: 百思特认证有限公司			



境管理体系 (GB/T 24001 认证)

ISO 14001



环境管理体系认证证书

证书编号:72924E01007R0S

兹证明

上海朝府城餐饮有限公司

统一社会信用代码:91310117684097228H

注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的环境管理体系符合标准:

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

本证书覆盖范围

餐饮服务及相关环境管理活动

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日

本次发证日期:2024年12月17日

证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的行政许可、资质许可的产品/服务范围。
证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。
以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。
证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。



证书签发人:



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)

中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>





ISO 14001



Environmental Management System Certificate

Certificate No.: 72924E01007R05

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Environmental Management System Meets The Standards

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

Coverage Of This Certificate

**Food and Beverages and Related
Environmental Management Activities**

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.




Signed by:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>





系认证

证书编号: 72924E01007F0S 获证组织名称: 请输入不少于3个字符

认证项目:

国家地区: 证书状态: 具有CNAS标识

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司	认证项目: 环境管理体系认证	证书到期日期: 2027-12-16
证书编号: 72924E01007F0S 有效		
发证机构: 百思特认证有限公司		



国家认证系统

版权所有: 国家市场监督管理总局 地址: 北京市海淀区马甸东路9号 邮编: 100088
技术支持: 北京中认信息技术有限公司 热线电话: 010-5678810 服务邮箱: service@caat.com
京ICP备00002030号-4 京公网安备 11010502036380号





业健康安全管理体系认证 (GB/T45001)

ISO 45001



职业健康安全管理体系认证证书

证书编号:72924S00961R0S

兹证明

上海朝府城餐饮有限公司

统一社会信用代码:91310117684097228H

注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的职业健康安全管理体系符合标准:

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

本证书覆盖范围

餐饮服务及相关职业健康安全管理活动

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日

本次发证日期:2024年12月17日

证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的相关行政许可、资质许可的产品/服务范围。
证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。
以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。
证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。



证书签发人:



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)

中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>





ISO 45001



Occupational Health And Safety Management System Certificate

Certificate No.: 72924S00961R0S

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Occupational Health And Safety Management System Meets The Standards

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

Coverage Of This Certificate

Food and Beverages and Related Occupational Health and Safety Management Activities

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.




Signed By:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>





证书认证

证书编号: 72924S00961R0S 获证组织名称: 请输入不少于3个字符

认证项目: [下拉菜单] 证书状态: [下拉菜单]

国家地区: [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] 具有CNAS标识

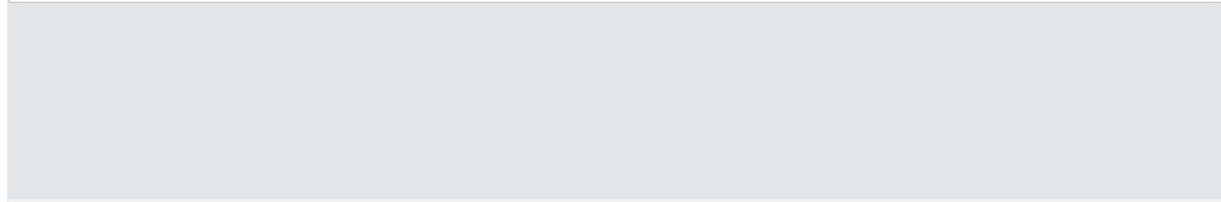
查询 重置

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司

证书编号: 72924S00961R0S 有效 认证项目: 中国职业健康安全管理体系认证 证书到期日期: 2027-12-16

发证机构: 百思特认证有限公司





) 食品经营许可证



食品经营许可证

经营者名称:	上海朝府城餐饮有限公司	许可证编号:	JY23101170181647
统一社会信用代码: (身份证号码)	91310117684097228H	日常监督管理机构:	中山市市场监督管理局
法定代表人(负责人):	李建云	日常监督管理人员:	徐嗣秩;周秋豪
住所:	上海市松江区中山东路132号南侧西 四	投诉举报电话:	12315
经营场所:	上海市松江区中山东路132号南侧西 四	发证机关:	上海市松江区市场监督管理局
主体业态:	餐饮服务经营者(中型饭店)	签发人:	陆峰
经营项目:	餐饮服务经营者; 热食类食品制 售; 糕点类食品制售(不含冷加工操 作)	有效期:	2021 年 04 月 20 日



国家市场监督管理总局监制



管理认证证书

害分析与关键控制点（HACCP）体系认证证书





.) 其他各类承诺书（由投标人结合招标文件采购需求及各
投标人实际情况自行承诺）

1. 申请人的资格要求

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目执行《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号、《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业等的政策规定。
3. 本项目的特定资格要求：1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；3、中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的法人（或法人依法设立并领取营业执照的分支机构）或非法人组织，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动；4、本项目专门面向中、小、微企业采购；5、投标人可投报以上任意一个包件也可投报所有包件，但只能中标其中一个包件（具体中标的包件号按评标委员会推荐的为准）。

特此承诺！



代理人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：

朱成

2024年12月17日





2. 响应有效期

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司响应有效期：自开标之日起 90 天。

特此承诺！

投标人（盖章）上海朝城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



3. 满足公平竞争和诚实信用要求

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足公平竞争和诚实信用要求：

投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”

是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8. 2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文

描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

朱成

2024年12月17日



4. 非联合体投标

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司非联合体投标。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____



朱成

2024年12月17日



5. 满足合格服务要求

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司满足合格的服务要求：

4. 1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4. 2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：

朱成

2024年12月17日



6. 第四章 项目概况及招标需求点对点响应

一、项目概况

1、项目名称：采购食堂餐饮服务

2、采购内容：采购上海市公安局松江分局 2025-2026 年度食堂餐饮服务，本项目共分为 2 个包件实施，包件一为上海市公安局松江分局机关大楼食堂及辰塔路 2700 号食堂餐饮服务项目，包件二为上海市公安局松江分局下属部门食堂餐饮服务项目，具体内容及要求以招标文件、采购范围及所应达到的具体要求为准。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、交付地址：采购人指定地点

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

4、最高限价：本项目投标最高限价为 2240 万元，其中包件一最高限价 926 万元，包件二最高限价 1314 万元；投标人的投标报价不得超过上述最高限价，否则作否决投标处理。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

5、包件划分情况：本项目共划分两个包件，其中包件一为上海市公安局松江分局机关大楼食堂及辰塔路 2700 号食堂餐饮服务项目；包件二为上海市公安局松江分局下属部门食堂餐饮服务项目。投标人可投报以上任意一个包件也可投报所有包件，但只能中标其中一个包件（具体中标的包件号按评标委员会推荐的为准）。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

6、服务期限：合同签订生效后 2 年（计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。



主要服务内容

一) 上海市公安局松江分局机关大楼食堂及辰塔路 2700 号食堂餐饮服务
服务项目 (包件一):

松江分局机关大楼服务内容:

- 1) 工作日早、中、晚、夜宵工作餐;
- 2) 部分会议用餐;
- 3) 部分公务接待用餐;
- 4) 根据要求供应各类特色餐饮服务;
- 5) 根据要求在双休日和节假日提供值班人员用餐;
- 6) 临时性、突发性、重大安保活动提供用餐 (该项费用另行约定, 按实结算)。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

辰塔路食堂餐饮服务内容:

- 1) 工作日早、中、晚、夜宵工作餐;
- 2) 根据要求供应各类特色餐饮服务;
- 3) 根据要求在双休日和节假日提供值班人员用餐;
- 4) 临时性、突发性、重大安保活动提供用餐 (该项费用另行约定, 按实结算)。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

(二) 上海市公安局松江分局下属部门食堂餐饮服务项目 (包件二):

- 1) 工作日早、中、晚、夜宵工作餐;
- 2) 根据要求供应各类特色餐饮服务;
- 3) 根据要求在双休日和节假日提供值班人员用餐;
- 4) 临时性、突发性、重大安保活动提供用餐 (该项费用另行约定, 按



一、司投包件一

三、项目基本情况

1、区域分布

采购人食堂系松江公安分局机关大楼食堂、辰塔路 2700 号食堂和下属的 9 家部门食堂。分局机关大楼食堂在办公大楼三楼，共有一层，总面积 2800 平方米，三楼后区为餐饮原料储存加工区，前区为餐饮供应区就餐区，有效餐位 300 席。辰塔路 2700 号食堂在办公大楼底楼，共有一层，总面积 1000 平方米，一楼后区为餐饮原料储存加工区，前区为餐饮供应区就餐区，有效餐位 250 席。下属的 9 家部门食堂面积及其他基本情况依各下属部门实际情况而定，投标人可以通过进一步的自行勘察获取更多数据。

全部食堂地址，附表如下：

序号	单位/食堂	地址	所属包件
1	分局机关大楼食堂	松江区人民北路 899 号	包件一
2	辰塔路 2700 号食堂	松江区辰塔路 2700 号	
3	分局监所民警食堂	松江区荣乐西路 999 号	包件二
4	分局监所在押人员食堂	松江区荣乐西路 999 号	
5	分局交警乐都路食堂	松江区乐都路 468 号	
6	分局交警方塔北路食堂	松江区方塔北路 619 号	
7	分局警训基地食堂	松江区九亭大街 110 号	
8	分局水上所食堂	松江区东果子弄 18 号	
9	分局交警 G60 道口检查站食堂	G60 沪昆高速枫泾收费站	
10	分局交警高速大队食堂	松江区荣乐中路 188 号	
11	分局交警四大队食堂	松江区车墩镇香亭路 158 号	

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、用餐人次就餐人数中标后，由采购人明确。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、送餐方式



司机关大楼食堂供餐方式：

- (1) 早点以面食、稀饭、包子、点心等为主（点心不少于 10 个品种）；
- (2) 午餐、晚餐以快餐为主，适当增加面食或特色餐点；
- (3) 快餐以十菜（三大荤三小荤四蔬菜选四个品种）一汤一水果进行
自选；

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

- (4) 夜宵以面条、馄饨为主；

辰塔路 2700 号食堂供餐方式：

- (1) 早点以面食、稀饭、包子、点心等为主（点心不少于 8 个品种）；
- (2) 午餐、晚餐以快餐为主，适当增加面食或特色餐点；
- (3) 快餐以八菜（三大荤二小荤三蔬菜选四个品种）一汤一水果进行
自选；

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

其他食堂供餐方式：

- (1) 早点以面食、稀饭、包子、点心等为主；
- (2) 午餐、晚餐以快餐为主，适当增加面食或特色餐点；
- (3) 快餐菜品数量由单位食堂各自拟定；
- (4) 夜宵以面条、馄饨为主；

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

三、人员配置要求

所有人员必须持有有效身份证和健康证，年龄不得超过国家法定退休年龄，其中服务员要求年轻化、专业化。厨师、点心师类人员必须持有本人餐饮相应等级证书，并且从事本行业三年以上。所有从业人员必须政治清白，无违法犯罪记录。供应商需提供具体人员名单及相关资格证书及证明材料。



包件一：分局机关大楼食堂服务岗位不得少于 33 岗。其中项目经理岗 1 个，厨师长岗 1 个（高级），高级厨师岗 3 个，中级厨师岗 3 个，高级面点师岗 1 个，中级面点师岗 3 个，服务员领班岗 1 个，会务接待服务员岗 2 个，普通服务员岗 3 个，切配工岗 5 个，洗消工岗 5 个，洗碗工岗 4 个，仓库管理兼质检员岗 1 个，以上岗位中必须有一位持有三级（高级）证书的营养配餐师。

包件一：辰塔路 2700 号食堂服务岗位不得少于 14 岗。其中项目经理岗 1 个，厨师长岗 1 个（高级），中级厨师岗 2 个，中级面点师岗 2 个，切配工岗 3 个，洗消工岗 4 个，仓库管理兼质检员岗 1 个。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

包件二：下属部门食堂服务岗位不得少于 69 岗。其中经理岗 1 个，厨师长岗 2 个（高级），中级厨师岗 20 个，中级面点师岗 3 个，服务主管兼质检员领班岗 1 个，普通服务员岗 14 个，切配工岗 12 个，洗消工岗 16 个。

（其中因监管场所食堂情况特殊，服务员须配备男性，配置误差的服务中需及时更换为合格人员）。具体食堂工作人员如下：

下属部门食堂	项目经理岗	厨师长高级岗	厨师中级岗	面点师中级岗	服务主管领班岗	服务员岗	切配工岗	洗消工岗	岗位数小计
监所民警食堂		1	3	1		3	2	2	12
分局看守所拘留所监管场所食堂	1	1	3		1	9	6	5	26
分局交警乐都路食堂			2	1		1	1	2	7
分局交警方塔北路食堂			2	1		1	1	2	7
分局民警培训基地食堂			2				1	1	4
分局水上派出所食堂			2					1	3
分局 G60 道口检查站食堂			2				1	1	4
分局交警高速大队食堂			2					1	3
分局交警四大队食堂			2					1	3
合计岗位数	1	2	20	3	1	14	12	16	69



司投包件一

项目总体要求

1、采购人通过引进供应商以建立一个双方满意且达到服务行为规范化、伙食结构营养化、质量规范标准化、卫生安全制度化的新型食堂。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、社会化餐饮单位必须按采购人要求进行服务，如有违反，采购人有权取消其服务资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、由供应商统一管理、社会化餐饮单位用工，人员工资待遇由供应商支付。合同期内，每年都将接受采购人综合考核，如遇服务满意率达不到 85 分以上的，采购人有权取消服务资格，并给予经济处罚或诉诸法律责任。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

4、服务费用按月支付。采购人对中标供应商按月进行考核：采购人对中标供应商上一月考核合格后，根据考核情况支付项目服务费用。由于财政年终结算、审计等原因，服务费支时间可双方商定。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

5、供应商必须按照采购人要求，保证合同期间岗位人数的满员。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

6、项目经理对生产过程的支持性保证也要承担监管责任，发现问题及时与采购人单位联系，对食堂设备保养、环境保洁、管线安全、文明供餐用餐都负起监管责任。包括设备异常、瓷砖剥落、墙壁有裂缝，下水道堵塞、灭蟑螂，灭蚁灭蝇灭鼠等相应及时发现，通知并督促采购人管理部门或维保单位及时予以处理，作好记录。如果上述问题影响到食堂正常运行，应作为重大事项报采购人。



司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

采购人保留因实际工作量调整而减少服务人员及相应服务费用的权利。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

五、餐饮服务要求

1、食品卫生及安全

(1) 供应商必须严格执行《中华人民共和国食品安全法》，《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》，《中华人民共和国消防法》，《中华人民共和国安全生产法》等各项国家及地方的法规。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(2) 确保食物中毒事故 0 发生。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(3) 客户合理投诉：饭菜不熟、开饭不准时、供应不足等涉及面广或事件严重的投诉每季度小于 1 次；有玻璃、头发、铁丝石子、小虫等不卫生事件每季度小于 1 次；服务态度、个人卫生、环境卫生差等其他情况每月小于 1 次。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、供餐要求

(1) 饭菜干净卫生、无杂物、无污物、无怪味等。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(2) 定期更换和调整菜品花样。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(3) 根据采购人指定地点意见和用餐人员意见，及时对出品、服务作出调整和改善，为采购人指定地点和用餐人员出品干净卫生、数量充足、口



勺餐品。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(4) 每日按时（包括星期六、日和节假日）提供早餐、午餐、晚餐和夜宵。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(5) 按照实际需要跟服务单位协商做好供餐工作。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、环境卫生

供应商必须保证经营场所（包括操作区和就餐区）环境整洁，定期清洁打扫。炊事结束，应及时清理现场及油烟机的清洁，关闭燃气开关；用余原料、半成品、成品及其他工具必须标志明显定位放置；接触直接入口食品工具、设备应当在使用前进行消毒并记录等。并接受采购人及本地区卫生监管部门每月检测考核，如发生食物中毒事件必须及时整顿整改并接受处罚。请供应商在投标书内对此项内容予以承诺。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

4、服务质量

根据采购人需求，每周制定下周菜谱，每餐菜式尽量丰富，要求大荤菜、小荤菜、素菜菜式配备合理，合理编排食品，做到营养搭配，根据季节经常增加和变换花色品种，品种应力求多样化，不断推出适合采购人工作人员的新菜谱和各种主食。服务态度和质量好。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

5、资产管理

(1) 供应商对采购人提供的各类设备设施有妥善保管和爱惜使用的责任。



司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

）供应商签署合同时应对现有设备设施进行验收。服务过程中发现设备设施故障应立即报修。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（3）遗失、人为损坏或因使用不当导致设备提前报废的，供应商必须按折扣价的 20%--90%进行赔偿。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

6、能源管理

（1）做到安全使用能源，同时要定期收集、统计并分析水、电耗能情况和原因报采购人。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（2）根据必要、节俭等要求制定节能计划，供采购人参考。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

7、其他要求

（1）供应商必须按照人员配备和工作量，测算每年人员费用（包括加班费等）及管理费和税金（完成本项目的全部费用），服务单位报价以服务期限内的总价为标的（附每年的服务费用），并考虑服务期内国家和上海市政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的投标报价表和完整的管理方案进行。正常情况下，合同期内服务费用以中标价为准，不再作调整。如遇增加服务内容、每年平均每天客饭就餐人次多于或少于额定人数的 20%时，双方可以提出增加或减少当年度的服务费用，经双方确认后，由财政部门同意，另外签订增加或额减当年度服务费用的补充协议。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（2）因采购人工作的特殊性，节假日、双休日需提供值班加班人员就



按照工作日总人数三分之一配置食堂工作人员加班，并确保人员就... 重大事项或者突发事件临时应急保障需求，供应商应积极配合服从采购人开展应急保障工作，除正常上班工作人员以外，额外需要人员应急加班或临时增配人员发生加班费用的，应向采购人临时申请应急保障服务费（分局机关大楼食堂和辰塔路 2700 号食堂该费用测算和特色餐饮服务的加班费在合同期内预计一年不超过 150000 元，每月按实际单独结算。如有超出，不再另行支付，但仍需满足采购人一切应急保障和特色餐饮需求）如遇到疫情期间、不可抗力、重大事件以及重大持续性安保任务的，需要供应商工作人员在采购人封闭管理期间 24 小时在岗配合采购人做好餐饮服务保障的，采购人对在岗的供应商工作人员每人每天给予 100 元的加班补贴，直至封闭管理结束或主合同到期为止。针对封控管理期间可能由于餐饮被保障人数增加，供应商工作人员人手不足，劳动量增大的情况，采购人酌情给予关键岗位等在岗工作人员适当的加班费。封闭管理期间采购人有权根据餐饮保障需求进行临时岗位调配，供应商工作人员必须配合。因疫情、不可抗力、以及重大持续性安保任务等产生其他费用的，经双方友好协商后按实际情况另行支付。供应商根据采购人认可的费用开具发票，采购人收到发票后将相关费用一次性支付给供应商，供应商收到上述费用后如实发给每位在岗人员（相关税收由供应商承担）。为保证专款专用，这些费用要求餐饮公司出具员工足额领取签收单作为采购人付款依据。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

(3) 合同期内，每年工作人员相对应保持稳定，控制在 15%以内，如果人员流动率超过 15%，采购人有权解除服务合同。采购人认为岗位人员不合适提出更换的人员不在此范围内。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。



）合同期内，需减少人员的流动性，确保服务质量。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（5）鉴于采购人已考虑给予中标方服务人员每人每月 100 元的就餐补贴，如中标方工作人员在采购人餐饮场所就餐的，该费用由中标方集中向采购人交纳，不足部分由中标方或者中标方员工补足。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（6）供应商必须提供方案

供应商应根据本项目的基本情况、采购人的各项要求详细撰写方案，方案至少包括以下内容：

A、如何为采购人工作人员提供优质的餐饮服务（包括环境，操作现场管理，食品卫生及安全，服务

态度等方面的措施）

B、如何做好菜肴质量及营养搭配。

C、如何应对大型会议、宴请等用餐服务。

D、如何应对突发事件的发生（如食物中毒）。

E、如何协助采购人控制好伙食成本。

F、如何协助采购人做好节能管理。

G、考核指标及措施。

H、需要采购人提供的支持。

I、与原有单位的移交（交接）方案。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（7）相关作业标准

服务内容及作业标准



项目	日常维修周期及内容		标准
	检查周期	内容	
餐具、饮具、餐具	3次/日	清洗消毒	清洁、无油腻、污水渍
餐台	3次/日	清洗消毒	整洁、美观、无锈迹
厨房沟渠、水池	3次/日	检查、维修、疏通	无沙砾等杂物
肉类、蔬菜	随时	清洗	使用正常、安全无故障
水电、煤气设备	随时	每日巡检检查、记录、发现问题及时报告跟踪处理结果	完备、使用正常
消防设施	随时	检查，参加检查发现问题及时报告跟踪处理结果	符合安全标准，正常使用
室内外灯光照明、消毒灯管和室内电路	随时	1、每日巡检检查、记录、发现问题及时报告跟踪处理结果 2、每日对油烟机进行清洗、设备维护	使用正常、安全无故障
油烟机设备	每周	检查，参加检查发现问题及时报告跟踪处理结果	符合标准，正常使用
空调系统			

设施及日常操作

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

8、补充说明

上述仅为本项目主要任务、要求或标准，不能理解为完整、详细的全部工作，供应商应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况进行。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

9、服务期间考核主要内容

详见附件一《食堂工作考核表》；附件二《季度满意度侧测评表》。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

六、采购人及供应商的权利和义务

1、采购人负责食品采购、仓库管理、食品卫生质量监督、伙食价格标准确定、机关工作人员满意度反馈和财务管理。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、采购人有权对供应商工作人员的个人行为进行监督，并建议供应商对不符合要求的人员进行调换。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。



供应商必须按劳动法及其他相关规定的要求聘请和管理工作人员(工作人员由采购人确认后方可上岗), 确定其工资报酬, 同时对自己的工作人员实行奖惩和解聘。服务人员系投标单位聘用人员, 其人事关系、劳动关系属投标人本身, 与招标人无关, 任何劳动纠纷、其他法律纠纷等均由第三方服务单位自行承担, 均与招标人无关。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

4、供应商应接受采购人主管部门的监督、指导、检查和考核。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

5、供应商协助采购人做好成本核算和食谱制定。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

6、供应商应本着为采购人服务的原则, 工作时间安排应符合采购人工作要求, 并安排好应急服务保障工作。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

七、设施、设备的使用

1、采购人提供食堂经营必须的场地、设备、设施无偿给供应商使用(具体设施设备请现场勘查), 供应商在使用中应保持场地、设备、设施的整洁和完好无损, 合同到期后归还采购人。期间, 如无因供应商人为损坏需维修和更换而产生的费用由采购人承担。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

2、餐具及低值易耗品由采购人提供。餐具年损耗率控制在 20%以内, 超出部分的费用由供应商负责。

我司已阅读以上要求, 并承诺完全响应、满足以上要求。

八、投标要求

1、供应商应根据招标文件要求、采购方的现场实际情况以及自身经验



提供具有针对性的服务的计划、方案、措施、标准、质量保证以及达
到目标的具体内容，具有可操作性。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、具备满足售后服务要求的固定售后服务机构的证明文件。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、供应商一旦中标，应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的投标报价表和完整的管理方案进行投标。不得以不了解或不完全了解采购方的需求而提出额外费用，对此采购方一律不予考虑。（特别说明：投标人在投标报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素）。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

4、投标单位需在投标文件中提供应急预案及相关保障措施、针对性方案等各项相关管理方案。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

5、投标单位应为本项目组配一支有能力的服务团队。服务管理人员和各专业管理、技术、服务负责人须具有类似项目的工作、管理经验，并且有检查监督管理机制。中标单位应加强内部管理控制，针对招标项目，制定相应管理、工作流程、服务方案、人员培训、巡查监督、考核奖惩等制度，建立健全各项管理机制，确保管理运作正常，良好有效无事故。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

6、近三年类似业绩，需提供合同证明文件及业主项目反馈评价彩色扫描件。



司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

如中标供应商实际服务与投标情况不一致，服务承诺无法完成，服务被使用方有效投诉，经查实中标供应商要承担相应违约责任，并同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

九、项目实施的依据和标准

（一）实施依据

本项目为上海市公安局松江分局 2025 年度采购项目，已列入本年度上海市松江区政府采购分散采购计划。项目资金由松江区财政预算安排。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

（二）执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

六、商务要求

1、服务期限：合同签订生效后 2 年（计划自 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2、付款条件：详见合同条款。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

3、分包服务：本项目合同不得转让、不得违法分包。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

七、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件的编制”中的相关



制投标文件，投标文件的商务投标文件、技术投标文件和有关证明文
件包括（但不限于）下列内容：

1、 商务投标文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 投标报价分类明细表；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- ((5) 中小企业声明函（原件）（中小企业提供）；
- (6) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (7) 与投标人关联企业情况表；
- (8) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）。

(9) 按照本项目对投标人的资格要求提供的证明文件，包含但不限于
以下内容：

①营业执照，以分支机构名义投标的，应当取得其法人针对本项目的唯一授权书，且法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的采购活动；

②法定代表人授权书和被授权人身份证（授权代表开标的须提供）（其中被授权代表应当是本单位正式在职人员，需提供其在该单位近 3 个月内任意一个月社保证明）；或法定代表人证明书和法定代表人身份证（法定代表出席开标的须提供）；

③提交反映财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明，加盖公章；

④参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的承诺；

⑤（可选项）“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单信用信息的查询彩色



中国政府采购网 (www. ccgp. gov. cn) 政府采购严重违法失信行为记

录彩色截图（依法不纳入信用中国网和中国政府采购网查询系统的单位应当提供加盖单位公章的近三年内无被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、失信惩戒名单和政府采购严重违法失信行为记录的承诺函）；

⑥（可选项）投标人在“国家企业信用信息公示系 (www. gsxt. gov. cn)”通过“信息打印”生成的查询报告打印件并加盖公章的彩色扫描件（至少包括：营业执照信息、股东及出资信息、主要人员信息、行政处罚信息、纳入严重违法失信企业名单（黑名单）信息、纳入经营异常名录信息等，未纳入国家企业信用信息公示系统的供应商请自行提供股东及出资信息证明）；

⑦投标人认为需要提供的其他荣誉证书证明等（如有，加盖公章）。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。

2. 技术投标文件由以下部分组成：

（1）投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

①包括投标人对采购项目总体需求的理解；

②项目管理组织架构及管理制度，项目管理机构及其工作方法与流程，服务团队情况（项目实施人员一览表）；

③项目服务质量保证措施（包括质量考核、服务保障等）；

④项目方案（包括管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的确定，实施工作计划、方法流程、时间安排等）；

⑤项目人员配置；

⑥突发事件应急预案；

⑦投标人的服务承诺及优惠；



投标人情况简介：

）投标人 2021 年 12 月至今的餐饮服务项目业绩；

（3）按照《项目的服务内容及要求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

技术投标文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及采购内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

我司已阅读以上要求，并承诺完全响应、满足以上要求。



7. 人员承诺

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司投入的人员无违法犯罪记录。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：_____

2024年12月17日





8. 环境卫生承诺

上海市公安局松江分局、上海科瑞真诚建设项目管理有限公司

我司保证经营场所（包括操作区和就餐区）环境整洁，定期清洁打扫。炊事结束，应及时清理现场及油烟机的清洁，关闭燃气开关；用余原料、半成品、成品及其他工具必须标志明显定位放置；接触直接入口食品工具、设备应当在使用前进行消毒并记录等。并接受采购人及本地区卫生监督部门每月检测考核，如发生食物中毒事件必须及时整顿整改并接受处罚。

特此承诺！

投标人（盖章）：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人或授权代表签名：

朱成

2024年12月17日





二、技术投标文件

(一) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案

投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含以下内容：

1. 投标人对采购项目总体需求的理解

(1) 餐饮管理方案

一、项目概述

本方案旨在为客户提供一套全面、高效且优质的食堂餐饮服务管理方案，以满足员工的饮食需求，提升食堂运营效率和服务质量，确保食品安全与卫生，营造良好的就餐环境。

二、服务目标

1. 提供多样化、营养均衡的菜品，满足不同员工的口味和饮食需求，确保每周菜品不重复率达到 50%以上。
2. 严格控制食品采购、加工、储存等环节的卫生与安全，食品卫生安全事故发生率为零。
3. 优化食堂就餐流程，缩短员工排队等候时间，平均排队时间控制在 30 分钟以内。
4. 提高员工对食堂服务的满意度，通过定期调查，满意度达到 95%以上。

三、餐饮服务团队管理

1. 人员配备

根据食堂的规模和就餐人数，合理配备厨师、帮厨、服务员、采购人员、仓库管理员等岗位人员。所有工作人员均需持有有效的健康证，并定期进行体检。



市团队应具备丰富的食堂餐饮制作经验，熟练掌握多种菜系的烹饪技能，能够根据员工的反馈及时调整菜品口味和种类。

2. 培训与发展

定期组织员工进行食品安全知识、烹饪技能、服务礼仪等方面的培训，培训频率不少于每月 3 次，每次培训时长不少于 12 小时，不断提升员工的专业素养和服务水平。

建立员工激励机制，对表现优秀的员工给予表彰和奖励，鼓励员工积极参与内部晋升考核，为员工提供良好的职业发展空间。

四、食品采购与供应管理

1. 供应商选择

建立严格的供应商筛选制度，对供应商的资质、信誉、产品质量、价格、供货能力等进行全面评估，选择具有合法经营资质、良好信誉和稳定供货能力的供应商作为合作伙伴，并签订详细的供货合同，明确双方的权利和义务。

定期对供应商进行实地考察和评估，确保其供应的食品符合国家食品安全标准和本单位的采购要求。对于不符合要求的供应商，及时予以淘汰更换。

2. 采购流程管理

制定详细的食品采购计划，根据食堂的菜品需求和库存情况，合理确定采购品种、数量和时间，确保食材的新鲜度和供应的及时性。

采购人员应严格按照采购计划进行采购，在采购过程中，认真查验食品的生产日期、保质期、质量检验合格证等相关证明文件，确保采购的食品质量合格、来源合法。

所有采购的食品均需进行严格的入库验收，验收人员应核对食品的品种、数量、质量等信息，如实填写入库验收记录。对于不符合要求的食品，



以拒收，并及时与供应商沟通解决。

— 食品加工与烹饪管理

1. 加工环境管理

保持食堂加工区域的清洁卫生，每日对加工设备、工具、餐具等进行清洗消毒，消毒频率不少于每餐次后，确保加工环境符合食品安全标准。

合理划分食品加工区域，生熟食品加工区域应严格分开，防止交叉污染。加工过程中，应严格遵守食品加工操作规范，做到荤素分开、生熟分开、成品与半成品分开存放和加工。

2. 烹饪过程管理

厨师应严格按照菜品制作工艺和标准进行烹饪，确保菜品的色、香、味、形俱佳，同时注重营养搭配，合理控制油、盐、糖等调料的使用量，为员工提供健康美味的餐饮。

严格遵守食品烹饪时间和温度要求，确保食品烧熟煮透，中心温度达到80℃以上，避免因烹饪不当导致食品安全问题。

每餐剩余食品应妥善保存，并在规定的时间内进行加热处理后再销售，严禁将变质食品加工后销售给员工。

六、食品安全与卫生管理

1. 食品安全管理制度建设

建立健全食品安全管理制度，包括食品安全应急预案、食品采购索证索票制度、食品留样制度、从业人员健康管理制度、食品安全检查制度等，确保食品安全管理工作有章可循。

成立食品安全管理小组，负责对食堂食品安全工作进行全面监督和管理，定期组织食品安全检查和隐患排查，及时发现并解决食品安全问题。

2. 食品检测与留样管理



备必要的食品检测设备，对采购的食品进行农药残留、兽药残留、微生物等项目的快速检测，检测频率不少于每周 2 次，确保食品安全。

严格执行食品留样制度，对每餐供应的食品进行留样，留样量不少于 10 克，留样时间不少于 48 小时，并做好留样记录，以备追溯和检验。

七、就餐服务与环境管理

1. 就餐服务管理

合理安排就餐时间和座位，确保员工就餐秩序井然。在就餐高峰时段，增加服务人员数量，及时清理餐桌垃圾，保持就餐环境整洁。

设立意见箱或通过线上平台收集员工对食堂服务的意见和建议，及时回复并处理员工反馈的问题，不断改进服务质量。

2. 就餐环境管理

定期对食堂餐厅进行清洁打扫，保持餐厅地面、墙壁、天花板干净整洁，无油污、无污渍、无灰尘。

加强食堂餐厅的通风换气和照明设施维护，确保餐厅内空气清新、光线明亮，为员工营造一个舒适的就餐环境。

八、成本控制与财务管理

1. 成本预算与核算管理

制定详细的食堂成本预算，包括食材采购成本、人员工资成本、设备设施维护成本、水电费等其他费用成本，合理控制各项成本支出，确保食堂运营成本控制在预算范围内。

建立健全成本核算制度，定期对食堂成本进行核算和分析，找出成本控制的关键点和存在的问题，及时采取有效措施进行调整和改进，提高食堂的经济效益。



价格管理

...居食堂成本核算结果和市场行情，合理制定菜品价格，确保菜品价格公正合理，既能够保证食堂的正常运营和盈利，又能够让员工接受。同时，定期对菜品价格进行评估和调整，保持价格的稳定性和合理性。

九、应急管理措施

1. 食品安全事故应急处理

制定食品安全事故应急预案，明确食品安全事故的应急处置流程和各部门的职责分工。一旦发生食品安全事故，应立即启动应急预案，迅速采取有效措施进行处置，防止事故扩大化，并及时向上级主管部门报告。

积极配合相关部门进行事故调查和处理，如实提供相关信息和证据，对事故原因进行深入分析，总结经验教训，提出整改措施，防止类似事故再次发生。

2. 其他突发事件应急处理

针对可能出现的火灾、停水停电、自然灾害等突发事件，制定相应的应急预案，定期组织员工进行应急演练，提高员工的应急处置能力和自我保护意识。

在突发事件发生时，能够迅速采取有效的应对措施，保障员工的生命安全和食堂的正常运营，最大限度地减少损失和影响。

十、监督与评估机制

1. 内部监督管理

成立食堂监督小组，由采购单位相关部门人员和员工代表组成，定期对食堂的餐饮服务质量、食品安全卫生、成本控制等方面进行监督检查，检查频率不少于每周2次，并形成书面检查报告。

食堂管理人员应每日对食堂的各项工作进行巡查，及时发现并解决问



食堂运营管理工作的正常开展。

服务质量评估

定期开展员工满意度调查，通过问卷调查、座谈会等形式，广泛收集员工对食堂餐饮服务的意见和建议，了解员工的满意度情况。根据调查结果，对食堂服务质量进行综合评估，并制定相应的改进措施。

建立与餐饮服务供应商的定期沟通机制，及时反馈服务质量评估结果和存在的问题，要求供应商采取有效措施进行整改和提升，如供应商连续 3 次评估不合格，有权解除合作关系。

(2) 从业人员管理

从业人员是食材配送服务的重要组成部分，他们的素质和技能水平对服务质量有着直接的影响。我们将从以下几个方面加强从业人员的管理：

1. 招聘与培训：我们将招聘具有物流专业背景和丰富经验的从业人员，并定期为他们提供专业技能培训，包括食品安全知识、仓储管理、配送路线优化等相关内容。

2. 激励与考核：我们将建立一套激励机制和考核体系，鼓励从业人员积极投入工作，提高服务质量。对于表现优秀的从业人员，我们将给予相应的奖励和晋升机会。

3. 团队建设与沟通：我们将注重团队建设，加强内部沟通与协作，提高工作效率和服务质量。同时，我们将定期组织团队活动，增强团队凝聚力和向心力。



食品安全保证

食品安全是食堂餐饮服务核心价值之一。为了确保食品安全，我们将采取以下措施：

1. 严格筛选供应商：我们将与信誉良好、具备合法资质的供应商建立长期合作关系。在签订合同时，我们将明确规定食材的质量标准、交货时间、验收方式等相关条款，确保供应商提供符合要求的食材。

2. 强化检验与验收：我们将对每批次的食材进行严格的检验和验收，确保食材符合国家食品安全标准和客户要求。对于不合格的食材，我们将拒绝接收并追究供应商的责任。

3. 食品安全保障措施：我们将采取一系列食品安全保障措施，如食品溯源制度、食品安全应急预案等。通过这些措施，我们可以有效预防食品安全问题的发生，并在遇到问题时迅速应对。

4. 从业人员食品安全培训：我们将定期为从业人员提供食品安全培训，提高他们对食品安全的认识和重视程度。通过培训，从业人员将了解食品安全法规、食品加工操作规范等相关知识，从而在实际工作中更好地保障食品安全。

5. 配送过程监控：我们将对食材的整个配送过程进行实时监控，确保食材在运输过程中不受污染、不变质。同时，我们还将对配送车辆进行定期维护和检查，确保车辆保持良好的运行状态。



重点及难点分析

重点分析

（一）食品安全保障

1. 源头把控：确保食品供应商具备合法资质和良好信誉，严格审查其生产环境、质量管理体系等，从源头杜绝问题食材进入食堂。例如，对于肉类供应商，需核实其动物检疫合格证明、定点屠宰资质等；对于蔬菜供应商，要考察其种植基地的农药使用情况和土壤水质状况，以保障采购的食材安全可靠。

2. 加工环节监管：食堂内部的食物加工过程需遵循严格的卫生标准和操作规范。厨师和工作人员应持健康证上岗，并定期进行健康检查。加工区域要合理划分生熟区，防止交叉污染；烹饪过程中要确保食材烧熟煮透，严格控制食品添加剂的使用量，保证菜品符合食品安全要求。

3. 食品留样与追溯：建立完善的食物留样制度，对每餐供应的食物进行留样，留样量、留样时间和留样条件都应符合相关规定，以便在出现食品安全问题时能够及时追溯原因，采取有效的应对措施，同时也有助于查明责任主体，降低食品安全事故的影响范围。

（二）菜品质量与口味

1. 多样化需求满足：员工的口味偏好和饮食需求各不相同，因此食堂需提供多样化的菜品选择。这包括不同菜系、荤素搭配、营养均衡的菜品，以及针对特殊饮食需求（如素食、低糖、低盐等）的定制化服务，确保每周的菜单能够满足大多数员工的口味和营养需求，提高员工对食堂的满意度和忠诚度。

2. 口味稳定性维持：在保证菜品多样化的同时，要确保每道菜品的口味稳定。这需要建立标准化的菜品制作流程和配方，对厨师进行统一培训，使



掌握烹饪技巧和调味方法。同时，通过定期收集员工的反馈意见，及菜品口味进行调整和优化，以持续满足员工的口味期望。

（三）成本控制与性价比

1. 采购成本优化：通过与多个供应商建立长期稳定的合作关系，争取更优惠的采购价格；合理规划采购计划，根据季节、市场行情和食堂实际需求，批量采购食材，降低采购成本。此外，还可以探索与本地农户、农产品批发市场等直接合作的采购模式，减少中间环节，降低采购成本的同时保证食材的新鲜度。

2. 运营成本管理：在食堂运营过程中，要严格控制人力成本、能源成本和设备维护成本等。合理安排工作人员的工作岗位和工作时间，避免人员冗余；加强能源管理，采用节能设备和节能措施，降低水电燃气等能源消耗；定期对食堂设备进行维护保养，延长设备使用寿命，减少设备更新成本，从而在保证菜品质量和服务水平的前提下，提高食堂运营的性价比。

二、难点分析

（一）人员管理与培训

1. 人员流动性大：食堂行业普遍存在人员流动性较大的问题，这给人员管理和培训带来了很大的挑战。频繁的人员更替可能导致服务质量不稳定、菜品口味不一致等问题。因此，如何吸引和留住优秀的厨师和服务人员，建立一支稳定的餐饮服务团队，是采购食堂餐饮服务的难点之一。

2. 培训体系完善：为了提升员工的专业技能和服务水平，需要建立一套完善的培训体系。然而，由于食堂工作人员的文化程度和工作经验参差不齐，制定针对性强、易于接受且效果显著的培训课程和培训方式并不容易。同时，还要考虑培训时间与食堂正常运营之间的协调问题，确保培训工作能够顺利开展，不影响食堂的日常服务。



二) 供应链管理与应急保障

供应链稳定性：确保食材供应链的稳定是食堂正常运营的关键，但受到季节变化、自然灾害、市场供求关系等多种因素的影响，食材的供应可能会出现波动或中断。例如，在极端天气条件下，蔬菜的运输可能受阻；某些农产品因市场需求突然增加而供应短缺。如何建立多元化的供应链体系，加强与供应商的沟通与协调，提前做好应急储备，以应对各种可能的供应风险，是供应链管理中的难点问题。

2. 应急物资储备与调配：除了应对正常的食材供应需求外，食堂还需要具备应对突发事件（如突发公共卫生事件、自然灾害等）的应急保障能力。这包括储备一定数量的应急食品、饮用水、餐具等物资，并建立快速有效的物资调配机制，确保在紧急情况下能够及时满足员工的基本饮食需求。然而，应急物资的储备量、储备种类以及储备期限的确定需要综合考虑多种因素，同时还要解决应急物资的存放空间、管理成本和更新轮换等问题，增加了应急保障工作的难度。

（三）满足个性化与集体需求的平衡

1. 个性化需求差异大：随着员工生活水平的提高和健康意识的增强，对食堂餐饮服务的个性化需求日益多样化。然而，满足这些个性化需求可能会增加食堂的运营成本和管理难度，例如为少数员工提供特殊饮食可能需要单独采购食材、配备专用厨具和餐具等。如何在满足员工个性化需求的同时，不影响食堂的整体运营效率和成本控制，实现个性化与集体需求的平衡，是采购食堂餐饮服务面临的一个难点问题。

2. 集体需求的协调：食堂作为一个集体用餐场所，需要考虑整体的就餐环境、就餐时间安排和菜品供应等集体需求。在满足这些集体需求的过程中，可能会与部分员工的个性化需求产生冲突，例如统一的就餐时间可能无



某些员工因工作原因导致的特殊就餐时间要求。因此，如何在保障集体就餐的基础上，尽可能地兼顾员工的个性化需求，通过合理的制度设计和服务优化，提高员工的整体就餐体验，是需要解决的难题之一。

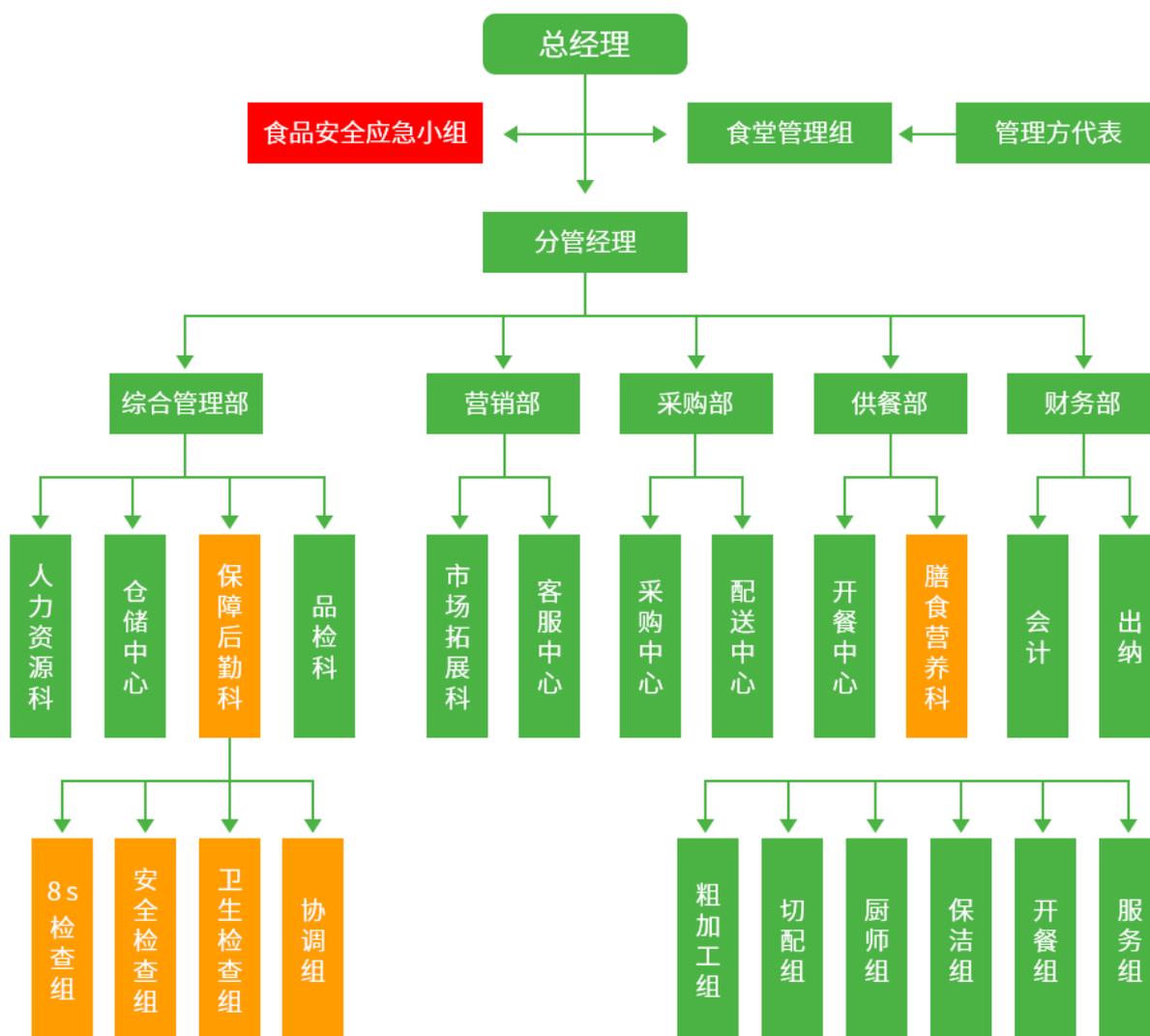
综上所述，采购食堂餐饮服务在食品安全保障、菜品质量与口味、成本控制、人员管理、供应链管理以及满足个性化与集体需求平衡等方面存在着重点和难点问题。在实际采购过程中，需要充分考虑这些因素，制定科学合理的采购方案和管理措施，选择具备专业能力和丰富经验的餐饮服务供应商，共同努力克服这些困难，为员工提供优质、高效、安全的食堂餐饮服务。



理组织架构及管理制度，项目管理机构及其工作方法与流

程，服务团队情况（项目实施人员一览表）

(1) 项目管理组织架构





项目管理机构及其运作方法与流程

管理机构

1、项目经理

项目经理堪称餐饮项目的灵魂人物，在整个项目中承担着协调和指导的重要职责。首先，需要具备良好的领导能力，能够引领项目团队朝着既定目标前进；协调能力也不可或缺，要妥善平衡各方面的工作关系与资源分配；同时还得有出色的沟通能力，无论是与团队成员、上级领导还是合作方等都能顺畅交流。其主要工作内容涵盖制定项目计划，细致规划项目从筹备到实施的各个阶段安排；合理分配项目资源，根据不同任务需求调配人力、物力等；严密监控项目进度，确保各项工作按时间表有序推进；及时解决项目中出现的各类问题和冲突，保障项目顺利开展；并且还要管理项目风险，提前预判可能出现的风险并做好应对准备。而且在餐饮行业，项目经理必须对餐饮市场有深入透彻的理解，比如了解当下食客的口味偏好、市场流行的餐食品类、不同消费群体的需求特点等，唯有如此，才能做出契合市场需求的决策，助力餐饮项目取得成功。

2、项目团队

项目团队是餐饮项目实施的主力军，成员通常由专业的厨师、服务员、前厅经理、营养师以及其他相关专业人员构成。厨师凭借精湛的厨艺，负责将各类食材烹制为美味可口的菜肴；服务员则以热情周到的服务，为顾客提供舒适的就餐体验；前厅经理要统筹协调前厅的各项事务，保障就餐秩序井然；营养师能依据健康饮食的理念，对菜品搭配等给出专业建议。他们都需要具备扎实的专业知识和娴熟的技能，像厨师要掌握多种烹饪技法、熟悉食材特性，服务员要熟知服务礼仪规范、具备良好的应变能力等，以此来满足项目运营过程中的各种实际需求，其工作效率和服务质量也会直接影响到



次项目最终呈现出的成果。

质量管理部门

质量管理部门肩负着监控餐饮项目质量的重任，核心任务就是确保项目所提供的产品或服务能够符合预定的质量标准。为达此目标，该部门通常会制定完善的质量管理计划，从食材采购源头到菜品上桌的全流程，都设置相应的质量把控环节；实施严格的质量控制，比如对食材的新鲜度、卫生情况，菜品的色香味以及服务环节的规范程度等进行检查；定期开展质量审计，查找质量管理体系中存在的漏洞并及时改进；还要妥善处理出现的质量问题，一旦发现菜品不符合标准或者服务出现瑕疵等情况，迅速采取措施解决，避免影响顾客的就餐体验。在餐饮行业中，质量管理的重要性不言而喻，因为它直接关系到食品安全以及顾客的满意度，任何质量方面的疏忽都可能对餐饮项目的口碑和经营带来严重的负面影响。

4、风险管理部门

风险管理部门主要负责餐饮项目的风险管理工作。其工作流程首先是识别项目可能面临的各种风险，例如食材供应中断风险，像遇到恶劣天气导致农产品无法按时运输供应；市场需求变化风险，如流行餐饮趋势突然转变致使菜品不受欢迎；还有人员变动风险，像关键岗位人员突然离职等情况。识别风险后，要对风险发生的可能性以及带来的影响程度进行科学评估，进而制定出针对性的风险应对策略，比如针对食材供应中断风险，可以与多家供应商建立合作关系以保障供应稳定；对于市场需求变化风险，则要定期进行市场调研、及时调整菜品结构。而且在风险真正发生时，要迅速实施相应的应急措施，最大程度降低风险对项目造成的损失，该部门的工作对于防止项目出现延期、超预算、质量下降等问题有着至关重要的意义。

5、采购部门



部门负责餐饮项目所需物资的采购工作，具体涵盖食材、设备、各用品等。在采购过程中，采购人员需要具备良好的市场判断能力，要熟知各类食材的市场价格波动情况、不同供应商的产品特点与信誉等，从而挑选出性价比高的产品；同时还要有出色的谈判能力，在与供应商洽谈价格、交货期、售后服务等条款时，争取最优的采购条件。例如采购食材时，要根据项目的菜品规划和预估客流量，确定合理的采购量，既要保证食材的新鲜充足，又不能造成过多积压浪费；采购设备时，则要综合考虑设备的性能、质量、价格以及售后服务保障等因素。通过这些工作，确保项目能够获得质量可靠且价格合理的物资，为餐饮项目的顺利运营奠定基础。

6、人力资源部门

人力资源部门主管餐饮项目的人力资源管理事务。一方面，要通过多种渠道进行招聘，吸引符合岗位要求的专业人才加入项目团队，像发布招聘信息、参加招聘会、利用网络招聘平台等；招聘进来后还要组织系统的培训，提升员工的专业技能和服务意识，例如对新入职厨师开展特色菜品烹饪培训、对服务员进行接待礼仪和沟通技巧培训等；定期对员工的工作表现进行科学评估，根据绩效给予相应的激励措施，比如优秀员工给予奖金、晋升机会或者荣誉表彰等，以此调动员工的工作积极性，确保团队的整体表现能够达到预期水平。此外，还要妥善处理员工的福利和劳动关系等问题，营造良好的工作环境和氛围，让员工能够安心投入到工作当中。

7、财务部门

财务部门在餐饮项目中负责财务管理相关工作。首要任务是对项目的成本进行准确预算，详细核算食材采购成本、人员薪酬成本、设备折旧以及场地租赁等各项开支，为项目运营制定合理的资金计划；在项目实施过程中，要严密监控财务状况，关注资金的流入流出情况，防止出现资金短缺或者预



等问题；并且定期制定财务报告，向管理层清晰呈现项目的财务收支、盈亏状况，为决策提供有力的数据支持。财务管理无疑是项目成功的关键因素之一，因为它直接关系到项目最终的盈利能力，合理的财务管理能让项目在保证服务质量的同时实现经济效益的最大化。

8、营销部门

营销部门负责餐饮项目的营销推广工作。首先要深入调研市场情况、分析目标客户群体的特征和需求，进而制定出适合的营销策略，例如针对上班族为主的客户群体，可以推出便捷实惠的工作餐套餐，并通过线上线下相结合的方式进行宣传推广；然后执行各种营销活动，像举办美食节活动、推出新菜品品鉴活动、利用社交媒体进行线上互动营销等，吸引更多顾客前来就餐；同时还要对营销效果进行分析评估，根据顾客反馈、客流量变化、销售额数据等，及时调整优化营销策略，不断提高餐饮项目的知名度以及在市场中所占的份额，为项目的持续发展助力。

二、运作方法

1. 保障食品安全措施

保障食品安全是食堂餐饮服务重中之重，以下是一些常见且行之有效的措施：

签订责任状：食堂管理方需与各个相关岗位的工作人员，如采购员、厨师、仓库管理员等签订食品安全责任状，明确各自在保障食品安全方面的具体职责。一旦出现食品安全问题，能够依据责任状迅速追溯到相关责任人，确保责任落实到位。例如，采购员要对采购食材的质量安全负责，厨师要保证食品加工过程符合卫生标准等。

构建内控体系：建立一套完善的食品安全内控体系，涵盖从食材采购源头到食品上桌的全流程。在采购环节，严格筛选供应商，要求供应商具备相



所供食材符合食品安全标准，并定期对供应商进行评估；在储存环节，按照食材特性分类存放，做好温湿度控制、防虫防潮等工作；加工环节，规范厨师操作流程，严格把控烹饪温度、时间，避免交叉污染；售卖环节，确保食品陈列卫生，餐具清洁消毒等。通过层层把控，最大程度降低食品安全风险。

设立预警制度：密切关注食品安全动态，及时了解市场上各类食材可能出现的安全隐患，如季节性的食品安全问题、某些产地食材的质量波动等。同时，在食堂内部建立快速检测机制，对于每日采购的食材进行抽检，一旦发现农药残留超标、变质等问题，立即启动预警，停止使用相关食材，并追溯来源。另外，还可与相关食品安全监管部门保持密切沟通，以便在出现大范围食品安全问题时能第一时间做出应对举措，保障就餐人员的饮食安全。

2. 菜式保鲜措施

为了给就餐者提供新鲜美味的菜品，食堂需要采取有效的菜式保鲜措施，具体如下：

提供丰富菜品：丰富的菜品选择不仅能满足不同人群的口味需求，从保鲜角度来看，也有助于分散食材库存压力，避免因单一菜品采购量过大而难以妥善保鲜的情况。食堂可根据季节、地域特色以及就餐人员的反馈，定期更新菜单，增加菜品的多样性，合理安排各类食材的采购量，保障食材能在最佳保鲜期内被加工制作。

公布菜谱：提前公布菜谱能让食堂更好地规划食材采购量和保鲜安排。就餐者可以提前知晓菜品信息，食堂根据预定的就餐人数和菜品选择来精准采购食材，减少不必要的食材积压，确保食材在新鲜状态下被使用。例如，通过食堂公告栏、线上平台等渠道提前一天或一周公布菜谱，让就餐者有所期待的同时，也便于食堂进行食材保鲜管理。



保温措施：一是温度管理，配备合适的冷藏、冷冻设备，将需要低温的食材，如肉类、鱼类等放置在温度适宜的冷冻库（一般-18℃以下）或冷藏库（0-4℃左右）；对于蔬菜水果等，设置专门的保鲜区域，控制温度在适宜的保鲜区间（如8-10℃），并定期检测和记录温度，确保设备正常运行。二是包装防护，采用保鲜膜、密封袋、保鲜盒等对食材进行合理包装，减少空气接触，延缓氧化变质速度。三是合理摆放，食材在储存设备内要分类整齐摆放，避免相互挤压和串味，同时遵循先进先出原则，优先使用先入库的食材，确保食材始终保持良好的新鲜度。在食品制作完成后，若需要短暂存放等待售卖，也要利用保温设备保持合适的温度，防止菜品变凉影响口感和品质。

3. 经营管理措施

在食堂餐饮服务项目的经营管理中，需要从以下七个方面做好食品卫生工作：

人员卫生管理：食堂工作人员必须持有健康证才能上岗，并且定期进行健康体检，确保身体健康，无传染性疾病等影响食品安全的健康问题。工作人员要养成良好的个人卫生习惯，如工作前洗手消毒、穿戴整洁的工作服和工作帽、口罩等，操作过程中避免用手直接接触食品，如有需要应使用一次性手套等卫生防护用品，防止细菌、病毒等污染食品。

食材采购卫生把控：选择正规的、有资质的供应商进行食材采购，要求供应商提供食材的检验检疫合格证明、质量检测报告等相关文件，确保所采购食材来源可靠、质量安全。采购员在采购过程中要对食材进行感官检查，查看有无变质、异味、异物等情况，避免采购不符合卫生标准的食材。例如采购蔬菜时，要挑选新鲜、无黄叶烂叶、无病虫害的；采购肉类时，要确认肉质色泽正常、无注水等问题。



食材储存卫生保障：食堂的仓库要保持干燥、通风、清洁，按照食材的特性进行分类存放，做到隔墙离地，防止受潮、霉变、虫害等情况发生。生熟食材必须分开存放，避免交叉污染，对于容易变质的食材，要严格控制储存温度和湿度，定期盘点库存，及时清理过期或变质的食材，确保储存环境符合食品卫生要求。

食品加工卫生规范：食品加工区域要保持清洁卫生，每日加工前后都要对操作台面、厨具、加工设备等进行彻底清洗消毒。厨师在加工过程中要严格按照食品加工操作规范进行，做到生熟分开加工，如使用不同的案板、刀具处理生熟食品；加工过程中注意控制温度和时间，确保食品熟透，杀灭有害微生物；加工好的食品要及时进行妥善存放，防止二次污染。

餐具清洁消毒卫生：配备足够数量的餐具，以满足就餐需求，避免因餐具不足而导致来不及清洗消毒就重复使用的情况。餐具的清洗要严格遵循“一洗、二清、三消毒、四冲洗”的流程，可采用物理消毒（如蒸汽消毒、煮沸消毒等）或化学消毒（使用符合卫生标准的消毒剂浸泡消毒）等方式进行消毒处理，消毒后的餐具要放入保洁柜中存放，防止再次受到污染。

就餐环境卫生维护：食堂的餐厅要保持整洁干净，桌椅摆放整齐，地面无垃圾、污渍，定期进行清扫和消毒。餐厅内要设置足够的垃圾桶，并及时清理，保持空气流通，为就餐者提供一个舒适、卫生的就餐环境。同时，在就餐区域要做好防蝇、防鼠等措施，避免蚊虫、老鼠等对食品和就餐环境造成污染。

食品留样卫生管理：对于每餐提供的食品，要按照规定进行留样，留样量、留样时间等都要符合相关要求。一般来说，每份留样食品不少于 100 克，留样时间不少于 48 小时，留样食品要存放在专用的留样冰箱中，做好标记，注明留样日期、食品名称、餐次等信息，以便在出现食品安全问题时



寸追溯和检测。

食品索证采购制度

采购员要求：食堂采购员肩负着为食堂挑选安全、优质食材的重要职责，需具备多方面的素质和能力。首先，要熟悉各类食材的质量标准和市场行情，了解不同供应商的信誉和产品特点，以便挑选到性价比高且符合食品安全要求的食材。例如，知晓不同品种大米的品质差异、猪肉的等级划分以及当季蔬菜的正常价格范围等。其次，要有良好的职业道德，秉持公正、廉洁的原则，杜绝收受供应商回扣等不良行为，确保采购过程的公正性和食材质量不受影响。同时，采购员还需具备较强的沟通能力和应变能力，能与供应商进行有效的谈判，争取有利的采购条件，如合理的价格、交货期、售后服务等，并且在遇到食材供应短缺、价格波动等突发情况时，能够及时协调解决，保障食堂食材的稳定供应。

采购流程和标准：采购流程方面，首先由食堂根据就餐人数、菜谱安排等制定食材采购计划，明确采购的品种、数量、质量要求等内容。采购员依据采购计划，选择合适的供应商进行询价、比价，在确保食材质量的前提下，选择价格合理的供应商进行采购。采购时，要向供应商索取相关的证明文件，如营业执照、食品生产经营许可证、产品检验合格报告、动物检疫合格证明（针对畜禽肉类）等，作为索证资料留存。对于采购的食材，有明确的质量标准，如蔬菜要新鲜、无农药残留超标、无黄叶烂叶；肉类要来自正规屠宰场、肉质良好、无注水；粮油等副食要符合国家标准，包装完好、标识清晰等。采购回来的食材要及时送到食堂进行验收，确保数量准确、质量合格后才能入库，进入后续的加工环节。

5. 食品原料验收制度

设立验收员岗位：食堂应专门设立验收员岗位，选派责任心强、熟悉食



和验收标准的人员担任。验收员要独立于采购环节，确保验收工作的公正性。其主要职责是对采购回来的所有食品原料进行仔细检查和核对，防止不符合要求的食材流入食堂，保障食品安全。

记录验收情况：验收员在验收过程中，要详细记录每一批次食材的验收情况，包括食材的名称、采购日期、供应商名称、数量、质量状况（如外观、色泽、有无异味、是否新鲜等）、索证情况（是否齐全有效）等信息。这些记录要形成专门的验收台账，妥善保存，以便日后查询和追溯。例如，若发现某批蔬菜存在农药残留超标的情况，通过查阅验收记录就能迅速知晓供应商信息、采购时间等关键内容，方便采取相应的处理措施，如退换货、向供应商反馈等，同时也有助于食堂总结经验，改进采购和验收工作，进一步加强食品安全管理。

6. 场所环境卫生管理制度

日常清洁工作：食堂的各个场所，包括厨房操作间、餐厅、仓库、洗菜间、洗碗间等，都要进行日常清洁。厨房操作间在每日加工前后，需对灶台、案板、厨具、地面等进行全面清洗，去除油污、食物残渣等，使用的清洁用品要符合卫生标准，防止残留对食品造成污染；餐厅要及时清理餐桌、地面上的垃圾，擦拭桌椅，保持环境整洁；仓库要定期清扫灰尘，检查货物摆放是否整齐，有无受潮、霉变迹象；洗菜间和洗碗间也要在使用后及时冲洗水池、台面，确保排水通畅，无异味产生。

定期大扫除安排：除了日常清洁，还需定期进行大扫除，如每周或每月进行一次深度清洁。大扫除时，要对食堂的各个角落、设备设施进行彻底清理，包括清理厨房设备的内部油污、擦拭天花板和墙壁上的污渍、清理餐厅的门窗缝隙等容易被忽视的卫生死角。对于一些大型设备，如冰箱、冰柜、消毒柜等，要进行全面检查和清洁，确保其正常运行且卫生无隐患。同时，



余过程中，可对食堂的整体卫生状况进行检查评估，发现问题及时整
所提升食堂的环境卫生水平，为就餐者提供一个干净、舒适、安全的
就餐环境。

环境卫生要求：食堂整体环境要保持干净整洁，无异味、无积水、无垃圾堆积。厨房操作间的墙面和地面应采用易清洁、耐腐蚀的材料铺设，便于日常清洁和维护；排水系统要通畅，防止污水反流滋生细菌；餐厅要保持良好的通风换气，空气清新，温度适宜；仓库要做到干燥、通风良好，温湿度符合食材储存要求；食堂周围的环境卫生也要纳入管理范围，保持周边无杂物堆放、无卫生死角，避免对食堂内部环境造成影响。此外，食堂内要配备足够的卫生设施，如垃圾桶、洗手池等，并定期进行清洁和消毒，满足工作人员和就餐者的卫生需求。

三、运作流程

1. 规划和准备

确定开放时间：需根据服务对象的作息规律来合理安排食堂开放时间。例如，若面向企业员工，可参考企业的上班时间，设置早餐为上班前 1 - 2 小时开始供应，午餐在中午休息时间段内开放，晚餐则在下班后 1 - 2 小时左右提供，确保员工能在合适的时间前来就餐。同时，考虑到可能存在加班等特殊情况，也可适当延长晚餐供应时间或者设置夜宵时段，以满足不同的就餐需求。

设定就餐区域：就餐区域的设定要兼顾舒适性与实用性。按照预估的就餐人数，合理规划桌椅摆放，保证就餐空间宽敞，避免过于拥挤。划分不同的功能区，如普通就餐区、包间（若有需求，可用于接待、小型聚餐等），还要设置餐具回收处、洗手池等便利设施，方便就餐者使用。另外，注重就餐环境的营造，通过合理的灯光布置、绿植摆放等，打造一个温馨、整洁的



目。

确定食堂菜单：菜单的确定要综合多方面因素。首先了解服务对象的口味偏好、饮食禁忌以及营养需求等，例如针对学生群体，要保证菜品营养均衡、口味多样且符合青少年的喜好；对于老年群体，则要注重菜品的软糯易消化。然后结合季节变化来选择食材，保证菜品的新鲜度和时令性，像夏季多提供清凉爽口的菜品，冬季增加温热滋补的菜肴。同时，与厨房团队充分沟通，根据厨房的设备条件、厨师的专长以及食材的供应情况等，确保菜单上的菜品能够顺利制作出来，并且合理确定每个就餐时间段的菜品种类和数量，保证菜品供应的稳定性。

安排食堂员工：对食堂员工进行科学合理的分工，明确各个岗位的职责。前台工作人员负责引导就餐者、维持就餐秩序、解答疑问等；厨房工作人员细分厨师、帮厨等岗位，厨师负责菜品的烹制，帮厨协助进行食材准备、清洗等工作；清洁人员要及时清理餐桌、打扫地面、清洁厨房卫生等，确保就餐环境始终保持干净整洁。根据食堂的规模大小以及预计的就餐客流量，确定各岗位所需的员工数量，保证每个环节都有足够的人力来保障食堂的正常运转。

准备开业前宣传：通过多种渠道向服务对象宣传食堂的开放时间、菜单内容等信息，提高大家的就餐意愿。可以利用企业内部通告、学校班级群、社区公告栏等线下方式，同时结合微信公众号、官方网站、短视频平台等线上渠道进行推广。例如制作精美的菜单海报、食堂环境介绍视频等，吸引更多人关注，让大家提前了解食堂的特色和优势，增加食堂的吸引力。

2. 开放和就餐

按时间段开放：严格按照预先设定好的就餐时间段开放食堂，在开放前确保食堂内各项设施准备就绪，菜品已摆放整齐，餐具充足等。比如早餐时



点到 9 点，午餐时段 12 点到 14 点，晚餐时段 18 点到 20 点，
及安排专人在入口处引导就餐者有序进入，同时关注就餐人数情况，
若出现就餐高峰，及时做好疏导工作，保证就餐者有足够的时间能够顺利就
餐，避免出现过长时间排队等待的现象。

协助员工就餐：前台工作人员热情主动地协助就餐者扫码（如果有相关
要求，如支付码、身份验证码等）进入食堂就餐区域，提醒大家注意就餐秩
序，保持文明就餐。对于有特殊需求就餐者，如老年人、残疾人等，提供
必要的帮助，例如帮忙拿取餐具、引导至合适的座位等。同时，在就餐过程
中，及时解答就餐者关于菜品、食堂规定等方面的疑问，处理可能出现的突
发情况，如菜品不够及时补充、餐具损坏及时更换等，确保就餐过程顺畅、
有序进行。

3. 关键要素

人员培训：定期组织食堂工作人员参加各类培训，提升其专业技能和服务
水平。对厨师开展烹饪技巧培训，让他们学习新的菜品制作方法、掌握不
同食材的最佳烹饪方式，以丰富菜单内容、提高菜品质量；对服务员进行服
务礼仪培训，包括微笑服务、礼貌用语、规范的接待流程等，增强服务意识，
提升就餐者的满意度；同时，针对食品安全知识、卫生标准等内容也要进行
全员培训，让每一位员工都清楚了解保障食品安全和维持环境卫生的重要
性以及各自需要遵守的规范，确保整个食堂服务符合相关要求。

人员调度：根据食堂不同时段的客流量以及工作任务的繁忙程度，灵活
合理地调度人员。例如在就餐高峰时段，增加前台引导和餐具回收处的工作
人员，确保就餐秩序井然，餐具能够及时清理；厨房方面，合理调配厨师和
帮厨的工作，保证菜品制作的效率，避免出现菜品供应不及时的情况。同时，
考虑到员工的休假、临时请假等因素，提前做好人员替补安排，确保各个岗



有足够的人手正常运转，保障食堂服务不间断。

员工激励：建立有效的激励机制，提高员工的工作积极性和满意度。设立优秀员工评选制度，每月或每季度评选出在工作表现、服务质量、团队协作等方面表现突出的员工，给予一定的物质奖励（如奖金、奖品）和精神奖励（如公开表扬、颁发荣誉证书）；对于提出合理化建议且被采纳，对食堂管理、服务等方面有改进作用的员工，同样给予相应奖励。通过这些激励措施，营造积极向上的工作氛围，让员工感受到自身工作的价值，从而更加主动、用心地投入到工作当中。

成本预算：在食堂运营前，详细制定成本预算，涵盖食材采购成本，根据预计的就餐人数、菜品安排以及市场价格波动情况，估算出每月、每季度甚至每年所需的食材费用；人员薪酬成本，包括各个岗位员工的工资、福利等开支；能源成本，像水电费、燃气费等日常消耗费用；设备采购及维护成本，考虑到厨房设备、就餐区域桌椅等的购置费用以及后续的维修、保养费用等。同时，预留一定比例的应急资金，用于应对可能出现的物价上涨、设备突发故障等意外情况，确保食堂运营在成本可控的范围内顺利开展。

成本控制：在采购环节，通过与多家供应商进行比价、议价，选择性价比高的食材和物资，并且合理控制采购量，避免浪费和积压；在加工环节，规范厨师操作流程，减少食材损耗，提高食材利用率，例如精准下料、合理利用边角料等；销售环节，根据成本和市场情况合理定价，确保既能保证一定的利润空间，又能让就餐者接受。定期对成本支出情况进行分析，对比预算和实际花费，找出成本控制的薄弱环节，及时调整相应的管理措施，不断优化成本控制效果。

成本分析：定期（如每月、每季度）对食堂的成本进行深入分析，从不同维度查看成本构成和变化情况。分析食材成本中各类菜品原料的占比，了



食材的花费较高，是否存在可优化替代的可能；人员成本方面，评估的工作量与薪酬的匹配度，看是否需要调整人员结构以提高效率；能源成本上，对比不同时间段、不同季节的消耗情况，查找是否存在浪费现象以及可以节约的空间等。通过成本分析，为后续的成本控制、运营决策提供有力的数据支持，以便及时调整经营策略，提高食堂的经济效益。

4. 执行与监控

制定流程规范：明确食堂运营从食材采购、验收、储存，到加工制作、售卖以及就餐后的清洁等各个环节的具体流程和操作规范。例如食材采购流程，规定采购员如何选择供应商、如何询价、签订合同、索证索票等；食品加工环节，明确厨师在食材处理、烹饪温度与时间控制、卫生操作等方面的标准流程，确保每一个步骤都有章可循，每一个岗位的员工都清楚知道自己该做什么、怎么做，保障食堂服务的标准化和规范化。

培训员工掌握规范：组织全体食堂员工参加流程规范培训，通过集中授课、现场演示、实际操作等多种方式，让员工深入理解并熟练掌握相关的操作规范。培训后进行考核，检验员工的学习效果，对于未达标的员工进行再次培训，直至其能够完全按照规范要求进行工作。同时，定期开展复训和更新培训内容，以适应不断变化的食品安全标准、食堂管理要求等，保证员工始终保持良好的工作状态和规范的操作水平。

制定应急预案：针对食堂运营过程中可能出现的各类突发事件，如食品安全事故、火灾、停水停电、人员突发疾病等，制定完善的应急预案。明确在不同紧急情况下各岗位人员的职责和应急处理流程，例如发生食品安全事故时，要迅速停止相关食品的售卖，对已就餐人员进行情况排查，及时将患者送往医院救治，同时封存剩余食品、保护现场，配合相关部门进行调查等；停水停电时，启动备用供水供电设备（如果有），或者采取临时应对措施



提供桶装水、使用应急照明等，确保食堂能够在最短时间内恢复基本最大程度降低损失和影响。

收集反馈与数据分析：通过多种途径收集就餐者的反馈意见，如在食堂设置意见箱、开展线上问卷调查、安排工作人员现场询问等，了解大家对菜品口味、质量、种类，食堂服务态度、环境等方面的满意度和建议。同时，对食堂运营过程中的相关数据进行统计分析，像每日的就餐人数、不同菜品的销售量、食材成本数据、能源消耗数据等，从这些数据中挖掘出有价值的信息，例如哪些菜品受欢迎可以保留或加大供应量，哪些不受欢迎需要改进或淘汰，成本支出是否合理等，根据反馈和数据分析结果，及时调整食堂的管理策略和服务内容，持续提升食堂的运营质量。

5. 改进与创新

总结经验教训：定期对食堂运营过程中的各个环节进行复盘，总结成功经验和不足之处。例如在某次大型活动的供餐中，菜品供应及时且受到好评，分析是因为提前做好了充分的食材准备和人员调度工作，这就是成功经验可以在后续类似活动中借鉴；而如果出现过因食材储存不当导致部分变质浪费的情况，就要分析是储存条件设置问题还是人员操作疏忽问题，针对性地制定改进措施，避免再次发生。通过不断总结经验教训，持续优化食堂的管理和服务，提高运营水平。

引入新技术手段：关注餐饮行业的新技术发展，适时引入适合食堂运营的技术手段。比如采用智能点餐系统，就餐者可以通过手机提前点餐、支付，到食堂后直接取餐，提高点餐效率，减少排队等待时间；安装智能监控系统，实时监控食堂内的食品安全、环境卫生、人员操作等情况，便于及时发现问题并进行处理；利用智能库存管理系统，精准掌握食材的库存数量、出入库情况等，方便及时补货，避免积压或缺货现象发生，通过这些新技术的应用，



堂的科技含量和管理效率。

...共定制化服务：根据不同服务对象的特殊需求，提供个性化、定制化的餐饮服务。例如针对有特殊饮食需求的人群（如素食者、糖尿病患者、健身人群等），单独设计相应的菜品套餐；对于企业的商务接待、学校的师生聚会等特殊场合，提供定制化的菜单和就餐环境



各项管理制度

公室管理制度

1. 凡本店办公室员工上班必须佩带员工卡。
2. 上班时必须坚守工作岗位，无特殊情况不准迟到、早退、旷工、脱岗、串岗、拖岗。
3. 上班时不准玩游戏、打瞌睡、赌博、酗酒或做与工作无关的其他事情。
4. 办公桌上应随时保持干净整洁。不准大声喧哗。
5. 上班时必须着职业装或公司发放的制服、化淡妆。不准在上班时化妆。
6. 接待来访和业务洽谈应在会议室进行，无会议室时应尽量注意不要影响其他员工的工作。
7. 原则上上班时间不准拨打私人电话，更不准因私事长期占用公司的电话；无店长的批准，任何人不得拨打私人长途电话。
8. 上班时间不准上网聊天，不准用本店的电脑发送私人邮件或查阅私人资料信息。
9. 所有电子邮件、传真、信件等店里或总部相关资料和数据的发出，必须经店长批准后方可实施。否则，将按店或公司的相关制度严惩。
10. 未经店长或部门经理授意，不准索取、打印、复印店或总部下发的相关资料。
11. 请假必须以书面的形式报店长签字批准，办公室备案，方可生效。
12. 因工作原因未准时考勤者，须经店长签字后存档。否则，将按旷工处理。
13. 凡出差 1 天或 1 天以上者，须先填写出差申请单，报店长批准后



收。否则，按旷工处理。

未经批准不准将本店物品私自带回家。

15. 不准在业务宴请中过量饮酒。
16. 办公室员工必须遵守店长临时规定的其他相关制度。
17. 本制度由店长监督实施。

2) 考勤管理制度

1. 员工正常工作时间视部门工作需要而确定，因季节变化需调整工作时间时，由店办公室另行通知。

2. 员工上下班一律实行指纹打卡考勤制度。

3. 办公室内勤每天将打卡情况通知值班主管（经理），由值班主管（经理）与实际上班情况进行核查。

4. 所有员工须先到店里打卡报到后，方能外出办理各项业务，特殊情况需事先经主管（经理）批准。不办理批准手续者，按迟到或旷工处理。

5. 上班开始后 5—30 分钟内到班者，按迟到处理；超过 30 分钟以上者，按旷工 0.5—1 天处理；提前 30 分钟以内下班者按早退处理，超过 30 分钟者按旷工 0.5—1 天处理。

6. 员工外出办理业务前，须向部门经理说明外出原因及返回时间，否则按外出办私事处理。

7. 员工一个月内迟到、早退累计达三次者扣发 50% 的全勤奖，三次以上者扣发 100% 全勤奖，并给予一次警告处分。

8. 员工无故旷工 0.5—1.5 天者，扣发当月全部全勤奖，并给予警告处分。当月累计旷工 1.5 天（不含 1.5 天）—3 天，扣除当月 50% 的工资，并给予留店查看处分。无故累计旷工 3 天以上者，作除名处理。

9. 员工因公出差，须事先填写出差登记表，领班以下人员由部门主管



批准；领班以上员工出差由店长批准。工作紧急无法请假时，须在出差前向店长备案，到达出差地点应及时与店内相关管理人员取得联系。出差人员应于出差前先办理出差登记手续并交至办公室备案。凡过期或未填写出差登记表者扣发当月全勤奖，不予报销出差费用。特殊情况须经店长审批。

10. 当月全勤者。可获得全勤奖。

11. 本制度由办公室监督实施。

3) 考评管理制度

一、 考评的原则

(1) 各部门应把考评工作作为一项常规工作来抓，每月、季、年都要进行相应的考评，并协同办公室做好员工的考评工作，使之制度化、程序化、合理化。

(2) 在考评前应认真做好准备，对员工的工作表现要有充分的了解，搜集其自上次考评以来的工作表现记录，包括出勤情况、奖惩记录、直属管理人员对其日常表现情况的汇报等，确保考评的结果具有客观性、公平性、公正性、准确性。

(3) 常用的考评方式是考评者与被考评员工直接面谈交换意见。面谈应选择一个不受外界干扰的安静环境，使考评双方能在宽松而宁静的气氛中坦诚交谈，以提高考评效果。

(4) 在客观公正的考评基础上，根据每位员工的业绩和工作表现，将其考评的结果与对员工的合理使用和相应的薪金待遇结合起来，以提高工作效率，调动员工的积极性。

二、 考评的内容

(1) 态度。主要指员工的事业心与工作态度，包括其纪律情况、出勤情况、工作主动性等。



）素质。包括员工是否有上进心，是否忠于本职工作及其可信赖程度。包括职业道德、个人卫生、仪容仪表等。

(3) 能力。根据员工的不同职别层次，对其业务能力、管理能力、工作能力作分类考评。

(4) 绩效。指被考评员工对本店的贡献和完成工作的数量及质量方面的情况。

三、 考评的方法

(1) 上、下级面谈。上级领导通过直接面谈方式对其属下员工进行考评。

(2) 对象比较。由被考评员工的直属上级执行，对被考评的员工，按照工作要求的标准，相互比较，然后采用评分或评语方式，对被考评员工工作表现进行评价。

(3) 班组评议。由所在部门的同事有组织、有准备地讨论评议。班组评议由班组长或领班负责召集并汇录评议结论。考评标准或提纲由办公室和员工所在部门共同制定。班组评议结论需经本人阅读并签字后方可生效。

(4) 个人鉴定。由被考评员工对本人的工作表现，参照办公室和所在业务部门规定的工作标准，以书面形式作自我总结。

四、 附件

(1) 本店实行季度末名淘汰制。综合考评季度最后一名者，将自动离职。

(2) 本制度由办公室和部门共同监督执行。

4)考核管理制度

1. 餐饮服务应保持规范性，确保向客人提供高效、礼貌、热情、周到的规范化、优质化服务。



考核内容：考核内容结合餐饮服务质量标准分为工作态度、仪表仪
容、礼貌礼节、工作规范、工作纪律、环境卫生等。

3. 考核方法：建立考核标准，设计考核表格，分别对主管（经理）、领班、服务员等店长以下的各岗位员工进行每日工作情况考核。考核采用直接上级考核下级的逐级考核方式进行。

4. 考核表格的设计：

前厅经理（副理）、厨师长每周、月考核表；

前厅、后厨领班每周、月考核表；

普通员工每月考核表。

5. 考核结果与考评直接挂钩。对表现较差的员工必须根据考核情况进行培训合格后再上岗；对各方面表现较好的员工进行适当奖励。

6. 建立考核制度，不断完善考核方法和考核内容，培训考核人员，确保考核工作客观公正。

7. 将员工考核情况纳入餐饮质量分析内容，每月在进行服务质量分析的同时分析评估考核情况，使考核工作制度化、规范化。

8. 考核评分结果由专人进行统计，每月写出考核情况分析报告，上报店长。

9. 考核结果必须由店长审阅签字后方可生效。办公室监督执行。

5) 保密制度

1、店内的保密工作是指对可能发生的泄密和窃取活动采取的系列防范措施。

2、保密工作原则：积极防范，突出重点、严肃纪律。

3、全体员工应做到：不该看的不看、不该问的不问、不该说的不说。

4、文件分秘密、机密、绝密三个等级。



文件和资料保密：

- （1）拟稿。文稿的拟定者应准确确定出文稿的密级。
- （2）印制。文件统一由办公室印制。
- （3）复印。复印秘密级及以上等级的文件和资料，必须有店长批准。
- （4）递送。携带秘密级以上的文件外出，必须有两人同行，并包装密封。
- （5）保管。秘密级以上的文件由办公室专人统一保管，个人不得保存。如需借阅，由店长批准，办公室于当日收回。
- （6）归档。没有解密的文件和资料存档时要在扉页上注明原定密级。并按有关规定执行。

（7）销毁。按档案管理的有关规定执行。

6、本制度由店长监督执行。

6) 人员职责与管理方案

（一）我方承诺每天确保具有劳动部门颁发的厨师上岗证骨干厨师主理公司员工菜肴的加工制作，确保安全卫生，美味可口。

（二）人员配备包括项目经理、厨师、营养师、面点师、采购、小工等项目人员，各岗位按要求人员配备充足，均持健康证上岗，人员职责如下：

（一）食堂经理岗位职责

1、全面负责食堂伙食管理工作，带领全体员工完成贵方、公司交给的各项工作任务。模范遵守并坚决执行贵方、公司制定的各项规章制度。

2、负责贯彻执行公司各项规章制度和指示精神。

3、分析就餐人员的需求变化，制定改进方案并实施，不断提升顾客用餐满意率。

4、负责提升菜肴结构、提升菜肴质量、合理调配设施设备、技术骨干



使用，确保各项工作的顺利完成。

努力提高管理水平，抓住关键、突出重点，合理安排人、财、物的配置，使食堂工作运行良性循环。最大限度地完成公司下达的营业经济指标和社会效益。

6、认真做好成本核算工作，抓节约、堵漏洞、努力降低伙食成本、不断提高伙食质量。

7、严格执行《食品安全法》和卫生“五·四制”，把好食品卫生操作关，抓好食堂卫生和员工个人卫生，杜绝食物中毒的发生。

8、做好食堂员工政治思想工作，加强职业道德和业务技术的学习，努力提高食堂员工的综合素质。把“三服务”、“两育人”落到实处。

9、坚持每天开展晨会，每次不少于 15 分钟对员工进行“基础管理、操作技能、思想教育”等内容的培训。

10、抓好食堂伙食质量，提高服务态度，做好清洁卫生工作，并经常听取就餐公司员工的意见，尽力增加和变换食品的花色品种，满足不同层次的要求和需要。

11、抓好考核考勤工作，严格执行考核考勤制度，做到考核考勤公开公正，充分调动食堂员工的工作积极性。

12、合理安排食堂的劳动力，做到有劳有逸，健全食堂良好的工作秩序。开足窗口、减少排队现象。

13、加强食堂各种炊事机械的管理，严格执行炊事机械的操作规程，严防机械安全事故发生。爱惜财产设备，努力降低食堂运行综合成本。

14、努力完成贵方和公司临时下达的工作任务。

（二）厨师岗位职责

1、负责厨房管理工作，认真履行岗位职责，遵守各项规章制度，带领



员完成伙食保障任务。

严格执行《食品安全法》搞好饮食工作，室内外环境卫生及个人卫生，定期组织检查评比，保证卫生质量安全可靠。

3、严格按食谱操作，掌握主、副食品的数量、质量以及品种轮换。保证就餐品种齐全，花样繁多。

4、掌握每天供餐的成本核算情况，检查生产中的每个环节，杜绝原材料浪费。

5、提高安全意识，加强对水、电、煤、气、燃油的管理，做好安全防范检查，消除安全隐患。

6、定期到公司员工中进行走访，征求他们对伙食的建议和要求及时将掌握的情况向主任汇报。

7、负责厨房人员操作质量的检查，对违章操作及不合质量要求的成品、半成品应及时提出纠正，每日用餐时组织协调人员分工，组织好开饭及收尾工作。

8、严格执行每周的菜品计划，认真掌握主、副食品种的用量，加强科学管理，搞好每顿、每日成本核算。

9、加强业务技术学习，不断提高工作觉悟和业务技能。

10、完成领导交给的其它任务。

（三）白案（面点师）岗位职责

1、主食加工前，检查准备的原料（主料、辅料、调料）质量，发现腐败变质或有其他感官性状异常的，不得进行使用和加工。

2、主食加工前，检查加工用的盛用具、用具是否齐全、清洁。

3、主食加工前，检查主食加工设备是否处于正常运转状态，是否有安全隐患。



主食用米淘洗干净，馅类用蔬菜按切配卫生规范洗涤和打馅后放干盆待用。

- 5、用煮、蒸、炸、煎、烤、烙等熟制方式加工的主食，要烧熟煮透，中心温度达到 70℃。
- 6、炸制用油不能连续使用三餐。
- 7、加工过程中的废弃物及时放入垃圾桶加盖，当天废弃物当天清除。
- 8、主食成品要放在洁净的熟盛具内离地放置，不得与主食原料、半成品混放或放在生盛具中。
- 9、主食成品应尽快售卖。离当餐售卖时间较长的要放入温度 60℃ 以上的蒸箱、烤箱、电饼铛等适宜设备内热藏存放，以保温和防止变质。
- 10、未售完的主食要放入干净的纸托、托盘等容器内，上盖下垫，有防污染措施。室内气温高于 10℃ 时，要晒凉后放入冰箱的成品室内冷藏存放，防止变质。
- 11、清理主食加工设备，做好台板、刀、墩、盆、盘、屉、棍等工具的清洗工作，做好操作区域清洁、物品定位放置。

（四）营养师岗位职责

- 1、熟悉营养专业理论与相关药膳知识，掌握本岗位各项操作规范。
- 2、对每道菜肴进行营养要素标注，包括营养素含量、口味特点、适宜人群或不适宜人群等详细信息。
- 3、对厨师制作过程进行监督，负责餐前检查、严格检查执行营养膳食的质量标注及正确的烹调方法，确保食品安全、卫生等。
- 4、组织安排厨师学习营养基础及食品卫生知识；做好营养知识的科普工作。
- 5、根据客户及市场需求，分析菜单的营养成分，进行营养配餐和菜谱



搜集国内外食品营养相关资讯，调研和筛选适宜加工的新原料。

7、针对不同人群的营养需求，负责功能性产品的研究与开发，并进行产品营养功能的分析和评价。

（五）配餐员（售饭员）的岗位职责

1、自觉遵守公司各项规章制度，维护公司利益和形象。
2、做好个人卫生，着装整洁、勤剪指甲、勤理发、勤洗澡、配餐前将手洗干净。

3、使用餐车必须每日清洗干净，以防止残留食物污染，留下余味。

4、了解主副食品准备情况和检查主副食品质量。

5、按照开餐时间及时检查、清点和分发餐具，防止污染。

6、售卖主副食，售卖、分餐、打卡迅速准确。

7、在售餐过程中要热情快速，微笑服务。

8、在工作中要主动听取就餐人员的意见，不断提高服务水平。

9、就餐完毕后，做好收尾工作。

（六）保洁员岗位职责

1、负责做好个人卫生。

2、负责检查消毒液的有效期。

3、负责按正确方法配置消毒液。

4、严格按洗消程序对餐饮工具进行清理和消毒。

5、正确使用和清理热力消毒设备。

6、对已消毒餐饮具和工用具保洁存放，避免二次污染。

7、负责对剩余消毒剂的存放，防止污染食品和以洗消餐具。

8、负责洗消工作区的收尾工作，确保设备整洁卫生。



负责节约使用水电及各种清洗剂、消毒剂、努力降低消耗。

负责按时参加各类会议。

（七）厨工岗位职责等

洗菜员岗位职责

1. 员工必须按时上班，履行签到手续。
2. 进入厨房必须按规定着装，佩戴工作帽，保持仪表、仪容整洁，洗手后上岗工作。
3. 接受上级分派的工作，按操作标准对各种原料进行初加工。
4. 能够熟练地对活禽、肉类、鱼类、内脏、蔬菜等原料进行初步加工处理，按规定操作程序和工艺流程进行原料加工。
5. 对青菜进行拣剔、洗涤、保证青菜的卫生和各岗位的青菜供应。
6. 保证青菜的营养成分，减少存放时间。
7. 熟悉青菜的不同部位的不同用途，注意分割利用，提高切削率。
8. 注意下脚料的利用，降低食品成本。
9. 严格按《标准菜谱》执行，保证各种原材的质量，做到先进先出
10. 节约能源，水、电等要及时关闭。
11. 负责本岗位范围内的环境卫生。
12. 负责本岗位范围内设备、设施的维护保养，发现问题，及时反映主管报修。
13. 完成上级交派的各项其他工作。

切菜员岗位职责

1. 严格按照出品标准出品，提供品质一流的菜品。
2. 熟练掌握原材料初加工技能，了解菜品的特性和制作标准。
3. 有较强的责任心，身体健康，吃苦耐劳。



善于钻研业务知识，能够不断提高自身操作技能。

严格执行《食品安全法》，把好菜品质量关，拒绝加工霉烂和含有福尔马林等有害物质的菜品，杜绝食物中毒。做好班前班后的检查工作，消除各种安全隐患。

6. 负责工作区域的卫生清洁，负责辖区内餐厨具、设备和储存室的保洁、维护及存放工作，负责辖区内环境和用具的卫生及个人卫生的监督工作。

7. 切实安排好餐前的准备工作，做到与食堂就餐时间保持步调一致。

8. 负责对肉类、禽类、水产、果蔬等各类产品进行粗加工和精细加工。根据日常规律和订餐情况，及时做好原料的申领、加工、清洗、回收工作，做到合理利用，把菜品出品率升到最高点。

9. 根据菜品需求对已加工的各种原材料，进行码味、酱制、冲洗、过滤、浸泡、发制等工作，并按分装要求，把材料改成需要的大小和形状。

7) 内部管理制度

第一章 餐饮业人事管理制度

一、总则

第一条 餐饮业股份有限公司(以下简称本公司)所属员工的管理，除法令另有规定外，悉依本规则办理。

总公司员工的管理，比照办理。

第二条 本规则所称员工，以在本公司核定之员工编制名额内雇用的无定期工作契约职员为限，其区别标准如下：

(一) 职员：从事管理工作的员工。

(二) 技工：具备初中毕业以上程度，并有下列技术工作三年以上工作经验，经技工转类考试及格或甄选提升的工人：

1. 有关生产各项设备的操作，运转、制造及装修等工作。



原料物料或产品的制造、检验、加工、整理及包装等工作。

其他与生产有关的专业性工作。

(三)管理工：具备高中毕业以上程度，并有本业二年以上的工作经验方可胜任的事务工作，或其他程度相当的非技术性工作经管理工考试及格或甄选提升的工人。

(四)服务生：从事迎宾、托盘、擦抹等对客人直接服务的员工。

(五)普通工：担任搬运，事务或简易事务等无需特殊技能或知识的工人。

第三条 工人编制名额依据实际需要拟订，呈报本公司核定。

第四条 为配合工作及人事调度的需要，遇有临时性、短期性、季节性或特定性工作时，得依实际需要雇用定期契约工人(以下简称定期工)。其雇用及管理辦法另定之。

二、雇用及解雇

第五条 雇用员工应由所属主管单位填具员工采用申请书，送由主管单位签请负责人核定。

第六条 雇用员工以考试方式录用为原则。

第七条 雇用员工应先行试用，但试用期间不得超过 40 日，在试用期间内，由所属主管单位负责考核，期满后依据试用成绩，签请正式雇用或解雇。

第八条 雇用工人，得就在岗位工作三个月以上工作成绩优良的定期工中选用。前项选用的员工，得不经考试及试用。

第九条 雇用工人，以身家清白、身体健壮、年满 18 岁以上 35 岁以下，并具有初中毕业或以上学历者为合格，但雇用特殊性技能的工人不在此限。

第十条 不得录用有下列情事之一者为员工：



曾受刑事处罚或宣告禁治产者。

患有传染病或痼疾者。

3. 曾服务于本公司及所属单位因案开革者。

第十一条 雇用的工人应亲至劳务主管单位报到，并填缴下列书表，由雇用单位存查或核验发还。

a) 公立医院出具的肺部透视健康证明，及医务室健康诊断书各一份。

b) 员工调查表二份。

c) 学历证明文件及公民身份证。

d) 保证书一份。

1. 联保切结及个人基本资料各一份。

2. 2寸半身照片七张。

劳务主管单位对于新雇员工应行填缴的前项各种书表须严加审核，其不合规定者应拒绝其到工。

第十二条 解雇员工，除依法发给预告期间工资外，并依下列规定加发遣费：工作每满一年者给一个月工资。工人有下列情形之一者，得不适用前项规定，即时解雇：

1. 有犯罪行为经判处有期徒刑以上刑确定而未谕知缓刑或未准易科罚金者。

2. 无故连续旷工至三日以上，或一个月内无故旷工积满六日者。

3. 一年内受记大过处分达三次经主管官署核准者。

4. 保证人退保或通知调换保人后，经二个月仍不能觅人继续为之保证者。

5. 犯有过失情节重大经会议通过者。

第十三条 员工辞雇或解雇时，应将经管及借用公物交还有关单位，



各主管单位办理离工手续，否则以移交不清论。

第十四条 各业务主管单位将人事变动或工作种类变更，均应送交劳务主管单位统一登记及通知有关单位。

第十五条 各单位应按月造具员工动态月报表二份呈报本公司核备。

三、保证

第十六条 员工的保证人以在工作所在地或附近地区有固定住所、或服务机关便于查对，并具有下列条件之一者为限。

(一)经当地政府登记并给有营业执照工厂或商号。

(二)现任公教人员或有正当职业之人士二人。

经办出纳、原物料保管及收发的工人，以按前项第一款的规定取具保证人为原则，由劳务主管单位签请主管核定。

第十七条 被保证人不得以其直系血亲配偶或兄弟姊叔侄及股份公司为保证人。

第十八条 员工如有盗窃财物、亏欠款项、或其他不法行为致公司蒙受损失者，保证人应负完全连带赔偿责任。保证书格式另定。

第十九条 凡对经管出纳、原物料保管及收发的员工，应每半年办理对保一次，其他工人每一年办理对保一次，必要时得随时对保。

第二十条 保证人职业、住址或服务所在地有变更时，被保证人应立即报告主管单位，如保证人死亡或保证人的工厂商号改组或有其他情事时，被保证人应即自动按规定另行更换保证。

有以上情节的保证人，被保证人不予呈报，事后被察知者，得视情节轻重予以议处。

第二十一条 员工因故须更换保证人者，应声明理由并另行觅妥新保证人填具保证书经缴呈核准后方予发还原保证书。



二十二条 各单位对保证人认为有不当时，应即通知被保证人更换

第二十三条 被保证人自离工日起六个月内经查明已无未了事项时，其保证书得予注销。

四、工作时间及加工

第二十四条 每日工作时间均以八小时为原则，昼夜轮班工作者，其班次每星期更换一次，工作起止时间轮流办法，由各单位视工作需要另定并公布。

第二十五条 员工不按时到工或退工者，按下列规定处理：

(一)上班时间三分钟后至十五分钟以内始行到班者为迟到，超过十五分钟后到工者，除请假或公出者外，均以旷工半日论，但因偶发事件呈请准予补假者不在此限。

(二)下班时间前十五分钟以内擅自离工者为早退，超出十五分钟以前离工者，以旷工半日论。

(三)、迟到或早退积计达三次者按旷工半日论。

第二十六条 各主管单位，对于所属员工出勤、请假务须严密考核，并随时与劳务或警卫主管单位联系。

第二十七条 工人除奉令加工或有正当理由经核准者外，夜间未到工时间不得擅自进入工作场所，下工后不得任意滞留。

第二十八条 员工因工作需要必须延长工作时间者，得由所属业务主管经工会或劳工同意酌令加工，但每日加工时间不得超过二小时，每月加工总时间最多不得超过 46 小时。

第二十九条 如遇临时紧要事故，得由工作场地职员或领班先令员工加工，事后呈报所属主管备查。



三十条 员工加工遇有特殊事故无法进行时，应即报由工作场地值班人员缩短加工时间，不得故意稽延。

第三十一条 员工加工由工作场地之值班职员或领班负责监督进行。工作完毕后，由监督人员于加班命令单证明工作时间为后，加班员工应于下工时交由稽查人员，加注出公司时间，转送劳务主管单位查核登记。

第三十二条 例假日、纪念日及政府临时规定之假日因工作需要必须员工出勤加工时，得商经产业工会同意后由所属主管通知员工照常工作，并填具假日出勤员工名单送劳务主管单位登记。

第三十三条 员工加工时间至 40 小时时，劳务主管单位应即通知其所属单位调节控制。

五、差 假

第三十四条 员工出差，由所属主管单位填具员工出差签派单，呈经主管核准后，交劳务主管单位登记。工人因故延长出差时间时，得于原签派单位注理由呈请补准。

第三十五条 员工于星期例假日、国定纪念日及政府临时规定之假日，均予给假休息，工资照给。

第三十六条 员工请假依下列规定处理之：

(一) 因有重要事故必须亲自处理者得请事假，每年最多不得超过 14 日，假期内不给工资。

(二) 因疾病必须治疗者得检具公立医院或医务室或指定的医院证明请给病假，每年不得超过 30 日，假期内除予医疗外并给予半数工资，住院者，不得超过一年。

超过规定病假 20 日数不再给予病假津贴。

(三) 因结婚者得请给婚假八日，假期内工资照给。



)承重孙的祖父母、及父母、翁姑、配偶死亡者，得请给丧假 8 日，
丧假 6 日。假期内工资照给。

(五) 女性员工分娩者得给娩假 8 星期，流产并经公产医院或医务室证明怀孕三个月以上者给假四星期，其不足三个月者每少一月递减休假一星期。上列假期内工资照给但到工不足六个月者，工资减半发给。

(六) 全月不请假者，给予相当一日工资的奖工一日。

第三十七条 员工请假均应填具请假单，呈经所属业务主管核准后方可离工，否则以旷工论，业务主管应将员工请假单即日送交劳务主管单位办理。

第三十八条 请假逾限或确因临时紧急事故未及请假不到工而于事后补假者，均应提出确实证明，签请主管核准。

第三十九条 因公伤病经公立医院或劳保指定医院或各医务室证明必须休养者，得呈请主管给予公伤假。

前项休假期间前三日照给工资，第四日起给 30%抚恤津贴，休假治疗超过六个月者，超过期间给 50%抚恤津贴。

第四十条 员工有下列各款情形之一者给予公假，但应于事前呈经主管核准：

(一) 参加政府举行的考试或训练。

(二) 参加兵役体格检查身家调查、或后备军人教育、动员演习、点名等召集。

(三) 担任村里邻长民意代表的员工参加地方自治或政府机关召开的会议或训练。

(四) 产业工会理事办理会务或参加依法召开的会议。

(五) 参加政府或地方自治机关或民防机构的活动。



)应召入营服役常备兵报到前二日。

... 页第一至第五款给假期间应由主管视实际需要酌定。

第四十一条 请假未满半小时以半小时计，累积八小时为一日。

第四十二条 请假期内所遗工作由直接主管指定代理人，以不另派加工为原则，工人离工前应将经管工作及有关资料、工具、钥匙等交由直接主管指定人代理。

第四十三条 因私事必须外出经业务主管核准给有出公司许可证者，在十分钟以内不予记录。其因病至医务室求诊经医师证明呈请主管核准者，不在此限。

第四十四条 因病逾限呈请特准给假或停薪留职期间，除房租津贴外工资一律不发，但逾限一年后尚未痊愈无法复工者，得依第十二条规定核给资遣费予以解雇。

第四十五条 年中到工的员工，其事病假依第三十六条规定比例核给。

第四十六条 员工请假期内不得在外工作，违者从重议处。

第四十七条 员工继续工作满一定期间者依下列规定给予特别休假：

1 年以上未满三年者 7 日。

3 年以上未满五年者 10 日。

5 年以上未满十年者 14 日。

10 年以上者每年加给 1 日，其总数不得超过 30 日。

第四十八条 员工特别休假，由业务主管拟订交由劳务主管商同所属产业工会排定。

前项特别休假，如员工不愿休假或因工作需要不能予以休假，或予以休假后因生产需要中途通知销假者，应加给该未休假期间的工资。

第四十九条 员工特别休假时效继续累计，凡排定特别休假日程内，



期日及政府规定的纪念日均不补假。

第五十条 享有寒暑假的子弟公司及幼儿园的员工不予特别休假。

六、工 资

第五十二条 员工工资均按日给制支給，工资等给标准依国家规定办理。

第五十三条 新进员工工资，由所属主管单位按教育、经验、智识、责任、技能、体能、环境、危害、及所担任的工作拟订，送由劳务主管单位签请主管核定。

前项工资不得高于同一单位具有相当资格条件的原有员工的现支工资。

第五十四条 员工工作未满一日应按实际工作时间比例计算工资。

第五十五条 员工加工，得按每小时计给工资。

七、奖 惩

第五十六条 员工有下列情形之一者应予嘉奖：

(一) 全年请假(包括与公司无直接关系的公假)积计未超过三日而工作勤奋者。

(二) 工作勤慎、效率优良而有具体事实者。

(三) 调解较大纠纷因而宁人息事，或劝同仁守法堪为表率者。

第五十七条 员工有下列情事之一者，应予以计功：

(一) 全年从未迟到、早退、及请假而工作勤奋者。

(二) 技术精进对本位工作有良好贡献者。

(三) 爱护公物，卓有成绩者。

(四) 尽忠职守、工作努力、有事实举证者。

(五) 遇有重大灾害，救护出力者。

(六) 检举员工舞弊盗窃，减少或防止公司损失，其价值相当平均日给工



音以下者。

第五十八条 员工有下列情形之一者应予记大功：

- (一) 消灭临时的重大灾害，减少公司损失者。
- (二) 防杜未发生的重大灾害，减免公司损失者。
- (三) 爱护公物，显著效果者。
- (四) 对于增产及技术的改进有重大贡献者。
- (五) 检举员工舞弊盗窃，因而减少重大损失，其价值超过平均日给工资

100 倍以上者。

第五十九条 员工有下列情形之一从优晋级，优先转类并报本公司叙奖：

- (一) 记大功积计三次者。
- (二) 合于第五十八条各项情形之一并经会议评议，认为特具功劳者。

第六十条 员有下列情形之一者应予申诫：

- (一) 在公司内口角、叫嚣、吵闹不听制止者。
- (二) 因过失损坏公物，情节轻微其价值在平均日给工资 50 倍以下者。
- (三) 在工作时间内偷闲、瞌睡、精神萎靡者。
- (四) 在工作时间内擅离职守，或集众谈天、嘻笑者。

第六十一条 员工有下列情形之一者应予记过：

- (一) 在公司内斗殴者。
- (二) 因过失致损坏公物，其价值超过平均日给工资 50 倍以上者。
- (三) 故意拖延工作时间者。
- (四) 工作疏忽贻误工作者，致公司遭受损失者。
- (五) 不爱惜公物，浪费原物料者。
- (六) 工作时间内睡觉者。



)在指定吸烟处以外之处所吸烟者。

)不注重环境卫生随地便溺者。

第六十二条 员工有下列情形之一者，应予记大过：

(一)在公司内殴人、赌博、或饮酒者。

(二)不服从指挥情节重大者。

(三)发现机件损坏，既不修理又不报告者。

(四)侮辱主管负责职员或领班者。

(五)疏忽职务致损坏公物，或伤害他人身体者。

(六)破坏团体名誉或散布谣言，影响工作秩序者。

(七)利用职务之便利私用公司材料，制造或修理私人物件者。

(八)捏名诬控同事者。

(九)疏于检查或管理不善，致公物失窃者。

第六十三条 员工有下列情形之一者，经会议推派代表调查属实者应予开除：

(一)借端聚众罢工、怠工煽动工潮者。

(二)故意损坏公物经查明属实者。

(三)工作疏忽贻误要务，致使公司蒙受重大损失者。

(四)违抗命令情节重大者。

(五)窃取公物者。

(六)见灾不救，酿成大祸者。

(七)有舞弊情形经查明属实者。

(八)在公司内殴人成伤，情节重大者。

(九)威胁主管及负责职员或领班者。

第六十四条 未经列举而与第五十六条至第六十三条各条情节相当者，



以奖励或惩罚，但比照第六十三条规定应予开除者，应提经会议通过。

第六十五条 员工奖惩应由业务主管或警卫主管单位签拟意见，送经劳务主管单位呈请主管核定。

第六十六条 员工犯有过失情节重大者，在未确定惩罚前得先行予以停职。

第六十七条 检举舞弊及盗窃案件，得向公司安全组长为之。并负责为检举人保守秘密。

第六十八条 员工功过的积计，均以同一年度者为限，在同一年度内功过相当者，得互相抵消。

第二章 公司中心餐饮管理信息反馈制度

一、计划财务部价格指导小组在对菜品进行精确地成本核算后，将确定的价格上报贵单位监控部门审核后，将每日每餐菜价清晰明确的公布给就餐顾客。

二、营运研发部每周将菜品供应计划上报给贵单位监管部门审核。审批通过后方可实施供应计划。

三、餐厅每周要向就餐顾客公开原材料价格和成品价格核算办法，接受就餐顾客监督，保持价格透明。及时并合理的处理就餐顾客的意见。

四、在菜品售卖过程中，要明码标价，一菜一价，接受就餐顾客监督。

五、服务员要搜集就餐顾客就价格和份量提出的意见和建议，并及时向经理报告。

六、计划财务部要组织价格指导小组召开评价会议，及时判定价格合理性，并采取调整措施。

七、档口接到顾客即时投诉后，作业组组长即时处理：

（一）、如处理权限属作业组组长，作业组组长要即时解决。如不能即



要给予满意答复，并将意见记录在《顾客意见登记表》上；

二)、如处理权限属营运研发部经理，作业组组长要即时报告经理，由经理予以解决。如不能即时解决，经理要给予满意答复，并将意见记录在《顾客意见登记表》上。

八、不能即时解决的即时投诉，由作业组组长或经理事后制定改进措施，并按期落实。改进措施及落实情况填写在《顾客意见改进表》上。

九、《顾客意见改进表》由责作业组组长或经理，按期反馈给相应顾客。入一件比较集中，则可将《顾客意见改进表》在餐厅公告栏公布。

十、客户服务中心经理每周走访贵单位一次，了解顾客对饭菜质量和水平的需求和意见，并在《顾客意见登记表》上记录。

十一、客户服务中心经理将《顾客意见登记表》中的意见进行汇总，并将比较集中的意见和营运研发部进行原因分析，制定改进措施，并由相关作业组按期整改。改进措施和落实情况填写在《顾客意见改进表》上。

十二、客户服务中心经理负责将《顾客意见改进表》反馈给被保障单位领导。

十三、营运研发部采购监督员每日将物资采购验收情况向公司采购部门作书面汇报。

十四、营运研发部采购监督员每周定期将物资供应商产品供应质量及供应数量等情况向公司行政管理部作书面汇报。

第三章 从业人员健康管理和培训制度

1、食品经营人员必须每年进行健康检查，取得健康合格证明后方可参加工作，健康证明有效期一年。

2、食品安全管理人员负责组织本单位从业人员的健康检查工作，建立从业人员健康档案。



患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

4、食品安全管理人员每天应对从业人员的身体健康状况进行询问或者检查（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人员，应立即离开工作岗位，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。

5、认真制定培训计划，定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及操作技能培训，并建立培训档案。

6、新参加工作的人员包括临时工、实习生必须经过培训、考试合格后方可上岗。

7、建立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。

第四章 档案管理制度

档案管理制度是根据国家、市有关物业管理法规，提炼形成，使各管理项目有章可循，有规可依，有据可查，保证各项工作的顺利进行，确保工作目标的全面实现。

1. 档案资料的归档管理

1.1、文件（包括印制品和音像制品等）材料的归档范围：

凡是反映公司活动和基本历史面貌，具有查考利用价值的文件材料均应归档，不能有各部门保管，应直接交存档案室。

1.2、归档要求：

1)、归档的文件必须是原件、正本，符合文件格式；

2)、归档的文件必须签字、审批手续完备，自己清楚，图面整洁；



归档的文件材料要完整齐全、装订整齐、并经适当的整理；
是传真件的应复印后以复印件归档；

1.3、归档时间：

- 1)、文书档案在第二年上半年内归档；
- 2)、日常采购需要归档的于事后一周内归档；
- 3)、各项管理工作形成的文件材料，在当年上半年内，要将应当归档的文件材料交各职能部门负责人审定后，由档案部门归档。

1.4、归档份数：

- 1)、各类文件材料一般归档一式一份；
- 2)、重要的和使用频繁的文件材料可归档一式两份或适当增加其归档份数。

1.5、不归档文件材料的范围：

- 1)、重份和无参考利用价值的事务性、临时性文件；
- 2)、上级机关任免、奖惩非物业公司工作人员的文件、供参阅的文件材料；
- 3)、上级单位发来供参考的抄件和征求意见未定稿的文件；
- 4)、未经会议讨论和领导审阅、签发的未生效文件、电报草稿、一般性文件的历次修改稿（重要法规性文件、定稿除外）、影印文件的多次校对稿（主要领导亲笔修改稿和负责人签字的最后定稿除外）；

2. 档案资料的保管

2.1、所有档案资料均由物业服务部档案室保管，同时建立电子档案库；实行原始档案和电脑数据库存档双轨制。

2.2、存放档案必须有专用柜、架，档案管理员应编制统一的档案分类说明书及档案总目录，并按内容、部门、年度、保存期限及保密程度的分类



行组卷、逐一编号，登记造册、编制目录、分柜保存，以便于管理和
上主/物业使用人档案资料的分类原则是组团按柜、每栋按位、每单
元按盒、每户按册建档。

2.3、必须维护档案的完整性（质量上的完整和数量上的完整）、安全性（物质的安全和法律的安全）。

2.4、定期每半年进行档案的清理核对和保管质量检查工作，做到账册相符。对破损或载体变质档案，要及时进行修补和复制，经常进行虫害消杀；

2.5、为保证档案的安全和完善，档案室应随时保持干燥、通风、清洁，并加装防盗门和防盗网。同时配备合适的文件柜、文件盒以及消防器材等，确保储存地点符合防火、防虫、防鼠、防潮等要求并定期巡查。

3. 档案资料借阅和复制管理

所有工作人员都必须严格遵守公司保密制度有关规定，保守公司档案秘密。物业服务部所有工作人员都有保护档案权利和义务；经批准授权后都有借阅档案、复制档案的权利。

3.1、档案资料的借阅

1)、借阅档案必须向领导审批；

2)、对业主/物业使用人和物业服务部利益影响较大的档案应加密保存。这些档案在电脑中按授权级别检索，对保存在档案室的原始资料应严格控制借阅；

3)、严格档案的出、入室规定：出室必须由具备资格的人员经审批登记后方可借出；入室时，须由专人进行检查，若有破损，立即修复，并按规定追究有关人员责任。档案管理人员应及时收回在外文件，严防文件流失；

4)、查阅档案，都必须办理登记手续。档案管理员必须将借阅情况存档，同时将其输入电脑中保存；



、档案复制管理

档案复制必须向领导审批；

2)、档案复制由借阅人员持有关批准到指定复印员处复印；

3)、未经批准的，复印员一律不得帮其进行复印。

第五章 财务制度

目的：加强财务管理，有效控制资金的使用，降低公司支出，节约成本。

一、财务借款及核销管理办法

第一条 借款人首先要填制借款凭证写明借款用途，由经理签字，会计审核，交总经理批准签字后，到财务领款。

第二条 费用发生后，持报销票据到财务报账。

第三条 报销票据要提供合法报销单据（特殊情况除外）。

第四条 提供零星多张小单据，需将多张票据以阶梯方式贴在一张空白纸上，并结出金额合计，需要入库的要附上入库单。

第五条 报销一律用碳素笔，写明报销日期并附审批人的签名。

第六条 财务部要对报销单重新审核，确认金额与审批人签字无误后方可付款，并加盖付讫章。

第七条 借款人因公借款办事，要本着当日借当日报的原则，特殊情况必须在借款三日内进行核销。

二、会计核算管理办法

第一条 会计核算以权责发生为基础，采用借贷记账法。

第二条 会计年度采用万年制，自公历每年一月一日起至十二月三十一日止为一个会计年度。

第三条 记账的货币单位为人民币。凭证、账簿、报表均用中文。

第四条 会计科目执行国家制定的行业会计制度，结合我公司的具体情



第五条 会计凭证，使用自制原始凭证和外来原始凭证两种。

1、自制原始凭证指：入库单、出库单、旅费报销单、费用支出证明单、采购单、收款收据、借款单等。

2、外来原始凭证指：我单位与其他单位或个人发生业务、劳务关系时由对方开给本单位的凭证、发票、收据等。

3、会计凭证保管期限为十五年。

第六条 会计报表，依财政、税务部门和总公司财务部的要求及时填制申报。

三、成本核算管理办法

第一条 营业成本的计算应根据每项业务活动所发生的直接费用如原材料、物料、购进时的包装费、运杂费、税金等应在该原料、物料的进价中加计成本。

第二条 餐厅的食品原料中，还应把加工和制造的各种食品、产品时预计出现的损耗量之价值加入产品成本中。

第三条 对所购进准备出售的商品所支付的运杂费和包装费均应在费用项目列支，不得摊入成本。

第四条 厨房设备的损耗，可用低易品消耗等应作为直接成本。

第五条 车辆折旧、燃油耗用、养路费、过桥费可作为成本核算

第六条 各业务部门在经营活动中所耗用的水、电、气、汽以及员工的工资、福利费用应作为营业费用处理。

四、现金及流动资金管理办法

第一条 库存现金额在公司总经理及财务统一下可按一定额度留取。超过限额部分当天存入银行，除规定范围的特殊情况下支出以外，不得在业务



见金中坐支。

第二条 现金支付范围：工资、补贴、福利、差旅费、备用金、转账起点下的现金支出。

第三条 现金收付的手续和规定：

在现金收付时必须认真，详细审查现金收付凭证是否符合手续规定，审查开支是否合理，领导是否批准，经办人和证明人是否签章，是否有齐全合法的原始凭证。

第四条 在收付现金后，必须在发票、收付款单据或原始凭证上加盖“现金收讫”或“现金付讫”。

第五条 主管会计每天必须核对现金数额，检查出纳库存现金情况。

第六条 流动资金既要保证需要又要节约使用，在保证营业活动正常需要的前提下，以较小的占有资金，取得较大的经济效果。

第七条 要求各业务部门在编制计划时，严格控制库存商品，物料、原材料的占用资金不得超过比例规定，即经营总额与同期库存的比例按 2:1 的规定。

第八条 存储物资、商品除经批准作为特殊储备外，原则上不得使用流动资金，只能压缩存储的商品、物料，以减少占用资金。

第九条 在符合国家政策和公司财务及总经理的要求前提下，加速资金周转，扩大经营，减少流动资金的占用。

五、收取支票管理办法

第一条 检查转账支票上是否有法人名章及财务章，是否有开户银行名称、签发单位及磁码，不得有折痕。

第二条 背面写有持票人的姓名、工作单位、身份证号码、联系电话。

第三条 支票有效期为十天。



四、最低起点为 100 元。

盘点管理制度

第一条 目的

为保证存货及财产盘点的正确性，使盘点工作有章可循，并加强管理人员的责任，以达到财产管理的目的，特制定本办法

第二条 盘点范围

(一)、存货盘点：系指原料、物料、商品、餐辅料、工程材料、零件保养材料等。

(二)、财务盘点：系现金、票据、有价证券。

(三)、财产盘点：系指固定资产、代保管资产、低值易耗品等的盘点。

1、固定资产：包括土地、建筑物、机器设备、运输设备、生产器具等。

2、代保管资产：系由贵单位、供货商提供，使用后结账的物品。

3、低值易耗品：购入的价值达不到固定资产标准的工具、器具等。

第三条 盘点方式、时间：

1、年中、年终盘点。

2、存货：由指定管理人员、仓库管理员会同财务部门于年（中）终时，实行全面总清点一次，时间为：年中盘点时间是 6 月 29、30 日；年终盘点时间为 12 月 30 日、31 日。

3、财务：由财务部主管会计盘点。

4、财产：由各部门会同财务部门于年（中）终时，实施全面清点。

5、月末盘点：

每月末所有存货，由各部门及财务部实施全面清点一次，时间为每月 30 日。

第四条 人员的指派与职责



总盘人：由总经理任命、负责盘点工作的总指挥，督导盘点工作的异常事项的上报，由总经理裁决。

2、主盘人：由各部门负责人担任，负责实际盘点工作的推动和实施。

3、盘点人：由各部门指派，负责点计数量。

4、监盘人：由总经理派人担任。

5、会点人：由财务部指派，负责会点并记录，与盘点人分段核对，确实数据工作。

6、协盘人：由各部门指派，负责盘点时料品搬运及整理工作。

7、特定项目按月盘点及不定期抽点的盘点工作，亦应设置盘点人，会点人，抽点人，其职责相同。

第五条 盘点前的准备事项：

1、盘点编组：由财务部于每次盘点前，事先依盘点种类、项目编排“盘点人员编组表”、盘点时间等，叫总经理审批后，公布实施。

2、各部门将应用于盘点的工具预先准备妥当，所需盘点表格，由财务部准备。

2.1、存货的堆置，应力求整齐、集中、分类。

2.2、现金、有价证券等，应按类别整理并列清单。

2.3、各项财产卡依编号顺序，事先准备妥当，以备盘点。

2.4、各项财产账册应于盘点前登记完毕，并将有关单据如：入库单、领料单等装订成册（一月一本）。

第六条 盘点实施要求：

1、要求主盘人、盘点人、协盘人等严格按照盘点程序进行，不得徇私舞弊。

2、盘点时要力求物品的安全。



盘点结束时，要求盘点小组各成员均按职责划分签名确认。

盘点结束后，由财务部将盘点情况进行总结，上报总经理，特殊情况要着重指出，盘点结果进行存档。

5、根据盘点情况，对盘亏、盘盈等情况作出处理决定，并存档。

七、出入库管理办法：

第一条 出库时间定为每周(日)的固定时间（特殊情况除外）。

第二条 办理出库必须由经理在内部直拨单或出库单上签字方可出库。

第三条 内部直拨单用于营业、生产用周转物品、消耗品；而出库单用于后勤部门（工程、保安、办公室、配送）领用物品。

第四条 原材料、物料用品、低值易耗品需要办理入库手续，并且要有入库经手人的签字。原材料中的生产原料药直拨入后厨，只需要办理验收手续即可。

第五条 固定资产购入验收后直接拨使用部门，直接填制固定资产管理卡片，不需要填写入库单。

第六条 保管员要对入库物品保质期、外观质量进行监督，发现问题应不予办理入库手续。

八、固定资产管理办法

第一条 公司全部固定资产的账务管理和计提折旧等，由财务部负责。实物管理按哪个部门使用，就由哪个部门管理的原则进行分工。

第二条 建立固定资产卡片，详细记录固定资产名称、规格、数量、单价、总值金额、购建日期、使用年限、产地及存放地点。

折旧年限：房屋 15 年、汽车 10 年、机械设备、电话系统折旧期为 5 年、空调、音响、电脑和其它折旧年限为 5 年。

第三条 折旧计提方法采用使用年限法。



原材料及其他物品采购管理办法

第一条 由厨师长、各生产班组根据宴会预定单、员工餐厅菜单计划参照厨房库存及生产计划，提出采购计划。

第二条 将采购计划报经理审批。

第三条 将请购单送总经理批准后交由采购员。

第四条 采购员要负责将价格真实、准确、清楚的记录于请购单上。

第五条 采购员购买后，将原材料直接拨入厨房，由保管员协同厨师长或班长共同验收并签字。

第六条 验收后采购员将签字的请购单连同内部直拨单、采购发票送交总经理审批。

第七条 采购员持内部直拨单、采购发票到财务报账。

第八条 其他物品的采购，由各部门提出申请采购计划，交经理审核、签字，交总经理批准后，交给采购员采购。

十、保管员工作规范

第一条 负责记好公司所有物资、商品的收发存保管账目，将仓库前一天的物资入库单和出库单，整理归类后入账。

第二条 定期做好物资、商品的盘点工作，做到账、货、卡三相符。

第三条 货物入库时，一定要真实、准确的按照入库单上所列项目认真填写，确保准确无误。

第四条 出库物品，必须要由经理签字方可出库。

第五条 每个工作日结束后，应及时将出入库单记账联交财务部。

第六条 入库物资必须按照类别，按固定位置整齐摆放。

第七条 及时报告物资存储情况，严禁先出库后补手续的错误做法。

十一、报损、报废管理规定



第一条 商品及原材料发生霉变、变质，失去使用价值，需要做报损、报废时，由保管员填报“商品、原材料霉坏、变质”报告送交财务部。

第二条 经主管会计审查提出处理意见后，报总经理审批。

第三条 各业务部门的固定资产、低值易耗品的报废、损毁要由主管会计提出处理意见，然后送交总经理批示并由财务部备案。

第四条 报损、报废的金额走营业外支出科目。

十二、内部审计管理规定

第一条 认真复核收银员的营业日报、账单，发现差错及时纠正，以保证收入准确无误。对已复核过的报表，必须签名以示负责。

第二条 审核记账的完整和合法依据，包括科目、对应关系，借贷是否平衡。同事审核记账凭证所附原始单据是否齐全和符合规定，审批手续是否完备，原始单据是否与记账内容一致。

第三条 严格执行财务制度和开支标准，对一切不符合规定的开支和违反收支原则的结算，拒绝办理。

第四条 审核原料的购入凭证及采购员的报销单据在直拨单上签名。

第五条 每日及时核算成本，要求成本核算必须合理、准确、并计算出每月成本利润率。

第六条 要监管仓库的月末盘点，并按盘点表与保管账核对，出现差异要及时查明原因，按规定报批。

十三、厨房成本的控制和管理

第一条 厨房成本的核算程序： $\text{厨房初期剩余物品的金额} + \text{本期购进菜品总价} + \text{厨房本期领用的调料总价} - \text{期末盘点菜品总价} = \text{本期厨房的直接菜品成本}$ 。

第二条 厨房成本的控制应做好以下几个方面：



严格控制菜品出品率，确保投料准确，厨房要有专人负责，投料后
废料验明斤两后，投到员工餐，以改善员工伙食。

2、采购员采购的直拨到厨房的菜品要由厨师长、保管员验明斤两签字
后方可办理入库，入库的菜品厨房要有专人负责管理，并且要对菜品进行分
级管理，对价值高、保存期限要求严格的物品要单独保管。

3、对厨房的水、电、气、汽的使用要本着节约光荣、浪费可耻的原则。

4、对调料的使用也要严格按照投料标准，在确保菜品风味的同时，节
约一分就为酒店多创造一分效益。

5、对厨房月末盘点时要做到斤两准确、价格合理，以确保本期营业成
本的准确。

6、厨师长要对厨房每日剩余的菜品做到心中有数，又要确保营业需要，
又要使厨房库存成本压缩到最低限度，减少流动资金的占有量，达到降低本
酒店经营总成本的目的。

7、财务人员每天要对厨房出品率进行抽查，以监督厨师长的各项工作。

8、每个营业期结束，要对菜品收入和菜品成本的比率与同行业的利率
水平进行比较分析，找出差距和不足，以便进一步提高自身的经营水平。

8) 人员管理条例

招聘原则

1. 本店招聘员工主要以其是否热心立志于为餐饮工作服务为原则。

试用期

2. 新录用的员工必须经过 1-3 个月试用期（特殊岗位除外）。

正式录用

3. 员工试用期满后，总部或店与其签定正式劳动合同。合同期将视其
工作需要和员工履职情况而定。



作时间

正常工作时间为 8 小时/日（值班时间、就餐时间除外），每周休息一天。如因突发和季节关系，依照国家相关政策规定，可延长工作时间，但每日总工作时间不超过 12 小时，其延长之总时间每月不超过 46 小时，其加班费依照总部和店相关规定执行。

薪酬

5. 根据工作责任、工作技能、工作强度、工作条件、工作岗位等综合评定员工薪酬标准，按月计算，均在每月 15 日以现金的方式划到员工卡上。

体检检查

6. 员工入职须通过防疫部门检查身体合格后方可上岗工作。不满半年离开公司者，体检费用自付；工作满半年未滿一年者，自付 50% 费用；工作满一年者由店承担体检费用。

辞退

7. 员工在工作期间犯有重大过失或违反劳动合同的条款，本店有权对其做出辞退处理。

辞职

8. 员工辞职需提前 15-60 天递交辞职申请书，经部门主管（经理）签字同意，店长批准后方可办理有关离职手续，未按上述要求而擅自辞职者，将至少扣发一个月工资作为罚款。所有离职者办理离职手续后，余下薪金均于店正常发薪日发放（特殊情况除外）。

法定节假日

9. 员工可享受以下七天法定带薪假期：

公历元月一日（元旦节）

农历正月初一（春节）



正月初二（春节）

正月初三（春节）

公历三月八日（妇女节——女性）

公历五月一日（劳动节）

公历十月一日（国庆节）

10. 员工若不能在法定假期当日休息，部门主管（经理）可安排法定假日前后三十天内给予补假，如因工作安排无法补假的，给予员工双薪补偿。

法定特别假

11. 婚假——员工本人结婚，可请婚假 7 天。

12. 丧假——祖父母、父母或配偶丧亡者，可请丧假 5 天，外祖父母或配偶的承重祖父母、父母或子女丧亡者，可请丧假 3 天。

13. 产假——女性员工分娩，可请产假八星期（假期中的星期例假均并入计算）。怀孕 3 个月至 7 个月而流产者，给假 3 星期，7 个月以上流产者，给假 5 星期，未满 3 个月流产者，给假 1 星期。

14. 公假——因参加政府举办的资格考试（不以就业为前提者）、征兵及参加选举者，可请公假。假期依实际需要情况决定。

15. 公伤假——因公受伤可请公伤假，假期依据实际需要情况确定。

16. 生日假——本店所有员工生日纪念日当日可带薪休假一天。

年休假

17. 本店员工服务满一年者，可依照下列规定，给予带薪年假：

工作满 1 年以上未满 3 年者，每年 2 日。

工作满 3 年以上未满 5 年者，每年 5 日。

工作满 5 年以上未满 10 年者，每年 10 日。

工作满 10 年以上者，每满 1 年加给 1.5 日，但休假总数不得超过 30



年休假应在不妨碍工作的范围内，由各部门就业务情况排定每人轮流休假。如因工作需要，应随时令其销假工作，等工作完毕公务较闲时，补足其应休假期。但如确因工作需要，至年终无法休假者，可按未休日数，计发其与薪水相同的奖金。

工龄工资

19. 员工工作每满一年者，工龄工资为 30 元，逐年增加至工龄工资为 300 元止。

员工活动

20. 定期或不定期组织各类型的员工活动，丰富员工的业余生活。

守则与规则

服务宗旨

21. 树立全心全意为本店服务的观念，做到宾客至上，信誉第一，讲求社会效益和经济效益。

政治态度

22. 坚持党的基本路线，认真执行党和国家的方针和政策，严格遵守国家法律法规，为建设有中国特色的社会主义服务。

服从及禁止原则

23. 服从原则：

24. 员工执行上级指派的任务，如遇疑难和不满，应速向直接领导请示或投诉。坚持先执行后讨论或申诉的原则。

25. 各级员工每日应办事务必须当日办清，如不能于办公时间内办妥应加班赶办。如有临时发生紧要事项奉主管人员通知时，虽非办公时间亦应遵照办理，不得借故推诿。加班发给加班费，其标准另定。



员工对顾客或参观来宾应保持谦和礼貌、诚恳友善的态度。对顾客事项应力求周到机敏处理，不得草率敷衍或任意搁置不办。

27. 各级主管就其监督范围以内所发命令，其属下员工有服从的义务，但对其命令有意见时可先执行后陈述。

28. 各级员工对于两级主管同时发布命令或指挥时，以职位最高的主管命令为准。

禁止原则：

29. 除办理本店或总部业务外，不得对外擅用本店或总部名义。

30. 对于本店经营状况等机密无论是否经管，均不得泄漏。

31. 未经批准不得擅自离职守。

32. 对于所办事项不得收受任何馈赠或向往来业务单位及个人挪借财物。

33. 非因职务的需要不得动用公物或支用公款。

34. 对所保管的文书财物及一切公物应善尽保管之责，不得私自携出或借出。

35. 不得私自经营与本店业务类似的商业或兼任本店以外职务。但经董事长（董事会）特准者不在此限。

36. 不得任意翻阅不属自己负责的文件、账簿表册或函件。

37. 不得携带违禁品、引火物及非必要物品进入工作场所。

上下班原则

38. 员工必须按时上下班。在工作时间内，未经直接上级主管批准，不得无故离岗。员工必须依照编订的值班安排做好值班工作。如需调班更值者，必须先经主管批准许可，否则视为旷工。

病事假、旷工



病事假、旷工按本店其他相关制度执行。

... 责

40. 在本店内拾到的财物，不论大小、一律上交办公室统一登记，并妥善处理。

财产

41. 员工犯有私拿、盗窃公私财物行为，将受到严厉查办，并处以 5—10 倍罚款，情节严重者将除名，并移交公安机关处理。

42. 员工在工作中因疏忽损坏财物或器皿，视其情况责令作出相应赔偿。

日常行为规范

43. 日常行为规范按其他相关制度执行。

考勤

44. 按《考勤管理制度》执行。

工作服

45. 员工根据不同的岗位发放相适宜的工作服。

46. 上班人员必须按规定着装。

47. 员工必须经常清洗工作服，保持整洁。

顾客投诉

48. 本店实行首问负责制。

49. 所有员工必须专心听取客人的投诉，若投诉*急需处理，而员工又不能解决应对，应立即通知有关领导解决。

员工投诉

50. 员工对工作有不满或异意可向部门主管投诉或书面投放意见箱。

例如：对纪律处分不满可向上级领导投诉，经调查确实系处理不当，可给予



更正；若调查结果与实际相符，仍维持原决定。

二、奖励

51. 执行奖罚是监督评定员工执行员工岗位责任制的有效考核方法，也是保持高度工作效率和优质服务，打击歪风邪气，提高餐厅经济、社会效益的一种有力措施。本内容与相关制度如发生冲突时，按本内容执行。

A类过失

52. 不注意礼节礼貌。
53. 上班不穿工作服，不佩戴工牌。
54. 工作时间嬉笑、喧哗，干与工作无关的事。
55. 在本店吸烟区外吸烟（客户洽谈时除外）。

B类过失

56. 擅自离开工作岗位。
57. 对客人不礼貌，粗言秽语，服务态度不佳。
58. 挑拨离间或制造混乱，以致影响工作。
59. 客人书面投诉。
60. 不服从工作安排。

C类过失

61. 不服从正当处分。
62. 蓄意破坏公物。
63. 严重损坏餐厅声誉，造成恶劣影响者。
64. 无理取闹，在公司打架斗殴。
65. 犯有其他严重错误。

处罚

66. 凡员工违反A类过失，处以5—10元罚款。



凡员工违反 B 类过失，处以 20—50 元罚款。

凡员工违反 C 类过失，处以 50—200 元罚款，直至辞退。

奖励

69. 对经营、增加营业收入、积极促销方面有重大贡献者。

70. 在服务工作中创造优异成绩，提供最佳服务工作，兢兢业业，表现突出者。

71. 大公无私、拾金不昧者。

72. 保护本店财产、发现隐患并采取措施，防止重大事故者。

73. 严格控制成本、节约费用开支有显著成绩者。

74. 遵守职业道德，抵制歪风邪气，敢于揭发、批评制止各种不良行为和徇私舞弊者。

75. 对完善本店提出合理化建议并经实施有显著成绩者。

奖励金额

76. 凡本店员工具备以上奖励条件者将授予奖金 10—500 元。

优秀员工标准

77. 出勤与守时状况。（如：本月/季/年度/无病假/事假/无早退、迟到等）

78. 工作热情主动。（如：主动承担额外工作，干劲十足。）

79. 工作数量质量。（如：本季度的工作数量与质量超过标准要求，高于其他员工。）

80. 个人仪表与个人卫生。（如：对客人和同事的言谈举止大方得体，符合本店的礼貌要求，并受到他人的好评。）

81. 处理人际关系水平。（如：与客人和同事的人际关系融洽和谐，并能处理好各种工作关系。）



团队协作与助人为乐。(如：能团结同事，互帮互助，为集体争光。)

主动参与培训。(如：主动承担培训他人的工作，并积极参与工作相关的各种培训。)

84. 凡经考评符合上条件者享受优秀员工奖，奖金为 10—200 元。

安全守则

85. 员工必须遵纪守法，不得有违法、失密、泄密*的发生。

86. 员工有防火、防盗、防破坏、防恶性事故发生的义务。

87. 员工下班前必须认真检查本岗位的消防设备、厨房设备、水电门窗，整理、管好经营的物品物料、票据、现金等，妥善保管消除隐患，如发现可疑人员或紧急状况及时报告领导。

88. 严格执行食品卫生安全法，防止食物中毒。

89. 不能将亲友或无关人员带入工作场地。

火警

90. 当发生火警时，不论程度大小，必须采取以下措施：

保持镇静，报警迅速，拨打火警电话 119，报告着火地点、着火时间、报警人电话号码及姓名，让消防队确认清楚后方可挂断电话。

寻求附近同事援助，报告值班人员。

在安全情况下，关闭一切电源煤气开关，马上利用就近消防设备进行灭火。

客人从安全通道撤离现场或疏散，并做出明显的标志。

91. 参加消防学习演练，熟记火警信号、消防通道、出口位置及消防器材的摆放位置及使用方法。

治安管理

92. 做好安全防范工作，不得知情不报，纵容违法犯罪。



不准男女混宿、赌博。

不准寻滋闹事、打架斗殴。

附则

95. 根据国家政策规定及自身服务经营需要，不断修订完善员工管理条例。

96. 本条例自店长签定后由办公室和部门共同执行执行。

97. 本条例有关规定由办公室负责解释。

9) 库房管理制度

仓库的分类：

仓库分：鲜货仓、干货仓、蔬菜仓、肉食仓、冰果仓、烟酒、饮品仓，设备仓、杂货仓、油库等。

二、物品验收：

库管员对采购员购回的物品无论多少、大小等都要进行验收，并做到：

*与实物的名称、规格、型号、数量等不相符时不验收。

*上数量与实物数量不相符，名称、规格、型号相符可按实际验收。

对购进的食品原材料、油味料不鲜不收，味道不正不收。

对购进物品已损坏的不验收。

验收后，要根据*上列明的物品名称、规格、型号、单价、单位、数量和金额填写验收单。验收单一式四份，其中一份自存，一份留仓库记账，一份交采购员报销，一份交材料会计。

三、入库存放：

(1) 验收后的物资，除直拨的外，一律要进仓保管。

(2) 进仓的物品一律按固定的位置堆放。

(3) 堆放要有条理、注意整齐美观，不能挤压的物品要平放在层架上。



凡库存物品，要逐项建立登记卡片，物品进仓时在卡片上按数加出时按数减出，算出余数。卡片固定在物品正前方。

四、保管与抽查：

(1) 对库存物品要勤于检查，防虫蛀、鼠咬，防霉烂变质，将物资的损耗率降到最低限度。

(2) 抽查：

① 仓管员要经常对所管物资进行抽查，检查实物与卡片或账页登记是否相符，若不相符时要及时查对。

② 材料会计或有关管理人员也要经常对仓库物资进行抽查，检查是否账卡相符、账物相符、账账相符。

五、领发物资

(1) 领用物品计划或报告：

① 凡领用物品，根据规定须提前做计划，报库存部门准备。

② 仓管员将报来的计划按每天发货的顺序编排好，做好目录，准备好物品，以便取货人领取。

(2) 发货与领货：

① 各部门各单位领货一般要求专人负责。

② 领料员要填好领料单(含日期、名称、规格、型号、数量、单价、用途等)并签字，仓管员凭单发货。

③ 领料单一式三份，领料单位自留一份，单位负责人凭单验收；仓管员一份，凭单入账；材料会计一份，凭单记明细账。

④ 发货时仓管员要注意物品先进先发、后进后发的原则。

(3) 货物计价：

① 货物一般按进价发出，若同一种商品有不同的进价，一般按平均价发



需调出本店以外的物资，一般按原进价或平均价加手续费和管理费调出。

六、盘点：

(1) 仓库物资要求每月月中小盘点，月底大盘点，半年和年终彻底盘点。

(2) 将盘结果列明细表报财务部审核。

(3) 盘点期间停止发货。

七、记账：

(1) 设立账簿和登记账，账簿要整齐、全面、一目了然。

(2) 账簿要分类设置，物资要分品种、型号、规格等设立账户。

(3) 记账时要先审核*和验收单，无误后再入账，发现有差错时及时解决，在未弄清和更正前不得入账。

(4) 审核验收单、领料单要手续完善后才能入账，否则要退回仓管员补齐手续后才能入账。

(5) 发出的物资用加权平均法计价，月终出现的发货计价差额分品种列表一式三份，记账员、部门、财务各一份。

(6) 直拨物资的收发，同其他入库物资一样入账。

(7) 调出本店的物资所用的管理费、手续费，不得用来冲减材料成本，应由财务冲减费用。

(8) 进口物资要按*的数量、金额、税金、检疫费等如实折为单价人民币入账，发出时按加权平均法计价。

(9) 对于*、税单、检疫费等尚未到的进口物资，于月底估价发放，待*、税单、检疫费等收到、冲减估价后，再按实入账，并调整估价，报财务



会计调整三级账。

0)月底按时将材料会计报表连同验收单、领料单等报送财务材料会计调整三级帐。

(11)与仓管员校对实物账,每月与财务材料会计对账,保证账物相符、账账相符。

八、建立档案制度:

(1) 仓库档案应有验收单、领料单和实物账簿。

(2)材料会计的档案有验收单、领料单、材料明细账和材料会计报表。

九、仓库安全管理

1)本店仓库除仓管人员和因业务、工作需要的有关人员外,任何人未经批准,不得进入仓库。

2)因工作需要需进入仓库的人员,在进入仓库时,必须先办理入仓登记手续,并要有仓库人员陪同。严禁独自进仓。进仓人员工作完毕后,出仓时应主动请仓管人员检查。

3) 仓库内不准会客,不准带人到仓库范围参观。

4) 仓库不准代人保管物品,也不得擅自答应未经领导同意的其他单位或部门的物品存仓。

5、任何人员,除验收时所需外,不准试用试看仓库商品物资。

6) 仓库范围内不准生火,也不准堆放易燃易爆物品。

7) 一切进仓人员不得携带火种进仓。

8) 仓库应定期检查防火设施的使用实效,并做好防火工作。

十、仓库防火管理

1) 仓库内的物品要分类储放,库内保证主通道有一定的距离,货物与墙、灯、房顶之间保持安全距离。



仓库内的照明限 60 瓦以下白炽灯，不准用可燃物做灯罩，不准用碘钨灯、电炉、交流电收音机、电视机等电器设备。仓库内保持通风，各类物品要标明性能名称。

3) 仓库的总电源开关要设在门口外面，要有防雨、防潮保护，每年对电线进行一次全面检查，发现可能引起打火、短路、发热、绝缘不良等情况，必须及时维修。

4) 物品入库时要防止挟带火种，潮湿的物品不准入库。物品入库半小时后，值班人员要巡查一次安全情况，发现问题及时报告。物品堆积时间较长时要翻堆清仓，防止物品炽热产生自燃。

十一、附则

1. 本制度的最终解释权归本店财务部门。
2. 本制度由库房具体实施，财务部门监督执行。
3. 店长审核通过即日起执行。

10) 厨房日常工作考核制度

1. 厨师长每天对本厨房的员工实行上、下午两次点名制度，月底对每个员工的出勤数及出勤情况进行汇总。

2. 厨师长按日常工作考核内容，每天都要对属下员工按规定的项目进行考核记录，每周小结，月底汇总交办公室核查存档。

3、日常工作考核的主要内容按仪容仪表、工作质量、工作态度、卫生质量等几个方面进行。

4、厨师长按月对每个员工的考核记录进行月底汇总后交办公室，并折合成相应的分值进行累计，作为本月奖金分配的依据。

5、本制度由厨师长监督实施。



违规、违章事故处罚制度

厨房员工在工作中出现的各种违规、违章并造成一定危害的责任事故以及各级管理者在检查中所发现的问题实行罚款制度。罚金的数量视事故的等级确定，违规、违章事故分为三个等级：

A类事故：

1. 菜品有腐烂变质现象，被客人退回。
2. 菜品烹制有严重质量问题，被客人退回。
3. 员工有偷吃偷拿食品、原料，被发现。
4. 对所负责的冰箱、储存室管理不善，致使原料腐烂变质，造成严重损失。
5. 故意损坏公物与烹饪设备。
6. 与同事吵架、斗殴打架的。
7. 工作时间内无故脱岗 10 分钟以上，30 分钟以内的。
8. 在禁烟区域内吸烟或乱仍烟头的。

B类事故：

1. 上班时不穿工装的。
2. 值班人员不填写《值班日志》的。
3. 因菜肴出品太慢，引起宾客投诉的。
4. 对同事粗言秽语的；随地吐痰，乱扔纸屑、杂物等，破坏公共卫生。
5. 不配合领导工作，有欺骗、隐瞒行为。
6. 无故脱岗 10 分钟以内。
7. 不爱惜公司财产，违规操作，造成物品浪费。
8. 工作失误，造成成本超标或浪费。
9. 工作时间在工作区域内抽烟、饮酒。



不按规定工作程序进行班前准备。

不服从工作分配的；未按时完成上级安排的工作任务。

12. 无故拒绝质检人员的检查的；质检或查夜发现的问题经指明后，整改及时或整改不彻底。

13. 不按规定传递单据造成延误，影响工作正常运行。

14. 不按规定开关灯、空调、门、窗等。

C类事故：

1. 不讲个人卫生，头发零乱，面容、双手不洁，指甲过长。

2. 工装不整洁，上班不佩带工号牌或佩带不端正。

3. 佩带饰物上岗的；在工作区指定地点外放置个人物品。

4. 在宾客面前，有*动作的；非因公不按规定穿走大堂。

5. 不遵守员工就餐管理规定。

6. 不遵守员工更衣柜管理规定。

7. 不遵守员工宿舍管理规定。

8. 言行不文明，讲粗话、脏话。

9. 接电话时，无礼貌用语或铃响超过三声。

10. 在公共区域大声喧哗、追逐打闹。

11. 上下班不按规定走员工通道、出入口。

12. 上交资料内容不全或上交不及时。

13. 不按规定交接班的；未经允许私自调换班次。

14. 班前物品准备不齐全，尚未影响正常工作。

15. 按规定的程序操作但未达到质量标准，尚未影响正常工作。

16. 上班、参加培训、学习或会议时迟到 10 分钟（不含）以内。

17. 下班后，无故在工作区域逗留、闲逛。



擅自着工装外出的。

司：

1. 凡一月之内出现上列事故之一者，一律予以罚款处理，由当值管理人员开出罚单，经当事人签字后将罚单送达办公室，月底从该员工的工资中一次性扣除。

2. A类事故违反一次罚款50元—150元；B类事故每违反一次罚款20元—100元；C类事故每违反一次罚款5元—50元。

奖励

凡在一月之内没有任何事故记录的员工，月底给予20元—100元的一次性奖励。

附件

本制度由厨师长（行政总厨）监督执行。

11) 厨房清洁用品管理制度

1. 为了加强对厨房一次性卫生清洁用品的领用管理与控制，特制定此规定。

2. 一次性清洁卫生用品包括：抹布、笤帚、拖把、洗洁净、消毒液、垃圾袋、铁簸箕等。

3. 每个月每个厨房的清洁卫生用品的费用是一次性包干的，厨师长则把费用分配给各个分厨房，由各分厨房控制零用。特殊情况除外。

4. 清洁卫生用品由厨师长或厨师长指定的人员领取，填写《物领用审批单》，由厨师长签字后到仓库领取。

5. 仓库保管员在发货时必须将领用日期、班组、物品名称、数量、单位、单价等认真填写，由领取人签字后如数发给。

6. 厨房对领用的各类清洁卫生用品应安排专人负责保管使用，责任明



规定使用时间，如果在规定的时间内损坏或丢失，则由责任人负责。如果找不出责任人，则由管理人赔偿。

7. 一次性清洁卫生用品使用时，不得浪费，不得无故借给其他部门，能回收利用的必须回收利用。

8. 所有清洁卫生用品使用后，必须按规定的洗涤方法清洗干净或盖严盖子，放置在固定的位置，不得乱摆乱放。厨师长有责任随时进行检查与督导。

9. 以上规定应严格执行，如有违反参照相关制度进行处理。

10. 本制度由办公室和厨师长监督执行。

厨房冰箱、冰柜管理与原料盘存规定

1. 为了加强厨房冰箱、冰柜、临时仓库的存货与原料盘存，特制定本规定。

2. 厨房冰箱、冰柜、小仓库的钥匙管理，按《厨房钥匙管理制度》执行。

3. 冰箱、冰柜及小干货仓库在存放原料时，应严格分类存放，冰箱、冰柜内存放的原料严格实行生熟分开、成品与半成品分开、食物与天然冰分开的卫生原则，洗涤剂、药品等不准存放在冰箱内。

4. 冰箱、冰柜由主配厨师负责每天收台时对其内部进行清洁处理，避免冰箱、冰柜内出现包装盒、纸屑等杂物。一旦发现腐败变质的原料应及时予以清除。

5. 不是同一天领进的原料应分别摆放，原料取用时应遵守先进先出的原则，避免原料因储藏时间过长导致质量下降或变质。

6. 冰箱、冰柜应按《作业指导书》的规定定期进行除冰、除霜处理，以保持冰箱、冰柜的制冷效果，一旦发现制冷出现问题应及时排除故障或报修。

7. 冰箱、冰柜及小干货仓库的存料，每 10 天由厨师长与主配厨师盘点



并将盘点原料的情况进行登记，以合理控制领取原料的数量。

每个月的月底，所有原料应在财务的监督下，进行全面的盘点，将各种剩余的原料过秤登记，并将登记表报财务。

9. 冰箱、冰柜及小仓库内的原料管理应实行责任到人，如果由于管理不善造成的原料变质或丢失等，所造成的损失应视情节的不同给予责任人或管理人一定的经济处罚。

10. 店长、厨师长有权随时对冰箱、冰柜或小仓库进行查对、主配厨师和保管员的盘点进行审核，出现差错及时找出原因并予以纠正，较严重的问题应即使上报。

11. 冷藏：温度 0-10 度。

12. 冷冻：温度零下 18 度以下。

13. 冷藏冰箱只存放厨房烹饪原料，调料及其他盛器，不得存入其他杂物，员工私人物品一律不得存入其内。

14. 坚持冻藏食品及原料必须处在冰冻状况才能进入急冻室，避免已经解冻的食物和原料送入急冻室。

15. 区别库存原料、调料等不同物品种类，性质，固定位置，分类存放，并严格遵守保藏时间。

16. 大件物品单独存放，小件及零散物品置盘，筐内集中存放。

17. 冷藏半成品及剩余食均须装入保鲜袋或用保鲜膜包好，写上日期放入食品盘，再分类放置。

18. 加紧强对库存物品的计划管理，坚持先存放，先使用的原则，交替存货和取用。

19. 每天对冷藏冰箱进行清洁整理，定期检查原料保质期并定期冷藏冰箱进行清理，消毒，保持其卫生整洁。



实行计划管理，集中领货，减少冰箱门开启次数。

经常检查，保持冷藏冰箱达到规定的温度，如发现温度偏差，应及时报告厨师长联系解决。

附件

1. 本制度由厨师长（行政总厨）监督执行。
2. 本制度如与本店相关制度发生冲突，按本店制度执行。
3. 本制度需根据实施过程中的实际情况，每一年修改一次，直至本制度完善为止。

12) 厨房设备工具管理制度

1. 厨房设备和用具的保管，使用均分到岗，由个体人员包干责任。
2. 设备用具使用后要随时保持清洁，做到无灰尘，水迹，油渍，不腐蚀。
3. 设备和用具使用完毕，使用者应及时清洁，并将其放回原位，责任人有权检查。
4. 各种设备和用具如有损坏，发现人员要及时向厨师长（行政总厨）汇报，联系修理，不得带病操作和使用。
5. 新上岗的员工，必须对厨房机械设备的性能及操作方法程序接受培训，掌握要领后方可操作使用，责任人有指导培训的义务。
6. 员工必须对厨房里的设备，设施，功能及用途进行全面了解后，方能使用，新设备操作前，需看清说明再使用。
7. 对厨房的设备、用具、员工不得私自拆装，如因人为操作不当引起的损坏，由员工瞬息万变行承担赔偿责任。
8. 调离或离开原岗位者，应对所保养使用的设备工具如数办理移交手续，否则不予办理调动手续，如有损坏或遗失照价赔偿。



各岗位使用的设备，应按作业指导书中的规定每天不要的维护，并
查，一旦发现问题，不论什么原因，均应及时报修。

10. 由设备使用人向厨师长报告报修内容和理由，由厨师长填写报修单签字确认后方可。

11. 厨房设备出现的报修问题，由厨师长进行分类处理。

12. 设备使用人在使用前经过严格培训，但操作时违反操作规程，不仅设备的维修费用由责任人全部承担，如果因此造严重后果或造成直接经济损失的，责任人应承担相应的赔偿或处罚责任；

13. 设备的使用因操作者人为因素造成的，其维修费用由责任人自己承担；

14. 如果设备的故障属于正常范围内（因磨损、老化等）的，其维修费用则由本厨房包干分配的维修费用支付，不追究使用人的责任。

15. 厨师长将《报修单》的存根放到维修报告存放夹内，每天进行检查，影响作业的设施设备一天未修复上报店长进行协调，其他超过三天上报店长。

16. 作业时间内出现直接影响工作的设施设备必须在五分钟内报修，报修后十五分钟维修人员未到现场，及时反映给厨师长或店长催修，在催修后十分钟维修人员仍未到现场由经理催修。

17. 送达《报修单》后，未给予确切的维修时间且未影响工作的，但在24小时内仍未得到修复的设施设备由店长催修。

18. 厨房员工应严格执行，如违反参照相关制度进行处理。

附件

1. 本制度由厨师长（行政总厨）监督执行。

2. 本制度如与本店相关制度发生冲突，按本店制度执行。



本制度需根据实施过程中的实际情况，每一年修改一次，直至本制
为止。

13) 员工意外伤害及其预防

烫伤事故及其预防

1. 餐饮业中烫伤事故时有发生，厨房里经常会发生员工被高温油烫伤，被高温，高压的蒸气烫伤，被高温的设备，用具烫伤事故，服务人员和客人也常会被菜肴中高温的油汤汁，小型桌上饮具等烫伤。

2. 因此餐饮企业从业人员对烫伤事故要加以预防，其主要措施有：

3. 熟悉烹饪设备，工具及原材料或采点的基本情况，严格按安全操作规程使用工具，设备。

4. 通道里不得存放炊具，避免繁心拥挤时烫伤脚。

5. 容器中注料要适量不要将罐，锅或水壶装得太满。

6. 在顾客就餐桌上加热烤煮菜肴不要过头，以防溅出锅外，烫伤顾客。

7. 搅拌熟食物要小心，通常使用长柄勺或搅拌器，手不要离食物太近。

8. 合用合格的锅，保证提锅的手柄折不断，原料不会滑出锅。

9. 冷却厨房设备及用具，清洗厨房设备，用时要先进行冷却。

10. 懂得怎样灭火，如果锅内食物或油脂着火了，或向油里投放蔬菜，不摇用水浇。

11. 谨性使用打火机及火柴，点燃煤气设施时必须按时必须按照商品说明书进行操作。

12. 安全使用大油锅，如准备将大油锅里的高温油进行过滤或更换时必须注意安全；如往大油锅内注入油加热，必须注意入油量不能太满。

13. 禁止嬉闹，不容许在操作间随便乱跑，这往往会造成事故。

14. 训练员工服务人员也应接受训练，学会桌上饮具烧煮的正确方法



品时规范的端，托手法。

定期清洗厨房设备，防止炉灶表面，炉头和通风管帽盖积污。

16. 烹制加工规范，油炸时，先将食物沥干水分，避免水油飞溅，食物应沿锅边或近临油面轻轻滑下，不可猛投掷。

跌跤扭伤及其预防

1. 餐厅员工跌跤，扭伤事故主发生的频率比较高，这种事故常发生在员工搬运重物，高处取物，清洁工作或行走中，发生事故的原因很多，有员工自身身体素质的原因，也有厨房环境条件的原因。

2. 因此，对于跌跤，扭伤事故的有如下有效措施：

3. 清洁地面，始终保持地面的清洁和干燥，有溢出物须立即擦掉，这是卫生的需要，是安全的需要

4. 清除地面上的障碍物，随时清除丢在地上的盒子，抹布 和拖把等杂物，一旦发现地砖松动或翻起，应立即重新铺整齐或调换。

5. 小心使用梯子，从高处搬取物品时需用结实的梯子。

6. 开关门要小心，进出门不得跑步。

7. 穿鞋要合脚，厨人员及服务人员应穿低跟鞋，最好是鞋底不滑的合脚鞋子。

8. 保证员工通道及进出门的安全性，经常清扫这一区域，保持这一地带的整洁。

9. 避免滑跤，厨房及餐厅应采用防滑地砖，炉灶前加地垫。

10. 张贴全告示，必要时张贴小心地滑和注意脚下等标识。

11. 保证照明亮度，应保证厨房内，楼梯间或其不经常使用的照明亮度。

12. 搬东西时不要急转或扭动背部，且留意脚步，搬运过重的东西时，



手或利用车子来帮忙。

割伤及其预防：

1. 被刀割伤是厨房工作中员工经常遇到的伤害，谁也不能保证特厨以来不被刀割伤，不补油烫伤，但谁也不原意受伤割，因此，预防是显得万为重要。

2. 预防割伤的措施有下关键操作点：

3. 锋利的工具应妥善保管，当刀具不使用时应挂放在刀回想或专用工具箱内，不能随意地摆放在不安全的地方。

4. 按照安全操作规范使用刀具，将需切割的原料放在菜墩上，根据原料的性质和烹调的要求，选择合适的刀法，并按刀法的安全操作要求，对原料进行切割。

5. 保持刀刃的锋利，否实际操作中，钝的刀刃比锋利的刀刃更容易引起事故，因为刀刃越钝，使用时发力就越大，原料一旦滑动就易发生事故。

6. 各种形状的刀具要分别清洗，将各种表状的锋利刀具集放在专用的盘内，并将其分别洗涤，切勿将刀具或其他锋利工具沉浸在放满水的池内。

7. 刀具要适手，选择一把适合自己的刀具很有必要，才会很快熟悉它的各项性能，并能保证刀具的良好状态。

8. 禁止用刀胡吵，厨房员工不得拿着刀或锋利的工具进行打闹，一旦发现刀具从高处掉下不要随手去接。

9. 集中注意，厨师在使用用具割原料时，注意力要高底集中，下刀宜谨慎，不要与别人聊天。

10. 刀具摆放合适，不得将刀具放在工作台边，以免掉地上或砸在脚上，不得将刀具放在菜墩上，以免伤自己或他人，切配整理阶段，不要将刀口朝向自己，以免忙中碰上刀口。



谨慎使用各种切割，研磨机器，使用切片机，绞肉机，粉碎机时必须按产品使用说明操作，或定专人负责。

12. 清洗设备前须切断电源，清洗以上切割设备前，必须将电源切断，按产品说明拆卸清洗。

13. 谨慎清洁刀口，擦刀具时将布折叠到一定厚度，从刀口中间部分向外侧刀口擦，动作要慢，要小心。

14. 使用合适的工具，不得用刀来代替旋凿或开罐头，也不得用刀来撬板盒和纸板箱，必须使用合适的开容器工具。

电器设备造成的事故及其预防

1. 预防电器设备造成的事故，应做好下面关键性的安全工作：
2. 员工必须熟悉电器设备。
3. 采取预防性保养，酒楼应有一名会检测各种电器设备线路开关等的合格的电工，以作为政党情况下开展预防性保养规划的组成部分。
4. 设备须接地线，酒楼内所有的电气设备，必须有安全的接地线。
5. 遵守操作规程，员工在操作电气设备时，须按厂家的规定，说明进行。
6. 谨慎接触设备，湿手或站在湿地上，切勿接触金属插座和电气设备。
7. 更新电线包线，已磨损露出电线的电线包线，切勿继续使用，要使用防油防水的包线。
8. 切断电源清洁设备，员工在清洁任何电气设备时，必须先拔去电源插头。
9. 避免电路各超载，未经许可，不得任意加粗保险丝，电路不得超负荷。



火灾及其预防

餐饮业中另一类常见的事故是火灾，厨房是经常用火的地方，是防火的重点部位，由于餐饮企业经营水平不一，燃料结构不同，厨房设施和厨房环境差异很大，通常存在液化气管通，柴油，煤炉灶并存的情况，而厨房设施的不断更新，用火方式的变化，都了火灾的危险性，引起火除了灶炉，煤气，柴油，液化石油气等因素外，还有其他因素。

厨房失火的原因

1. 厨师在油炸食物时，由于往锅里加油过多，使油面偏高，油液煮沸溢出，遇明火燃烧。
2. 厨师在油炸食物时，对油的加温时间过长，油温超过了 240 摄氏度，引起食油自燃。
3. 点火锅时，火锅位置放置不当，将可燃物引燃。
4. 在火炉上烧煨炖食物时，无人看管，浮在汤上油溢出锅外，遇明火燃烧。
5. 厨师的操作方式，方法不对，使油炸物或油喷溅，遇明火燃烧。
6. 油锅起火后处置方法不当，弄翻了锅，弄洒了油。
7. 厨房电线短路打火，由于厨房湿度大，油垢附着沉积量较大，加之温底较高，容易使一般料包层和一般胶质包层的电线绝缘层氧化，另外，厨房内的其他电器，电动厨具设备和灯具，开关等，在长期的大量烟尘，油垢的作用下，也容易搭桥连电，形成短路打火，引起火灾。
8. 抽油烟罩积油太多，翻炒菜品时，火苗上飘，吸入烟道引起火灾。

厨房防火措施

1. 油炸食物，炼油时，油不能放得太满，搁置要稳妥。
2. 油炸食物时，不要时间太长，需有专人负责，其间不得擅自离开岗



页及时观察锅内油温高低，采取正确的手段调剂温。

火锅在点火时和使用中，都必须远离可燃物或用阻烯然物将其隔开。

4. 炉灶加热食物阶段，必须安排专人负责看管，人走必须关火。
5. 如油温过高起火时，不要惊慌，可迅速盖上锅盖，隔绝空气灭火，熄灭火源，同时将油锅平稳地离火源。
6. 用完电类锅后，或使用中停电，操作人员立即切断电源，在下次使用时再接通电源。
7. 厨房内的电线，灯具和其他电器设施应尽可能选用防潮，防尘材料，平时要加强通风，经常清扫，减少烟尘，油垢和降低潮湿度。
8. 保证拥有足够的灭火设备，每个员工都必须知道灭火器的安置和使用方法。
9. 安装灭火检测装置。
10. 考虑使用自动喷水灭水系统。
11. 定期清洁抽烟管道。
12. 为保证厨房工作的开展及企业的经营正常的经营有序，餐饮企业必须建立健全自身的安全组织：
13. 每班作业都要指定一名安全负责人。
14. 要有兼职的现场安全检查员，负责督促检查厨房区域安全管理措施。
15. 安全责任应落实到人，层层签订安全责任书。
16. 制定安全检查规划，定期和不定期地进行安全检查。
17. 厨政管理人员除加强日常例行检查外，每月要对厨房进行一次全面检查，对检查出来的问题制订整改措施，凡本身能解决的要迅速解决，确有困难的要如实向上级书面报告，因拖延不办而造成事故的，要追究有关部



员的责任。

现安全检查员工要督厨房员工认真遵守安全操作规程和岗位责任制，对违章作业的行为，有权制止和向上级反映。

19. 厨政主管要在每季度和重大节日期间定期检查厨房的安全工作。

20. 厨房内必须配备一定数量的消防器材，并指定专人管理，按时检查，经常养护，定期换药，保证器材的完好有效。

21. 厨房工作人员必须熟悉和掌握有关电器设备，汽化设备火源设施和用水设备的操作规范程序，严禁在不熟悉，没掌握或违章的情况下使用这些设备和设施。

22. 厨房员工严禁在作为区域内抽烟，喝酒。

23. 严禁员工在厨房作业区域内闹，大声喧哗和跑动，保证厨房工作秩序。

24. 员工由于不遵守酒楼安全管理制度而造成事故的，轻者按本店处罚条例，重者送交有关单位依照国家有关处罚条例处理。

25. 需根据实施过程中的实际情况，每一年修改一次，直至本制度完善为止。



服务质量和食品安全的保证措施

服务质量保证措施

一、食材采购与管理

1. 优质供应商选择：建立严格的供应商筛选机制，对供应商的资质、信誉、产品质量等进行全面评估，选择有良好口碑和稳定货源的供应商合作，确保食材的新鲜度和安全性。定期对供应商进行实地考察和审核，及时淘汰不符合要求的供应商。

2. 食材检验与验收：设立专门的食材检验岗位，配备专业的检验人员和设备。所有食材在入库前必须经过严格的检验，包括外观、色泽、气味、新鲜度等方面的检查，对于肉类、蔬菜等重点食材进行农药残留、兽药残留等项目的抽检，确保食材符合食品安全标准。对不符合质量要求的食材坚决拒收，并建立相应的退货记录和追溯机制。

3. 食材储存与保鲜：根据食材的种类和特性，合理规划仓库布局，设置常温库、冷藏库和冷冻库等不同储存区域，并配备完善的温湿度监控设备，确保食材储存环境适宜。严格执行食材先进先出原则，避免食材积压过期。对于易腐坏的食材，如蔬菜、水果等，采取保鲜措施，如保鲜膜包裹、低温保鲜等，延长食材的保鲜期，减少损耗。

二、人员培训与管理

1. 专业技能培训：定期组织厨师和厨房工作人员参加专业技能培训，包括烹饪技巧、菜品创新、食品安全知识、厨房设备操作等方面的培训课程和实操演练，提升员工的专业水平和操作能力。邀请业内知名厨师或专家进行现场指导和授课，分享最新的烹饪理念和技术，鼓励员工不断学习和提升自己的技能。

2. 服务意识培训：加强对食堂服务人员的服务意识培训，通过案例分



角色扮演等方式，让服务人员深刻理解优质服务的重要性和内涵，掌握服务礼仪和沟通技巧，如微笑服务、礼貌用语、热情接待等，提高服务人员的服务质量和顾客满意度。定期开展服务质量评估和反馈活动，对表现优秀的服务人员进行表彰和奖励，激励全体员工不断提升服务水平。

3. 人员健康管理：建立员工健康档案，所有食堂工作人员必须持有有效的健康证明上岗，并定期进行健康体检，确保员工身体健康，无传染性疾病。在工作期间，要求员工严格遵守食品卫生操作规范，如勤洗手、戴口罩、穿戴整洁的工作服等，防止交叉污染，保障食品安全。

三、环境卫生与食品安全

1. 厨房卫生清洁：制定详细的厨房卫生清洁制度和流程，明确各区域的清洁责任人、清洁时间和清洁标准。厨房工作人员在每餐结束后，必须对厨房设备、餐具、台面、地面等进行全面清洁和消毒，确保厨房环境整洁卫生，无油污、无异味、无杂物堆积。定期对厨房的排烟系统、排水系统等进行清理和维护，防止油污堵塞和细菌滋生，保证厨房通风良好，环境卫生达标。

2. 餐具消毒与管理：配备足够数量的餐具清洗消毒设备，如洗碗机、消毒柜等，严格按照餐具清洗消毒流程进行操作。餐具在清洗后必须经过高温消毒或化学消毒处理，确保餐具表面无残留的食物残渣和细菌。消毒后的餐具应存放在专用的餐具保洁柜中，避免二次污染，确保餐具的卫生安全，供顾客放心使用。

3. 食品安全管理体系建设：建立完善的食品安全管理体系，严格遵守国家食品安全法律法规和相关标准，制定食品安全管理制度和操作规程，从食材采购、加工制作、储存销售等各个环节加强食品安全管控。设立食品安全管理员，负责日常的食品安全监督检查工作，定期组织食品安全自查自纠



及时发现和消除食品安全隐患，确保食堂餐饮服务全过程符合食品安全标准，保障师生的身体健康和饮食安全。

四、菜品质量与创新

1. 菜品质量控制：制定标准化的菜品制作工艺和质量标准，明确每道菜品的食材用量、烹饪方法、调味配方、出品要求等关键环节，确保菜品质量的稳定性和一致性。厨师在制作菜品过程中，必须严格按照标准操作流程进行操作，加强对菜品色香味形等方面的把控，保证每一道菜品都能达到较高的质量水平，满足顾客的口味需求。

2. 菜品创新机制：成立菜品研发小组，由厨师长牵头，组织骨干厨师定期开展菜品创新活动。通过市场调研、顾客反馈、同行交流等方式，了解当前餐饮市场的流行趋势和顾客的口味偏好，结合食堂的实际情况和特色，积极研发新菜品，丰富菜品品种，满足不同顾客的多样化需求。定期推出新菜品试吃活动，收集顾客的意见和建议，对新菜品进行优化和改进，不断提高菜品的创新能力和吸引力。

五、顾客反馈与投诉处理

1. 意见收集渠道建设：在食堂显著位置设置意见箱，开通食堂服务热线或在线反馈平台，方便顾客随时提出对食堂餐饮服务的意见和建议。安排专人负责定期收集和整理顾客反馈信息，对反馈信息进行分类统计和分析，及时掌握顾客的需求和关注点，为改进食堂服务质量提供依据。

2. 投诉处理机制与流程：建立健全投诉处理机制，制定详细的投诉处理流程和规范。当接到顾客投诉时，工作人员应立即响应，热情接待，详细了解投诉内容和情况，并做好记录。对于一般投诉问题，应在第一时间采取措施进行解决，如菜品质量问题及时为顾客更换菜品，服务态度问题向顾客道歉并进行整改等；对于较为复杂的投诉问题，应成立专门的调查处理小组，



查原因，制定解决方案，并及时向顾客反馈处理进展和结果，确保顾客投诉得到妥善解决，提高顾客的满意度和忠诚度。

3. 持续改进措施：定期对顾客反馈和投诉处理情况进行总结和评估，分析食堂服务质量存在的问题和不足之处，制定针对性的持续改进措施，并跟踪改进措施的实施效果。通过不断收集顾客意见、解决顾客投诉、持续改进服务质量，形成一个良性的循环，使食堂餐饮服务质量得到不断提升，更好地满足顾客的需求和期望。

2) 食品安全保证措施

一、食材采购环节

1. 严格供应商筛选：建立合格供应商名录，对供应商的资质（如营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证等）进行严格审查，定期实地考察其生产环境、仓储条件及质量管理体系，确保食材源头安全可靠。

2. 索证索票制度：采购每批食材时，要求供应商提供产品合格证明文件、检验报告、购货凭证等，详细记录食材的进货来源、采购日期、数量、规格等信息，便于追溯管理。

3. 食材验收把关：设立专门的食材验收区域和人员，按照采购标准和合同要求，对食材的外观、色泽、气味、新鲜度、包装完整性等进行检查，拒收不符合要求的食材，如变质肉类、过期食品、农药残留超标的蔬菜等，并及时记录和處理验收情况。

二、食品加工环节

1. 人员卫生管理：食堂工作人员持健康证上岗，每年定期进行健康体检，患有传染病或其他有碍食品安全疾病的人员及时调离岗位。工作期间，严格遵守卫生规范，穿戴整洁的工作衣帽、口罩，勤洗手、勤消毒，严禁在操作间内吸烟、吐痰、进食等行为。



加工流程规范：根据食品的种类和特点，合理规划加工区域，生熟分开存放和加工，避免交叉污染。加工过程中，严格遵守烹饪工艺要求，确保食品烧熟煮透，尤其是肉类、蛋类、海产品等易携带致病菌的食品，其中心温度应达到规定标准（如肉类不低于 70℃）。

3. 食品添加剂使用：严格遵循食品添加剂“五专”（专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存）管理制度，按照规定的品种、范围、剂量使用食品添加剂，严禁超范围、超剂量使用，使用时详细记录使用情况，确保食品添加剂使用安全、可追溯。

三、餐具清洗消毒环节

1. 清洗流程：设立专门的餐具清洗区域，采用符合卫生标准的洗涤剂，按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的流程对餐具进行清洗，确保餐具表面无食物残渣、油污等残留。

2. 消毒方法：根据实际情况，选用合适的消毒方式，如热力消毒（煮沸消毒、蒸汽消毒等）、化学消毒（使用符合国家标准的消毒剂浸泡消毒）等。热力消毒时，应确保消毒设备正常运行，消毒时间和温度达到规定要求；化学消毒时，严格按照消毒剂的使用说明配置消毒液，控制消毒时间，并确保餐具消毒后用清水冲洗干净，无消毒剂残留。

3. 餐具保洁：消毒后的餐具应存放在专用的保洁设施内，保持保洁设施清洁、干燥，定期进行清洗和消毒，防止餐具再次受到污染。

四、食品储存环节

1. 分类存放：根据食品的类别、性质和储存条件要求，将食品分别存放于常温库、冷藏库、冷冻库等不同的储存区域，食品与非食品、原料与成品、生食品与熟食品分开存放，避免相互混杂和交叉污染。

2. 温湿度控制：冷藏库温度应控制在 0℃-10℃ 之间，冷冻库温度应保



℃以下，常温库温度应控制在 25℃以下，并配备温湿度监测设备，
于监测和记录，确保库内温湿度符合食品储存要求。如发现温湿度异常，及时采取措施进行调整和维修，同时检查食品质量，对受影响的食物进行评估和处理。

3. 库存管理：遵循先进先出的原则，定期对库存食品进行盘点，及时清理过期、变质、包装破损等不符合食品安全标准的食品，建立库存食品台账，详细记录食品的名称、规格、数量、生产日期、保质期、进货日期、供应商等信息，确保库存食品账物相符、质量可控。

五、环境卫生管理

1. 食堂整体清洁：保持食堂内外环境整洁，定期进行清洁和消毒，包括地面、墙壁、天花板、门窗、桌椅等设施设备。食堂垃圾应及时清理，存放在密闭的垃圾桶内，并定期清运，防止滋生蚊蝇、老鼠等有害生物。

2. 防虫防鼠措施：在食堂的门窗、通风口等位置安装纱窗、纱门、防鼠网等防护设施，堵塞鼠洞，定期投放灭鼠药、灭蟑药等，但要注意使用安全，避免对食品和人员造成污染和危害。同时，设置灭蝇灯、粘鼠板等物理防治设备，加强对害虫、老鼠的监测和捕杀，确保食堂环境无有害生物侵扰。

3. 通风换气系统：配备良好的通风换气设备，如排风扇、新风系统等，保证食堂内空气流通，降低湿度，减少异味和细菌滋生，为就餐人员提供一个舒适、卫生的就餐环境。定期对通风设备进行清洗和维护，确保其正常运行和通风效果。

六、人员培训与管理

1. 食品安全知识培训：定期组织食堂工作人员参加食品安全知识培训，包括食品安全法律法规、食品卫生标准、食品加工操作规范、食物中毒预防与应急处理等方面的内容，提高工作人员的食品安全意识和专业技能水平，



进行考核，确保工作人员熟练掌握相关知识和技能，并将培训记录归

2. 应急处置培训与演练：制定完善的食品安全应急预案，针对食物中毒、食品污染等突发事件，明确应急处置流程、各部门和人员的职责分工等内容。定期组织食堂工作人员进行应急处置演练，模拟突发事件场景，提高工作人员的应急响应能力和协同配合能力，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行处置，降低损失和影响。

3. 日常监督与考核：建立健全食堂内部的食品安全监督检查制度，成立食品安全监督小组，定期对食堂各环节的食品安全工作进行检查和评估，及时发现问题并督促整改。同时，将食品安全工作纳入食堂工作人员的绩效考核体系，对工作表现优秀、严格遵守食品安全制度的人员给予奖励，对违反食品安全规定的人员进行严肃处理，形成良好的激励约束机制，确保食品安全工作落到实处。

通过以上一系列食品安全保证措施的有效实施，能够全面提升食堂餐饮服务的食品安全水平，为就餐人员提供安全、卫生、营养、可口的餐饮服务，预防食品安全事故的发生，保障广大师生员工的身体健康和生命安全。



服务质量检查、验收方法和标准

服务质量检查

一、检查目标

确保机关大楼食堂餐饮服务安全、高效、优质，满足机关工作人员的饮食需求，提升整体满意度，通过全面、系统的检查，及时发现并解决食堂在运营过程中存在的各类问题，促进食堂服务质量持续改进。

二、检查机构与人员

成立由机关事务管理部门、食品安全监管部门专业人员以及机关工作人员代表组成的检查小组，负责食堂餐饮服务质量的检查工作。

三、检查范围

机关大楼内所有食堂经营区域，包括食材采购、储存、加工、销售环节，食堂就餐环境以及食堂工作人员服务情况等。

四、检查内容

1. 食材采购与储存

核实食材供应商资质，检查采购合同、发票及进货台账，确保食材来源正规、可追溯。

查看食材储存仓库，检查食材分类存放、防潮防虫、通风保鲜等措施是否到位，有无变质、过期食材。

2. 食品加工制作

检查食品加工区域卫生状况，包括厨房地面、台面、炊具、餐具清洗消毒等是否符合卫生标准。

监督食品加工过程，查看厨师操作是否规范，烹饪工艺是否合理，食品添加剂使用是否符合规定。

检查菜品烹饪质量，如口味、色泽、火候、营养搭配等是否满足需求。



食堂环境卫生

对食堂就餐大厅、餐具回收区、卫生间等区域的环境卫生进行检查，包括地面清洁、桌椅摆放整齐、通风换气情况等。

检查食堂垃圾处理是否及时、规范，有无异味和卫生死角。

4. 服务质量与态度

观察食堂工作人员服务态度，是否热情、主动、礼貌，能否及时响应就餐人员需求，处理问题是否得当。

评估食堂供餐效率，包括打饭打菜速度、排队等候时间等是否合理。

检查食堂对就餐人员意见和建议的收集与反馈机制是否健全，是否定期开展满意度调查并根据结果改进服务。

5. 食品安全管理

查看食堂食品安全管理制度是否完善并有效执行，包括从业人员健康证持有情况、食品留样制度落实情况等。

检查食堂是否配备必要的食品安全检测设备，是否按规定进行食品快检，检测记录是否完整。

五、检查方式

1. 日常自查

食堂内部建立日常自查机制，由食堂管理人员每天对食堂各环节进行检查，填写自查记录表，发现问题立即整改，并将自查情况上报机关事务管理部门。

2. 定期检查

检查小组每周进行一次全面检查，按照检查内容逐项进行评估打分，形成详细的检查报告，对存在的问题下达整改通知书，明确整改期限和责任人。

3. 不定期抽查



机关事务管理部门联合食品安全监管部门不定期对食堂进行抽查，重点检查食品安全关键环节和日常问题较多的区域，对发现的问题现场责令整改，并依法依规进行处理。

4. 满意度调查

每月通过线上问卷、现场访谈等方式开展机关工作人员对食堂餐饮服务的满意度调查，了解就餐人员的需求和意见，调查结果作为食堂考核的重要依据之一。

六、检查时间安排

1. 日常自查：每天早上上班前和下午下班后各进行一次，每次 30 分钟左右。

2. 定期检查：每周三上午 10:00-12:00 进行全面检查。

3. 不定期抽查：根据实际情况随时安排，每月不少于 2 次。

4. 满意度调查：每月最后一周进行，为期 3 天。

七、检查结果运用

1. 对检查中发现的问题，要求食堂限期整改，整改完成后进行复查，复查仍不合格的，视情况给予警告、罚款、停业整顿等处罚措施，并追究相关责任人责任。

2. 每月对食堂餐饮服务质量进行综合评分，评分结果在机关内部通报，对连续三个月评分排名靠前的食堂给予表彰和奖励，对排名靠后的食堂进行约谈和督促改进。

3. 将食堂餐饮服务质量检查结果纳入机关年度绩效考核体系，与食堂承包方的合同续签、费用结算等挂钩。

八、长效机制建设

1. 定期组织食堂工作人员进行食品安全知识、服务技能培训，提高从



素质和业务水平。

督促食堂不断完善内部管理制度，优化服务流程，加强自身管理，持续提升餐饮服务质量。

3. 机关事务管理部门与食品安全监管部门建立沟通协调机制，定期交流食堂监管情况，共同研究解决存在的问题，形成监管合力，确保机关食堂餐饮服务长期稳定。

通过实施本检查方案，将有力保障机关大楼食堂餐饮服务质量，为机关工作人员提供健康、美味、舒适的就餐环境，提高工作效率和生活质量。

2) 验收方法和标准

一、验收目的

为了确保机关大楼食堂提供的餐饮服务符合相关要求和期望，保障机关工作人员的饮食健康和权益，特制定本验收方法和标准，以规范验收流程和明确验收指标，促进食堂服务质量的提升和持续改进。

二、验收主体

由机关事务管理部门牵头，组织专业的食品安全评估人员、膳食营养专家以及机关工作人员代表共同组成验收小组，负责食堂餐饮服务的验收工作。

三、验收对象

机关大楼内所有提供餐饮服务的食堂及相关配套设施和服务团队。

四、验收内容及标准

（一）食品安全

1. 食材采购

供应商资质：所有食材供应商必须具备合法有效的营业执照、食品经营许可证等相关资质文件，且无不良经营记录。



渠道：食材应从正规渠道采购，具有完整的进货台账，记录包括采购
供应商名称、食材名称、规格、数量、单价、送货人签字等信息，
确保食材来源可追溯。

食材检验：采购的肉类、禽类、蛋类、蔬菜类、粮油类等主要食材必须有相应的检验检疫合格证明，对于无合格证明的食材，应进行抽样检验，合格后方可使用，检验报告需留存备查。

2. 食材储存

仓库环境：食材储存仓库应保持干燥、通风、清洁，温度和湿度符合食材储存要求，配备防虫、防鼠、防潮、防霉等设施设备，并定期进行检查和维护，确保设施设备正常运行。

分类存放：不同种类的食材应分类存放，生熟食材分开存放，避免交叉污染，食品包装应完好无损，无过期、变质、异味等异常情况，食品标识应清晰明确，包括生产日期、保质期、食用方法等信息。

3. 食品加工制作

厨房卫生：厨房地面、墙面、天花板应保持清洁，无油污、积水、霉斑等污渍，排水系统畅通，无堵塞和异味，厨房设备（如炉灶、蒸锅、烤箱、冰箱、冰柜、消毒柜等）应定期清洁和维护，表面无积垢和杂物，炊具、餐具使用后应及时清洗消毒，消毒后的餐具应存放在专用的保洁设施内，防止二次污染。

加工工艺：食品加工过程应严格遵守食品安全操作规程，烹饪食品应烧熟煮透，中心温度达到 70℃ 以上，加工后的食品应在规定的时间内食用或冷藏保存，避免长时间存放导致食品变质，食品添加剂的使用应符合国家相关标准和规定，严禁超范围、超剂量使用食品添加剂，食品加工用水应符合国家饮用水卫生标准。



个人卫生：食堂从业人员必须持有有效的健康证明，每年进行健康体检，无碍食品安全的疾病，从业人员在工作期间应穿戴整洁的工作服、工作帽、口罩和手套，保持个人卫生，勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤剪指甲，严禁在食品加工场所内吸烟、吐痰、吃东西等行为。

4. 食品留样

留样设施：食堂应配备专用的食品留样冰箱，冰箱应保持正常运行，温度控制在 0-10℃之间，留样冰箱应专用，不得存放其他物品，留样容器应采用密封性能良好、易于清洗消毒的专用留样盒，并标注留样食品名称、留样时间、留样人等信息。

留样数量和时间：每餐供应的食品成品应留样，留样数量不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时，食品留样应专人负责，建立留样记录台账，详细记录留样食品的相关信息，以备追溯和检验。

（二）服务质量

1. 服务态度

食堂工作人员应热情、主动、礼貌地为机关工作人员提供餐饮服务，使用文明用语，微笑服务，耐心解答就餐人员的问题和需求，不得与就餐人员发生争吵或冲突，对于就餐人员的投诉和建议，应及时受理并反馈处理结果，投诉处理率应达到 100%。

2. 供餐时间

食堂应根据机关工作作息时间合理安排供餐时间，早餐供应时间应在 6:00-9:00，午餐供应时间应在 11:00-13:00，晚餐供应时间应在 17:00-20:00，确保机关工作人员能够按时就餐，在供餐时间内，应保证饭菜的充足供应，不得提前收餐或无故中断供餐服务。

3. 就餐环境



就餐大厅应宽敞明亮、整洁舒适，桌椅摆放整齐，地面干净无油污、墙壁无污渍、乱涂乱画现象，就餐大厅应配备足够的照明、通风、空调等设备设施，并保持正常运行，营造良好的就餐氛围，食堂应设置餐具回收区和垃圾桶，垃圾应及时清理，保持食堂内无异味，就餐环境应定期进行消毒，防止病菌传播。

（三）菜品质量

1. 菜品口味

菜品口味应符合大众口味需求，咸淡适中，色泽自然，香味浓郁，口感良好，无异味或怪味，厨师应根据季节变化和就餐人员反馈，适时调整菜品口味，不断推陈出新，丰富菜品口味选择。

2. 菜品搭配

每餐菜品应注重营养搭配，荤素合理，主食与副食搭配均衡，菜品应包含谷类、肉类、蛋类、蔬菜类、豆制品等多种食材，保证就餐人员摄入足够的蛋白质、碳水化合物、脂肪、维生素、矿物质等营养成分，避免菜品单一或营养失衡现象，同时，应根据就餐人员的饮食习惯和特殊需求，提供个性化的菜品选择。

3. 菜品供应种类

食堂应根据机关工作人员的数量和口味需求，合理安排每日菜品供应种类，每周菜品应不重复率达到 80% 以上，定期推出特色菜品、地方风味菜品和新菜品，满足就餐人员多样化的饮食需求。

五、验收方法

（一）资料审查

验收小组首先对食堂提供的各类资质文件、采购台账、检验报告、从业人员健康证、培训记录、管理制度等资料进行审查，核实其真实性、完整性



生，通过资料审查初步了解食堂的食品安全管理体系和服务运营情

（二）现场检查

1. 验收小组深入食堂的食材储存仓库、食品加工厨房、就餐大厅等区域进行实地检查，查看食材储存条件、食品加工过程、厨房卫生状况、就餐环境等是否符合验收标准要求，现场检查过程中，验收小组应随机抽取食材、半成品和成品进行感官检查，如查看食材的新鲜度、有无变质现象，品尝菜品的口味、口感等。

2. 对食堂的设施设备（如炉灶、蒸锅、烤箱、冰箱、冰柜、消毒柜、留样冰箱、餐具清洗消毒设备、通风空调设备等）进行检查，查看设备的运行状况、清洁维护情况、是否定期进行校准和检测等，确保设施设备能够正常运行，满足食品加工和储存的要求。

（三）问卷调查

1. 验收小组在机关大楼内随机抽取一定数量的机关工作人员发放问卷调查，问卷内容主要包括对食堂食品安全、服务质量、菜品质量等方面的满意度评价，以及对食堂改进服务的意见和建议等，问卷调查应采用匿名方式进行，确保调查结果的真实性和客观性。

2. 对回收的问卷进行统计分析，计算食堂各项服务指标的满意度得分，
满意度得分 = (满意人数 × 5 + 较满意人数 × 4 + 一般满意人数 × 3 + 不满意人数 × 1 + 很不满意人数 × 0) ÷ (总调查人数 × 5) × 100%，根据满意度得分情况，对食堂的服务质量进行综合评价。

（四）人员访谈

1. 验收小组与食堂管理人员、厨师、服务员等从业人员进行面对面访谈，了解食堂的日常管理情况、人员培训情况、服务流程、菜品研发等方面



听取从业人员对食堂经营管理的意见和建议，以及在工作中遇到的问题等，同时，对从业人员的食品安全知识和服务技能进行现场提问和考核，了解其业务水平和综合素质。

2. 与机关事务管理部门相关负责人进行访谈，了解机关对食堂的管理要求、监督检查情况、经费投入情况等，以及机关工作人员对食堂的反馈意见和投诉处理情况，收集机关方面对食堂服务的期望和改进建议，为食堂的进一步发展提供参考依据。

六、验收时间安排

1. 首次验收：在食堂正式开业前进行全面验收，包括食堂的基础设施建设、设备安装调试、人员培训、食材采购储备等方面，确保食堂具备开业条件，首次验收合格后方可正式营业。

2. 定期验收：每季度进行一次定期验收，对食堂在本季度内的食品安全、服务质量、菜品质量等方面进行综合检查和评价，及时发现问题并督促整改，定期验收结果作为食堂季度考核和费用结算的重要依据。

3. 不定期抽查：机关事务管理部门和验收小组可根据实际情况，不定期对食堂进行抽查，重点检查食品安全关键环节、群众反映较多的问题以及节假日、重大活动期间的餐饮服务保障情况，对抽查中发现的问题立即要求食堂进行整改，并视情况进行通报批评或处罚。

七、验收结果评定与处理

1. 验收结果评定

根据验收内容和标准，验收小组对食堂的各项服务指标进行量化评分，总分为100分，其中食品安全占40分，服务质量占30分，菜品质量占30分，验收得分=食品安全得分+服务质量得分+菜品质量得分，验收结果分为优秀（90分及以上）、良好（80-89分）、合格（60-79分）、不合格（60分



4个等级。

验收结果处理

对于验收结果为优秀的食堂，给予表彰和奖励，如颁发“优秀食堂”荣誉证书、给予一定的物质奖励等，并在机关内部进行宣传推广，树立榜样，同时，在食堂承包合同续签、费用结算等方面给予优先考虑和优惠政策。

对于验收结果为良好的食堂，肯定其成绩的同时，指出存在的问题和不足，要求食堂在规定的时间内进行整改，整改完成后进行复查，复查合格后继续保持正常经营，机关事务管理部门将加强对其日常监督检查，督促其进一步提高服务质量。

对于验收结果为合格的食堂，下达整改通知书，明确整改要求和期限，要求食堂针对存在的问题进行全面整改，整改期间，机关事务管理部门将加大检查力度和频次，对整改情况进行跟踪检查，如整改不到位或再次验收仍不合格，将按照合同约定进行相应的处罚，如扣除违约金、责令停业整顿等，直至解除承包合同。

对于验收结果为不合格的食堂，立即责令停业整顿，并进行全面整改，整改完成后重新申请验收，验收合格后方可恢复营业，如多次验收不合格，将依法解除承包合同，并追究相关责任人的责任，同时，启动食堂重新招标程序，选择优质的餐饮服务企业入驻。

八、持续改进机制

1. 食堂应建立内部质量控制体系，定期开展自查自纠工作，对食品安全、服务质量、菜品质量等方面进行自我检查和评估，及时发现问题并采取有效的整改措施，不断完善内部管理制度和服务流程，提高自身管理水平和服务质量。

2. 验收小组在每次验收结束后，应及时召开验收总结会议，对验收过



见的问题进行汇总分析，提出针对性的改进建议和措施，并形成验收报告，下发给食堂，食堂应根据验收报告的要求，制定详细的整改计划并认真组织实施，整改完成后向验收小组提交整改报告，验收小组对整改情况进行复查验收，确保问题得到有效解决。

3. 机关事务管理部门应建立与食堂的沟通协调机制，定期组织食堂管理人员和从业人员进行培训和交流，传达机关对食堂服务的要求和期望，了解食堂在经营管理过程中遇到的困难和问题，共同探讨解决方案，促进食堂服务质量的持续提升，同时，鼓励食堂积极创新服务模式和菜品研发，满足机关工作人员日益多样化的饮食需求，营造良好的就餐环境和饮食文化氛围。

通过以上验收方法和标准的实施，将有助于规范机关大楼食堂的餐饮服务行为，提高服务质量和食品安全水平，为机关工作人员提供优质、高效、安全的餐饮服务保障。



项目服务质量保证措施（包括质量考核、服务保障等）

（1）服务质量保证措施

1) 食堂食品原料收货区域

卫生项目	卫生标准
地板和地沟	干净、无油垢、无食物残渣、脏斑和水。
墙壁、门、天花板	保持无污垢、工作架和设备背面定期清洁。
周边环境	干净、整洁、有条理、垃圾筒加盖,地面无垃圾。
包装箱和马夹袋	无硬纸板箱和马夹袋。所有的食品外包装箱打开装专用箱并尽快移走储存
水池	保持在正常的工作状态下,无污垢旁边有洗手液
灭蝇灯	灭蝇灯功能正常,保持在工作状态下,灯管无灰尘,周围区域有灭蝇笼、灭蝇纸,及时清除死蝇。



菜加工区域

项目	卫生标准
蔬菜筐	干净、离地。使用后送到清洁区。只有洗净卫生经加工处理的蔬菜可使用蓝色的周转箱。
工作架	干净、整洁。架层和墙壁之间无食物残渣。
砧板	荤素半成品专用、生熟专用,有明显的标记,保持清洁卫生,不用时竖放以便沥干。
洁净蔬菜存放	蔬菜、豆制品、海产品等分区域存放,并定位上架、密封加盖。
地板、壁纸和地沟	定期刷洗、无油腻积聚和食物残渣,每次刷洗后使干燥,边缘角落无灰尘积聚,墙面无污渍,无蜘蛛。
水池和工作台	每次使用后清洁,刀具不得叉在工作台后,水管背后。水池下水管清洁,地沟内无油垢积聚和食物残渣。



菜加工区域

项目	卫生标准
荤菜筐	干净、离地。使用后送到清洁区。只有洗净卫生经加工处理的荤菜可使用红色的周转箱。
工作架	干净、整洁。架层和墙壁之间无食物残渣。
砧板	荤素半成品专用、生熟专用,有明显的标记,保持清洁卫生,不用时竖放以便沥干。
洁净荤菜存放	肉、鱼、水产分别区域存放,并定位上架、密封加盖
地板、墙壁和地沟	定期刷洗、无油腻积聚和食物残渣,每次刷洗后使干燥,边缘角落无灰尘积聚,墙面无污渍,无蜘蛛。
水池和工作台	每次使用后清洁,刀具不得叉在工作台后,水管背后。水池下水管清洁,地沟内无油垢积聚和食物残渣。



饭区和点心间

项目	卫生标准
蒸饭间	地板和地沟定期刷洗, 并保持整洁, 水池无油垢积聚和食物残渣。每次刷洗后保持干燥。边缘角落无垃圾积聚。 地沟内无米粒。
机械	保持清洁光亮, 无油垢积聚和食物残渣, 运转性能良好。
食品存放	定位、加盖。
蒸饭间墙壁、门、天花板	完好无破裂或洞。定期由下至上擦拭, 无损坏, 无污迹、无蜘蛛。
面点间地面	定期刷洗无油垢积聚和食物残渣, 每次刷洗后保持干燥。 边缘角落无垃圾和面粉积聚。
面点间生产设备	工作台、架子、蒸箱、烤箱、发酵箱保持清洁卫生, 器皿在每次使用后和再次使用前应清洗、消毒和保洁。



案区域

卫生项目	卫生标准
地面和地沟	定期刷洗, 无油垢积聚和食物残渣, 每次刷洗后保持干燥。边缘角落无垃圾积聚。
墙壁、门、窗和天花板	完好无破裂和洞, 定期由下至上擦拭, 无损坏无污迹、无蜘蛛。
炉灶设备	做到随时“落手清”, 炉灶四周光亮如新。
菜盘成器消毒间(消毒橱)	保持清洁无油垢积聚和食物残渣, 光亮, 门封、手柄清洁卫生, 保持良好的消毒状态。
食油桶、调料缸	必须保持清洁、加盖。每餐次后做好保洁工作
成器	定位存放、做到生熟分开、半成品与成品分开、荤素分开、鱼肉及水产分开。
洗手池及水龙头	完好、无油渍旁边有洗手液。



餐间(区域)

项目	卫生标准
服务柜台	保持清洁、光亮,无可挑剔。
保温池	每餐供应后放空水并清洁再次供餐前 30 分钟加入干净的水,开保温池加热。
食品加盖	保温池内的食物在顾客到来前应加盖,非服务时间内应加盖。
工作架	必须保持清洁无食物残渣和个人物品;仅食品盖和干净的一次性餐具可以放置在指定的地方。
保洁橱	必须保持光洁无污渍;门封及手柄保持清洁。
就餐券和现金盒	供餐时员工不得直接接触顾客的餐券,并使用消毒过的零找餐券。
洗手池	完好、清洁卫生、无污渍,备有洗手液。
地面和地沟	定期刷洗,无油垢积聚和食物残渣;每次刷洗后保持干燥,边缘角落无垃圾积聚。
墙壁、门、窗和天花板	完好无破裂和洞,定期由下至上擦拭,无损坏,无污迹、无蜘蛛。
保温池	必须在每次供餐服务前 5 分钟进行检查和记录。



碗间

卫生项目	卫生标准
地面和地沟	定期刷洗, 无油垢积聚和食物残渣; 每次刷洗后保持干燥, 边缘角落无垃圾积聚。
墙壁、门窗和天花板	完好无破裂和洞, 定期由下至上擦抗, 无损坏, 无污迹、无蜘蛛。
餐具回收台, 泔水桶	每餐服务结束后擦洗干净, 周边无食物残渣垃圾。
洗碗机	保持外部清洁光亮, 每次洗涤后清洁内部, 盛水器内每次洗涤后排空水。
餐盘、碗、器皿	清洁、消毒、保洁, 干燥无水迹。
消毒温度控制记录	每天填写消毒温度控制记录。
洗涤剂、干燥剂、消毒剂	工作态正常, 在需要时随时补充。
工作架、消毒间、保洁柜	保持清洁、光亮和干燥, 清洁的餐具按种类存放。





质量考核

餐饮服务应保持规范性，确保向客人提供高效、礼貌、热情、周到的规范化、优质化服务。

2. 考核内容：考核内容结合餐饮服务质量标准分为工作态度、仪表仪容、礼貌礼节、工作规范、工作纪律、环境卫生等。

3. 考核方法：建立考核标准，设计考核表格，分别对主管（经理）、领班、服务员等店长以下的各岗位员工进行每日工作情况考核。考核采用直接上级考核下级的逐级考核方式进行。

4. 考核表格的设计：

前厅经理（副理）、厨师长每周、月考核表；

前厅、后厨领班每周、月考核表；

普通员工每月考核表。

5. 考核结果与考评直接挂钩。对表现较差的员工必须根据考核情况进行培训合格后再上岗；对各方面表现较好的员工进行适当奖励。

6. 建立考核制度，不断完善考核方法和考核内容，培训考核人员，确保考核工作客观公正。

7. 将员工考核情况纳入餐饮质量分析内容，每月在进行服务质量分析的同时分析评估考核情况，使考核工作制度化、规范化。

8. 考核评分结果由专人进行统计，每月写出考核情况分析报告，上报店长。

9. 考核结果必须由店长审阅签字后方可生效。办公室监督执行。



员考核制度

考核目的

为了进一步提高厨房生产管理水平和菜肴质量，使用符合食堂管理质量要求，使食堂管理日趋规范化、标准化、程序化、制度化、确保向员工及宾客提供品位高、质量优、风味独特、花色多样的食品菜肴。

2、考核内容

结合食品菜肴质量标准与食品成本控制（经济效益），分为工作态度、责任心、操作规范、开餐前准备、加工质量、完成任务情况、成本控制，劳动纪律、食品卫生与个人卫生等方面。

考核办法设计考核表格，建立考核标准，分别对领班、员工等进行每日工作情况考核，逐级考核、逐级打分的方法进行。

考核结果与员工经济效益直接挂钩，对表现较差的员工必须根据考核情况进行培训，培训合格后再上岗，对各方面表现较好的员工予以适当的奖励。

建立完善的考核制度，不断完善考核方法和考核内容，培训考核人员。确保考核工作公正严明。

3、考核细则

根据《企业制度汇编》中制定的内容划分考核细则，评估员工行为造成的后果极其影响程度的大小，制定奖惩标准，各级管理人员根据本细则对员工的日常工作进行评估，并做出奖惩决定。通过定期（每季度至少一次）考核的结果，作为员工晋升和涨薪的依据。

班组长根据《考核细则》检查组员日常工作，如有违规现象及时纠正，如不改正，再次出现相同错误，班组长填写《处罚单》记录违规内容，根据细则规定的处罚金额对违规人员给予经济处罚，班组长使用的处罚单为白



有受奖事实，填写《奖励单》，《处罚单》、《奖励单》一式两份，填完
品控部经理审核。

经理/厨师长根据细则规定检查班组长工作，员工出现错误第一次提出纠正。第二次给予处罚，纠正员工错误时通知其所属班组长，该员工再次出现相同错误时，开具红色处罚单，依据处罚标准给予处罚，同时对班组长给予员工罚款的 1.5 倍（即处罚标准的 1.5 倍）。处罚单经经理审核后，一份经理留底，一份送人事部备案。

品控部根据细则规定检查生产过程中的违规现象，员工出现错误第一次提出纠正，第二次给予处罚，纠正员工错误时通知其所属班组长，该员工再次出现相同错误时，开具黄色处罚单，依据细则处罚标准给予经济处罚，同时对班组长给予员工罚款的 1.5 倍处罚（即处罚标准的 1.5 倍），对主管经理处以员工罚款的 2 倍处罚（即处罚标准的 2 倍），处罚单经总经理审核后，一份经理留底，一份送人事部备案。

4、工作质量考核制度

每月公司品控部会同甲方对分部的总体工作进行打分，并以此作为内部奖惩的依据。对达到“优秀”的给与分部 1000 元奖励用于员工激励；对达到“合格”的既不奖励也不处罚；对“基本合格”的处经理罚款 500 元；对“不合格”的扣发经理当月奖金并限期整改，连续两次不合格的经理调离岗位进行再培训。检查项目及打分标准见下页。甲方也可使用此表作为考核我方的依据，如果达不到甲方要求，我方甘愿接受处罚。



服务保障

加强餐厅的管理，保证餐饭供应质量，我公司将采取如下管理措施：

(一)建立经理负责制，餐厅管理员每周定期向公司分管餐厅工作的副总经理汇报餐厅运转情况，让领导随时掌握最新动态，做到心中有数。每周五下午由专职副总牵头，组织各餐厅管理员共同参加例会，按照伙食标准，结合时令蔬菜的行情和动态，注重营养搭配，认真编制下周食谱，做到每天、每周有变化。

(二)公司餐饮部定期组织各餐厅工作人员集中参加业务学习，交流经验，不断提高烹饪技术。另外，如个别餐厅有大型活动需要技术力量，公司餐饮部负责统一调配其他餐厅的厨师帮厨。

(三)建立餐厅管理员责任制，要求管理员对餐饭质量、环境卫生、成本控制各环节全面负责，在搞好优质服务的前提下，减少浪费，稳定餐饭供应水平，确保就餐人员满意率达到98%以上。

(四)建立健全餐厅管理制度，教育工作人员严格遵守餐厅管理制度和岗位职责，以制度和职责严格约束员工的日常工作和行为，如有违反者公司将给予严肃处理。

(五)建立巡视督察制度，公司督察巡视员不定期携带数码相机到各餐厅检查工作，从餐饭质量、环境卫生、员工形象、库房管理等多方面全方位进行检查，发现违规违纪现象摄像取证、严厉处罚，确保各餐厅的工作始终不松懈。

(六)加强与委托单位相关部门和就餐人员的沟通，采取征求意见会和意见本等多种形式征求就餐人员对餐厅服务和餐饭质量的意见和建议，采取有针对性的整改措施，不断提高和完善服务质量。



4. 项目方案

(1) 管理服务理念和目标

1) 管理服务理念

- 我公司的服务宗旨：

安全卫生、营养健康、新鲜便捷；

- 服务理念：

安全为先、品质至上；

- 管理方针：

服务、协调、激励、管理、监督、控制；

- 管理目标：

以品质取得信任、以品牌提升价值、以创新制造差异、以成本赢得竞和全力将职工食堂打造成安全环保、服务优质、制度健全、创新和谐的精品风味食堂。

总结起来就是：我公司积极实施“坚持一个根本，突出两个重点，实现三个突破，做到四个负责”的战略思想，我们的终极目标是职工的满意，始终以下列理念来指导经营。

1、坚持一个根本。安全是食堂工作的重中之重，我们将时刻牢记“安全为本”，将食品卫生安全和消防安全放在一切工作的首要位置。

2、突出两个重点。

①	坚持以优质菜品为核心、以差异化的地方风味为主体，结合贵公司实际情况，开发适合职工口味的高、中、低档价位菜品；
②	坚持以贴心服务为宗旨，从管理上加强、制度上规范、培训上巩固，激发全体员工爱岗敬业精神，在工作中勤劳肯干、精益求精，为职工提供优质、贴心的服务。



实现三个进步。针对食堂此前的经营情况制定全新方案，力争实现：

①管理方法上有所突破；

②菜品开发上有所突破；

③服务品质上有所突破。

4、做到四个负责。“卫生安全，设备安全，人身安全”，对就餐者的身体健康负责，做到绿色，精品，优质。

①负责做到微利经营；

②负责做到长足发展；

③负责做到保障有力；

④负责做到服务优质。





务目标

我们的服务理念是：不断追求服务品质和饭菜质量的提高与菜式的更新，以赢得就餐顾客们的满意。

经营指导思想

服务方人员食堂作为服务方人员后勤服务保障体系的重要环节，其经营管理水平和品质服务能力应达到与其相匹配的高度。在饮食安全卫生的前提下，我公司以高质量服务为准则，由我公司专业营养师编制出合理营养的食谱菜单，并由专业的厨师进行加工制作。在不增加成本费用的基础上，增加花色品种，增加服务项目，提高饭餐质量，提高服务质量。

1、在经营期间，采取措施切实保障服务方人员及的饮食需求。提供全面、优质的餐饮服务，满足各层次服务方人员的就餐需求。

2、从软硬件着手建设食堂，使之成为的高标准食堂，为服务方人员的和谐与发展提供有力的后勤支持和保障。全面发挥食堂的各项功能，使之服务好服务方人员及生活和服务方人员的工作，保证食堂的服务水平能满足服务方人员快速发展的要求。

3、在保证饮食安全、卫生和满足服务方人员及不同饮食需求的前提下，以科学、高效的管理力创优异的经营业绩，以实际行动回报服务方人员和顾客们的支持与信任；努力实现食堂社会、经济效益的双丰收，实现食堂的保值、增值；倾力打造饮食的高端品牌形象，达成甲、乙双方发展、共赢的合作目标。



机构运作方法

前期准备阶段

1. 人员招聘与培训

招聘：

根据食堂的规模和服务需求，招聘合适的员工，包括厨师、帮厨、收银员、服务员、采购员等。厨师应具备相应的烹饪技能和经验，能够制作多种菜品满足不同口味需求；帮厨协助厨师进行食材预处理等工作；收银员负责收费和账目管理；服务员负责餐厅内的顾客接待、上菜、清理餐桌等工作；采购员需要有良好的食材鉴别能力。

培训：

对新员工进行入职培训，内容包括食堂的规章制度、服务标准、安全卫生知识等。厨师要进行菜品制作规范培训，确保菜品质量和口味的稳定性。例如，统一菜品的调料使用量、烹饪时间和温度等。服务员要培训服务礼仪，如微笑服务、礼貌用语、及时响应顾客需求等。

2. 食材采购与储存

采购：

建立稳定的食材供应商渠道，与可靠的供应商签订采购合同。采购时要考虑食材的新鲜度、质量和价格。例如，对于蔬菜和肉类，要选择有资质的供应商，确保食材符合食品安全标准。根据机关大楼的用餐人数和菜品安排，制定合理的采购计划，避免食材浪费或短缺。

储存：

设立专门的食材储存区域，包括冷藏室、冷冻室和干货仓库。不同类型的食材要分类存放，如蔬菜应放在通风良好的区域，肉类放在低温冷冻或冷藏区域。建立食材出入库记录制度，严格把控食材的保质期，定期盘点库存。



设备与餐具准备

设备采购与安装：

根据食堂的功能需求，购置烹饪设备（如炉灶、蒸箱、烤箱等）、餐具清洗消毒设备（如洗碗机、消毒柜等）、冷藏冷冻设备、餐桌椅等。安装设备时要确保符合安全标准和操作规范，例如，炉灶的燃气管道要安装正确，通风良好。

餐具准备：

准备充足的餐具，包括餐盘、碗筷、汤勺等。餐具要选用符合食品安全标准的材质，在使用前进行严格的清洗和消毒处理，可采用高温消毒或化学消毒等方式。

二、日常运营阶段

1. 菜单制定与烹饪

菜单制定：

根据机关大楼人员的口味偏好、营养需求和成本控制等因素制定菜单。菜单要做到多样化，包括荤素搭配、主食副食搭配。例如，每天提供不同的肉类菜品，如红烧肉、宫保鸡丁等，搭配多种蔬菜，如炒青菜、凉拌黄瓜等，同时提供米饭、馒头等主食。可以定期更换菜单，以满足顾客的新鲜感。

烹饪过程：

厨师按照菜单和烹饪规范进行菜品制作。在烹饪过程中，要注意食品安全，如食材的清洗、烹饪温度和时间的控制等。例如，肉类要煮熟煮透，避免食品安全事故。控制好菜品的分量，确保每份菜品的量相对一致。

2. 餐厅服务

就餐服务：

服务员在就餐时间提前做好餐厅的准备工作，如摆放餐具、清洁餐桌等。



餐时，及时引导顾客就座，提供点菜服务（如果有自助以外的点餐模式时，要注意礼貌和速度，确保菜品的温度和完整性。

顾客反馈处理：

积极收集顾客的反馈意见，如菜品口味、服务质量等方面的问题。可以通过在餐厅设置意见箱、现场询问顾客等方式收集反馈。对于顾客提出的意见，及时进行处理和改进。例如，如果顾客反映某道菜太咸，及时告知厨师调整烹饪方式。

3. 收银与财务管理

收银工作：

收银员在顾客就餐结束后准确计算费用，可采用现金、刷卡、移动支付等多种支付方式。对于有补贴的机关单位食堂，要准确核对补贴信息。例如，根据机关单位员工的餐补标准，正确扣除补贴后的金额。

财务管理：

建立完善的财务管理制度，记录食堂的各项收支情况。包括食材采购费用、员工工资、设备维护费用等支出，以及就餐收入等。定期进行财务核算，分析成本和利润情况，为食堂的持续运营提供财务依据。

三、后期维护阶段

1. 设备维护与清洁

设备维护：

定期对食堂的设备进行维护和保养，如炉灶的清洁和调试、洗碗机的滤网清洗等。建立设备维护档案，记录设备的维修和保养情况。对于出现故障的设备，及时安排专业人员进行维修，确保设备的正常运行。

清洁工作：

每天对食堂进行全面清洁，包括餐厅、厨房、储存区域等。厨房的清洁



注意，如炉灶、抽油烟机等油腻设备的清洗，防止火灾隐患。餐厅的地面要保持整洁，为顾客提供良好的就餐环境。

2. 人员管理与激励

人员管理：

合理安排员工的工作时间和任务，确保食堂的正常运营。建立员工绩效考核制度，根据员工的工作表现（如服务质量、工作效率等）进行评估。对于表现优秀的员工给予奖励，如奖金、荣誉证书等，对于不符合要求的员工进行培训或辞退。

员工激励：

开展员工激励活动，如技能比赛、优秀员工评选等，提高员工的工作积极性和团队凝聚力。为员工提供职业发展机会，如厨师的技能提升培训、服务员的晋升渠道等，促进员工的个人成长。



实施工作计划

常膳食安排

1、饮食多样化

5、就餐适量化

2、营养标准化

6、早餐习惯化

3、营养合理化

7、运动积极化

4、搭配科学化

8、食盐控制化

菜品花样特色

1. 出餐原则

餐厅菜品以低盐少油（非转基因）、低淀粉、低糖为主，保证就餐人员的身体营养与健康。荤菜制作以瘦猪肉、牛肉、鱼、虾、鸡鸭肉为主；素菜制作清香、爽口为宜。根据人体不同季节的需求变化，冬季煲滋补汤，夏季熬冰粥等。每日餐品照顾到不同年龄，南北风味，粗细粮、荤素食品搭配等，坚持做到色、香、味、型样样俱全。

2. 地方特色

我公司厨师队伍是由全国各地的工人组成，不仅能吃上市面上所有的地方特色，而且还能够享受到由地方厨师带来特别的地方风味。

3. 技术水平

技术水平是制定菜单的关键，没有技术力量的保证，菜单只能是空中楼



公司定期在公司内部轮换一次厨师，使贵司员工尝到不同风味菜肴，避免了贵司员工长时间食用一种口味菜品所产生的逆反心理。

4. 花色品种与季节的因素：

一张菜单的设计，要注意各类花色品种的搭配，既要保持传统风味、地方特色，又要不断研制新花色、新品种，在食品的色彩、形状、香味等方面下功夫，增加食品的吸引力。同时也要考虑季节因素，配合季节上市的时鲜菜，安排适合当令季节的菜肴。

5. 以市场需求为导向：

菜单设计之前要了解客人的需求，根据他们的口味、喜好来设计菜单，只有这样，菜单才能方便客人选择。

6. 做到善变与翻新：

喜新厌旧是每个人的心理，所以菜单设计要灵活，注意各类花色品种的搭配，菜肴要经常更换，推陈出新，给人一种新的感觉。还要考虑季节因素，同时要顾及客人对营养的要求，顾及节食者和素食者的营养充足度，充分考虑到食物对人体健与美的作用。因为市场的消费需求总是多变的，所以餐厅的菜单也要适市应变。所谓变就要做到“三新”，即原料要常用常新，品种要常换常新，烹调方法也要推陈出新。

7. 每周创新菜一款。



搭配

①次食多样化：合理营养对人们的身体健康及工作学习有着很重要的意义。按营养学要求，成年人一日的膳食应该有主食、副食、有荤、有素，尽量做到多样化。因此，我们的一日三餐的安排上，尽可能的实现多样化，譬如主食米饭，可以采取多种形式，如米团子、寿司卷、盖饭等，面粉制品花样繁多，如面条、馒头、花卷，各类饼、包子、饺子及馄饨等。为了保障饮食的均衡营养，每天的主食中我们还会相应的增加粗粮的配备，如杂粮饭、黄白米饭、小米粥、玉米粥、地瓜粥等，还有麸皮卷子、黑米面饼、荞麦冷面、地瓜饼等杂粮饭。早餐除配备面食类、点心类、杂粮粥品外，还会配备牛奶、豆浆等，以此丰富广大就餐者的饮食。

②营养标准化，营养师根据国家，参考国际标准，对于每道菜品给合理的指导，并且进行营养的相关分析，以确保就餐者尽可能的每天营养摄入均衡、合理，减少营养缺乏或者过剩的可能。人们每天必需的各类食物，如粮食 300~500 克，肉、禽类 125~200 克，豆制品 50~100 克，蛋 50~100 克，蔬菜 400~500 克。因此在套餐的制作方面，食堂会兼顾营养需求，从而满足身体的需要。其他还应多吃水果和坚果类食品 and 海带，紫菜海产品、香菇、木耳等菌藻类食物，每周也应选择食用。中年以后，容易出现“三高”等亚健康状态，在饮食方面需要根据自身的身体状况进行合理搭配。



全卫生实施方案

食品卫生

1、把好生熟分开关

(1) 原料要新鲜，已解冻的食物不应再冷冻。

(2) 机械设备无垢、无锈，炊具、容器清洁卫生，加工用的容器和用具应标上生熟标记，严防交叉使用，造成交叉感染；粗加工时，肉、禽、水产和蔬菜用的刀、墩、案、盆、池等应荤素分开；直接入口的食品要用食品夹、勺出售。

2、把好剩饭剩菜关

(1) 热菜加工后应做到尽量不剩或少剩。

(2) 剩米饭凉透后放入熟食专用冰箱冷藏保存，切不可暴露存放在室温下，更不能在室温下过夜。

(3) 再次食用剩饭剩菜前，必须彻底加热，且不可掺入到新的热食品中。

3、把好餐具关

各种餐具必须认真洗涮，严格消毒，不能裸露存放。

二、个人卫生制度

1、坚持四勤

勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换工作服、被褥；勤洗工作服、帽。

2、仪容、仪表符合要求

按规定着装，上班不戴戒指、耳环；男不留长发，女不留披肩发，化妆淡雅大方。

3、工作间不吸烟。

4、每年必须进行健康检查，经卫生防疫站指定医院体检后发放“健康证”者方可上岗工作。凡是新调入或新录用的人员要先体检，合格后才能上



凡患有 5 种传染病（痢疾、伤寒、病毒性肝炎、包括病毒携带者、活动性肺结核、化脓性或溢出性皮肤病者），及时停止操作食品工作，及时隔离、检查治疗，经医生证明已治愈，无传染性后，方可恢复工作。

6、为防止食品污染，保障食品安全卫生，要保持双手清洁。

7、注意衣帽整洁，炊事员进入操作间，必须穿戴整洁的工作服帽，应将头发全部置于帽中。不能穿工作服进入卫生间或离开餐厅操作间。

三、公共环境卫生

1、公共场所卫生管理规范，公共环境卫生保持清洁，不准乱堆、乱放物料，乱仍烟头、杂物，保持清洁、畅通、整齐，保持地面、桌面、台面的清洁，每天保洁员都要打扫或随用、随清、随扫。每天营业结束后应及时打扫地面、台面，不留死角。做到无蝇、无鼠、无蟑螂。餐厅卫生区域设专人负责。

2、保洁员及时处理垃圾，各种废料、残留物应存放在带盖的垃圾桶内，并及时清理运走。

3、定期进行药物消毒。



具的清洗、消毒工作

餐具、菜具、熟食容器等餐后应立即清洗消毒，做到使用一次，清洗消毒一次。

2. 负责餐具消毒工作的专职人员应身体健康、工作认真。

3. 餐具清洗消毒必须严格按照规定的程序操作。热力消毒程序：一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁；药物消毒程序：一刮、二洗、三消毒、四冲、五保洁。

4. 餐具消毒应做到下列要求：热力消毒：煮沸蒸汽 100° 蒸 30 分钟。远红外 120 度° C，15~20 分钟。药物消毒：有效氯浓度 250PPM，消毒时间 5 分钟。

5. 消毒完毕的餐具、茶具等应立即放于清洁的橱、柜内保洁，防止再污染。

6. 厨房内使用的食品容器、用具，必须在指定的容器洗刷槽内洗刷，洗刷后置干指定的消毒器内进行消毒，未经清洗消毒的容器、用具不得使用。

一、设有专用洗刷水池，盛放生、熟、荤、素食品的餐具要严格分开，摆放整齐，加工生、熟食品的菜墩、刀用具要有明确标志要经常消毒，保持用具整洁、干净，做到清洁卫生、专人负责，使用洗涤剂、消毒剂应当对人体完全无害。

二、操作台、货物架、售货台、各类粥车、汤桶、淘米桶、洗碗盆等餐具、用具要保持清洁无灰尘、无油污；洗菜池、盆、筐等要无泥沙、无脏垢、无异味。

三、盛装食品所用盆、盘等餐具和生产加工用具要生熟分开，各种容器均保持干净、清洁，不得直接落地放置。

四、公用餐具和用具做到每餐必须消毒，消毒时间每次不低于 30 分钟，



品必须用售货工具;餐具的消毒首选煮沸消毒 100° C10 分钟、蒸汽 100° C15 分钟,也可用有效含氯消毒剂溶液浸泡 30 分钟,后再用净水冲洗干净。

五、对餐具和盛放直接入口食品的容器必须清洗干净,保持干燥,食品包装材料必须符合食品卫生要求餐具清洗消毒应严格按照一刮、二洗、三冲、四消毒、五保管程序进行。

一刮:将剩余在餐具内的食物残渣刮入废弃桶内。

二洗:将刮干净的餐具用洗涤剂清洗干净

三冲:将经过清洗的餐具用流动水冲去残留在餐具表面的碱液或洗涤剂溶液

四消毒:采用有效的消毒方法杀灭餐具上的微生物或病毒,五保:将消毒后的餐具及时放入餐具柜内保存备用。

保洁柜要定期清洗、擦拭,保持清洁。

六、厨房用具(砧板等)和餐具每餐做到一洗、二刷、三冲、四消毒,清洗后存放在保洁橱内或有盖保洁柜中。

七、严格按照各室功能和食品加工流程:生进、熟出进行操作,烧煮好的食品从传递窗口进入备餐间。

八、各餐间消毒灯定员定时开关,随手关闭备餐间门窗,防止蚊蝇叮咬食物和掉入食物中。

九、严格执行“五四”制度:(四不制度、四隔离制度、四过关制度、四定制度和四勤制度)



食堂公共区域保洁

实施“高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，做到眼看无垃圾、手摸无灰尘，确保垃圾日产日清，无蚊、蝇等“四害”孳生。

1、食堂内的清洁、保洁标准

- (1) 墙面目视无灰尘、蜘蛛网，地面踢脚线无积尘。
- (2) 门窗、座椅、桌子无积尘。
- (3) 食堂内无异味、臭味
- (4) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水
- (5) 垃圾袋及时更换。

2、食堂内每日常规清洁规程

(1) 食堂内每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行地面、墙面的清扫，门窗、玻璃隔断、桌椅、货架等用具的擦拭，垃圾袋更换等。

(2) 食堂内的清洁一般应按“从左到右，从上到下”“从里到外”依次进行，再对各附件进行清洁的顺序进行。

(3) 清洁方法：食堂内的清洁工作应安排在 5:00—6:00 学生未到的情况下进行，操作程序和方法如下：

3、操作程序和方法

(1) 准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、尼龙刷、抹布、干毛巾、工作服、橡胶鞋、手套和口罩等。

(2) 准备和配制好清洁剂和用品。

(3) 打开门窗，启动排气扇通风换气，

(4) 清扫墙面、地面踢脚线，擦拭门窗等用具。

(5) 收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原



) 锁(关)好门窗

5) 食堂消杀方案

为切实做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作，加强食堂防控管理，满足就餐需求，保障广大员工的生命健康安全，特制定本方案。

一、餐厅通风措施餐厅属于人员密集区域，应加强空气流通，最大限度引入室外新鲜空气。

1、合理开启部分外窗，使餐厅具有良好的自然通风效果，加强室内外空气流通；

2、楼梯间或密闭区域(无外窗不通风区)，应定期开启消防排烟设备(动用后要恢复到消防系统正常状态)，确保各区域空气流通。

3、餐厅具体通风措施：

3.1 就餐区各窗户全部打开，每天结业后关闭；

3.2 后厨区域根据各储藏间实际需求，实施窗户开关；

3.3 通风时间为：6:00、12:30、17:00 三个阶段开启，每个阶段开启时间为 15-25 分钟。

二、餐厅消毒措施

1、新型冠状病毒消毒常用消毒剂：

氯化消毒类：84 消毒液、双氧水等；

高浓度酒精：75%浓度的酒精(易燃，小规模使用)。

2、消毒方式：

喷雾式：用喷雾器喷洒消毒液进行表面消毒，适用大面积快速有效消毒。

擦拖式：用布或其它擦拭物浸以消毒剂溶液，擦拭物体表面进行消毒，适用小面积及物体表面消毒。



具体消毒工作实施表

位置	消毒药剂	消毒频率	消毒方式
就餐区、出入口	84 消毒液、酒精	日三次(餐后集中消毒)	喷雾
走廊、电梯、洗手间等	84 消毒液	日三次(餐后集中消毒)	喷雾及擦拖法
操作间、粗加工间	84 消毒液	日两次(早餐前、结业后)	擦拖法
储藏间	84 消毒液	日一次(结业后)	擦拖法
餐厅门窗	84 消毒液	日三次(每餐开餐前)	擦拖法
垃圾桶	84 消毒液	日两次(班前后)	喷雾
其他区域	84 消毒液	每天不少于一次	擦拖法

4、餐厅设置专人实施消毒管理，并做好相关消毒记录。

5、其他消毒管理：依据国家食品安全法律法规执行。

三、就餐保障措施为阻断“疫情”传播途径，结合实际情况，员工就餐实施“错时就餐制”与“分散就餐制”，同时对餐厅内部就餐座位进行“改造”及增设“室外就餐区”，确保用餐安全。



员招聘计划及人员稳定方案

有效规范食堂人事作业程序，促进食堂人事管理制度化、正轨化，使人事工作有章可循，特制订本管理制度。

1、实行聘用制度。按“竞争上岗、双向选择、择优聘用”的原则，公司与受聘人员签订聘用合同，明确聘期、任期目标和双方的权利、义务。

2、人员招聘渠道和要求本公司员工的招聘分为公开从社会上求职人员中择优录用、内部员工中提拔（指从低职位向高职位）及内部员工推荐三种形式。总的招聘原则是：满足岗位职责要求和职位分析结果并有合法身分证明；内部人员推荐的原则为：被推荐人员在公司的表现状况作为推荐人资信度考核指标载入其本人档案；资信度有过下降历史的员工不再享有推荐用人的权利

3、食堂聘用人员要求具有较高思想觉悟，爱岗敬业，有大局观念，集体利益至上，讲团结不挑拨是非，与同事关系和谐。服从管理，能吃苦耐劳，有与所承担的工作相适应的技能，能完成本职工作。

4、根据食堂实际，对专业厨工职务岗位的系列、数量、组别进行合理配置。

5、经面试合格后的新进人员凭公司开具的证明到指定的医院做身体健康检查，只有持有健康证明的员工方可办理正式入职手续；

6、本职工食堂聘用人员须与公司签订保密协议，需要持有有效期内的健康证，保证每个食堂聘用人员要有当地派出所开具的政审证明方可入职。

7、人员离职分为自动离职、辞职、辞退、工作调动四种。除自动离职和工作调动外均需亲自办理手续。员工自离职之日起与公司的劳资关系和劳动合同一并解除，公司不予录用辞退、开除及自动离职人员。

8、针对本项目食堂具体情况，公司将派遣经验丰富的经理担任本项目



项目负责人，由我单位直接管理采取项目经理负责制。公司将从现有的中心抽调技术优良、服务优秀、有丰富工作经验的本地厨师团队和服务团队作为技术骨干及班组长，到本项目食堂进行饮食服务服务工作，确保达到营养均衡化、品种多样化、口味个性化、服务规范化。

9、食堂团队的组织来源：当地选拔招聘+公司统一调配

(1) 当地招聘：当地招聘的对象为基层工作人员和部分原食堂职工，我单位将招聘项目所在地的员工到食堂进行就职，当地招聘的意义是能实现产品本地化特色，既能减少员工的流失率（服务人员本地工作），又能提高食堂经营后顾客对产品的美誉度和满意率。

(2) 公司统一调配：我公司保证疫情防控项目所有人员从北京其它项目抽调。公司统一调配的员工主要是运营的骨干力量，统一调配的意义是骨干力量相对较稳定，团餐管理经验丰富，进入陌生环境适应能力较强，不会给服务单位经营期间带来不稳定因素。



生、安全知识考核制度

认真制定培训计划，定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及操作技能培训。

2、新参加工作的人员包括实习工、实习生必须经过培训、考试合格后方可上岗。

3、建立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。

员工奖惩办法

第一章总则

第一条为了使员工明确奖惩考核的标准、依据和方法，使奖惩公开、公平、公正，从而更好地规范公司及员工的行为，特制订本规定。

第二条本规定为配合《公司考核管理制度》《员工考勤和劳动纪律管理制度》的配套文件，对于公司业务开展中涉及的重大问题或影响效果在较长时期内存在的行为予以规范。

第三条奖励的目的在于既要使员工得到心理及物质上的满足，又要达到激励员工勤恳工作，奋发向上，争取更好业绩的目的。

第四条惩戒的目的在于既要促使员工达到并保持应有的工作水准，又要保障公司和员工共同利益和长远利益。

第五条本规定适用于公司全体员工。

第二章奖惩的原则

第六条公司对员工的基本要求包括：公司的各项规章制度、员工的岗位描述、工作目标(承包指标)和临时工作任务。公员工的日常行为要接受月度的考核评价，其分值将决定员工的工资水平。

第七条员工的表现较大地超过公司对员工的基本要求，或者其行为可



长时期内为企业带来收益，除在当期考评得分上予以反映外，还可以
功的形式予以表彰，以起到宣传、鼓励的推动作用。

第八条员工的表现达不到公司对员工的基本要求，根据情节不同，均要
给予相应惩戒。

第九条处罚和过失单必须及时通达本人，本人有向上级申诉的权利。

第十条下属的行为应予处罚，而其直接管理者没有处罚的，管理者承担
责任过失，人力资源管理部门可以下达责任过失单。

第十一条有功必奖，有过必罚；依法管理，执法必严；奖罚面前，人人
平等。

第三章奖惩职责

第十二条各部门负责人负责本部门奖惩工作的提出。

第十三条人事行政经理负责审批员工 500 元以下的奖惩决定。

第十四条副总经理负责公司奖/罚工作的落实、决定复核与复议。

第十五条总经理负责公司全体员工记过与记功(含)以上、奖罚单次金
额超过 500 元或涉及晋/降级(薪、职)的决定的审批。

第四章奖励

第十六条奖励的方法有经济奖励、行政奖励和荣誉奖励三种：

(一)经济奖励包括加薪、奖金、奖品等。

(二)行政奖励包括晋升、扩大职权、参与决策等。

(三)荣誉奖励包括嘉奖、记功、记大功、授予优秀员工、合理建议奖、
创造性劳动奖、拾金不昧奖、最佳门派、优秀侠客、行侠仗义奖最佳绿叶团
队奖、江湖新秀奖、个人突破奖、幸运奖、项目突破奖、最佳管理奖、伯乐
奖等称号。

以上三种奖励可分别施行，也可合并执行。



十七条员工有下列事件之一者给予嘉奖，嘉奖通报全公司。

- (一) 努力工作、业务纯熟，能适时完成重大或特殊交办任务者；
- (二) 领导有方，使主管业务工作拓展有相当成效者；
- (三) 每月初评各部门选出上月表现最佳者或业绩完成 NO. 1 者；
- (四) 预防事故或抢修工程使正常经营不致受到较大影响者；
- (五) 品行端正，一贯忠于职守，堪为全体员工楷模者；
- (六) 增收节支 5 万元(含)以上，10 万元(不含)以下者；
- (七) 全年考勤记录无缺勤者；
- (八) 合理化建议在应用中取的一定效果者；
- (九) 对客户服务热情，服务品质高，被客户表扬的，本月有好评的，创造出优异成绩者；
- (十) 主动帮助老弱幼残等弱势群体，助人为乐的；
- (十一) 具有节约意识，为公司节约成本支出的；
- (十二) 主动利用业余时间帮助他人的；
- (十三) 拾金不昧（金额较大者适用专项奖励）；
- (十四) 员工在工作中因客户原因遭到投诉，坚持服务标准的，维护公司利益的；
- (十五) 能够及时协助或有效解决突发事件者；
- (十六) 能主动加班加点完成紧急重要任务的。
- (十七) 其他对公司或公众有利益的行为，具有事实证明者；

第十八条员工有下列事件之一者予以通报表扬。

- (一) 绩效考核成绩超过上级安排任务的五分值以上者；
- (二) 检举揭发违反公司规章制度或侵害公司利益的行为，为公司挽回形象和损失者；



(四)维护公司安全，积极采取措施排除险情，确有实效者；

(五)连续三年，完成本职工作，无任何劣迹者。

(六)对提高公司信誉，做出显著成绩者；

(七)在公司的重大活动过程中表现突出者。

(八)工作中任劳任怨、不计较个人得失，影响较大者；

(九)有效地防止公司失窃或拾金不昧的员工，经调查属实的给予通报表扬。

(十)发现职责以外的故障，予以上报或妥善处理。

第十九条员工有下列事件之一者予以记功一次。

(一)遇有灾变或意外事故，能够奋不顾身，不避危难，极力抢救并减少公司损失者；

(二)增收节支 10 万元(含)以上，50 万元(不含)以下者；

(三)全年累计获嘉奖五次者；

(四)对维护公司荣誉、塑造企业形象方面有较大贡献的；

(五)开源节流（节约物料或节省开支），有突出贡献者；

(六)维护企业重大利益，避免重大损失者；

(七)创建特殊功迹，在社会上产生良好影响的。

第二十条员工有下列事件之一者予以记大功，记大功在全体员工大会上宣布。

(一)全年累计获记功三次者；

(二)全年能超额 100%完成上级下达的工作任务者。

(三)增收节支 50 万元(含)以上者；

(四)承担巨大风险，挽救公司财产，较十九条(一)款表现更为突出者；

(五)连续五年，工作业绩突出，并无任何劣迹者。



-)对维护公司荣誉、塑造企业形象方面有重大贡献的;
-)合理化建议在应用中取得重大效果者。

第二十一条凡符合下列条件之一者，建议给予晋级、晋薪或晋职奖励。

- (一)表现优异，绩效考核结果符合本部门晋升条件者;
- (二)在本工作岗位做出某项突出成绩者;
- (三)有突出才能，为公司急需者;
- (四)为同行业竞相争取者;
- (五)其他符合晋级(薪、职)条件者。

专项奖

第二十二条专项嘉奖——授予“优秀员工称号”。

年度内对于表现突出的员工授予“优秀员工”的称号。评选标准及评选程序由人事行政部根据上级公司要求并结合公司实际情况拟定，报总经理审批后组织实施。

第二十三条专项嘉奖——“合理化建议奖”。

参与评奖的合理化建议必须同时具备以下三个特性：

- (一)对公司各项业务工作、管理环节存在问题提出的符合实际、切实可行的改进意见或措施;
- (二)对公司发展策略、经营方式、管理模式等提出合理可行的建设性意见;
- (三)有益于公司经营发展的其它意见或建议。

第二十四条创造性劳动奖。

参与评奖的创造性劳动必须同时具备以下三个特性：

- (一)创造性：创造性劳动应是在突破现有的管理模式、工作流程和工作方法基础上提出的新思路、新观念或采用的新技术、新方法。既可以是独



可以是引进外部成熟的经验、作法或者是对公司原有经验的总结提

(二) 主动性：创造性劳动应是由员工积极主动开展的工作；

(三) 有效性：创造性劳动应当经过实践证明能为公司带来经济效益、品牌效应或者有助于提高公司经营管理水平。

第二十五条拾金不昧奖

公司对拾到价值较大的财物（现金数额 5000 元以上或价值 5000 元以上）并交给公司处理的员工授予拾金不昧奖。

第二十六条最佳新秀奖（专项）

(一) 规则：由大客户中心提供数据，人事部提供入职日期

(二) 标准：在试用期内转化率第一者。

第二十七条个人突破奖（专项）

(一) 规则：由客户中心提供数据。

(二) 标准：

1、转化率突破公司记录数据

2、单笔客单价突破公司记录数据

第二十八条伯乐奖

(一) 人事部门会定期地将公司的招聘信息通知大家。凡是根据相关岗位，进行匹配的推荐，简历通过，人事部门通知前来面试，则有精美的小礼品赠品

(二) 如果推荐人员得到录用，将获得价值 50 元的精美礼品一份。

(三) 凡是录用并通过试用，转正通过后为公司的急需或不可或缺人才的，将获得价值 100 元的精美礼品一份。

(四) 每推荐一次，将给予一定的积分，积分最高者，将获得年终会议



五) 人才推荐也会纳入到军衔评定的范畴

第二十九条其他专项奖

按公司有关规定,根据上级公司要求并结合公司实际情况拟定、报总经理审批后组织实施。

年度奖项

第三十条最佳部门

(一) 规则: 财务部提供数据

(二) 标准: 根据公司制定年度战略目标, 完成率第一的团队

第三十一条优秀个人(1人)

(一) 规则: 部门提名; 人事部根据标准初步赛选; 初选后如有二人以上按人数配比, 再全员匿名投票。

(二) 标准:

- 1、入职三个月(含三个月)以上
- 2、月平均KPI系数达0.8(含0.8)以上
- 3、遵守公司各项规章制度, 无违纪现象发生
- 4、品质端正、无不良习惯
- 5、有优秀事迹资料或获行政部提名表扬

第三十二条行侠仗义奖(好人好事)(1人)

(一) 规则:

- 1、根据行政部表扬记录, 由员工受表扬次数和贡献度决定
- 2、如行政服务室无法评判则交由总经理服务室

(二) 标准:

- 1、遵守公司各项规章制度



品质端正，无不良习惯

乐于助人，如主动帮助新人等。

第三十三条最佳绿叶团队奖（人事行政、IT、财务、市场中一个团队）

（一）规则：由人事行政部组织做满意度调查，项目包括：工作积极性、态度、工作创新、部门合作、沟通性；除本部门外勇士参与投票。

（二）标准：员工（除本部门员工外）参与投票，满意度第一者。

第三十四条最佳幸运奖（1人）

（一）规则：人事部负责收集所有勇士的工号，由总经理服务室抽号，抽中者得奖。

（二）奖励：年假回家汽车票或火车票（年假回公司后报销）

第三十五条项目突破奖（团队）

（一）规则：总经理服务室最终决定

（二）标准：超额完成公司制订的战略目标（运营部、资产经营部、品质部、客户中心）或比上年度工作有创新性项目或在原项目基础上有重大突破，且项目对公司有明显推动作用

第三十六条最佳管理奖（2人）

（一）规则：由总经理服务室决定，队长、主管中选一人，部门经理中选一人，

（二）标准：

- 1、任劳任怨，工作负责
- 2、执行力强
- 3、遵守公司各项规章制度
- 4、具备较强的领导力，带领团队超额完任务或工作有重大突破
- 5、KPI 月平均系数达到 1（含 1）以上



三十七条奖励程序如下：

- 一) 员工推荐、本人自荐或部门负责人提名。
- （二）人事行政部门审核。
- （三）总经理批准。

备注：

上述条款未涉及到的但有积极意义的情形，经调查属实，公司将视情况给予灵活奖励（方法有奖励现金、升职、深造去外地旅游考察、学习等）。

第三十八条员工晋级时，同等条件下，优先选择受过奖励的员工。

第三十九条公司对第二十条(七)款中合理化建议提议者，除予以记大功奖励外，另给予特殊奖励：即按合理化建议应用后实现利润或节支费用的一定比例提成奖金。具体办法由公司另行规定。

第五章 惩戒

第四十条公司按照规定的标准(规章制度、岗位描述、工作目标、工作计划等)检查员工的表现，对达不到标准的员工，视情节轻重给予相应的处罚：

（一）检查员工对公司的各项规章制度的执行情况，如果违反有关纪律、规章制度，称为违纪过失，填违纪过失单。

（二）考查岗位描述以及工作目标、工作计划的完成情况，如果因失职而使自己负有直接责任和领导责任的部分工作受到损失，称为责任过失，填责任过失单。

（三）员工可以对公司内部的各种行为进行举报，企管部负责调查核实；

（四）处罚的决定在人事行政部门开具的“惩戒通知单”中注明。

第四十一条员工对惩戒处罚有异议，可以向总经理或人事行政部申诉。

第四十二条惩戒的方式有经济处罚与行政处分两种：



)经济处罚分为罚款、扣发奖金、降薪。

)行政处分分为即时处罚、通报批评、警告、记过、记大过、降职、撤职、辞退、开除等。

以上两种惩戒可分别施行，也可合并施行。

第四十三条即时处罚：对轻度违反公司规定的。

第四十四条员工有下列情况之一的，给予通报批评处分。

(一)三次(含)无故未参加公司通知的正式会议的；或无故不参加公司安排的培训课程或活动安排。

(二)外出不告知直接主管被纠正三次(含)以上的；

(四)在工作时间嬉戏或从事与工作无关的事情。

(五)违反公司规章制度，影响公司形象及服务质量的为；

(六)上级有指示或期限的命令，无故未能如期完成；

(七)在工作场所抽烟，影响秩序者；

(八)工作时间外出就餐者(客服中餐时间酌情考虑)；

(九)工作不力，屡劝不改者；

(十)两次口头警告给予通报批评；

(十一)未经允许，擅自带外人进入仓库参观者；

(十二)当值时间睡觉；

(十三)用餐时间超过一小时者。

(十四)下班后所辖区域或窗户未关，所用电器(空调等)电源未切断者。

第四十五条员工有下列情况之一的，向其发送《警告通知书》，给予警告处分：

(一)一个月内经常(累计三次及其以上)无故迟到、早退、消极怠工、不完成本职工作任务；



- (一) 员工旷工 1 天（含）以内的；
- (二) 伪造、涂改考勤记录的；
- (三) 不服从公司正常分配和调动的；
- (四) 擅自留宿公司以外人员于员工宿舍者；（物流员工）
- (五) 违反作业规程，造成严重不良后果，尚未造成公司利益损失者；
- (六) 浪费公物情节轻微；
- (七) 破坏环境卫生；
- (八) 遇非常事变，故意规避者；
- (九) 服务时间，私自外出者；
- (十) 考试作弊；
- (十一) 服务态度投诉一次；
- (十二) 离开电脑超过 10 分钟未回复客户问题者；
- (十三) 使用公司电话聊工作无关的事情；
- (十四) 对客户用轻蔑、挑衅的语言；
- (十五) 在工作时间嬉戏或从事与工作无关的事情；
- (十六) 因过失以致发生工作错误情节轻微者；
- (十七) 初次在工作场所内喧哗或口角，不服管教者；
- (十八) 上班时间串岗聊天者；
- (十九) 私自挪动消防设施者。

第四十六条员工有下列情况之一的，向其发送《过失通知书》，给予记过处分：

- (一) 发生事故不及时报告，给公司造成损失的；
- (二) 违反作业规程，造成公司利益受损者；
- (三) 对顾客服务态度恶劣，造成顾客投诉者；



四) 浪费或损坏公司财物;

五) 发现问题故意回避, 不处理、不报告;

(六) 遇到工作职责交叉或模糊事项时, 推三阻四, 不执行上级指示, 不顾大局, 遇紧急工作时临阵脱逃;

(七) 聚岗、串岗、擅自脱岗, 造成不良后果;

(八) 同事之间搬弄是非, 造成不良影响;

(九) 与同事发生言语上的冲突, 出现谩骂、脏话者;

(十) 见危不助;

(十一) 明知侵害公司、同事利益的事项不报;

(十二) 私自接受顾客或客户赠送的物品;

第四十七条员工有下列情况之一的, 给予记大过处分

(一) 不调查实情, 放纵或乱指挥给公司造成损失的行为;

(二) 知情不报, 有意缓报造成损失和不良影响的行为;

(三) 轻视顾客需求或对顾客言而无信;

(四) 未按公司规定方式或渠道反馈问题, 采取群发旺旺或邮件等方式, 将问题人为扩大化, 影响团队氛围或攻击他人合理, 情节严重的;

(五) 不服从主管人员合理指导, 屡劝不听三次以上者;

(六) 对下属正常申诉打击报复经查属实但情节轻微者;

(七) 故意损坏公司重要文件或财物者;

(八) 携带公安管制刀具或易燃、易爆、危险品入公司者;

(九) 在职期间受治安拘留者;

(十) 年度内累计记过三次者

第四十八条有下列条件之一者, 建议给予降职、降薪处分:

(一) 管理不善者。



二) 多次重复违反公司作业规程, 但未造成严重后果者。

三) 一年内记过 2 次者。

(四) 违抗命令, 或有威胁侮辱主管的行为情节较轻者。

(五) 品行不端有损公司信誉情节较严重者。

(六) 违反公司文明、安全规定者。

(七) 在工作场所男女嬉戏, 有妨害风化行为者;

(八) 其他须给予降职、降薪的处分者。

第四十九条除名: 分为劝退、解聘、辞退。

(一) 员工有下列情况之一的, 建议给予劝退:

1、在试用期内明显证明不符合录用标准的, 公司无须提前即可通知员工办理正常离职手续;

2、公司正式员工(含聘用工)绩效考评多次(年度内 4 次)或连续 2 次末位, 经公司培训后被证明仍不符合公司岗位要求的。

(二) 员工有下列情况之一的, 给予辞退, 并视情节追究相关法律和经济责任:

1、以权谋私、营私舞弊、索贿、受贿、欺诈, 或利用职权间接获利的行为;

2、私设小金库, 指使下属做假帐的行为;

3、未经公司批准在外兼职;

4、纵容打击报复员工的行为;

5、挪用或盗窃公司或同事财物;

6、窃取或泄露公司资料或隐私;

7、与客户或与同事打架;

8、在物料仓库或危险场所违背禁令, 或吸烟引火者, 造成严重后果的;



向顾客或外部单位（含个人）索取小费、物品或其他报酬；

拾遗不上交；

11、酗酒、赌博；

12、不顾大局，遇紧急工作时临阵脱逃，推卸责任；

13、结交有黑社会背景的人员，组织或参与有损公司工作的不良群体；

14、玩忽职守，违反操作规程，当值时间擅离岗位，造成严重后果；

15、发现安全隐患，不及时整改，导致人员伤亡和财产损失；

16、工作弄虚作假，偷工减料，造成损失；

17、一年内累计旷工时间超过十天，或连续旷工时间超过三天；

18、在经营活动中严重损害公司形象，给公司带来无形资产损失的；

19、员工触犯国家法律法规，被公安机关、司法机关追究刑事责任的；

20、违反公司保密制度的；

21、挪用公款者；

22、伪造/虚的公章、执照等重要资料，情节严重的；

23、教唆他人或与他人共谋从事严重违规行为。或纵容、包庇员工从事严重违规行为的；

24、不得用公司名义进行买卖交易；

25、伪造/虚的公章、执照等重要资料，情节严重的；

26、本人或教唆他人罢工、怠工；

27、在公司里恐吓，殴打或故意伤害他人身体；

28、违反保密协议的，擅自泄露公司机密；

29、对公司应得知的个人重要信息有意欺瞒，或员工向公司所作的任何陈述、声明或保证等不空实，如：个人简历，身体重大疾病等；

30、严重失职给公司造成重大损失（由总经理、财务、人事组成的委员



重失职过失进行裁定)；

违背公司商业行为及道德准则

- 1)、利用公司名义在外招摇撞骗，使公司遭受名誉或经济损失。
- 2)、利用公司赋予的工作职权进行关联交易，或收受商业贿赂以获取个人利益。
- 3)、任何员工、主管、高层或其亲属或关联公司不应接受回扣、贿赂或私下接受佣金、低于市场价格的贷款、现金或现金等价物（包括礼品证书和证券）或任何其他私人利益或赠与，但在商业来往中获得的一结符合商业惯例的奖励性小礼品例外。
- 4)、绝对禁止提供或给予任何贿赂、回扣或私人佣金。
- 32、购买公司物品，不走公司流程，自行前往仓库领用者；
- 33、所有员工的工资、奖金等相关收入情况，（包括与个人收入相关的福利状况等），均属于公司保密信息，不允许通过任何渠道打听或泄漏，否则将给予辞退处理；
- 34、对下属正常申诉打击报复经查事实情节严重者；
- 35、对同事暴力威胁、恐吓、妨害团体秩序者。
- 36、年度内被记大过两次以上者。

第六章 奖罚标准

第五十条奖励标准：公司在给予上述奖励的同时，视具体贡献发放一次性奖金；同时，公司为荣获创新奖的集体或个人颁发获奖证书。

（一）奖金额度范围为：

- 1、即时嘉奖：20-50 礼品；
- 2、通报表扬：50~100 礼品；
- 3、记功：人民币 100~500 元；



晋级(薪、职)：根据具体级别及相应薪金标准确定；

专项嘉奖：

- 6、优秀员工：人民币 1000 元；
- 7、创造性劳动奖：100~1000 元；
- 8、优秀员工：人民币 1000 元；
- 9、合理化建议奖：100~1000 元；
- 10、拾金不昧奖：适用于拾到价值较大的财物。

所拾财物价值在 2000 元以上 5000 元以下的，建议申请 100-500 元奖励金；所拾财物价值在 5000 元以上或价值 5000 元以上的贵重物品并交给公司处理的，可申请 500 元奖励金；

11、其他专项奖：具体额度由总经理审批。

12、一年累计通报表扬 3 次者，加记功 1 次；一年累计记功 3 次者晋升一级工资；

13、单次奖金额度超过 100 元或涉及晋级(薪、职)的须经人事行政部经理审批，超过 500 元或涉及晋级(薪、职)须经总经理审批。

备注：

凡与本职工作有关的奖励，由其直接上级提出；凡与工作无关的，由见证人提出；上述情况均需填写奖励申请单，并文字汇报主要行为。奖励行为的核实由人事行政部负责，各有关部门出具书面意见，汇总后由人事行政部提出奖励意见(包括荣誉奖励及经理奖励)，报总经理批准。

第五十一条处罚标准：公司在给予上述处分的同时，并视所犯事件情节的轻重，处以罚款金额如下：

- 1、即时处罚：每轻度违反公司各项规章制度的一项扣 1 分，每分 5 元；
- 2、通报批评：20~50 元；



警告：50~100 元；

记过：100-500 元；

5、降级(薪、职)：根据具体级别及相应薪金标准确定；

6、劝退：在试用期内劝退的正常结算；公司正式员工(含聘用工)绩效考评多次(年度内 3 次)或连续 2 次不合格，经培训后被证明仍不符合公司岗位要求的，一般情况下需提前一个月通知员工或以一个月工资作补偿后即可劝退或解聘员工(劳动合同特殊约定的除外)；

7、辞退：扣除当月全部工资及奖金，视情节追究相关法律和经济责任。

8、备注：员工受处罚，直接上级负连带责任，给予两倍处罚，部门负责人给予三倍处罚。

第五十二条公司在给予员工上述处分的同时，可依据处分给予其他处分：

1、警告：降薪三个月，降薪幅度为本人基本工资的 20%；

2、记过：降薪六个月，降薪幅度为本人基本工资的 20%；

3、一年累计警告 3 次者，加记过 1 次；一年累计记过 2 次者，加降级(薪、职)处分；一年累计记过 3 次给予除名。

第五十三条管理人员年度犯有记过以上处分者，可以并处降职或撤职。

第五十四条惩戒的提出人可以是公司的任何员工，人事行政部负责核查，并填制报告。对企管部的惩戒核查由主管副总经理负责。

第五十五条警告和记过处分的决定由人事行政部作出，(涉及人事行政部的由主管副总经理作出)，对记大过(含)以上的惩戒，批准人均为总经理。

第五十六条对当事人的经济处罚，由公司出具罚单，计入当月工资核算。

第七章员工年度奖惩

第五十七条员工功过抵消规定：



)员工功过抵消以发生于同一年度内者为限。

)嘉奖与警告抵消。

(三)记功1次或嘉奖3次，抵消记过1次或警告3次。

(四)记大功1次或记功3次，抵消大过1次或记过3次

第八章附则

第五十八条员工考勤的奖惩规定另见《考勤管理制度》。

第五十九条公司各部门可依据本制度制订相应的实施细则以及针对岗位的管理制度和奖惩办法，报人事行政部汇总，由总经理批准后执行。

第六十条本制度由公司人事行政部制订并负责解释。

第六十一条本制度报公司总经理批准后施行，修改时亦同。



品卫生检查，检验

...居《食品安全法》和国家有关法律、法规、规章的规定，我单位就食品卫生管理工作，制定如下制度：

一、岗位责任制度

1、负责人岗位职责：对食品的经营负全面责任；负责建立、健全质量管理体系，加强对业务经营人员的质量教育，保证质量管理方针和质量目标的落实和实施。定期开展质量教育和培训工作，每年组织一次全员身体检查。

2、管理人员岗位职责：对食品安全管理工作负直接责任；按时做好营业场所和仓库的清洁卫生工作，确保食品的经营条件和存放设施安全、无害、无污染；建立并管理员工健康档案，每年负责安排从业人员的健康检查，监督检查员工保持日常个人卫生；负责监督营业场所和仓库的温湿度在规定的范围内，确保经营食品的质量；发现可能影响食品安全的问题应立即解决，或向负责人报告。

3、购销人员岗位职责：严禁采购法律法规禁止上市销售的食品；严禁从证照不全的企业采购食品；进货时认真查验供货单位的《食品生产许可证》、《食品流通许可证》、《营业执照》和《检验合格证》等；确保所售出的食品在保质期内，并应定期检查在售食品的外观性状和保质期，发现问题立即下架，同时向食品安全管理人员报告。

二、从业人员卫生管理制度

1、凡从事食品经营工作的人员必须经岗前卫生知识方能上岗，从事直接入口食品工作岗位的人员必须取得健康证明，且每年进行健康检查，定期进行食品卫生和有关卫生法律、法规、业务技能的培训。

2、凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食品安全的疾病的人员，



直接接触直接入口食品的工作。

注意个人清洁卫生，做到个人仪表整洁。上岗时必须穿戴统一整洁的工作服，并应经常换洗，保持清洁。在工作岗位上不能嚼口香糖、进食、吸烟，私人物品必须存放在指定的区域或更衣室内，不可放置在工作区内。

三、销售管理制度

1、经营场所距离非水冲式厕所、开放式粪池、垃圾堆（场）等场所的直线距离 25 米以上，并设置密闭的垃圾容器，及时清除垃圾，搞好防尘、防蝇、防鼠工作，确保环境整洁。

2、《食品流通许可证》和《营业执照》应悬挂于经营场所内醒目位置。设有食品卫生管理机构和组织结构，配有经专业培训的食品安全专职管理人员。

3、食品陈列设施布局合理，划定食品经营区域，食品与非食品分开存放；不出售有毒有害、“三无”和未经检验或检验不合格的食品。保证食品外观清洁，如发现食品超过保质期、破损、鼠咬、受潮、生霉、生锈等现象要及时处理。

4、散装食品销售必须按“生熟分离”原则，分类设置散装食品销售区。按销售品种配备足量的容器，并符合卫生条件。直接入口的散装食品应有防尘材料遮盖。应在盛放食品容器的显著位置或隔离设施上设置“散装食品标识牌”，标识出食品的名称、配料表、生产日期、保质期、保存条件、食用方法、生产经营者名称及联系方式等内容，做到“一货一牌、货牌对应”。销售直接入口的散装食品必须由专人负责，为消费者提供分拣和包装服务，提供给消费者符合卫生要求的小包装。操作时应穿工作服，戴口罩、手套和帽子，使用专用工具取货。

5、生鲜食品应纳入“该项城市生鲜食品安全监管系统”，销售应配备



呆温柜等陈列设施，配备符合要求的检测设备。

熟食制品销售间入口处应设预进间，设更衣及洗手、消毒设施，采用非手动式的水龙头。配备有效的空气消毒设施、食品冷藏设施和专用工具，食品要有防尘材料遮盖。

四、仓库管理制度

1、食品仓库必须做到专用，不得存放其他杂物和有毒有害物质。应设专人负责管理并建立健全出入库登记制度。食品及食品原料入库时，库管员应对其质量和数量进行验收，并详细记录入库产品的名称、数量、产地、进货日期、生产日期、保质期、包装情况等，并按入库时间的先后分类存放，感官检查不合格的食品不得入库。设有不安全食品暂存专柜，并有记录本。

2、食品仓库应有良好通风，保持库房内所需温度和湿度，防止食品霉变、生虫。贮存生鲜食品应配置必要的低温贮存设备。搞好防尘、防蝇、防鼠、防潮工作，定期对库房周围进行卫生清扫，消除有毒、有害污染源及蚊蝇孳生场所。

3、食品存放设隔离地面的平台和层架，离墙 30 厘米以上，最底层隔离地面 40 厘米以上。食品按照先进先出、生熟分开的原则分类贮存，并有明显标识。

五、除虫灭害制度

1、食品销售场所内不得使用鼠药，配备一定数量的灭蝇灯，并保证能正常工作。熟食制品销售间要配有充足有效的空气消毒设施，定期消毒。

2、应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人按照规定的使用方法进行。除虫灭害工作不能在营业时间进行，实施时，对各种食品应有保护措施。使用时不得污染食品、食品接触面及包装材料，使用后应将所有设备、工具及容器彻底清洗。



卫生检查及奖惩制度

卫生管理工作有领导分管和专人管理，制定卫生检查及奖惩制度，并组织有关人员定期或不定期进行卫生检查；组织从业人员学习卫生知识和有关法规，并组织培训考核，考核成绩与奖惩挂钩。

2、卫生管理人员负责各项卫生管理制度的落实，做到每天在营业前后有检查，检查记录完备。严格从业人员卫生操作程序，逐步养成良好的个人卫生习惯和卫生操作习惯。检查中发现问题仍未改进的，按有关奖惩制度严肃处理。



质量承诺

严格按照标准进行管理；

二、确保食品安全、卫生、营养，不发生食物中毒事故；

三、确保安全生产，不发生安全责任事故；

四、严格管理员工；

五、严格按消毒柜指示时间消毒、定期检查，保证消毒效果；

六、落实晨检制度，发现有发热、咳嗽、腹泻等症状及化脓性皮肤病者应立即暂停其工作；

七、从业人员持有效健康证明及卫生知识培训合格证明上岗；

八、我公司在经营过程中愿意接受领导的指导、监督，接受领导给出的指导建议并无条件的执行；

九、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规，严格执行行业规范，牢固树立安全第一，诚信经营的理念；

十、加强对从业人员的健康监管。定期组织卫生安全知识培训，发现有妨碍卫生安全病症的，立即脱离工作岗位。监督从业人员保持良好的个人卫生，穿戴清洁的工作衣帽，头发不外露，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴饰物，操作前将手洗净，操作时保持手部清洁，入厕前换掉工服，出厕后必须洗手；

十一、保持环境卫生，操作区卫生整洁，采取有效的防尘防蝇防鼠防虫害设施，营造良好的卫生消费环境，切实保障公众身体健康和生命安全；

十二、加强服务单位的业主(法人代表)为食品安全的第一责任人意识，落实服务各项食品安全管理制度，如因提供的食物损害消费者权益的，自愿按照《中华人民共和国食品安全法》等法律法规的规定接受处理；

十三、严把质量关，保证销售或使用的食物无变质、过期、不合格，禁



“三无”产品。

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

10)加强食品安全检测

- 1、检测人员需经过专业培训,熟练掌握相关操作规程方可上岗。
- 2、格按照操作规程和操作流程,展开食品安全检测工作。
- 3、严格按照餐饮服务监管部门的要求展开必检项目的检测工作,并根据需要展开自选项目的检测工作,并由专人负责填写《食品安全快速检测登记表》和《可疑食品处置登记表》,登记表保存期限不少于2年。
- 4、经快速检测认为不合格的食品,要立即停止使用,按要求封存,将样品送往有资质的检验机构检测,经检测合格的食品可继续使用,不合格的食品报上级食品药品监督管理局查处。如经快速检测认为不合格的食品数量较少、价值较低且送检费用较高,应在本单位负责人的监督下自行销毁,并做好登记。
- 5、检测设备、试剂和试纸由专人管理、专柜存放,定期清理超保质期的检测耗材,并及时补充。
- 6、凡有毒、易燃的检测废弃物,要进行妥善处理。检测结束后应清扫地面和清理操作台,并将仪器设备擦拭干净,做好防尘防锈的工作。
- 7、主接受餐饮服务监管部门的业务指导和培训,不断提高食品快速检测水平。



餐具消毒制度

设立独立的餐饮具洗刷消毒室，消毒间内配备消毒、洗刷、保洁。

2、洗刷消毒员必须熟练掌握洗刷消毒程序和消毒方法，严格按照“出残渣—碱水（或餐洗净）—清水冲—热力消—保洁”的顺序操作。药物消毒增加一道清水冲的程序。

3、每餐收回的餐饮具、用具，立即清洗消毒，不隔餐隔夜。

4、清洗餐饮具、用具用的餐洗净、消毒剂必须符合国家有关卫生标准和要求。餐具：消毒前必须清洗干净，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，及时将其放入保洁柜密闭保存、备用。

5、盛放次年度餐具的保洁柜要有明显标记，要经常擦洗消毒，已消毒和未消毒的餐饮具要分开存放。

6、洗刷消毒结束，要清理地面、水池卫生，及时清理泔水桶，做到地面、水池清洁卫生，无油渍残渣，泔水桶内外清洁。

7、定期清扫室内环境、设备，不留卫生死角，保持清洁。



方法流程

以下是机关大楼食堂餐饮服务方法的详细流程：

1. 需求调研与规划

与机关大楼管理部门沟通，了解用餐人数、用餐时间、口味偏好、预算等需求。

根据调研结果，制定食堂的整体规划，包括场地布局、设备采购、人员配置等。

2. 食材采购与管理

建立供应商筛选机制，选择可靠的食材供应商，确保食材的新鲜度、质量和安全性。

制定采购计划，根据每日用餐人数和菜单安排，合理采购各类食材，并严格把控采购成本。

食材入库时进行严格的验收，分类存放于合适的储存环境，如冷藏室、冷冻库或干货仓库，并做好库存管理，遵循先进先出原则。

3. 菜单设计与制定

结合季节特点、营养需求和机关人员的反馈，设计多样化的菜单，包括早餐、午餐、晚餐及加餐（如有）的菜品选择。

确保菜单中的菜品荤素搭配、营养均衡，定期更新菜单，避免菜品重复率过高。

4. 食品加工与烹饪

厨师按照标准化的烹饪流程和食谱，进行食材的清洗、切配、烹饪等操作，确保菜品的口感和质量稳定。

在烹饪过程中，严格遵守食品安全卫生标准，控制油盐糖等调料的使用量，避免过度加工。



共餐服务

就餐时间前，将准备好的菜品整齐摆放在售饭区，确保温度适宜、卖相良好。

餐厅服务员负责引导就餐人员有序排队打饭，解答疑问，及时清理餐桌，保持就餐环境整洁。

6. 质量控制与反馈

设立食品安全检测环节，对每餐的成品进行留样检测，确保食品安全。

定期收集就餐人员的意见和建议，通过问卷调查、现场交流等方式，了解他们对菜品口味、服务质量等方面的满意度，并据此进行改进和优化。

7. 成本核算与财务管理

对食堂的各项开支进行详细记录，包括食材采购成本、人员工资、设备折旧、水电费等，进行成本核算和分析。

根据机关单位的财务制度，合理制定收费标准（如有），确保食堂的收支平衡和可持续运营。

8. 人员培训与管理

对食堂工作人员进行定期的培训，包括食品安全知识、烹饪技能提升、服务意识培养等方面的培训，提高整体团队素质。

建立完善的人员管理制度，明确岗位职责，激励员工的工作积极性和责任心。



时间安排

早餐服务时间

供应时间：周一至周五早上 7:00-9:00

考虑因素：机关工作人员通常在 8:30 左右开始陆续上班，7:00 开始供应早餐可以满足早起人员的需求，而 9:00 结束能够覆盖大多数人的用餐时间，同时也不会因为供应时间过长导致食物品质下降。

二、午餐服务时间

供应时间：周一至周五中午 11:30-13:30

考虑因素：11:30 开始午餐供应符合一般机关单位的作息规律，此时工作人员已完成上午的工作，有足够的时间前往食堂就餐。13:30 结束供应，既能保证用餐人员有充裕的时间用餐和休息，又能为食堂工作人员留出足够的时间清理餐具和准备晚餐食材，同时也与下午 14:00 左右开始的工作时间相衔接，避免用餐时间过长影响下午的工作效率。

三、晚餐服务时间（如有需求）

供应时间：周一至周五晚上 17:30-19:00

考虑因素：对于部分因加班或其他原因需要在机关大楼内用餐的人员，17:30 开始供应晚餐比较合适。这个时间点既不会过早，让加班人员错过用餐时间，也不会过晚，导致食堂工作人员下班时间过迟。19:00 结束供应，能够满足大多数加班人员的晚餐需求，之后食堂工作人员可以进行餐具清洗和厨房卫生打扫等收尾工作，以便在合理的时间下班。

四、特殊情况安排

节假日或周末值班：若机关大楼在节假日或周末有值班人员，食堂应根据值班人员数量和值班时间安排，提前确定是否提供餐饮服务以及相应的供应时间。例如，对于少量值班人员，可以采用预订制，根据预订人数准备



并在值班人员集中的时间段供应。

二、会议或活动用餐：当机关大楼有会议或大型活动时，食堂应根据活动日程，提前与活动组织者沟通，确定用餐时间和人数，灵活调整餐饮服务时间，确保参会人员和工作人员能够按时用餐。例如，在会议中间的茶歇时间供应点心和饮品，午餐或晚餐则根据会议结束时间适当提前或推迟供应，以保证服务质量和效率。

五、时间调整机制

食堂管理部门应定期收集机关工作人员对餐饮服务时间的反馈意见，根据实际情况和大多数人的需求，适时对服务时间进行微调。例如，在季节变化、工作任务调整或特殊时期（如疫情防控期间），可以根据人员的作息变化，提前或推迟早餐、午餐或晚餐的供应时间，以更好地服务机关大楼内的工作人员，提高食堂的满意度和使用率。



5. 项目人员配置

(1) 项目负责人情况表

1) 施可可

项目名称：采购食堂餐饮服务

姓名	施可可	出生年月	198202.09	文化程度	本科	毕业时间	2005.6
毕业院校和专业	扬州大学烹饪与营养教育(烹饪工艺)		从事服务工作年限	10年		联系方式	无
职业资格	中国餐饮业职业经理人		技术职称	中国餐饮业职业经理人		聘任时间	2014年

主要工作经历：

2014年-至今上海朝府城餐饮有限公司

主要工作业绩：

上海市松江区石湖荡镇平安建设办公室联防队食堂外包

2022年度松江区九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务项目

上海市公安局松江分局（本部）2023-2024年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目

2023年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目

上海市松江区生态环境局食堂服务外包项目

胜任本项目经理的理由：

工作认真负责

本项目经理管理思路和工作安排：



目目标 和责任：项目经理的首要职责是在预算范围内按时优质地完
 并使客户满意。这要求项目经理在一系列的项目计划、组织和控
 制活动中做好领导工作，从而实现项目目标。

组建高效团队：项目经理需要选准项目经理，建好项目管理层。项目经
 理部是整个项目的管理龙头，项目经理的素质和责任心直接影响项目的整体
 效益。因此，项目经理的选用必须体现亏损无理、亏损下台、追究亏损责
 任的原则
 全面管理项目：项目经理需要对项目进行全面全过程管理，协调
 对接各方资源，明确涉及部门、工作内容描述、工作要求、工作成果、时
 间节点等，并对各相关部门进行考核和计量

制定详细计划：项目经理需要制定详细的工作计划，包括项目的建设、安
 全、进度、质量、成本、合同把控等方面。同时，要参与项目前期调研、
 考察、评估、决策等工作，并协调参建各方的工作关系，持续推进项目建
 设管理工作
 强化生产组织和计划执行：项目经理需要强化生产组织的严密
 性，确保生产计划的严肃性，并强化施工管理文明的有序性。通过生产例
 会制度、生产计划的执行和考核、现场文明施工管理等措施，确保项目的
 顺利进行
 应对变化和不确定性：项目经理需要在面对变化和不确定性时进
 行调整和修正计划。通过明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在必要
 时进行调整，以确保项目按计划进行

注：提供职称证书或执业证书

投标人法定代表人或授权代表签字： 朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





分证



本科毕业证书





表证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓 名 施可可
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****7164
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

[体检历史](#) [返回](#)

中国餐饮业中级职业经理人资格证书





及/高级中式烹调师（厨师）职业资格证书

职业资格证书

三级/高级技能



中华人民共和国
劳动和社会保障部印制

姓名 施可可 性别 男

职业（工种） 中式烹调师

出生日期 1982 年 05 月 09 日

理论知识考核成绩 84.0

文化程度 大学

操作技能考核成绩 87.0

发证日期 2004年06月07日

评定成绩 良好

证书编号 0410001035300056

身份证号 320211198205090072

职业技能鉴定（指导）中心（印）

2004年06月07日



及/中级中式面点师职业资格证书

职业资格证书

四级/中级技能



中华人民共和国
劳动和社会保障部印制

姓名	施可可	性别	男	职业(工种)	中式面点师
出生日期	1982年05月09日	理论知识考核成绩	78.0	操作技能考核成绩	84.0
文化程度	大学	评定成绩	合格		
发证日期	2004年06月07日				
证书编号	0410001035400112				
身份证号	320211198205090072				

职业技能鉴定(指导)中心(印)
2004年 06 07



及/中级营养配餐师职业资格证书

职业资格证书
四级/中级技能



中华人民共和国
劳动和社会保障部印制

姓名 <u>施可可</u> 性别 <u>男</u>	职业(工种) <u>营养配餐师</u>
出生日期 <u>1982</u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日	理论知识考核成绩 <u>76.0</u>
文化程度 <u>大学</u>	操作技能考核成绩 <u>76.0</u>
发证日期 <u>2005年06月06日</u>	评定成绩 <u>合格</u>
证书编号 <u>0510001035400187</u>	
身份证号 <u>320211198205090072</u>	


职业技能鉴定(指导)中心(印)
2005年 月 日



斌华

项目名称：采购食堂餐饮服务

姓名	顾斌华	出生年月	1976年8月11日	文化程度	专科	毕业时间	2010年
毕业院校和专业	专科、上海出版印刷高等专科学校、工商管理		从事服务工作年限	10年		联系方式	无
职业资格	健康管理师一级职业资格证书		技术职称	健康管理师一级职业资格证书	聘任时间	2014年	

主要工作经历：

2014年-至今上海朝府城餐饮有限公司

主要工作业绩：

无

胜任本项目经理的理由：

工作认真负责

本项目经理管理思路和工作安排：

(一) 以品质为核心

将食品安全与菜品质量视为食堂运营的生命线。建立严格的食材采购标准，确保源头的安全与新鲜；监督厨师团队遵循标准化烹饪流程，从食材处理到成品出锅，每一步都严格把控，致力于为机关工作人员提供营养均衡、美味可口且始终稳定的餐饮服务。

(二) 以服务为导向

强调员工的服务意识培养，使服务贯穿于就餐者从踏入食堂到离开的全过



重就餐环境的整洁与舒适，通过合理布局、及时清理和定期维护，营造一个宜人的就餐空间。同时，鼓励员工积极响应就餐者的需求与反馈，迅速且妥善地处理各类问题，以提升整体服务体验，增强就餐者的满意度与忠诚度。

（三）以效率为助力

优化食堂内部运营流程，从食材的采购计划制定、库存管理到菜品制作的时间安排，再到就餐高峰的服务流程，都进行精细化梳理与改进。合理配置人力资源，明确各岗位的职责与分工，通过培训与激励机制提高员工的工作效率，确保食堂在高效运转的同时，不降低服务与菜品质量标准，以应对机关工作节奏快、人员集中就餐的特点。

（四）以创新为突破

关注餐饮行业的发展趋势与机关人员的口味变化，积极推动菜品创新与服务模式创新。定期组织厨师团队进行新菜品研发，结合季节特点、健康理念和地域特色，不断丰富菜单。在服务方面，探索线上点餐、预订、外卖等新型服务方式，以适应现代办公生活的需求，为食堂注入新的活力与竞争力。

二、工作安排

（一）每日工作

早晨提前到达食堂，检查食材的到货情况，与采购人员核对采购清单，确保食材的数量、质量和种类符合要求。亲自检查易变质食材（如肉类、蔬菜等）的新鲜度，如有问题及时与供应商沟通处理。

巡视食堂各区域的卫生状况，包括厨房操作间、餐厅就餐区、餐具清洗区等，督促员工按照卫生标准进行清洁工作，确保环境整洁无死角。重点检查食品加工设备、餐具消毒柜等是否正常运行，如有故障及时安排维修人



员进行抢修，以保障餐饮服务的正常开展。

长沟通当日的菜品准备情况，根据机关人员的用餐规律和前一日的反馈意见，对菜单进行适当调整。例如，增加或减少某些菜品的供应量，确保菜品供应既能满足需求又避免浪费。同时，了解厨师团队在食材准备过程中是否遇到困难或需要特殊协调的事项，及时提供支持 with 解决方案。在就餐高峰期，亲自在餐厅现场巡查，观察就餐人员的流量分布、用餐秩序以及对菜品和服务的反应。及时与服务人员沟通，协调处理就餐过程中出现的各类问题，如座位不足、菜品补充不及时、就餐人员投诉等，确保就餐过程的顺畅与和谐。

检查午餐后的收尾工作，包括剩余菜品的妥善处理、餐具的清洗消毒情况、厨房垃圾的清理等，督促员工做好各项工作，为晚餐服务做好准备。与财务人员核对当日的食材采购费用、营业收入等财务数据，确保账目清晰准确。了解食堂成本控制情况，分析当日成本波动的原因，如有异常及时采取措施进行调整。

组织召开简短的部门例会，与各岗位负责人交流当日工作情况，总结经验教训，传达上级领导的指示和要求，部署安排次日的工作重点与注意事项。鼓励员工提出工作中的问题和建议，共同探讨解决方案，促进团队协作与沟通。

注：提供职称证书或执业证书

投标人法定代表人或授权代表签字：

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





营养师、食品安全管理员-顾斌华

身份证



学历证





管理员职业资格证书



姓名 <u>顾斌华</u> 性别 <u>女</u>	职业(工种) <u>数据库管理员 (SQL Server)</u>
出生日期 <u>1976</u> 年 <u>08</u> 月 <u>11</u> 日	理论知识考核成绩 <u>86</u>
文化程度 <u>中专毕业</u>	操作技能考核成绩 <u>86</u>
发证日期 <u>2007年07月10日</u>	评定成绩 <u>良好</u>
证书编号 <u>0703000100442925</u>	职业技能鉴定(指导)中心(印) <u>2007年07月10日</u>
身份证号 <u>310224197608114724</u>	



职业资格证书

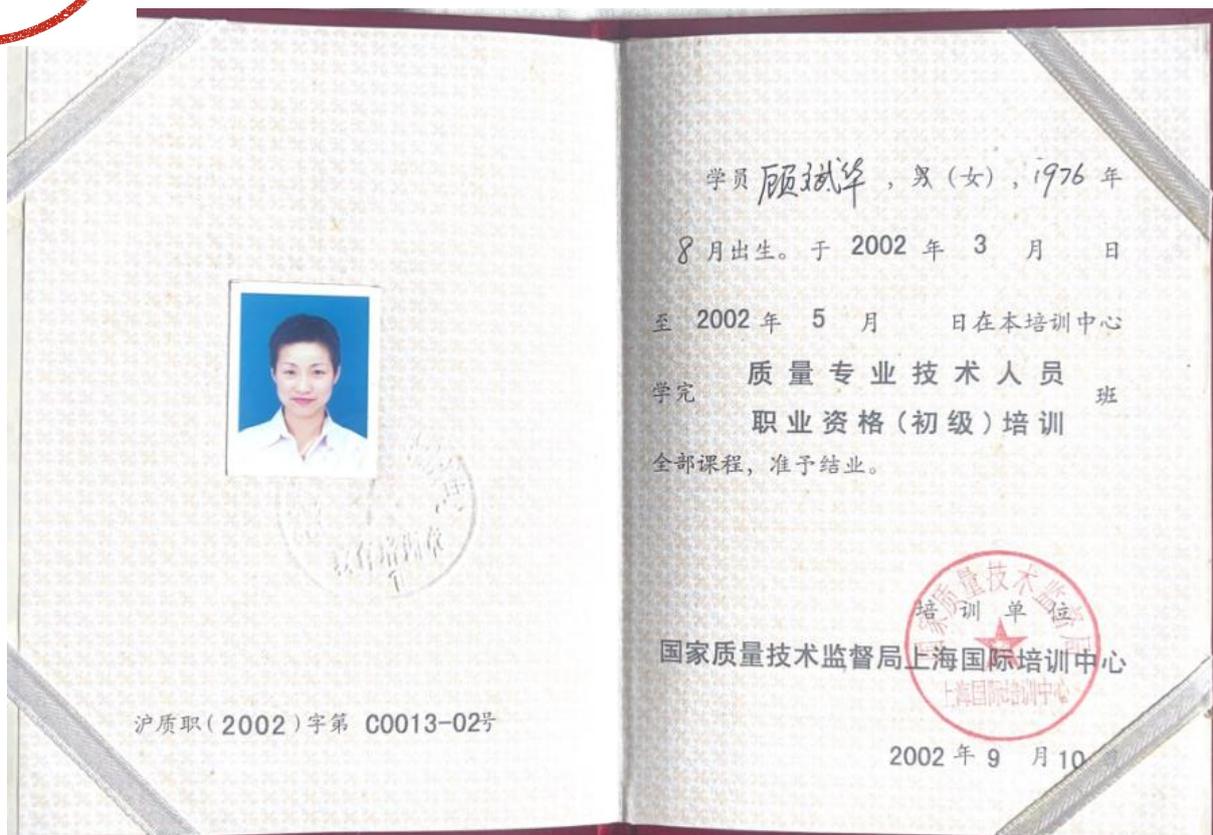


姓名 <u>顾斌华</u> 性别 <u>女</u>	职业(工种) <u>食品检验</u>
出生日期 <u>1976</u> 年 <u>8</u> 月 <u>11</u> 日	理论知识考核成绩 <u>96</u>
文化程度 <u>中专</u>	操作技能考核成绩 <u>74</u>
发证日期 <u>2001.12.12</u>	评定成绩 <u>合格</u>
证书编号 <u>0170300023619</u>	
身份证号 <u>310224760811472</u>	

职业技能鉴定(指导)中心(印)
2001年12月12日



业技术人员职业资格（初级）培训



食品安全知识培训合格证明





姓名 顾斌华

体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码 *****4724

有效日期 2024-04-12 ~ 2025-04-11

体检机构 上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书



全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书

National Restaurant and Catering Duty Skill Training Qualification Certificate

岗位: 食品安全管理
Position: Food Safety Management



顾斌华 参加中国饭店协会举办的
全国饭店餐饮业 食品安全管理 岗位
技能培训, 经考核合格, 特发此证。

This is to certify that Gu Binhua
has completed the training program organized by
CHA and has passed the examination required for
the National Restaurant and Catering Qualification
Certificate of Food Safety Management
Duty Skill Training.

(证书有效性查询网址: www.chinahotel.org.cn)

身份证号: 310224197608114724
ID No.

证书编号: FSMS20170521
Certificate No.

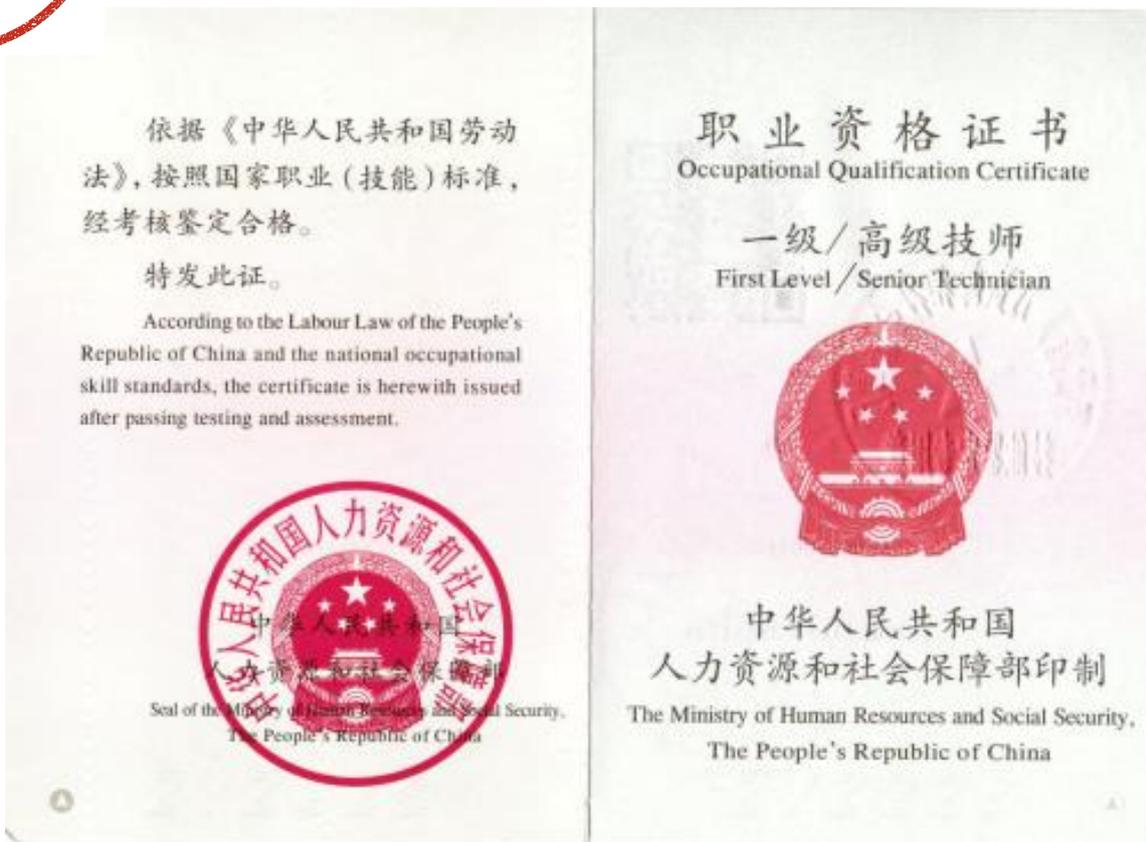
发证时间: 2017年10月13日
Issue Date

证书级别: 高级技师
Serial No.





营养师一级职业资格证书





业经理人

全国餐饮业培训合格证书

National Catering Industry Qualification Certificate

岗位：高级职业经理人

Position: Senior professional managers



身份证号：
ID No. 310224197608114724

证书编号：
Certificate No. CCA2017080622

发证时间：
Issue Date 2017年11月

证书序列号 (Serial No): 201702364

顾斌华 参加中国烹饪协会举办的
全国餐饮业高级职业经理人培训，经考核
合格。

特发此证。

This is to certify that **Gu Binhua**
has completed the training program organized by CCA
and has passed the examination required for the
national catering industry qualification certificate of
Senior professional managers.

(证书有效性查询网址: www.ccas.com.cn)





已录证明



无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2024）第0345129号

经查，被查询人：顾斌华，国籍：中国，证件名称：
身份证，证件号码：310224197608114724，（在
1976-08-11至2024-11-12期间），未发现有犯罪记录。



注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪
记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息



) 主要技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：采购食堂餐饮服务

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	相关工作经历	联系方式
施可可	40 岁	项目经理	本科	上海朝府城餐饮有限公司	无
盛冬民	51 岁	厨师长	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
顾斌华	48 岁	高级营养师、 食品安全管理 员	专科	上海朝府城餐饮有限公司	无
郭刚	49 岁	仓库管理	无	上海朝府城餐饮有限公司	无
周海清	51 岁	厨师	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
朱华标	53 岁	厨师	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
李付运	39 岁	厨师	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
张飞	27 岁	厨师	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
张海洋	44 岁	厨师	大专	上海朝府城餐饮有限公司	无
冯尚荣	42 岁	厨师	大专	上海朝府城餐	无



				饮有限公司	
朱雷	54 岁	厨师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
戴圣清	33 岁	厨师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
陈华	52 岁	厨师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
陶勋	41 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
陈国平	51 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
鲁移梅	47 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
严钊	31 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
周丽	56 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
武帅	23 岁	点心师	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
高丽	32 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
邱奥	32 岁	点心师	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
赖多吕	35 岁	点心师	无	上海朝府城餐	无



				饮有限公司	
辛建	46 岁	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
张涛	29 岁	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
柳芹芹	40 岁	其他人员	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
朱玲玲	26 岁	其他人员	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
陈小君	47 岁	其他人员	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
陈磊	34 岁	其他人员	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
王新芳	46 岁	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
屠凤楠	37 岁	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
何加川	41 岁	其他人员	高中	上海朝府城餐 饮有限公司	无
杨范立	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
崔江辉	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
吴佃梅	无	其他人员	无	上海朝府城餐	无



				饮有限公司	
沈金霞	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
许海梅	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
张新玲	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
成功	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
顾海霞	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
侯宇	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
熊俊	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
周文伟	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
张森涛	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
华凤平	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
王程锦	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
王学锋	无	其他人员	无	上海朝府城餐	无



				饮有限公司	
李兵	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
张丽芳	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
金青	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
田龙	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无
郭玉敬	无	其他人员	无	上海朝府城餐 饮有限公司	无

在填写时，如本表格不适合投标人的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写。

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

朱成

响应单位公章：上海朝府城餐饮有限公司

2024年12月17日





师长-盛冬民

身份证



健康证





及技师（国家职业资格一级）证书





级营养师、食品安全管理员-顾斌华

身份证



学历证





数据库管理员职业资格证书



姓名 <u>顾斌华</u> 性别 <u>女</u>	职业(工种) <u>数据库管理员 (SQL Server)</u>
出生日期 <u>1976</u> 年 <u>08</u> 月 <u>11</u> 日	理论知识考核成绩 <u>86</u>
文化程度 <u>中专毕业</u>	操作技能考核成绩 <u>86</u>
发证日期 <u>2007年07月10日</u>	评定成绩 <u>良好</u>
证书编号 <u>0703000100442925</u>	职业技能鉴定(指导)中心(印) 2007年07月10日
身份证号 <u>310224197608114724</u>	



食品检验职业资格证书



姓名 <u>顾斌华</u> 性别 <u>女</u>	职业(工种) <u>食品检验</u>
出生日期 <u>1976</u> 年 <u>8</u> 月 <u>11</u> 日	理论知识考核成绩 <u>96</u>
文化程度 <u>中专</u>	操作技能考核成绩 <u>74</u>
发证日期 <u>2001.12.12</u>	评定成绩 <u>合格</u>
证书编号 <u>0170300023619</u>	
身份证号 <u>310224760811472</u>	

职业技能鉴定(指导)中心(印)
2001年12月12日



量专业技术人员职业资格（初级）培训



食品安全知识培训合格证明





表证



姓 名 顾斌华

体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码 *****4724

有效日期 2024-04-12 ~ 2025-04-11

体检机构 上海市光华中西医结合医院

体检结果 **合格**

全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书

全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书

National Restaurant and Catering Duty Skill Training Qualification Certificate

岗位: 食品安全管理
Position: Food Safety Management



顾斌华 参加中国饭店协会举办的
全国饭店餐饮业 食品安全管理 岗位
技能培训, 经考核合格, 特发此证。

This is to certify that Gu Binhua
has completed the training program organized by
CHA and has passed the examination required for
the National Restaurant and Catering Qualification
Certificate of Food Safety Management
Duty Skill Training.

(证书有效性查询网址: www.chinahotel.org.cn)

身份证号: 310224197608114724
ID No.

证书编号: FSMS20170521
Certificate No.

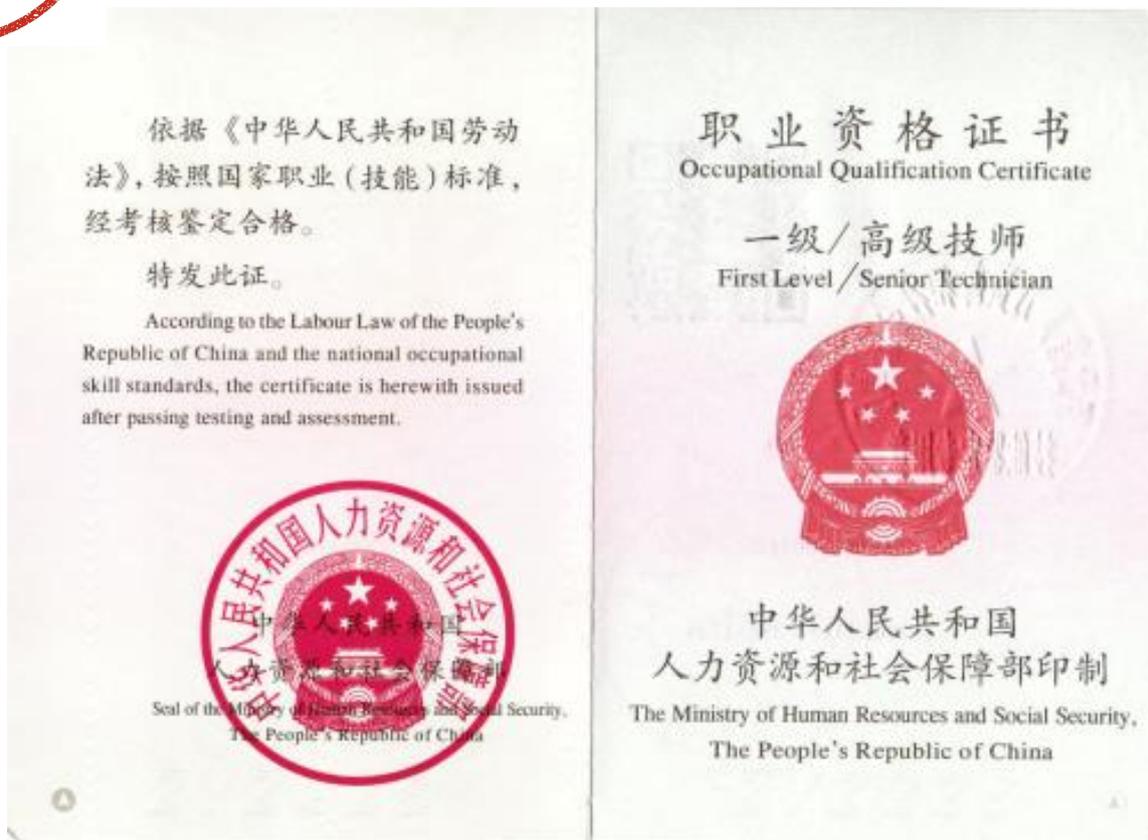
发证时间: 2017年10月13日
Issue Date

证书级别: 高级技师
Serial No.





健康管理师一级职业资格证书





及职业经理人

全国餐饮业培训合格证书

National Catering Industry Qualification Certificate

岗位：高级职业经理人

Position: Senior professional managers



身份证号：
ID No. 310224197608114724

证书编号：
Certificate No. CCA2017080622

发证时间：
Issue Date 2017年11月

证书序列号 (Serial No): 201702364

顾斌华 参加中国烹饪协会举办的
全国餐饮业高级职业经理人培训，经考核
合格。

特发此证。

This is to certify that **Gu Binhua**
has completed the training program organized by CCA
and has passed the examination required for the
national catering industry qualification certificate of
Senior professional managers.

(证书有效性查询网址: www.ccas.com.cn)





无犯罪记录证明



上海市电子证照库
zwtdcert.sh.gov.cn

无犯罪记录证明

沪公（浦）证（2024）第0345129号

经查，被查询人：顾斌华，国籍：中国，证件名称：
身份证，证件号码：310224197608114724，（在
1976-08-11至2024-11-12期间），未发现有犯罪记录。



注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息



库管理-郭刚

职称证

全国餐饮业培训合格证书
National Catering Industry Qualification Certificate

岗位: 高级职业经理人
Position: Senior professional managers



身份证号: 650102197511151611
ID No.

证书编号: CCA2017080623
Certificate No.

发证时间: 2017年11月
Issue Date

证书序列号 (Serial No): 201702365

郭刚 参加中国烹饪协会举办的全国餐饮业高级职业经理人培训, 经考核合格。
特发此证。

This is to certify that **Guo Gang** has completed the training program organized by CCA and has passed the examination required for the national catering industry qualification certificate of Senior professional managers.
(证书有效性查询网址: www.ccas.com.cn)



全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书
National Restaurant and Catering Duty Skill Training Qualification Certificate

岗位: 食品安全管理
Position: Food Safety Management



身份证号: 650102197511151611
ID No.

证书编号: FSMS20170517
Certificate No.

发证时间: 2017年10月13日
Issue Date

证书级别: 高级技师
Serial No.

郭刚 参加中国饭店协会举办的全国饭店餐饮业食品安全管理岗位技能培训, 经考核合格, 特发此证。

This is to certify that **Guo Gang** has completed the training program organized by CHA and has passed the examination required for the National Restaurant and Catering Qualification Certificate of Food Safety Management Duty Skill Training.
(证书有效性查询网址: www.chinahotel.org.cn)





表证



姓 名 郭刚

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****1611

有效日期

2024-06-26 ~ 2025-06-25

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

体检历史

返回



犯罪记录证明



无犯罪记录证明

沪公（黄）证（2024）第0031541号

经查，被查询人：郭刚，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：650102197511151611，（在2024-11-06至2024-11-13期间），未发现有犯罪记录。



注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息



上海市居住证





师-周海清相关从业证书材料

身份证



健康证

本检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓 名 周海清
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****4192
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格
体检历史 返回	



及厨师等级证书



OSTA 技能人才评价证书全国联网查询

首页	职业资格评价	职业技能等级认定	证书联网查询	相关政策文件
----	--------	----------	--------	--------

当前位置: 证书联网查询 / 查询结果

查询结果

证书1

基础信息		证书信息			
姓名	周海清	职业资格	中式烹调师	职业方向	
性别	男	技能等级	三级/高级技能	证书编号	1916180000301484
证件号码	511121197311064192	鉴定中心	济源市职业技能鉴定指导中心	发证机关	济源市人力资源和社会保障局
		发证日期	2019年11月01日	数据责任单位	河南省职业技能鉴定指导中心

以上查询服务由河南省职业技能鉴定指导中心提供
技能人才评价证书全国联网查询系统提供技术平台



师-朱华标相关从业证书材料

身份证



健康证



姓 名 朱华标

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2410

有效日期

2024-09-05~2025-09-04

体检机构

上海市松江区方松街道社区卫生服务中心

体检结果

合格

体检历史

返回



及厨师等级证书



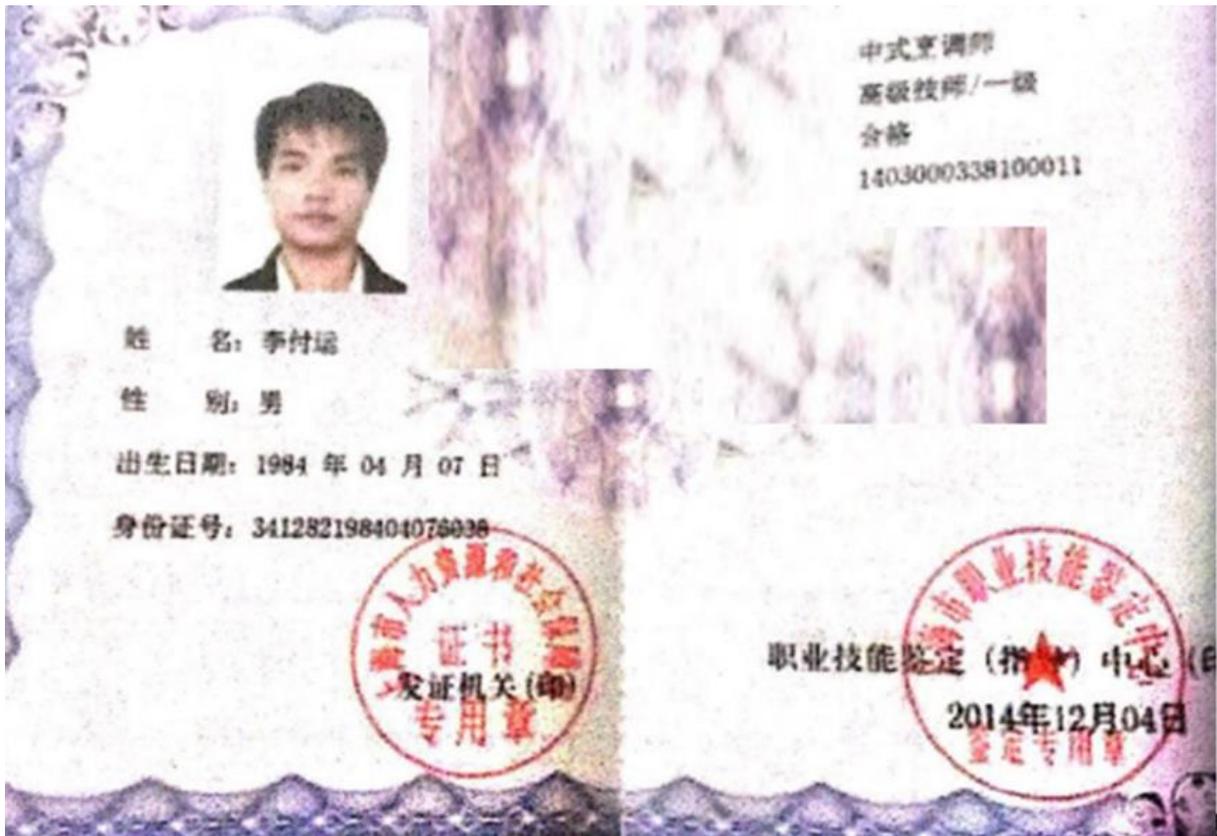


师-李付运相关从业证书材料

身份证及健康证



高级技师厨师等级证书





师-张飞相关从业证书材料

身份证



健康证





及厨师等级证书



ETIC 技能人才评价证书全国联网查询

[首页](#)
[职业资格评价](#)
[职业技能等级认定](#)
[证书联网查询](#)
[相关政策文件](#)

当前位置: 证书联网查询 / 查询结果

查询结果

证书1

基础信息		证书信息			
姓名	张飞	职业资格	中式烹调师	职业方向	
性别	男	技能等级	三级/高级技能	证书编号	1705010000306669
证件号码	140430199603072014	鉴定中心	山西省职业技能鉴定中心	发证机关	
		发证日期	2017年04月20日	数据责任单位	山西省职业技能鉴定中心

以上查询服务由山西省职业技能鉴定中心提供
技能人才评价证书全国联网查询系统提供技术平台



师-张海洋相关从业证书材料

身份证及健康证



姓名 张海洋

体检类型 食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码 *****3639
有效日期 2024-09-05~2025-09-04
体检机构 上海市松江区中山街道社区卫生服务中心
体检结果 **合格**

[体检历史](#)

[返回](#)

高级厨师等级证书





师-冯尚荣相关从业证书材料

身份证



健康证

证 号: 459721052414095210612315418
姓 名: 冯尚荣
从业范围: 食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件类型: 居民身份证
证件号码: 612327198207071315
发证日期: 2024-09-12
健康检查单位: 上海市第五康复医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

<p>验证码</p> 	<p>您可以通过以下方式进行验证： (一) 请扫描二维码进行验证； (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；</p>
--	---



及厨师等级证书



OSTA 技能人才评价证书全国联网查询

首页	职业资格评价	职业技能等级认定	证书联网查询	相关政策文件
----	--------	----------	--------	--------

当前位置: 证书联网查询 / 查询结果

查询结果

证书1

基础信息		证书信息			
姓名	冯尚荣	职业资格	中式烹调师	职业方向	
性别	男	技能等级	三级/高级技能	证书编号	1927001001304459
证件号码	612327198207071315	鉴定中心	甘肃省职业技能鉴定指导中心	发证机关	甘肃省人力资源和社会保障厅
		发证日期	2020年01月10日	数据责任单位	甘肃省职业技能鉴定指导中心

以上查询服务由甘肃省职业技能鉴定指导中心提供
技能人才评价证书全国联网查询系统提供技术平台



厨师-朱雷相关从业证书材料

身份证



健康证





市/二级厨师等级证书

	职业名称: 中式烹调师
姓名: 朱雷	等级: 技师/二级
性别: 男	评定成绩: 合格
出生日期: 1970年12月17日	证书号码: 1303000248200210
身份证号: 310230197012177473	鉴定内容:
	1 宴会菜单的设计
	2 食雕与冷盘
	3 风味特色菜(京派)
	4 风味特色菜(川派)
	5 风味特色菜(广派)
	6 风味特色菜(上海派)
	7 风味特色菜(其他派)
	8 风味特色点心
	9 创新创造、管理基础、计算机基础
	职业技能鉴定(指导)中心(印)
	2013年09月05日
	鉴定专用章



厨师-戴圣清相关从业证书材料

身份证



健康证





厨师-陈华相关从业证书材料

身份证



健康证





点心师-陶勋相关从业证书材料

职称证





表证



姓 名 陶 勋

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2757

有效日期

2024-07-05 ~ 2025-07-04

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



点心师-陈国平相关从业证书材料

职称证





表证



姓 名 陈国平

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****1079

有效日期

2024-06-24 ~ 2025-06-23

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



点心师-鲁移梅相关从业证书材料

身份证



健康证





点心师-严钊相关从业证书材料

身份证



健康证





点心师-周丽相关从业证书材料

身份证



健康证



姓 名 周丽

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****0181

有效日期

2024-09-05~2025-09-04

体检机构

上海市松江区方松街道社区卫生服务中心

体检结果

合格



点心师-武帅相关从业证书材料

身份证



健康证



姓 名 武帅

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****0059

有效日期

2024-09-05~2025-09-04

体检机构

上海市松江区方松街道社区卫生服务中心

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



点心师-高丽相关从业证书材料

身份证



健康证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓名 高丽
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****1641
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

[体检历史](#) [返回](#)



点心师-邱奥相关从业证书材料

身份证



健康证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓 名 邱奥
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****4432
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

[体检历史](#) [返回](#)



点心师-赖多吕相关从业证书材料

身份证



健康证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓名 赖多吕
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****2855
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

体检历史 返回



其他人员-辛建相关从业证书材料

身份证



健康证





中式面点专业职业技能证书





其他人员-张涛相关从业证书材料

身份证



健康证





其他人员-柳芹芹相关从业证书材料

身份证



健康证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓 名 柳芹芹
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****3728
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

[体检历史](#) [返回](#)



其他人员-朱玲玲相关从业证书材料

身份证



健康证

上海市从业人员预防性健康检 ...

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓名 朱玲玲
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****3405
有效日期	2024-09-05~2025-09-04
体检机构	上海市松江区方松街道社区卫生服务中心
体检结果	合格

[体检历史](#) [返回](#)



其他人员-陈小君相关从业证书材料

身份证



健康证





其他人员-陈磊相关从业证书材料

身份证



健康证



姓 名 陈磊

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****4235

有效日期

2024-09-05~2025-09-04

体检机构

上海市松江区方松街道社区卫生服务中心

体检结果

合格

体检历史

返回



其他人员-王新芳相关从业证书材料

身份证



健康证





其他人员-屠凤楠相关从业证书材料

身份证



健康证

体检结果查询 体检机构查询 健康证明下载

	姓 名 屠凤楠
体检类型	食品、饮用水、化妆品、公共场所
证件号码	*****3528
有效日期	2024-08-30~2025-08-29
体检机构	上海杨思医院
体检结果	合格

体检历史 返回



其他人员-何加川相关从业证书材料

身份证



健康证





其他人员-杨范立相关从业证书材料

健康证



姓 名 杨范立

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****342X

有效日期

2024-03-04 ~ 2025-03-03

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

体检历史

返回



无犯罪记录证明



无犯罪记录证明

沪公（徐）证（2024）第0051388号

经查，被查询人：杨范立，国籍：中国，证件名称：身份证，证件号码：34040619890218342X，（在1989-02-18至2024-11-13期间），未发现有犯罪记录。



注：1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。

2、如未注明查询时间范围，即查询全时段信息。

3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息



其他人员-崔江辉相关从业证书材料

职称证





表证



姓 名 崔江辉

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****8217

有效日期

2024-02-06 ~ 2025-02-05

体检机构

上海远康门诊部

体检结果

合格

体检历史

返回



其他人员-吴佃梅相关从业证书材料



姓 名 吴佃梅

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****3841

有效日期

2024-01-03 ~ 2025-01-02

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



其他人员-沈金霞相关从业证书材料



姓 名 沈金霞

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****3568

有效日期

2024-06-24 ~ 2025-06-23

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



其他人员-许海梅相关从业证书材料



姓 名 许海梅

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****8124

有效日期

2024-07-04 ~ 2025-07-03

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

体检历史

返回



其他人员-张新玲相关从业证书材料

职称证

全国餐饮业培训合格证书	
National Catering Industry Qualification Certificate	
岗位: 高级职业经理人 Position: Senior professional managers	
	
身份证号: ID No.	652701197802192526
证书编号: Certificate No.	CCA2017080624
发证时间: Issue Date	2017年11月
证书序列号 (Serial No): 201702366	
<p>张新玲 参加中国烹饪协会举办的 全国餐饮业高级职业经理人培训, 经考核 合格。 特发此证。</p> <p>This is to certify that Zhang Xinling has completed the training program organized by CCA and has passed the examination required for the national catering industry qualification certificate of Senior professional managers. (证书有效性查询网址: www.ccas.com.cn)</p> 	



表证



姓 名 张新玲

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2526

有效日期

2024-06-26 ~ 2025-06-25

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

体检历史

返回



无犯罪记录证明



无犯罪记录证明

沪公(黄)证(2024)第0031542号

经查,被查询人:张新玲,国籍:中国,证件名称:身份证,证件号码:652701197802192526,(在1978-02-19至2024-11-12期间),未发现有犯罪记录。



- 注: 1、此证明书只反映出具证明时信息查询平台内的犯罪记录信息情况。
- 2、如未注明查询时间范围,即查询全时段信息。
- 3、此证明书自开具之日起3个月内有效。



使用公安一网通办
APP扫码
查询办理进度
核验证明信息



其他人员-成功相关从业证书材料

职称证





表证



姓 名 成功

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2813

有效日期

2024-11-22 ~ 2025-11-21

体检机构

上海仁爱医院

体检结果

合格



其他人员-顾海霞相关从业证书材料

职称证





表证



姓 名 顾海霞

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2228

有效日期

2024-05-22 ~ 2025-05-21

体检机构

上海市浦东新区浦南医院

体检结果

合格



其他人员-侯宇相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：407424110809106709430613185

姓 名：侯宇

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430221198906262613

发证日期：2024-11-08

健康检查单位：上海市光华中西医结合医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

<p>验 证 码</p> 	<p>您可以通过以下方式进行验证： (一) 请扫描二维码进行验证； (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；</p>
---	---



其他人员-熊俊相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号: 407424111109284611430710248

姓 名: 熊俊

从业范围: 食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 430124198812193710

发证日期: 2024-11-11

健康检查单位: 上海市光华中西医结合医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码



您可以通过以下方式进行验证:

- (一) 请扫描二维码进行验证;
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证;



其他人员-周文伟相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：474724091316036876420130681

姓 名：周文伟

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：420606200705095130

发证日期：2024-09-09

健康检查单位：上海市杨浦区中心医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-张森涛相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：407424110609368498430234920

姓 名：张森涛

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430321200701310234

发证日期：2024-11-06

健康检查单位：上海市光华中西医结合医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证
码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-华凤平相关从业证书材料



姓 名 华凤平

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****1483

有效日期

2024-02-23 ~ 2025-02-22

体检机构

上海市徐汇区大华医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



其他人员-王程锦相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：107224091119118909430013735

姓 名：王程锦

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430321200709200013

发证日期：2024-09-10

健康检查单位：上海市第八人民医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-王学锋相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：107224083016065563430516875

姓 名：王学锋

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430321197706255516

发证日期：2024-08-30

健康检查单位：上海市第八人民医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证
码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-李兵相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：107224083016069928430138990

姓 名：李兵

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430221199102098138

发证日期：2024-08-30

健康检查单位：上海市第八人民医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-张丽芳相关从业证书材料

职称证

全国饭店餐饮业岗位技能培训合格证书	
National Restaurant and Catering Duty Skill Training Qualification Certificate	
岗位: 食品安全管理 Position: Food Safety Management	张丽芳 参加中国饭店协会举办的 全国饭店餐饮业 食品安全管理 岗位 技能培训, 经考核合格, 特发此证。
	This is to certify that Zhang Lifang has completed the training program organized by CHA and has passed the examination required for the National Restaurant and Catering Qualification Certificate of Food Safety Management Duty Skill Training.
身份证号: 310113198304192168 ID No.	(证书有效性查询网址: www.chinahotel.org.cn)
证书编号: FSMS20170518 Certificate No.	
发证时间: 2017年10月13日 Issue Date	
证书级别: 高级技师 Serial No.	



表证



姓 名 张丽芳

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2168

有效日期

2024-02-02 ~ 2025-02-01

体检机构

上海远康门诊部

体检结果

合格

体检历史

返回



其他人员-金青相关从业证书材料



姓 名 金青

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****2255

有效日期

2024-01-08 ~ 2025-01-07

体检机构

上海杨思医院

体检结果

合格

体检历史

返回



其他人员-田龙相关从业证书材料

上海市从业人员健康合格证

证 号：107224090316059752430312050

姓 名：田龙

从业范围：食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件类型：居民身份证

证件号码：430726198701271312

发证日期：2024-09-03

健康检查单位：上海市第八人民医院



本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明，需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

验证码



您可以通过以下方式进行验证：

- (一) 请扫描二维码进行验证；
- (二) 访问www.jkz.sh.cn输入信息进行验证；



其他人员-郭玉敬相关从业证书材料



姓 名 郭玉敬

体检类型

食品、饮用水、化妆品、公共场所

证件号码

*****3449

有效日期

2024-03-25 ~ 2025-03-24

体检机构

上海市光华中西医结合医院

体检结果

合格

[体检历史](#)

[返回](#)



食品安全应急预案

(1) 目的

为加强餐厅食品安全管理，提高处理安全事故的能力，维护餐饮服务单位的利益，及时妥善处理食品安全事故，最大程度地减少食物中毒事件对就餐人员健康造成的危害，保障就餐人员的身体健康和生命安全，维护社会稳定和经济发展，根据相关法律法规，结合本公司实际，制定本预案。

(2) 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法》、《突发公共卫生事件应急条例》、《国家突发公共卫生事件应急预案》及《突发公共事件总体应急预案》等，制定本方案。

(3) 组织机构及职责

3.1 公司成立应急处置小组，餐厅负责人任组长，项目厨师长任副组长，餐厅全体成员为组员。

3.2 应急小组职责：

- a. 负责制定或修订相应的应急预案，组织学习，定期组织演练和评审；
- b. 负责在突发食物中毒发生时，按预案要求组织开展紧急处理工作；
- c. 负责对事故情况及处理过程及时与贵方相关负责人进行沟通，必要时包括政府主管部门；
- d. 协助采购方进行人员救治；
- e. 协助采购方或疾病预防控制机构的调查取证工作；
- f. 负责食物中毒事件的原因调查及整改处理；



负责针对事故过程形成报告。

小组人员分工：

A. 组长：

a. 餐厅食物中毒事件应急处置的领导工作，统一指挥食物中毒事件的应对工作，对重大问题进行决策；

b. 食物中毒相关信息及时上报食品安全管理部门；

c. 负责组织进行人员救治，留存病人生物样本及相关样本（呕吐物、便样等），

保护现场等工作

d. 完成食物中毒上报当地卫生局食品监督部门的工作。

B. 副组长：

a. 协助组长做好领导管理工作；

b. 负责了解中毒人员症状，根据专业知识进行初步判断；

c. 负责组织相关人员进行现场保护，及时封存各类食物、餐具样本；

d. 负责配合当地食品监督管理部门在项目内组织调查取证工作；

C. 各小组成员：

a. 在各自负责区域进行现场保护工作；

b. 配合当地食品监督管理部门进行调查取证工作。

c. 配合应急工作的开展，不慌张，不隐瞒，及时提供相关信息。

3.4 预案启动：

a. 餐厅工作人员得到就餐人员出现食物中毒消息，必须及时向餐厅负责人汇报；

b. 餐厅负责人接到汇报后，应立即针对此消息与招标方餐厅经理确认；

c. 确认属实后，本预案即启动。



预案实施：

a. 应急小组组长、副组长第一时间赶往现场，核实食物中毒事件；

b. 应急小组组长是食物中毒事件第一责任报告人，在 2 小时内向卫生监督部门报告，报告内容包括：事件名称、初步判定的事件类别和性质、发生地点、发生时间、涉及的地域范围、发病人数、死亡人数、主要的临床症状、可能原因、已采取的措施、报告单位、报告人员及通讯方式等。

c. 应急小组组长带队进行现场抢救救援工作，及时将中毒人员送至附近的医院进行治疗；并协助医疗卫生机构展开医疗抢救救援。

d. 副组长负责带队进行事故调查，协助有关政府部门调查食品安全事故原因，核实财产损失和人员伤亡情况，向中毒人员了解所进食物、进食时间、临床症状、中毒人数等基本情况，分析判断食物中毒类型；

e. 组员进行安全警戒，布置安全警戒、禁止无关人员和车辆进入事故区域，保护现场。

3.6 后续工作

a. 应急供餐：解决停止供餐时的临时用餐，做好临时供餐的检查和保障食品安全措施的落实。

b. 明确应急情况下应急供餐单位，要有书面合同或协议等，选择的应急供餐单位应有承担与应急供餐人数相适应的能力。

c. 应急供水：妥善解决停止供水后的临时供水问题。

d. 经验总结：开展事故调查、分析、总结，加强培训，杜绝此类事故的再次发生。

3.7 报告及记录留存

a. 事故处理原因查明后，形成《食物中毒处理及调查报告》；

b. 报告内容应包括：时间、地点、中毒人数、临床表现、应急措施、事



分析、责任主体及后续整改措施等；所有相关记录作为该报告的附件；
报告及所有相关处理文字材料由经理审核签字后，报总部管理部门
保存。

3.8 应急演练

- a. 每年至少一次组织餐厅全体员工进行食物中毒应急培训和演练，及时发现问题，并不断完善应急处置方案；
- b. 形成演练记录《应急演练/培训记录》。



食物中毒应急预案

相关部门

(1) 办公室：值班电话设置于办公室内，负责事故的接报；配合主管领导做好事故的评价及传递、上报等信息处理工作；做好事故现场拍照、收集证据工作；根据领导指示、决策，做好上传下达，协调有关工作事宜。

(2) 其它职能部门/单位：根据现场抢救机构的指令，及时组织调配抢险物资、设备和技术人员，投入现场抢险工作。

食物中毒的分类

细菌性食物中毒：由于吃入食物被某些细菌及其毒素所污染而致。

食物中毒的特点

(1) 在集体或家中用餐，可因吃同一种有毒食品而爆发中毒，来势凶猛，发病率高，危害性大。

(2) 潜伏期短，大多在摄入有毒食品后半小时到 24 小时内发病。

(3) 临床症状大多相似，一般以急性胃肠炎症为主。

食物中毒的应急处理

1. 及时拨打 120 急救电话

2. 催吐

1) 如果中毒者没有呕吐的现象，可用手指刺激患者舌根部，以催吐，或让中毒者大量饮用温开水自行催吐。催吐最大的好处，可以将很多的毒素吐出，可以减少毒素的吸收。催完吐以后，可以喝一些温牛奶或者是绿豆汤以解毒。

2) 喝淡盐水，淡盐水是具有催吐功能的，如果喝一次不吐就多喝几次，要尽量吐到没有东西吐为止，这样才能把肠胃里的有毒食物清除干



3)姜汁催吐. 如果家中有生姜, 在食物中毒时, 第一时间用生姜捣汁用开水冲服, 姜汁可以护胃, 还可以帮助解毒, 同时也可以催吐, 所以条件的可以用姜汁催吐法来对食物中毒进行急救。

3. 食物中毒后, 你想到的也许不是催吐或下泻的方法来急救, 可能你的第一反映是如何解毒, 这种方法也是不错的, 可以找来米醋, 兑水服下, 醋是有解毒功效的, 所以这也是急救方法的一种



4. 泻药。食物中毒了，除了可以采取催吐法把吃进的食物催吐出来外，还可以用下泻法来快速急救，要想下泻当然就是用泻药了，家中备有泻药的，可以马上服用，让肠胃的食物排泄出来。

1) 发生集体食物中毒后，立即启动应急机制，将中毒人员送往医院进行抢救，认真做好组织协调工作，保证中毒人员能以最快的速度到达最好的医院，进行最好的治疗，保证他们的生命安全。

2) 立即向有关部门汇报，请求协调和帮助处理有关问题。

3) 立即封存有关食品和场所，协助有关部门进行调查，搞清中毒的原因和人数。

4) 热情接待有关方面的人员和中毒人员家属，妥善处理各种问题。

5) 主动配合区卫生局进行调查，按要求如实提供有关材料和样品；落实卫生局的具体要求并采取一切可以采取的措施，把事态控制在最小范围。



配合区卫生局详细调查：中毒发生时间、地点、中毒人数（包括病人数、住院人数、危重病人及死亡人数）、中毒发展趋势及采取的紧急措施；污染食品种类、可疑污染物、污染程度、食品加工设备和场所、食品有效地点、食品运输工具及车辆等等。

7) 加工配送人员整理记录和调查相关材料后及时向主管卫生、行政部门报告。

8) 在以事实为根据的基础上，追究有关人员的责任。

9) 认真总结事故教训，改进工作，完善制度，进一步做好食品安全工作。

食物中毒的预防

(1) 制定切实可行的卫生制度，不食用有毒食物是预防中毒的根本措施。

(2) 提高警惕，克服麻痹思想，作好食品民事行政工作和安全保卫工作。

掌握如下食物中毒发生规律和重要环节：

(1) 禁止销、购有毒或变质食品；

(2) 防止食品污染或变质；

(3) 食品的采购、加工要有计划性，防止变质或污染；

(4) 加强食品的制、贮食用过程中卫生管理，防止变质或污染；

(5) 和家庭应做到有计划的采购和烧煮食物，尽量不积压；

(6) 从事炊事人员应定期检查身体，凡患传染病或未愈之前，不得从事炊事工作；

(7) 消灭蝇、鼠、蟑螂等传染媒介，建立必要的卫生设施和食品卫生防护设备；



8) 食前消灭病原体;

9) 检查食品质量、腐败、变质、污染的食品做到不买、不做、不吃;

广泛开展宣传工作

(1) 认识有毒动物、植物, 以防误食中毒;

(2) 养成卫生习惯, 不可随意摄食;

(3) 不用锌、铜、铁、锑等器具烧煮或贮存酸性等食物, 避免发生化学性食物中毒;

(4) 严格遵守农药的检测管理制度, 防止食物污染而导致中毒。



疫情防控、临时加餐保障

疫情防控方案

（一）人员管理

员工健康监测

建立员工健康档案，每日上岗前对员工进行体温检测、询问健康状况，如有无发热、咳嗽、乏力等症状，并记录在案。如有异常，立即安排就医并进行隔离观察，禁止其上岗工作。

要求员工工作期间全程佩戴口罩、帽子、手套等防护用品，勤洗手，保持个人卫生。

人员培训

定期组织员工开展疫情防控知识培训，包括新冠肺炎的传播途径、防护措施、消毒方法、应急处置等内容，确保员工熟悉疫情防控要求和操作流程，提高自我防护意识和能力。

培训员工正确的洗手方法（七步洗手法）、口罩佩戴与更换方法以及咳嗽和打喷嚏时的正确礼仪，减少病毒传播风险。

（二）食材管理

供应商管理

加强对食材供应商的管控，要求供应商提供相关资质证明和食材检验检疫报告，确保食材来源安全可靠。

了解供应商所在地区的疫情情况，如供应商所在地区出现疫情爆发或高风险区域，及时调整采购策略或暂停合作，避免采购来自疫区的食材。

与供应商建立稳定的供应渠道，提前储备一定量的常用食材，以应对可能出现的供应中断情况，但要注意食材的保质期和储存条件，避免浪费和变质。



食材采购与验收

采购人员在采购食材时，应选择正规的农贸市场、超市或有资质的供应商，避免在人员密集、卫生条件差的场所采购。

严格执行食材验收制度，对采购的食材进行全面检查，包括外观、色泽、气味、包装完整性等，确保食材新鲜、无变质、无异味。对于冷链食品，要严格检查其追溯信息和核酸检测报告，确保冷链食品安全。如发现问题食材，立即拒收并进行无害化处理。

（三）食堂环境管理

通风换气

加强食堂的通风换气，保持室内空气流通。在就餐时间外，开启食堂的门窗进行通风，每日通风时间不少于 3 次，每次通风时间不少于 30 分钟。

检查食堂的通风设备（如排风扇、新风系统等）是否正常运行，如有故障及时维修或更换，确保通风效果良好。

清洁消毒

增加食堂清洁消毒频次，对食堂的地面、墙壁、桌椅、餐具、厨房设备等进行全面清洁消毒，每日至少消毒 3 次。

消毒方法可采用含氯消毒剂（如 84 消毒液）进行擦拭、喷洒或浸泡消毒，消毒浓度和作用时间应符合相关要求。对于餐具，采用高温消毒（煮沸消毒 15 - 30 分钟或使用消毒柜进行高温消毒）和化学消毒相结合的方式，确保餐具消毒彻底。

设立专门的废弃口罩垃圾桶，引导员工和就餐人员正确丢弃使用过的口罩，避免二次污染。对废弃口罩垃圾桶应每日进行清理和消毒处理。

（四）就餐管理

就餐安排



错峰就餐、分散就餐的方式，合理安排机关工作人员的就餐时间，避免人员聚集。可根据机关各部门的工作情况，划分不同的就餐时间段，每个时间段之间间隔 20 - 30 分钟，以减少食堂同时就餐人数。

在餐厅内设置明显的标识和引导线，引导就餐人员保持安全距离排队取餐，排队间距应不小于 1 米。就餐时，要求就餐人员同向而坐，间隔就座，避免面对面就餐。

鼓励就餐人员自带餐具，对于使用食堂餐具的就餐人员，应在就餐前确保餐具已消毒到位。

就餐服务

减少食堂堂食服务，提供盒饭外带服务或设置外卖取餐点，方便机关工作人员将餐食带回办公室就餐。

食堂工作人员在为就餐人员服务时，应佩戴口罩、手套，避免直接接触就餐人员。在打饭、打菜过程中，使用专用的餐具，避免交叉污染。

（五）应急处置

建立疫情应急处置机制，制定疫情防控应急预案，明确疫情发生时的应急处置流程和各部门、各岗位的职责分工。

如发现员工或就餐人员出现发热、咳嗽、乏力等疑似新冠肺炎症状，应立即将其转移至临时隔离观察室，并通知当地疾控部门和医疗机构进行处置。同时，对其接触过的人员、场所和物品进行全面消毒处理，防止疫情扩散。

配合疾控部门开展流行病学调查和核酸检测工作，及时提供相关信息和资料。对密切接触者进行追踪管理，按照要求进行隔离观察和核酸检测，确保疫情得到有效控制。

二、临时加餐保障方案



一) 加餐需求评估

几关相关部门保持密切沟通,及时了解机关因特殊工作任务(如加班、会议、大型活动等)需要临时加餐的情况,包括加餐人数、加餐时间、加餐地点、菜品要求等信息。

根据加餐需求信息,结合食堂的实际运营情况和食材储备情况,评估食堂是否具备满足加餐需求的能力。如食堂自身能力不足,及时制定外部采购或合作方案,确保加餐任务的顺利完成。

(二) 食材准备与采购

根据加餐人数和菜品要求,制定详细的食材采购计划,确保食材的种类、数量和质量满足加餐需求。优先使用食堂库存的食材,对于短缺的食材,及时安排采购人员进行采购。

在采购食材时,注重食材的新鲜度、营养搭配和烹饪便利性。选择适合加餐的菜品原料,如易于加工制作的肉类、蔬菜、水果、主食等,确保能够在较短时间内完成菜品的烹制。

对于临时加餐所需的特殊食材或配料,如进口食材、特色调料等,提前与供应商联系预订,确保按时到货。同时,要求供应商提供相关的质量证明和检验报告,保障食品安全。

(三) 人员调配与安排

根据加餐任务的工作量和时间要求,合理调配食堂员工的工作岗位和任务分工。安排经验丰富的厨师负责加餐菜品的烹制,确保菜品的口味和质量。

增加帮厨和服务人员的数量,协助厨师进行食材预处理、餐具准备、菜品分装和送餐服务等工作。明确各岗位人员的职责和 workflows,确保各项工作有序进行,避免出现混乱和延误。



参与临时加餐保障工作的员工进行提前培训，使其熟悉加餐任务的
操作流程，提高工作效率和服务质量。

（四）烹饪与配送

按照加餐菜品的制作标准和要求，组织厨师进行烹饪制作。严格控制菜品的烹饪时间和火候，确保菜品熟透、美味可口。在烹饪过程中，注重食品卫生和安全，遵守食品安全操作规程，防止交叉污染。

对于制作好的加餐菜品，根据就餐地点和人数进行合理分装。采用密封、保温的包装容器，确保菜品在配送过程中的温度和卫生。同时，在包装容器上标注菜品名称、食用方法和注意事项等信息，方便就餐人员食用。

安排专门的送餐人员和车辆，按照规定的时间和路线将加餐菜品及时送达指定地点。在送餐过程中，注意车辆的清洁卫生和交通安全，确保菜品能够安全、准时地送到就餐人员手中。

（五）质量控制与反馈

建立临时加餐质量控制机制，在加餐菜品制作过程中，安排专人对菜品的质量进行检查和监督，包括菜品的外观、色泽、口感、温度等方面。如发现菜品质量问题，及时通知厨师进行整改或重新制作，确保加餐菜品的质量符合要求。

在加餐任务完成后，及时收集就餐人员的反馈意见和建议。通过问卷调查、现场询问等方式，了解就餐人员对加餐菜品的满意度和意见，对反馈信息进行整理分析，总结经验教训，以便在今后的临时加餐保障工作中不断改进和提高服务质量。



发紧急配送事件应急预案

编制目的

及时、准确地组织开展食材配送过程中突发事件的应急工作，合理调配运输资源，最大限度地降低或避免食材配送带来的物料供应不及时造成的停产损失、以及产成品不能及时发运、未能实现 100%按时交付的情况，确保实现食材的按时交付。

二、编制依据

根据《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》和公司的食材配送体系，结合公司实际情况，制定本预案。

三、适用范围

本预案是我公司应对食材配送突发事件紧急行动方案，适用于预防将要发生食材集中配送突发事件或事件发生后的应急反应。

四、工作原则

- 1、以保证客户利益为根本原则，确保费用降低和交付及时。
- 2、各个部门密切配合，分工协作，各司其职，各尽其责。
- 3、整合、调度所有配送资源，充分发挥集中配送的核心作用。

五、组织指挥体系及职责

1、指挥小组组成

成立集中配送突发事件应急指挥小组（以下简称“指挥小组”）。应急小组由组长、副组长、成员组成。

2、指挥小组主要职责

负责指挥、协调和组织公司食材配送突发事件应急工作；及时了解公司业务部门资源调度情况，并提出应急措施建议；安排部署应积极补救工作。

3、各成员部门职责



者运输部：负责物资和车辆的应急调度；突发事件原因分析，落实责任及避免此类事故的纠正措施。

财务部：负责应急费用的审批，以及对责任单位或个人的考核综合管理部：负责后勤保障工作。

供应链管理部：负责应急系统信息处理，系统纠错及预警设计以及供应链的提升。

综合管理部：负责应急的后勤准备及服务。

六、应急响应

（1）响应程序

指挥小组接到突发事件报告后，应立即启动本预案。各成员单位按照指挥小组的统一部署和各自职责，做好相应的应急响应工作。

指挥小组办公室根据具体情况，确定和适时调整队伍，对突发事件进行应急处理。

（2）应急通讯

指挥小组成员应当保证 24 小时通讯畅通，并将手机、值班电话指挥小组办公室报告。

（3）后期处置

1) 结束程序

应急响应的终止，由指挥小组根据突发事件的处理情况止应急响应。应急响应终止后，指挥小组向上级领导和相关单位通报。

指挥小组办公室在应急工作结束后，做好统计，制定防范措施。

2) 工作评估

指挥小组办公室在应急工作结束后，应做好应急决策能力、应急保障能力、预警预防能力、现场处置能力、等方面的调查评估，总结经验教训，完



急预案。

— 奖励与责任

对在公司应急救援工作中做出突出贡献的集体和个人给予表彰和奖励；对不听指挥、玩忽职守并造成严重后果的责任者依法追究责任。

4) 补货、退货应急预案

一、补货应急方案

（一）建立预警机制

1. 设定库存安全阈值

根据过往运营数据和食材消耗规律，为各类常用食材设定库存安全阈值。当库存数量降至阈值以下时，系统自动发出预警信号，提醒相关人员进行补货准备。

2. 实时监控库存

利用库存管理系统，对食材库存进行实时监控。安排专人定期（每日或每半日）核对库存数据，确保系统数据的准确性。同时，与厨房工作人员保持密切沟通，及时了解实际食材使用情况，以便对库存预警进行修正和补充。

（二）紧急补货渠道

1. 本地供应商应急配送

（1）与周边多家可靠的食材供应商建立应急合作协议，明确在紧急情况下的配送时间、配送范围和配送费用等条款。当收到库存预警后，立即联系首选供应商，告知所需食材的品种、数量和紧急程度，要求其在最短时间内安排配送。

（2）若首选供应商无法满足全部需求，按照预先制定的供应商优先级顺序，依次联系其他供应商，确保所需食材能够及时补充到位。

（3）为提高供应商的响应速度和配送积极性，可在应急合作协议中约



的激励措施，如在紧急配送任务完成后给予一定的额外费用补贴或作优惠政策。

2. 线上采购平台紧急采购

(1) 利用知名的线上食材采购平台，作为紧急补货的辅助渠道。在库存预警发出后，同时在平台上搜索所需食材，并与有现货且能够快速配送的商家进行沟通协商。虽然线上采购平台的价格可能相对较高，但在紧急情况下，能够及时解决食材短缺问题，保障食堂正常运营。

(2) 对于一些特殊或不易在本地采购到的食材，线上采购平台可能具有更大的优势。因此，在平时应加强对线上采购平台资源的收集和整理，建立常用食材供应商名录，以便在紧急时刻能够迅速找到合适的货源。

(三) 内部协调与调整

1. 菜单临时调整

(1) 当某些关键食材出现短缺且无法及时补货时，餐饮服务团队应迅速对菜单进行临时调整。根据现有库存食材的种类和数量，重新设计菜品组合，确保能够提供满足顾客基本需求的餐饮服务。在菜单调整过程中，应充分考虑菜品的营养搭配、口味平衡和制作难度，尽量减少对顾客就餐体验的影响。

(2) 及时将菜单调整信息通知食堂工作人员和顾客。通过食堂公告栏、电子显示屏、微信公众号等渠道，向顾客展示新的菜单内容，并对菜单调整原因进行简要说明，争取顾客的理解和支持。同时，加强对食堂工作人员的培训，确保他们熟悉新菜单的制作流程和标准，能够高效地完成菜品制作任务。

2. 跨部门协作

(1) 食堂餐饮服务涉及多个部门，在补货应急过程中需要各部门密切



共同应对。采购部门负责与供应商沟通协调，确保食材的及时供应；厨房部门负责根据库存情况和菜单调整要求，合理安排菜品制作计划；服务部门负责向顾客做好解释和引导工作，维护食堂的正常秩序。

(2) 建立紧急沟通机制，在补货应急期间，各部门负责人应保持密切联系，及时通报工作进展情况和遇到的问题。定期召开应急协调会议，对补货过程中的各项工作进行统筹安排和协调调度，确保各个环节紧密衔接、高效运行。

二、退货应急方案

(一) 质量问题判定标准

1. 明确退货范围

制定详细的食材质量标准和验收规范，明确哪些情况下的食材可以被判定为质量问题并需要退货。例如，食材出现变质、发霉、异味、色泽异常、包装破损、超过保质期等情况，均应纳入退货范围。

2. 建立检验机制

在食材验收环节，配备专业的检验人员和必要的检验设备，对每批采购的食材进行严格检验。检验人员应按照质量标准和验收规范进行操作，认真检查食材的外观、气味、口感、质地等方面，并核对食材的生产日期、保质期、包装标识等信息。对于疑似存在质量问题的食材，应进行进一步的检测或鉴定，确保质量判定的准确性。

(二) 退货流程

1. 发现问题与反馈

(1) 当食堂工作人员在验收食材或使用过程中发现质量问题时，应立即停止相关操作，并将问题食材进行隔离存放，防止与其他合格食材混淆。同时，填写《食材质量问题反馈表》，详细记录问题食材的品种、数量、批



发现时间、问题描述等信息，并附上相关照片或视频作为证据。

）第一时间将《食材质量问题反馈表》提交给采购部门，采购部门收到反馈后，应及时与供应商取得联系，向其通报质量问题情况，并要求供应商给出解决方案。

2. 协商与处理

（1）采购部门与供应商就退货事宜进行协商，明确退货的方式、时间、地点和责任承担等事项。如果供应商对质量问题存在异议，采购部门应组织双方共同进行现场检验或委托第三方专业机构进行检测鉴定，根据检验结果确定责任归属。

（2）在协商一致的基础上，采购部门填写《退货申请表》，经相关领导审批后，通知仓库管理部门办理退货手续。仓库管理部门按照退货申请表的要求，对问题食材进行整理、包装，并与供应商指定的接收人员进行交接，确保退货过程顺利进行。

3. 记录与跟踪

（1）建立退货台账，对每一次退货事件进行详细记录，包括退货日期、供应商名称、食材品种、数量、质量问题描述、处理结果等信息。定期对退货台账进行统计分析，总结质量问题发生的规律和特点，为采购决策和供应商管理提供参考依据。

（2）对退货后的食材进行跟踪，了解供应商对问题的整改情况和后续供货质量。如果供应商在多次供货中出现相同或类似的质量问题，应按照合同约定采取相应的处罚措施，如减少采购量、暂停合作、解除合同等，直至供应商能够确保供货质量稳定可靠。

（三）应急替代措施

1. 寻找临时供应商



与原供应商就退货问题进行协商处理的同时，为确保食堂餐饮服务供应，采购部门应立即启动应急替代措施，积极寻找临时供应商。通过市场调研、同行推荐、网络搜索等方式，迅速筛选出有能力提供所需食材且质量可靠、信誉良好的供应商，并与其进行紧急洽谈，争取在最短时间内建立合作关系，确保食材的及时补充。

2. 调整菜品供应

如果无法及时找到完全符合要求的替代食材，餐饮服务团队应根据现有食材库存和市场供应情况，对菜品供应进行适当调整。例如，对于一些因食材短缺而无法制作的菜品，可以暂时从菜单中删除；对于一些可以用其他类似食材替代的菜品，应及时调整菜品配方和制作工艺，确保菜品的质量和口感不受太大影响。同时，加强对顾客的沟通和解释，说明菜品调整的原因，争取顾客的理解和支持。

（四）供应商评估与改进

1. 定期评估

建立供应商定期评估制度，对所有合作供应商的供货质量、交货及时性、服务态度、价格合理性等方面进行综合评估。评估周期可以根据实际情况确定，一般为每季度或每半年一次。评估结果作为供应商绩效考核的重要依据，与供应商的合作份额、合作期限、优惠政策等挂钩，激励供应商不断提高自身的供货水平和服务质量。

2. 问题整改与跟踪

对于在退货事件中暴露出质量问题的供应商，要求其制定详细的整改措施，并提交整改报告。采购部门应定期对供应商的整改情况进行跟踪检查，确保问题得到有效解决。同时，加强与供应商的沟通和交流，帮助其分析问题产生的原因，共同探讨改进措施，防止类似问题再次发生。



供应商优化

...根据供应商评估结果和实际合作情况，对供应商队伍进行优化调整。对于表现优秀的供应商，给予更多的合作机会和优惠政策，建立长期稳定的合作关系；对于表现不佳且经多次整改仍无法达到要求的供应商，应及时终止合作，引入新的优质供应商，确保食堂餐饮服务的原材料供应质量和稳定性。

5) 突发自然灾害应急预案

序号	内容
1	做好应急运输保障工作，在发生自然灾害、突发性事件时，要服从领导的统一调度、指挥。
2	报告：遇有自然灾害、突发性事件发生，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异地遇有自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报告）。
3	车辆：投入应急运输车辆使用年限不超过5年，并经检测合格的在用车；车辆运行单程在500公里以上必须配备2名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不得超过3小时。
4	人员：参运人员年龄在20至50岁之间，符合道路运输经营条件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。
5	接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。
6	执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥，遇事主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。
7	完成应急运输任务后，必须向各有关部门汇报任务完成情况，及时



做好车辆维护、保修，总结经验，提高应急应变能力和处置能力。

自然灾害应急预案

1、做好应急运输保障工作，在发生自然灾害、突发性事件时，要服从领导的统一调度、指挥。

2、报告：遇有自然灾害、突发性事件发生，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异地遇有自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报告）。

3、车辆：投入应急运输车辆使用年限不超过 5 年，并经检测合格的在用车；车辆运行单程在 500 公里以上必须配备 2 名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不得超过 3 小时。

4、人员：参运人员年龄在 20 至 50 岁之间，符合道路运输经营条件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。

5、接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。

6、执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥，遇事主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

7、完成应急运输任务后，必须向各有关部门汇报任务完成情况，及时做好车辆维护、保修，总结经验，提高应急应变能力和处置能力。

8、根据应急运输保障工作的需要，做好相关主副食品物资的储备，完成交通主管部门交给的其他运输任务。

方案 2:

1、做好应急运输保障工作，在发生自然灾害、突发性事件时，要服从领导的统一调度、指挥。



报告：遇有自然灾害、突发性事件发生，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异地遇有自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报告）。

3、车辆：投入应急运输车辆使用年限不超过 5 年，并经检测合格的在用车；车辆运行单程在 500 公里以上必须配备 2 名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不得超过 3 小时。

4、人员：参运人员年龄在 20 至 50 岁之间，符合道路运输经营条件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。

5、接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。

6、执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥，遇事主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

7、完成应急运输任务后，必须向各有关部门汇报任务完成情况，及时做好车辆维护、保修，总结经验，提高应急应变能力和处置能力。

8、根据应急运输保障工作的需要，做好相关主副食品物资的储备，完成交通主管部门交给的其他运输任务。

防洪防台风的应急保障

①安全意识到位。组织所有配送人员开展安全培训，进一步强化安全意识，着重强调遇到恶劣天气时的安全行车注意事项，确保人员、车辆和货款的安全。

②做好应急运输保障工作，在发生自然灾害如台风、洪水、地震等突发性事件时，要服从县级以上人民政府或者交通主管部门的统一调度、指挥。

③遇有自然灾害，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异



自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报

④投入应急运输车辆使用年限不超过 5 年，并经检测合格的再用车；车辆运行单程在 500 公里以上配备 2 名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不超过 3 小时。

⑤参运应急人员年龄在 20 至 50 岁之间，符合道路运输经营条件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。

⑥接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。

⑦执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥，遇事主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

⑧配给中心做好道路运输保障工作，确定多条道路运输方案，应对突发性自然灾害保证食品供给。

流感病毒应急

1 总则

1.1 编制目的

及时、准确地组织开展集中配送过程中突发事件的应急工作，合理调配运输资源，最大限度地降低或避免集中配送带来的副食品供应不及时造成的停产损失，以及产成品不能及时发运，未能实现 100%按时交付，确保实现物流成本的降低和产品材料的按时交付。

1.2 编制依据

根据《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》和集中配送体系，结合公司实际情况，制定本案。



适用范围

预案是我公司应对集中配送突发事件紧急行动方案，适用于预防将要发生集中配送突发事件或事件发生后的应急反应。

1.4 工作原则

1.4.1 以服务生产经营为根本，确保费用降低和交付及时。

1.4.2 部门密切配合，分工协作，各司其职，各尽其责。

1.4.3 整合、调度所有物流资源，充分发挥集中配送的核心作用。

2. 组织指挥体系及职责

2.1 指挥机构与职责

2.1.1 指挥小组组成

成立集中配送突发事件应急指挥小组（以下简称“指挥小组”）。

成员单位：物流公司各职能部室、仓库。

指挥小组成员单位负责人均为指挥小组成员，预案启动后，各工作组及成员单位按各自分工迅速开展工作，全力以赴确保材料供应和产品交付。

2.1.2 指挥小组主要职责

负责指挥、协调和组织公司集中配送突发事件应急工作；及时了解公司业务部门资源调度情况，并提出应急措施建议；安排部署应积极补救工作。

2.1.3 各成员单位职责

仓储运输部：负责物资和车辆的应急调度；突发事件原因分析，落实责任，以及避免此类事故的纠正措施。

财务部：负责应急费用的审批，以及对责任单位或个人的考核综合管理部：负责后勤保障工作。

供应链管理部：负责应急系统信息处理，系统纠错及预警设计以及供应链的提升。



合管理部：负责应急的后勤准备及服务。

2.4 指挥小组办公室组成

指挥小组设立办公室，办公室设在仓储运输部。

主任：项目经理

成员：指挥小组各成员单位主管

2.1.5 指挥小组办公室主要职责

负责组织、领导集中配送突发事件应急工作；部署应急准备措施；督促检查应急工作的落实情况；检查各工作组和有关部门的应急工作；根据集中配送突发事件严重程度和事态发展，指挥小组办公室实施现场指挥，具体部署负责车辆的调配、物资准备和通讯联络工作等。

3 应急响应

3.1 响应程序

指挥小组接到突发事件报告后，应立即启动本预案。各成员单位按照指挥小组的统一部署和各自职责，做好相应的应急响应工作。

指挥小组办公室根据具体情况，确定和适时调整队伍，对突发事件进行应急处理。

3.2 应急通讯

指挥小组成员应当保证 24 小时通讯畅通，并将手机、值班电话指挥小组办公室报告。

4 后期处置

4.1 结束程序

应急响应的终止，由指挥小组根据突发事件的处理情况止应急响应。应急响应终止后，指挥小组向上级领导和相关单位通报。

指挥小组办公室在应急工作结束后，做好统计，制定防范措施。



工作评估

...军小组办公室在应急工作结束后，应做好应急决策能力、应急保障能力、预警预防能力、现场处置能力、等方面的调查评估，总结经验教训，完善本应急预案。

5 附则

5.1 奖励与责任

对在公司应急救援工作中做出突出贡献的集体和个人给予表彰和奖励；对不听指挥、玩忽职守并造成严重后果的责任者依法追究责任。



品中毒应急预案

应急处理程序

1. 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。
2. 如发现食品安全事故立即上报，具体程序如下：
 - (1) 第一时间，向甲方如实告知情况。
 - (2) 现场第一发现人—现场值班人员或厨师长—食堂主任—食堂突发事件应急处置小组—向上级部门报告。
 - (3) 食物中毒事故发生后，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）立即上报食堂主任，并控制事态、通知就餐人员停止食用可疑食品。
 - 3) 食堂主管立即上报甲方，并立即保护现场组织抢救、疏导人员。
 - 4) 立即与附近的疾病预防控制中心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、



时间，中毒人数，以及食物中毒等有关内容；

现场秩序组对现场员工和家属做好解释和安抚工作；

13) 处理组落实卫生健康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) 在未经许可，任何人不得自行散布事故情况信息。

二、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) 属本公司管辖的，由食堂食物中毒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。本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；



对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究；

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。

7) 供电短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供电突然中断或停电所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案

1. 在接到相关部门的通知后，根据供电中断时间长短采取相应的措施保证供餐正常进行。

2. 事前无相关部门通知的突发停电，项目经理及时向业主工程维修部门询问供电中断原因，并积极寻求备用发电机组供电支持。

3. 局部供电中断（内部线路问题），及时派维修人员排查，快速恢复供电，采取部分人工操作代替电力机械，不延误生产的正常进行。

4. 大范围的供电中断，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

对于各个线路进行日常检修，检查，并杜绝鼠患引起的短路跳闸事件发生。

8) 供水短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供水突然中断或停水所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案



在接到相关部门的通知后，提前备注各档口的用水。

非供水中断，立即检查输水管道及供水设备，是否由设备问题引起供水中断，发现问题及时维修。

3. 对于突发供水中断，及时与方后勤处沟通，协调临近取水点取水。

4. 无法立即恢复生产的，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

1. 检查储水池备用水量，并定期更新储水。

2. 定期对输水管道及设备检查，及时更换损坏的输水管道及设备，避免发生因设备故障产生的供水中断。

9) 供气短缺预案

一、预案目的

避免和解决因供气突然中断或停气所引起的生产停止或无法正常运行而导致的供餐间隔性中断。

二、解决方案

1. 生产过程中出现供气中断，第一时间通知维修人员检查，抢修故障管道，尽量减少对生产运行的延误。

2. 联系天然气公司，询问输送气是否正常，请燃气商排查外部故障。

3. 无法立即恢复生产的，则协调公司临近项目点，及时对食材加工，不影响正常供餐。

三、注意事项

1. 由维修人员对内部用气管网的运行情况排查，设备排查，对设备及时维修。

2. 要求天然气供应商定期对外部管网、天然气计量表、安全阀等进行保



气发生设备故障停气。

消防应急预案

一、目的和依据

为了在发生突发事件的时候能够及时、有效的组织救援，把损失减少到最小，根据相关法律法规和公司要求，结合食堂实际情况，拟定本预案。

二、适用范围

本预案适用于用餐人员食堂厨房、食品库房。

三、基本情况

食堂分为就餐大厅、厨房。（备注：根据服务的食堂基本情况修改）

四、火灾的发现

1. 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：

2. 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；

3. 迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延；

4. 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，拨消防火警专用电话 119 通知消防队支援灭火；

5. 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。

五、消防灭火方法和注意事项：

1. 先救人，后灭火的原则。

2. “火警就是命令”，食堂员工无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾，决不能临阵脱逃；

3. 指挥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



定，将火灾控制在起火阶段；

消防灭火时，首先应关闭排风机、鼓风机、食堂空调开关，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. 用餐人员必须懂得“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）。

7. 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：疏散指令的发出由中心经理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：由值班人员通知疏散小组的人员，疏散人员用口头通知用餐人员撤离食堂。

（5）食堂的疏散：食堂管理人员负责人员疏散的总协调；工作人员负责组织食堂人员疏散；

（6）物资的疏散：保管员负责利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场。



）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
造成损失；

（8）疏散必须统一指挥，统一组织，有序地进行，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，食堂服务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，避免惊扰周围不该疏散的人员，以免造成影响，并且要先保证用餐人员、后食堂工作人员；

（10）疏散时必须严格按照疏散方案组织实施，防止遗漏，应确保客户生命财产安全；

（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。

（12）事件发生隔天，与用餐人员的沟通没有进展时，该食堂暂停正常的大量供餐，但不许停业，应做好员工的思想工作，并加强与食堂的联系，团结协作，随时准备恢复正常供餐。

六、核实上报

根据事故发展情况核实清楚由工作人员向食堂主任汇报。食堂主任接报后，根据情况决策，布置各有关部门小组进行抢救，根据抢救需要向公司领导汇报。

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，报上级主管部门。

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。



事故处理完毕后，由食堂主任总结应急抢救工作的经验教训，同时提
意见，完善预案。

11) 触电伤亡事故应急预案

一、应急措施

(一) 当发生人员触电事故时，现场人员应立即对触电人员按下列要求进行紧急挽救。

1. 首先切断电源开关或用电工钳子、木把斧子将电线截断以断开电源；
2. 距电源开关较近或断开电源有困难时，可用干燥的木棍、竹竿等挑开触电者身上的电线或带电体。

3. 可用几层干燥的衣服将手裹住，或站在干燥的木板上，拉触电者的衣服，使其脱离电源。

(二) 当触电者脱离电源后，应根据触电的轻重程度，采取不同的急救措施。

1. 如果触电者受的伤害不严重，神志还清醒，或虽曾一度昏迷，但未失去知觉，要使之就地休息 1-2 小时，并严密注意观察；

2. 如果触电者受的伤害较严重，无知觉，无呼吸，但心脏停止跳动时，应立即进行人工呼吸。如有呼吸，但心脏停止跳动，则应采用胸外心脏挤压法。

3. 如果触电者的伤害很严重，心脏和呼吸都已停止跳动，瞳孔放大，失去知觉，则必须同时采取人工呼吸和胸外心脏挤压两种方法。

4. 做人工呼吸要有耐心，并坚持抢救 6 小时以上，直到把人救活，或者确诊已经死亡为止。

5. 对于与触电同时发生的外伤，应分别情况处理。对于不危及生命的轻度外伤，可以放在触电急救之后处理。对于严重的外伤，应于人工呼吸和胸



齐压法同时处理。如伤口出血，应与止血。为了防止伤口感染，应当包扎。

6. 可能对区域内外人群安全构成威胁时，必须对与事故救援无关的人员进行疏散。

7. 事故发生后，应立即上报。事故报告内容应包括事故发生的时间、地点、简要经过、伤亡人数和已采取的应急措施等。

8. 应急信息的对外传递由办公室按照规定的上报程序执行。

二、责任追究

上述相关人员，必须认真履行职责，若因麻痹大意，玩忽职守造成严重失误或严重后果，甲方及公司将严格追究当事人责任，从重处罚。

12) 机械人员伤亡事故预案

一、应急处理

1. 发生机械人员伤亡时，现场人员应立即对人员进行固定、包扎、止血、紧急救护等。

2. 必要时，立即同急救中心取得联系，求得外部支援。

3. 事故发生后，立即上报。事故报告内容应包括事故发生的时间、地点、简要经过、伤亡人数和以采取的应急措施等。

4. 应急信息的对外传递由办公室按照规定的上报程序执行。

二、责任追究

上述相关人员，必须认真履行职责，若因麻痹大意，玩忽职守造成严重失误或严重后果，甲方及公司将严格追究当事人责任，从重处罚。

13) 治安事件应急处理方案

为切实做好食堂治安管理工作，维护食堂正常营业治安秩序，制定如下方案：



遇突发事件，在场员工必须马上指挥，按章处理事件，同时报食堂值班领导，并服从调遣。

二、一旦发现可疑情况，食堂员工有责任立即报告食堂管理负责人。

三、在食堂内若发生偷窃、群殴等其他治安事件时，在报告食堂负责人、甲方和公安机关的同时，要保护好现场，除急救外，无关人员不得进现场。

四、当公安人员处理案件时，有关人员应积极配合，如实提供情况。

五、对群殴事件的处理(含无理取闹事件)

1. 发生事件部门第一时间必须通知甲方，以免事态扩展；
2. 相关人员要立即赶到现场，申明身份，分开双方，制止打斗或争吵；
3. 各岗位人员给予配合，增派人手；
4. 保护其他用餐人员安全，减少骚乱，劝散围观人员，尽快恢复就餐秩序；
5. 如伤害人员，尽快将伤者送往医院进行救治工作，安排保护现场；
6. 做好事件起因调查工作，检查所有破坏及损失情况，要斗殴者负责全部经济损失责任。

六、对盗窃事件的处理：

1. 接到通知后，食堂负责人到现场查看；
2. 食堂负责人和工作人员做初步了解，听取事情经过，确定可能发生盗窃的时间。
3. 查看监控。
4. 若无盗窃迹象，应建议报失人在仔细查找，确保有无其他遗失可能。
5. 如发生金额较大的盗窃时间，食堂负责人和报失人应报警，并保护现场。
6. 高度重视，积极预防。项目员工要熟悉各个重点部位的位置、存放物



可以逃离的线路，做到不让作案者有机可乘。

员工发现盗窃和破坏事件时，要迅速拨打 110 或公安分局电话报警，并及时报告上级领导。

8. 参与搜索、抓捕行动的人员，必须携带相关设备，并注意对方是否有凶器；抓获的犯罪嫌疑人，及时扭送公安机关。

9. 员工发现犯罪分子情绪激动或持有凶器，应保持冷静，首先确保自身安全，与犯罪分子保持距离，耐心周旋，等待警方人员到达。尽可能记住歹徒的长相、年龄、性别、高度、体形、口音、服装、车辆特征以及歹徒逃跑方向。

10. 如有人员伤亡，立即组织抢救，并及时拨打 120 通知急救中心。

11. 目击盗抢的员工，尽快记录所经历的情况以免遗忘。

12. 对于已发生的盗、抢案件，首先保护好现场，不要触摸现场的任何物件，留下目击证人，等待警方人员到达，在警方到达前，不可乱发议论。

13. 清点财、物，登记被盗现金和物品数量，确认损失，并上报领导。

14. 案件发生后，要对案件进行认真分析，找出发生事故的原因及工作中存在的漏洞，同时要做好善后工作，并对进行书面总结，呈报上级主管部门。

以上突发事件之应急措施，具体处理须灵活运用，如不能作出解决方案，须上报上级，违者责任必究。

14) 防止意外伤害预案

一、为了防止食堂滑倒事件的发生，食堂各处均有醒目提示及、防滑垫等相关配置；已整理好的卫生间地面保持干燥。

二、如员工发现食堂区域内人身意外伤害事件发生，必须立即报告当值的管理人员，同时注意保护现场。当班管理人员接到报告后，立即到现场。



后，应立即保护好现场，疏散围观人员。根据情况的严重性决定是否
项目经理。

三、如发生油锅起火，须镇定、沉着处理，要先关闭鼓风机，在通常的情况下，立即放入适量菜入锅内即可。如果火苗很大，无法控制会连贯性造成事故，必须立即用防火沙扑救，必要时拨打 119。作好善后处理工作。

四、如发生刀伤、烫伤、烧伤、摔伤、电击、急病等，视于轻重程序送医院治疗。

五、如有被电击者，须用沙盖住全身，留头部不盖，并通知医院派救护人员抢救，绝不能轻举妄动；

六、对于内部人员与外部人员发生争执、口角、斗殴等事件，都必须将全部过程中报负责人，直接由负责人衡量做出决定。

15) 风灾、水灾、地震防护应急预案

一、风灾防护应急预案

1. 项目管理人员应及时了解天气变化的情况，遇恶劣强风天气（风力超过 5 级）应及时做出安排。

2. 定期检查食堂周围设施是否牢固，缚紧容易被风吹掉的物件，把室外盆栽植物搬入室内或避风处。及时清理码放的杂物，以免受风吹落，伤及行人。

3. 在风力超过 5 级时，不得在楼顶边缘、连廊等危险区域行走、逗留。

4. 配合相关部门开展预案工作，食堂就餐者在应急小组成员组织下按离出口“由近及远”原则进行疏散。

5. 应急小组人员应迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，并对食堂内的电、气、油进行清查，防止风灾带来的其它危害。



在灾害间隙，所有人员应迅速开展以抢救人员生命为主的现场救护工作，及时将受伤人员转移并送至附近救护站。

7. 因灾害事故导致设施、设备严重受损时，立即通知维修人员进行紧急抢修，并做好登记工作。

8. 食堂工作人员及时清扫、处理管辖区域内的积水、落叶、杂物、尘土等，维护食堂的整洁环境。并配合做好卫生防疫工作。

二、水灾防护应急预案

1. 项目管理人员应及时了解天气变化的情况，遇恶劣天气应及时做出安排。

2. 配合相关部门开展预案工作，食堂就餐者在应急小组成员组织下按离出口“由近及远”原则进行疏散。

3. 应急小组人员应迅速关闭、切断输电、燃气、供水系统（应急照明系统除外）和各种明火，并对食堂内的电、气、油进行清查，防止水灾带来的其它危害。

4. 在灾害间隙，所有人员应迅速开展以抢救人员生命为主的现场救护工作，及时将受伤人员转移并送至附近救护站。

5. 因灾害事故导致设施、设备严重受损时，立即通知维修人员进行紧急抢修，并做好登记工作。

6. 食堂工作人员及时清扫、处理管辖区域内的积水、落叶、杂物、尘土等，维护食堂的整洁环境，并配合做好卫生防疫工作。

三、地震防护应急预案

1. 向食堂工作人员和就餐人员宣传地震逃生的常识。

2. 由于地震的发生是一瞬间的事情，所以发生地震时首先要懂得自救。

3. 各岗位应切实做好防震措施：



）应准备急救箱及灭火器，并告知同事（用餐人员）储放的地点，
目方法。

（2）知道煤气、自来水及电源如何开关。

（3）不要将笨重物品置于柜顶等高处。

（4）事先找好安全避难处。

4. 发生地震时，应立即关闭电源、火源及煤气阀门。

5. 发生地震时，应迅速打开出入门（防止被封在室内），快速躲在坚固家具、桌子下，或者靠近建筑物支柱躲避，切忌靠近窗户，以防玻璃震破伤人。

6. 切记不要慌张地往室外跑。如来不及撤离，应尽量躲避到跨度小、比较坚固，靠近水源的地方（如卫生间），等候救援。

7. 工作人员与未及时撤离的就餐人员一同被困时，应确认自身所处位置，组织好受困人员，耐心安抚，树立信心，尽量收集维持生命的物资，努力与外界取得联系，等候救援。

8. 震后处置：

（1）察看周围的人是否受伤，如有必要，予以急救。

（2）检查食堂内水、电、煤气管线有无损坏。轻轻将门、窗打开，立即离开室内并向有关单位报告，请求救助。

（3）工作人员在撤离、躲避时，应尽力协助用餐人员一同疏散。

（4）打开收音机，收听紧急情况指示及灾情报导。

（5）检查房屋结构受损情况，尽快离开受损建筑物，疏散时应使用楼梯，不得使用电梯。

（6）尽可能不赤脚或穿着拖鞋、凉鞋等，以防被震碎的玻璃及碎物扎伤。



）撤离到空旷安全的地点，注意余震发生。

）工作人员应配合政府相关部门进行地震后的一切善后处理工作。

16) 天然气、煤气泄漏应急预案

一、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。

二、食堂在场负责人统一指挥，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）。

三、确认为真实情况，立即报告给甲方和项目部，联系天然气公司，并拨打 119 请求支援。

四、施救人员到达现场，采取一定的措施并戴上防毒面具。

五、如发现有中毒者，受伤者应立即小心翼翼的将人员抬离现场，送到救护车。

17) 突然起火处理预案

①项目遇到起火，在场人员应立即用灭火器材进行灭火；如火势较大无法控制，要及时拨打 119 报警。

②后厨柴油灶起火，在场人员要立即关闭油阀，并用灭火器灭火；煤气灶起火，在场人员要立即关闭煤气阀，并立即用灭火器灭火；电路起火立即由电工关掉电源，并用灭火器灭火；油锅起火，在场人员要先用锅盖封盖灭火，并关掉火源。

③如食堂着火，要及时疏散就餐医生及病人，同时组织灭火。

④如局部小火灾，食堂负责人在事后及时（24 小时内）上报管理区；如火灾较严重，必须立即电话上报管理区经理，事后将事件经过书面上报服务单位。



中毒事件处理预案

1) 食堂主管负责人接到就餐人员食物中毒的投诉，要立即向其了解中毒人数和症状，并及时通知单位负责人。

②食堂负责人与质检员一起向全部就餐人员了解就餐时间及消费的饭菜品种。

③食堂负责人立即组织人员与单位一起将全部就餐人员消费时间段的相应饭菜品种留样送到卫生部门检验，并将相应食谱保存备查。同时到全部就餐人员就诊医院了解具体病因。

④在未明确责任前，食堂负责人要按照医务人员要求，组织员工为中毒就餐人员作好病号饭，作好服务工作。

⑤在确定造成食物中毒不是本项目产品时，与全部就餐人员取得联系，并将检测的结果告诉医生或病人。

⑥如确定属本项目原因，要将情况向公司领导汇报，并与全部就餐人员协商解决方案。必要时，请单位负责人来协商解决。

⑦食堂负责人根据中毒原因，立即组织员工对厨房进行排查，采取根治措施，防止再次发生食物中毒事故。

⑧事故解决后，管理区及其卫生监理公司要将《食物中毒事故处理报告》上报服务单位。

19) 煤气泄漏控制预案

①食堂发生煤气泄漏事件，及时疏散现场及周围人员，保障就餐人员人身安全。迅速疏散室内人群，用湿毛巾把漏气处裹紧固定，同时打开门窗，让泄漏的燃气向外扩散。

②发生煤气泄漏事件时，避免周围出现明火，迅速关闭表前阀切断气源。

③如果泄漏过多，立即拨打急救电话，请求相关部门支援处理。



如果因此造成不能正常保障等事件时，主管负责人应及时协调员工
寸供餐，不能完成的工作可与邻近项目联系，从其它项目调拨蒸饭等
主食。必要时，可由服务单位管理区经理进行协调。

20) 就餐人员发生意外的应急处理

就餐人员在食堂内与食堂炊管人员发生争吵、打架事件等纠纷的应急
的处理其办法是：

责任人员应立即上前制止，平息事端，疏散围观人群，将一方或双方带
到一边解决。必要时报请公司与采购方相关部门处理解决。

就餐人员在进餐时不慎被热汤烫伤的应急处理

其办法是：

餐饮公司及食堂工作人员无论谁在现场，都应立即采取措施，抹去其油
汤，若烫伤严重，管理人员应立即通知总公司办公室安排人员送到医务室或
指定的医院治疗。

21) 食品安全事故应急预案

一、及时逐级报告，报告责任人：

一旦发生食物中毒，应当及时向本单位食品安全管理专职或兼职人员
报告，食品安全专、兼职人员立即向县市场监督管理局报告，主要内容有：
发生中毒的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人类、主要临床表现，可能
引起中毒的食物等，以利于有关部门积极采取措施，组织抢救、调查分析中
毒原因和预防方法，若怀疑投毒则向公安部门（110）报告。

二、立即抢救中毒者，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，保留样品，发生食物中毒后，再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



以便卫生部门采样检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。

如实反映情况，负责人及本次中毒有关人员，如餐饮业工作人员及病人等应如实反映本次中毒情况，将病人所吃的食物、进餐总人数，同时进餐而未发病者所吃的食物，病人中毒的主要特点，可疑食物的来源、质量、存放条件，加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映。

五、对中毒食物的处理在查明情况之前对可疑食物应立即停止食用，查明情况后，确定了食物中毒，即可对于引起中毒的食物及时进行处理，对中毒食物可采取煮沸 15 分钟后掩埋或焚烧。液体食品可用漂白粉混合消毒，食品用工具、容器可用 2% 碱水或漂白粉溶液消毒，病人的排泄物可用 20% 石灰乳或 5% 的来苏儿溶液进行消毒。



人员就餐高峰应急预案

可能遇见的风险

食堂可能出现就餐人员激增情况，可能带来相应的新问题。

- (1) 准备的餐食短缺问题（就餐客户增多导致餐饮食品数量不足）；
- (2) 餐饮质量问题（份量不足、饭菜生冷、不卫生）；
- (3) 餐饮服务人员不足；
- (4) 服务问题（就餐客户增多导致服务人员工作人员工作量增大，结账不准确或速度太慢、服务速度缓慢、服务人员仪表不整洁、服务态度差、油腻外溢、餐具或餐桌不洁、一次性筷子易折断或餐巾纸质量较差）；
- (5) 因不可预料的原因造成误餐（晚点、烹饪设备出现故障等）；

风险控制措施：

- (1) 餐饮数量按照日常餐饮量的 105%供应，做好备餐准备。
- (2) 严格按照标准进行生产，对产品质量层层把关，不能降低质量；
- (3) 拥有一定的工作人员储备；
- (4) 对工作人员进行特殊培训，增强工作人员的服务意识和应对能力；
- (5) 对生产、交通设备进行例行检查与保养，确保其顺利运行；



投诉管理的目标

在食堂经营过程中，如出现客人投诉，则表明我公司在服务中还有做的不到位的地方，令就餐人员感到不满意，投诉一旦发生，我们将迅速妥善地处理，如处理得当，不但能够在就餐者心中留下良好的企业形象，还会获得就餐者的信任。

我公司身为服务性质的企业，在就餐者投诉的问题上将正确对待与处理，规范客户投诉处理和管理工作，提高市场反馈响应速度与解决问题效率，维护公司信誉和品牌形象，促进产品质量改善。

2 投诉处理的原则

(1) 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，对投诉及时做出反应，尽可能减少中间环节，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况，并适时通知客户。

(2) 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿，不扯皮，以法律法规、合同、质量标准、国家规范为依据，坚持实事求是，公平合理，涉及赔偿问题要根据管理责任承担，必要时由公司进行协调处理。

(3) 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进产品、流程以及经营管理等方面存在的问题。

(4) 实行投诉责任与绩效挂钩原则。对客户投诉应认真积极调查处理，将回复客户及时性、处理时限和日常管理等工作与单位、员工的绩效挂钩。

3 食品投诉处理方案

(1) 经理是投诉第一受理人。接到客人投诉后，在自己权限范围内的及时处理，超权限的迅速上报分管领导。



接到客人投诉后，态度要诚恳、耐心、保持冷静。

站在客人的角度考虑问题，尽量缩短与客人之间在感情上的距离。

(4) 了解客人投诉原因和要求，告诉客人需做调查及大致等候时间。

调查认真仔细，不推脱、搪塞客人

(5) 所有投诉处理，尽量避免在顾客较多的场合。

(6) 接触客人时，态度友善，不争吵、辩论。

(7) 若属客人误解引起的投诉，婉转解释，消除误解沟通顾客之间的联系。

(8) 接到消费者投诉食品感官异常或可疑变质时，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。

(9) 事实调查清楚，提出处理办法后，耐心转告客人，征求客人对处理办法的意见。

(10) 搞好投诉处理的善后工作，每次的投诉记录及时存档。

(11) 投诉内容分类整理，定期分析，对带倾向性的问题，及时提出改进措施，提高服务质量。

4 服务投诉处理方案

(1) 接到客户对服务的投诉时，接待人员应先尽量安抚客户的情绪，弄清楚客户投诉的目的，答应客户尽快协调解决问题，严禁与客户争吵，用积极的态度、良好的心态，平缓的语气跟客户沟通。

(2) 与客户沟通，第一时间了解判断客户投诉的详细情况，迅速做出处理方案。

(3) 处理客户投诉的注意事项：

1) 受理投诉阶段



控制自己的情绪，保持冷静，平和。

1) 先处理客户的情绪，改变客户心态，然后处理投诉内容。

③应将客户的投诉行为看成平常事，进行实事求是地判断，不应加个人情绪和喜好。

④报着认真负责的心态，真正关心客户投诉的问题。

2) 接受投诉阶段

①认真倾听，保持冷静，同情理解并安慰客户

②给予客户足够的重视和关注

③注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

3) 解释澄清阶段

①不得与客户争辩或一味寻找借口。

②注意解释语言的语调，不得给客户有受轻视，冷漠或不耐烦的感觉。

③换位思考，易地而处，从客户的角度出发，做合理的解释和澄清。

④不得试图推卸责任，不得在客户面前评论公司/同事的不是。

⑤在没有彻底了解清楚客户所投诉的问题时，不得马上将问题转交其他同事或相关部门。

⑥如果确实是我方原因，必须诚恳道歉，注意管理客户的期望，限时提出解决问题的方法。

4) 跟踪回访阶段

①根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。

②及时将处理结果向投诉的客户通告。

③关心询问客户对处理结果的满意程度。

5 环境卫生状况的投诉处理



立即要求食堂的卫生保洁人员，对所投诉区域进行清扫和保洁；清

洁的要求

①清扫工作应每天进行常规清洗和清扫；

②定期彻底 5S 工作

(2) 当日要求全体人员进行彻底的清扫和整理整顿。

(3) 定期消毒、彻底保洁

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。



6. 应急预案及相关保障措施

一、应急预案

(一) 食品安全事故应急预案

事故报告

一旦发生食品安全事故，食堂工作人员应立即向食堂负责人报告，食堂负责人在第一时间向机关事务管理部门领导汇报，并同时拨打当地食品药品监督管理局和卫生行政部门的电话（如 12331、120 等）。报告内容包括事故发生的时间、地点、中毒人数、症状、可能引起中毒的食物等初步情况。

设立专门的事故报告记录员，详细记录事故报告的时间、报告人、报告内容以及后续的处理情况等信息，确保信息的准确性和完整性。

现场处置

立即停止食品加工和销售活动，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、设备和现场，防止事故扩大。

组织食堂工作人员协助中毒人员进行催吐、洗胃等急救措施，对于病情较重的患者，安排专人陪同送往附近医院进行救治，并及时通知患者家属。

配合食品药品监督管理局和卫生行政部门的工作人员进行现场调查取证，如实提供相关信息和资料，包括食品采购记录、加工过程记录、留样食品等。

事故调查与整改

在食品安全事故调查处理过程中，积极配合相关部门的工作，按照要求提供人员、场地、设备等方面的支持。组织内部人员对事故原因进行深入分析，查找食品安全管理体系中的漏洞和不足之处。

根据事故调查结果，制定详细的整改措施，包括对食堂工作人员进行食



知识再培训、完善食品采购和加工管理制度、加强食品储存和运输环节等。对整改情况进行跟踪检查，确保整改措施落实到位，防止类似事故再次发生。

（二）火灾事故应急预案

报警与疏散

食堂内任何人员发现火灾后，应立即拨打“119”报警电话，并向食堂负责人报告。同时，利用附近的灭火器材进行初期灭火扑救，如灭火器、消火栓等。

食堂负责人接到报告后，迅速组织食堂工作人员和就餐人员进行疏散。按照预定的疏散路线，引导人员有序地撤离火灾现场，疏散至安全区域，如大楼外的空旷场地等。在疏散过程中，要提醒人员用湿毛巾捂住口鼻，低姿前行，避免吸入烟雾。

设立疏散引导员，在疏散通道的关键位置进行引导，确保疏散过程的安全和顺畅。对行动不便的人员，安排专人协助疏散。

火灾扑救

在消防人员到达之前，食堂工作人员应在确保自身安全的前提下，继续使用灭火器材进行灭火。如果火灾较小且能够控制，应集中力量将火灾扑灭；如果火灾较大，无法控制，应及时撤离现场，等待消防人员救援。

熟悉食堂内消防设施的位置和使用方法，如消防栓、灭火器、自动喷水灭火系统等。定期组织食堂工作人员进行消防演练，提高火灾应急处置能力和灭火技能。

后期处理

火灾扑灭后，配合消防部门进行火灾事故调查，查明火灾原因，确定火灾责任。对火灾造成的损失进行统计和评估，包括食堂设施设备的损坏情况、



物资的损失等。

根据火灾事故的调查结果，制定食堂的恢复重建计划，包括设施设备的维修和更换、食堂的清洁和消毒、食材和物资的补充等。同时，对火灾应急预案进行评估和修订，总结经验教训，提高应急预案的有效性和实用性。

（三）停水停电事故应急预案

停水事故应急措施

当接到停水通知后，食堂负责人应立即安排工作人员储备足够的生活用水，如使用储水桶、水箱等设备储存适量的水，以满足食堂烹饪、清洗等基本用水需求。同时，调整菜品制作计划，优先选择用水量较少的菜品进行加工。

如果是突发停水且未提前接到通知，食堂工作人员应立即关闭水龙头等用水设备，防止因无水空转而损坏设备。同时，联系大楼物业管理部门或供水部门，了解停水原因和恢复供水时间。在停水期间，合理安排食堂工作，如暂停部分需要大量用水的作业，如餐具清洗等，待供水恢复后集中处理。

若停水时间较长，影响到食堂正常运营，及时向机关工作人员发布通知，说明情况并提供替代的餐饮解决方案，如提供简单的干粮、水果等食品。

停电事故应急措施

停电后，食堂工作人员应立即关闭所有电器设备，如炉灶、烤箱、冰箱、照明灯具等，防止突然来电时造成设备损坏或引发安全事故。同时，检查备用电源（如发电机）的运行情况，启动备用电源，确保食堂的关键设备（如冷藏设备、部分照明设备等）能够正常运行。

联系大楼物业管理部门或供电部门，了解停电原因和恢复供电时间。在停电期间，调整食堂的服务方式，如采用烛光照明或应急照明设备，为就餐人员提供基本的照明服务。对于需要加热或烹饪的食品，根据备用电源的供



合理安排制作，优先保障热食的供应。

停电时间较长，可能导致食材变质，及时对易腐食材进行转移或处理，如将冷藏食品转移至有冰块保温箱中保存，对已变质的食材进行清理并记录损失情况。在恢复供电后，对食堂的电器设备进行全面检查和调试，确保设备正常运行后再恢复正常餐饮服务。

（四）人员聚集突发事件应急预案

事件预防

加强食堂就餐秩序管理，合理安排就餐时间和座位，避免人员过度集中。在就餐高峰期，安排专人在食堂入口、取餐区、就餐区等关键位置进行疏导，维持秩序。

关注食堂内的人员动态和情绪变化，及时发现可能引发人员聚集突发事件的苗头，如排队纠纷、菜品质量投诉等，并采取有效措施进行化解。

建立与机关安保部门的联动机制，在发生突发事件时能够及时得到安保人员的支援和协助。

事件处置

一旦发生人员聚集突发事件，食堂负责人应立即赶到现场，了解事件原因和情况，稳定人员情绪，避免事态进一步扩大。如果是因就餐纠纷引起的，耐心听取双方意见，公正、公平地进行调解处理；如果是因其他原因引起的，及时向机关事务管理部门领导汇报，并按照领导指示进行处理。

对于情绪激动、难以控制的人员，在确保安全的前提下，采取适当的措施进行隔离或约束，防止其对他人造成伤害。同时，通知机关安保部门增派人员到现场维持秩序，必要时请求公安机关协助处理。

在事件处理过程中，及时向机关工作人员通报事件进展情况，避免谣言传播和引起不必要的恐慌。事件处理结束后，对事件进行总结分析，查找管



和不足之处，制定相应的改进措施，防止类似事件再次发生。

相关保障措施

（一）人员保障

组建应急救援小组，成员包括食堂负责人、厨师长、食品安全管理员、维修人员、服务员等。明确各成员在应急处置中的职责和任务，确保在突发事件发生时能够迅速响应，协同作战。

定期组织应急救援小组成员进行培训和演练，提高其应急处置能力和专业技能。培训内容包括食品安全知识、消防知识、急救知识、应急设备操作技能等。演练形式包括桌面演练、实战演练等，通过演练检验应急预案的可行性和有效性，发现问题及时进行调整和完善。

建立应急救援人员替补机制，确保在应急救援小组成员因特殊情况无法履职时，能够及时有其他人员补充，保证应急救援工作的顺利进行。

（二）物资保障

储备一定数量的应急物资，包括食品原材料、饮用水、灭火器材、急救药品和器材、应急照明设备、通讯设备等。定期对应急物资进行检查和维护，确保其处于良好的备用状态，如有过期、损坏或不足的情况，及时进行补充和更换。

建立应急物资管理台账，详细记录应急物资的种类、数量、购置时间、存放地点、使用情况等信息，便于对应急物资进行管理和调配。

与周边的超市、供应商、医疗机构等建立应急物资供应合作关系，在突发事件发生时能够及时获取所需的物资和服务支持。

（三）设备保障

定期对食堂的各类设备设施进行检查、维护和保养，包括炉灶、烤箱、蒸锅、冰箱、洗碗机、消毒柜、消防设备、电气设备等。建立设备设施档案，



备的购置时间、维修保养记录、使用年限等信息，根据设备的运行状况制定维修或更换计划，确保设备设施的正常运行。

配备必要的应急设备设施，如备用发电机、应急照明灯具、消防器材等，并定期进行测试和演练，确保其在突发事件发生时能够正常使用。

对食堂的设备设施进行智能化升级改造，如安装火灾自动报警系统、燃气泄漏报警系统、视频监控系统等，提高设备设施的安全性和可靠性，实现对食堂运行状况的实时监控和预警。

（四）通讯保障

建立畅通的通讯联络机制，确保食堂工作人员之间、食堂与机关事务管理部门之间、食堂与外部救援力量（如食品药品监督管理部门、消防部门、医疗机构等）之间能够及时有效地进行通讯联络。

为食堂工作人员配备必要的通讯设备，如对讲机、手机等，并确保通讯设备的电量充足、信号良好。定期对应通讯设备进行检查和维护，如有故障及时进行维修或更换。

制定应急通讯联络表，明确各相关部门和人员的联系电话，并在食堂内显著位置张贴，方便在突发事件发生时能够快速查询和联系。



7. 投标人的服务承诺及优惠

一、服务承诺

（一）食品安全承诺

严格遵守国家食品安全相关法律法规，建立健全食品安全管理制度，从食材采购源头到成品供应全过程进行严格把控，确保每一道菜品均符合食品安全标准。

只与具备正规资质、信誉良好的食材供应商合作，要求供应商提供详细的食材检验检疫报告和质量证明文件。所有食材在入库前均进行严格的验收检查，包括外观、新鲜度、保质期等，杜绝不合格食材进入食堂。

严格执行食品加工操作规范，生熟食材分开存放、加工，厨具餐具严格消毒，厨房环境保持清洁卫生，定期进行全面的卫生消杀工作，防止交叉污染，全力保障机关工作人员的饮食安全。

（二）菜品质量承诺

聘请专业的厨师团队，厨师均具备丰富的餐饮经验和精湛的厨艺，定期进行技能培训与菜品研发交流活动，不断提升菜品制作水平。

根据机关工作人员的口味需求和营养搭配原则，精心制定每周食谱，确保菜品丰富多样，涵盖各类主食、荤素菜肴、汤品、水果等，每周推出新菜品，满足不同人员的饮食偏好。

严格控制菜品的烹饪质量，从食材的切配到火候的掌握、调味的比例，均遵循高标准要求，确保每一道菜品色香味俱佳，口感上乘，让机关工作人员吃得满意、吃得舒心。

（三）服务质量承诺

食堂工作人员均经过严格的服务礼仪培训，具备热情、耐心、细致的服务态度，在就餐过程中为机关工作人员提供优质的服务，做到微笑服务、主



高效服务。

食堂就餐环境整洁舒适，餐厅桌椅摆放整齐、地面干净无污渍、餐具回收及时，就餐高峰时段安排专人引导就餐秩序，为机关工作人员营造良好的就餐氛围。

设立专门的意见反馈渠道，如意见箱、投诉电话、线上反馈平台等，对机关工作人员提出的意见和建议在 [1] 小时内予以回应，[3] 个工作日内完成整改并反馈整改结果，持续改进服务质量，不断提升服务水平。

（四）供应保障承诺

建立完善的食材库存管理系统，根据机关工作人员的就餐人数和历史数据，合理预估食材用量，确保食材储备充足，避免因食材短缺而影响正常供餐。

具备应对突发情况的能力，如恶劣天气、紧急任务等，提前制定应急预案，通过调整采购计划、优化烹饪流程、增加服务人手等措施，确保在任何情况下都能按时、按量为机关工作人员提供餐饮服务。

二、优惠方案

（一）价格优惠

提供整体餐饮服务套餐优惠价格，相比市场同类餐饮服务价格，给予折扣优惠，为机关单位节省餐饮成本支出。

针对长期在食堂就餐的机关工作人员，推出充值返现活动。

（二）增值服务优惠

免费为机关单位提供大型会议、活动的餐饮策划与定制服务。根据会议规模、主题和人员需求，精心设计菜单，提供现场餐饮布置与服务，确保会议活动的餐饮环节顺利进行，为机关单位举办各类活动提供有力支持。

为机关工作人员提供免费的营养咨询服务，由专业的营养师定期在食



展营养讲座和咨询活动，解答工作人员关于饮食健康、营养搭配的疑问，为工作人员制定个性化的饮食方案，提升工作人员的健康意识和身体素质。

逢重要节日、纪念日，为机关工作人员提供特色加餐或精美点心，如端午节的粽子、中秋节的月饼、员工生日的长寿面等，增强机关工作人员的归属感和幸福感，营造温馨和谐的工作氛围。



8. 投标人情况简介

(一) 基本情况:

- 1、单位名称: 上海朝府城餐饮有限公司
- 2、地址: 上海市松江区中山东路 132 号南侧西四
- 3、邮编: 201600
- 4、电话/传真: 17621981626 、无
- 5、成立日期或注册日期: 2009-02-17
- 6、行业类型: 正餐服务

(二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

- 1、实收资本: 9,600,000.00
- 2、资产总额: 8,970,873.63
- 3、负债总额: 110,195.00
- 4、营业收入: 13,523,672.34
- 5、净利润: 122,999.07
- 6、上交税收: 11,041.34
- 7、在册人数 50 人

(三) 其他情况:

1、专业人员分类及人数: 中式烹调师 12 人 高级营养师、食品安全管理员 2 人 点心师 13 人

2、企业资质证书情况: ISO9001 质量管理体系认证证书 ISO14001 环境管理体系认证证书 ISO22000 食品安全管理体系认证证书危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证证书

3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
无



其他需要说明的情况：无

与承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人法定代表人或授权代表签字：

朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

日期：2024年12月17日





附审计报告

上海朝府城餐饮有限公司

2023 年度审计报告

佳阅审字[2024]第 J7-085 号

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)



北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

中国·北京



北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

上海朝府城餐饮有限公司

审计报告

目 录

一、审计报告

二、审计报告附件

1、资产负债表

2、利润表

3、现金流量表

4、所有者权益变动表

5、财务报表附注

三、会计师事务所营业执照及相关资质

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)



财务情况说明书

一、企业生产经营的基本情况

上海朝府城餐饮有限公司	
统一社会信用代码:	91310117684097228H
成立日期:	2009年02月17日
注册地址:	上海市松江区中山东路132号南侧西四
注册资本:	960万(元)
法定代表人:	李建云
经营范围:	餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后开展经营活动】

北京佳园会计师事务所(普通合伙)

二、财务状况对比及各项财务评价指标

一、资产总额	元	8,970,873.63
(1) 流动资产	元	8,970,873.63
(2) 非流动资产	元	0.00
二、负债总额	元	110,195.00
(1) 流动负债	元	110,195.00
(2) 长期负债	元	0.00
三、所有者权益	元	8,860,678.63
四、利润总额	元	122,999.07
五、净利润	元	122,999.07
六、企业财务评价指标		
(1) 流动比率	流动资产/流动负债	8140.91%
(2) 资产负债率	负债总额/资产总额	1.23%
(3) 产权比率	负债总额/所有者权益	1.24%
(4) 总资产利润率	利润总额/平均总资产	1.37%
(5) 净资产收益率	净利润/平均净资产	1.4%



审计报告

佳阅审字[2024]第 J7-085 号

上海朝府城餐饮有限公司

一、审计意见

我们审计了上海朝府城餐饮有限公司（以下简称“贵公司”）财务报表，包括 2023 年 12 月 31 日的资产负债表、2023 年度的利润表、现金流量表和所有者权益变动表以及相关财务报表附注。

我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了贵公司 2023 年 12 月 31 日财务状况以及 2023 年度经营成果和现金流量。

北京佳阅会计师事务所（普通合伙）

二、形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师职业道德守则，我们独立于贵公司，并履行了职业道德方面其他责任。我们相信，我们获取的审计证据是充分、适当的，为发表审计意见提供了基础。

三、管理层和治理层对财务报表的责任

贵公司管理层负责按照企业会计准则的规定编制财务报表，使其实现公允反映，并设计、执行和维护必要的内部控制，以使财务报表不存在由于舞弊或错报导致的重大错报。

在编制财务报表时，管理层负责评估贵公司的持续经营能力，披露与持续经营相关的事项，并运用持续经营假设，除非管理层计划清算贵公司、终止运营或别无其他现实的选择。

治理层负责监督贵公司的财务报告过程。

四、注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证，并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证，但并不能保证按照审计准则执行的审计在某一重大错报存在时总能发现。错报可能由于舞弊或错误导致，如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策，则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作过程中，我们运用职业判断，并保持职业怀疑。同时，我们也执行以下工作：

（1）识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险，设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。



(2) 了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序，但目的并非对内部控制的有效性发表意见。

(3) 评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

(4) 对管理层使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能对贵公司持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者注意财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截止审计报告日可获得的信息，然而，未来的事项或情况可能导致贵公司不能持续经营。

(5) 评价财务报表的总体列报、结构和内容（包括披露），并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通，包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)



中国·北京

中国注册会计师：



中国注册会计师：



2024年12月18日



资产负债表

编制单位：上海朝府城餐饮有限公司

2023年12月31日

单位：元

项目	期末余额	期初余额	项目	期末余额	期初余额
流动资产：			流动负债：		
货币资金	2,499,997.35	1,921,606.16	短期借款		
交易性金融资产			交易性金融负债		
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产			以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债		
衍生金融资产			衍生金融负债		
应收票据			应付票据		
应收账款	950,296.75	978,175.33	应付账款	107,388.00	216,471.00
应收款项融资			预收款项		
预付款项	5,517,102.31	5,853,860.78	合同负债		
其他应收款			应付职工薪酬		
存货	3,477.22	202,024.46	应交税费	2,707.00	1,516.17
合同资产			其他应付款		
持有待售资产			持有待售负债		
一年内到期的非流动资产			一年内到期的非流动负债		
其他流动资产			其他流动负债		
流动资产合计	8,970,873.63	8,955,666.73	流动负债合计	110,195.00	217,987.17
非流动资产：			非流动负债：		
债权投资			长期借款		
可供出售金融资产			应付债券		
其他债权投资			其中：优先股		
持有至到期投资			永续债		
长期应收款			租赁负债		
长期股权投资			长期应付款		
其他权益工具投资			长期应付职工薪酬		
其他非流动金融资产			预计负债		
投资性房地产			递延收益		
固定资产			递延所得税负债		
在建工程			其他非流动负债		
生产性生物资产			非流动负债合计		
油气资产			负债合计	110,195.00	217,987.17
使用权资产			所有者权益：		
无形资产			实收资本	9,600,000.00	9,600,000.00
开发支出			其他权益工具		
商誉			其中：优先股		
长期待摊费用			永续债		
递延所得税资产			资本公积		
其他非流动资产			减：库存股		
非流动资产合计			其他综合收益		
			专项储备		
			盈余公积		
			未分配利润	-739,321.37	-862,320.44
			所有者权益合计	8,860,678.63	8,737,679.56
资产总计	8,970,873.63	8,955,666.73	负债和所有者权益总计	8,970,873.63	8,955,666.73



利润表

编制单位：上海朝府城餐饮有限公司

2023 年度

单位：元

项目	本期金额	上期金额
一、营业总收入	13,523,672.34	10,474,765.55
其中：营业收入	13,523,672.34	10,474,765.55
二、营业总成本	13,518,351.07	10,417,436.68
其中：营业成本	7,696,600.53	5,971,159.71
税金及附加	654.53	1,072.59
销售费用	1,627,591.83	59,251.32
管理费用	4,792,948.74	3,759,097.70
研发费用		
财务费用	795.59	555.36
其中：利息费用		
利息收入		
加：其他收益		
投资收益（损失以“-”号填列）		
其中：对联营企业和合营企业的投资收益		
以摊余成本计量的金融资产终止确认收益（损失以“-”号填列）		
净敞口套期收益（损失以“-”号填列）		
公允价值变动收益（损失以“-”号填列）		
信用减值损失（损失以“-”号填列）		
资产减值损失（损失以“-”号填列）		
资产处置收益（损失以“-”号填列）		
三、营业利润（亏损以“-”号填列）	5,321.27	57,328.87
加：营业外收入	117,677.80	
减：营业外支出		
四、利润总额（亏损总额以“-”号填列）	122,999.07	57,328.87
减：所得税费用		
五、净利润（净亏损以“-”号填列）	122,999.07	57,328.87
(一) 按经营持续性分类		
1. 持续经营净利润（净亏损以“-”号填列）	122,999.07	57,328.87
2. 终止经营净利润（净亏损以“-”号填列）		
(二) 按所有权归属分类		
1. 归属于母公司股东的净利润（净亏损以“-”号填列）	122,999.07	57,328.87
2. 少数股东损益（净亏损以“-”号填列）		
六、其他综合收益的税后净额		
七、综合收益总额	122,999.07	57,328.87
(一) 归属于母公司股东的综合收益总额		
(二) 归属于少数股东的综合收益总额		
八、每股收益		
(一) 基本每股收益(元/股)		
(二) 稀释每股收益(元/股)		



现金流量表

编制单位：上海朝府城餐饮有限公司

2023 年度

单位：元

项目	本期金额	上期金额
一、经营活动产生的现金流量：		
销售商品、提供劳务收到的现金	19,734,340.50	15,462,514.85
收到的税费返还		
收到其他与经营活动有关的现金		
经营活动现金流入小计	19,734,340.50	15,462,514.85
购买商品、接受劳务支付的现金	17,579,467.97	12,788,208.50
支付给职工以及为职工支付的现金	1,565,440.00	1,594,480.00
支付的各项税费	11,041.34	17,684.23
支付其他与经营活动有关的现金		
经营活动现金流出小计	19,155,997.28	14,263,372.73
经营活动产生的现金流量净额	578,343.22	1,199,142.12
二、投资活动产生的现金流量：		
收回投资收到的现金		
取得投资收益收到的现金		
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额		
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额		
收到其他与投资活动有关的现金		
投资活动现金流入小计		
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金		
投资支付的现金		
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额		
支付其他与投资活动有关的现金		
投资活动现金流出小计		
投资活动产生的现金流量净额		
三、筹资活动产生的现金流量：		
吸收投资收到的现金		
其中：子公司吸收少数股东投资收到的现金		
取得借款收到的现金		
收到其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流入小计		
偿还债务支付的现金		
分配股利、利润或偿付利息支付的现金		
其中：子公司支付给少数股东的股利、利润		
支付其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流出小计		
筹资活动产生的现金流量净额		
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响		
五、现金及现金等价物净增加额	578,391.19	1,199,142.12
加：期初现金及现金等价物余额	1,921,606.16	722,464.04
六、期末现金及现金等价物余额	2,499,997.35	1,921,606.16



所有者权益变动表

编制单位：上海朝府城餐饮有限公司

2023 年度

单位：元

项目	2023 年度				本年金额				所有者权益合计
	实收资本	其他权益工具		资本公积	减：库存股	其他综合收益	盈余公积	未分配利润	
		优先股	永续债						
一、上年年末余额	9,600,000.00							-862,320.44	8,737,679.56
加：会计政策变更									
前期差错更正									
同一控制下企业合并									
其他									
二、本年年初余额	9,600,000.00							-862,320.44	8,737,679.56
三、本年增减变动金额（减少以“-”号填列）								122,999.07	122,999.07
（一）综合收益总额								122,999.07	122,999.07
（二）所有者投入和减少资本									
1.所有者投入的普通股									
2.其他权益工具持有者投入资本									
3.股份支付计入所有者权益的金额									
4.其他									
（三）利润分配									
1.提取盈余公积									
2.对所有者分配									
3.其他									
（四）所有者权益内部结转									
1.资本公积转增资本									
2.盈余公积转增资本									
3.盈余公积弥补亏损									
4.设定受益计划变动额结转留存收益									
5.其他									
四、本年年末余额	9,600,000.00							-739,321.37	8,860,678.63

北京佳润会计师事务所（普通合伙）



上海朝府城餐饮有限公司 财务报表附注

(除特别说明外, 金额单位为人民币元)

一、公司基本情况:

(一) 公司简介

公司名称: 上海朝府城餐饮有限公司
统一社会信用代码: 91310117684097228H
成立日期: 2009年02月17日
注册地址: 上海市松江区中山东路132号南侧西四
注册资本: 960万(元)
法定代表人: 李建云

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

(二) 经营范围及主要产品或提供的劳务

公司经营范围: 餐饮服务, 会展服务, 婚庆礼仪服务, 日用百货、工艺礼品的批发零售。【依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动】

二、公司主要会计政策

(一) 编制基础

本公司以持续经营为基础, 根据实际发生的交易和事项, 按照企业会计准则及其应用指南和准则解释的规定(以下简称“企业会计准则”)编制财务报表。

根据企业会计准则的相关规定, 本公司会计核算以权责发生制为基础。除某些金融工具外, 本财务报表均以历史成本为计量基础。资产如果发生减值, 则按照相关规定计提相应的减值准备。

公司自本报告期末至少12个月内具备持续经营能力, 无影响持续经营能力的重大事项。

(二) 遵循企业会计准则的声明

公司编制的财务报表符合企业会计准则的要求, 真实、完整地反映了公司报告期的财务状况、经营成果、所有者权益变动和现金流量等有关信息。

(三) 会计期间

采用公历年制, 自公历每年1月1日至12月31日为一个会计年度。

(四) 营业周期

本公司以12个月作为一个营业周期, 并以其作为资产和负债的流动性划分标准。

(五) 记账本位币

以人民币作为记账本位币。

(六) 现金及现金等价物的确定标准

现金为公司库存现金、可以随时用于支付的存款及其他货币资金; 现金等价物为公司持有的期限短(从购买日起三个月内到期)、流动性强、易于转换为已知金额现金、价值变动风险很小的投资。

(七) 金融工具的确认和计量

7



1. 金融工具的分类

管理层按照取得持有金融资产和承担金融负债的目的，将其划分为：

(1) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债，包括交易性金融资产或交易性金融负债、指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债；

(2) 持有至到期投资；

(3) 应收款项；

(4) 可供出售金融资产；

(5) 其他金融负债。

2. 金融工具的确认依据和计量标准

(1) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（金融负债）

取得时以公允价值（扣除已宣告但尚未发放的现金股利或已到付息期但尚未领取的债券利息）作为初始确认金额，相关的交易费用计入当期损益。

持有期间将取得的利息或现金股利确认为投资收益，期末将公允价值变动计入当期损益。

处置时，其公允价值与初始入账金额之间的差额确认为投资收益，同时调整公允价值变动收益

(2) 持有至到期投资

取得时按公允价值（扣除已到付息期但尚未领取的债券利息）和相关交易费用之和作为初始确认金额。

持有期间按照摊余成本和实际利率计算确认利息收入，计入投资收益。实际利率在取得时确定，在该预期存续期间或适用的更短期间内保持不变。

处置时，将所取得价款与该投资账面价值之间的差额计入投资收益。

(3) 应收款项

本公司对外销售商品或提供劳务形成的应收债权，以及公司持有的其他企业的不包括在活跃市场上有报价的债务工具的债权，包括：应收账款、其他应收款、应收票据、预付账款、长期应收款等，以向购货方应收的合同或协议价款作为初始确认金额；具有融资性质的，按其现值进行初始确认。

收回或处置时，将取得的价款与该应收账款账面价值之间的差额计入当期损益。

(4) 可供出售金融资产

取得时按公允价值（扣除已宣告但尚未发放的现金股利或已到付息期但尚未领取的债券利息）和相关交易费用之和作为初始确认金额。

北京佳阅会计师事务所（普通合伙）



持有期间将取得的利息或现金股利确认为投资收益。采用公允价值进行后续计量，公允价值变动形成的利得或损失，除减值损失和外币货币性金融资产与摊余成本相关的汇兑差额计入当期损益外，确认为其他综合收益，在该金融资产终止确认时转出，计入当期损益。但是，在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资，以及与该权益工具挂钩并须通过交付该权益工具结算的衍生金融资产，按照成本进行后续计量。

处置时，将取得的价款与该金融资产账面价值之间的差额，计入投资损益；同时，将原计入其他综合收益的公允价值变动累计额对应处置部分的金额转出，计入当期损益。

(5) 其他金融负债

按其公允价值和相关交易费用之和作为初始确认金额。采用摊余成本进行后续计量。

3. 金融资产转移的确认依据和计量方法

满足下列条件之一的金融资产，予以终止确认：①收取该金融资产现金流量的合同权利终止；

②该金融资产已转移，且将金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬转移给转入方；③该金融资产已转移，虽然企业既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬，但是放弃了对该金融资产控制。

若本公司既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬，且未放弃对该金融资产的控制的，则按照继续涉入所转移金融资产的程度确认有关金融资产，并相应确认有关负债。继续涉入所转移金融资产的程度，是指该金融资产价值变动使企业面临的风险水平。

在判断金融资产转移是否满足上述金融资产终止确认条件时，采用实质重于形式的原则。本公司将金融资产转移区分为金融资产整体转移和部分转移。金融资产整体转移满足终止确认条件的，将下列两项金额的差额计入当期损益：

- (1) 所转移金融资产的账面价值；
- (2) 因转移而收到的对价与原计入其他综合收益的公允价值变动累计额（涉及转移的金融资产为可供出售金融资产的情形）之和。

金融资产部分转移满足终止确认条件的，将所转移的金融资产整体的账面价值，在终止确认部分和未终止确认部分之间，按照各自的相对公允价值进行分摊，并将下列两项金额的差额计入当期损益：

- (1) 终止确认部分的账面价值；
- (2) 终止确认部分的对价，与原计入其他综合收益的公允价值变动累计额中对应终止确认部分的金额（涉及转移的金融资产为可供出售金融资产的情形）之和。

金融资产不满足终止确认条件的，继续确认该金融资产，所收到的对价确认为一项金融负债。



4. 金融资产和金融负债公允价值的确定方法

本公司采用公允价值计量的金融资产和金融负债全部直接参考活跃市场中的报价。

5. 金融资产（不含应收款项）减值损失的计量

本公司在每个资产负债表日对以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产以外的金融资产的账面价值进行检查，以判断是否有客观证据表明金融资产已由于一项或多项事件的发生而出现减值。减值事项是指在该资产初始确认后实际发生的、对该金融资产的预期未来现金流量有影响的，且公司能对该影响进行可靠计量的事项。

(1) 持有至到期投资

持有至到期投资减值损失的计量比照应收款项减值损失计量方法处理。

(2) 可供出售金融资产

期末如果可供出售金融资产的公允价值发生较大幅度下降，或在综合考虑各相关因素后，预期这种下降趋势属于非暂时性的，就认定其已发生减值，将原直接计入其他综合收益的因公允价值下降形成的累计损失一并转出，确认减值损失。可供出售权益工具投资发生的减值损失一经确认，不得通过损益转回。

(八) 应收款项坏账准备

本公司计提坏账准备的应收款项主要包括应收账款和其他应收款，坏账的确认标准为：因债务人破产或者死亡，以其破产财产或者遗产清偿后仍不能收回的应收款项，或者因债务人逾期未履行其偿债义务且有明显特征表明无法收回的应收款项。

对可能发生的坏账损失采用备抵法核算，期末单独或按组合进行减值测试，计提坏账准备，计入当期损益。对于有确凿证据表明确实无法收回的应收款项，经本公司按规定程序批准后作为坏账损失，冲销提取的坏账准备。

在应收款项确认减值损失后，如有客观证据表明该金融资产价值已恢复，且客观上与确认该损失后发生的事项有关，本公司将原确认的减值损失予以转回，计入当期损益。该转回后的账面价值不超过假定不计提减值准备情况下该应收款项在转回日的摊余成本。

(九) 存货核算方法

1. 存货的分类

存货是指本公司在日常活动中持有以备出售的产成品或商品、处在生产过程中的在产品、在生产过程或提供劳务过程中耗用的材料和物料等，包括原材料、在产品、半成品、库存商品、发出商品、委托加工物资、周转材料等。

2. 存货的计价方法

存货取得时按实际成本核算；发出时库存商品及原材料按月末一次加权平均法计价，周转材料采用一次摊销法，于领用时一次摊销。

3. 存货可变现净值的确定依据及存货跌价准备的计提方法

北京桂阅会计师事务所(普通合伙)



期末在对存货进行全面清查的基础上，按照存货的成本与可变现净值孰低的原则提取或调整存货跌价准备。

产成品、库存商品和用于出售的材料等直接用于出售的商品存货，在正常生产过程中，以该存货的估计售价减去估计的销售费用和相关税费后的金额，确定其可变现净值；需要经过加工的材料存货，在正常生产经营过程中，以所生产的产成品的估计售价减去至完工时估计将要发生的成本、估计的销售费用和相关税费后的金额，确定其可变现净值；为执行销售合同或劳务合同而持有的存货，其可变现净值以合同价值为基础计算，若持有存货的数量多于销售合同订购数量的，超出部分的存货的可变现净值以一般销售价格为基础计算。

期末按照单个存货项目计提存货跌价准备；但对于数量繁多、单价较低的存货，按照存货类别计提存货跌价准备。

以前减记存货价值的影响因素已经消失的，减记的金额予以恢复，并在原已计提的存货跌价准备金额内转回，转回的金额计入当期损益。

4. 存货盘存制度

存货盘存制度采用永续盘存制，资产负债表日，对存货进行全面盘点，盘盈、盘亏结果，在期末结账前处理完毕，计入当期损益。

(十) 固定资产

1. 确认条件

固定资产指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有，并且使用寿命超过一个会计年度单位金额较大的有形资产。固定资产在同时满足下列条件时予以确认：

- (1) 与该固定资产有关的经济利益很可能流入本公司；
- (2) 该固定资产的成本能够可靠地计量。

2. 计价方法

(1) 购入的固定资产，以实际支付的买价、包装费、运输费、安装成本、交纳的有关税金以及为使固定资产达到预定可使用状态前发生的可直接归属于该资产的其他支出计价；

(2) 自行建造的固定资产，按建造过程中实际发生的全部支出计价；

(3) 投资者投入的固定资产，按投资各方确认的价值入账；

(4) 固定资产的后续支出，根据这些后续支出是否能够提高相关固定资产原先预计的创利能力，确定是否将其予以资本化；

(5) 盘盈的固定资产，按同类或类似固定资产的市场价格，减去按该项资产的新旧程度估计的价值损耗后的余额，作为入账价值。如果同类或类似固定资产不存在活跃市场的，按该项固定资产的预计未来现金流量现值，作为入账价值；



(6) 接受捐赠的固定资产，按同类资产的市场价格，或根据所提供的有关凭证计价；接受捐赠固定资产时发生的各项费用，计入固定资产价值。

3. 折旧方法

固定资产折旧采用年限平均法分类计提，根据固定资产类别、预计使用寿命和预计净残值率确定折旧率。如固定资产各组成部分的使用寿命不同或者以不同方式为本公司提供经济效益，则选择不同折旧率或折旧方法，分别计提折旧。

资产类别	使用年限	年折旧率	残值率
房屋及建筑物	20年	4.75%	5%
机器设备	10年	9.50%	5%
运输设备	4年	23.75%	5%
办公设备	3年	31.67%	5%
电子及其他设备	3年	31.67%	5%

4. 减值测试和计提方法

本公司在每期末判断固定资产是否发生可能存在减值的迹象。

固定资产存在减值的，估计其可收回金额。可收回金额根据固定资产的公允价值减去处置费用后的净额与固定资产未来现金流量的现值两者之间较高者确定。

当固定资产的可收回金额低于其账面价值的，将固定资产的账面价值减记至可收回金额，减记的金额确认为固定资产减值损失，计入当期损益，同时计提相应的固定资产减值准备。

固定资产减值损失确认后，减值固定资产的折旧在未来期间做相应的调整，以使该固定资产在

剩余使用寿命内，系统地分摊调整后的固定资产账面价值（扣除预计净残值）。固定资产减值损失一经确认，在以后会计期间不再转回。

（十一）借款费用

1. 借款费用资本化的确认原则

借款费用，包括借款利息、折价或者溢价的摊销、辅助费用以及因外币借款而发生的汇兑差额等。

本公司发生的借款费用，可直接归属于符合资本化条件的资产的购建或者生产的，予以资本化，计入相关的资产成本；其他借款费用，在发生时根据其发生额确认为费用，计入当期损益。符合资本化条件的资产，是指需要经过相当长时间的购建或者生产活动才能达到预定可使用或者可销售状态的固定资产、投资性房地产和存货等资产。借款费用同时满足以下条件时开始资本化：

(1) 资产支出已经发生，资产支出包括为购建或者生产符合资本化条件的资产而支付的现金、转移非现金资产或者承担带息债务形式发生的支出；

(2) 借款费用已经发生；



(3) 为使资产达到预定可使用或者可销售状态所必要的估计或生产活动已经开始。

2. 借款费用资本化期间

资本化期间，指从借款费用开始资本化时点到停止资本化时点的期间，借款费用暂停资本化的期间不包括在内。

当购建或者生产符合资本化条件的资产达到预定可使用或者可销售状态时，借款费用停止资本化。

当购建或者生产符合资本化条件的资产中部分项目分别完工且可单独使用时，该部分资产借款费用停止资本化。

购建或者生产的资产各部分分别完工，但必须等到整体完工后才可使用或可对外销售的，在该资产整体完工时停止借款费用资本化。

北京佳润会计师事务所(普通合伙)

3. 暂停资本化期间

符合资本化条件的资产在购建或者生产过程中发生的非正常中断、且中断时间连续超过3个月的，则借款费用暂停资本化；该项中断如果是所购建或生产的符合资本化条件的资产达到预定可使用状态或者可销售状态必要的程序，则借款费用继续资本化。在中断期间发生的借款费用确认为当期损益，直至资产的购建或者生产活动重新开始后继续资本化。

4. 借款费用资本化金额的计算方法

对于为购建或者生产符合资本化条件的资产而借入的专门借款，以专门借款当期实际发生的借款费用，减去尚未动用的借款资金存入银行取得的利息收入或进行暂时性投资取得的投资收益后的金额，来确定借款费用的资本化金额。

对于为购建或者生产符合资本化条件的资产而占用的一般借款，购建累计资产支出超过专门借款部分的资产支出期初期末加权平均数乘以所占用一般借款的资本化率，计算确定一般借款应予资本化的利息金额，资本化率根据一般借款加权平均利率计算确定。

在资本化期间内，外币专门借款本金及其利息的汇兑差额，应当予以资本化，计入符合资本化条件的资产的成本。而除外币专门借款之外的其他外币借款本金及其利息所产生的汇兑差额应当作为财务费用，计入当期损益。

(十二) 职工薪酬

职工薪酬包括短期薪酬、离职后福利、辞退福利和其他长期职工福利。本公司在职工提供服务的会计期间，将应付的职工薪酬确认为负债。

本公司按规定参加由政府机构设立的职工社会保障体系，包括基本养老保险、医疗保险、住房公积金及其他社会保障制度，相应的支出于发生时计入相关资产成本或当期损益。

(十三) 收入确认原则

1. 销售商品收入



在已将商品所有权上的主要风险和报酬转移给购货方，既没有保留通常与所有权相联系的继续管理权，也没有对已售出的商品实施有效控制，收入的金额、相关的已发生或将发生的成本能够可靠地计量，相关的经济利益很可能流入时，确认销售商品收入。

2. 提供劳务收入

(1) 在交易的完工进度能够可靠地确定，收入的金额、相关的已发生或将发生的成本能够可靠地计量，相关的经济利益很可能流入时，采用完工百分比法确认提供劳务收入。

确定完工进度可以选用下列方法：已完工作的测量，已经提供的劳务占应提供劳务总量的比例，已经发生的成本占估计总成本的比例。

(2) 在提供劳务交易结果不能够可靠估计时，分别下列情况处理：

①已经发生的劳务成本预计能够得到补偿的，按照已经发生的劳务成本金额确认提供劳务收入，并按相同金额结转劳务成本。

②已经发生的劳务成本预计不能够得到补偿的，将已经发生的劳务成本计入当期损益，不确认提供劳务收入。

3. 让渡资产使用权收入

在收入的金额能够可靠地计量，相关的经济利益很可能流入时，确认让渡资产使用权收入。

(十四) 政府补助

1. 政府补助的确认

政府补助是指本公司从政府无偿取得货币性资产或非货币性资产，但不包括政府作为公司所有者投入的资本。

政府补助在能够满足政府补助所附条件，并能够收到时，予以确认。

2. 政府补助的计量

政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公允价值不能可靠取得的，按照名义金额计量。

3. 政府补助的会计处理

政府补助分为与资产相关的政府补助和与收益相关的政府补助。

(1) 与资产相关的政府补助

本公司取得的、用于购建或以其他方式形成长期资产的政府补助作为与资产相关的政府补助。与资产相关的政府补助，确认为递延收益，并在相关资产使用寿命内按照合理、系统的方法分期计入其他收益或营业外收入。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。相关资产在使用寿命结束前被出售、转让、报废或发生毁损的，将尚未分配的相关递延收益余额转入资产处置当期的损益。

(2) 与收益相关的政府补助

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)



除与资产相关的政府补助之外的政府补助划分为与收益相关的政府补助。与收益相关的政府补助，分情况按照以下规定进行会计处理：

用于补偿本公司以后期间的相关成本费用或损失的，确认为递延收益，并在确认相关成本费用或损失的期间，计入当期损益；

用于补偿本公司已发生的相关成本费用或损失的，直接计入当期损益。

对于同时包含与资产相关部分和与收益相关部分的政府补助，区分不同部分分别进行会计处理；难以区分的，整体归类为与收益相关的政府补助。

与本公司日常活动相关的政府补助，按照经济业务实质，计入其他收益；与本公司日常活动无关的政府补助，计入营业外收支。

北京佳润会计师事务所(普通合伙)

三、主要会计政策、会计估计的变更

1. 会计政策变更

本报告期内无会计政策变更。

2. 会计估计变更

本报告期内无会计估计变更。

四、前期会计差错更正

本报告期内无前期会计差错更正。

五、利润分配

公司税后利润根据公司法规定的顺序及规定分配。

六、税项

1. 所得税的会计处理方法

本公司所得税的会计核算采用应付税款法。

2. 主要税种及税率

税 种	计税依据	税率
增值税	销售货物、提供服务收入	按税法规定
城市维护建设税	应缴纳流转税额	按税法规定
教育费附加	应缴纳流转税额	3%
地方教育附加	应缴纳流转税额	2%
企业所得税	应纳税所得额	按税法规定

七、财务报表项目附注

1: 货币资金

项目	期末数	期初数



货币资金	2,499,997.35	1,921,606.16
合计	2,499,997.35	1,921,606.16

2: 应收账款

项目	期末数	期初数
应收账款	950,296.75	978,175.33
合计	950,296.75	978,175.33

3: 预付款项

项目	期末数	期初数
预付款项	5,517,102.31	5,853,860.78
合计	5,517,102.31	5,853,860.78

4: 存货

项目	期末数	期初数
存货	3,477.22	202,024.46
合计	3,477.22	202,024.46

5: 应付账款

项目	期末数	期初数
应付账款	107,488.00	216,471.00
合计	107,488.00	216,471.00

6: 应交税费

项目	期末数	期初数
应交税费	2,707.00	1,516.17
合计	2,707.00	1,516.17

7: 实收资本

项目	期末数	期初数
实收资本	9,600,000.00	9,600,000.00
合计	9,600,000.00	9,600,000.00

8: 未分配利润

项目	期末数	期初数
未分配利润	-739,321.37	-862,320.44



合计	-739,321.37	-862,320.44
----	-------------	-------------

9: 营业收入

项目	本期数	上期数
营业收入	13,523,672.34	10,474,765.55
合计	13,523,672.34	10,474,765.55

10: 营业成本

项目	本期数	上期数
营业成本	7,696,600.53	6,597,459.71
合计	7,696,600.53	6,597,459.71

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

11: 税金及附加

项目	本期数	上期数
税金及附加	654.53	1,072.59
合计	654.53	1,072.59

12: 销售费用

项目	本期数	上期数
销售费用	1,627,551.68	59,251.32
合计	1,627,551.68	59,251.32

13: 管理费用

项目	本期数	上期数
管理费用	4,192,748.74	3,759,097.70
合计	4,192,748.74	3,759,097.70

14: 财务费用

项目	本期数	上期数
财务费用	795.59	555.36
合计	795.59	555.36

15: 营业外收入



项目	本期数	上期数
营业外收入	117,677.80	
合计	117,677.80	

八、承诺及或有事项

(一) 重要承诺事项

本公司报告期内无重要承诺事项。

(二) 或有事项

本公司报告期内无需要披露的重大或有事项。

九、资产负债表日后事项

本公司报告期内无需要披露的重大资产负债表日后事项。

北京佳阅会计师事务所(普通合伙)

上海朝府城餐饮有限公司

2023年12月31日



统一社会信用代码
91110115MAD7X7D76P



营业执照 (副本) (2-2)



名称 北京佳阅会计师事务所（普通合伙）

出资额 50万元

类型 普通合伙企业

成立日期 2023年12月15日

执行事务合伙人 王宏伟

主要经营场所 北京市大兴区庞各庄镇隆新大街3号1幢平房162

经营范围

许可项目：注册会计师业务；代理记账。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：财务咨询；税务咨询；企业管理咨询；社会经济咨询服务；代理记账（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。



登记机关

2024年01月25日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制



说明

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。



发证机关：北京市财政局
行政服务专用章
2024年5月10日

中华人民共和国财政部制



会计师事务所 执业证书

名称：北京佳阅会计师事务所（普通合伙）
 首席合伙人：王宏伟
 主任会计师：
 经营场所：北京市大兴区庞各庄镇新大街111号1幢平房162
 组织形式：普通合伙
 执业证书编号：11013311
 批准执业文号：京财会许可[2024]0018号
 批准执业日期：2024年5月10日





注册会计师工作单位变更事项登记
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意声明
Agree the holder to be transferred to

河南信德
河南信德
2024年3月17日

同意声明人
河南信德
2024年3月17日

年度检验登记
Annual Renewal Registration

本证书经检验合格，继续有效一年。
This certificate is valid for another year after this

年 月 日

注册会计师工作单位变更事项登记
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意声明
Agree the holder to be transferred to

相会代管
相会代管
2024-06-06

同意声明人
相会代管
2024-06-06

注册会计师工作单位变更事项登记
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意声明
Agree the holder to be transferred to

河南天德
河南天德
2024年3月28日

同意声明人
河南天德
2024-06-03



姓名 王宏伟
Full name

性别 男
Sex

出生日期 1969-02-14
Date of birth

工作单位 河南信德会计师事务所
Working unit

身份证号码 410103196902103219
Identity card No.

河南信德会计师事务所 (普通合伙)
河南信德会计师事务所有限公司
4104151032647



THE CHINESE INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS
中国注册会计师协会

姓名: 孙如英

Sex: 女

出生日期: 1971-07-07

工作单位: 北京中恒国际会计师事务所

身份证号码: 140103671007002

北京中恒国际会计师事务所

有效期一年，到期有效一年。
This card is valid for another year after this renewal.

张页花 140100530006

同意转出
Agree the holder to be transferred to

中恒国际
北京中恒国际会计师事务所
2014年8月15日

同意转入
Agree the holder to be transferred to

中恒国际
北京中恒国际会计师事务所
2014年8月15日

注册会计师工作单位变更事项登记
Registration of the Change of Working Unit by a CPA

同意转出
Agree the holder to be transferred to

中恒国际
北京中恒国际会计师事务所
2014年11月6日

同意转入
Agree the holder to be transferred to

中恒国际
北京中恒国际会计师事务所
2014年11月6日

注 意 事 项

- 注册会计师变更工作单位，必须按照前述办法办理。
- 注册会计师变更工作单位，不得转让、涂改、伪造、变造、冒用、作废旧章发生效力，应持本证与新旧工作单位注册登记手续衔接。
- 本证书如遗失，应立即向主管注册会计师协会声明作废旧章，由原发证机构。

NOTES

- CPA shall show the client this certificate if necessary.
- This certificate shall be exclusively used by the holder. No transfer of allentment shall be allowed.
- The CPA shall return the certificate in the component institute of CPAs when the CPA stops conducting statutory business.
- In case of loss, the CPA shall report to the component institute of CPAs immediately and go through the procedure of release after making an announcement of loss on the newspaper.



(二) 投标人 2021 年 12 月至今的餐饮服务项目业绩

业绩：投标人承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	合同金额 (万元)	履约期 限	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式
1	2022	联防队食堂 外包	99.6383	一年	上海市 松江区 石湖荡 镇平安 建设办 公室	顾老 师	021- 57750076
2	2021	2022 年度松 江区九里亭 街道机关食 堂、九里亭 派出所食堂 委托第三方 服务项目	142	一年	上海市 松江区 人民政 府九里 亭街道 办事处	机构 管理 员	24066339
3	2023	2023-2024 年度松江分 局机关食堂 及辰塔路食 堂餐饮服务 项目	941.9756	一年	上海市 公安局 松江分 局（本 部）	张辉	24066339



4	2022	2023年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目	148.2723	一年	上海市松江区人民政府九里亭街道办事处	机构管理员	021-37030167
5	2022	上海市松江区生态环境局食堂服务外包项目	190.6000	一年	上海市松江区生态环境局	机构管理员	021-67772876
6	2021年	上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心食堂服务	58.8	一年	上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心	王勇敢	15231698390
7	2021年	松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目补充协议	815.9	一年	上海市公安局松江分局	江雨婷	18340993413
8	2024	2025-2026年区生态环境局食堂第	195	一年	上海市松江区生态环境局	机构管理员	021-67772876



		三方服务			境局		
9	2023	石湖荡联防 队食堂服务 项目	118.5120	一年	上海市 松江区 石湖荡 镇人民政府	宋老 师	57753260
10	2024	松江消防支 队 2024 年 餐饮保障服 务(包件三	310.0423	一年	松江区 消防牧 援支队	李刚	021- 57679533

附：证明材料。

投标人法定代表人或授权代表签字：

朱成

投标人（公章）：上海朝府城餐饮有限公司

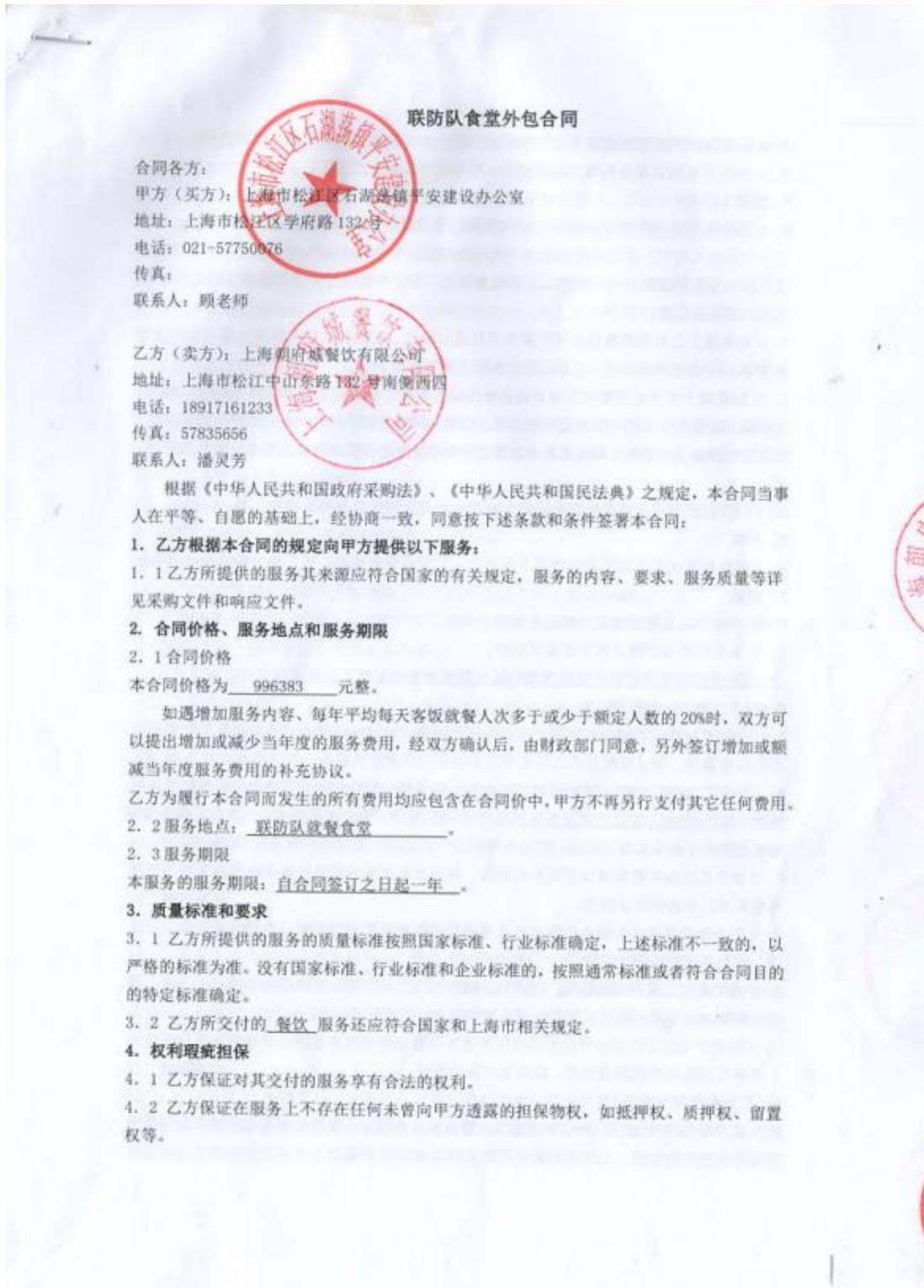
日期：2024年12月17日





1. 上海市松江区石湖荡镇平安建设办公室

(1) 联防队食堂外包合同复印件





4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使本项目服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使本项目服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于本项目服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照采购文件要求支付。

依据《2022年石湖荡所管理考核办法》每季度考核支付。（附件）

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成甲方人员无法正常就餐的，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关本项目服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当服务或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有项目服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。



9.2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁,乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得分包与转包,否则,乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时,发现本项目存在潜在缺陷时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证食堂供应正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的,应事先征得甲方的同意,并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等,甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9 乙方应按《劳动法》用工,并根据实际合理配置相关人员、设备,自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间,所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内,根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额,如不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务,甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法,赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收,直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高



2



限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

无。

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：

2022年石湖荡所食堂管理考核办法

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。



21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）

法定代表人（签章）： 

乙方（盖章）

法定代表人（签章）：  2022年1月4日

合同签订地点

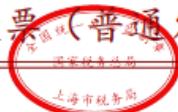




发票



电子发票(普通发票)



发票号码: 23312000000034267947

开票日期: 2023年07月03日

共1页 第1页

购买方信息	名称: 上海市松江区石湖荡镇人民政府				销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司			
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 113101170024738213					统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H			
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额	
*餐饮服务*餐饮服务						234195.05	6%	14051.70	
合 计						¥234195.05		¥14051.70	
价税合计(大写)			<input checked="" type="checkbox"/> 贰拾肆万捌仟贰佰肆拾陆圆柒角伍分			(小写) ¥248246.75			
备注	餐饮服务: 4月-6月								

开票人: 李志强

下载次数: 2



2. 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处

(1) 2022 年度松江区九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务项目的合同复印件

2022 年度松江区九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务项目的合同的合同

合同统一编号：11N35081754720211601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区人民政府九里亭街道办事处



地址：九杜路 333 号

邮政编码：

电话：24066339

传真：

联系人：机构管理员

乙方：上海朝富城餐饮有限公司



地址：上海市松江区中山东路 132 号南侧

西四

邮政编码：201600

电话：021-57835656

传真：

联系人：李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和响应文件。



1.2 服务要求：本项目为 2022 年度松江区九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务。服务内容：1)松江区九里亭街道机关食堂工作日早、中、工作餐；2)九里亭派出所食堂工作日早、中、晚、工作餐，全年无休。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 **1420000** 元整（大写金额：**壹佰肆拾贰万元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：采购人指定地址。

2.3 服务期限：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的 九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方 服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收



5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使本项目服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使本项目服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障整改，再次进行验收。如果属于本项目服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：（按季支付）

按季支付。采购方在对上一季度考核合格后，支付服务管理费。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成本项目的服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。



8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关此服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备非正常运行或发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有项目服务，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得转包和分包，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现本项目存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证本项目正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。



10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算，不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力



13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金 (本项目不提供)

14.1 在本合同签署之前, 乙方应向甲方提交一笔 / 的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内, 甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务, 则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的, 乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商, 解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决, 可以向采购人所在地松江法院裁决。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。



16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：竞争性磋商(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：



日期: 2021-12-08

日期: 2021-12-08

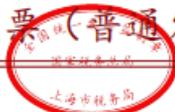
合同签订点: 网上签约



发票



电子发票(普通发票)



发票号码: 23312000000035874772

开票日期: 2023年07月06日

共1页 第1页

购买方信息	名称: 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处				销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司			
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 11310117350817547F					统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H			
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额	
*餐饮服务*餐饮服务费						349698.82	6%	20981.93	
合计						¥349698.82		¥20981.93	
价税合计(大写)			⊗叁拾柒万零陆佰捌拾圆柒角伍分			(小写) ¥370680.75			
备注	2023年4月1日至2023年6月30日								

下载次数: 2

开票人: 李志强



表扬信

从2022年10月至今，在贵公司厨师长王冲的带领下，食堂的环境卫生干净整洁，菜品丰富多样、菜色新鲜、口味适宜，符合所内大多数民辅警的肯定；同时王冲团队能诚恳听取民辅警的想法、建议和问题，并及时进行改良，故特此表扬厨师长王冲及其团队的工作人员。希望今后食堂的工作人员能再接再厉，在安全卫生不能忘，研发新菜品不能断的基础下，全力打造味道可口、卫生安全的九亭派出所健康食堂。

九亭派出所
2024年4月17日



3. 上海市公安局松江分局（本部）

(1) 2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目合同复印件

2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目合同

合同统一编号：11N00247215920224401

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市公安局松江分局（本部）

乙方：上海朝府城餐饮有限公司

地址：松江区人民北路 899 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：201600

电话：24066339

电话：021-57835656

传真：

传真：

联系人：张辉

联系人：李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 项目名称：2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目

1.2 项目主要内容：2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目，为保证工作人员的正常就餐，确保公安工作的正常进行，拟委托餐饮服务单位为上海市公安局松江分局机关食堂及辰塔路食堂提供餐饮服务。松江分局新大楼服务内容：1) 工作日早、中、晚、夜宵工作餐；2) 部分会议用餐；3) 部分公务接待用餐；4) 根据要求供应各类特色餐饮服务；5) 根据要求在双休日和节假日提供值班人员用餐；6) 临时性、突发性、重大安保活动提供用餐。辰塔路食堂餐饮服务内容：1) 工作日早、中、晚、夜宵工作餐；2) 根



据要求供应各类特色餐饮服务；3) 根据要求在双休日和节假日提供值班人员用餐；4) 临时性、突发性、重大安保活动提供用餐（该项费用另行约定）。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

1.3 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 **9419756** 元整。（大写：**玖佰肆拾壹万玖仟柒佰伍拾陆元整**）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：松江区（采购人指定地点）。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：**合同签订生效后 2 年（计划自 2023 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）**

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准，没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的 2023-2024 年度松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务 还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。



4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使本项目服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使本项目服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障整改，再次进行验收。如果属于本项目服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：



甲方对乙方按月进行考核,对乙方上一月考核合格后,根据考核情况支付项目服务费用。

由于财政年终结算、审计等原因,管理服务费支付时间可双方商定。

8. 甲方的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务,对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项,甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务,直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的,造成本项目的服务无法正常运行,甲方有权邀请第三方提供服务,其支付的服务费用由乙方承担;如果乙方不支付,甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因,使甲方有关此服务造成经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利,并提供适合的工作环境,协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备非正常运行或发生故障时,甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息,以便乙方及时分析故障原因,及时采取有效措施排除故障,恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有项目服务进行调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利,在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。



9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得转包和分包，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现本项目存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证本项目正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和 service 质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何



一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每天赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。



13.3 在不可抗力事件发生后,当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 本项目不收取履约保证金。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商仍不能解决,可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海市松江区法院诉讼。

15.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行,则在诉讼期间,除正在进行诉讼的部分外,本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为,甲方有权解除合同,并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。



18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份，一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明，若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-12-13



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-12-13



合同签订点：网上签约



用户评价

食堂及业主反馈意见表

您好:

为了进一步提高食堂的服务质量,提升您的就餐满意度,特发放此调查表。此调查为不记名调查,希望大家从实际出发,认真、翔实的填写。

序号	调查内容	满意	一般	不满意
1	食堂工作人员的个人卫生及着装情况如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	食堂工作人员的服务态度是否满意?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	食堂就餐环境卫生如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	食堂餐具的卫生及消毒情况如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	食堂的餐前预订工作如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	饭菜是否干净卫生? 饭菜中是否有砂子或异物或脏东西?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	饭菜份量如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	对饭菜热烫程度是否满意?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	饭菜是否新鲜?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	米饭的熟透度如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	食堂菜品营养(荤素)搭配是否合理?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	对食堂配的每周菜谱是否满意?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	食堂饭菜的可口程度如何?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	食堂三餐(早、中、晚)质量是否一致?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
总体满意程度: <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意				
其他意见和建议:				



衷心感谢你的参与和支持!我们将根据您的意见和建议,不断地提高食堂服务质量与水平,祝您生活愉快!



服务单位评价书

上海朝府城餐饮有限公司（服务人名称）为我单位 松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目（项目名称）提供专业服务。

该公司自为我公司提供服务以来，相关服务人员业务素质较高，服务态度良好，在服务期间能够认真负责地开展相关的服务工作，积极、有效地解决所有服务期间产生的相关问题；公司能够根据实际情况制定合适的服务方案，开展相关工作，认真、负责地履行与我司签订的合同，是我司优质服务商。

证明单位（盖章）：上海市公安局松江分局

日期：2022 年 12 月 18 日





4. 上海市松江区人民政府九里亭街道办事处

(1) 2023 年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目的合同复印件

2023 年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目的合同

合同统一编号： 11N35081754720222602

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区人民政府九里亭街道 乙方：上海朝府城餐饮有限公司

办事处

地址：九杜路 333 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：201600

电话：021-37030167

电话：021-57835656

传真：

传真：

联系人：机构管理员

联系人：李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 项目名称：2023 年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目

1.2 项目主要内容：2023 年九里亭街道机关食堂、九里亭派出所食堂委托第三方服务，服务内容：1) 九里亭街道机关食堂早、中工作餐；2) 九里亭派出所食堂早、中、晚工作餐，全年无休。



1.3 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见磋商文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 **1482723** 元整。（大写：**壹佰肆拾捌万贰仟柒佰贰拾叁元整**）

2.2 服务地点

本项目服务地点：松江区九杜路 333 号一号楼（采购人指定地点）

2.3 服务期限

本服务的服务期限：12 个月，计划自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的 2023 年九里亭街道机关食堂和派出所食堂服务外包项目服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收



5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：

分期付款

7.2.2 付款条件：

甲方对乙方按月进行考核，按季度汇总；下一季度初根据上季度三个月考核分数的算术平均值计算应付服务费。由于财政年终结算、审计等原因，管理服务费支付时间可双方商定。

8. 甲方的权利义务



8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受乙方提供的服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成_的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有服务内容和范围进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。



9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误



11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金（本项目不收取履约保证金）



14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争议的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- (2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同



17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式 3 份，甲乙双方各执 1 份，一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：竞争性磋商(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

21.2 补充说明

(如有)。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-12-21



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2022-12-21

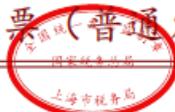




发票



电子发票(普通发票)



发票号码: 2331200000023243752

开票日期: 2023年06月02日

共1页 第1页

购买方信息	名称: 上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心				销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司			
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 12310117425023451F					统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H			
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额	
*餐饮服务*餐饮服务费						148349.06	6%	8900.94	
合计						¥148349.06		¥8900.94	
价税合计(大写)			⊗ 壹拾伍万柒仟贰佰伍拾圆整			(小写) ¥157250.00			
备注	2023年3月1日-2023年5月31日								

下载次数: 2

开票人: 李志强



5. 上海市松江区生态环境局

(1) 合同通用条款及专用条款复印件

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：11N00247236X20221601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区生态环境局

乙方：上海朝府城餐饮有限公司

地址：松江区荣乐东路 2279 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：201600

电话：021-67772876

电话：021-57835656

传真：

传真：

联系人：机构管理员

联系人：李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 1906000 元整（壹佰玖拾万零陆仟元整）。



乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的



10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

分期付款

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标



准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担



违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。



(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，



不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。



15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。



服务单位评价书

上海朝府城餐饮有限公司（服务人名称）为我单位上海市松江区生态环境局食堂及环境监测大楼职工食堂（项目名称）提供专业服务。

该公司自为我公司提供服务以来，相关服务人员业务素质较高，服务态度良好，在服务期间能够认真负责地开展相关的服务工作，积极、有效地解决所有服务期间产生的相关问题；公司能够根据实际情况制定合适的服务方案，开展相关工作，认真、负责地履行与我司签订的合同，是我司优质服务商。

证明单位（盖章）：上海市松江区生态环境局

日期：2022年12月12日



上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心食堂服务

模板通用签章页面

页码, 1/4

合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 210100000614001

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心
地址: 上海市松江区易富路128号
邮政编码: 201600
电话: 67699010
传真: 67699010
联系人: 丁军光

乙方: 上海朝府城餐饮有限公司
地址: 中山街道环城路550号17幢
邮政编码: 201600
电话: 021-57835656
传真: 021-57835678
联系人: 李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件

1.2 项目服务内容主要为:

上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心食堂外包, 服务单位必须按业主要求进行服务, 如有违反, 业主有权取消其服务资格, 并给予经济处罚或诉诸法律。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为588000元整。

2.2 服务地点: 上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心食堂

2.3 服务期限

本服务的服务期限: 2021年1月1日-2021年12月31日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定, 上述标准不一致的, 以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后, 甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书



式向甲方递交验收通知书, 甲方在收到验收通知书后的10个工作日内, 确定具体日期, 由双方本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收, 对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收, 乙方应当排除故障, 并自行承担相关费用, 同时进行试运行, 直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收, 甲方应在合理时间内排除故障, 再次进行验收。如果属于故障之外的原因, 除本合同规定的不可抗力外, 甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收, 则由乙方单方面进行验收, 并将验收报告提交甲方, 即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后, 甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的, 应签订保密协议, 甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款(单位: 元)。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容:

7. 2. 2 付款条件: 按季度支付。

8. 甲方(甲方)的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务, 对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项, 甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务, 直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的, 造成的无法正常运行, 甲方有权邀请第三方提供服务, 其支付的服务费用由乙方承担; 如果乙方不支付, 甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因, 使甲方有关或设备损坏造成经济损失的, 甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内, 有义务为乙方创造服务工作便利, 并提供适合的工作环境, 协助乙方完成服务工作。

8. 5 当或设备发生故障时, 甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息, 以便乙方及时分析故障原因, 及时采取有效措施排除故障, 恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要, 对原有进行调整, 应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的, 应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务, 如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的, 乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务, 满足甲方对服务质量的要求, 有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时, 可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的, 乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁, 乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中, 未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件, 否则, 乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时, 发现存在潜在缺陷或故障时, 有义务及时与甲方联系, 共同落实防范措施, 保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的, 应事先征得甲方的同意, 并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内, 如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失, 经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。



如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

无

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷, 首先应友好协商, 协商不成, 甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下, 甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书, 提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为, 甲方有权解除合同, 并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16.3 本合同之约定为双方信守, 若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改, 导致合同无法正常履行, 违约方之对方可书面通知单方面解除合同, 并追究其违约责任, 由违约方支付给对方合同总标的的15%作违约金。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产, 甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外, 乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份, 甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括: 招标(采购)文件、投标(响应)文件、招标人提供的服务质量考核办法



签章页面

页码, 4/

2 本合同附件与合同具有同等效力。

3 合同文件应能相互解释, 互为说明。若合同文件之间有矛盾, 则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议, 并成为本合同不可分割的一部分之外, 本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 其他补充内容: 本次服务的食堂, 目前有单位进行服务。乙方需自行做好与原服务单位对接工作。本次服务经费为2021年年度服务经费, 乙方需按照原服务单位2021年度实际服务天数, 将相关费用结算给原服务单位

签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人
丽娟

日期: 2021-1-18



乙方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章): 李
建云

日期: 2021-1-18



合同签订地点: 网上签约

签章人: 丁军光

签章单位: 上海市松江区九亭镇社区卫生服务中心

签章时间: 2021-01-18 12:09:36

时间戳签名: wp0KIoVvaKrfq1ag+Yb1YeB+zGkGhcA22jBzE2MdvTqKaLZefzms8K9Vuz8iVt5Zrt18GhrNjy1AAcyEt1s9p021kpP02ghz5TE3D
e9MgkukagSLzEhzYU8k9S66Txlkr17jhEED+2SSU5JkaJeh1BfYgyWm*9S3Eg8=

数字签名信息: AZMHTPbo7h0w11C8Rv06Y008Ght2KZ2qz/1xKaC41F667YAKaYPP177Eoba0Gx9Ltr8CaQ1C8e24Mauhca5FRJ0hzAY0w5u4MHP5Ue
513Y2R3hdL1rEYy1dAJA5/sJ44SweS6Z16WLRJ5/EaF2KCPD8M0a/1UP2SGC7Xs7P1cm6YNN14M00SHHq66evX1741s5c2fcyPazP00
Zb6F5KCEeqp0jBo9rQ/tz5gX48fYU11B3xdrV4M1V9fE22F11goJd+xe8rebl7ayqak2J3c1htJ0g9Df ydXk&70C:R1QnCa*No16
ZyaaXPuYDdHre2J4Yu2dX63yN81M64w=

签章人: 李建云

签章单位: 上海朝府城餐饮有限公司

签章时间: 2021-01-20 11:31:14

时间戳签名: Jx9JdUdep11TuVokS7bPmub6VYYo/d547pQIG1YX28M0TJB+f1Bk9v6wawU71WC7no31S18TtYMa8Eed+ES682No6RaAKhJrw
Mu33atJ8P80W1r300r/cE0419tq0F04kyq/D+PQv8ER2Fnn78X653Y/XbCPtnV3e1dVA=

数字签名信息: EYP6U1Bgrpplyt7hpD64821Eag0S/PjE3eZ8Nz7AsfhaERL3611r855JwF4+3oUWfyov8caZzRabYe+7L+a88hOQyVE4s1yT/1Bf
0J0c0w00vPr1q142aY9hpkaPkrNcrtLVeK/LgkxMJP/v185Jq1CEB+hVvo9Wex05StTyKevcTITu5xX2Y2G06WrcourH2a2Lp6ZBFka
d0amH1p0u9Xj1U1ra1vqU3dwxP4E8xatg8Ymg1X13519WqpmQr1t54Jdx0Hpp777v0x8Tto19br97oTbEK/116fWIAE589u60CEY
56Yn8pNzlvXGJ0+Vka9m+0Ne6Gax7TxxQ=

tr://old rfc0 sh cov cn/templatestamp do?method=oaStamp&tempExampleId=null

2021.1.20



江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目补充协议

(1) 辰塔路 2700 号服务合同

合同条款及附件

合同统一编号：
合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市公安局松江分局（本部）
地址：上海市松江区中山东路 290 号
邮政编码：201600
电话：021-24066064
传真：021-24066064
联系人：李鹰

乙方：上海潮府城餐饮有限公司
地址：上海市松江区环城路中山街道 550 号 17 幢
邮政编码：201600
电话：18917161233
传真：
联系人：潘灵芳

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和响应文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格
本合同价格为玖拾玖万玖千玖佰元整。
乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点 辰塔路 2700 号

2.3 服务期限
本服务的服务期限： 2020.1.1 起至 2020.12.31 。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。



3.2 乙方所交付的上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务服务还应符合国家 and 上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

支付批次	支付条件	支付比例（%）
1 1-3	按季支付	100
2 4-6		
3 7-9		
4 10-12		

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。



8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容,或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的,造成上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务的无法正常运行,甲方有权邀请第三方提供服务,其支付的服务费用由乙方承担;如果乙方不支付,甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因,使甲方有关上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务或设备损坏造成经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内为乙方创造服务工作便利,并提供适合的工作环境,协助乙方完成服务工作。

8.5 当上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务或设备发生故障时,甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息,以便乙方及时分析故障原因,及时采取有效措施排除故障,恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务进行调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁,乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件,否则,乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时,发现上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务存在潜在缺陷或故障时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证上海市公安局松江分局刑科所餐饮服务正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的,应事先征得甲方的同意,并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等,甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内,如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔,乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失,经过买卖双方商定降低服务的价格。



(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内, 根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分, 其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内, 按照上述规定的任何一种方法采取补救措施, 甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额, 如不足以弥补甲方损失的, 甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务, 甲方有权没收乙方提供的履约保证金, 或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中, 如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时, 应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后, 应尽快对情况进行评价, 并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外, 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法, 赔偿费按每(天)赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收, 直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)。(一周按七天计算, 不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额, 甲方可以考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话, 不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件, 但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化, 以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后, 当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务, 并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前, 乙方应向甲方提交一笔金额为 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内, 甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务, 则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的, 乙方仍需承担赔偿责任。



15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式3份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标(响应)文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。



签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章): 王奇

合同签订地点:

日期:



乙方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章): 李建云

合同签订地点:

日期:





发票



电子发票(普通发票)



发票号码: 24312000000268125886

开票日期: 2024年09月03日

购买方信息	名称: 上海市公安局松江分局		销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司				
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 113101170024721590			统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H				
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额
*餐饮服务*餐饮服务费						358480.97	6%	21508.86
合计						¥358480.97		¥21508.86
价税合计(大写)			<input checked="" type="checkbox"/> 叁拾柒万玖仟玖佰捌拾玖圆捌角叁分			(小写) ¥379989.83		
备注	开户行及账号: 中国农业银行松江支行 03801300040087241 食堂2024年8月1日-2024年8月31日							

下载次数: 1

开票人: 李志强



电子发票(普通发票)



发票号码: 23312000000034231391

开票日期: 2023年07月03日

共1页 第1页

购买方信息	名称: 上海市公安局松江分局		销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司				
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 113101170024721590			统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H				
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额
*餐饮服务*餐饮服务费						358480.97	6%	21508.86
合计						¥358480.97		¥21508.86
价税合计(大写)			<input checked="" type="checkbox"/> 叁拾柒万玖仟玖佰捌拾玖圆捌角叁分			(小写) ¥379989.83		
备注	食堂2023年6月1日-2023年6月30日							

下载次数: 2

开票人: 李志强



服务评价

服务单位评价书

上海朝府城餐饮有限公司 是 松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目 (项目名称) 对接单位, 为我 上海市公安局松江分局(本部) (服务单位) 提供专业服务。

该公司自为我公司提供服务以来, 相关服务人员业务素质较高, 服务态度良好, 在服务期间能够认真负责地开展相关的服务工作, 积极、有效地解决所有服务期间产生的相关问题; 公司能够根据实际情况制定合适的服务方案, 开展相关工作, 认真、负责地履行与我司签订的合同, 是我司优质服务商。

我司对该公司的 松江分局机关食堂及辰塔路食堂餐饮服务项目 表示满意, 服务评价为优秀。

证明单位 (盖章): 上海市公安局松江分局(本部)

日期: 2024年12月18日





8. 2025-2026 年区生态环境局食堂第三方服务

2025-2026 年区生态环境局食堂第三方服务的合同

合同统一编号：11N00247236X20241201

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区生态环境局

乙方：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人：李凌云（男）

地址：松江区荣乐东路 2279 号

地址：上海市松江区中山东路 132 号南侧

西四

邮政编码：

邮政编码：201613

电话：021-67772876

电话：021-57835656

传真：

传真：

联系人：机构管理员

联系人：张凤丽

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。



2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 **1950000** 元整（**壹佰玖拾伍万元整**）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

2.3 服务期限

本服务的服务期限：**2025.1.1-2026.12.31**。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

合同编号：/



5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：



分期付款

服务费按季支付，每季度服务结束后，由采购人根据考核结果支付上一季度服务费。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。



9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务



的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周



按七天计算，不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。



15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

上海朝府城餐饮有限公司



18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

心 诚 意 切

签约各方：

甲方（盖章）



乙方（盖章）





法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2024-11-28

日期：2024-11-28

合同签订点：网上签约





9. 石湖荡联防队食堂服务项目

石湖荡联防队食堂服务项目的合同

合同统一编号： 11N00247382120234402

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区石湖荡镇人民政府 乙方：上海朝府城餐饮有限公司

法定代表人：李建云（男）

地址：上海市松江区石湖荡镇学府路 132 号 地址：

邮政编码：

邮政编码： 201600

电话： 57753260

电话： 021-57835656

传真：

传真：

联系人：宋老师

联系人：李建云

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见采购文件和响应文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格本合同价格为 1185120 元（大写金额：壹佰壹拾捌万伍仟壹佰贰拾元整。）

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。



2.2 服务地点：采购人指定地址。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：

2024年1月1日至2024年12月31日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的岳阳街道机关食堂餐饮外包服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。





5.2 如果属于乙方原因致使本项目服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使本项目服务未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障整改，再次进行验收。如果属于本项目服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付：**分期付款**

根据实际就餐情况，财务监理审核每季度服务费（如考核不合格，将按考核办法相应扣除服务费）。按审核后季度金额支付 50% 的服务费，剩余 50% 服务费待 2025 年财政拨款后支付。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 、甲方有权在合同规定的范围内享受本项目服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成本项目的服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

1501
1501



8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关此服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设备非正常运行或发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要原有项目服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得转包和分包，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现本项目存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证本项目正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。





9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿



12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

无。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向采购人所在地松江法院裁决。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。



(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：竞争性磋商(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 补充条款

人民路



甲方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2023-12-27

乙方（盖章）



法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2023-12-27

合同签订点：网上签约





10. 松江消防支队 2024 年餐饮服务(包件三)

松江消防支队 2024 年餐饮服务(包件三) 的合同

合同统一编号: 11N10400100020241602

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 松江区消防救援支队

乙方: 上海朝雉城餐饮有限公司

法定代表人: 李建云 (男)

地址: 松江区人民北路 3450 弄 119 号

地址: 上海上海市松江区上海市松江

区中山东路 132 号南侧西四

邮政编码:

邮政编码: 201613

电话: 021-57679533

电话: 021-57835656

传真:

传真:

联系人: 李刚

联系人: 张凤丽

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 同意按下述条款和条件签署本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定, 服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格



本合同价格为 3100423 元，叁佰壹拾万零肆佰贰拾叁元整。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地址

上海市松江区各包件所在队站地址，具体以签订合同时包件为准。各站地址如下：九亭中队：九新公路 302 弄 48 号。新桥中队：新飞路 1651 号；车墩中队：香亭路 168 号；综保中队：北松公路 5688 号。叶榭中队：叶新公路团结村叶中路 300 号；泗泾中队：松江区道悦路 60 号；松一中队：人民北路 3450 弄 119 号；松江中队：松东路 378 号；岳阳中队：松江区谷阳北路；仓桥中队：松江区富永路 226 号；佘山中队：佘天昆路 2058 弄；大港中队：鼎盛路 1858；新浜中队：新镇旺兴路叶新公路路口；泖港中队：泖港新旭路 119 号；九里亭队：九宜路 383 号；石湖荡站：甘德路 399 号。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：

合同签订后一年。

3. 质量标准和要求

3.1 服务目标

(1) 树立正确的餐饮管理观念，以“服务至上，技术过硬，队站第一”为管理宗旨，不断提高服务水平、不断加强科学管理，做好保障工作；

(2) 严格安全操作，无等级安全与工伤事故，无厨房设备人为损坏等事故；

(3) 严格食品卫生和环境卫生的管理，并按照甲方要求做好卫生工作和食品留样，无食物中毒事故；

(4) 强化服务保障，确保供餐质量。提供方便、及时和舒适的人性化服务，让甲方满意，让消防队站人员满意。



(5) 由于甲方职业特点，每个单位需要夜餐保障的频率平均每年不低于 50 次，要求乙方随时响应，如不能满足需求的，甲方有权更换团队或终止合同。夜餐制作费用包含在费用中，不因次数增加或减少另外结算。

3.2 供餐和服务项目

(1) 早餐，7:00—7:30，每个队站按约定人数就餐，能提供 8 个品种以上的早餐内容供选择（如：包括现磨豆浆、牛奶、炒饭、面条、炒粉、包子馒头、西点、酱菜、下饭菜、浇头等，早饭至少提供两种以上主食类别，供指战员选用）；每周日前提供下周菜单供招标人审核。

(2) 中餐，11:30—12:00，每个队站按约定人数就餐，能提供两大荤两小荤两素菜一汤及米饭、面食等；每周日前提供下周菜单供招标人审核。

(3) 晚餐，17:00—18:30，每个队站按约定人数就餐，能提供两大荤两小荤两素菜一汤及米饭、面食等；每周日前提供下周菜单供招标人审核。

以上早中晚餐菜目数量甲方可以根据时节和其他情况调整，用餐时间可以根据实际调整，乙方需积极配合。

(4) 食堂全年值班，节假日要按照统一标准提高供应水平。重大节日保卫期间，按照统一要求提供加餐保障。节假日期间，餐饮人员要保证在岗在位，节日期间无特殊情况且未经甲方同意，不得减少人员，特殊情况下有人员调整的，需要保证服务质量。

(5) 根据季节不同提供适时菜品，每月推出特色菜或创新菜，提供两周不重复的菜单；每季度可以根据甲方需求，调整菜系和相应厨师。

(6) 提供防寒防暑饮品等服务，元旦、清明、中秋、春节等传统节日之际，应提供相应的特色食品及点心服务；

(7) 保障指战员体力训练营养膳食的合理搭配。夏季练兵期间，下午需提供加餐（包括点心、绿豆汤、红豆汤等）。加强同指战员的交流，制定个性化的指战员膳食标准指南；

(8) 接受甲方安排的工作内临时任务；

(9) 节约使用水、电、天然气，食品加工过程中避免食物浪费；

(10) 甲方有权根据救援队伍需求增加每餐菜品数量，并就内容作出调整；

(11) 点心师需要按照甲方的要求，满足甲方安排的点心要求。

3.3 技能要求



(1) 乙方提供的厨师名单必须经过现场考核，采购方满意后方能派驻到队站。

(2) 点心师应该以中点为主，须精通手擀面、拉面、小笼包、菜包、馒头、水饺、煎饺、生煎、油条、煎饼、葱油饼、米糕、混沌、麻球等不少于 9 种常见中点，面包、蛋糕、蛋挞等不少于 5 种常见西点，精通各地风味特色面点制作，能够实现适时更换口味。

(3) 厨师团队能够制作创新菜、酱菜等特色菜品。

(4) 厨师长须有团餐管理的经验，至少具备制作大锅菜和精致小锅菜的能力。

(5) 特殊时期须有一名团队人员留队值守，以便应对突发情况。

(6) 厨师团队要定期与队站开展交流沟通，共商工作思路，提高工作成效，适应工作需要。

(7) 乙方必须定期深入队站听取指战员意见，和队站管理方定期沟通，及时满足指战员合理需求。

3.4 管理要求

(1) 主、副食品采购由甲方负责。食谱由甲方和乙方服务团队共同制定，乙方应按甲方经济目标要求，协助甲方帮助甲方控制好用餐成本；

(2) 乙方应合理搭配菜肴，不断改进菜肴质量，以适合大多数就餐者的口味；乙方团队中应包含本帮菜和其他菜系的厨师，不能菜系单一。

(3) 甲方提供厨房、餐厅等用餐场所及用具，乙方应妥善使用并保管好，如有遗失、损坏，乙方负责赔偿；

(4) 乙方要爱护厨房设备设施和餐具。仓库物品摆放做到整洁、有序，杜绝食品过期现象。餐厅发生突发问题，乙方需有应急方案（投标文件中提供），及时进行妥善处置，确保供餐正常进行；

(5) 乙方派出团队应该服从救援队伍管理要求，服从乙方和招标单位的双重管理。

(6) 对于工作表现不符合招标单位需求的厨师或者服务人员，不服从甲方管理的人员，甲方有权随时提出换人需求，乙方需要在 48 小时内满足要求。

(7) 队站 求更换的人员不能调派到本项目其他服务点工作。

3.5 卫生管理要求



(1) 严格按照《中华人民共和国食品安全法》要求加工、制作食品，厨房用品用具严格实行消毒，消耗材料必须符合卫生标准；

(2) 乙方对食堂的厨房、餐厅、包厢等所有区域的卫生，应实行分层负责，责任到人。

(3) 每天提供的食品必须留样 48 小时，并作好记录以备查验；

(4) 必须对员工加强管理，严格执行各项卫生管理制度，杜绝食物中毒事件的发生，如因乙方过失造成就餐人员食物中毒或其他管理饮食事故，责任均由乙方负责；

(5) 自觉接受卫生管理部门和救援队伍管理人员对食堂内工作检查、监督；

(6) 做好烟道除垢、地沟油污清理工作等。

(7) 严禁在厨房内抽烟。

3.6 安全管理要求

(1) 乙方应制定安全制度，落实安全责任，防火、防盗、防毒，保证安全生产，凡因违章操作等造成的事故责任，均由乙方负责；

(2) 乙方必须严格执行食品验收检查制度，每日菜品应当同甲方一起验收方可加工。严禁使用任何变质或受污染的原材料制作食品，按规定使用食品添加剂，杜绝食物中毒事件发生；

(3) 乙方在设备使用完后落实关气、关电、关水、关门检查制度，预防火灾、偷盗事件发生；

3.7 工作时间及服务人员要求

(1) 工作时间要求：食堂全年无休，乙方需按国家法律规定合理安排服务人员班次；

(2) 服务人员要求：

1) 投标人应按服务项目、时间、区域等要求，合理配置员工；

2) 餐饮服务员工持有健康证，服务期内，按服务行业规定由乙方定期安排体检（费用包含在本次投标报价内）。员工要有保密意识、严格遵守规章制度，无违纪违法记录。如有不符合上述条件或要求的，甲方有权提出更换，乙方应无条件接受；

3) 拟派人员不能超过国家法定退休年龄；用工应符合劳动法。

4) 按国家规定，持证上岗。每个服务点负责人、厨师需具有初级以上厨师



证书，点心师需具有点心师证书；

5) 保持员工队伍稳定，尽量不要随意调整服务人员，调整管理人员及员工应征得甲方同意。

6) 合同期间，餐饮服务员工发生工伤等事故，由乙方负责处理并承担相关的费用。

7) 投标人需承诺保证服务人员工资满足上海市最低工资标准并且为服务人员缴纳社保公积金。

8) 乙方未按照甲方要求配置人员，甲方有权扣除一定费用，根据缺配人员的数量，按照每人 1000 元/每月的标准从合同总费用中扣除费用。

3.8 应急保障要求

消防救援队伍是一支全天候处于应急状态的战斗队，为有效应对各灾种事故，经常开展大型演练、拉动。当遇到大型火灾现场救援的时候，招标人有权根据现场需要，调动中标方参与救援餐饮保障工作。除参加救援现场保障外，中标方还需配合招标方参加应急拉动演练现场保障。通过不断磨合，提升我方综合应急保障能力。由于火灾、抢险救援和水域救援等发生数量不确定，我方无法预估具体频次，从 2023 年数据看，我区相关大型灾害发生数不超过 10 次。投标人需做好现场保障应急响应方案，明确专人负责，确保突发灾情现场需要保障时，能在 1 小时内有效响应，配合招标方做好现场保障工作。现场保障内容主要是根据现场条件和中标方自有设施及甲方设备设施开展现场餐饮制作，直至现场救援任务结束或保障任务结束。参加现场保障人员不能影响各队站日常保障工作。

3.9 其他要求

员工服务费（工资、服装费、体检费、福利费、社保金、公积金等）由乙方自行发放并负责后续事宜；

3.10 安全文明作业要求和应急处置要求

3.10.1 在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，乙方应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。乙方若违反规定而造成的一切损失和责任由乙方承担。



3.10.2 乙方在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，安全用火、用电，确保杜绝各类事故的发生。

3.10.3 乙方对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

3.10.4 乙方在提供餐饮服务时应当保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

3.10.5 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和甲方上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

3.10.6 建立突发事件应急处置方案，定期开展演练，并做好相应记录。

3.11 考核管理办法和要求（详见附件）

3.12 结算要求

（1）根据考核管理要求，考核合格后按要求付款。

（2）本项目合同总价不变，甲方不会因政策性调价、人工成本等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。



5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。

5.2 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：

7.2.2 付款条件：**分期付款**

通过考核后，每季度支付一次该季度服务费。其中24年底如因项目预算安排原因，出现预算经费不足的，甲方按照现有预算资金支付，不足部分待预算调整到位后或下一支付周期一并支付；如25年初因预算审批不及时，甲方待预算资金到位后及时支付相关费用。

注：1. 其中综保站按入住时间起计费结算，扣除未入驻时间费用。

2. 中标后中标方非不可抗力原因的，无故中止合同的，给招标方工作造成被



动，带来损失的，赔偿招标方中标金额 10%费用，并将相关情况上报财政予以处罚。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 如果甲方因工作需要原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。



9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.5 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.6 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及



时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

无。



15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方服务未达到甲方要求，考核结果触发终止合同条件的，甲方有权终止合同。

(3) 如乙方人员不服从甲方管理，给甲方名誉、生活保障造成重大影响的，3天不能正常就餐的，乙方不能及时解决的，甲方有权终止合同，不承担任何责任。

(4) 如乙方服务不满意，甲方约谈交流2次后没有改观的，配合不积极，甲方有权终止合同。

(5) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。



18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19.2 本合同一式 份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标(响应)文件、考核管理办法

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 其他补充内容：

甲方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：2024-09-19

乙方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：2024-09-19

合同签订点：网上签约



松江区消防支队餐饮保障考核登记表				
序号	考核项目	考核内容及评分标准（每季度考核一次，每大项 20 分，扣完为止）	考核情况	得分
1	作风纪律 (20 分)	1、工作人员上下班迟到、早退的，每次扣 2 分，因迟到影响中队正常开饭的，扣 3 分； 2、未按照管理规定着装、佩戴相关卫生防护用品、不戴口罩的和仪容不整的，每次扣 2 分； 3、健康证过期未及时更新的每次扣 3 分； 4、工作人员无证上岗的，每次扣 3 分； 5、工作人员未经允许，将单位食品带回家的，每次扣 3 分； 6、工作、生活中，言行举止不文明，相互之间发生争吵、冲突，造成不良影响的，每次扣 3 分； 7、故意损坏公用装备物资、营房设施的，除按规定赔偿损失外，每次扣 3 分；		
2	环境卫生 (20 分)	8、厨房卫生较差，设备表面有油渍，餐具、炊具没有进行分类保存的，每次扣 3 分； 9、储存间及冰箱内放置凌乱，未落实生熟分开，未对冰箱定期除冰，冰箱内放置黑色塑料袋的，每次扣 3 分； 10、就餐完毕后未对餐厅桌椅、餐具架、送餐台、食堂餐具、厨具，进行彻底打扫、清洗，存在油渍的，每次扣 3 分；		



		<p>11、厨房及餐厅地面存在垃圾杂物、积水，地面未做到干净、整洁的，每次扣 3 分；</p> <p>12、厨房、餐厅未做到窗明几净、墙壁清洁的，每次扣 3 分；</p> <p>13、下水道、水池未进行定期清洁，造成菜渣等杂物堵塞通道，排水不畅以及有异味等情况，每次扣 3 分；</p> <p>14、灶台上的用具及各种调料摆放不整齐，存在明显污质的，每次扣 2 分；</p>		
3	加工制作 (20 分)	<p>15、未按菜谱加工饭菜，制作的饭菜粗糙，刀工不精细，装盘马虎随意的扣 2 分；</p> <p>16、因保存和操作不当，造成人员轻微食物中毒的，每次扣 5 分；</p> <p>17、因工作不到位，被本级、上级单位通报批评的，每次扣 3 分；</p> <p>18、未按要求落实好食品留样的，每次扣 2 分</p> <p>19、未按要求每天清洗炉罩炉灶，每周清洗抽油烟机滤网，每次扣 2 分；</p> <p>20、下班前未及时关闭各种设施的阀门，确保水、电、气、烟罩的安全的，每次扣 2 分；</p> <p>21、在厨房工作域进行抽烟，每次扣 2 分；</p> <p>22、未按照要求积极参与食品验收的，出入库未落实系</p>		



		统登记的，每次扣 2 分；		
4	质量品质 (20 分)	<p>23、菜肴制作满意度不达 80%以上的，菜肴口味不符合消防员 80%以上人数的，扣 4 分；</p> <p>24、未组织员工开展创新菜肴制作活动，确保伙食品质，扣 4 分；</p> <p>25、未落实每季度开展一次特色风味食品制作活动，扣 4 分；</p> <p>26、菜谱定制不符合消防员口味，不能及时调整的，扣 4 分；</p> <p>27、早餐点心品种单一、口味单调的，扣 4 分；</p>		
5	单位责任落实 (20 分)	<p>28、未落实专人驻点负责的管理的，扣 5 分；</p> <p>29、人员安排未按合同要求，制作满意度不高的，扣 5 分；</p> <p>30、未落实每月到各点听取意见，落实意见不积极的，扣 5 分；</p> <p>31、对支队讲评指出的问题整改不及时，扣 5 分；</p> <p>32、人员更换频繁，服务保障队伍不稳定的，扣 5 分；</p>		
6	否决条款	若发生食品安全事故，经调查属于中标单位责任的，取消合同并承担相应赔偿。		
	合计			



注：招标人每季度按照考核细则对中标人进行检查考核，得分低于 85 分的，招标人有权立即解除合同，不承担任何责任。



季度满意度调查表

内容	卫生			菜肴质量				服务质量			
	环境	菜肴	个人	菜肴	菜肴	菜肴	菜肴	服务	供应	操作	总评
	卫生	卫生	卫生	色香	品种	搭配	新鲜	态度	数量	规范	
	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
打分											

注：满意度测评由招标人每季度对服务单位进行满意度调查，队员指队员参与。

满意率低于 80%的，招标人将对中标人约谈。满意率低于 60%的，招标人有权立

即解除合同，不承担任何责任。



发票



电子发票(普通发票)



发票号码: 2431200000332987767

开票日期: 2024年10月29日

共1页 第1页

购买方信息	名称: 松江区消防救援支队		销售方信息	名称: 上海朝府城餐饮有限公司				
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 11310117MB2F32579B			统一社会信用代码/纳税人识别号: 91310117684097228H				
项目名称		规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额
*餐饮服务*餐饮服务费						554398.57	6%	33263.91
合计						¥554398.57		¥33263.91
价税合计(大写)		<input checked="" type="checkbox"/> 伍拾捌万柒仟陆佰陆拾贰圆肆角捌分			(小写) ¥587662.48			
备注	开户行及账号: 中国农业银行松江支行 03801300040087241 2024年9月19日到2024年12月18日餐饮服务费							

下载次数: 2

开票人: 李志强



服务评价

服务单位评价书

上海朝府城餐饮有限公司 是 松江消防支队 2024 年餐饮保障服务(包件三) (项目名称) 对接单位, 为我 松江区消防救援支队 (服务单位) 提供专业服务。

该公司自为我公司提供服务以来, 相关服务人员业务素质较高, 服务态度良好, 在服务期间能够认真负责地开展相关的服务工作, 积极、有效地解决所有服务期间产生的相关问题; 公司能够根据实际情况制定合适的服务方案, 开展相关工作, 认真、负责地履行与我司签订的合同, 是我司优质服务商。

我司对该公司的 松江消防支队 2024 年餐饮保障服务(包件三) 表示满意, 服务评价为优秀。

证明单位 (盖章): 松江区消防救援支队

日期: 2024 年 12 月 18 日





按照《项目的服务内容及要求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项

技术投标文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及采购内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

1. 整体服务方案策划及实施方案

(1) 餐饮服务方案

1) 服务定位

1、服务环境的定位

(1) 完善的员工培训机制：作为服务行业，为别人服务是理所当然，这是作为一个服务人员必备的心理，各种服务规范、礼貌用语和仪容仪表是必须的业务技能。所以作为一个企业，必须要形成完善的培训机制，使新员工了解餐饮行业的情况，了解餐厅经营的核心，熟悉行业的服务规范，想员工介绍企业文化，餐饮业的立足的基石，对员工的服务心态和行业目标进行一定的培训，培训不合格，考核不通过就不能上岗操作，留下最优秀的人才。

(2) 完善的招聘流程：完善的招聘有利于选拔出优秀素质高的人才，不论是什么职等的员工，选拔的过程也一定要严格，严格按照“简历审核—面谈—测试—实战演练—人力资源部审核—录用入档”这个过程，力求选拔最优秀的人才，同时招聘不能徇私，采取公开、公正、公平的原则对人才进行选拔考核，遵循“专业部门主判断、群体决策同把关”的原则，减少定性判断，增加定量分析，增加决策的科学性，这样能够满足部门的具体需求，也能减少人力资源部的责任风险。

(3) 高质量的环境卫生：每位顾客都希望进一个环境清幽，卫生清洁



就餐，这需要我们的餐厅环境卫生必须合格，做到这个需要做以下准备：

- | |
|-----------------------------|
| ①每日对餐厅卫生严格把关，形成严格的卫生检查制度 |
| ②加强员工的环境卫生意识 |
| ③形成完备的环境卫生分区机制，责任到人，合理的奖罚制度 |
| ④强烈的环境卫生法律意识 |

2、餐厅食品质量的定位

食品质量包括很多方面，原物料的采购与使用，食物的操作程序，剩余菜品的处理制度等等。

(1) 原物料的采购与使用

A、以品质保证为首要选择点去选择供应商，进货渠道必须正规，最好有自己的配送中心。

B、进货时要检查其半成品品质，发现不符合标准的，应退货，填写退货投诉单，并请立即补货。检查从以下四个方面入手：①日期；②外观；③测温；④抽查。

C、进货按照先进先出原则，后进货靠里堆放，并且有一定高度限制。

D、用料时，检查其有效期，并坚持先进先出原则。

E、严格的验货标准，菜品的颜色，气味等等。

F、发展到一定时期可以有自己的农场，自行生产把关质量。

(2) 食品的保存

A、掌握各产品的品质标准。

B、放时间卡，超过规定保存期的食品须扔掉。对于半成品有第二保质期。

C、食品生熟分开，避免交叉污染。



哪些食品应该冷藏，哪些食品应该冷冻

一、各种食品冷冻冷藏的温度控制

(3) 食物的操作程序

A、严格把握菜品的配料，不要胡乱搭配

B、注意配料的份克重，不少参差不齐

C、配料的操作顺序，掌握先后关系

D、适量的加入调味品，哪些该加，哪些不能放

E、注意菜品的火候

F、备货的操作标准，比如一些食物的浸泡时间，切配标准。

(4) 消毒与卫生

A、每日打烊时，须清洗所有用具。清洗程序是：清水--洗洁净--消毒粉--清水。

B、后区三槽是：清洗，冲洗，消毒。

C、包盘上都应垫干净的纸。

D、生产区员工回岗位后应消毒双手。

E、生产区员工去洗手间后，回来上岗前要清洗和消毒双手。

D、生产区员工手碰到头发，衣服等要消毒双手。

(5) 剩余食品的处理

A、即将过期食品必须销毁

B、每天多余菜品必须倒掉

C、净料必须放入保险库或者冻库保存

D、员工不许私自品尝顾客剩余食物，必须统一处理

E、形成严格的剩余菜品的管理制度

(6) 食品安全检查



冷藏库和冷冻库温度正常，空气对流。

- 使用于净的消毒抹布和消毒粉。

C、煎、炸炉状态良好，每半年检修一次。

D、奶昔、圣代温度正常，每季度更换所有刷子。

E、每月至少一次的餐厅食品安全鉴定。

F、每日检查餐厅食品安全。

G、每半小时用快速消毒液消毒双手。

H、管理部随时进行食品品质抽查。

I、餐厅设有专门的品质保证小组，每日检查追踪有关品质安全问题。

J、店长定期对餐厅品质小组的行政工作进行稽核。



(7) 员工品质知识的提高，加强品质保证的相关培训，例如：

A、细菌滋生环境包括的要素：食物、温度、湿度、时间。

B、细菌适应温度：45—140°F。

C、细菌生长周期是一周，每星期一次彻底消毒，打断细菌繁殖周期。



鱼肉、牛肉、鸡肉的炸熟温度、颜色。

.. 奶昔、圣代储存温度高于 40。下须扔掉。

D、冻库的温度：0--9.9℃。

F、藏库的温度：18.7—21°F。

2) 目标思路服务理念

● 我公司的服务宗旨：

安全卫生、营养健康、新鲜便捷；

● 服务理念：

安全为先、品质至上；

● 管理方针：

服务、协调、激励、管理、监督、控制；

● 管理目标：

以品质取得信任、以品牌提升价值、以创新制造差异、以成本赢得竞和全力将职工食堂打造成安全环保、服务优质、制度健全、创新和谐的精品风味食堂。

总结起来就是：我公司积极实施“坚持一个根本，突出两个重点，实现三个突破，做到四个负责”的战略思想，我们的终极目标是职工的满意，始终以下列理念来指导经营。

1、坚持一个根本。安全是食堂工作的重中之重，我们将时刻牢记“安全为本”，将食品卫生安全和消防安全放在一切工作的首要位置。

2、突出两个重点。

①	坚持以优质菜品为核心、以差异化的地方风味为主体，结合贵公司实际情况，开发适合职工口味的高、中、低档价位菜品；
②	坚持以贴心服务为宗旨，从管理上加强、制度上规范、培训上巩



，激发全体员工爱岗敬业精神，在工作中勤劳肯干、精益求精，
为职工提供优质、贴心的服务。

3、实现三个进步。针对食堂此前的经营情况制定全新方案，力争实现：

①管理方法上有所突破；

②菜品开发上有所突破；

③服务品质上有所突破。

4、做到四个负责。“卫生安全，设备安全，人身安全”，对就餐者的
身体健康负责，做到绿色，精品，优质。

①负责做到微利经营；

②负责做到长足发展；

③负责做到保障有力；

④负责做到服务优质。





到的服务目标和承诺

我们的服务理念是：不断追求服务品质和饭菜质量的提高与菜式的更新，以赢得就餐顾客们的满意。

经营指导思想

服务方人员食堂作为服务方人员后勤服务保障体系的重要环节，其经营管理水平和品质服务能力应达到与其相匹配的高度。在饮食安全卫生的前提下，我公司以高质量服务为准则，由我公司专业营养师编制出合理营养的食谱菜单，并由专业的厨师进行加工制作。在不增加成本费用的基础上，增加花色品种，增加服务项目，提高饭餐质量，提高服务质量。

1、在经营期间，采取措施切实保障服务方人员及的饮食需求。提供全面、优质的餐饮服务，满足各层次服务方人员的就餐需求。

2、从软硬件着手建设食堂，使之成为的高标准食堂，为服务方人员的和谐与发展提供有力的后勤支持和保障。全面发挥食堂的各项功能，使之服务好服务方人员及生活和服务方人员的工作，保证食堂的服务水平能满足服务方人员快速发展的要求。

3、在保证饮食安全、卫生和满足服务方人员及不同饮食需求的前提下，以科学、高效的管理力创优异的经营业绩，以实际行动回报服务方人员和顾客们的支持与信任；努力实现食堂社会、经济效益的双丰收，实现食堂的保值、增值；倾力打造饮食的高端品牌形象，达成甲、乙双方发展、共赢的合作目标。



务的内容

菜品供应

1. 丰富多样的餐品选择

早餐：提供各类中式早点，如油条、豆浆、包子（包括肉馅、素馅、豆沙馅等多种口味）、馒头、花卷、鸡蛋、粥（如小米粥、八宝粥、皮蛋瘦肉粥等），以及西式早点如面包、蛋糕、牛奶、咖啡等，满足不同人员的口味需求。

午餐和晚餐：以自助餐形式为主，每餐提供多种热菜，包括荤素搭配，如红烧肉、宫保鸡丁、清炒时蔬、麻婆豆腐等常见菜品，同时配备凉菜、汤品和主食。主食除米饭、馒头外，还会有面条、红薯、玉米等粗粮可供选择，确保营养均衡。

2. 特色菜品与地方风味：定期推出特色菜品和地方风味美食，如每周设定特定地区的美食主题日，供应四川麻辣香锅、广东煲仔饭、上海生煎包等特色菜肴，让就餐人员品尝到各地美食，丰富饮食体验，也能在一定程度上缓解长期食用常规菜品的厌倦感。

二、就餐环境与服务

1. 舒适整洁的就餐环境

食堂内部装修简洁大方，保持良好的通风和采光条件。餐厅区域配备充足的桌椅，桌椅摆放整齐，间距合理，确保就餐人员有舒适的用餐空间，避免拥挤。

每天在开餐前和用餐结束后，对餐厅进行全面清洁，包括擦拭桌椅、清扫地面、清理垃圾等，保持餐厅环境的整洁卫生。同时，定期对餐厅进行深度清洁和消毒，如擦拭门窗、消毒餐具存放区等，为就餐人员提供健康安全的就餐环境。



优质的餐饮服务

所有工作人员统一着装，佩戴口罩、帽子和手套等卫生防护用品，服务态度热情、礼貌、周到。在就餐高峰时段，安排专人在餐厅入口引导就餐人员有序排队取餐，避免出现混乱和拥挤现象。

就餐过程中，服务员及时清理餐桌上的残渣和餐具，保持桌面整洁，为就餐人员提供良好的用餐体验。对于就餐人员提出的问题和建议，工作人员耐心倾听并及时反馈给食堂管理部门，以便不断改进服务质量。

三、食品安全保障

1. 严格的食材采购管理

建立完善的食材供应商筛选和管理制度，选择有资质、信誉良好的供应商合作，确保食材的新鲜度和质量安全。对采购的每一批食材进行严格的检验和验收，包括查看食材的外观、色泽、气味，检查供应商提供的检验报告和相关资质证明等，杜绝问题食材进入食堂。

严格控制食材的采购渠道，优先选择本地正规的农产品市场、养殖场和食品加工厂的产品，减少中间环节，降低食品安全风险。对于肉类、禽类、蛋类等食品，确保其来源可追溯，均经过严格的检验检疫程序。

2. 规范的食品加工操作

食堂厨房按照食品加工操作规范进行布局和设备配置，生熟食品加工区域严格分开，避免交叉污染。厨师和厨房工作人员均持有健康证，并定期接受食品安全知识培训和技能考核，确保他们熟悉食品加工操作流程和卫生要求。

在食品加工过程中，严格遵守烹饪温度和时间标准，确保食物熟透，尤其是肉类、禽类等食品，要达到规定的中心温度，以杀灭可能存在的细菌和病毒。加工后的食品及时放入保温设备或冷藏设备中储存，防止食品变质。



餐饮定制服务

会议用餐定制：根据机关大楼内会议的规模、时间和预算等要求，为会议提供定制化的餐饮服务。包括准备茶歇点心（如糕点、水果、咖啡、茶等）、工作餐（盒饭或自助餐形式）等，确保会议期间参会人员能够及时、便捷地用餐，同时保证餐饮品质和服务质量。

2. 活动用餐定制：对于机关大楼举办的各类活动，如培训、庆典、接待等，食堂能够根据活动的性质和参与人员的特点，设计个性化的菜单和用餐形式。例如，对于接待重要来宾的活动，可以提供精致的桌餐服务，菜品选择上注重特色和品质；对于大型培训活动，可以提供简便快捷的自助餐服务，满足大量人员的用餐需求。

五、营养搭配与饮食健康指导

1. 合理的营养搭配：食堂配备专业的营养师，负责制定每周的菜单，确保菜品在营养搭配上科学合理。根据中国居民膳食指南的要求，保证每餐提供适量的蛋白质、碳水化合物、脂肪、维生素和矿物质等营养素，满足机关工作人员的日常营养需求。例如，午餐和晚餐的荤素搭配比例一般控制在1:2左右，同时增加蔬菜、水果和粗粮的供应，减少油腻和高糖食品的比例。

2. 饮食健康指导：通过在食堂内张贴宣传海报、发放健康饮食宣传资料等方式，向就餐人员普及饮食健康知识，如合理膳食结构、食物相克原理、饮食与疾病预防等方面的知识。定期开展饮食健康讲座和咨询活动，邀请营养师或健康专家为机关工作人员解答饮食方面的疑问，提供个性化的饮食建议，引导大家养成健康的饮食习惯。



作程序（流程）

以下是机关大楼食堂餐饮服务方法的详细流程：

1. 需求调研与规划

与机关大楼管理部门沟通，了解用餐人数、用餐时间、口味偏好、预算等需求。

根据调研结果，制定食堂的整体规划，包括场地布局、设备采购、人员配置等。

2. 食材采购与管理

建立供应商筛选机制，选择可靠的食材供应商，确保食材的新鲜度、质量和安全性。

制定采购计划，根据每日用餐人数和菜单安排，合理采购各类食材，并严格把控采购成本。

食材入库时进行严格的验收，分类存放于合适的储存环境，如冷藏室、冷冻库或干货仓库，并做好库存管理，遵循先进先出原则。

3. 菜单设计与制定

结合季节特点、营养需求和机关人员的反馈，设计多样化的菜单，包括早餐、午餐、晚餐及加餐（如有）的菜品选择。

确保菜单中的菜品荤素搭配、营养均衡，定期更新菜单，避免菜品重复率过高。

4. 食品加工与烹饪

厨师按照标准化的烹饪流程和食谱，进行食材的清洗、切配、烹饪等操作，确保菜品的口感和质量稳定。

在烹饪过程中，严格遵守食品安全卫生标准，控制油盐糖等调料的使用量，避免过度加工。



共餐服务

就餐时间前，将准备好的菜品整齐摆放在售饭区，确保温度适宜、卖相良好。

餐厅服务员负责引导就餐人员有序排队打饭，解答疑问，及时清理餐桌，保持就餐环境整洁。

6. 质量控制与反馈

设立食品安全检测环节，对每餐的成品进行留样检测，确保食品安全。

定期收集就餐人员的意见和建议，通过问卷调查、现场交流等方式，了解他们对菜品口味、服务质量等方面的满意度，并据此进行改进和优化。

7. 成本核算与财务管理

对食堂的各项开支进行详细记录，包括食材采购成本、人员工资、设备折旧、水电费等，进行成本核算和分析。

根据机关单位的财务制度，合理制定收费标准（如有），确保食堂的收支平衡和可持续运营。

8. 人员培训与管理

对食堂工作人员进行定期的培训，包括食品安全知识、烹饪技能提升、服务意识培养等方面的培训，提高整体团队素质。

建立完善的人员管理制度，明确岗位职责，激励员工的工作积极性和责任心。

6) 文件资料档案管理措施

一、目的

为了加强档案管理，规范公司档案的收集、归档程序和方法，确保公司档案的完整性、准确性和系统性。提供符合公司需求和保证管理体系有效运行的证据。包括：公司过去和现在各级部门及员工从事业务、经营、企业管



等活动中所直接形成的对企业有保存价值的各种文字、图表、账册、
及表、电脑盘片、声像、胶卷、荣誉实物、证件等不同形式的历史记
录。

二、适用范围

适用于公司及各部门档案的收集、整理、分类、利用及归档。

三、术语和定义

1、档案：指公司过去和现在各级部门及员工从事业务、经营、企业管
理、宣传等活动中所直接形成的对企业有保存价值的各种文字、图表、账册、
凭证、报表、电脑盘片、声像、胶卷、荣誉实物、证件等不同形式的历史记
录。

2、档案管理：就是指档案的收集、整理、鉴定、保管、统计、提供利
用等活动。

四、职责

1、行政人事部：

1) 负责公司档案的集中管理和制度执行及检查工作，并负责督促指导
部门档案管理；

2) 建立健全公司档案管理制度，指导、监督和检查执行情况；

3) 收集、整理、分类、鉴定、统计、保管公司的档案和其他资料；

4) 负责公司档案的利用和销毁管理，监控档案利用和销毁的全过程，
确保公司档案的安全；

5) 提高档案信息的利用效率，促进信息传递和沟通；

6) 负责组织学习和培训档案管理办法、使用知识。

2、其他各部门相关人员：

1) 负责在工作变动时，做好或协助移交工作，并及时通知行政人事部；



向行政人事部移交合同或文件资料原件或复印件；

负责本部门文件资料或合同复印件的日常收集、标识、贮存、保管、利用、归档；

4) 财务部负责按规定独立建档保管财务档案资料；

3、各部门档案主管人员

1) 负责部门档案的管理。

4、各部门负责人

1) 负责对部门档案管理监督检查。

一、档案资料的日常管理：

1、电子类合同或其他需要保管的电子文件，应当及时存放于档案室指定电脑硬盘内或制作专门光盘进行编号保存。

2、文件、合同资料要登记详细信息，并编制《文件（合同）管理记录目录》，以便检索利用。

3、文件资料、合同要科学排列，按编号顺序存放于文件盒内，并加以标识，整齐摆放在文件 / 档案柜中。

二、档案资料的归档范围

1、公司对外发出的公文，如给政府的请示报告类公文等；

2、公司收到的公文，如政府职能部门发来的与本公司有关的条例、规定、命令、决定、决议、指示、计划、核准文件、证书等文件；

3、本公司与其他单位来往的文书及权益文书和照片、录音、录像等；

4、公司领导的批示、指示等；

5、重要的会议材料，包括会议的通知、决议、总结、领导人讲话、典型发言、会议简报、会议记录等；

6、反映公司主要职能活动的报告、总结、工作日记、工作备忘等；



公司的各种工作计划、计划考核/总结、报告、统计报表及简报；
本公司与有关单位、个人签订的合同、协议书等文件正本及过程材料；

9、本公司干部任免的文件材料、员工奖励、处分、考核的文件材料、本公司员工劳动、工资、福利方面的文件材料等人事档案资料；

10、本公司发布的各类广告、宣传材料；

11、本公司的历史沿革、大事记及反映本公司重要活动的剪报、照片、录音、录像等；

12、外出公务活动（如学习、考察、调查研究、参加会议等）所获得或形成的档案资料；

13、财务档案资料；

14、各种实物档案；

15、其他具有利用和保存价值的文件资料。

例如：1) 工程部：前期文件、施工文件、竣工文件、竣工图和声像材料（亦即内业资料、竣工资料、设备说明书等）；其中前期文件由工程部负责收集，竣工图由施工单位负责编制；文书如外送文件、外来文件、有关人员出差带回来的文件等；

2) 客服部：合同评审记录、房屋租赁合同、协议、广告宣传资料、客户资料、市场调研资料、外送文件、外来文件等；客户投诉记录、处理方案、落实反馈记录、客户满意度调查及分析记录等

3) 管理部及办公室：联络函、活动计划、外送文件、外来文件等。

三、档案资料的归档要求

1、归档的文件资料必须完整、真实、准确，如请示和批复、复印本和正式稿和附件等必须齐全。



一般资料按一份原件归档，重要文件和高使用率文件可以根据需要，原件存档。经办部门根据实际需要留存复印件或影印本。如因业务处理需要，原稿须由经办部门保管，应经总经理批准后妥善保存，办公室以影印本归档。

3、声像档案摄录必须详细记录事由、时间、地点、主要人物、背景、摄录者，归档声像资料必须是原版，在清晰、完整的特殊情况下可归档拷贝件。

4、子文件应有相应的纸质文件、资料一并归档保存，并做好电子文件存储设备信息的备份工作。

5、各种实物档案（奖品、奖杯、锦旗、奖章、证书、牌匾、馈赠品等）必须原件归档，并保持其完好无损。

五、工作程序

1、档案资料的收集

1) 各部门相关人员负责对本部门日常工作中形成的合同及文件资料进行收集，并编制部门《文件（合同）管理记录目录》。

2) 各部门文件、合同等资料原件需要保存的，各部门分别进行整理，并编制《移交目录》每季度向行政人事部移交。

a) 归档范围及移交时间：每季度结束后次月 10 日前。

b) 档案资料的标识

各部门对各自保管的档案资料编号，编号规则见后。

c) 档案资料的日常管理：

(1) 电子类合同或其他需要保管的电子文件，应当及时存放于指定电脑硬盘内。

(2) 文件、合同资料要登记详细信息，并编制《文件（合同）管理记录目



便

— 索利用。

(3)文件资料、合同要科学排列，按编号顺序存放于文件盒内，并加以标识，整齐排

放在文件 / 档案柜中。

d)档案借阅

(1)借阅档案要履行借阅手续，填写《借阅审批单》。借阅档案原件只限在公司内，不能带出；必须带出公司查阅的，需依照借阅权限由相关领导批准；

(2)档案外借一般只借复印件，需借原件者须经总经理批准，借阅的档案交还时，必须当面点交清楚，如发现遗失或损坏，应立即报告直接上级；

(3)借阅档案用完后，应及时送还，如超过借阅时间，须重新办理手续；

(4)借档人必须爱护档案，不得擅自涂改、污损、勾画、剪裁、抽取、拆卸、调换、摘抄、翻印、复印、摄影，不得转借或损坏；

e)档案销毁

(1)对已失去利用价值的档案，销毁时，必须写申请销毁报告，编制销毁目录，报部门总经理批准，批准后方可销毁。

(2)执行销毁任务时，必须由行政人事部人员监销，监销人不得少于二人，并在销毁目录上签字。最后，把销毁目录和批准手续文件，一并存档永久保存。

2、档案管理细则

1) 档案资料的归档范围

(1)公司对外发出的公文，如给政府的请示报告类公文等；

(2)公司收到的公文，如政府职能部门发来的与本公司有关的条例、规定、



决定、决议、指示、计划、核准文件、证书等文件；

本公司与其他单位来往的文书及权益文书等；

(4)公司领导的批示、指示等；

(5)重要的会议材料，包括会议的通知、决议、总结、领导人讲话、典型发言、会议简报、会议记录等；

(6)反映公司主要职能活动的报告、总结、工作日记、工作备忘等；

(7)公司的各种工作计划、计划考核/总结、报告、统计报表及简报；

(8)本公司与有关单位、个人签订的合同、协议书等文件正本及过程材料；

(9)本公司干部任免的文件材料、员工奖励、处分、考核的文件材料、本公司员工劳动、工资、福利方面的文件材料等人事档案资料；

(10)本公司发布的各类广告、宣传材料；

(11)本公司的历史沿革、大事记及反映本公司重要活动的剪报、照片、录音、录像等；

(12)外出公务活动（如学习、考察、调查研究、参加会议等）所获得或形成的档案资料；

(13)财务档案资料；

(14)各种实物档案；

(15)其他具有利用和保存价值的文件资料。

3、档案资料的归档要求

(1)归档的文件资料必须完整、真实、准确，如请示和批复、复印本和正式稿和附件等必须齐全。

(2)一般资料按一份原件归档，重要文件和高使用率文件可以根据需要，按二份原件存档。经办部门根据实际需要留存复印件或影印本。如因业务处理需要，原稿须由经办部门保管，应经总经理批准后妥善保存，行政人事部



本归档。

声像档案摄录必须详细记录事由、时间、地点、主要人物、背景、摄录者，归档声像资料必须是原版，在清晰、完整的特殊情况下可归档拷贝件。

(4)子文件应有相应的纸质文件、资料一并归档保存，并做好电子文件存储设备信息的备份工作。

(5)各种实物档案（奖品、奖杯、锦旗、奖章、证书、牌匾、馈赠品等）必须原件归档，并保持其完好无损。

4、档案资料的归档时间

(1)即时归档

下列文件（含电子、声像资料等）应在传阅、办理结束或取得后即时归档：

- a) 公司规定的密级文件；
- b) 重要文件，如政府批文、核准文件、证照等；
- c) 合同、协议书等正本及过程资料；
- d) 公司干部任免的文件材料以及关于职工奖励、处分、考核的文件材料；
- e) 其他认为需要即时归档的资料。

(2)定期归档

- a) 部门应在每月底前整理归档当月文件，编制档案清单交行政人事部；
- b) 部门每年3月底前归档上年度文件与资料，并移交公司行政人事部；

(3)电子声像档案的归档

- a) 重要电子声像档案应实时进行、随办随归。
- b) 一般电子声像档案归档应定期完成，一般每三个月一次制成光盘脱机保管。

- c) 每年3月底前必须向行政人事部移交上一年度的所有归档电子文件



行政人事部核实后刻录成光盘等载体脱机保管。

档案交接

(1)部门内档案交接

部门档案管理人员(兼)工作变动或离职的,要填写《档案移交清单》,由部门负责人指定的接收人核实无误后签字,行政人事部见证。

6、档案移交公司的流程

a) 经办部门检查文件或档案,编制移交清单;

b) 行政人事部根据移交清单,查收案卷与文件,并与部门每月提交的档案清单核对;

c) 档案完整、齐全且符合公司要求,移交双方在移交清单上(一式两份)签字,双方各保存一份;

7、档案保管

(1)档案编号

a) 档案按类别应赋予统一名称,其名称应简明扼要,以充分表示档案内容性质为原则,并且要有一定范畴,不能笼统含糊。

b) 档案分类各级名称经确定后,应参照《档案分类编号表》,将所有分类各级名称及其代表数字编号,用一定顺序依次排列,以便查阅。

c) 档案分类编号内应预留若干空档,以备将来组织扩大或业务增多时,随时增补之用。

d) 档案分类及编号的增补、修订等由行政人事部结合工作和部门要求,组织实施修订。任何部门和个人不得随意修改。

e) 建立《档案目录》存于案卷盒内,便于查阅。

六、档案管理人员职责

1、按照有关规定做好文件材料的收集、整理、分类、归档等工作。



按照归档范围、要求，将文件材料按时归档。

工作人员应当遵纪守法、忠于职守，努力维护公司档案的完整与安全。

4、档案借阅的最长期限为两周；对借出档案，档案管理人员要定期催还，发现损坏、丢失或逾期未还，应写出书面报告，报总经理处理。

5、必须严格保密，不准泄露档案材料内容，如发现遗失必须及时汇报，追求责任。

6、不准拆卷及任意抽、换卷内文件或剪贴涂改其字句等；不得任意摘抄或复制案卷内容，如确有需要，必须经领导批准才能摘抄或复制。

7、必须爱护档案，保持整洁，不准在档案材料中写字、划线或作记号等。

8、不准转借，必须专人专用。

9、用毕按时归还，如需延长借阅时间，必须通知档案管理人员另行办理续借手续。

10、工作人员应当遵纪守法、忠于职守，努力维护公司档案的完整与安全。

七、档案保密要求

1、档案管理员和借阅档案的人员要树立高度责任心，加强保密意识，双方共同做好保密工作。

2、档案分一般档案和有密级档案两类。

3、有密级档案只许在档案室查阅，不许带离办公室。有密级档案复制时，需经项目经理或副总以上领导批准。

4、有密级档案只限归档人使用，其他人员利用需经部门总监或副总以上领导批准。



外来参观人员，统一由负责接待人答复问题和办理所需材料。

档案管理员丢失或擅自提供泄露机密，应根据情节轻重，给予纪律处分，直到依法追究刑事责任。

九、档案的保存期限

文件保存期限除政府有关法令或公司其他规章特定者外，依下列规定办理：

1、永久保管的文书档案主要包括：

- 1) 本公司制定的法规政策性文件材料；
 - 2) 股东名簿；
 - 3) 组织规程及办事细则；
 - 4) 本公司召开重要会议、举办重大活动等形成的主要文件材料；
 - 5) 本公司职能活动中形成的重要业务文件材料；
 - 6) 财务报表；
 - 7) 本公司关于重要问题的请示与上级机关的批复、批示，重要的报告、总结、综合统计报表等；
 - 8) 本公司机构演变、人事任免等文件材料；
 - 9) 本公司房屋买卖、土地征用，重要的合同协议、资产登记等凭证性文件材料；
 - 10) 上级机关制发的属于本公司主管业务的重要文件材料；
 - 11) 同级机关、下级机关关于重要业务问题的来函、请示与本公司的复函、批复等文件材料。
 - 12) 工程设计图；
 - 13) 其他经核定须永久保存的文书。
- 2、定期保管的文书档案主要包括：（定期分为 30 年和 10 年）



本公司职能活动中形成的一般性业务文件材料；

本公司召开会议、举办活动等形成的一般性文件材料；

3) 本公司人事管理工作形成的一般性文件材料；

4) 本公司一般性事务管理文件材料；

5) 本公司关于一般性问题的请示与上级机关的批复、批示，一般性工作报告、总结、统计报表等；

6) 上级机关制发的属于本公司主管业务的一般性文件材料；

7) 上级机关和同级机关制发的非本公司主管业务但要贯彻执行的文件材料；

8) 同级机关、下级机关关于一般性业务问题的来函、请示与本公司的复函、批复等文件材料；

9) 下级机关报送的年度或年度以上计划、总结、统计、重要专题报告等文件材料。

3、规章由规章管理部门永久保存，使用部门视其有效期间予以保存。

十、档案的保管

1、档案保管工作应做到四不：不散（不使档案分散），不乱（不使档案互相混乱），不丢（档案不丢失不泄密），不坏（不使档案遭到损坏）。同时，应做好防火、防潮、防晒、防虫、防损、防盗、防尘工作，以提高档案的安全性，对破损档案应及时修补。

8、附则：本办法由公司行政人事部制定并负责解释。

六、相关记录

1、《文件（合同）管理记录目录》

2、《文件档案移交目录》

3、《档案移交清单表》



《档案借阅审批单》

《档案分类编号表》

6、《档案管理流程》



工作进度及时间安排、各阶段服务的实施安排、各专项服务的实施安排

作进度及时间安排

一、早餐服务时间

供应时间：周一至周五早上 7:00-9:00

考虑因素：机关工作人员通常在 8:30 左右开始陆续上班，7:00 开始供应早餐可以满足早起人员的需求，而 9:00 结束能够覆盖大多数人的用餐时间，同时也不会因为供应时间过长导致食物品质下降。

二、午餐服务时间

供应时间：周一至周五中午 11:30-13:30

考虑因素：11:30 开始午餐供应符合一般机关单位的作息规律，此时工作人员已完成上午的工作，有足够的时间前往食堂就餐。13:30 结束供应，既能保证用餐人员有充裕的时间用餐和休息，又能为食堂工作人员留出足够的时间清理餐具和准备晚餐食材，同时也与下午 14:00 左右开始的工作时间相衔接，避免用餐时间过长影响下午的工作效率。

三、晚餐服务时间（如有需求）

供应时间：周一至周五晚上 17:30-19:00

考虑因素：对于部分因加班或其他原因需要在机关大楼内用餐的人员，17:30 开始供应晚餐比较合适。这个时间点既不会过早，让加班人员错过用餐时间，也不会过晚，导致食堂工作人员下班时间过迟。19:00 结束供应，能够满足大多数加班人员的晚餐需求，之后食堂工作人员可以进行餐具清洗和厨房卫生打扫等收尾工作，以便在合理的时间下班。

四、特殊情况安排

节假日或周末值班：若机关大楼在节假日或周末有值班人员，食堂应根据值班人员数量和值班时间安排，提前确定是否提供餐饮服务以及相应的



司。例如，对于少量值班人员，可以采用预订制，根据预订人数准备餐食，并在值班人员集中的时间段供应。

会议或活动用餐：当机关大楼有会议或大型活动时，食堂应根据活动日程，提前与活动组织者沟通，确定用餐时间和人数，灵活调整餐饮服务时间，确保参会人员和工作人员能够按时用餐。例如，在会议中间的茶歇时间供应点心和饮品，午餐或晚餐则根据会议结束时间适当提前或推迟供应，以保证服务质量和效率。

五、时间调整机制

食堂管理部门应定期收集机关工作人员对餐饮服务时间的反馈意见，根据实际情况和大多数人的需求，适时对服务时间进行微调。例如，在季节变化、工作任务调整或特殊时期（如疫情防控期间），可以根据人员的作息变化，提前或推迟早餐、午餐或晚餐的供应时间，以更好地服务机关大楼内的工作人员，提高食堂的满意度和使用率。

2) 各阶段服务的实施安排

一、筹备阶段

1. 人员招聘与培训

招聘厨师团队：通过社会招聘、人才推荐等方式，选拔具有丰富机关食堂或大型餐饮机构工作经验的厨师，要求熟练掌握多种菜系菜品的制作工艺，能够根据不同季节和人群口味需求制定菜单，且具备良好的团队协作精神和卫生习惯。

招募服务人员：招聘形象良好、沟通能力较强的服务员和收银员，服务员负责餐厅的日常接待、点餐引导、餐具清理等工作，收银员负责准确、高效地处理就餐费用结算，并协助进行账目管理。

培训工作开展：对新入职员工进行全面系统的培训，包括食品安全知识



使其熟悉食品采购、储存、加工、销售等环节的卫生安全标准和操作规范；服务礼仪培训，教导员工以热情、礼貌、耐心的态度服务顾客，掌握基本的接待礼仪和沟通技巧；设备操作培训，确保厨师和相关工作人员熟练掌握厨房设备（如炉灶、蒸箱、洗碗机等）和餐厅收银系统的使用方法，了解设备的日常维护和故障应急处理措施。

2. 食材供应商确定与采购计划制定

供应商筛选：对周边的食材供应商进行实地考察，评估其资质、信誉、生产经营环境和产品质量。优先选择具有正规营业执照、食品生产许可证或经营许可证，且能够提供稳定、新鲜、优质食材的供应商。与供应商签订采购合同，明确食材的品种、规格、质量标准、价格、交货时间和地点等关键条款，并建立供应商考核机制，定期对供应商的供货情况进行评估和反馈。

采购计划制定：根据机关大楼的人员数量、用餐规律和菜品需求，制定详细的食材采购计划。采购计划应涵盖每日、每周的食材采购品种和数量，并充分考虑食材的季节性、保质期和储存条件。例如，对于易变质的蔬菜、肉类等食材，采用小批量、多批次的采购方式，确保食材的新鲜度；对于大米、面粉、食用油等常用干货，根据库存情况和使用频率进行适量储备采购，同时密切关注市场价格波动，选择合适的采购时机，以控制采购成本。

3. 食堂设施设备采购与安装调试

设备采购清单编制：依据食堂的经营规模和服务需求，编制详细的设施设备采购清单，包括厨房烹饪设备（如炉灶、烤箱、蒸锅、炒锅、煲汤炉等）、冷藏冷冻设备（如冷藏柜、冷冻柜、保鲜工作台等）、餐具清洗消毒设备（如洗碗机、消毒柜、餐具沥水架等）、餐厅服务设备（如餐桌椅、餐具、餐盘回收车、收银机等）以及通风、照明、消防等配套设备。在设备选型时，优先考虑知名品牌、节能环保、性能稳定且易于操作和维护的产品。



备安装调试：邀请专业的设备安装团队按照设备的安装说明书和技术要求进行安装调试工作，确保设备安装牢固、运行正常、各部件连接紧密且无安全隐患。在安装过程中，对厨房设备的布局进行合理规划，确保操作流程顺畅，减少工作人员的劳动强度和交叉污染的风险。设备安装完成后，进行全面的试运行，对设备的各项性能指标（如温度、功率、转速等）进行测试和调整，确保设备能够满足食堂的正常运营需求。同时，组织食堂工作人员参加设备操作培训，使其熟悉设备的启动、停止、运行参数设置、日常清洁和简单故障排除等操作方法。

二、日常运营阶段

1. 早餐服务

菜品准备：在早餐供应前，厨师团队提前准备各类早餐食品，如制作包子、馒头、油条等面食，熬制豆浆、粥类，煎制鸡蛋等。确保食品的制作过程符合卫生标准，食材新鲜、调味适中。各类早餐食品应在规定的时间内准备就绪，并放置在保温设备中，以保证食品的温度和口感。

餐厅服务：服务员提前到岗，对餐厅进行清洁和整理，摆放好餐具、餐巾纸、调味品等用品。在就餐人员进入餐厅时，热情迎接并引导其有序排队取餐。及时清理餐桌上的残渣和餐具，保持餐厅环境整洁。收银员在餐厅入口处或指定位置负责收取餐费（如有），并确保收费准确、快捷，同时为就餐人员提供良好的服务体验。

时间把控：早餐供应时间通常为早上 7:00 - 9:00，食堂应严格按照规定时间开放和关闭，确保就餐人员能够在合理的时间内享用到早餐，同时避免食品因长时间放置而影响品质和口感。在早餐供应接近尾声时，及时对剩余食品进行统计和处理，对于可保存的食品进行妥善冷藏或冷冻，对于不宜保存的食品按照食品废弃物处理程序进行处理，避免浪费。



午餐服务

菜品烹饪与供应:午餐是机关大楼食堂的重点服务时段,厨师团队根据提前制定的菜单进行菜品烹饪。在烹饪过程中,严格控制食材的用量、烹饪时间和火候,确保菜品的色香味俱佳且营养均衡。午餐菜品应在 11:30 前陆续出锅,并放置在自助餐台上或通过分餐的方式供应给就餐人员。菜品的摆放应整齐美观,标注清晰,方便就餐人员选择。同时,配备足够的主食(如米饭、馒头、面条等)和汤品,确保就餐人员能够吃饱吃好。

餐厅服务与管理:午餐时间餐厅人流量较大,服务员应加强现场管理和服务工作。在餐厅入口处安排专人引导就餐人员排队取餐,避免出现拥挤和混乱现象。及时补充自助餐台上的菜品和餐具,确保供应不间断。就餐过程中,服务员密切关注就餐人员的需求,主动为其提供帮助,如添加饮料、更换餐具等。收银员在就餐人员用餐结束后,准确收取餐费(如有),并开具相应的票据。同时,餐厅管理人员应在现场进行巡查,及时解决出现的问题,确保午餐服务的顺利进行。

食品安全与卫生保障:午餐服务期间,食品安全和卫生工作尤为重要。食堂应加强对食品加工过程的监控,确保厨师和工作人员严格遵守食品安全操作规范,如做到生熟分开、食品加工工具和容器及时清洗消毒等。对每餐的食品进行留样,留样量不少于 125 克,并在专用留样冰箱中保存 48 小时,以备追溯和检验。用餐结束后,及时对餐厅和厨房进行全面清洁和消毒,包括擦拭餐桌、清扫地面、清洗餐具和厨具等,为下一次就餐做好准备。

3. 晚餐服务(如有)

服务安排:晚餐服务的流程和标准与午餐服务基本相似,但考虑到就餐人员数量相对较少,菜品的种类和供应量可适当调整。晚餐供应时间一般为 17:30-19:00,厨师根据实际情况准备适量的热菜、凉菜和主食,确保菜品



度和质量。服务员在晚餐服务过程中同样要提供热情、周到的服务，
里餐桌和餐具，保持餐厅环境整洁。

特色服务与个性化需求满足：对于部分因加班或特殊原因需要在晚餐后继续留在机关大楼的人员，食堂可提供一些特色服务，如提供夜宵预订服务，根据预订人数准备简单的小吃、饮品或水果等，以满足他们的饮食需求。同时，关注就餐人员的个性化需求，如对于素食者、糖尿病患者等特殊人群，提供相应的菜品选择或特殊饮食定制服务，提高就餐人员的满意度。

三、收尾阶段

1. 餐具清理与消毒

用餐结束后，服务员将餐桌上的餐具收集到指定的餐具回收区域，然后将餐具送至厨房的洗碗间进行清洗。洗碗间工作人员首先对餐具进行初步分类，去除残留的食物残渣，然后将餐具放入洗碗机中进行清洗和消毒。洗碗机应按照规定程序和参数进行操作，确保餐具清洗干净且消毒彻底。对于无法使用洗碗机清洗的大型餐具或特殊餐具，采用手工清洗的方式，使用专用的洗涤剂 and 消毒工具进行清洗和消毒，然后将清洗消毒后的餐具放置在专用的餐具存放架上晾干或放入消毒柜中进行二次消毒和储存，以备下次使用。

2. 厨房清洁与整理

厨师和厨房工作人员在完成菜品制作后，对厨房进行全面清洁和整理。首先清理厨房操作台上的食材残渣和调料瓶罐，将剩余的食材分类存放于冰箱或储物柜中，并标注好食材名称、储存日期和保质期等信息。对厨房的炉灶、蒸锅、烤箱等烹饪设备进行清洁和保养，去除表面的油污和食物残渣，检查设备的运行状况，确保设备正常关闭且无安全隐患。清洗厨房的水槽、菜板、刀具等工具和容器，并将其放置在指定位置晾干或进行消毒处理。清



地面，用拖把将地面拖干净，并使用消毒剂进行消毒，保持厨房地面
清洁、无积水。同时，清理厨房的垃圾桶，将垃圾运送到指定的垃圾
存放地点，并更换新的垃圾袋。

3. 食材盘点与库存管理

食堂管理人员每天在营业结束后，组织相关人员对食材库存进行盘点。
盘点人员根据食材采购记录和当日的食材使用情况，对库存食材的品种、数
量、质量等进行详细统计，并与库存账目进行核对，确保账物相符。对于库
存不足的食材，及时制定采购计划，通知采购人员进行采购，以保证食堂的
正常运营。同时，对库存食材的保质期进行检查，对于临近保质期的食材，
优先安排使用或进行合理的处理，避免食材过期浪费。在食材盘点过程中，
发现食材存在质量问题（如变质、异味、发霉等），应立即进行隔离，并按
照食品废弃物处理程序进行处理，同时追溯问题食材的来源，采取相应的整
改措施，防止类似问题再次发生。

4. 设备检查与维护

在食堂关闭前，安排专人对各类设施设备进行检查和维护。检查厨房设
备的电源、燃气阀门、水龙头等是否关闭，设备的运行指示灯是否正常熄灭，
确保设备处于安全关闭状态。对餐厅的照明设备、空调系统、收银系统等进
行检查，发现问题及时记录并安排维修人员进行维修。同时，对设备的日常
运行情况进行记录和总结，如设备的使用时间、出现的故障及维修情况等，
以便制定设备的定期维护保养计划和合理安排设备的更新换代。对于一些
关键设备（如炉灶、蒸箱、洗碗机等），应按照设备制造商的建议定期进行
深度清洁、保养和调试，确保设备的性能稳定、运行可靠，延长设备的使用
寿命，降低设备故障率，保障食堂的正常运营。



专项服务的实施安排

筹备阶段

1. 场地与设施准备

对食堂场地进行全面清洁和消毒，确保环境符合卫生标准。

根据就餐人数和功能需求，合理规划餐厅、厨房、储物间等区域的布局。

采购并安装齐全的厨房设备，如炉灶、蒸锅、烤箱、冷藏柜、洗碗机等，以及餐厅的桌椅、餐具、收银系统等设施，确保设备设施质量可靠、操作方便，并在安装后进行调试和试运行，保证正常运行。

2. 人员招聘与培训

招聘厨师、帮厨、服务员、收银员、采购员等岗位人员，要求具备相关工作经验和专业技能，身体健康且无传染性疾病，持有健康证等相关证件。

组织新员工进行入职培训，包括食堂规章制度、服务礼仪、食品安全知识、设备操作规范等方面的培训，使员工熟悉工作流程和要求，提高服务意识和专业素养。对厨师进行菜品制作培训，统一菜品口味和质量标准；对服务员进行接待服务技巧培训，提升顾客满意度。

3. 食材供应商筛选与采购计划制定

调研市场上的食材供应商，评估其资质、信誉、产品质量、价格、供货能力和售后服务等方面，筛选出优质稳定的供应商，并与之建立合作关系，签订采购合同，明确双方的权利和义务。

根据机关大楼的人员用餐情况和菜品规划，制定详细的食材采购计划，包括采购品种、数量、采购频率等，确保食材的新鲜度和供应的稳定性，同时合理控制采购成本，避免浪费和积压。

二、运营阶段

1. 早餐服务



食材准备：提前准备各类早餐食材，如面粉、大米、豆类、肉类、蔬菜、鸡蛋、牛奶类等，进行清洗、加工和烹饪，制作成包子、馒头、油条、豆浆、粥、鸡蛋、小菜等早餐食品。确保食品的新鲜度和卫生质量，注意食品的储存和保温，避免变质和变凉。

服务流程：在早餐供应时间内，服务员提前到岗，整理餐厅环境，摆放好餐具和食品。就餐人员进入餐厅后，引导其有序排队取餐，提供热情周到的服务，解答顾客的疑问和需求。收银员负责收取餐费（如有），确保收费准确无误。用餐过程中，及时清理餐桌，保持餐厅整洁。

时间控制：早餐供应时间一般为早上 7:00 - 9:00，根据机关大楼的实际作息情况可适当调整。在规定时间内，确保食品的充足供应，避免过早或过晚结束供应，影响就餐人员用餐体验。

2. 午餐服务

菜品制作：根据午餐菜单，厨师团队提前进行食材的采购、清洗、切配和烹饪工作，制作多种荤素搭配、营养均衡的热菜、凉菜、汤品和主食，如红烧肉、宫保鸡丁、清炒时蔬、凉拌黄瓜、西红柿鸡蛋汤、米饭、馒头等。注重菜品的口味、色泽和质地，保证菜品质量稳定，符合大众口味需求。

就餐服务：午餐时间通常为 11:30 - 13:30，服务员在开餐前做好餐厅的准备工作，包括摆放餐具、清理餐桌、准备饮品等。就餐人员到来时，引导其就座，并介绍当日菜品特色。用餐过程中，及时补充菜品和餐具，关注就餐人员的需求，提供优质的服务。对于特殊饮食需求的人员，如素食者、过敏者等，提供个性化的菜品选择或定制服务。

食品安全保障：严格把控午餐食品的安全卫生，从食材采购源头抓起，确保食材新鲜、无变质、无污染。在食品加工过程中，遵守食品安全操作规范，做到生熟分开、烧熟煮透、食品留样等，防止食物中毒事件的发生。每



留样量不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时，并做好留样记录，
明和检验。

3. 晚餐服务（如有）

服务安排：晚餐服务流程与午餐类似，但根据就餐人数和需求情况，菜品数量和种类可适当调整。晚餐供应时间一般为 17:30 - 19:00，确保为加班或因其他原因留在机关大楼的人员提供温馨、舒适的用餐环境和营养丰富的晚餐。

特色服务：针对晚餐就餐人员的特点，可提供一些特色服务，如推出经济实惠的套餐组合，满足不同消费层次的需求；提供简单的夜宵食品，如面条、馄饨、糕点等，方便加班人员在晚间补充能量；根据季节变化，准备一些养生汤品或甜品，提升就餐体验。

三、收尾阶段

1. 餐具清理与消毒

用餐结束后，服务员将餐桌上的餐具收集到指定区域，运往厨房洗碗间。洗碗间工作人员用清水冲洗餐具，去除表面的食物残渣，然后将餐具放入洗碗机进行清洗和消毒，或采用高温煮沸、化学消毒等方法进行消毒处理，确保餐具的清洁卫生。消毒后的餐具存放在专用的餐具柜中，保持通风干燥，防止二次污染。

2. 厨房清洁与整理

厨师和厨房工作人员对厨房进行全面清洁，包括炉灶、蒸锅、烤箱、台面、水槽、地面等区域的清洁，去除油污、食物残渣和污渍，使用洗洁精、消毒剂等清洁用品进行彻底清洗，并擦干或晾干。对厨房设备进行检查和维护，关闭电源、燃气阀门等，确保设备处于安全状态。清理厨房垃圾桶，将垃圾运送到指定地点进行处理，更换新的垃圾袋。



食材储存与管理

... 剩余的食材进行分类整理，易变质的食材如肉类、蔬菜等放入冷藏柜或冷冻柜储存，干货类食材存放在干燥通风的储物架上，并标注好食材名称、储存日期和保质期等信息。对食材库存进行盘点，统计当日食材的使用量和剩余量，根据库存情况制定次日的采购计划，避免食材积压或缺货，确保食材的新鲜度和供应的连续性。

4. 环境清洁与安全检查

对餐厅进行全面清洁，包括擦拭桌椅、清扫地面、清理窗台和墙角等区域，保持餐厅环境整洁干净。检查餐厅的照明、空调、通风等设备是否关闭，门窗是否锁好，确保餐厅的安全。同时，对食堂的水电燃气等设施进行检查，排除安全隐患，为次日的正常运营做好准备。



特色管理或创新管理措施

特色管理

一、个性化菜单定制服务

1. 健康饮食定制：与专业营养师合作，为有特殊饮食需求的机关工作人员，如高血压、糖尿病、高血脂患者以及素食者、健身爱好者等，提供个性化的健康饮食菜单。根据每个人的身体状况和饮食目标，量身定制每日三餐的菜品选择，确保营养均衡且符合饮食限制。例如，为糖尿病患者设计低糖、高纤维的菜单，包括燕麦粥、凉拌菠菜、清蒸鱼等菜品，并精确计算每餐的热量摄入；为素食者提供丰富多样的豆制品、蔬菜和谷物搭配的菜品，如麻婆豆腐、清炒时蔬、糙米饭等，满足其蛋白质和其他营养成分的需求。

2. 美食主题定制：定期推出不同国家或地区的美食主题周，如意大利美食周、日本美食周、四川美食周等。在主题周内，菜单全部围绕该地区的特色美食设计，让机关工作人员不出大楼就能品尝到世界各地的风味佳肴。例如，在意大利美食周，提供意大利面、披萨、焗饭、蔬菜沙拉等经典菜品；在四川美食周，准备麻婆豆腐、回锅肉、宫保鸡丁、水煮鱼等麻辣鲜香的川菜，同时搭配四川特色小吃，如钟水饺、冰粉等，丰富饮食体验，增添用餐乐趣。

二、智能化餐饮服务系统

1. 在线点餐与预订：开发机关大楼食堂专属的手机应用程序或微信小程序，实现员工在线点餐和预订餐食功能。员工可以提前一天在平台上查看菜单并选择自己喜欢的菜品进行预订，食堂根据预订情况精准准备食材，减少浪费，同时也能确保员工在繁忙的工作日能够快速取到餐食，避免排队等待时间过长。平台还可以提供菜品评价功能，员工在用餐后可以对菜品的口味、质量和服务进行打分和留言，食堂管理人员根据反馈及时调整菜单和改



智能餐盘与结算系统：引入智能餐盘和自动结算系统，餐盘内置芯片，能够自动识别菜品的重量和价格，员工选好餐品后，只需将餐盘放置在结算台上，系统即可快速计算出总价并支持多种支付方式，如刷脸支付、手机支付等，大大提高结算效率，减少人工结算的误差和拥堵，提升就餐体验的便捷性和科技感。同时，系统可以记录员工的用餐数据，包括消费金额、菜品选择频率等，为食堂的菜品优化和成本控制提供数据支持。

三、绿色环保与可持续发展举措

1. **食材溯源与有机食材供应：**建立食材溯源系统，与供应商合作，确保所有食材的来源可追溯，从农田到餐桌的全过程信息透明化。优先选择本地有机农场和环保型供应商的食材，增加有机蔬菜、水果、谷物和无激素肉类的供应比例，减少农药、化肥和抗生素的使用，为机关工作人员提供更加健康、安全的食品选择，同时支持本地农业的可持续发展，降低食材运输过程中的碳排放。

2. **减少一次性餐具使用与垃圾分类：**在食堂内全面推广使用可重复使用的餐具，如不锈钢餐盘、筷子和勺子，减少一次性餐具的采购和使用量，降低白色污染。同时，加强对垃圾分类的宣传和管理，在餐厅内设置明显的垃圾分类标识和垃圾桶，引导员工将剩余食物、可回收物、有害垃圾和其他垃圾进行分类投放，食堂安排专人负责监督和整理垃圾分类，确保垃圾得到正确处理和回收利用，营造绿色环保的用餐环境。

四、文化与社交活动融入

1. **美食文化展览与交流：**在食堂内设置美食文化展示区，定期举办美食文化展览，介绍不同地区的饮食文化、烹饪技巧和食材知识，通过图片、文字、实物展示等形式，让机关工作人员在就餐过程中了解和感受美食文化



同时，可以邀请美食专家、厨师或文化学者举办美食文化讲座和交
增进员工之间的文化交流和互动，丰富机关大楼的文化氛围。

2. 主题聚餐与社交活动：不定期组织主题聚餐活动，如节日聚餐、生日会、团队建设聚餐等，根据不同的主题装饰餐厅，营造温馨、欢乐的用餐氛围。在聚餐活动中，提供特色美食和定制化的餐饮服务，鼓励员工之间相互交流、增进感情，加强团队凝聚力和协作能力。此外，食堂还可以与机关工会或其他社团组织合作，举办烹饪比赛、美食摄影比赛等活动，激发员工的参与热情，丰富业余生活，将食堂打造成为机关大楼内的社交和文化活动中心。

五、应急保障与特殊情况应对机制

1. 突发公共事件应急保障：制定应对突发公共事件（如疫情、自然灾害等）的餐饮保障应急预案，明确在紧急情况下食堂的运营模式、食材储备、人员调配和食品安全保障措施。建立应急食材储备库，储备一定数量的方便食品、罐头食品、干货等耐储存食材，确保在突发情况下能够为机关工作人员提供基本的饮食供应。同时，加强食堂工作人员的应急培训和演练，提高应对突发事件的能力和响应速度，保障机关大楼的正常运转和人员的基本生活需求。

2. 特殊工作需求响应机制：针对机关大楼内可能出现的特殊工作情况，如加班、紧急会议、重要活动等，建立快速响应的餐饮服务机制。食堂设立值班电话和专门的应急服务小组，当接到特殊需求通知后，能够迅速调整菜单和人员安排，提供及时、高效的餐饮服务，如为加班人员准备夜宵、为紧急会议提供茶歇和工作餐、为重要活动提供定制化的餐饮接待服务等，确保特殊工作任务的顺利完成。

通过以上特色管理方案的实施，旨在提升机关大楼食堂的餐饮服务质



平，满足机关工作人员多样化、个性化的饮食需求，同时营造健康、
二化丰富的用餐环境，打造具有特色和竞争力的机关食堂品牌形象。

2) 创新管理措施

一、引入智能化管理系统

1. 智能点餐与预订平台

开发并推广使用手机 APP 或微信小程序作为食堂的点餐与预订平台，机关工作人员可提前浏览菜单，根据自己的口味和饮食需求预订餐食，甚至可以定制个性化菜品，如少油少盐、素食、低糖等特殊要求。平台还能显示菜品的营养成分信息，帮助就餐人员合理搭配饮食。

系统自动统计预订数据，食堂根据预订情况精准采购食材，减少食材浪费，同时合理安排人力和物力，提高运营效率。例如，通过大数据分析，了解不同菜品的受欢迎程度和预订趋势，为菜单优化提供依据。

2. 智能餐盘与结算系统

配备智能餐盘，餐盘内置芯片，能够自动识别菜品的重量和价格，实现快速结算。员工选餐完毕后，将餐盘放置在结算台上，系统瞬间计算出总价，并支持多种支付方式，如刷脸支付、手机扫码支付、饭卡支付等，大大缩短排队结算时间。

智能结算系统与财务系统对接，自动生成销售报表和财务数据，方便食堂进行成本核算和财务管理，提高财务工作的准确性和效率。

二、推行绿色环保理念

1. 可持续食材采购

优先与本地有机农场、绿色食品供应商合作，增加有机蔬菜、水果、谷物和无激素肉类的采购比例，确保食材的新鲜度和品质的同时，减少长途运输带来的碳排放和环境污染，支持本地农业可持续发展。



建立食材溯源系统，通过二维码或条形码，让就餐人员可以追溯食材的养殖、加工和运输全过程信息，增强对食品安全的信心，同时也促进供应商提高食材质量和生产管理水平。

2. 减少一次性用品使用

在食堂内全面停止使用一次性餐具和塑料袋，改用可重复使用的不锈钢餐具、环保餐盒和布袋。为方便就餐人员，设置餐具租赁点和清洗消毒服务，鼓励大家自带餐具，对于自带餐具的人员给予一定的积分或优惠奖励，积分可兑换餐食或小礼品。

推广使用可降解的食品包装材料，如纸质吸管、生物降解餐盒等，减少塑料垃圾对环境的污染，积极响应国家的环保政策和绿色发展理念。

三、开展饮食文化交流活动

1. 美食主题日与文化节

定期举办美食主题日活动，如“意大利美食日”“四川美食周”“东南亚美食节”等，在活动期间，食堂的菜品、装饰和服务都围绕主题进行精心设计，营造出浓郁的异国风情或地方特色氛围。

邀请专业厨师进行现场烹饪展示和讲解，介绍不同地域美食的文化背景、烹饪技巧和食材特色，让机关工作人员在品尝美食的同时，也能了解丰富多样的饮食文化，拓宽视野，增加饮食乐趣。

2. 烹饪与营养知识讲座

邀请营养专家、烹饪大师到机关大楼举办讲座和培训课程，内容包括健康饮食搭配、烹饪技巧提升、食材选购与储存等方面的知识。例如，举办“如何合理搭配三餐营养”“厨房小窍门，让烹饪更轻松”等主题讲座，通过现场演示、互动问答等形式，提高机关工作人员的饮食文化素养和生活技能。

在食堂内设置饮食文化宣传栏，定期更新饮食健康知识、美食推荐、烹



等内容，营造良好的饮食文化氛围，引导大家养成健康、科学的饮食

四、建立互动式服务反馈机制

1. 在线评价与投诉平台

在点餐 APP 或小程序中设置菜品评价和服务投诉功能，就餐人员可以在用餐后对菜品的口味、质量、分量以及食堂的服务态度、环境卫生等方面进行评价和反馈，同时也可以提出改进建议和投诉问题。

食堂管理人员定期对评价和投诉数据进行整理和分析，对于好评较多的菜品和服务人员进行表彰和奖励，对于存在的问题及时制定整改措施，并将整改结果反馈给就餐人员，形成良性的互动循环，不断提升服务质量和满意度。

2. 定期召开座谈会

每月或每季度组织召开一次机关工作人员与食堂管理人员的座谈会，邀请不同部门的代表参加，面对面交流食堂餐饮服务存在的问题和改进方向。在座谈会上，食堂管理人员汇报近期的工作情况和改进措施，就餐人员提出自己的意见和建议，双方共同探讨解决方案，促进食堂服务与就餐需求的有效对接。

五、加强员工培训与激励机制

1. 专业技能培训

定期组织食堂员工参加专业技能培训，包括厨师的烹饪技能提升培训、服务员的服务礼仪和沟通技巧培训、采购人员的食材鉴别和采购管理培训等，不断提高员工的业务水平和综合素质。

鼓励员工参加各类职业技能竞赛和行业交流活动，为员工提供学习和展示的平台，拓宽员工的视野和思路，激发员工的工作积极性和创造力，提



整体团队的竞争力。

激励机制创新

建立完善的员工激励机制，除了传统的绩效奖金、优秀员工评选等方式外，还可以设立创新奖励制度，对于在菜品研发、服务改进、成本控制等方面提出创新性想法和措施并取得实际效果的员工给予额外的奖励，如奖金、荣誉证书、晋升机会等，营造积极向上的工作氛围，鼓励员工勇于创新 and 实践。



与原有单位交接方案、提出需协调解决的有关事项

交接前准备工作

1. 成立交接工作小组

由新入驻的餐饮服务机构和机关大楼管理部门分别选派人员，组成联合交接工作小组，负责全面统筹和协调交接事宜。小组成员应包括双方的管理人员、财务人员、厨师长、采购人员等相关专业人员，明确各成员的职责和分工，确保交接工作的顺利进行。

2. 资料收集与整理

新餐饮服务机构向原有单位收集食堂相关的各类资料，包括但不限于：食堂的营业执照、食品经营许可证、卫生许可证等资质文件，确保经营资质的合法性和有效性，如有需要，及时办理相关证照的变更手续。

员工档案，包括员工的劳动合同、健康证、培训记录等，以便对现有员工情况进行全面了解，为后续人员安排提供依据。

食材供应商信息，包括供应商名单、联系方式、采购合同、供应产品及价格清单等，有助于维持食材供应的稳定性和连续性，同时评估供应商的服务质量和价格合理性，以便后续优化采购渠道。

财务账目，包括食堂的收支明细、固定资产清单、库存物资盘点表等，详细掌握食堂的财务状况和资产情况，为财务交接和成本核算提供基础数据，确保账目清晰、准确无误交接。

对收集到的资料进行仔细核对和整理，建立详细的资料清单，并由双方签字确认，确保资料的完整性和准确性。

3. 资产清查与盘点

联合交接工作小组对食堂的固定资产进行全面清查和盘点，包括厨房设备（炉灶、蒸锅、烤箱、冷藏柜、洗碗机等）、餐厅家具（餐桌、餐椅、



等)、餐具厨具(餐盘、碗筷、锅碗瓢盆等)、办公设备(电脑、打印机、复印机等)以及其他设施设备(如空调、照明系统、通风系统等)。

对每项资产进行详细登记,记录资产的名称、品牌、型号、数量、购置时间、使用状况等信息,并与原有单位提供的固定资产清单进行比对核实。对于存在差异的资产,双方应共同查找原因,明确责任归属,并进行相应的调整和补充。

在清查盘点过程中,邀请专业的技术人员对关键设备的运行状况进行检测和评估,如厨房设备的安全性、可靠性,以及制冷制热设备的制冷制热效果等,确保设备能够正常运行,满足食堂的日常运营需求。对于发现的设备故障或损坏问题,应及时记录并与原有单位协商解决方案,确定维修责任和费用承担方式,避免影响食堂的交接和后续运营。

4. 食材与库存物资盘点

对食堂的食材和库存物资进行详细盘点,包括各类主副食原料(大米、面粉、食用油、肉类、蔬菜、调味品等)、低值易耗品(一次性餐具、清洁用品等)以及其他库存商品。

按照食品储存要求和类别,对食材进行分类清点,记录每种食材的名称、规格、数量、生产日期、保质期等信息,并检查食材的储存条件和质量状况,确保食材的新鲜度和安全性。对于临近保质期或已过期的食材,应及时进行处理,避免流入后续餐饮服务环节,造成食品安全隐患。

根据盘点结果,与原有单位共同确定库存物资的交接方式和价格核算方法。对于可继续使用的食材和物资,按照合理的价格进行结算交接;对于不符合质量要求或不需要的物资,由原有单位负责清理处置。

二、人员交接安排

1. 员工意向调查与沟通



交接前，新餐饮服务机构与原有单位共同组织食堂员工召开沟通会，向员工介绍交接的背景、目的和大致流程，稳定员工情绪，避免因交接过程产生恐慌和不安。

发放员工意向调查问卷，了解员工的个人意愿，包括是否愿意继续留在食堂工作、对岗位和薪酬的期望等信息。对于愿意继续留任的员工，新餐饮服务机构应根据其岗位技能和工作表现，结合自身的人员需求和岗位设置，优先考虑录用，并与员工进行面谈，沟通新的工作岗位、职责、薪酬待遇等相关事宜，签订新的劳动合同；对于不愿意留任的员工，原有单位应按照相关法律法规，妥善处理好员工的离职手续，包括经济补偿等问题，确保员工的合法权益得到保障。

2. 人员培训与过渡安排

对于新录用的员工，新餐饮服务机构应制定系统的培训计划，包括入职培训和岗位技能培训。入职培训内容涵盖公司文化、规章制度、食品安全知识、服务礼仪等方面，帮助员工尽快融入新的工作环境和团队；岗位技能培训则根据员工的岗位需求，进行有针对性的专业技能培训，如厨师的菜品制作工艺培训、服务员的服务技巧培训、收银员的财务系统操作培训等，确保员工能够胜任新的工作岗位，保证食堂服务质量的稳定性和提升。

在交接过渡期间，原有单位的关键岗位员工（如厨师长、采购人员等）应与新餐饮服务机构的对应岗位人员进行一段时间的工作交接和经验分享，帮助新员工熟悉食堂的运营流程、菜品特色、供应商情况以及客户口味偏好等重要信息，确保食堂服务的平稳过渡，避免因人员更替对食堂运营造成较大影响。

三、食品安全与卫生交接

1. 食品安全管理制度交接



与单位向新餐饮服务机构全面移交食品安全管理制度和相关操作规范、食品采购索证索票制度、食品储存管理制度、食品加工制作过程控制制度、餐具清洗消毒制度、食品留样制度、从业人员健康管理制度、食品安全事故应急预案等。

新餐饮服务机构对接收的食品安全管理制度进行认真学习和研究，结合自身的管理经验和实际情况，对制度进行优化和完善，确保食品安全管理工作的科学性、严谨性和可操作性。同时，组织全体员工进行食品安全管理制度培训，使每一位员工都熟悉并严格遵守相关制度和操作规范，强化食品安全意识，杜绝食品安全事故的发生。

2. 卫生环境与设施设备检查

在交接前，双方共同对食堂的卫生环境进行全面检查，包括厨房的清洁卫生状况（炉灶、台面、水槽、地面等是否干净整洁，无油污、积水和食物残渣）、餐厅的环境卫生（桌椅摆放整齐、地面清洁、门窗明亮等）、餐具清洗消毒间的卫生状况（洗碗机、消毒柜等设备是否正常运行，餐具是否清洗干净、消毒彻底）以及食品储存仓库的卫生条件（通风良好、防虫防鼠设施齐全、食品分类存放整齐有序等）。

对食堂的卫生设施设备进行检查和验收，如通风系统、照明系统、排水系统、防蝇防鼠设施等是否完好有效，确保食堂的卫生环境符合食品安全标准和要求。对于存在卫生问题或设施设备损坏的情况，原有单位应负责在交接前进行整改和修复，确保食堂以良好的卫生状况移交至新餐饮服务机构。

四、业务流程交接

1. 采购与供应链管理交接

原有单位向新餐饮服务机构详细介绍食材采购渠道、供应商合作情况以及采购流程和标准，包括如何选择供应商、如何进行采购谈判、如何签订



司、如何验收食材质量等方面的经验和做法。

新餐饮服务机构在接手采购业务后，应与原有供应商进行沟通和洽谈，根据自身的经营理念和质量要求，对供应商进行评估和筛选，确定继续合作的供应商名单，并签订新的采购合同。同时，建立健全自身的采购管理体系，加强对采购过程的监督和控制，确保食材的质量稳定、价格合理，并保障食材的稳定供应，避免因采购环节出现问题影响食堂的正常运营。

2. 菜单与菜品制作交接

原有单位向新餐饮服务机构提供食堂的日常菜单、特色菜品制作方法以及客户对菜品的反馈意见等信息，帮助新餐饮服务机构了解机关工作人员的口味偏好和饮食需求，以便在保持部分受欢迎菜品的基础上，进行菜单的优化和创新，推出更符合客户需求的新菜品。

新餐饮服务机构组织厨师团队与原有厨师进行交流和学学习，掌握原有菜品的制作工艺和技巧，并结合自身的厨艺特长和市场流行趋势，对菜品进行改进和提升，确保菜品的质量和口味在交接后能够得到保持和提高，满足机关工作人员日益多样化的饮食需求。

3. 送餐服务与客户反馈机制交接

原有单位向新餐饮服务机构介绍食堂的送餐服务流程和标准，包括就餐时间安排、就餐方式（自助餐、份饭等）、餐厅服务人员的工作职责和服务规范等方面的情况，以及现有的客户反馈收集渠道和处理机制，如意见箱、投诉电话、定期问卷调查等。

新餐饮服务机构在接管送餐服务后，应严格按照服务流程和标准为机关工作人员提供优质、高效的餐饮服务，加强对服务人员的培训和管理，提高服务意识和服务质量。同时，进一步完善客户反馈机制，拓宽反馈渠道，如利用微信公众号、手机 APP 等平台，及时收集客户的意见和建议，并建



响应机制，对客户反馈的问题进行及时处理和回复，不断改进服务质量，提高客户满意度。

五、财务交接

1. 账目核对与结算

双方财务人员对食堂的财务账目进行全面核对，包括收入明细（餐费收入、补贴收入等）、支出明细（食材采购成本、员工工资、水电费、设备维修保养费等）、固定资产折旧、库存物资价值等方面的账目信息，确保账账相符、账实相符。

根据财务账目核对结果，对食堂的财务状况进行结算，明确双方的债权债务关系。对于原有单位尚未结清的款项，如供应商货款、员工工资等，应在交接过程中协商确定解决方案，确保款项的及时支付和妥善处理，避免因财务问题引发纠纷和矛盾。

2. 财务制度与预算管理交接

原有单位向新餐饮服务机构移交财务管理制度和预算管理方法，包括财务审批流程、报销制度、成本核算方法、预算编制和执行情况等方面的资料和经验，帮助新餐饮服务机构了解食堂的财务管理模式和运营成本控制情况，以便建立健全自身的财务管理制度和预算管理体系，加强对食堂财务工作的管理和监督，提高财务管理水平和经济效益。

六、需协调解决的有关事项

1. 证照变更与审批手续协调

由于食堂经营主体发生变更，需要办理相关证照的变更手续，如食品经营许可证、营业执照等。机关大楼管理部门应协助新餐饮服务机构与当地市场监管部门、卫生健康部门等相关政府机构进行沟通和协调，提供必要的文件和资料，加快证照变更审批进程，确保新餐饮服务机构能够合法、合规地



营活动，避免因证照问题导致食堂停业或受到行政处罚，影响机关工
的正常就餐。

2. 水电燃气费用结算与账户变更

在交接过程中，需要对食堂的水电燃气费用进行结算，并办理费用缴纳
账户的变更手续。机关大楼管理部门应协调新餐饮服务机构与水电燃气供
应公司进行沟通，明确费用结算方式和时间节点，确保费用结算清晰、准确
无误。同时，协助新餐饮服务机构办理账户变更手续，保证水电燃气的正常
供应，避免因费用问题或账户变更不及时影响食堂的正常运营。

3. 场地使用与租赁合同问题协调

新餐饮服务机构需要明确食堂场地的使用权限和租赁合同相关事宜。
机关大楼管理部门应协助新餐饮服务机构与场地出租方（如有）进行沟通和
协商，确认租赁合同的剩余期限、租金支付方式、场地使用范围和限制条件
等重要条款，确保新餐饮服务机构能够稳定、合法地使用食堂场地进行餐饮
服务经营活动。如涉及租赁合同的变更或续签问题，机关大楼管理部门应积
极协调双方，争取达成合理、互利的解决方案，保障食堂的持续运营和机关
工作人员的就餐权益。

4. 员工劳动关系与社保问题协调

在人员交接过程中，对于员工劳动关系的转移和社保缴纳问题，需要机
关大楼管理部门、原有单位和新餐饮服务机构共同协调解决。确保员工的劳
动关系能够顺利从原有单位转移至新餐饮服务机构，社保缴纳不出现中断
或遗漏情况，保障员工的合法权益。同时，对于因劳动关系转移可能产生的
劳动纠纷或争议，机关大楼管理部门应发挥协调作用，帮助双方依法依规妥
善处理，维护食堂经营的稳定和谐。

5. 过渡期间餐饮服务保障协调



食堂交接的过渡期间，可能会出现一些意想不到的问题或突发情况，影响机关大楼餐饮服务正常供应。机关大楼管理部门应与新、旧餐饮服务机构建立紧密的沟通协调机制，制定应急预案，共同应对可能出现的问题，如食材供应短缺、设备故障、人员调配不足等。确保在过渡期间，机关工作人员的餐饮服务能够得到基本保障，不出现停餐、断餐或严重影响就餐质量的情况，维持机关大楼的正常工作秩序。



针对本项目的服务承诺

为了确保为机关大楼全体工作人员提供优质、高效、安全、健康的餐饮服务，我们郑重做出以下服务承诺：

一、食品安全与卫生承诺

1. 严格遵守国家和地方有关食品安全的法律法规，建立健全食品安全管理制度，从食材采购、储存、加工、烹饪到销售的每一个环节，都严格执行食品安全标准和操作规范，确保食品源头可追溯、过程可控制、质量有保障。

2. 食材采购严格把关，只选择具有合法资质、信誉良好的供应商合作，确保所采购的食材新鲜、无污染、无变质，坚决杜绝使用“三无”产品和过期食材。所有食材均按照规定进行索证索票和验收登记，确保食品安全信息的完整性和可追溯性。

3. 加强食堂环境卫生管理，保持餐厅、厨房、储物间等区域的清洁卫生，每日进行全面清洁和消毒，定期开展除虫灭鼠工作，确保食堂环境符合国家卫生标准，为就餐人员提供一个整洁、舒适、卫生的就餐环境。

4. 严格执行食品加工操作规范，做到生熟分开、荤素分开，加工工具和容器严格区分使用，避免交叉污染。烹饪食品时，确保烧熟煮透，特别是肉类、蛋类、海鲜等易感染病菌的食品，严格控制加工温度和时间，保证食品安全。

5. 设立专门的食品留样区域，对每餐供应的食品进行留样，留样量不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时，并做好留样记录，包括食品名称、留样时间、留样人员等信息，以备在发生食品安全问题时能够及时进行追溯和检验。

二、菜品质量与口味承诺



配备专业的厨师团队，厨师均具有丰富的机关食堂或大型餐饮机构从业经验，具备精湛的烹饪技艺和创新能力，能够根据不同季节和机关工作人员的口味需求，制定科学合理、营养丰富、品种多样的菜单，确保每周菜品不重复，每天提供多种荤素搭配的热菜、凉菜、汤品和主食，满足不同人群的饮食喜好。

2. 在菜品制作过程中，注重食材的选择和搭配，选用新鲜、优质的食材，严格控制油、盐、糖等调料的使用量，遵循健康饮食理念，保证菜品既美味可口，又营养均衡。定期推出特色菜品和地方风味美食，丰富就餐人员的饮食体验，同时积极收集就餐人员的反馈意见，不断改进菜品口味和质量，确保菜品满意度达到较高水平。

三、服务质量与效率承诺

1. 全体员工均经过严格的岗前培训和定期的岗位培训，包括服务礼仪、沟通技巧、业务知识等方面的培训，确保员工具备良好的职业素养和服务意识，能够以热情、礼貌、耐心、周到的态度为机关工作人员提供优质的餐饮服务。在就餐高峰时段，合理安排人员，增加服务窗口，确保就餐人员排队等候时间不超过 30 分钟，提高服务效率，减少就餐人员的等待时间。

2. 建立完善的客户反馈机制，在食堂内设置意见箱，开通投诉电话和在线反馈平台，定期收集就餐人员的意见和建议，并及时进行整理和分析。对于就餐人员提出的问题和投诉，在 2 小时内做出响应，3 个工作日内给出解决方案并反馈处理结果，确保就餐人员的合理诉求得到及时、有效的解决，不断提升服务质量和满意度。

3. 根据机关大楼的工作时间和作息规律，合理安排早餐、午餐、晚餐的供应时间，确保按时开餐、准点收餐，不因任何原因提前结束供餐或延迟开餐，保证就餐人员能够在规定的时间内享用到热乎、可口的饭菜。如遇特



需要调整供餐时间，将提前 1 小时通过公告、短信等方式通知就餐人员，以便其做好就餐安排。

四、价格合理与透明承诺

1. 秉持公平、公正、合理的原则制定菜品价格，充分考虑食材成本、人工成本、运营成本等因素，确保菜品价格与市场价格水平相当，且保持价格相对稳定，不随意涨价。同时，针对机关工作人员的不同消费需求，提供多样化的菜品选择，包括经济实惠型套餐和高品质特色菜品，满足不同层次的消费需求，让每一位就餐人员都能吃得满意、吃得放心。

2. 食堂的菜品价格和收费标准将在餐厅内进行公示，做到明码标价，让就餐人员清楚了解每一道菜品的价格和收费构成，确保价格透明，无任何隐形收费项目。定期对食堂的成本和收支情况进行核算和分析，并向机关大楼管理部门提交财务报告，接受监督和审查，保证食堂的经营活动合法、合规、透明。

五、应急保障与特殊需求响应承诺

1. 制定完善的应急保障预案，针对可能出现的突发公共事件（如疫情、自然灾害等）、紧急会议、加班等特殊情况，建立快速响应机制，确保在紧急情况下能够迅速调整餐饮服务方案，保障机关工作人员的基本饮食需求。例如，在突发公共事件期间，严格按照政府部门的要求和防控措施，做好食堂的疫情防控工作，同时加强食材储备和调配，确保食品供应的稳定性和安全性；对于加班人员，提供夜宵预订服务，根据加班人数和时间，及时准备营养丰富的夜宵食品，并提供送餐到岗服务，确保加班人员能够及时补充能量，保持良好的工作状态。

2. 充分尊重和满足机关工作人员的特殊饮食需求，如素食者、过敏体质者、糖尿病患者、高血压患者等人群的饮食禁忌和特殊要求，提供个性化



服务。就餐人员可提前向食堂提出特殊饮食需求申请，食堂将根据其
.....况，专门为其定制适合的菜品，并做好标记和单独存放，确保特殊人
群能够吃到安全、健康、符合自身需求的饭菜。

我们深知机关食堂餐饮服务的重要性的和责任重大，将始终以高度的责
任感和敬业精神，全力以赴履行以上服务承诺，不断提升餐饮服务水平和质
量，为机关大楼的正常运转和工作人员的生活保障提供坚实有力的支持。如
有违反以上承诺的情况，我们愿意承担相应的责任，并接受机关大楼管理部
门的处罚和监督。



2. 餐饮安全管理

(1) 餐饮安全管理方案

1) 食品管理制度

五常管理制度

为了规范管理，特制定重点岗位五常管理制度如下：

一、原料采购索证五常制度

现任部门：采购部

1、每种食品原料采购时须查看、备份该产品生产单位的卫生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、保持期等内容。

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、“五常”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、食品贮存五常制度

责任部门：仓贮组

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持期，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、物品摆入须严格按仓库总体布局，成品、半成品及食品原料应分区



按高、中、低用量，分区、分架、分层存放，与货架标签内容相符。

各类食品存放于规定区域，不得超过划线，严格按标签名称整齐规范摆放，存取物品以左进右出为序，禽物品应在 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、食品粗加工五常制度

责任部门：粗加工组

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、原料清洗后按窗口类别存放、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 分钟五常检查，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。

四、切配菜五常制度

责任部门：粗加工组

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



要求的原料不得加工。

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、创伤性操作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。

五、烹饪五常制度

责任部门：炉灶或烹饪组

- 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、食品确保烧熟煮熟透，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



具等每一个角落，地面保持干燥、干净整洁。

冷菜加工五常制度

责任部门：冷菜组

- 1、冷菜间需定岗定员操作，进冷菜间前通过预进间（区域），穿戴清洁的工作衣帽、戴口罩、洗手消毒。
- 2、冷菜间内物品应严格按标签划线位置摆放，保持室内清洁。
- 3、制作人员须对预加工材料进行质量检查，凡质量不新鲜或隔夜未回锅食品不得制作。制作好的冷菜应尽量当餐用完。需批量制作的冷菜起锅后应使用消毒过的容器盛放，并应随即通过冷菜传送窗口放到冷菜间内进行冷却；剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻，并须在保存盒上标注具体的制作时间和保存日期；重新食用前，须按规定进行再加热处理。
- 4、冷菜间使用的工具、容器应做到专用，用前应消毒。冷菜进出，必须经冷菜传送窗口传递，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、定期对冷菜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，责任人员应对冷菜间物品归位、卫生情况进行检查并记录。
- 9、每天下班前 5 分钟进行五常检查，做到物品归类，卫生整洁。
- 10、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。



面食制作五常制度

责任部门：面点组

- 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、每天下班前 5 分钟进行五常检查，做到物品归类、卫生整洁。
- 6、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。

八、餐具清洗消毒保洁五常制度

责任部门：洗消组

- 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。



每天下班前 5 分钟进行五常检查，做到物品归类、卫生整洁。

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、从业人员个人五常制度

责任部门：人事部

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



处理区之外。遵守员工仪表仪容制度，大方整洁。

更衣室五常制度

责任部门：人事部

- 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

责任部门：冷菜组

- 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、定期进行五常检查，做到物品归类，卫生整洁。

十二、食品留样五常制度

责任部门：厨房

- 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。



每份菜肴留样不少于 100 克，置于经消毒后有盖（或加膜）的容器

3、留样的菜肴及时存放于专用冰箱内，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，并保持留样冰箱清洁，无其它物品。

十三、除虫灭害五常制度

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，防蝇等卫生设施、设备是否正常运转。

4、对已产生有害虫物的场所，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。



示管理制度

、目的

为了确保食品安全，明确加工过程中各种工具的使用范围，杜绝交叉污染，更规范的分色使用各类工用具，依据食品安全相关法律法规，特制定本制度，严格要求食堂依据标准进行工用具分色管理。

二、适用范围

本制度适用于门店的刀、墩、毛巾、食品用成器等工用具的分色使用。

三、具体分色明细

(1) 色标标识分类

类别	颜色
动物性食品原料加工工用具、成器	
水产品原料加工工用具、成器	
植物性食品原料加工工用具、成器	
半成品加工工用具、成器	
成品（熟食）加工工用具、成器	

(2) 具体用具分色：

用具	红色	蓝色	绿色	白色	黄色
刀					
	肉类	水产品	蔬菜		
砧板					
	肉类	水产品	蔬菜		
原料、成					



成品	肉类	水产品	蔬菜	成品	半成品
...器					
毛巾					
		卫生清理		直接接触食品	

四、工用具使用管理

(1) 标识的张贴要求：

1. 刀依据刀把的颜色要求进行使用；
2. 墩依据墩本身的颜色进行使用；
3. 毛巾依据本身的颜色进行分色使用；
4. 各类食品盒、食品成器依据张贴的标示牌颜色进行使用。

(2) 工用具分色使用要求：

1. 各类工具和容器应在本食品加工区使用，不得在其他区内使用；
2. 各类工具应按对应色标使用，不得交叉使用；
3. 各类工具应按对应的色标分类摆放，保持清洁；
4. 各类工具应按六常标识定位存放，严禁混放；
5. 存放工用具区域的六常标签信息应保持清晰，防止标签不清晰导致工用具混放；
6. 各类工用具应做到及时清洗消毒，防止交叉污染；
7. 各类工用具的色标标识不清晰或消失，应及时更新；
8. 各档口负责人应定期进行色标管理制度培训，增强员工分色使用的意识。

‘色标管理’具有形象直观、信息清晰、警示明显等特点，各类工具按照对应色标标色，有效避免了交叉使用。提高从业人员食品安全管理执行力



手段，也是防止食品交叉污染和食物中毒事故的有效方法之一。厨房

食品工用具色标制度严格执行。

定置管理方案

定义：要用的东西依规定定位、定量、明确标示地摆放整齐。

目的：整齐、有标示，不用浪费时间寻找东西 30 秒找到要找的东西。

做法：

- 1、对可供放的场所和物架进行统筹（划线定位）
- 2、将物品在规划好的地方摆放整齐（规定放置方法）
- 3、标示所有的物品（目视管理重点）

达到责任到位的四个步骤

- 1、分析现状
- 2、物品分类
- 3、储存方法
- 4、贯彻贮存原则





购销台账管理制度

第一条为保障用餐人员身体健康和生命安全，依据国家及有关部门的规定，制定本制度。

第二条本制度是本单位为加强食品安全的自律制度，本单位必须遵守，不得违反。

第三条本单位应向初次交易的供货商索取证明其主体资格合法的有效证件（如营业执照、卫生许可证、生产许可证等）。在进货检查验收时，如发现供货商的有效证件失效，应督促其及时补回，否则不与其交易。每次交易时应索取证明食品质量符合标准或规定，以及证明食品来源的票证，并保存原件或者复印件以备有关部门查阅。

第四条本单位应设立购销台帐，登记每次交易情况。

登记内容：

- （1）进货时间；
- （2）进货商名称；
- （3）进货商品的名称、生产厂名、厂址、规格、；
- （4）进货商品的产品质量检验合格证明情况；
- （5）进货商品的生产批号、生产日期、安全使用期（保质期、保鲜期、保存期）和失效日期；
- （6）进货商品的数量；
- （7）批发卖出的登记食品名称、流向、时间、规格、数量；
- （8）登记人签名；
- （9）其他情况。

第五条购销台帐保存期一年，视相关规定而更改。

第六条本单位应建立购销台帐以备行政管理部门检查。



食品安全检测

- 1、检测人员需经过专业培训,熟练掌握相关操作规程方可上岗。
- 2、格按照操作规程和操作流程,展开食品安全检测工作。
- 3、严格按照餐饮服务监管部门的要求展开必检项目的检测工作,并根据需要展开自选项目的检测工作,并由专人负责填写《食品安全快速检测登记表》和《可疑食品处置登记表》,登记表保存期限不少于2年。
- 4、经快速检测认为不合格的食品,要立即停止使用,按要求封存,将样品送往有资质的检验机构检测,经检测合格的食品可继续使用,不合格的食品报上级食品药品监督管理局查处。如经快速检测认为不合格的食品数量较少、价值较低且送检费用较高,应在本单位负责人的监督下自行销毁,并做好登记。
- 5、检测设备、试剂和试纸由专人管理、专柜存放,定期清理超保质期的检测耗材,并及时补充。
- 6、凡有毒、易燃的检测废弃物,要进行妥善处理。检测结束后应清扫地面和清理操作台,并将仪器设备擦拭干净,做好防尘防锈的工作。
- 7、主接受餐饮服务监管部门的业务指导和培训,不断提高食品快速检测水平。



食品添加剂管理制度

严格按照国家有关规定和食品安全标准采购食品添加剂。不采购食品添加剂以外的任何可能危害人体健康的物质，不采购标识不规范的、来源不明的食品添加剂。

2、采购使用的明矾、泡打粉、小苏打、臭粉等食品添加剂包装标签上应注明中文“食品添加剂”字样，食品添加剂的具体标签要求应符合《食品安全法》的规定。

3、购入食品添加剂时，按照《餐饮服务食品安全监督管理办法》和《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》等规定，严格执行食品添加剂的采购查验、记录和索证索票制度。应索取生产许可证明和产品检验合格证明，并建立食品添加剂采购登记台账。

4、不得以掩盖食品腐败变质，不得以掩盖食品本身或加工过程中的质量缺陷，不得以掺杂、掺假、伪造为目的使用食品添加剂；不得由于使用食品添加剂而降低了食品安全要求或食品本身的营养价值。加工经营食品为现制现售模式，尽可能不用食品添加剂，确须使用的，应在限量范围内使用。

5、食品添加剂的使用必须符合 GB2760-2011《食品添加剂使用标准》规定的品种及其使用范围、使用量，并尽可能降低在食品中的使用量。做好食品添加剂使用记录，建立食品添加剂使用台帐，对使用食品添加剂的品种名称、生产单位、用于加工制作的食品品种（用途）、使用量、使用时间、责任人进行登记。

6、对食品添加剂“五专”（专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存）管理，存放食品添加剂，必须做到专柜、专架，定位存放，标示“食品添加剂”字样，不得与非食用产品或有毒有害物品混放。

7、严禁使用硼酸、硼砂、罂粟壳、废弃食用油脂、工业用料等《食品



《非法添加的非食用物质名单》中所列物质及其他非食用物质。

不购买、储存、使用亚硝酸盐。含柠檬黄、日落黄等合成色素的吉士粉、油性色素等不可用于面点、糕点、肉类加工。生、鲜肉等规定品种不添加食用香料、香精。

9、油条、油炸食品等常用的泡打粉等含铝膨松剂，应严格控制用量，以防止铝含量超标；应首选使用不含铝的酵母粉、塔塔粉等食品添加剂。糕点禁用苯甲酸、苯甲酸钠等防腐剂。

10、指定专人负责食品添加剂的管理，使用食品添加剂的人员需经过专业培训。使用食品添加剂应配备专用称量工具，严格按限量标准使用。



员健康管理

健康管理制

- ①食品从业人员每年必须进行健康检查，不得超期使用健康证明。
- ②新参加工作的从业人员、实习工、实习学生必须取得健康证明后上岗，杜绝先上岗后查身体的事情发生，同时进行相关培训。
- ③食品卫生管理人员负责组织本单位从业人员的健康检查工作，建立从业人员卫生档案，督促“五病”人员调离岗位，并对从业人健康状况进行日常监督管理。对从业人员健康情况进行记录并设立从业人员健康档案，由专人负责保存并随时更新，保存期不得少于两年。
- ④凡患有痢疾，伤寒，病毒性肝炎等消化道传染病以及其他有碍食品卫生疾病的，不得参加接触直接入口食品的生产经营。
- ⑤当观察到以下症状时，应规定暂停接触直接入口食品的工作或采取特殊的防护措施。腹泻，手外伤、烫伤、皮肤湿疹、长疖子、咽喉疼痛、耳、眼、鼻溢液、发热、呕吐。
- ⑥食品从业人员应坚持做到“四勤”。即勤洗手、剪指甲、勤洗澡、理发、勤洗衣服、被褥、勤换工作服。禁止长发、长胡须、长指甲、戴手饰、涂指甲油、不穿洁净工作衣帽上岗和上岗期间抽烟、吃零食以及做与食品生产、加工、经营无关的事情。
- ⑦对食品从业人员实行德、能、勤、纪综合考核，具优者给予表扬或奖励；对综合考核成绩欠佳者进行批评教育使其改正；对不改者劝其离岗或规定依法解除劳动合同。
- ⑧定期对从业人员进行食品安全和健康管理培训，并做好培训记录。
 1. 为了食品的安全企业所有与生产有关的员工必须保持良好的身体健康状态。



公司负责每年组织生产人员的健康查体工作，新进人员录用前须进
生技科负责保存相关记录。

3. 生产人员每年应当进行健康检查，必须持有疾病预防控制中心发的健康证明或医院查体合格证明后才能上岗，并且每年进行一次体检，体检不符合者调离生产岗位。

4. 患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。



密管理

第一章 总则

第一条 为保守公司秘密，维护公司权益，制定本制度。

第二条 公司秘密是关系公司权力和利益，依照特定程序确定，在一定时间内只限一定范围的人员知悉的事项。

第三条 公司所有员工都有保守公司秘密的义务。

第四条 公司保密工作，实行确保秘密又便利工作的方针。

第二章 保密范围和密级确定

第五条 本制度第二条规定的公司秘密主要包括下列事项：

1. 公司重大决策中的秘密事项；
2. 公司尚未付诸实施的经营战略、经营方向、经营规划、经营项目及经营决策；
3. 公司对外签署的各类合同、协议、项目建议书及可行性报告、重要会议记录等事项，统一列为“秘密”级以上；
4. 公司财务预决算报告及各类财务报表、统计报表；
5. 公司所掌握的尚未公开的各类信息；
6. 公司员工人事档案、工资性、劳务性收入及资料；
7. 公司收到的国家党政机关标明密级的文件；
8. 其它经公司确定应保密的事项。

一般性决定、决议、通告、通知、行政管理资料等内部文件不属于保密范围。

第七条 公司秘密的密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级。

1. “绝密”是公司最重要的秘密，泄漏会使公司的安全和利益受到特别严重的损害；



“机密”是公司重要的秘密，泄漏会使公司安全和利益受到严重损

3. “秘密”是公司一般的秘密，泄漏会使公司安全和利益受到损害。

第八条公司密级的确定：

1. 公司经营发展中，直接影响公司安全和利益的重要决策文件资料为绝密级；

2. 公司的规划、财务报表、统计资料、重要会议记录、公司经营情况为机密级；

3. 公司人事档案、合同、协议、员工工资性收入、尚未公开的各类信息为秘密级。

第三章涉密人员

第九条公司高、中层管理人员和印章管理人员、技术工作人员、财务人员、法律事务人员。

第十条参加各类经营会议、参与业务洽谈、合同草拟签订、财务报表等各项涉密工作，或者接触、调用涉密文档的其他人员。

第十一条公司涉密人员在保密事项的保密期限内，不论是否离开原涉密岗位或离开公司，均负有保密责任。

第十二条上述涉密人员必须签订《公司保密承诺书》。

第四章保密措施

第十三条属于公司密级的文件、资料和其它物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由总经理或授权的公司领导、公司分管领导委托专人执行。

第十四条对于密级的文件、资料和其它物品，必须采取以下保密措施：

1. 未经公司主管领导批准，不得复制和摘抄；



分发、传递和外出携带，由指定人员担任，并采取必要的措施；
主设备完善的保险装置中保存。

第十五条对属于公司秘密的文件资料，由公司指定部门负责执行，并采取相应的保密措施。

第十六条在对外交往与合作中需要提供公司秘密事项的，必须事先经总经理或其授权的公司领导批准。

第十七条具有属于公司秘密内容的会议和其它活动，主办部室应采取下列保密措施：

1. 选择具备保密条件的会议场所；
2. 根据工作需要，限定参加会议人员的范围，对参加涉及密级事项会议的人员予以指定；
3. 依照保密规定使用会议设备和管理会议文件；
4. 确定会议内容是否传达及传达范围。

第十八条不准在私人交往和通信中泄漏公司秘密，不准在公共场所谈论公司秘密，不准通过其他方式传递公司秘密。

第五章 责任与处罚

第十九条公司工作人员发现公司秘密已经泄漏或者可能泄漏时，应当立即采取补救措施并及时报告党政综合办公室；综合办公室接到报告，应当立即作出处理，并及时向公司领导汇报。

第二十条出现下列情况之一者，给予留用察看以下处分。

1. 泄漏公司秘密，尚未造成严重后果或经济损失的；
2. 虽泄漏公司秘密但已采取得当补救措施，未造成严重后果或经济损失的。

第二十一条出现下列情况之一的，予以辞退，情节严重者，直至追究其



壬。

故意或过失泄漏公司秘密，造成严重后果或重大经济损失的；

2. 违反本保密制度规定，为他人窃取、收买或违规提供公司秘密的；
3. 利用职权强制他人违反保密规定的。

5) 卫生管理

一、基本要求

- 1、食堂整体环境整洁，物品摆放有序；
- 2、所有规章制度、标识上墙；
- 3、地面清洁干燥，墙面无油腻污垢、不积灰；
- 4、水池、地沟清洁、畅通；
- 5、房顶、玻璃窗清洁、无油腻、斑点；
- 6、防虫蝇、防虫设施齐全并完好。

二、粗切配间

- 1、区域划分明确；
- 2、公用具清洁无锈斑、霉斑，归类、定位摆放，标示清晰齐全；
- 3、地面清洁干燥、无残渣，地沟、地沟盖清洁、畅通、无污垢、无异味；

4、清洁池必须标示明显，清洁不堵塞、无油腻污垢；

5、墙面、房顶、吊扇等设施清洁、无斑点、无积灰。

三、仓库

- 1、物品归类、分架摆放，整齐有序，挂牌齐全；
- 2、仓库保持干燥通风。地面、货架、墙面、房顶、换气扇等应保持清洁无积灰、无蛛网、无虫害、无鼠屎、无霉斑。

四、厨房



保持地面，清洁干燥。地面、墙面、吊扇、房顶等设施必须清洁、无油垢；

- 2、灶台清洁，脱排不油腻积垢，灶台底部无残渣，不积垢；
- 3、操作台保持内外清洁、无油腻、调味品规范存放；
- 4、工用具、货架清洁、无油腻、无附着物，标识明显、定位规范摆放；
- 5、厨房地沟必须保持清洁通畅，无残渣、无异味，并做好地沟杀虫去味工作。

五、备餐间

- 1、操作台、货架、地架必须清洁、无污垢，每天清洗消毒；
- 2、地面清洁干燥、无积水、无油腻。墙面、房顶、窗台、窗棱、空调、排气扇等均要求清洁卫生；
- 3、紫外线灯必须符合使用要求；
- 4、消毒液配制必须符合消毒要求，误差控制在；
- 5、备餐间内使用的工用具必须全部消毒、保证无菌状态；
- 6、专间工作服必须干净，每天更换清洗。

六、卫生标准

- (1) 地面无杂物、桌椅按要求摆放整齐美观。
- (2) 桌面无油渍、无尘灰，餐盘无破损、无油渍、无灰尘、无水滴、无茶渍，餐具必须清洁。
- (3) 工作台要干净、整齐、物品按要求摆放一致，托盘要干净、无污渍。
- (4) 不准乱扔果皮纸屑，不能随地吐痰。要随手捡拾地面杂物，讲究公共卫生。
- (5) 门窗、玻璃、墙壁要保持光亮，无灰尘、无油渍、无蜘蛛网。



卫生间要保持干净、整洁、无异味，卫生工具摆放整齐。
每天员工轮流值班，保持卫生清洁。每周一搞大扫除。

卫生管理-体系

用完善的卫生管理体系，连续多年遵循无事故原则

 <p>食品用前检查</p> <p>食品研究员用前卫生检查 残留农药细菌，食材成分 检测</p>	 <p>采购品质检查</p> <p>食材原料情报履历管理 食品流通管理及不定时检查</p>	 <p>配送卫生管理</p> <p>彻底的商品检查 及车辆卫生检查 冷藏/冷冻区配送及 定期消毒</p>	 <p>到店卫生检查</p> <p>根据HACCP基准卫生检查 卫生安全TEAM不定期 卫生抽查</p>	 <p>个人卫生管理</p> <p>全部工作人员遵循 五大核心卫生项目 个人卫生检查及管理</p>
--	---	--	---	---

卫生管理-体系

工作区域内所有流依据HACCP基准，提供安全健康的美味佳肴





管理-个人卫生

严格把关工作人员的卫生化操作，拒绝异物混入

体检
 诊断对象：直接接触食物的所有人员
 诊断周期：年一回
 诊断项目：①消化系统传染病
 ②结核
 ③传染性皮肤疾病

个人卫生管理点检（例）
 - 诊断日记录管理
 每天确认职员健康状况
 食物中毒管理表
 每天记录填写

每日体温测量
 检查对象：到岗的所有员工
 检查时间：每班上班后
 记录保管：保留一周

工作者个人卫生检查
 工作过程中严格穿戴
 工作服

内部佩戴束发网
 并戴安全卫生帽

卫生专用MASK

卫生安全手套
 严禁佩戴饰品

卫生管理-试吃

从烹饪到配餐，全程严格管理，确保卫生安全

试吃

1 烹饪后试吃



- 使用汤碗等器皿卫生安全的试吃

2 配餐前2次试吃



- 营养师/厨师 两人以上试吃
- 掌握盐度 准确周间测量

3 记录

日期	品名	试吃人员	试吃结果	备注
2023.10.27	红烧肉	营养师 厨师	合格	
2023.10.28	清蒸鱼	营养师 厨师	合格	
2023.10.29	宫保鸡丁	营养师 厨师	合格	
2023.10.30	蒜泥白肉	营养师 厨师	合格	
2023.10.31	东坡肉	营养师 厨师	合格	



管理-消杀

签约专业消杀公司，灭鼠灭蚊防虫，保证安心的就餐环境

专业CESCO 企业合作

与CESCO专业杀虫除害公司长期签订合同
每月定期检测监控食堂消杀情况
消除一切虫害隐患保证顾客在一个
健康安全卫生的空间内就餐



卫生管理-检查机制

严格的检查机制，达标考核，确保卫生安全

★ 门店自查



各区域指定负责人；
店长确认每日卫生状况；
对每一区域的负责人进行考核

★ 每月卫生检查



卫生部门每月定期检查；
运营部门之间互查；
检查分数作用于门店管理者的考核

★ 卫生部门检查



每年2次卫生检查
驻在员考核项目；
重点项目不符时持续检查



安全保障——健全的食品安全管理体系



食品安全企业**高压线**



体系管理，**质量先行**



食品安全保障——看得见的安全

以视频直播形式，对厨房的工作流程和环境卫生进行公示，结合其他公示信息，打造“阳光厨房”，让员工吃得更放心。





安全保障——食品留样制度



安全生产管理——食品安全保障承诺





生产管理——器皿摆放管理



安全生产管理——颜色管理



凉菜



家畜



水产品



蔬菜



家禽



熟食



生产管理——颜色管理



水产品



家禽类



家畜类



凉菜专用



砧板分类架子



毛筐规范



净菜筐



厨房专用

安全生产管理——操作规范





安全生产管理——5S管理

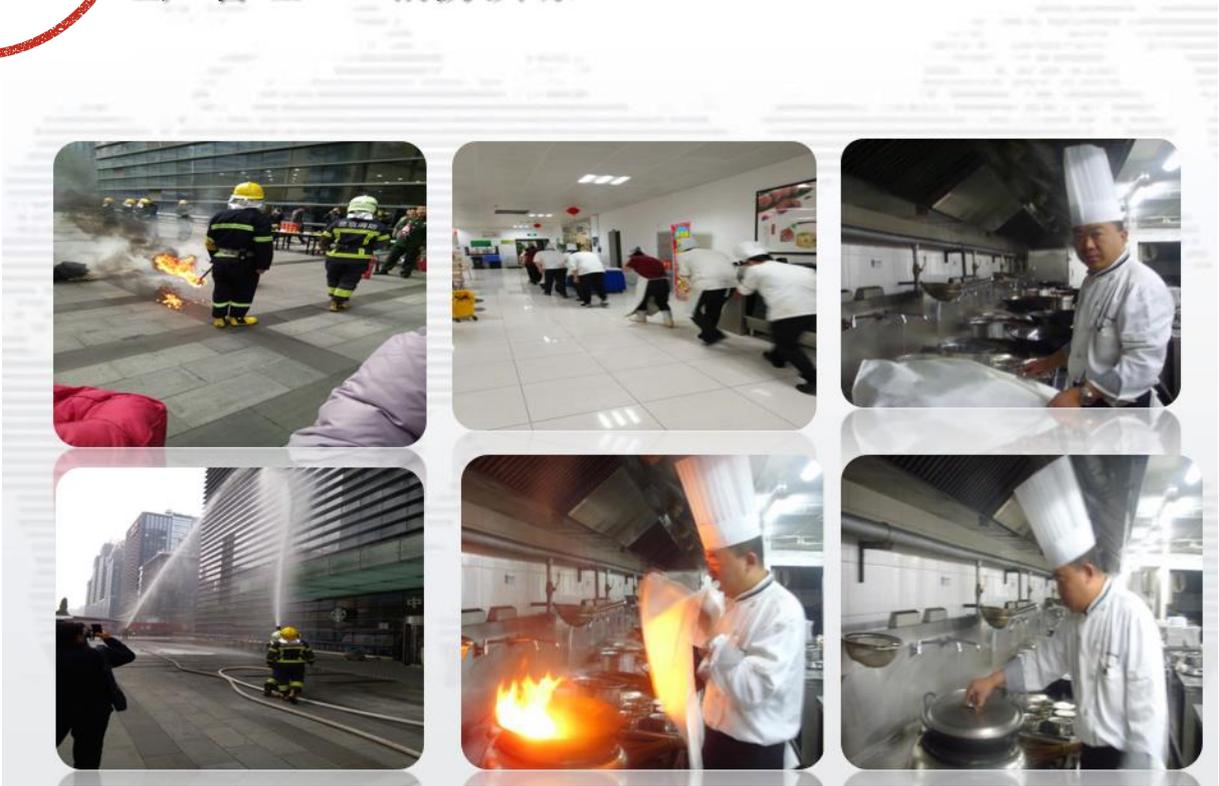


安全生产管理——定期大扫除





生产管理——消防演练





样食品管理制度

留样工作由专人负责，专人操作，专人记录。留样食品应使用专用器具，留样冷藏柜由专人管理。

二、留样食品范围为每日经厨房加工后的所有主副食品，不得缺样。

三、餐饮单位须购置与留样食品数量相适应的冷藏设施及留样工具，留样容器要大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

四、留样主副食品冷却后，必须用保鲜膜密封好，放入专用器皿中加盖，并在外面贴上标签，标明编号、留样时间、餐别、餐名、留样量、消毒时间、销毁时间、留样人等，并按早、中、晚餐的顺序分类保存。

五、每种主副食品留样量不少于 200g，并分别盛放在已清洗消毒的专用留样容器内。冷藏温度为 0-10℃，留样时间 48 小时以上。

六、留样的主副食品取样后，必须立即放入完好的食品罩内，避免污染。

七、建立完整的留样记录，由餐饮负责人或留样负责人保管。留样记录至少应保存 12 个月，以备查验。

八、发生食物中毒或疑似食物中毒事件，或根据其它情况需要，卫生部门将依法对留样食品进行卫生学检验。

九、留样柜内严禁存放与所留样品无关食品或物品，留样食品不得混入用餐食品中。



安全保障措施

食品安全保障方案中保障措施

食品 48 小时留样制度

为了进一步提高食品安全，对食品安全卫生知识、业务知识加大培训力度，真正做好卫生工作、安全工作，应预防在先，防患于未然。

为创造高质量、高水平一流服务的目标而共同努力。在日常操作中更加严谨、规范，工作水平更上一层楼。让每一位员工吃的放心、舒心、开心，为贵单位的后勤安全工作提供有力的保障，特制定本制度。

- 1、食堂为员工提供的每餐、每样食品都必须由专人负责留样；
- 2、食堂为员工提供的每餐、每样食品必须按要求留足 200g 以上，分别盛放在已消毒的餐具中；
- 3、留样食品取样后，必须立即放入完好的食品罩内，以免被污染；
- 4、留样食品冷却后，必须用保鲜膜密封号（或加盖），并在外面标明留样时期、品名、餐次、留样人；
- 5、食品留样必须立即密封好、贴好标签后，必须立即存入专用留样冰箱内；
- 6、每餐必须做好留样记录：留样时期、食品名称、便于检查；
- 7、留样食品必须保留 48 小时，时间到满后方可倒掉；
- 8、留样冰箱为专用设备，留样冰箱内严禁存放与留样食品无关的其它食品。



消杀方案

为切实做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作，加强食堂防控管理，满足就餐需求，保障广大员工的生命健康安全，特制定本方案。

一、餐厅通风措施餐厅属于人员密集区域，应加强空气流通，最大限度引入室外新鲜空气。

1、合理开启部分外窗，使餐厅具有良好的自然通风效果，加强室内外空气流通；

2、楼梯间或密闭区域(无外窗不通风区)，应定期开启消防排烟设备(动用后要恢复到消防系统正常状态)，确保各区域空气流通。

3、餐厅具体通风措施：

3.1 就餐区各窗户全部打开，每天结业后关闭；

3.2 后厨区域根据各储藏间实际需求，实施窗户开关；

3.3 通风时间为：6:00、12:30、17:00 三个阶段开启，每个阶段开启时间为 15-25 分钟。

二、餐厅消毒措施

1、新型冠状病毒消毒常用消毒剂：

氯化消毒类：84 消毒液、双氧水等；

高浓度酒精：75%浓度的酒精(易燃，小规模使用)。

2、消毒方式：

喷雾式：用喷雾器喷洒消毒液进行表面消毒，适用大面积快速有效消毒。

擦拖式：用布或其它擦拭物浸以消毒剂溶液，擦拭物体表面进行消毒，适用小面积及物体表面消毒。

3、具体消毒工作实施表位置消毒药剂消毒频率消毒方式就餐区、出入口、过道、电梯、洗手间等 84 消毒液、酒精日三次(餐后集中消毒)喷雾及



果作间、粗加工间 84 消毒液日两次(早餐前、结业后)擦拖法储藏间
(结业后)餐厅门窗日三次(每餐开餐前)垃圾桶日两次(班前后)喷雾
其他区域每天不少于一次。

4、餐厅设置专人实施消毒管理，并做好相关消毒记录。

5、其他消毒管理：依据国家食品安全法律法规执行。

三、就餐保障措施为阻断“疫情”传播途径，结合实际情况，员工就餐
实施“错时就餐制”与“分散就餐制”，同时对餐厅内部就餐座位进行“改
造”及增设“室外就餐区”，确保用餐安全。



质量控制措施

餐具、炊具和盛放直接入口食品容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净保持清洁；

2、储存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁；

3、直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料；

4、食品加工人员应当经常保持个人卫生，生产销售食品时，必须将手洗干净，穿戴整洁的工作衣、帽；销售直接入口食品时，必须使用售货工具。

5、用水必须符合国家规定的城乡生活饮用水卫生标准；

6、使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全无害。

7、绝不生产经营下列食品：

①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，可能对人体健康有害的；

②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；

③含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的；

④死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

⑤容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的；

⑥掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

⑦用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的。

8、食品卫生“三个四”制

(1) 由原料到食品实行“四不”制度



采购员工不买腐烂变质原料；

②保管员不收腐烂变质原料；

③加工人员不作烂变质原料；

④服务员不卖腐烂变质原料。

(2) 成品（食物）存放实行“四隔离”

①生与熟隔离；

②成品与半成品隔离；③食品与杂物、药物；④食品与天然冰融离。

(3) 用具实行“四过关”：一洗、二刷、三冲、四消毒。

9、预防食品污染：

(1) 保证食品新鲜，防止腐败。0 至 10 摄氏度期间，细菌繁殖较慢。

(2) 彻底清洗减少污染量。只对微生物，表面农药及重金属不易洗掉。

(3) 控制食品的进货量，保持环境卫生，减少污染物。

(4) 彻底杀菌，主要针对生物污染，寄生虫、霉菌，高温 100 度以上，做到煮熟、煮透。冷荤无法加热的，用化学方法进行消毒，确保食品安全。

(5) 防止重复污染。

10、食品卫生的关键是五个字：净、透、分、消、密

(1) 净：食品干净，进货渠道干净，固定的商家。

(2) 透：做饭时蒸熟煮透

(3) 分：生熟分开：

①人员分工，冷荤、热菜分开；

②生熟容器分开：

③生熟食品分工。

(4) 消：消毒。有物理和化学两种；

(5) 密：密封存放，熟食或直接入口的食品不许退货。



专人负责制且岗位职责

项目经理岗位职责

全面负责食堂餐饮的运行，督促厨师长、厨师、明档厨师和营养师等人认真履职。本着对服务单位领导和公司负责的态度，其工作职责：

- 1、负责贯彻执行公司各项规章制度和指示精神。
- 2、分析就餐人员的需求变化，制定改进方案并实施，不断提升用餐满意度。
- 3、负责提升菜肴结构、提升菜肴质量、合理调配设施设备、技术骨干的有效使用，确保各项工作的顺利完成。
- 4、负责食堂的规范服务，不断提升管理水平，确保食品安全“零事故”。
- 5、负责抓好员工的工作、生活条件的改善，解决好员工在工作和生活中遇到的困难和日常管理工作。
- 6、坚持每天开展晨会，每次不少于 15 分钟对员工进行“基础管理、操作技能、思想教育”等内容的培训。
- 7、负责解决服务单位领导提出的问题，做好及时沟通、达成一致、营造良好地运行环境。
- 8、坚决请示汇报制度，总结讲评工作。
- 9、负责食堂的收尾工作和落实夜巡检查管理工作。
- 10、负责与大厦协调工作。
- 11、完成领导交给的其他任务。

1.2 厨师长岗位职责

1、在项目经理的领导下，执行食堂的各项规章、制度及工作标准，主持厨房的全面工作；带领厨师和操作人员完成各项工作任务，模范遵守并坚决执行公司各项规章制度，严格管理、秉公办事、关心员工、认真做好员工



台工作，不断提高员工素质。

负责制定每周菜单，合理安排膳食，确保在餐标范围内满足要求需求。

3、调配厨师的烹制，并与服务单位食堂管理员做好协调、配合工作。组织后厨人员积极参加烹制技能学习，积极推出新菜，并确保菜肴质量不断提高。

4、协助经理安排各项考核工作，以提高厨师的烹制素质。

5、负责厨房的设施、设备、工具、用具的维护保养工作。

6、协助食品安全员严格按要求验收原材料，及时掌握原材料时节性变化与价格行情。

7、强化管理，注重成本核算，全面推进操作程序化，严格把好原料摘洗、切配、烹制等工作环节的卫生质量关，杜绝食品安全事故。

8、负责每日食堂就餐的成本核算工作，负责在规定的时间内完成主食制作、冷荤菜的供餐、副食品的制作等供餐工作，加强对食品原材料及各类调料、水电、燃料的管理。

9、负责厨房卫生工作，抓好环境卫生、食品卫生和个人卫生，督促各小组严格执行《食品安全法》及厨房的各项卫生制度，检查食品、餐具、用具和厨师的个人卫生，杜绝发生食物中毒事件。

10、负责厨房内其他工种的协调工作，共同做好调剂伙食工作。

11、了解原材料耗用情况，负责制定申领计划与验收。

12、加强对员工的安全教育，杜绝事故发生。

13、负责厨房的考勤。完成执行项目经理交派的其他工作。

1.3 厨师岗位职责

1、按标准检查验收并合理存放待切配原料，做好切配工具的洗消工作。



按食谱要求及规定程度按时保质、保量、完成切配任务。

按标准工序摘菜，防止浪费。

- 4、冷藏、冷冻食品先入先用，按正确方式解冻。
- 5、对加工完的原料进行检验，并准时交付烹制间。
- 6、检查保养加工设备，做到安全、规范操作。
- 7、保持责任区及加工设施、设备洁净卫生。
- 8、保持个人卫生，按时参加各类会议。

1.4 面点厨师岗位职责

1、主食加工前，检查准备的原料（主料、辅料、调料）质量，发现腐败变质或有其他感官性状异常的，不得进行使用和加工。

2、主食加工前，检查加工用的盛用具、用具是否齐全、清洁。

3、主食加工前，检查主食加工设备是否处于正常运转状态，是否有安全隐患。

4、主食用米淘洗干净，馅类用蔬菜按切配卫生规范洗涤和打馅后放干净的素溢待用。

5、用煮、蒸、炸、煎、烤、烙等熟制方式加工的主食，要烧熟煮透，中心温度达到 70℃。

6、炸制用油不能连续使用三餐。

7、加工过程中的废弃物及时放入垃圾桶加盖，当天废弃物当天清除。

8、主食成品要放在洁净的熟盛具内离地放置，不得与主食原料、半成品混放或放在生盛具中。

9、主食成品应尽快售卖。离当餐售卖时间较长的要放入温度 60℃ 以上的蒸箱、烤箱、电饼铛等适宜设备内热藏存放，以保温和防止变质。

10、未售完的主食要放入干净的纸托、托盘等容器内，上盖下垫，有防



施。室内气温高于 10℃时,要晒凉后放入冰箱的成品室内冷藏存放,保质。

11、清理主食加工设备,做好台板、刀、墩、盆、盘、屉、棍等工具的清洗工作,做好操作区域清洁、物品定位放置。

1.5 营养师岗位职责

- 1、熟悉营养专业理论与相关药膳知识,掌握本岗位各项操作规范。
- 2、对每道菜肴进行营养要素标注,包括营养素含量、口味特点、适宜人群或不适宜人群等详细信息。
- 3、对厨师制作过程进行监督,负责餐前检查、严格检查执行营养膳食的质量标注及正确的烹调方法,确保食品安全、卫生等。
- 4、组织安排厨师学习营养基础及食品卫生知识;做好营养知识的科普工作。
- 5、根据客户及市场需求,分析菜单的营养成分,进行营养配餐和菜谱设计。
- 6、搜集国内外食品营养相关资讯,调研和筛选适宜加工的新原料。
- 7、针对不同人群的营养需求,负责功能性产品的研究与开发,并进行产品营养功能的分析和评价。

1.6 服务主管及服务员的岗位职责

- 1、在项目经理的指导下,上岗前检查个人卫生、工作区卫生。
- 2、熟练掌握服务技能,快速、规范摆放餐具与完成铺台服务,做到快而不乱,急中求稳,快速反应,掌握包房的餐具配备与摆放。
- 3、开餐前做好食堂的卫生工作,保持食堂整洁、无异味。
- 4、在服务过程中主动听取就餐人员的意见,不断提高服务水平。
- 5、服务过程中要热情快速,微笑服务,遇到投诉应立即向经理或上级



就餐完毕后，做好收尾工作。

1.7 切配、洗消岗位职责

- 1、严格按照出品标准出品，提供品质一流的菜品。
- 2、熟练掌握原材料初加工技能，了解菜品的特性和制作标准。
- 3、有较强的责任心，身体健康，吃苦耐劳。
- 4、善于钻研业务知识，能够不断提高自身操作技能。
- 5、严格执行《食品安全法》，把好菜品质量关，拒绝加工霉烂和含有福尔马林等有害物质的菜品，杜绝食物中毒。做好班前班后的检查工作，消除各种安全隐患。
- 6、负责工作区域的卫生清洁，负责辖区内餐厨具、设备和储存室的保洁、维护及存放工作，负责辖区内环境和用具的卫生及个人卫生的监督工作。
- 7、切实安排好餐前的准备工作，做到与食堂就餐时间保持步调一致。
- 8、负责对肉类、禽类、水产、果蔬等各类产品进行粗加工和精细加工。根据日常规律和订餐情况，及时做好原料的申领、加工、清洗、回收工作，做到合理利用，把菜品出品率升到最高点。
- 9、根据菜品需求对已加工的各种原材料，进行码味、酱制、冲洗、过滤、浸泡、发制等工作，并按分装要求，把材料改成需要的大小和形状。



3. 日常管理服务措施与程序

(1) 服务质量指标

一、食品安全指标

1. 食材合格率：达到 98%以上。确保采购的各类食材，包括蔬菜、肉类、禽类、蛋类、粮油、调味品等，符合国家食品安全标准，无农药残留超标、无变质、无过期、无三无产品等问题。通过严格的供应商筛选、食材验收流程以及定期的抽检来保证这一指标的达成。

2. 食品加工规范执行率：100%。食堂工作人员在食品加工过程中，严格按照食品卫生操作规范进行操作，做到生熟分开、荤素分开、加工工具和容器分开使用并及时清洗消毒，烹饪食品烧熟煮透，中心温度达到规定要求，确保加工过程中的食品安全，杜绝交叉污染和食物中毒事件的发生。

3. 食品留样合规率：100%。对每餐供应的食品按规定进行留样，留样量不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时，留样食品存放在专用留样冰箱中，并做好留样记录，包括食品名称、留样时间、留样人员等信息，确保食品留样工作符合相关法规和标准要求，以便在发生食品安全问题时能够及时追溯和检验。

二、菜品质量指标

1. 菜品品种丰富度：每日供应热菜不少于 30 种（其中荤菜不少于 15 种，素菜不少于 15 种），凉菜不少于 10 种，汤品不少于 5 种，主食不少于 3 种，并定期更新菜单，每周菜品更新率不低于 20%。确保能满足不同就餐人员的口味需求和营养搭配要求，提供多样化的选择。

2. 菜品口味满意度：通过定期的就餐人员问卷调查，菜品口味满意度达到 80%以上。厨师团队具备精湛的烹饪技艺，能够根据就餐人员的反馈和地域饮食特点，合理调整菜品口味，确保菜品色泽、香气、口感、质地等方面



众口味偏好，做到咸淡适中、油而不腻、鲜嫩可口等。

菜品营养均衡度：依据中国居民膳食指南，每餐菜品应包含适量的蛋白质、碳水化合物、脂肪、维生素、矿物质等营养素，荤素搭配合理，粗细粮搭配比例适当，确保就餐人员能够从膳食中获取均衡的营养。每周对菜品的营养成分进行评估和分析，保证营养均衡度符合健康饮食标准。

三、服务质量指标

1. **就餐环境整洁度：**餐厅和厨房的卫生清洁工作应达到高标准，餐厅地面无污渍、垃圾，餐桌椅摆放整齐且干净无油污，餐具回收区整洁有序；厨房台面、炉灶、水槽、地面等无食物残渣和油污堆积，设备表面清洁光亮，垃圾桶及时清理，确保就餐环境整洁、舒适、卫生，就餐环境整洁度评分达到 90 分以上（满分 100 分，评分标准包括环境清洁、卫生设施、通风照明等方面）。

2. **服务态度满意度：**食堂工作人员服务态度热情、礼貌、耐心、周到，在就餐过程中能够及时响应就餐人员的需求，如解答菜品疑问、处理就餐问题等，与就餐人员无冲突和投诉事件发生。通过服务满意度调查，服务态度满意度达到 85% 以上，调查内容包括工作人员的仪容仪表、语言表达、服务及时性、问题解决能力等方面。

3. **就餐效率：**在早餐、午餐、晚餐的就餐高峰时段，就餐人员排队等候时间不超过 15 分钟，从点餐到取餐的平均时间不超过 5 分钟，确保就餐人员能够高效、快捷地完成就餐过程，避免因等待时间过长而影响就餐体验和工作效率。

四、成本控制指标

1. **食材成本占比：**食材成本占餐饮总收入的比例控制在 20%-30% 之间。通过合理的采购计划、供应商管理、食材库存控制以及菜品成本核算等措施，



食品质量和数量的前提下，有效控制食材采购成本，避免浪费和不合理支出，确保食堂经营的经济效益。

2. 人力成本占比：人力成本（包括员工工资、福利、培训费用等）占餐饮总收入的比例不超过 30%。合理安排员工岗位和工作时间，优化人员配置，提高员工工作效率，同时加强员工培训，提升员工技能水平和综合素质，以合理的人力成本投入确保食堂服务的正常运转和服务质量的稳定提升。

3. 能源成本占比：能源成本（包括水电燃气等费用）占餐饮总收入的比例控制在 20%以内。加强食堂设备的日常维护和管理，提高设备的能源利用效率，如合理设置炉灶火力、空调温度、照明亮度等，养成随手关灯、关水龙头、关燃气阀门等节能习惯，通过节能措施降低能源消耗和成本支出。

五、创新与改进指标

1. 新菜品推出频率：每月至少推出 3 种新菜品或特色菜品，以满足就餐人员日益多样化的饮食需求和追求新鲜口味的心理，同时也有助于提升食堂的吸引力和竞争力，激发就餐人员的食欲和就餐积极性。

2. 服务改进措施实施率：根据就餐人员的反馈意见和市场需求变化，每月至少实施 5 项服务改进措施，如优化点餐流程、增加支付方式、改善就餐环境布置、提升服务人员培训效果等，并对改进措施的实施效果进行跟踪评估，确保改进措施能够有效解决问题，提高就餐人员的满意度和忠诚度。

3. 员工培训覆盖率：每月员工培训覆盖率达到 100%，包括食品安全知识培训、烹饪技能培训、服务礼仪培训、新菜品制作培训等各类培训，不断提升员工的专业素养和业务能力，为食堂的服务质量提升和创新发展提供有力的人才支持。



沟通反馈措施

建立多样化沟通渠道

1. 意见箱设置：在食堂餐厅的显眼位置设置多个意见箱，如入口处、出口处、就餐区中心等，方便机关工作人员随时投递对菜品、服务、环境等方面的意见和建议。意见箱应配备专门的钥匙，由食堂管理人员定期开启收集，并确保意见箱的安全性和保密性，消除员工的顾虑，鼓励他们真实地表达想法。

2. 线上沟通平台搭建：利用机关内部办公系统或专门开发食堂服务手机应用程序，设立沟通反馈板块。员工可以通过电脑或手机登录平台，在线提交意见、建议、投诉以及对食堂菜品的评价等信息。平台应具备实时消息推送功能，确保食堂管理人员能够及时收到反馈信息，并及时回复和处理，提高沟通的效率和及时性。

3. 服务热线开通：设立专门的食堂服务热线电话，并在食堂内显著位置公布电话号码。安排专人负责接听电话，解答员工的咨询，记录投诉和建议内容，并及时反馈给相关负责人进行处理。服务热线应在食堂营业时间内保持畅通，确保员工在就餐过程中遇到问题能够随时联系到食堂工作人员，得到及时的帮助和解决。

二、定期开展问卷调查

1. 问卷设计与发放：每月制定一份详细的食堂餐饮服务调查问卷，涵盖菜品口味、质量、种类、价格、卫生状况、服务态度、就餐环境等多个方面的内容。问卷设计采用选择题、简答题相结合的方式，既方便员工快速作答，又能充分收集到他们的具体意见和建议。通过机关内部办公系统、食堂现场发放等方式，确保问卷能够广泛发放到每一位机关工作人员手中，提高问卷的回收率和覆盖面。



数据分析与反馈：对回收的问卷进行认真统计和分析，运用数据分析各项指标进行量化评估，如计算菜品满意度得分、服务质量得分、环境整洁度得分等，找出食堂服务存在的主要问题和不足之处，并制定针对性的改进措施。将问卷调查结果以报告的形式在机关内部进行公示，让员工了解食堂的服务现状和改进方向，同时也体现食堂对员工意见的重视程度，增强员工对食堂服务的信任和支持。

三、组织面对面沟通会

1. 参会人员选择：每季度组织一次食堂餐饮服务面对面沟通会，邀请机关各部门的员工代表参加，包括不同年龄段、不同职务、不同饮食习惯的人员，确保能够广泛收集到各方面的意见和建议。同时，食堂管理人员、厨师长、采购负责人等相关人员也应全程参与沟通会，以便直接与员工进行交流和沟通，解答疑问，听取意见。

2. 会议流程安排：在沟通会上，首先由食堂管理人员向参会人员汇报上一季度食堂的经营情况、服务改进措施的实施效果以及本次问卷调查的结果分析等内容，让员工代表对食堂的工作有一个全面的了解。然后，安排充分的时间让员工代表自由发言，提出他们在日常就餐过程中遇到的问题和对食堂服务的期望和建议。食堂相关负责人应认真倾听，详细记录，并对员工提出的问题进行现场解答和说明，对于能够当场解决的问题，立即给予解决措施；对于需要后续研究和改进的问题，明确告知员工解决的时间节点和计划安排，确保员工的意见得到有效回应和落实。

四、加强与机关管理部门的沟通

1. 定期汇报工作：食堂管理人员应定期向机关大楼管理部门汇报食堂的运营情况、服务质量改进情况、食品安全管理情况以及员工反馈意见的处理情况等，通过书面报告和面对面汇报相结合的方式，让管理部门及时了解



工作动态和存在的问题，以便管理部门能够给予指导和支持，协调解决涉及多部门的问题，如场地使用、设施设备维护、经费预算等方面的问题。

2. 工作协调与配合：积极配合机关管理部门的各项工作安排和要求，如在举办重要会议、活动期间，根据管理部门的指示，及时调整食堂的供餐时间、菜品安排和服务方式，确保为机关工作提供有力的餐饮保障。同时，对于管理部门提出的关于食堂服务质量提升的意见和建议，应高度重视，迅速组织研究和落实，不断改进食堂的服务工作，以满足机关工作人员的就餐需求和机关整体工作的需要。

五、及时反馈与持续改进

1. 反馈处理结果：对于通过各种沟通反馈渠道收集到的意见和建议，食堂应建立专门的处理台账，明确责任人和处理时间节点，确保每一条反馈信息都能得到及时、有效的处理。在处理完成后，应通过原反馈渠道将处理结果及时反馈给员工，如在意见箱旁张贴处理结果公告、在手机应用程序上推送消息回复、通过电话告知投诉人处理情况等，让员工了解他们的意见得到了重视和解决，增强员工对食堂服务的满意度和信任度。

2. 持续改进服务：将员工的反馈意见作为食堂服务质量持续改进的重要依据，定期对食堂的各项工作进行总结和反思，分析服务质量提升的成效和存在的不足，不断优化菜品结构、改进烹饪工艺、提高服务水平、加强食品安全管理等，形成一个良性的沟通反馈与持续改进循环机制，确保食堂餐饮服务能够不断满足机关工作人员日益增长的就餐需求和期望，为机关大楼的正常运转提供有力的后勤保障。



工作联系程序和制度

联系对象与目的

1. 内部联系对象

食堂工作人员：包括厨师、帮厨、服务员、收银员、采购员、库管员等，确保各岗位之间信息流畅，协同完成食堂的日常运营工作，如食材采购与储存、菜品制作与供应、餐厅服务与清洁等环节的紧密配合。

食堂管理人员：负责统筹协调食堂的整体运营，制定工作计划和管理制度，监督各项工作的执行情况，与其他部门和人员进行沟通联系，以保障食堂服务质量和效率，实现经营目标和管理要求。

2. 外部联系对象

机关大楼各部门：与机关大楼内的各个部门保持密切联系，及时了解其对食堂餐饮服务的需求和意见，如会议用餐、活动接待、特殊饮食需求等，以便提供针对性的服务，同时也向各部门传达食堂的服务信息和相关规定，促进相互理解与支持。

食材供应商：与各类食材供应商建立稳定的合作关系，确保食材的新鲜、安全、优质供应，包括及时沟通食材的采购需求、质量标准、价格变动、交货时间和地点等信息，以及处理食材供应过程中的问题和纠纷。

政府监管部门：主动与食品药品监督管理局、卫生健康委员会、市场监督管理局等政府监管部门保持联系，及时了解和遵守相关法律法规和政策要求，配合监管部门的检查和监督工作，如食品安全检查、卫生许可证年检等，确保食堂合法合规经营。

二、工作联系程序

1. 内部工作联系程序

每日例会制度：食堂管理人员每天组织召开全体工作人员例会，时间控



分钟左右。各岗位工作人员汇报前一天的工作情况，包括食材采购、菜品销售情况、设备运行状况、顾客反馈意见等，提出当天工作中可能遇到的问题和需要协调解决的事项。管理人员对各项工作进行总结和安排，明确当天的工作重点和任务分工，传达上级部门的指示和要求，确保全体员工了解食堂的整体运营情况和当天的工作目标，促进各岗位之间的沟通与协作。

岗位交接制度：在每餐结束后或岗位人员换班时，严格执行岗位交接制度。交接双方人员应在 20 分钟内完成交接工作，包括设备运行状态、食材库存数量、未完成的工作任务、顾客特殊要求等重要信息的交接，并在交接记录上签字确认，确保工作的连续性和准确性，避免因交接不清而导致的工作失误或问题发生。

内部沟通平台使用：建立食堂内部专用的沟通平台，如微信群、钉钉群等，方便工作人员在工作过程中及时沟通信息、反馈问题和协调工作。对于紧急事项，如设备突发故障、食材短缺等，应立即在群内发布消息，相关人员看到后应及时响应并采取措施解决问题。同时，管理人员也可通过沟通平台发布通知、公告、培训资料等信息，提高信息传达的效率和及时性。

2. 外部工作联系程序

与机关大楼各部门的联系

定期走访与沟通：食堂管理人员每月至少走访机关大楼内的 5 个部门，与各部门负责人或代表进行面对面的沟通交流，了解其对食堂餐饮服务的满意度和需求变化情况，收集意见和建议，并及时反馈给食堂内部进行整改和优化。走访前应提前预约时间，确保沟通的有效性和高效性。

服务需求响应机制：各部门如有会议用餐、活动接待等餐饮服务需求，应提前 3 个工作日填写《食堂服务需求申请表》，详细说明用餐人数、时间、



求、预算等信息，提交给食堂管理人员。食堂管理人员收到申请后，应在规定时间内与申请部门进行沟通确认，并根据实际情况安排相应的服务人员和准备食材，确保满足各部门的特殊服务需求。在服务结束后，食堂应及时向申请部门反馈服务情况，收集反馈意见，以便不断改进服务质量。

与食材供应商的联系

采购订单下达与确认：食堂采购员根据食堂的食材库存情况和日常经营需求，每周制定采购计划，并向选定的食材供应商下达采购订单。采购订单应明确食材的品种、规格、数量、质量要求、交货时间和地点等详细信息，并要求供应商在收到订单后 1 小时内进行确认回复。如供应商对订单内容有任何疑问或需要调整，应及时与采购员沟通协商，确保双方对采购事项达成一致意见。

质量反馈与问题处理：食材到货后，库管员和厨师应按照质量标准对食材进行验收。如发现食材存在质量问题，如变质、异味、缺斤少两等，应立即拍照留存证据，并在 2 小时内通知供应商前来处理。供应商应在接到通知后 2 小时内赶到现场，与食堂工作人员共同核实问题，并根据合同约定采取退货、换货、补货或赔偿等措施解决问题。同时，食堂应建立供应商质量问题档案，对供应商的供货质量情况进行记录和评估，对于多次出现质量问题的供应商，应考虑终止合作关系，更换供应商。

与政府监管部门的联系

定期报告与备案：食堂应按照政府监管部门的要求，定期提交食品安全自查报告、从业人员健康证办理情况、食品采购索证索票记录等相关资料进行备案，确保监管部门能够及时了解食堂的食品安全管理情况。自查报告应包括食堂的基本情况、食品安全管理制度执行情况、食品加工过程控制情况、食品安全事故应急预案等内容，每月提交一次，于次月 30 日前完成上报。



积极配合与整改落实：在接到政府监管部门的检查通知后，食堂应立即组织全体员工做好迎检准备工作，包括整理相关资料、清洁食堂环境、检查设备运行状况等。在检查过程中，食堂管理人员和相关工作人员应积极配合监管人员的检查工作，如实提供所需信息和资料，回答监管人员提出的问题。对于监管部门提出的整改意见和要求，食堂应高度重视，在规定的时间内制定整改措施并认真落实，整改完成后及时向监管部门提交整改报告，申请复查，确保食堂符合食品安全监管要求。

三、工作联系制度

1. 信息传递与反馈制度

所有与食堂餐饮服务工作的信息，无论是内部还是外部传递，都应确保准确、及时、完整。信息传递应采用书面、口头、电话、短信、电子邮件、即时通讯工具等多种方式相结合，根据信息的重要性和紧急程度选择合适的传递方式。对于重要的通知、文件、会议纪要等信息，应以书面形式正式发布，并要求接收人签字确认，确保信息传达无误。

建立信息反馈机制，要求信息接收人在收到信息后，应在规定的时间内给予反馈，确认信息是否收到、理解以及是否需要进一步沟通或采取行动。对于未能及时反馈的情况，信息发送人应进行跟踪和督促，确保信息得到有效处理和落实。同时，鼓励工作人员在工作过程中主动反馈问题和建议，以便及时发现和解决潜在的风险和问题，提高工作效率和质量。

2. 保密制度

食堂工作人员在工作过程中可能接触到机关大楼内的一些敏感信息，如会议安排、人员信息、工作机密等，应严格遵守保密制度，保护这些信息的安全。未经授权，不得向任何无关人员泄露与工作相关的敏感信息，包括食堂的经营数据、财务状况、菜品配方、顾客隐私等内容。



与外部人员进行沟通联系时，如供应商、政府监管部门等，应注意把披露的范围和程度，避免因不当言论或信息泄露而给机关大楼和食堂带来不良影响。对于因违反保密制度而造成严重后果的人员，将依法追究其责任，给予相应的纪律处分和经济赔偿。

3. 问题解决与协调制度

在工作联系过程中，如遇到问题或纠纷，应遵循“先解决问题，后追究责任”的原则，及时进行沟通协调，采取有效的措施解决问题。对于内部问题，食堂管理人员应发挥主导作用，组织相关人员进行分析和讨论，找出问题的根源和解决方案，并明确责任人和解决时间节点，确保问题得到及时、妥善的解决。

对于涉及外部单位或部门的问题，食堂应指定专人负责与对方进行沟通协调，保持理性、客观的态度，充分听取对方的意见和诉求，寻求双方都能接受的解决方案。在问题解决过程中，应及时向上级部门汇报进展情况，争取上级部门的支持和指导，避免问题扩大化或升级，影响食堂的正常运营和机关大楼的工作秩序。

四、监督与考核

1. 监督机制

成立食堂工作监督小组，由机关大楼管理部门代表、食堂管理人员、员工代表等组成，负责对食堂餐饮服务联系程序和制度的执行情况进行监督检查。监督小组每月至少进行一次全面检查，通过查阅资料、现场观察、询问工作人员等方式，检查信息传递是否及时准确、沟通渠道是否畅通、问题解决是否有效等方面的情况，并形成监督检查报告。

设立公开监督电话和邮箱，鼓励机关工作人员对食堂的工作联系情况进行监督和举报。对于收到的举报信息，监督小组应及时进行核实和处理，



里结果反馈给举报人，确保监督工作的有效性和公正性。

考核机制

将食堂工作人员在工作联系中的表现纳入绩效考核体系，考核内容包括信息传递的及时性和准确性、沟通协作能力、问题解决能力、服务态度等方面。每月由食堂管理人员对工作人员进行绩效考核评价，根据考核结果给予相应的绩效奖金、奖励或处罚，激励工作人员积极履行工作职责，提高工作效率和质量。

对于在工作联系中表现突出的人员，如及时发现并解决重大问题、为食堂赢得良好声誉、提出创新性的工作建议并被采纳等，给予额外的表彰和奖励，包括荣誉证书、奖金、晋升机会等，树立榜样，营造积极向上的工作氛围。同时，对于多次违反工作联系程序和制度，或因工作失误给食堂造成较大损失的人员，视情节轻重给予警告、罚款、降职、辞退等处罚措施，确保制度的严肃性和权威性。



4. 成本控制及能源管理方案

(1) 成本控制方案

一、食材采购成本控制

1. 供应商管理与采购渠道优化

建立严格的供应商筛选机制，对潜在供应商的资质、信誉、产品质量、价格、供货能力和售后服务进行全面评估。定期对供应商进行实地考察，确保其生产经营符合食品安全标准和环保要求。通过招标、询价等方式，引入竞争机制，选择质优价廉的供应商，并与之建立长期稳定的合作关系，争取更优惠的采购价格和条款。

拓宽采购渠道，除了传统的农贸市场和批发商，积极探索与农产品种植基地、养殖农场、食品生产厂家直接合作的模式，减少中间环节，降低采购成本。例如，与本地的蔬菜种植基地签订直供协议，确保新鲜蔬菜的供应，同时降低采购价格。利用互联网平台，关注食材市场价格动态，把握采购时机，在价格低谷期适当增加采购量，通过储存或加工保鲜的方式，降低食材的平均采购成本。

2. 采购计划与库存管理

加强采购计划的科学性和准确性，根据机关大楼的就餐人数、季节变化、菜品销售数据以及历史采购经验，制定详细的每周或每月采购计划。采购人员与厨师长密切配合，合理确定各类食材的采购量，避免盲目采购和积压浪费。对于易变质的食材，如肉类、蔬菜等，严格控制采购量，确保在保质期内使用完毕；对于干货、调味品等保质期较长的食材，根据库存情况和使用频率，合理安排采购批次和数量，降低采购成本和库存成本。

建立完善的库存管理制度，实行分类存放、先进先出的原则，定期对库存食材进行盘点清查，及时处理过期、变质和积压的食材，减少食材损耗。



字管理软件，实时监控库存水平，根据设定的安全库存和补货点，自动生成采购建议，提高库存管理的效率和准确性。同时，优化仓库布局，合理利用存储空间，降低仓储成本。

二、人力成本控制

1. 人员编制与岗位优化

根据食堂的经营规模和服务需求，合理确定人员编制，避免人员冗余。对食堂的各个岗位进行工作分析和流程优化，明确岗位职责和工作标准，合理分配工作任务，提高工作效率。例如，在厨房配菜环节，通过合理分工和标准化操作流程，减少人力浪费；在餐厅服务环节，根据就餐高峰和低谷时段，灵活安排服务人员的工作时间，避免出现人员闲置现象。

培养员工的多技能，鼓励员工跨岗位学习和工作，实现一人多岗、一岗多能。例如，服务员经过培训后，能够在餐厅繁忙时协助厨房进行简单的食品加工或餐具清洗工作，厨师也能够在必要时参与餐厅的服务工作，提高人力资源的利用率，降低人力成本。

2. 绩效考核与激励机制

建立科学合理的绩效考核制度，将员工的工作表现、工作质量、服务态度、成本控制等方面纳入考核指标体系，定期对员工进行考核评价。考核结果与员工的薪酬待遇、奖金分配、晋升机会等挂钩，激励员工积极工作，提高工作效率和服务质量，同时增强员工的成本意识，自觉参与成本控制工作。

设立成本控制专项奖励，对于在食材采购、加工制作、能源消耗等方面提出有效成本控制措施并取得显著成效的员工或团队，给予一定的物质奖励和精神表彰，激发员工参与成本控制的积极性和创造性。

三、能源成本控制

1. 设备节能改造与管理



食堂的能源消耗设备进行全面排查，评估其能源利用效率。逐步淘汰低效率的老旧设备，如更换节能型炉灶、蒸箱、冷藏柜、照明灯具等，降低能源消耗。在设备采购时，优先选择具有节能标识和高效节能性能的产品，从源头上控制能源成本。

加强设备的日常维护和管理，确保设备处于良好的运行状态，避免因设备故障或不正常运行导致能源浪费。制定设备操作规程和维护保养计划，定期对设备进行检查、清洁、润滑和调试，及时发现并解决设备存在的问题，延长设备使用寿命，提高能源利用效率。例如，定期对炉灶的燃烧器进行清洗和调试，保证其燃烧充分，减少燃气消耗；合理设置空调温度，避免过度制冷或制热，降低电力消耗。

2. 能源使用监测与控制

安装能源计量表具，对食堂的水、电、燃气等能源消耗进行实时监测和计量，掌握能源使用情况和消耗规律。通过数据分析，找出能源消耗的高峰期和浪费点，采取针对性的节能措施，如错峰用电、合理安排设备运行时间等，降低能源成本。例如，在非就餐时段，关闭部分照明灯具和空调设备；根据就餐人数和菜品制作需求，合理控制炉灶和蒸箱的使用数量和时间，避免能源空耗。

加强对员工的节能培训和宣传教育，提高员工的节能意识和自觉性。在食堂内张贴节能标语、宣传画，开展节能知识培训和竞赛活动，鼓励员工养成随手关灯、关水龙头、关燃气阀门等良好的节能习惯，营造全员节能的氛围。

四、加工制作成本控制

1. 菜品标准化与精细化管理

制定菜品标准化制作流程和配方，明确每种菜品的食材用量、加工工艺、



七等标准，确保菜品质量稳定，同时避免食材浪费和过度使用调料。

制作菜品时，严格按照标准操作，减少因人为因素导致的成本波动。

例如，对于一道红烧肉菜品，规定每斤猪肉所需的调料用量和烧制时间，既能保证菜品口味一致，又能控制食材和调料成本。

推行精细化管理，在食材加工过程中，充分利用食材的各个部分，减少边角料的浪费。例如，将蔬菜的根部、外皮等进行合理处理，用于制作泡菜、汤料等；对肉类的骨头、筋膜等进行熬汤或加工成其他食品，提高食材的利用率，降低加工制作成本。

2. 边角料和剩菜剩饭处理

建立边角料和剩菜剩饭回收利用制度，对于可食用的边角料，如蔬菜叶、水果皮等，进行分类收集和加工处理，制作成小菜、果汁、果酱等食品，供员工免费食用或作为赠品提供给就餐人员，增加附加值，减少浪费。对于剩余的饭菜，合理安排作为员工餐或进行妥善的冷藏保存，在确保食品安全的前提下，进行二次加工销售，避免直接丢弃造成的成本损失。

加强对员工的节约教育，倡导“光盘行动”，鼓励就餐人员适量取餐，减少剩菜剩饭的产生。同时，根据就餐人员的用餐情况，灵活调整菜品供应量，避免因菜品供应过多导致浪费。

五、其他成本控制措施

1. 餐具与低值易耗品管理

加强对餐具和低值易耗品的管理，制定合理的配备标准和使用规范，避免过度配置和浪费。建立餐具和低值易耗品的领用登记制度，定期对使用情况进行盘点清查，防止丢失和被盗。鼓励员工爱护餐具和低值易耗品，对于损坏或丢失的物品，落实责任追究制度，要求责任人进行赔偿，降低损耗成本。



择质量可靠、价格合理的餐具和低值易耗品供应商，通过批量采购、合作等方式，争取更优惠的采购价格和售后服务。同时，积极探索餐具和低值易耗品的租赁或共享模式，降低采购成本和管理成本。

2. 营销与活动成本控制

在食堂的营销和活动策划方面，注重成本效益原则，避免过度投入。根据机关大楼的特点和员工需求，选择针对性强、成本低、效果好的营销方式和活动形式，如利用内部宣传栏、微信公众号、短信通知等渠道进行菜品推荐和活动宣传，减少广告印刷和投放费用；举办小型的美食节、厨艺比赛等活动，以食堂内部资源为主，适当引入外部赞助，降低活动成本，同时提高食堂的知名度和员工的满意度。

通过以上成本控制方案的实施，机关大楼食堂将在保证食品安全和服务质量的前提下，有效降低餐饮服务成本，提高经济效益和竞争力，为机关工作人员提供更加优质、实惠的餐饮服务。

(2) 能源管理方案

一、能源消耗现状分析

1. 能源种类及用途

机关大楼食堂主要消耗的能源包括电力、天然气和水。电力主要用于照明、厨房设备（如炉灶、蒸锅、烤箱、冷藏柜、洗碗机等）、餐厅空调及通风系统、办公设备等；天然气主要用于烹饪、烧水等；水则用于食材清洗、餐具清洗、厨房和餐厅清洁、烹饪过程等。

2. 能源消耗数据统计与分析

收集过去3个月（或更长时间）的能源消耗数据，包括每月的电力、天然气和水的使用量及费用，按照不同的用途（如厨房设备、照明、空调等）进行分类统计。通过数据分析，找出能源消耗的高峰期和低谷期，以及各主



和区域的能源消耗占比，确定能源消耗的重点管控对象和潜在的节能点。例如，分析发现夏季空调用电占比较高，而厨房炉灶在午餐和晚餐时段天然气消耗较大等。

二、节能措施

1. 设备节能改造

照明系统:将食堂内现有的传统照明灯具逐步更换为节能型 LED 灯具，可实现节能 30%以上。同时，合理规划照明布局，增加自然采光利用，减少不必要的灯具开启数量和时间，如在白天光线充足的区域关闭部分照明灯具，安装智能照明控制系统，根据环境光线自动调节亮度，进一步降低照明能耗。

厨房设备:对厨房的主要耗能设备进行升级改造，如更换高效节能的炉灶燃烧器，提高燃气燃烧效率；选用节能型的蒸锅、烤箱、冷藏柜和洗碗机等设备，这些设备采用先进的节能技术和隔热材料，能够有效降低能源消耗。

空调系统:评估食堂现有的空调系统，若条件允许，升级为能效比更高的中央空调系统或采用变频空调技术，根据室内外温度和人员分布情况自动调节制冷制热功率，避免能源浪费。同时，加强空调系统的维护保养，定期清洗空调滤网，确保空调设备的高效运行。

2. 能源使用管理优化

制定能源使用规范:制定详细的食堂能源使用管理制度和操作规程，明确各设备的开启时间、关闭时间和运行参数要求。例如，规定厨房炉灶在非烹饪时段必须关闭燃气阀门；餐厅空调在上班前 30 分钟开启，下班后关闭；照明灯具根据不同区域的使用时间分区域控制开关等，确保能源的合理使用，避免设备空转和能源浪费。

能源消耗监测与分析:安装智能能源监测系统，对食堂的电力、天然气



消耗情况进行实时监测和数据采集。通过监测系统的数据分析功能，（每周、每月）生成能源消耗报表和分析图表，直观展示能源消耗趋势和异常情况，以便及时发现能源浪费问题并采取针对性的整改措施。例如，如果发现某一天电力消耗突然大幅增加，通过监测系统可以快速排查是哪些设备或区域出现异常用电情况，及时进行维修和调整。

员工培训与节能意识提升：开展定期的员工节能培训活动，加强对食堂工作人员的节能教育，提高员工的节能意识和操作技能。培训内容包括能源管理知识、节能设备的正确使用方法、日常节能小窍门等，使员工养成良好的节能习惯，如随手关灯、关水龙头、合理调节设备运行参数等，将节能工作落实到日常工作的每一个环节。

3. 余热回收利用

厨房余热回收系统：在厨房炉灶的排烟系统中安装余热回收装置，将炉灶燃烧产生的高温烟气中的热量回收利用，用于预热烹饪用水、加热餐厅生活热水或为厨房其他需要热能的环节提供热量。通过余热回收系统，可提高能源利用率，减少天然气的消耗。

冷凝水回收利用：对于食堂使用的蒸汽设备（如蒸锅、蒸箱等）产生的冷凝水，通过专门的回收管道收集起来，经过处理后用于厨房清洁、食材清洗等环节，替代部分自来水的使用，实现水资源的循环利用，同时也降低了水加热所需的能源消耗。

四、能源管理监督与评估

1. 成立能源管理小组

由食堂管理人员、设备维护人员、厨师长和员工代表组成能源管理小组，负责制定和执行能源管理方案，监督能源使用情况，定期检查节能措施的落实效果，并及时解决能源管理过程中出现的问题。



定期检查与评估

能源管理小组每月对食堂的能源使用情况进行一次全面检查，对照能源管理方案和节能目标，检查各项节能措施的执行情况，包括设备的运行状态、能源消耗数据、员工节能操作规范的遵守情况等，并形成检查报告。每季度对食堂的能源管理工作进行一次综合评估，根据能源消耗数据统计分析结果和节能目标完成情况，评估节能措施的有效性和实施效果，总结经验教训，针对存在的问题提出改进措施和建议，不断完善能源管理方案。

3. 激励机制建立

为了鼓励员工积极参与能源管理和节能工作，建立相应的激励机制。对在能源管理工作中表现突出的部门和个人进行表彰和奖励，如评选“节能标兵”、给予一定的物质奖励（如奖金、奖品）或荣誉称号等；对未达到节能要求的部门和个人进行督促和指导，帮助其分析原因，制定改进措施，确保能源管理工作的顺利推进和节能目标的实现。

五、应急管理措施

1. 能源供应中断应急预案

与当地的电力、天然气和供水公司建立良好的沟通联系机制，及时了解能源供应情况和可能出现的供应中断风险。制定能源供应中断应急预案，明确在能源供应突然中断时的应急措施和责任分工。例如，当电力中断时，食堂应立即启动备用电源（如柴油发电机），确保关键设备（如冷藏柜、照明灯具等）的应急供电，同时调整菜品供应，避免使用受电力影响的烹饪设备，改为提供简单的冷餐或半成品食品；当天然气供应中断时，准备一定数量的罐装燃气或电加热设备作为应急备用，确保基本的烹饪需求能够得到满足；当水供应中断时，启动储水设备，优先保障厨房食材清洗和餐具清洗等关键环节的用水需求，并及时与供水部门联系，了解停水原因和恢复供水时间，



非食堂的运营工作。

能源设备故障应急预案

建立能源设备故障应急预案，对可能出现的能源设备故障（如炉灶故障、空调故障、照明灯具故障等）进行分类和分级，制定相应的应急处理流程和措施。加强设备的日常维护保养，定期进行设备检查和预防性维修，降低设备故障发生的概率。当设备发生故障时，维修人员应立即响应，按照应急预案的要求进行抢修，确保设备尽快恢复正常运行。同时，食堂应根据设备故障情况，及时调整运营安排，如将受故障影响的菜品转移到其他正常设备上加工制作，或者调整就餐区域的照明和空调供应等，尽量减少设备故障对食堂正常运营的影响。

通过实施以上能源管理方案，机关大楼食堂将逐步实现能源消耗的有效降低，提高能源利用效率，在保证餐饮服务质量的的前提下，为机关大楼的节能减排工作做出积极贡献，同时也有助于降低食堂的运营成本，提高经济效益和社会效益。



节能管理思路

设备设施节能优化

1. 高效烹饪设备选型与升级

在炉灶方面，选用具有高效燃烧技术的节能炉灶，其热效率相比传统炉灶可提高 30%以上，通过优化燃烧器设计和燃气与空气的混合比例，使燃气充分燃烧，减少热量散失和燃气浪费，从而降低天然气消耗。

对于蒸锅、烤箱等设备，选择采用新型隔热材料和智能控温技术的节能型产品。这些设备能够更好地保持内部温度稳定，减少热量向外界环境的传导，降低能耗，同时精准的控温系统可避免过度加热，进一步提高能源利用效率。

2. 照明与空调系统节能改造

将食堂内的照明灯具逐步更换为 LED 节能灯，LED 灯具能耗仅为传统白炽灯泡的 10%左右，且寿命更长。同时，合理布置灯具位置和数量，充分利用自然采光，安装智能照明控制系统，根据环境光线亮度自动调节灯具亮度或开关状态，避免不必要的能源消耗。

对空调系统进行评估，若条件允许，升级为变频空调技术，根据食堂内的人员数量、温度和湿度变化自动调整制冷制热功率。定期对空调设备进行维护保养，清洗滤网，确保空调的良好运行状态，提高能源利用效率，减少电力消耗。

3. 余热回收利用系统建设

在厨房炉灶的排烟管道上安装余热回收装置，将高温烟气中的热量传递给冷水，使其预热后再进入热水供应系统，用于厨房餐具清洗、食材清洗或餐厅生活热水供应等环节，提高能源的综合利用效率。

对于蒸汽设备产生的冷凝水，通过专门的回收管道收集起来，经过简单



可用于食堂的地面清洁、卫生间冲洗等非饮用环节，实现水资源的循环利用，同时减少了加热新鲜水所需的能源消耗。

二、能源使用精细化管理

1. 制定详细的能源使用计划与操作规程

根据食堂的营业时间、就餐人数变化规律以及菜品制作流程，制定每日、每周的能源使用计划。明确各时间段内各类能源设备（如炉灶、蒸锅、照明灯具、空调等）的开启和关闭时间，避免设备长时间空转或不必要的提前开启。

为每台能源设备制定详细的操作规程，张贴在设备显眼位置，要求员工严格按照操作规程操作设备，确保设备在最佳运行状态下工作，避免因操作不当导致能源浪费。例如，教导员工在使用炉灶时合理调节火焰大小，避免火焰过大超出锅底范围造成热量散失；在使用冷藏柜时，不要频繁开关柜门，防止冷气泄漏等。

2. 建立能源消耗监测与分析制度

安装智能能源监测系统，对食堂的电力、天然气和水的消耗情况进行实时监测和数据采集，精确到每台设备、每个区域的能源使用量。通过监测系统生成的能耗报表和分析图表，定期（如每周、每月）对能源消耗数据进行分析，找出能源消耗的高峰时段、高耗能设备以及异常能耗波动的原因，为制定针对性的节能措施提供数据支持。

根据能源消耗监测与分析结果，及时调整能源使用计划和设备运行参数。例如，如果发现某台设备的能耗持续偏高，及时组织人员对设备进行检查和维护，排查故障或优化设备运行状态；如果某一时段的能源消耗超出预期，分析原因并在下一周期内进行相应的调整，如优化人员排班、调整菜品制作计划等，以降低能源消耗。



员工节能意识培养与激励

开展定期的节能培训与宣传活动

组织食堂员工参加节能知识培训讲座，邀请能源专家或设备供应商技术人员进行授课，内容包括能源管理基础知识、节能设备的操作与维护技巧、日常节能小窍门等，提高员工的节能意识和专业技能。例如，培训员工如何在清洗餐具时合理控制水流大小，如何利用自然通风减少空调使用时间等。

在食堂内张贴节能宣传标语、海报和宣传画，利用内部宣传栏、电子显示屏等渠道定期发布节能知识和节能成果，营造浓厚的节能氛围，使员工在潜移默化中增强节能意识。同时，开展节能知识竞赛、节能合理化建议征集等活动，激发员工参与节能管理的积极性和主动性，对表现优秀的员工给予一定的物质奖励和精神表彰。

2. 建立节能考核与激励机制

将节能指标纳入员工的绩效考核体系，与员工的薪酬、奖金、晋升等挂钩。例如，设立节能专项奖金，根据员工在节能工作中的表现和贡献进行分配；对在节能工作中表现突出的员工，在晋升和评优评先方面给予优先考虑；对未能达到节能要求的员工进行督促和辅导，帮助其分析原因并改进工作方法，确保全体员工都重视节能工作，积极主动地参与到节能管理中来。

四、优化餐饮服务流程与菜品结构

1. 餐饮服务流程优化

对食堂的餐饮服务流程进行梳理和优化，减少不必要的环节和能源消耗。例如，优化餐具回收流程，合理设置回收路线和存放区域，避免餐具回收过程中的多次搬运和长时间等待，降低人力和能源消耗；改进点餐和结算系统，采用电子点餐和移动支付方式，提高点餐效率，减少点餐和结算过程中的纸张消耗以及相关设备的待机能耗。



菜品结构调整与烹饪方式改进

根据季节和食材供应情况，合理调整菜品结构，增加本地、当季食材的使用比例，这些食材通常新鲜度高、运输距离短，不仅有利于降低采购成本，还能减少食材运输过程中的能源消耗。同时，推广健康、节能的烹饪方式，如蒸、煮、炖等，相比油炸、油煎等烹饪方式，可减少食用油的使用量和烹饪过程中的热量散失，降低能源消耗，并且符合健康饮食理念，更容易被就餐人员接受。

通过以上节能管理思路的实施，机关大楼食堂能够在保证餐饮服务质量的前提下，有效降低能源消耗，提高能源利用效率，实现节能减排的目标，为机关单位的可持续发展做出贡献。同时，节能管理工作的推进也有助于降低食堂的运营成本，提高经济效益和社会效益。

（4）节能管理方案

一、能源消耗现状分析

1. 能源消耗种类及占比

机关大楼食堂主要消耗的能源包括电力、天然气和水。

2. 能源消耗高峰期与低谷期分析

通过对每日和每月的能源消耗数据进行详细分析，确定能源消耗的高峰期和低谷期。一般来说，工作日的午餐和晚餐时段是电力和天然气消耗的高峰期，这是由于厨房设备集中使用以及餐厅空调和照明系统全部开启所致。而在非就餐时段以及周末和节假日，能源消耗相对较低，属于低谷期。了解这些规律有助于我们制定针对性的节能措施，合理安排设备运行时间和能源供应。

二、节能措施

1. 设备节能改造



月系统改造：将食堂内现有的传统白炽灯泡和荧光灯管全部更换为LED灯具。LED灯具具有发光效率高、能耗低、寿命长等优点，相较于传统照明灯具，可节能10%以上。同时，合理规划照明布局，增加自然采光利用，在靠窗区域设置感光控制系统，根据自然光线的强弱自动调节室内照明亮度，减少不必要的灯具开启数量和时间。此外，在餐厅和厨房的公共区域安装智能照明控制系统，通过人体感应技术实现人走灯灭，避免长明灯现象，进一步降低照明能耗。

厨房设备升级：对厨房的主要耗能设备进行节能改造或更新换代。例如，更换高效节能的炉灶燃烧器，采用先进的预混燃烧技术，使燃气燃烧更加充分，提高热效率，可降低天然气消耗10%左右。选用具有节能功能的蒸锅、烤箱和洗碗机等设备，这些设备通过优化设计和采用新型保温材料，能够有效减少热量散失，降低能耗。同时，为厨房设备配备功率因数校正装置，提高设备的用电效率，减少无功功率损耗，降低电力消耗。

空调系统优化：评估食堂现有的空调系统，若条件允许，将传统的定频空调升级为变频空调，根据室内外温度和人员分布情况自动调节制冷制热功率，避免能源浪费。加强空调系统的维护保养，定期清洗空调滤网和冷凝器，确保空调设备的高效运行，提高能源利用效率。此外，合理设置空调温度，夏季室内温度不低于26℃，冬季室内温度不高于20℃，既能保证就餐人员的舒适度，又能减少空调能耗。

2. 能源使用管理优化

制定能源使用计划：根据食堂的营业时间、就餐人数变化规律以及菜品制作流程，制定详细的每日和每周能源使用计划。明确各时间段内各类能源设备（如炉灶、蒸锅、照明灯具、空调等）的开启和关闭时间，避免设备长时间空转或不必要的提前开启。例如，在非就餐时段，关闭部分照明灯具和



备，仅保留必要的安全照明和通风系统；在就餐高峰前 30 分钟开启蒸锅进行预热，就餐结束后 30 分钟内关闭所有厨房设备，并根据实际情况合理调整餐厅空调温度和风速。

能源消耗监测与分析：安装智能能源监测系统，对食堂的电力、天然气和水的消耗情况进行实时监测和数据采集。通过监测系统的数据分析功能，定期（如每周、每月）生成能源消耗报表和分析图表，直观展示能源消耗趋势和异常情况，以便及时发现能源浪费问题并采取针对性的整改措施。例如，如果发现某一天电力消耗突然大幅增加，通过监测系统可以快速排查是哪些设备或区域出现异常用电情况，及时进行维修和调整。同时，根据能源消耗数据的分析结果，对能源使用计划进行优化和调整，不断提高能源管理的精细化水平。

员工培训与节能意识提升：开展定期的员工节能培训活动，加强对食堂工作人员的节能教育，提高员工的节能意识和操作技能。培训内容包括能源管理知识、节能设备的正确使用方法、日常节能小窍门等，使员工养成良好的节能习惯，如随手关灯、关水龙头、合理调节设备运行参数等，将节能工作落实到日常工作的每一个环节。此外，在食堂内张贴节能标语、宣传画，开展节能知识竞赛和奖励活动，营造浓厚的节能氛围，鼓励员工积极参与节能管理工作，提出合理化的节能建议和措施。

3. 余热回收利用

厨房余热回收系统建设：在厨房炉灶的排烟系统中安装余热回收装置，将炉灶燃烧产生的高温烟气中的热量回收利用，用于预热烹饪用水、加热餐厅生活热水或为厨房其他需要热能的环节提供热量。通过余热回收系统，可提高能源利用率，减少天然气的消耗，预计可实现节能 10% 左右。同时，对蒸汽设备产生的冷凝水进行回收利用，将冷凝水收集后经过处理用于厨房



材料清洗等环节，替代部分自来水的使用，实现水资源的循环利用，降低了水加热所需的能源消耗。

空调冷凝热回收利用：对于食堂使用的空调系统，考虑安装冷凝热回收装置，将空调运行过程中产生的冷凝热回收并用于加热生活热水或预热新风，提高能源的综合利用效率。特别是在夏季，空调使用频繁，冷凝热回收利用的节能效果更为显著，可有效降低食堂的能源消耗，同时减少对环境的

热排放。

四、节能管理监督与评估

1. 成立节能管理小组

由食堂管理人员、设备维护人员、厨师长和员工代表组成节能管理小组，负责制定和执行节能管理方案，监督能源使用情况，定期检查节能措施的落实效果，并及时解决节能管理过程中出现的问题。节能管理小组应每月召开一次会议，总结当月的节能工作进展情况，分析存在的问题和不足，提出改进措施和下阶段的工作计划。

2. 定期检查与评估

节能管理小组每周对食堂的能源使用情况进行一次现场检查，对照节能管理方案和节能目标，检查各项节能措施的执行情况，包括设备的运行状态、能源消耗数据、员工节能操作规范的遵守情况等，并形成检查报告。每月对食堂的节能管理工作进行一次综合评估，根据能源消耗数据统计分析结果和节能目标完成情况，评估节能措施的有效性和实施效果，总结经验教训，针对存在的问题提出改进措施和建议，不断完善节能管理方案。同时，每季度将节能管理工作的进展情况和成果向机关大楼管理部门进行汇报，接受上级部门的监督和指导。

3. 激励机制建立



了鼓励员工积极参与节能管理和节能工作，建立相应的激励机制。对在节能管理工作中表现突出的部门和个人进行表彰和奖励，如评选“节能标兵”、给予一定的物质奖励（如奖金、奖品）或荣誉称号等；对未达到节能要求的部门和个人进行督促和指导，帮助其分析原因，制定改进措施，确保节能管理工作的顺利推进和节能目标的实现。此外，将节能指标纳入食堂的绩效考核体系，与员工的薪酬待遇、奖金分配、晋升机会等挂钩，进一步强化员工的节能意识和责任感。

五、应急管理措施

1. 能源供应中断应急预案

与当地的电力、天然气和供水公司建立良好的沟通联系机制，及时了解能源供应情况和可能出现的供应中断风险。制定能源供应中断应急预案，明确在能源供应突然中断时的应急措施和责任分工。例如，当电力中断时，食堂应立即启动备用电源（如柴油发电机），确保关键设备（如冷藏柜、照明灯具等）的应急供电，同时调整菜品供应，避免使用受电力影响的烹饪设备，改为提供简单的冷餐或半成品食品；当天然气供应中断时，准备一定数量的罐装燃气或电加热设备作为应急备用，确保基本的烹饪需求能够得到满足；当水供应中断时，启动储水设备，优先保障厨房食材清洗和餐具清洗等关键环节的用水需求，并及时与供水部门联系，了解停水原因和恢复供水时间，合理安排食堂的运营工作。

2. 能源设备故障应急预案

建立能源设备故障应急预案，对可能出现的能源设备故障（如炉灶故障、空调故障、照明灯具故障等）进行分类和分级，制定相应的应急处理流程和措施。加强设备的日常维护保养，定期进行设备检查和预防性维修，降低设备故障发生的概率。当设备发生故障时，维修人员应立即响应，按照应急预案



及时进行抢修，确保设备尽快恢复正常运行。同时，食堂应根据设备故障发生的具体情况，及时调整运营安排，如将受故障影响的菜品转移到其他正常设备上加工制作，或者调整就餐区域的照明和空调供应等，尽量减少设备故障对食堂正常运营的影响。

通过实施以上节能管理方案，机关大楼食堂将逐步实现能源消耗的有效降低，提高能源利用效率，在保证餐饮服务质量的前提下，为机关大楼的节能减排工作做出积极贡献，同时也有助于降低食堂的运营成本，提高经济效益和社会效益。



5. 售后服务承诺

(1) 台账管理制度

第一条为保障用餐人员身体健康和生命安全，依据国家及有关部门的规定，制定本制度。

第二条本制度是本单位为加强食品安全的自律制度，本单位必须遵守，不得违反。

第三条本单位应向初次交易的供货商索取证明其主体资格合法的有效证件（如营业执照、卫生许可证、生产许可证等）。在进货检查验收时，如发现供货商的有效证件失效，应督促其及时补回，否则不与其交易。每次交易时应索取证明食品质量符合标准或规定，以及证明食品来源的票证，并保存原件或者复印件以备有关部门查阅。

第四条本单位应设立购销台帐，登记每次交易情况。

登记内容：

- (1) 进货时间；
- (2) 进货商名称；
- (3) 进货商品的名称、生产厂名、厂址、规格、；
- (4) 进货商品的产品质量检验合格证明情况；
- (5) 进货商品的生产批号、生产日期、安全使用期（保质期、保鲜期、保存期）和失效日期；
- (6) 进货商品的数量；
- (7) 批发卖出的登记食品名称、流向、时间、规格、数量；
- (8) 登记人签名；
- (9) 其他情况。

第五条购销台帐保存期一年，视相关规定而更改。



六条本单位应建立购销台帐以备行政管理部门检查。

服务响应

一、服务需求接收与确认

1. 设立专门的沟通渠道

在机关大楼内部办公系统中设置食堂服务需求提交板块，方便各部门随时提交餐饮服务相关的需求，如会议用餐、活动聚餐、特殊饮食需求等。同时，设立专门的服务热线电话，安排专人接听，确保在工作时间内电话畅通，及时接收口头的服务需求。

在食堂餐厅显眼位置设置意见箱，收集就餐人员日常的意见和建议，包括对菜品口味、种类、质量以及服务质量的反馈，以便食堂及时了解就餐人员的需求变化，并做出相应的调整和改进。

2. 需求信息的记录与整理

对于通过办公系统、服务热线和意见箱收集到的服务需求信息，安排专人进行详细记录，包括需求提出部门、联系人、联系方式、需求内容、期望完成时间等关键信息。建立需求信息台账，对所有需求进行分类整理，按照紧急程度和重要性进行排序，确保各项需求得到及时、有效的处理。

3. 需求确认与沟通反馈

在收到服务需求后，食堂管理人员与需求提出部门或人员进行沟通，确认需求的具体细节和要求，确保双方对需求的理解一致。对于一些较为复杂或特殊的需求，如大型活动的餐饮服务，组织相关人员与需求方进行面对面的会议沟通，共同商讨服务方案，明确服务流程、菜品选择、人员配备、场地布置等细节问题，并形成详细的服务计划。

二、常规服务响应措施

1. 日常就餐服务保障



居机关大楼的正常工作时间和作息规律，合理安排早餐、午餐、晚餐时间，确保按时开餐、准点收餐，不因任何原因提前结束供餐或延迟开餐，保证就餐人员能够在规定的时间内享用到热乎、可口的饭菜。

在就餐高峰时段，增加服务窗口和工作人员数量，合理引导就餐人员排队就餐，确保排队等候时间不超过 30 分钟，提高服务效率，减少就餐人员的等待时间。同时，加强餐厅秩序维护，保持餐厅环境整洁、安静，为就餐人员提供一个舒适的就餐环境。

2. 菜品供应与质量保障

配备专业的厨师团队和采购人员，根据不同季节和机关工作人员的口味需求，制定科学合理、营养丰富、品种多样的菜单，确保每周菜品不重复，每天提供多种荤素搭配的热菜、凉菜、汤品和主食，满足不同人群的饮食喜好。

加强食材采购管理，严格把关食材质量，只选择具有合法资质、信誉良好的供应商合作，确保所采购的食材新鲜、无污染、无变质，坚决杜绝使用“三无”产品和过期食材。在食材加工过程中，严格执行食品加工操作规范，做到生熟分开、荤素分开，加工工具和容器严格区分使用，避免交叉污染，确保菜品质量安全。

定期对菜品质量进行评估和改进，通过就餐人员的反馈意见、菜品销售数据等方式，了解菜品的受欢迎程度和存在的问题，及时调整菜品口味、种类和烹饪方式，不断提高菜品质量和满意度。

三、特殊情况服务响应措施

1. 会议用餐与活动聚餐服务

对于机关大楼内的各类会议和活动，提前与主办方沟通，了解用餐人数、时间、地点、菜品要求、预算等信息，根据会议或活动的性质和规模，制定



的餐饮服务方案。

会议或活动前 1 小时完成所有菜品的准备工作，确保菜品的新鲜度和口感。根据主办方的要求，提供自助餐、桌餐或快餐等不同类型的用餐服务，并配备专业的服务人员，负责菜品的摆放、分发、餐具回收等工作，确保用餐过程的顺利进行。

在活动结束后，及时清理场地，将餐具和剩余食物进行妥善处理，保持场地整洁干净，为下一次活动做好准备。同时，对本次活动的餐饮服务进行总结和评估，收集主办方和参会人员的反馈意见，以便在今后的类似活动中提供更加优质的服务。

2. 加班用餐服务

建立加班用餐预订机制，加班人员可通过机关内部办公系统或电话提前预订加班餐，告知用餐人数、时间和特殊饮食需求等信息。食堂根据预订情况，合理安排食材采购和人员调配，确保加班人员能够按时吃上热饭热菜。

对于加班时间较晚的情况，食堂提供送餐到岗服务，将做好的饭菜及时送到加班人员所在的办公室，避免加班人员因就餐而耽误工作时间。同时，根据加班人员的工作强度和时长，适当增加菜品的分量和营养搭配，保证加班人员能够补充足够的能量。

3. 特殊饮食需求服务

充分尊重和满足机关工作人员的特殊饮食需求，如素食者、过敏体质者、糖尿病患者、高血压患者等人群的饮食禁忌和特殊要求。就餐人员可提前向食堂提出特殊饮食需求申请，食堂将根据其具体情况，专门为其定制适合的菜品，并做好标记和单独存放，确保特殊人群能够吃到安全、健康、符合自身需求的饭菜。

在菜单设计和菜品制作过程中，充分考虑特殊饮食需求人群的比例和



子，适当增加一些无麸质、低糖、低盐、低脂的菜品选择，满足不同层次食需求，体现食堂的人性化服务。

四、应急情况服务响应措施

1. 食品安全突发事件应急响应

建立食品安全突发事件应急预案，成立应急处理小组，明确小组成员的职责和分工。一旦发生食品安全问题，如食物中毒、食品污染等事件，立即启动应急预案，采取以下措施：

停止相关食品的销售和供应，封存问题食品及其原材料，防止问题食品的进一步扩散。同时，及时通知所有就餐人员，告知事件的发生情况和可能存在的风险，提醒就餐人员注意自身身体状况，如有不适及时就医。

对食物中毒人员进行紧急救治，协助医疗机构做好病人的转运和诊断工作，提供必要的食品样本和相关信息，帮助查明中毒原因。同时，积极配合食品药品监督管理部门、卫生健康部门等政府监管机构的调查和处理工作，如实提供相关资料和情况说明，按照监管部门的要求进行整改和落实，确保食品安全问题得到妥善解决。

2. 自然灾害或公共卫生事件应急响应

在遇到自然灾害（如地震、洪水、台风等）或公共卫生事件（如疫情爆发）等不可抗力因素时，食堂将根据上级部门的指示和要求，及时调整餐饮服务方案，确保机关工作人员的基本饮食需求得到保障。

加强食材储备和管理，提前与供应商沟通协调，增加食材的储备量，特别是耐储存的食品和生活必需品，确保在紧急情况下食堂的食材供应充足。同时，严格执行食品安全管理制度，加强食材的检验检疫和加工过程控制，确保食品卫生安全。

根据实际情况，合理调整送餐方式和服务流程，如采用分餐制、盒饭配



式，减少人员聚集和接触，降低传染风险。加强食堂工作人员的健康防护措施，确保工作人员的身体健康和生命安全，为机关工作人员提供安全、可靠的餐饮服务。

五、服务响应监督与评估

1. 建立监督机制

成立食堂服务监督小组，由机关大楼管理部门代表、食堂管理人员、员工代表等组成，负责对食堂的服务响应情况进行监督检查。监督小组定期对食堂的日常就餐服务、会议用餐服务、加班用餐服务、特殊饮食需求服务以及应急情况服务等进行检查和评估，通过现场观察、查阅记录、问卷调查、访谈等方式，收集服务对象的意见和建议，及时发现服务过程中存在的问题和不足之处。

2. 服务评估与改进

定期对食堂的服务响应工作进行全面评估，根据监督小组的检查结果、服务对象的反馈意见以及各项服务指标的完成情况，对食堂的服务质量和响应能力进行量化评价，如计算就餐人员满意度得分、服务响应及时率、问题解决率等指标，并形成详细的服务评估报告。

根据服务评估报告，针对存在的问题和不足之处，制定切实可行的改进措施和计划，明确责任人和整改时间节点，确保问题得到及时、有效的解决。同时，将改进措施的实施情况纳入食堂工作人员的绩效考核体系，激励工作人员积极参与服务质量改进工作，不断提高食堂的服务响应水平和服务质量。



服务承诺完整度

为了确保为机关大楼全体工作人员提供优质、高效、安全、健康的餐饮服务，我们郑重做出以下服务承诺：

一、食品安全与卫生承诺

1. 严格遵守国家和地方有关食品安全的法律法规，建立健全食品安全管理制度，从食材采购、储存、加工、烹饪到销售的每一个环节，都严格执行食品安全标准和操作规范，确保食品源头可追溯、过程可控制、质量有保障。

2. 食材采购严格把关，只选择具有合法资质、信誉良好的供应商合作，确保所采购的食材新鲜、无污染、无变质，坚决杜绝使用“三无”产品和过期食材。所有食材均按照规定进行索证索票和验收登记，确保食品安全信息的完整性和可追溯性。

3. 加强食堂环境卫生管理，保持餐厅、厨房、储物间等区域的清洁卫生，每日进行全面清洁和消毒，定期开展除虫灭鼠工作，确保食堂环境符合国家卫生标准，为就餐人员提供一个整洁、舒适、卫生的就餐环境。

4. 严格执行食品加工操作规范，做到生熟分开、荤素分开，加工工具和容器严格区分使用，避免交叉污染。烹饪食品时，确保烧熟煮透，特别是肉类、蛋类、海鲜等易感染病菌的食品，严格控制加工温度和时间，保证食品安全。

5. 设立专门的食品留样区域，对每餐供应的食品进行留样，留样量不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时，并做好留样记录，包括食品名称、留样时间、留样人员等信息，以备在发生食品安全问题时能够及时进行追溯和检验。

二、菜品质量与口味承诺



配备专业的厨师团队，厨师均具有丰富的机关食堂或大型餐饮机构从业经验，具备精湛的烹饪技艺和创新能力，能够根据不同季节和机关工作人员的口味需求，制定科学合理、营养丰富、品种多样的菜单，确保每周菜品不重复，每天提供多种荤素搭配的热菜、凉菜、汤品和主食，满足不同人群的饮食喜好。

2. 在菜品制作过程中，注重食材的选择和搭配，选用新鲜、优质的食材，严格控制油、盐、糖等调料的使用量，遵循健康饮食理念，保证菜品既美味可口，又营养均衡。定期推出特色菜品和地方风味美食，丰富就餐人员的饮食体验，同时积极收集就餐人员的反馈意见，不断改进菜品口味和质量，确保菜品满意度达到较高水平。

三、服务质量与效率承诺

1. 全体员工均经过严格的岗前培训和定期的岗位培训，包括服务礼仪、沟通技巧、业务知识等方面的培训，确保员工具备良好的职业素养和服务意识，能够以热情、礼貌、耐心、周到的态度为机关工作人员提供优质的餐饮服务。在就餐高峰时段，合理安排人员，增加服务窗口，确保就餐人员排队等候时间不超过 30 分钟，提高服务效率，减少就餐人员的等待时间。

2. 建立完善的客户反馈机制，在食堂内设置意见箱，开通投诉电话和在线反馈平台，定期收集就餐人员的意见和建议，并及时进行整理和分析。对于就餐人员提出的问题和投诉，在 2 小时内做出响应，3 个工作日内给出解决方案并反馈处理结果，确保就餐人员的合理诉求得到及时、有效的解决，不断提升服务质量和满意度。

3. 根据机关大楼的工作时间和作息规律，合理安排早餐、午餐、晚餐的供应时间，确保按时开餐、准点收餐，不因任何原因提前结束供餐或延迟开餐，保证就餐人员能够在规定的时间内享用到热乎、可口的饭菜。如遇特



需要调整供餐时间，将提前 1 小时通过公告、短信等方式通知就餐人员，以便其做好就餐安排。

四、价格合理与透明承诺

1. 秉持公平、公正、合理的原则制定菜品价格，充分考虑食材成本、人工成本、运营成本等因素，确保菜品价格与市场价格水平相当，且保持价格相对稳定，不随意涨价。同时，针对机关工作人员的不同消费需求，提供多样化的菜品选择，包括经济实惠型套餐和高品质特色菜品，满足不同层次的消费需求，让每一位就餐人员都能吃得满意、吃得放心。

2. 食堂的菜品价格和收费标准将在餐厅内进行公示，做到明码标价，让就餐人员清楚了解每一道菜品的价格和收费构成，确保价格透明，无任何隐形收费项目。定期对食堂的成本和收支情况进行核算和分析，并向机关大楼管理部门提交财务报告，接受监督和审查，保证食堂的经营活动合法、合规、透明。

五、应急保障与特殊需求响应承诺

1. 制定完善的应急保障预案，针对可能出现的突发公共事件（如疫情、自然灾害等）、紧急会议、加班等特殊情况，建立快速响应机制，确保在紧急情况下能够迅速调整餐饮服务方案，保障机关工作人员的基本饮食需求。例如，在突发公共事件期间，严格按照政府部门的要求和防控措施，做好食堂的疫情防控工作，同时加强食材储备和调配，确保食品供应的稳定性和安全性；对于加班人员，提供夜宵预订服务，根据加班人数和时间，及时准备营养丰富的夜宵食品，并提供送餐到岗服务，确保加班人员能够及时补充能量，保持良好的工作状态。

2. 充分尊重和满足机关工作人员的特殊饮食需求，如素食者、过敏体质者、糖尿病患者、高血压患者等人群的饮食禁忌和特殊要求，提供个性化



服务。就餐人员可提前向食堂提出特殊饮食需求申请，食堂将根据其意见，专门为其定制适合的菜品，并做好标记和单独存放，确保特殊人群能够吃到安全、健康、符合自身需求的饭菜。

我们深知机关食堂餐饮服务的重要性和责任重大，将始终以高度的责任感和敬业精神，全力以赴履行以上服务承诺，不断提升餐饮服务水平和质量，为机关大楼的正常运转和工作人员的生活保障提供坚实有力的支持。如有违反以上承诺的情况，我们愿意承担相应的责任，并接受机关大楼管理部门的处罚和监督。

(4) 合理化建议

一、菜品与口味方面

1. 定期进行菜品调研：每月开展一次菜品问卷调查，广泛收集机关工作人员对菜品的喜好、意见和建议。根据调查结果，调整菜品结构，增加受欢迎菜品的出现频率，淘汰不受欢迎的菜品，确保菜品能够满足大多数人的口味需求。例如，如果发现某道地方特色菜深受欢迎，可以适当增加其供应次数，并推出与之相关的系列菜品。

2. 丰富菜品种类：除了常见的家常菜，引入一些特色菜品和风味小吃，如各地的名小吃、精致的西餐简餐、健康的素食菜品等，每周至少推出 10 道新菜品，为就餐人员提供更多样化的选择。同时，根据季节变化，适时推出应季菜品，使用当季新鲜食材，既保证菜品的口感和营养，又能让就餐人员品尝到不同季节的特色美食。

3. 注重菜品口味平衡：在烹饪过程中，更加精准地控制盐、油、糖等调料的使用量，以适应不同人群的健康需求和口味偏好。对于喜欢清淡口味的人群，增加清蒸、白灼等烹饪方式的菜品比例；对于喜欢重口味的人群，提供适量的麻辣、香辣等口味菜品，但要确保整体菜品口味的多样性和平衡



免过于单一或极端的口味。

食材采购与质量方面

1. 建立严格的供应商筛选机制：对食材供应商进行实地考察，评估其生产环境、卫生状况、食材质量控制体系等方面的情况，选择有资质、信誉好、产品质量可靠的供应商，并与之签订长期合作协议。同时，定期对供应商进行重新评估和审核，确保其持续符合要求，对于不符合标准的供应商及时予以更换。
2. 加强食材采购验收管理：设立专门的食材验收小组，由厨师、库管员和采购人员组成，严格按照采购标准和质量要求对每一批次的食材进行验收。验收内容包括食材的外观、新鲜度、重量、规格、产地证明、检验检疫报告等，对于不符合要求的食材坚决拒收，确保进入食堂的食材质量安全可靠。
3. 优先采购本地食材：加大对本地农产品、肉类、禽类等食材的采购力度，本地食材不仅新鲜度高、运输成本低，而且有助于支持本地农业和经济发展。与本地的农户、种植基地和养殖场建立直接合作关系，确保食材的新鲜供应和质量追溯，同时也能为就餐人员提供更加绿色、健康的食材选择。

三、服务与环境方面

1. 优化就餐流程：引入智能化的点餐和结算系统，如自助点餐机、手机扫码点餐支付等方式，减少就餐人员排队等候的时间，提高就餐效率。同时，优化餐厅的布局和桌椅摆放，确保就餐通道畅通，方便就餐人员取餐和用餐，营造一个便捷、舒适的就餐环境。
2. 提升服务人员素质：定期组织服务人员进行专业培训，包括服务礼仪、沟通技巧、食品安全知识等方面的培训，提高服务人员的业务水平和服务意识。要求服务人员在工作中热情、礼貌、耐心地对待每一位就餐人员，



立就餐人员的需求，解决就餐过程中遇到的问题，提高就餐人员的满

3. 改善餐厅环境：加强餐厅的卫生清洁工作，增加清洁人员和清洁频次，确保餐厅地面、桌面、餐具回收区等区域干净整洁，无油污、无垃圾堆积。定期对餐厅进行通风换气和空气净化处理，保持餐厅空气清新。同时，适当增加餐厅的绿植摆放，营造一个温馨、舒适的就餐氛围，提升就餐人员的用餐体验。

四、成本控制与浪费管理方面

1. 精细化成本管理：对食堂的各项成本进行详细核算和分析，包括食材采购成本、人力成本、能源成本、设备折旧成本等，找出成本控制的关键点和潜在的节约空间。例如，通过合理规划食材采购量，避免积压浪费；优化人员排班，提高工作效率，降低人力成本；加强能源管理，采取节能措施，降低能源消耗成本等。

2. 开展节约粮食宣传活动：在餐厅内张贴节约粮食的宣传标语、海报和宣传画，通过显示屏播放节约粮食的公益广告和宣传视频，营造浓厚的节约氛围。同时，倡导就餐人员适量取餐，避免浪费，对于光盘的就餐人员给予一定的奖励，如积分兑换小礼品、荣誉证书等，鼓励大家养成节约粮食的好习惯。

3. 加强食材库存管理：建立科学的食材库存管理制度，采用先进先出的原则，合理控制食材库存水平，避免因库存积压导致食材过期变质浪费。定期对库存食材进行盘点清查，及时发现和处理即将过期或变质的食材，将损失降到最低限度。同时，利用信息化手段对食材库存进行实时监控和管理，根据食材的消耗情况和库存预警信息，及时调整采购计划，确保食材供应的及时性和合理性。



创新与特色服务方面

举办美食主题活动：不定期地举办各种美食主题活动，如美食节、厨艺大赛、特色菜品品鉴会等，邀请机关工作人员参与其中，增加就餐的趣味性和互动性。在美食节期间，可以集中展示各地的特色美食，让就餐人员品尝到不同风味的佳肴；通过厨艺大赛，激发厨师的创新热情和工作积极性，发掘更多优秀的菜品和烹饪人才；特色菜品品鉴会则可以让就餐人员提前品尝即将推出的新菜品，提出宝贵的意见和建议。

2. 提供个性化定制服务：针对一些特殊的饮食需求和场合，如生日聚会、工作聚餐、商务宴请等，食堂提供个性化的定制服务，根据客户的需求和预算，制定专属的菜单和用餐方案，包括菜品选择、场地布置、服务安排等方面的个性化定制，满足不同人群的特殊需求，提升食堂的服务品质和竞争力。

3. 建立饮食健康咨询服务：配备专业的营养师或健康顾问，为机关工作人员提供饮食健康咨询服务。可以通过设立咨询窗口、开展健康讲座、发布饮食健康知识手册等方式，向就餐人员普及饮食营养知识、健康饮食搭配方法、食物相克原理等内容，帮助就餐人员树立正确的饮食观念，合理选择菜品，促进身体健康。

通过以上合理化建议的实施，机关大楼食堂的餐饮服务质量将得到显著提升，能够更好地满足机关工作人员的需求，为大家提供更加优质、高效、健康、满意的餐饮服务。同时，也有助于提高食堂的管理水平和经济效益，营造一个良好的就餐环境和工作氛围。

(5) 可行的增值服务

一、健康饮食服务

1. 营养搭配咨询



备专业的营养师，定期在食堂设置咨询点，为机关工作人员提供个性化搭配咨询服务。根据每个人的身体状况、饮食习惯和健康目标，如减肥、增肌、控制血糖血压等，制定专属的一周饮食计划，推荐适合的菜品组合，并提供饮食注意事项和营养小贴士。

在食堂的菜单上标注每道菜品的热量、蛋白质、脂肪、碳水化合物等主要营养成分含量，方便就餐人员根据自身需求选择合适的菜品，使他们在享受美食的同时，也能清楚了解食物的营养价值，更好地管理自己的饮食健康。

2. 健康食材推荐与销售

设立专门的健康食材展示区，每周推出几种当季的新鲜、有机、绿色健康食材，如有机蔬菜、粗粮、低糖水果、优质蛋白食材等，并提供简单的食材烹饪方法和营养价值介绍。就餐人员可以在食堂现场购买这些食材，方便他们将健康饮食延伸到家庭厨房。

与优质的食材供应商合作，为机关工作人员提供食材团购服务，以优惠的价格采购高品质的健康食材，如橄榄油、进口牛奶、坚果等，满足他们对健康食材的日常需求，同时也帮助他们节省采购成本。

二、便捷生活服务

1. 外卖配送服务

对于因工作繁忙无法到食堂就餐的机关工作人员，推出外卖配送服务。建立专门的外卖订餐平台，可通过机关内部办公系统或手机应用程序接入，方便工作人员在线订餐。食堂根据订单信息，按时将饭菜打包好，安排专人配送到指定的办公地点，确保饭菜的温度和口感。

合理规划外卖配送范围和时间，确保在午餐和晚餐高峰时段，能够快速、准确地将外卖送达。同时，注重外卖包装的环保和卫生，采用可降解的一次性餐具和密封包装，保证食品的安全和质量。



生活用品代购服务

食堂设置生活用品代购点，收集机关工作人员的日常用品代购需求，如卫生纸、洗发水、牙膏、水果、零食等。每周定期汇总代购清单，安排专人统一采购，并将代购的物品带回食堂，方便工作人员在就餐时顺便领取，节省他们的购物时间和精力。

与附近的超市、便利店建立合作关系，争取更优惠的采购价格，并将部分优惠反馈给代购人员，使他们能够以实惠的价格购买到所需的生活用品。同时，严格把控代购物品的质量，确保所代购的商品均来自正规渠道，无假冒伪劣产品。

三、文化交流服务

1. 美食文化展示与体验

定期在食堂举办美食文化展览，展示不同地区、不同民族的饮食文化特色，包括传统美食的制作工艺、食材特点、历史渊源等方面的内容，通过图片、文字、实物展示等形式，让机关工作人员在就餐之余，了解丰富多彩的美食文化。

每季度开展一次美食文化体验活动，邀请专业的厨师或美食达人现场制作具有代表性的特色美食，如寿司、披萨、法式甜点等，并邀请就餐人员参与制作过程，亲身体会不同美食的制作乐趣，增进文化交流和互动。

2. 主题活动与社交空间

根据不同的节日、季节或时事热点，在食堂举办各类主题活动，如春节团圆饭、端午粽子宴、中秋赏月会、世界杯狂欢夜等，营造浓厚的节日氛围和文化气息，让机关工作人员在工作之余感受到家的温暖和团队的凝聚力。

优化食堂的空间布局，打造一个舒适、温馨的社交区域，配备舒适的沙发、茶几、电视等设施，供机关工作人员在就餐前后进行交流、休息和娱乐。



在社交区域定期组织一些文化交流活动，如读书分享会、摄影展览、音乐会等，为大家提供一个展示自我、交流兴趣爱好的平台，丰富机关工作人员的业余文化生活。

四、个性化定制服务

1. 活动餐饮定制

针对机关大楼内举办的各类会议、培训、活动等，提供个性化的餐饮定制服务。根据活动的规模、主题、时间和预算，与主办方紧密合作，制定专属的菜单和用餐方案，包括菜品选择、用餐形式（自助餐、桌餐、茶歇等）、场地布置、服务人员配备等方面的个性化定制，满足不同活动的特殊需求，确保活动的餐饮服务质量和效果。

提前了解活动参与者的饮食禁忌和特殊要求，如素食、过敏食物等，为有特殊需求的人员提供专门的菜品和饮食安排，体现食堂服务的细致入微和人性化关怀。

2. 生日庆祝与特殊纪念日服务

为机关工作人员提供生日庆祝和特殊纪念日（如结婚纪念日、升职纪念日等）的餐饮服务定制。当工作人员提前预约并提供相关信息后，食堂可为其精心布置专属的用餐区域，如用气球、彩带、鲜花等进行装饰，制作个性化的生日蛋糕或纪念甜品，并根据其喜好准备丰盛的菜品，为他们打造一个温馨、难忘的庆祝氛围，增添生活的仪式感。

五、会员积分与优惠服务

1. 会员制度建立

推出食堂会员制度，机关工作人员可自愿申请成为食堂会员。会员在食堂就餐消费时可享受积分累计，每消费一元积一分，积分可用于兑换食堂提供的各种礼品、优惠券或免费菜品等。同时，会员还可享受优先订餐、优先



堂举办的各类活动等特权，提高会员的满意度和忠诚度。

优惠活动策划

定期开展会员专属的优惠活动，如每周设定一天为会员日，在会员日当天会员就餐可享受八折优惠；每月推出几款会员特价菜品，价格低于成本价销售，吸引会员品尝；在重大节日或纪念日，为会员发放节日礼包或满减优惠券等，通过这些优惠活动，回馈会员的支持和信任，增加会员的粘性和活跃度。

通过以上增值服务方案的实施，机关大楼食堂将不仅仅是一个提供餐饮的场所，更是一个为机关工作人员提供全方位、多层次服务的综合平台，在满足他们基本饮食需求的同时，也为他们的工作和生活带来更多的便利和乐趣，提升机关工作人员的幸福感和满意度，进一步增强机关单位的凝聚力和向心力。

（6）售后服务方案

一、服务反馈渠道建立

1. 线上反馈平台

在机关内部办公系统中设置专门的食堂服务反馈模块，机关工作人员可以随时登录系统，对食堂的菜品质量、口味、卫生状况、服务态度、就餐环境等方面进行评价和反馈，提交文字描述、图片或视频等具体信息，以便食堂管理人员更直观地了解问题所在。

开通食堂官方微信公众号或小程序，设立服务反馈入口，方便工作人员通过手机随时随地提交反馈意见。同时，利用公众号或小程序定期推送食堂的菜品信息、活动通知、健康饮食知识等内容，加强与就餐人员的互动交流，提高食堂的服务透明度和影响力。

2. 线下反馈渠道



食堂餐厅设置意见箱，每日定时开启收集就餐人员的书面反馈意见。意见箱旁边张贴意见反馈表，方便就餐人员填写，确保反馈内容包括反馈日期、姓名、联系方式、具体问题描述等关键信息，以便食堂工作人员能够及时与反馈者取得联系，进一步了解情况并解决问题。

食堂管理人员定期在餐厅现场进行就餐人员满意度调查，通过面对面的方式，直接询问就餐人员对食堂服务的看法和建议，及时记录并整理反馈信息，现场解答就餐人员的疑问，对于能够立即解决的问题当场给予解决措施和答复，增强就餐人员对食堂服务的信任和满意度。

二、反馈信息处理流程

1. 信息收集与整理

安排专人负责对来自线上和线下的反馈信息进行收集和整理，按照反馈问题的类型（如菜品、服务、环境等）、紧急程度（如一般问题、紧急问题、重大问题）和严重程度（如轻微问题、中度问题、严重问题）进行分类归档，建立详细的反馈信息台账，确保每一条反馈信息都得到妥善记录和跟踪处理，避免信息遗漏或丢失。

2. 问题分析与责任划分

食堂管理人员组织相关部门（如厨房、采购、服务等）对反馈问题进行深入分析，找出问题产生的根源和原因。例如，如果是菜品口味问题，由厨师长组织厨师团队进行菜品品尝和分析，确定是调料使用不当还是烹饪方法有误；如果是食材质量问题，采购部门负责追溯食材供应商，检查采购环节是否存在漏洞；如果是服务态度问题，服务部门对涉事服务人员进行调查和批评教育，并制定相应的改进措施。根据问题分析结果，明确各部门在解决问题过程中的职责和任务，确保问题得到有效解决。

3. 解决方案制定与实施



据问题的性质和严重程度，制定针对性的解决方案和整改措施。对于一般性的问题，如菜品口味偏咸或服务人员响应不及时等，要求相关部门立即进行调整和改进，并将改进情况反馈给反馈者；对于较为严重的问题，如食材出现变质或食品安全隐患等，立即启动应急预案，停止相关菜品的供应，对问题食材进行封存和处理，同时对食堂的整个食材采购、储存和加工环节进行全面排查和整改，确保食品安全，并向机关工作人员通报问题的处理结果和整改情况；对于涉及多个部门的复杂问题，成立专项问题解决小组，由食堂管理人员担任组长，协调各部门共同制定解决方案，并明确各部门的工作进度和时间节点，确保问题得到全面、彻底的解决。

4. 反馈与跟踪回访

在问题解决后，及时将解决方案和处理结果反馈给反馈者，征求其对处理结果的意见和满意度。对于不满意的反馈者，进一步了解其具体诉求，重新评估解决方案的合理性和有效性，必要时进行二次整改，直至反馈者满意为止。同时，对解决的问题进行跟踪回访，在问题解决后通过电话、短信或线上平台等方式，询问反馈者问题是否再次出现，确保问题得到彻底解决，避免类似问题的反复发生。

三、投诉处理机制

1. 投诉受理

设立专门的投诉电话和邮箱，确保在工作时间内有专人接听电话和处理邮件投诉信息。对于来电投诉，工作人员应详细记录投诉人的姓名、联系方式、投诉内容和时间等信息，并向投诉人表示歉意，承诺会尽快处理其投诉问题；对于邮件投诉，工作人员应在收到邮件后进行回复，确认收到投诉信息，并告知投诉人投诉处理的大致流程和时间节点，让投诉人感受到食堂对其投诉的重视和关注。



投诉调查与核实

接到投诉后，立即组织相关人员对投诉内容进行调查核实。调查人员应秉持客观、公正的原则，通过查阅相关记录、询问涉事人员、现场检查等方式，全面了解投诉事件的真实情况，收集相关证据和信息，为后续的投诉处理提供有力依据。对于涉及食品安全问题的投诉，应立即通知食品安全监管部门，配合其进行调查和检测工作，确保问题得到及时、准确的处理。

3. 投诉处理与反馈

根据调查核实的结果，按照既定的投诉处理流程和规范，对投诉问题进行妥善处理。对于食堂方面存在的问题，向投诉人诚恳道歉，并提出具体的整改措施和解决方案，明确整改期限和责任人；对于因误解或其他原因导致的不实投诉，耐心向投诉人解释说明情况，消除其误解和疑虑，争取投诉人的理解和支持。在投诉处理完成后，将处理结果以书面形式（如投诉处理报告、邮件回复、电话告知等）反馈给投诉人，并征求其对处理结果的意见和满意度，确保投诉处理过程的透明、公正和有效。

4. 投诉档案管理

建立完善的投诉档案管理制度，对每一起投诉事件的受理、调查、处理和反馈等全过程进行详细记录和归档，包括投诉材料、调查记录、处理意见、反馈信息等相关资料，以便后续查阅和分析。定期对投诉档案进行整理和总结，分析投诉问题的类型、分布和变化趋势，找出食堂服务管理中的薄弱环节和存在的问题，为制定针对性的改进措施和预防方案提供数据支持和参考依据，不断提高食堂的服务质量和管理水平，减少投诉事件的发生。

四、服务质量持续改进措施

1. 定期开展服务质量评估

每月组织一次食堂服务质量评估活动，成立由食堂管理人员、机关工作



长、第三方专业评估机构（如食品卫生监督机构、餐饮行业协会等）组成评估小组，通过现场检查、问卷调查、数据分析等方式，对食堂的菜品质量、服务水平、环境卫生、食品安全管理等方面进行全面、系统的评估，形成详细的评估报告，明确食堂服务的优势和不足之处，并提出具体的改进建议和措施。

2. 员工培训与技能提升

根据服务质量评估结果和反馈信息，针对食堂员工在服务过程中存在的问题和不足，制定个性化的培训计划和方案，定期组织员工进行业务知识、技能操作、服务礼仪、食品安全等方面的培训和学习活动，不断提高员工的业务水平和综合素质。例如，邀请专业厨师对厨房员工进行烹饪技能培训，提升菜品制作水平；邀请服务行业专家对服务人员进行服务礼仪和沟通技巧培训，提高服务质量和顾客满意度；定期组织食品安全知识培训和应急演练，增强员工的食品安全意识和应急处理能力。

3. 优化服务流程与管理制度

对食堂的服务流程和管理制度进行定期梳理和优化，去除繁琐、不合理的环节和规定，简化服务流程，提高工作效率和服务质量。例如，优化菜品采购流程，加强与供应商的沟通与合作，确保食材的新鲜度和供应及时性；完善就餐服务流程，合理安排就餐高峰期的人员和窗口配置，减少就餐人员的等待时间；建立健全食品安全管理制度，加强对食材采购、储存、加工、销售等环节的全程监控和管理，确保食品安全无事故。同时，加强对管理制度执行情况的监督和检查，确保各项制度得到有效落实，形成良好的工作秩序和管理氛围。

4. 引入竞争机制与激励措施

在食堂内部引入一定的竞争机制，如开展厨师厨艺比赛、服务人员技能



活动，对表现优秀的员工给予表彰和奖励，激发员工的工作积极性和主动性，形成比、学、赶、超的良好工作氛围。同时，建立健全员工绩效考核制度，将服务质量、顾客满意度、工作效率等指标纳入绩效考核体系，与员工的薪酬待遇、晋升机会、奖金分配等挂钩，充分调动员工的工作积极性和主动性，促使员工自觉提高服务质量和工作水平，推动食堂服务质量的持续改进和提升。

通过以上售后服务方案的实施，机关大楼食堂将建立起一套完善的服务反馈和问题解决机制，能够及时、有效地处理机关工作人员在就餐过程中遇到的各种问题和投诉，不断优化服务流程，提升服务质量，为机关工作人员提供更加优质、满意的餐饮服务，增强机关单位的凝聚力和向心力，树立良好的食堂服务形象。



采购人工作人员提供优质的餐饮服务（包括环境，操作现场管理，食品卫生及安全，服务态度等方面的措施）

一、环境优化措施

餐厅环境布置

保持餐厅整体布局合理，桌椅摆放整齐有序，通道宽敞畅通，方便人员进出和就餐。根据餐厅空间大小和用餐人数，合理规划就餐区域和餐台设置，确保每位就餐者都有舒适的用餐空间。

装饰餐厅环境，采用温馨、舒适的色调和风格进行装修，悬挂适量的艺术画作、绿植等装饰品，营造轻松愉悦的用餐氛围。定期检查和维护餐厅的装饰设施，保持其完好无损和整洁美观。

环境卫生清洁

制定严格的清洁制度，安排专人负责餐厅的日常清洁工作。在每餐结束后，及时清理桌面、地面的食物残渣和垃圾，擦拭桌椅和餐台，确保餐厅环境干净整洁。每天至少进行一次全面的深度清洁，包括清洁地面、墙壁、门窗、灯具等设施，消毒餐具存放区域和垃圾桶。

加强餐厅卫生间的管理，保持卫生间设施完好，无异味、无积水。定期清洁卫生间的便器、洗手台、镜子等设施，提供充足的卫生纸、洗手液等卫生用品。安排专人定时巡查卫生间卫生情况，及时进行清理和维护。

通风与温控

安装良好的通风系统，确保餐厅内空气流通，减少异味和油烟的积聚。定期检查和维护通风设备，保证其正常运行。根据季节变化和室内温度情况，合理调节空调或供暖设备，保持餐厅内温度适宜，为就餐者提供舒适的用餐环境。

二、操作现场管理措施



所有厨房工作人员必须持有效的健康证上岗，并定期进行健康检查。建立员工健康档案，记录员工的健康状况和体检信息。在员工入职前，进行严格的背景审查和岗位技能培训，确保员工具备良好的职业道德和专业的烹饪技能。

为厨房工作人员配备统一的工作服、工作帽和口罩，并要求员工在工作期间必须穿戴整齐。制定严格的员工行为规范，禁止员工在厨房内吸烟、饮酒、打闹、闲聊等与工作无关的行为。加强员工的安全意识教育，定期组织安全培训和演练，提高员工应对突发事件的能力。

食材管理

建立严格的食材采购制度，选择正规的食材供应商，并与之签订长期合作协议。要求供应商提供食材的检验检疫证明、质量检测报告等相关文件，确保食材的质量安全。对采购的食材进行严格的验收，检查食材的外观、色泽、气味、新鲜度等指标，不符合要求的食材坚决拒收。

合理规划食材储存区域，分类存放不同种类的食材。设置冷藏库、冷冻库和常温库，分别储存生鲜食材、冷冻食材和干货调料等。严格控制食材储存温度和湿度，定期检查食材的库存情况，遵循先进先出的原则，防止食材过期变质。

设备与工具管理

配备先进、齐全的厨房设备和工具，如炉灶、蒸锅、烤箱、洗碗机、切菜机等，并定期进行维护和保养。建立设备档案，记录设备的购买日期、维修记录、保养周期等信息。安排专人负责设备的日常操作和维护，制定设备操作规程，要求员工严格按照规程操作设备，避免因操作不当导致设备损坏或安全事故。



定期对厨房设备和工具进行清洁和消毒，特别是与食品直接接触的器具，如刀具、案板、餐具等。采用高温消毒、化学消毒等方式进行消毒处理，确保设备和工具的卫生安全。对损坏或老化的设备和工具及时进行维修或更换，保证厨房工作的正常运转。

三、食品卫生及安全保障措施

食品加工卫生控制

在食品加工过程中，严格遵守食品卫生操作规范。生熟食品分开加工、存放，避免交叉污染。加工食品前，必须对食材进行清洗、消毒处理，去除表面的杂质和细菌。烹饪食品时，要确保食品熟透，中心温度达到规定要求。严禁加工变质、过期、含有有害物质的食品。

加强食品加工区域的卫生管理，保持加工台面、地面、墙壁的清洁卫生。定期对加工设备和工具进行清洗、消毒，防止细菌滋生。在食品加工过程中，工作人员要严格遵守个人卫生要求，勤洗手、勤换工作服，避免将病菌带入食品中。

食品安全检测与监控

建立食品安全检测制度，配备专业的食品安全检测设备和人员。对采购的食材、加工过程中的食品以及成品食品进行定期抽样检测，检测项目包括农药残留、兽药残留、微生物指标、重金属含量等。及时记录检测结果，对检测不合格的食品，立即采取相应的处理措施，如停止销售、召回、销毁等，并追溯问题源头，进行整改。

安装食品安全监控系统，对厨房操作现场、食品储存区域等进行实时监控。监控系统要覆盖全面，图像清晰，能够记录保存一定时间的监控数据。安排专人负责监控系统的日常管理和查看，及时发现和处理食品安全隐患。

食品留样制度



各执行食品留样制度，对每餐供应的食品进行留样。留样食品应按照品种、数量、时间进行采集，分别盛放在专用的留样容器内，并贴上标签，注明食品名称、留样时间、餐次等信息。留样食品应在专用的留样冰箱内冷藏保存，保存时间不少于规定时长。安排专人负责食品留样工作，做好留样记录，确保留样食品的可追溯性。

四、服务态度提升措施

员工培训与激励

定期组织员工服务态度培训，包括文明礼仪、沟通技巧、顾客需求响应等方面的内容。通过案例分析、角色扮演等方式，提高员工的服务意识和服务技能。培训结束后，进行考核评估，将考核结果与员工绩效挂钩，激励员工积极提升服务水平。

建立员工激励机制，对服务态度优秀、顾客满意度高的员工进行表彰和奖励。奖励方式可以包括奖金、荣誉证书、晋升机会等。同时，关注员工的工作压力和心理状态，提供必要的心理辅导和支持，帮助员工保持良好的工作心态，积极为顾客提供优质服务。

顾客沟通与反馈处理

在餐厅内设置意见箱、投诉电话等渠道，方便顾客反馈意见和建议。安排专人负责收集、整理顾客反馈信息，并及时进行处理。对于顾客的投诉，要认真倾听，诚恳道歉，积极采取措施解决问题，并将处理结果及时反馈给顾客。确保顾客的投诉得到妥善处理，提高顾客的满意度和忠诚度。

加强与顾客的沟通互动，定期开展顾客满意度调查。通过问卷调查、现场访谈等方式，了解顾客对餐饮服务的评价和需求。根据顾客反馈信息，及时调整菜品口味、服务流程等方面的内容，不断提升服务质量，满足顾客的期望。



个性化服务提供

...主顾客的个性化需求，为特殊顾客群体提供贴心服务。例如，为老年人、儿童、孕妇、残疾人等提供特殊的餐食、座位安排和服务帮助。根据顾客的饮食习惯和口味偏好，提供定制化的菜品推荐和烹饪服务。在顾客生日、节日等特殊日子，为顾客送上祝福和小礼品，营造温馨的服务氛围。



7. 如何做好菜肴质量及营养搭配

一、菜肴质量保障措施

（一）食材采购环节

建立优质供应商网络：严格筛选食材供应商，优先选择具有良好信誉、资质齐全、能够提供稳定供应且符合食品安全标准的供应商合作。定期对供应商进行实地考察和评估，确保其供应能力和食材质量持续稳定。

严格食材验收标准：设立专业的食材验收小组，制定详细的验收标准和流程。对于每一批次采购的食材，从外观、色泽、新鲜度、气味、规格等方面进行全面检查，要求提供相应的检验检疫证明、质量检测报告等文件。对于不符合要求的食材，坚决予以退回，从源头上保障食材质量。

（二）烹饪制作环节

厨师团队建设：招聘具有丰富经验、专业技能娴熟的厨师，并定期组织内部培训和外部进修学习，不断提升厨师的厨艺水平和创新能力。鼓励厨师参加各类烹饪比赛和交流活动，学习借鉴先进的烹饪理念和技巧，为食堂菜肴品质提升注入新动力。

标准化烹饪流程：制定每道菜品的标准化烹饪流程和配方，明确食材用量、烹饪时间、火候控制、调味比例等关键环节。厨师严格按照标准流程进行操作，确保每一道菜在口味、色泽、质地等方面保持一致和稳定。同时，设立菜品质量监督岗位，对烹饪过程进行实时监控和抽检，及时发现并纠正不符合标准的操作行为。

合理使用调味品：倡导使用天然、健康的调味品，减少人工合成添加剂的使用。根据不同菜品的特点和口味需求，精准控制调味品的用量，避免因调味不当影响菜肴质量。注重菜品原汁原味的呈现，突出食材本身的鲜美口感。



三) 菜品创新与优化环节

定期开展菜品研发：成立菜品研发小组，结合季节变化、市场流行趋势以及机关工作人员的饮食反馈，定期研发新菜品。在保留传统经典菜品的基础上，不断推陈出新，丰富菜单种类，满足不同人员的口味需求。新菜品研发过程中，充分考虑食材的搭配合理性、营养均衡性以及制作的可行性和成本控制。

顾客意见收集与反馈：建立畅通的顾客意见收集渠道，如设置意见箱、开展线上问卷调查、组织座谈会等方式，广泛收集机关工作人员对食堂菜肴的意见和建议。对收集到的信息进行整理分析，及时对菜品进行优化调整，对于受欢迎的菜品加大供应力度，对于存在问题的菜品进行改进或淘汰，持续提升菜肴的满意度。

二、营养搭配方案

(一) 根据膳食指南制定营养框架

遵循平衡膳食原则：以《中国居民膳食指南》为依据，确保每餐菜品包含谷类、薯类、蔬菜、水果、畜禽肉、蛋类、奶类、豆类、油脂等各类食物，满足人体对碳水化合物、蛋白质、脂肪、维生素、矿物质等营养素的全面需求。

合理确定各类营养素比例：根据机关工作人员的工作强度和身体状况，确定每餐中碳水化合物、蛋白质、脂肪的供能比例大致为 50% - 65%、15% - 20%、20% - 30%。增加蔬菜和水果的摄入量，保证每餐蔬菜量不少于 200 克，水果量不少于 100 克，以提供丰富的维生素、矿物质和膳食纤维。

(二) 按餐次进行营养搭配设计

早餐营养搭配：提供多样化的选择，包括谷类食物如全麦面包、燕麦片、粥类等，搭配富含蛋白质的食物如鸡蛋、牛奶、豆浆、瘦肉等，再加上适量



或水果，如凉拌黄瓜、番茄等。这样的搭配既能提供充足的能量，又营养均衡，满足上午工作所需。

午餐营养搭配：午餐作为一天中的主餐，应更加丰盛。主食可选择糙米饭、玉米、红薯等粗粮与白米饭搭配，提供丰富的碳水化合物和膳食纤维。菜品方面，安排一道富含优质蛋白质的荤菜，如红烧鱼、宫保鸡丁、牛肉炖土豆等，搭配 2 - 3 道不同颜色的蔬菜，如清炒时蔬、凉拌蔬菜沙拉等，确保维生素、矿物质和膳食纤维的充足摄入。此外，可提供一份汤品，如蔬菜汤、鱼汤或鸡汤，增加水分和营养的摄入。

晚餐营养搭配：晚餐适量减少主食和肉类的摄入量，以清淡易消化为主。主食可选择小米粥、面条等，搭配适量的蔬菜和豆制品，如素炒豆苗、麻婆豆腐等。避免晚餐过于油腻和丰盛，以免加重肠胃负担，影响睡眠质量。

（三）特殊人群营养关怀

针对高血压、高血脂等慢性病患者：在菜单设计上，减少钠盐、饱和脂肪酸和胆固醇的摄入。增加富含钾、钙、镁等矿物质的食物，如绿叶蔬菜、低脂奶制品、豆制品等。控制油脂的使用量，采用清蒸、煮、炖、凉拌等健康烹饪方式，减少油炸、油煎等高油脂烹饪方法制作的菜品。

对于素食主义者：提供丰富多样的素食菜品，确保蛋白质的充足供应。可增加豆类及其制品、坚果、菌菇类等食物的摄入，如素炒豆角、腰果西芹、香菇青菜等。合理搭配谷类食物和蔬菜，保证碳水化合物、维生素、矿物质和膳食纤维的全面摄入。

考虑不同年龄段工作人员需求：对于年轻工作人员，适当增加菜品的创新性和口感丰富度，满足其对美食的追求；对于中老年工作人员，注重菜品的软烂易消化，增加富含钙、铁等营养素的食物，预防骨质疏松和贫血等疾病。



四) 营养标识与宣传

...品营养标识：在食堂菜单上对每道菜品标注主要营养成分，包括热量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素、矿物质等含量信息，方便机关工作人员根据自身营养需求选择菜品。

营养知识宣传：通过食堂宣传栏、电子显示屏、内部网络平台等渠道，定期发布营养知识科普文章、健康饮食小贴士、季节性饮食推荐等内容，提高机关工作人员的营养意识和健康饮食观念，引导其合理搭配饮食，养成良好的饮食习惯。



8. 如何应对大型会议、宴请等用餐服务

一、前期准备

需求沟通与确认

与会议或宴请组织方提前至少 [3] 天进行深入沟通，详细了解活动的时间、地点、参与人数、用餐形式（自助餐、桌餐等）、菜品口味偏好（如是否有特殊民族或地域饮食要求）、预算限制以及其他特殊需求（如是否需要布置主题场景、提供特殊餐具等）。

根据沟通结果制定初步的用餐服务计划，并与组织方确认无误。

食材采购与储备

根据预估用餐人数和菜单内容，提前采购新鲜、优质的食材。与长期合作且信誉良好的供应商签订采购合同，确保食材的稳定供应和质量安全。

对于一些易储存的食材，如大米、面粉、食用油、干货等，提前检查库存并适量补充，保证在活动期间有足够的储备量。

对采购的食材进行严格验收，检查食材的新鲜度、完整性、无变质和污染情况，并索取相关检验检疫证明。

人员调配与培训

根据用餐服务规模，从食堂各岗位抽调经验丰富、技能熟练的厨师、服务员和后勤人员组成专项服务团队。

在活动前 [X - 2] 天对服务团队进行集中培训，包括服务流程、礼仪规范、菜品制作细节、应急处理等方面的内容。例如，服务员要熟悉上菜顺序、摆盘技巧、顾客接待礼仪以及如何应对顾客的特殊要求；厨师要明确菜单中的每道菜品的制作标准、口味要求和出菜时间节点等。

场地布置与设备检查

提前 [X - 1] 天对用餐场地进行布置。根据活动主题和要求，进行桌



餐具布置、装饰布置等工作。如果是自助餐形式，合理规划取餐区、餐具回收区的位置，确保人流顺畅。

全面检查食堂的厨房设备、餐具消毒设备、照明设备、空调系统等是否正常运行，对发现的问题及时安排维修人员进行维修和调试，确保在活动期间设备设施能够正常使用。

二、用餐服务流程

自助餐服务流程

餐前准备：在开餐前 1 小时，将各类热菜、凉菜、汤品、主食、甜品、水果等按照预定的菜单依次摆放在取餐台上。确保菜品摆放整齐、美观，有相应的菜品标签和介绍。餐具整齐放置在餐具台上，包括餐盘、刀叉、筷子、汤勺、餐巾纸等，并保证数量充足。

顾客接待：在餐厅入口处安排专人负责接待顾客，引导顾客签到（如有需要）并前往用餐区。服务员在餐厅内随时为顾客提供指引和帮助，解答顾客关于菜品、座位等方面的疑问。

用餐服务：顾客开始用餐后，服务员不间断地在餐厅内巡视，及时清理桌面垃圾，补充餐具和饮料。关注菜品的消耗情况，通知厨房适时补充热菜，确保菜品始终保持充足供应且温度适宜。对于有特殊饮食需求的顾客，如素食、过敏食物禁忌等，提供个性化的服务，协助顾客选择合适的菜品。

餐末清理：在大部分顾客用餐结束后，开始逐步清理用餐区。先清理桌面剩余食物和餐具，然后进行地面清洁。将剩余的可回收食材妥善保存，不可回收垃圾及时清理运走。

桌餐服务流程

餐前准备：根据预订的桌数和人数，提前将餐桌布置好，包括摆放餐具、酒杯、餐巾等，按照宴会标准进行摆台。在开餐前 30 分钟，将冷菜依次上



菜品造型美观、新鲜可口。

客户引导入座：在顾客到达餐厅时，由专人引导顾客按照预定座位就座。为每位顾客提供茶水服务，并适时介绍餐厅环境和本次用餐的大致安排。

上菜服务：按照预定的菜单和上菜顺序，有条不紊地进行上菜服务。一般先上热菜中的头盘，然后依次上汤品、主菜、配菜、主食和甜品。每道菜上菜时，服务员要报菜名，并将菜品放置在合适的位置，方便顾客取用。注意控制上菜的速度和节奏，避免出现菜品积压或顾客等待时间过长的情况。

席间服务：服务员在顾客用餐过程中，要时刻关注顾客的需求，及时为顾客添加酒水、饮料，更换骨碟、烟灰缸等。对于顾客提出的特殊要求，如菜品口味调整、加热等，尽量满足并迅速处理。

结账与送别：用餐结束后，根据与组织方约定的结账方式进行结账处理。向组织方提供详细的用餐清单和发票等相关凭证。在顾客离席时，服务员在餐厅门口送别顾客，感谢顾客的光临，并欢迎再次惠顾。

三、菜品设计与质量控制

菜品设计

根据活动的性质、参与人员的身份和地域特点等因素设计菜单。确保菜单丰富多样，包含荤素搭配、凉热搭配、营养均衡的各类菜品。例如，对于重要的商务宴请，可以设计一些精致的特色菜肴和本地招牌菜，展示地方饮食文化；对于大型会议用餐，可以提供多种口味和选择，满足不同人群的口味需求。

考虑到特殊人群的饮食需求，如素食者、清真饮食者等，在菜单中专门设置相应的菜品区域或提供个性化的点餐服务。

为了增加用餐的趣味性和互动性（如有需要），可以设计一些现场制作或分餐表演的菜品环节，如现场制作寿司、雕花水果拼盘等。



量控制

食材加工过程中，严格按照食品卫生标准和烹饪工艺要求进行操作。厨师长对每道菜品的制作过程进行全程监督，确保菜品的口味、色泽、质地符合标准。

对成品菜品进行严格的质量检验，在菜品上桌前，由厨师长或质量检验员对菜品的外观、温度、口感等方面进行检查，不合格的菜品坚决不予上桌。

建立菜品质量反馈机制，在活动结束后，及时收集顾客对菜品质量的反馈意见，对存在的问题进行分析总结，以便在今后的服务中改进和提高。

四、应急处理预案

人员突发状况应急处理

如在服务过程中有服务员突然生病或受伤，现场管理人员立即安排替补人员接替其工作岗位，确保服务不受影响。对生病或受伤的员工及时进行救治和妥善安置。

若厨师因特殊原因无法继续工作，立即启动厨师替补方案，安排其他同级别厨师按照标准菜单继续完成菜品制作，保证菜品供应的连续性和稳定性。

食材供应突发状况应急处理

如果在活动过程中出现某种关键食材短缺的情况，厨房立即调整菜单，用类似食材或库存食材替代短缺食材进行菜品制作，并及时通知餐厅服务人员向顾客解释说明情况。

若供应商未能按时提供食材，立即启动应急采购渠道，联系其他备用供应商紧急采购所需食材，并安排专人跟进采购进度，确保食材尽快到位。

设备设施突发故障应急处理

如厨房设备（炉灶、烤箱、蒸锅等）突发故障，维修人员迅速赶到现场



多。在设备抢修期间，调整菜品制作计划，优先制作可以使用其他设备烹饪方式完成的菜品，尽量减少对用餐服务的影响。

若用餐场地的照明系统、空调系统等出现故障，立即安排维修人员进行维修，并采取临时应急照明措施（如使用应急灯）和通风降温措施（如打开窗户、使用风扇），确保顾客用餐环境的基本舒适和安全。

顾客突发状况应急处理

若顾客在用餐过程中出现食物中毒或其他身体不适症状，现场服务人员立即将顾客送往附近医院进行救治，并及时通知活动组织方和食堂管理人员。同时，封存相关菜品和食材，配合卫生部门进行调查处理，查明原因，防止事态扩大。

对于顾客提出的投诉或纠纷，服务人员要保持冷静和礼貌，耐心倾听顾客的诉求，及时给予回应和解决。如无法当场解决，记录顾客的联系方式和投诉内容，在活动结束后及时跟进处理，并将处理结果反馈给顾客。



9. 如何应对突发事件的发生（如食物中毒）

一、总则

编制目的

为有效预防、及时控制和妥善处理机关大楼食堂可能发生的食物中毒事件，提高快速反应和应急处理能力，最大限度地减少食物中毒事件造成的危害，保障就餐人员的身体健康和生命安全，特制定本预案。

适用范围

本预案适用于机关大楼食堂内发生的食物中毒事件的应急处置。

工作原则

以人为本，减少危害。把保障就餐人员的生命安全和身体健康作为首要任务，最大限度地减少食物中毒事件造成的人员伤亡和危害。

预防为主，常备不懈。坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对食物中毒事件的思想准备、组织准备、物资准备等各项准备工作。

统一领导，分级负责。在机关事务管理部门的统一领导下，建立健全分类管理、分级负责、条块结合、属地管理为主的应急管理体制，落实各部门、各岗位的应急职责。

快速反应，协同应对。加强部门之间、岗位之间的协同合作，形成统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。

二、应急组织指挥体系及职责

应急指挥中心

成立机关大楼食堂食物中毒事件应急指挥中心，由机关事务管理部门负责人担任总指挥，食堂负责人担任副总指挥。其主要职责是：

负责组织、协调和指挥食物中毒事件的应急处置工作；

研究决定应急处置工作中的重大事项；



上级部门报告食物中毒事件的应急处置情况；

相关部门进行沟通协调，争取支持与配合。

应急处置小组

医疗救护组：由食堂内配备的急救人员或联系附近医疗机构的专业人员组成。负责对中毒人员进行现场急救和转运，提供必要的医疗救治服务，并及时向应急指挥中心报告中毒人员的病情和救治情况。

现场调查组：由食堂食品安全管理人员、后勤保障人员等组成。负责对食物中毒事件的现场进行保护和勘查，封存可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备等，协助卫生部门进行流行病学调查和采样工作，了解事件发生的经过、中毒人员的症状和体征、可疑食品的来源和流向等信息，并及时向应急指挥中心汇报调查结果。

后勤保障组：由食堂采购、仓库管理等人员组成。负责保障应急处置所需的物资和设备，如急救药品、医疗器械、防护用品、交通工具等的供应和调配，确保应急处置工作的顺利进行。

信息发布组：由机关事务管理部门的宣传人员组成。负责按照规定及时、准确地向机关大楼内的工作人员发布食物中毒事件的相关信息，避免引起恐慌和不实传言，维护正常的工作秩序和社会稳定。同时，负责向上级部门和相关媒体通报事件的应急处置进展情况，回应社会关切。

三、监测与预警

监测

建立健全食堂食品安全监测制度，加强对食品采购、加工、储存、配送等环节的日常监管，定期对食品及原料进行抽样检测，及时发现和消除食品安全隐患。

关注就餐人员的健康状况，设立意见反馈渠道，鼓励就餐人员对食堂食



司题进行监督和举报。如发现就餐人员出现呕吐、腹泻、腹痛等疑似中毒症状，应及时进行登记和报告。

预警

根据食品安全监测结果和就餐人员的健康反馈信息，对可能发生的食物中毒事件进行风险评估和预警。如发现食品安全隐患或疑似食物中毒事件的苗头，应及时发布预警信息，提醒食堂工作人员和就餐人员注意食品安全，并采取相应的预防措施。

预警信息的发布可以通过食堂内部公告、电子显示屏、短信通知等方式进行，确保相关人员能够及时获取信息。

四、应急处置程序

事件报告

食堂工作人员或就餐人员发现食物中毒事件后，应立即向食堂负责人报告。食堂负责人接到报告后，应在第一时间核实情况，并向应急指挥中心报告。报告内容包括：中毒事件发生的时间、地点、中毒人数、症状表现、可疑食品等。

应急指挥中心接到报告后，应立即启动应急预案，并按照规定向上级部门报告食物中毒事件的相关情况。同时，通知医疗救护组、现场调查组、后勤保障组等应急处置小组迅速赶赴现场开展应急处置工作。

现场应急处置

医疗救护组到达现场后，应立即对中毒人员进行现场急救，如催吐、洗胃、灌肠等，以减少毒物的吸收。同时，根据中毒人员的病情，及时安排转运至附近医疗机构进行进一步的救治，并做好转运过程中的医疗监护工作。

现场调查组到达现场后，应迅速对中毒事件的现场进行保护和勘查，封存所有可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备等，并贴上封条，禁



人擅自处理。同时，协助卫生部门进行流行病学调查和采样工作，详细了解中毒事件发生的经过、中毒人员的就餐情况、食品加工过程、食品来源等信息，并做好相关记录。

后勤保障组到达现场后，应根据应急处置工作的需要，及时提供急救药品、医疗器械、防护用品、交通工具等物资和设备的保障，确保应急处置工作的顺利进行。

信息发布组到达现场后，应按照规定及时、准确地向机关大楼内的工作人员发布食物中毒事件的相关信息，告知中毒事件的基本情况、已采取的应急处置措施以及注意事项等，避免引起恐慌和不实传言。同时，负责向上级部门和相关媒体通报事件的应急处置进展情况，回应社会关切。

后续处置

在卫生部门完成流行病学调查和实验室检测后，根据调查结果和检测报告，确定食物中毒事件的原因和责任。对导致食物中毒事件的责任单位和责任人，依法依规进行严肃处理。

对封存的食物及其原料、工具、设备等进行无害化处理或销毁。对中毒事件现场进行彻底清洁和消毒，防止二次污染。

组织召开中毒事件分析总结会议，对事件的应急处置工作进行全面总结和评估，总结经验教训，提出改进措施，完善应急预案，提高应急处置能力。

关注中毒人员的康复情况，对中毒事件造成的人员伤亡和财产损失进行统计和评估，并按照相关规定进行善后处理。

五、应急保障

人员保障

加强应急处置队伍建设，定期组织应急处置人员进行培训和演练，提高



处置能力和专业水平。确保在食物中毒事件发生时，能够迅速、有效
应急处置工作。

物资保障

建立健全应急物资储备管理制度，储备足够的急救药品、医疗器械、防护用品、交通工具等应急物资，并定期进行检查和更新，确保应急物资的质量和数量能够满足应急处置工作的需要。

技术保障

加强与卫生部门、食品检测机构等专业技术单位的合作与交流，建立食品安全技术咨询机制，及时获取食品安全方面的技术支持和指导，提高食物中毒事件的应急处置技术水平。

经费保障

设立食物中毒事件应急处置专项经费，保障应急处置工作的顺利开展，包括应急物资采购、医疗救治费用、人员培训费用、演练费用等。应急处置专项经费应专款专用，不得挪作他用。

六、培训与演练

培训

定期组织食堂工作人员和应急处置人员进行食品安全知识培训和应急处置技能培训，提高其食品安全意识和应急处置能力。培训内容包括：食品安全法律法规、食品安全标准、食品加工操作规程、食物中毒的预防与控制、应急处置程序和方法等。

演练

定期组织开展食物中毒事件应急演练，检验和提高应急预案的可行性和有效性，磨合应急组织指挥体系和应急处置队伍，提高各部门、各岗位之间的协同配合能力。演练结束后，应对演练效果进行评估和总结，针对演练



的问题，及时对应急预案进行修订和完善。

附则

预案管理与更新

本预案由机关事务管理部门负责管理和更新，根据食品安全法律法规的变化、应急处置实践经验的总结以及机关大楼食堂实际情况的变化，适时对本预案进行修订和完善。

预案解释

本预案由机关事务管理部门负责解释。

预案实施时间

本预案自发布之日起实施。



10. 如何协助采购人控制好伙食成本

一、食材采购环节成本控制

建立供应商评估与筛选体系

协助采购人对食材供应商进行全面评估，包括供应商的资质、生产能力、产品质量、价格稳定性以及供货及时性等方面。定期收集供应商信息并更新评估结果，优先选择性价比高、信誉良好且能长期稳定合作的供应商，争取更优惠的采购价格和付款条件。例如，与大型蔬菜种植基地直接合作，减少中间环节，降低蔬菜采购成本约 20% - 30%。

实施集中采购与批量采购策略

汇总机关大楼食堂各部门的食材需求，进行集中采购。对于大米、面粉、食用油等常用且消耗量大的食材，按照预估的较长时间段（如季度或半年）的使用量进行批量采购。通过增加采购量来增强谈判筹码，获取供应商的价格折扣和运输费用减免等优惠。批量采购大米时，可使每吨价格降低 5% - 8%，同时降低单位运输成本。

精准预测食材需求

与食堂厨师长和采购人员密切合作，根据过往就餐人数数据、菜品销售记录、季节变化以及机关活动安排等因素，运用数据分析工具和经验判断，精确预测各类食材的需求量。避免因采购过多导致食材积压浪费，或采购过少而临时补货增加成本。例如，通过分析历史数据发现夏季凉拌菜食材需求增加，冬季炖菜食材需求上升，从而合理调整采购计划，减少不必要的库存积压成本。

把握食材采购时机

关注食材市场价格波动规律，利用价格低谷期进行采购储备。例如，在某些水果丰收季节大量采购制作水果罐头或果盘的原料，在肉类价格较低



者备量并采用合适的冷冻保鲜技术。同时，建立食材价格监控机制，对比不同供应商的价格和市场行情，及时调整采购渠道和采购量，确保以较低价格采购到优质食材。通过把握时机采购肉类食材，可降低采购成本约 10% - 15%。

二、食材储存与加工环节成本控制

优化食材储存管理

协助采购人完善食堂食材储存设施，确保仓库具备良好的通风、防潮、防虫、防鼠等条件，合理划分不同食材的储存区域，严格按照食材的储存要求进行存放，防止因储存不当导致食材变质损坏。例如，安装温湿度监控设备，确保粮食在适宜的环境下储存，减少因霉变等造成的损失。采用先进先出的库存管理原则，优先使用先入库的食材，避免食材过期浪费。通过科学的储存管理，可降低食材损耗率约 5% - 10%。

提高食材加工利用率

与厨师团队沟通协作，鼓励创新菜品研发，充分利用食材的各个部分，减少边角料浪费。例如，将蔬菜叶制作成蔬菜汤或小菜，将骨头熬制高汤用于烹饪其他菜肴。对食材加工过程进行标准化管理，制定合理的食材加工规格和工艺，避免因加工不当造成食材浪费。例如，规定土豆切丝的粗细标准，既能保证菜品质量，又能减少土豆在切丝过程中的损耗。通过提高食材加工利用率，可使食材成本降低约 8% - 12%。

控制食材加工损耗

定期对食材加工设备进行维护和保养，确保设备正常运行，提高加工效率，减少因设备故障导致的食材损耗。例如，磨刀不误砍柴工，保持刀具锋利可减少食材在切割过程中的破损。对食材加工人员进行技能培训，提高其操作熟练度和准确性，降低加工过程中的人为失误造成的损耗。通过控制食



员耗，可降低食材成本约 3% - 5%。

人员管理环节成本控制

合理配置食堂工作人员

协助采购人根据食堂的就餐规模、服务要求和菜品制作复杂程度等因素，科学确定食堂工作人员的数量和岗位分工。避免人员冗余造成人力成本过高，同时也要确保有足够的人力保障食堂的正常运营。例如，通过对食堂工作流程的优化分析，发现早餐时段可适当减少厨师数量，增加帮厨人员协助准备早餐，提高工作效率的同时降低人力成本。

提升员工工作效率

建立员工绩效考核制度，将工作效率、服务质量、成本控制等指标纳入考核范围，与员工的薪酬待遇挂钩。激励员工积极提高工作效率，减少工作中的拖延和浪费现象。例如，规定厨师在一定时间内完成特定菜品的制作，对提前完成且质量达标的给予奖励。定期组织员工培训，包括烹饪技能培训、食品安全知识培训、服务意识培训等，提高员工的综合素质和业务能力，从而提升工作效率。通过提升员工工作效率，可在不增加人力成本的基础上提高食堂服务质量和产量，间接降低单位伙食成本。

优化员工排班制度

根据机关大楼的工作时间特点和就餐规律，制定灵活合理的员工排班制度。例如，采用弹性排班制，在就餐高峰时段安排全员出勤，在非高峰时段安排部分员工值班，其他员工休息或进行食材准备等工作。这样既能满足就餐需求，又能避免员工长时间闲置造成的人力浪费，降低加班成本。通过优化员工排班制度，可降低人力成本约 10% - 15%。

四、菜品设计与销售环节成本控制

设计合理的菜单结构



力采购人根据机关工作人员的饮食需求和成本预算，设计荤素搭配、营养均衡的菜单。合理安排高价菜品和低价菜品的比例，增加高性价比菜品的供应，控制每餐的平均成本。例如，每周制定一份菜单，其中素菜占比 40% - 50%，中等价位荤菜占比 30% - 40%，少量特色高价荤菜占比 10% - 20%。同时，根据季节变化适时调整菜单，选择当季新鲜且价格相对较低的食材作为菜品原料，降低食材采购成本。通过合理的菜单设计，可使每餐平均成本降低约 10% - 15%。

推行标准化菜品制作

对食堂的菜品制作过程进行标准化管理，制定详细的菜品制作工艺流程和配料标准。确保每道菜品的口味和质量相对稳定，同时便于成本核算和控制。例如，规定宫保鸡丁的鸡肉、花生米、黄瓜、胡萝卜等食材的用量比例，以及调料的种类和用量。这样可以避免因厨师个人操作差异导致的食材浪费和成本波动，提高成本控制的准确性和有效性。通过推行标准化菜品制作，可降低食材成本波动约 5% - 8%。

开展精准的菜品销售预测

结合机关工作人员的就餐习惯、历史销售数据以及特殊活动安排等因素，对每餐的菜品销售量进行精准预测。根据预测结果合理安排菜品制作量，避免因菜品剩余过多而造成浪费。例如，通过分析过去一个月的午餐销售数据，发现周二至周四的就餐人数相对稳定，周五就餐人数略有减少，可据此调整周五的菜品制作量。同时，利用信息化系统实时监控菜品销售情况，在就餐过程中及时调整菜品供应，减少剩余。通过精准的菜品销售预测，可降低食材浪费成本约 8% - 12%。

五、其他环节成本控制

控制能源消耗成本



力采购人对食堂的水、电、气等能源消耗进行监控和管理。安装节能灶具、节能炉灶、节能灯等，降低能源消耗。制定合理的能源使用制度，如规定炉灶在非就餐高峰时段的使用功率，随手关灯、关水龙头等，培养员工的节能意识。通过控制能源消耗成本，可使食堂每月的能源费用降低约 15% - 20%。

减少餐具与设备损耗成本

加强对食堂餐具和设备的日常管理，建立餐具和设备的登记、领用、保管和报废制度。定期对餐具和设备进行检查和维护，及时修复损坏的设备，延长其使用寿命。对员工进行正确使用餐具和设备的培训，避免因操作不当造成损坏。例如，教导员工正确使用洗碗机、消毒柜等设备，避免碰撞和过度磨损。通过减少餐具与设备损耗成本，可降低食堂运营成本约 5% - 10%。

合理控制食堂运营费用

对食堂的各项运营费用进行详细核算和分析，包括清洁用品费用、办公用品费用、维修费用等。制定费用预算并严格执行，寻找降低费用的途径。例如，通过招标选择价格合理的清洁用品供应商，批量采购办公用品以降低单价。同时，鼓励员工节约使用运营物资，减少不必要的开支。通过合理控制食堂运营费用，可使每月运营费用降低约 10% - 15%。



11. 如何协助采购人做好节能管理

一、能源消耗监测与分析

安装智能计量设备

协助采购人在食堂的各个能源消耗点，如厨房的炉灶、蒸锅、电烤箱、照明灯具，以及餐厅的空调、热水器等设备处安装智能电表、水表、气表等计量装置。这些设备能够实时准确地记录能源的使用量，并通过无线传输技术将数据传输到集中管理系统中，方便随时查看和分析。例如，智能电表可以精确到每小时的用电量，有助于发现用电高峰时段和异常耗电情况。

建立能源消耗数据库

利用收集到的能源消耗数据，建立专门的食堂能源消耗数据库。对数据进行分类整理，按照不同的时间段（如每日、每周、每月、季度、年度）、不同的区域（如厨房、餐厅、储物间等）以及不同的设备类型（如电器设备、燃气设备、照明设备等）进行统计分析。通过对比不同时期的数据，可以清晰地了解能源消耗的变化趋势，找出能源消耗较高的环节和设备，为制定针对性的节能措施提供依据。例如，分析发现夏季空调用电量大幅增加，可进一步研究空调运行效率和使用时间是否合理。

开展能源审计

定期邀请专业的能源审计机构对食堂进行全面的能源审计。能源审计人员会对食堂的能源供应系统、设备运行状况、能源管理流程等进行详细的检查和评估，根据食堂的实际情况制定个性化的节能建议和方案。例如，审计可能发现厨房的通风系统设计不合理，导致能耗过高，进而提出优化通风系统的改造方案，提高能源利用效率。

二、厨房设备节能措施

选用节能型厨房设备



采购新的厨房设备时，协助采购人优先选择具有节能标识、能源效率高的产品。例如，节能型炉灶采用先进的燃烧技术，能够使燃气充分燃烧，提高热效率，相比传统炉灶可节省燃气约 20% - 30%。节能型电烤箱采用新型的隔热材料和智能控温技术，减少热量散失，降低耗电量。同时，对现有厨房设备进行评估，逐步淘汰老旧、高耗能的设备，更换为节能型设备，从源头上降低能源消耗。

优化厨房设备运行管理

制定厨房设备的科学运行管理制度。根据食堂的就餐人数和菜品制作需求，合理安排设备的开启时间和运行功率。例如，在非就餐高峰时段，适当降低炉灶的火力，减少不必要的能源消耗。对于一些可以间歇运行的设备，如电热水器，合理设置加热时间和保温温度，避免反复加热造成的能源浪费。此外，加强对厨房设备的日常维护和保养，定期清洗炉灶的燃烧器、检查烤箱的加热元件等，确保设备处于良好的运行状态，提高能源利用效率。例如，定期保养的炉灶燃烧效率可保持在较高水平，减少燃气消耗约 5% - 10%。

三、照明系统节能优化

更换节能照明灯具

将食堂内的普通白炽灯、荧光灯等传统照明灯具全部更换为节能型的 LED 灯具。LED 灯具具有发光效率高、寿命长、能耗低等显著优点，相比传统灯具可节能约 50% - 70%。例如，在餐厅区域，原来使用的 40W 荧光灯更换为 10W 的 LED 灯后，照明效果不变，但耗电量大幅降低。同时，在厨房的操作区域，安装具有良好显色性和局部照明效果的 LED 灯具，既满足厨师烹饪时的照明需求，又能有效节能。

安装智能照明控制系统

在食堂照明系统中安装智能照明控制器，实现照明的智能化管理。根据



司区域的使用功能和人员活动情况，设置不同的照明场景模式。例如，在就餐时段，开启全部照明灯具；在非就餐时段，只保留部分应急照明和通道照明，亮度降低至节能水平。在厨房区域，根据自然采光情况和工作需求，自动调节照明亮度。此外，通过人体感应传感器，当检测到区域内无人活动时，自动关闭照明灯具，避免长明灯现象，进一步降低照明能耗。通过智能照明控制系统的应用，可使食堂照明能耗降低约 30% - 40%。

四、空调与通风系统节能管理

合理设置空调温度

根据季节变化和人体舒适度要求，协助采购人制定合理的空调温度设置标准。在夏季，将空调制冷温度设置在 26℃ 左右，冬季将制热温度设置在 20℃ 左右。这样既能保证食堂内的舒适环境，又能避免因温度设置过低或过高而造成的能源浪费。同时，在空调遥控器上设置温度限制功能，防止员工随意调整空调温度，确保温度设定的规范性和稳定性。例如，将空调温度设置在合理范围内，可使空调能耗降低约 10% - 15%。

优化空调运行时间

结合食堂的就餐时间和人员活动规律，合理安排空调的开启和关闭时间。在就餐前半小时左右开启空调，使室内温度达到舒适状态；就餐结束后及时关闭空调。避免空调在无人时段长时间运行造成的能源浪费。例如，对于午餐时段，如果空调提前一小时开启并延迟一小时关闭，每天将多消耗大量电能，通过优化运行时间可有效避免这种情况。此外，利用智能定时器或集中控制系统，实现空调运行时间的自动化管理，提高管理效率和节能效果。

加强通风系统管理

对食堂的通风系统进行优化，确保通风量满足厨房排烟和餐厅空气清新的需求，同时避免过度通风造成的能源损失。定期清洗通风管道和风机，



风系统的良好运行状态，提高通风效率。例如，通风管道积尘过多会影响通风效果，增加风机运行负荷，导致能耗上升，定期清洗可降低能耗约5% - 10%。在过渡季节，充分利用自然通风，减少空调和机械通风设备的使用时间。例如，春秋季节，当室外温度适宜时，打开食堂的门窗，引入自然风，降低室内温度和湿度，实现节能通风。

五、员工节能意识培养与培训

开展节能宣传活动

定期在食堂内部开展节能宣传活动，如张贴节能标语、海报，发放节能宣传手册等。在食堂的宣传栏设置节能专栏，展示节能知识、节能小窍门以及食堂的节能成果等内容，营造浓厚的节能氛围，使员工在潜移默化中增强节能意识。例如，制作“节约能源，从我做起”的海报张贴在食堂显眼位置，提醒员工随手关灯、关水龙头等。

组织节能培训课程

邀请节能专家或相关技术人员为食堂员工举办节能培训课程。培训内容包括能源基础知识、食堂各类设备的节能操作方法、节能管理的重要性以及个人在节能工作中的责任等方面。通过理论讲解和实际操作演示相结合的方式，使员工深入了解节能知识和技能，并能够应用到日常工作中。例如，培训厨师如何正确操作炉灶以提高燃烧效率，培训服务员如何合理控制餐厅照明和空调设备等。同时，在培训结束后，对员工进行节能知识考核，对考核优秀的员工给予一定的奖励，激励员工积极参与节能工作。

六、其他节能措施与持续改进

优化食堂布局与流程

协助采购人对食堂的布局进行优化，使食材储存区、加工区、烹饪区、就餐区等各功能区域布局合理，减少员工在工作过程中的走动距离和能源



例如，将常用食材储存区设置在靠近厨房加工区的位置，缩短食材搬运距离，降低运输能耗。同时，对食堂的菜品制作流程进行梳理和优化，提高工作效率，减少设备空转时间，从而实现节能。例如，合理安排菜品加工顺序，避免炉灶频繁开关，降低燃气消耗。

回收利用余热与废水

在厨房安装余热回收装置，将炉灶等设备产生的余热回收利用，用于加热生活用水或预热其他需要加热的食材等。例如，利用余热回收装置将炉灶排出的高温烟气中的热量传递给冷水，使冷水升温，可减少热水器的耗电量。同时，建立食堂废水回收处理系统，对洗菜、洗碗等产生的废水进行回收处理，经过简单过滤和净化后，用于冲洗厕所、清洁地面等非饮用水用途，提高水资源的利用率，减少水资源浪费和废水排放处理成本。

建立节能监督与评估机制

成立食堂节能监督小组，由食堂管理人员、员工代表以及采购人相关人员组成。定期对食堂的节能工作进行检查和监督，发现问题及时提出整改意见并跟踪整改效果。例如，监督小组每周对食堂各区域的能源设备运行情况、员工节能行为等进行检查，对违反节能规定的行为进行纠正和处罚。同时，每月对食堂的节能效果进行评估，根据能源消耗数据的变化情况和节能措施的实施效果，总结经验教训，不断调整和完善节能管理方案，持续推进食堂的节能工作。



12. 考核指标及措施

一、考核指标

（一）食品质量

食材新鲜度

考核标准：所有食材应无变质、异味、腐烂现象，新鲜食材使用率达到 [98]% 以上。

检查方式：每日由食堂内部质检员抽查部分食材，并定期邀请外部专业机构进行抽检。

检查方式：由营养师或专业的餐饮管理人员定期对菜单进行审核评估。

（二）卫生安全

环境卫生

考核标准：食堂就餐区、厨房操作区、餐具清洗区等各区域应保持清洁卫生，无油污、垃圾堆积、污渍残留，地面干燥无积水，消毒记录完整。

检查方式：每日进行卫生巡查，每周进行一次全面卫生检查，检查结果记录在案。

餐具消毒

考核标准：餐具清洗后应经过高温消毒或化学消毒处理，消毒后的餐具抽检合格率达到 [98]% 以上，且餐具表面无残留污渍、水渍。

检查方式：采用快速检测试纸或定期送样至专业检测机构对消毒后的餐具进行检测。

食品加工安全

考核标准：严格遵守食品加工操作规范，生熟食品分开存放、加工，加工过程中无交叉污染现象，食品添加剂使用符合国家标准。

检查方式：安排专人在食品加工过程中进行监督检查，查看操作记录，



对食品进行抽样检测，检查是否存在违规使用添加剂或微生物超标

（三）服务水平

就餐秩序

考核标准：在就餐高峰期，食堂应保持良好的就餐秩序，排队打饭时间不超过 [5] 分钟，无插队、拥挤现象。

检查方式：在就餐高峰时段现场观察，并查看监控录像记录。

服务态度

考核标准：食堂工作人员应热情、礼貌、耐心地为员工服务。

检查方式：通过员工投诉渠道统计投诉数量，并结合不定期的现场观察和员工反馈进行综合评估。

响应速度

考核标准：对于员工提出的特殊餐饮需求（如素食、低盐餐等）或对餐饮服务的投诉建议，应在 [1] 小时内给予回应，[3] 个工作日内给出解决方案或处理结果。

检查方式：查看相关需求和投诉的记录台账，检查响应时间和处理结果是否符合要求。

（四）成本控制

食材采购成本

考核标准：在保证食品质量的前提下，食材采购成本应控制在预算范围内。

检查方式：定期对食材采购价格进行市场调研对比，并审核采购账目和发票。

能耗成本



考核标准：食堂每月的水、电、气等能耗成本应较上一年度同期降低或
预算范围内。

检查方式：查看能源费用账单，并与上一年度同期数据进行对比分析。

浪费控制

检查方式：在每餐结束后对剩余食物进行称重统计，计算浪费率，并观察
员工用餐行为是否存在浪费现象。

二、考核措施

（一）成立考核小组

由机关后勤管理部门、员工代表、餐饮行业专家等组成考核小组，负责
制定考核计划、组织实施考核、汇总分析考核结果等工作。考核小组应定期
召开会议，研究解决考核过程中发现的问题，并对考核指标和措施进行适时
调整优化。

（二）定期考核与不定期抽查相结合

定期考核

每月进行一次全面的考核评估，按照考核指标对食堂的食品质量、卫生
安全、服务水平、成本控制等方面进行详细检查和评分。考核结果形成书面
报告，反馈给食堂管理方，并在机关内部进行公示。

每季度对员工满意度进行一次深入调查，除了发放问卷外，还可以组织
员工座谈会，面对面听取员工的意见和建议，了解员工对食堂餐饮服务的真
实感受和需求。

不定期抽查

考核小组不定期对食堂进行突击检查，重点检查食品加工过程中的卫
生安全情况、食材的新鲜度和储存条件等关键环节，以及员工服务态度和就
餐秩序等方面的日常表现。抽查结果及时通报食堂管理方，要求立即整改存



题，并将整改情况纳入月度考核评分。

三) 奖惩机制

奖励措施

设立员工奖励制度，对于提出有效改进建议或在节约食物、能源等方面表现突出的员工，给予物质奖励和精神奖励，如颁发荣誉证书、奖金或奖品等，以鼓励员工积极参与食堂餐饮服务的监督和管理工作。

惩罚措施

对于出现严重食品卫生安全事故（如食物中毒等）或员工对服务态度的重大投诉事件，立即启动应急处理机制，食堂管理方承担全部责任，并依法追究相关人员的法律责任，同时终止餐饮服务合同，永不录用该餐饮服务企业。

（四）持续改进

食堂管理方应根据考核结果和反馈意见，制定详细的整改计划和措施，明确整改责任人、整改时间节点和整改目标，并将整改情况及时上报考核小组。

考核小组对食堂的整改情况进行跟踪检查，确保整改措施落实到位，问题得到有效解决。同时，总结考核过程中发现的共性问题和不足之处，组织食堂管理方和相关人员进行培训学习，不断提高食堂餐饮服务的管理水平和质量标准，实现持续改进的目标。



13. 需要采购人提供的支持

无



14. 与原有单位的移交（交接）方案

一、移交背景

随着机关大楼餐饮服务需求的变化或原有餐饮服务合同的到期，为确保食堂餐饮服务工作的平稳过渡，特制定本移交（交接）方案，明确移交过程中的各项事宜、责任划分以及时间安排，保障机关工作人员的正常就餐不受影响。

二、移交目标

实现食堂餐饮服务项目的无缝对接，在规定时间内顺利完成移交手续，新的餐饮服务单位能够立即开展正常工作。

全面、准确地交接食堂的各项资产、设备、库存食材、人员信息、财务账目以及相关运营资料，确保交接内容无遗漏、无差错。

保障机关工作人员在移交期间及之后能够享受到安全、卫生、优质的餐饮服务，维持良好的就餐秩序和服务体验。

三、移交范围

资产与设备：

厨房内的各类烹饪设备，如炉灶、蒸锅、烤箱、微波炉、洗碗机等，包括设备的品牌、型号、购置时间、使用状况及维修保养记录。

餐具、厨具，如餐盘、碗、筷、勺、锅铲、菜刀等，详细统计数量、规格及质量状况。

餐厅内的桌椅、餐具消毒柜、空调、照明设备等固定资产。

食堂的冷藏设备、冷冻设备，如冰箱、冰柜，及其内存储的食材清单。

库存食材与物资：

各类主食库存，如大米、面粉、面条等，注明库存数量、进货日期、保质期。



禽、蔬菜、蛋类、奶类等生鲜食材库存，统计品种、数量、新鲜度及保质期等信息。

调味品、食用油等厨房常用物资库存，记录品牌、规格、剩余量及有效期。

人员信息：

现有食堂工作人员的名单，包括姓名、性别、年龄、岗位（厨师、帮厨、服务员、收银员等）、工作年限、劳动合同期限、薪酬待遇等。

员工的健康证信息、培训记录及相关资质证书。

财务账目：

食堂的财务收支账目明细，涵盖近期的食材采购费用、水电费、燃气费、员工工资支出等各项收支记录。

未结清的供应商款项清单及相关合同协议。

餐饮服务收费记录及与机关单位的结算情况。

运营资料：

食堂的日常运营管理制度，包括食品安全管理制度、卫生清洁制度、人员考勤制度、菜品制作流程规范等。

菜单设计方案、菜品成本核算资料及近期的菜单执行记录。

顾客（机关工作人员）投诉处理记录及反馈意见汇总。

四、移交时间安排

本次移交工作预计在 [具体开始日期] 启动，[具体结束日期] 完成，共分为三个阶段：

（一）准备阶段（[准备阶段开始日期]-[准备阶段结束日期]）

成立移交工作领导小组，由机关后勤管理部门负责人担任组长，成员包括原有餐饮服务单位代表、新承接餐饮服务单位代表、财务人员、资产管理



明确各成员的职责和分工。

召开移交工作启动会议，向各方传达移交工作的重要性、目标、范围和
时间安排，协调解决可能出现的问题和困难。

原有餐饮服务单位按照移交范围要求，对各项资产、设备、库存食材、
人员信息、财务账目及运营资料进行全面梳理和整理，编制详细的移交清单，
确保清单内容准确无误，并对资产设备进行初步的盘点清查。

新承接餐饮服务单位提前熟悉食堂的场地布局、设备设施情况，组织人
员进行相关业务培训，制定接手后的运营计划和应急预案，为顺利接管做好
充分准备。

（二）交接阶段（[交接阶段开始日期]-[交接阶段结束日期]）

资产与设备交接

按照移交清单，由原有餐饮服务单位和新承接餐饮服务单位双方人员
共同对厨房、餐厅内的资产设备进行现场清点核对，检查设备的运行状况，
记录设备的实际情况与清单是否相符，如有差异，及时查明原因并进行调整。

对于损坏或故障的设备，原有餐饮服务单位应说明损坏原因及维修情
况，并提供相关维修记录。双方协商确定设备的维修责任和后续处理方式，
如由原有单位负责维修至正常运行状态后移交，或在资产交接时协商扣除
相应的维修费用由新单位自行维修。

完成资产设备的交接后，双方签署《资产设备交接确认书》，明确资产
设备的移交情况和责任划分。

库存食材与物资交接

对库存的主食、生鲜食材、调味品等物资进行实地盘点，核对库存数量、
质量、保质期等信息与移交清单是否一致。

对于即将过期或质量存在疑问的食材物资，双方协商处理方式，如由原



降价处理或自行处理，确保新单位接收的食材物资均符合食品安全使用要求。

交接完成后，双方签署《库存食材与物资交接确认书》，记录库存交接的详细情况。

人员信息交接

原有餐饮服务单位向新承接餐饮服务单位提供食堂工作人员的详细信息资料，包括员工名单、劳动合同、健康证、培训记录等。

新单位对员工信息进行审核确认，并与员工进行沟通交流，了解员工的工作意向和岗位需求。对于愿意继续在食堂工作的员工，新单位根据自身运营管理要求和员工实际情况，进行岗位安排和劳动合同改签等手续办理；对于不愿意继续留任的员工，原有单位按照相关法律法规和劳动合同约定，妥善处理员工的离职手续和经济补偿等事宜。

双方共同签署《人员信息交接确认书》，明确人员交接的相关事项和责任。

财务账目交接

原有餐饮服务单位向新承接餐饮服务单位提供完整的财务账目资料，包括财务报表、收支明细、发票凭证、供应商合同及款项清单等，新单位组织财务人员进行审核对账。

双方共同核对未结清的供应商款项、餐饮服务收费及与机关单位的结算情况，确认无误后，制定财务账目交接计划，明确款项的支付责任和时间节点。对于存在争议或疑问的财务事项，双方协商解决或提交移交工作领导小组进行裁决。

完成财务账目交接后，双方签署《财务账目交接确认书》，确保财务交接清晰、规范。



运营资料交接

与餐饮服务单位将食堂的日常运营管理制度、菜单设计方案、菜品成本核算资料、顾客投诉处理记录等运营资料移交给新承接餐饮服务单位，新单位认真学习研究，以便更好地了解食堂的运营情况和顾客需求，为后续运营管理提供参考依据。

双方对运营资料的交接进行确认，并签署《运营资料交接确认书》。

（三）收尾阶段（[收尾阶段开始日期]-[收尾阶段结束日期]）

新承接餐饮服务单位在完成交接后，全面接手食堂的餐饮服务运营工作，按照制定的运营计划和服务标准，为机关工作人员提供餐饮服务。在运营初期，密切关注服务质量和顾客反馈，及时调整优化运营管理措施，确保平稳过渡。

原有餐饮服务单位协助新单位处理交接后的遗留问题，如提供必要的技术支持、解答员工疑问等，确保交接工作的完整性和有效性。

移交工作领导小组对整个移交过程进行总结评估，整理归档移交资料，形成移交工作报告，上报机关领导审批。同时，对移交过程中表现突出的单位和个人进行表彰奖励，对存在问题的单位和个人进行批评教育，并督促其整改落实。

五、移交工作要求

高度重视，密切配合。各方应充分认识到食堂餐饮服务项目移交工作的重要性 and 紧迫性，树立大局意识，积极主动地参与移交工作，加强沟通协调，密切配合，确保移交工作顺利进行。

严谨细致，确保准确。在移交过程中，要严格按照移交范围和要求，对各项移交内容进行认真梳理、仔细核对，确保移交清单内容准确无误，资产设备、库存食材、人员信息、财务账目及运营资料等交接完整，无遗漏、无



规范操作，责任明确。移交工作要严格遵守相关法律法规和财务制度，规范操作流程，明确各方责任。对于移交过程中出现的问题和争议，要及时协商解决，无法协商一致的，提交移交工作领导小组进行裁决。各方应按照裁决结果执行，确保移交工作的合法性、公正性和权威性。

平稳过渡，保障服务。在移交期间，原有餐饮服务单位要继续做好食堂的餐饮服务 work，保证服务质量不下降，确保机关工作人员的正常就餐。新承接餐饮服务单位要提前做好接手准备工作，在交接完成后迅速进入角色，按照服务标准和要求为机关工作人员提供优质、高效的餐饮服务，实现平稳过渡。

六、风险评估与应对措施

食品安全风险：在交接过程中，可能因库存食材的管理不善、新单位对食品安全标准和操作流程不熟悉等原因，导致食品安全事故的发生。

应对措施：加强库存食材的盘点清查和质量检查，对于不符合食品安全标准的食材坚决予以处理。新单位在接手前组织员工进行食品安全培训，严格按照食品安全管理制度和操作规范开展餐饮服务 work。在交接期间，增加食品安全检查的频次和力度，建立食品安全应急处置机制，一旦发生事故，能够迅速响应，妥善处理。

人员流失风险：由于食堂工作人员对新单位的管理模式、薪酬待遇等存在疑虑或担忧，可能导致部分员工在交接过程中流失，影响食堂的正常运营。

应对措施：原有餐饮服务单位在交接前与员工进行充分沟通，稳定员工情绪，如实告知员工交接工作的相关情况和新单位的基本信息。新单位在人员交接过程中，与员工进行面对面交流，了解员工需求，制定合理的薪酬待遇和职业发展规划，吸引员工留任。对于关键岗位的员工，提前做好人才储



立交接安排，确保食堂运营不受人员流失的影响。

财务纠纷风险：在财务账目交接过程中，可能因原有单位财务记录不清晰、未结清款项较多或双方对财务事项的理解不一致等原因，引发财务纠纷，影响移交工作的进度和质量。

应对措施：双方在交接前对财务账目进行全面梳理和自查自纠，确保财务记录准确、完整。在交接过程中，组织专业的财务人员进行审核对账，对于存在争议的财务事项，提供详细的财务凭证和相关资料，进行充分的沟通协商。如无法协商解决，可邀请第三方财务审计机构进行审计，依据审计结果进行处理，确保财务交接公平、公正、透明。

服务中断风险：若移交工作组织不力、新老单位衔接不畅，可能导致食堂餐饮服务在交接期间出现中断或混乱，影响机关工作人员的正常就餐。

应对措施：制定详细的交接计划和应急预案，明确在交接过程中各方的职责和任务，合理安排交接时间和顺序，避免出现服务真空。原有餐饮服务单位在交接期间要坚守岗位，按照正常的服务流程 and 标准为机关工作人员提供餐饮服务，直至新单位顺利接手。新单位在接手前要做好充分的准备工作，包括人员培训、食材采购、设备调试等，确保能够迅速开展餐饮服务工 作，实现平稳过渡。



计划、方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的 具体内容

一、服务计划

早餐服务：

供应时间：6:30 - 8:30。

菜品规划：提供丰富多样的选择，包括各类粥品（如小米粥、八宝粥、皮蛋瘦肉粥等）不少于 3 种；面食（如馒头、花卷、包子、油条、烧饼等）不少于 5 种；蛋类（如煮鸡蛋、茶叶蛋、荷包蛋等）不少于 2 种；搭配小菜（如凉拌黄瓜、榨菜、泡菜等）不少于 4 种；提供热牛奶、豆浆等饮品。

服务方式：采用自助式服务，设置合理的餐台布局，方便就餐人员快速选取食物。安排专人负责及时补充菜品，确保供应不断档。

午餐服务：

供应时间：11:30 - 13:00。

菜品规划：设置荤素搭配的热菜不少于 8 种，其中素菜以当季新鲜蔬菜为主，荤菜包括肉类、禽类、鱼类等不同种类；提供汤品不少于 2 种（如蔬菜汤、鸡汤、鱼汤等）；主食提供米饭、面条、馒头等多种选择；准备水果或酸奶作为餐后甜点。

服务方式：采用分餐制与自助餐相结合的方式。部分特色菜品由工作人员分餐，其他菜品自助选取。设置专门的窗口为有特殊饮食需求（如素食、清真等）的人员提供服务。

晚餐服务（如有需求）：

供应时间：17:30 - 19:00。

菜品规划：热菜不少于 6 种，汤品 1 种，主食 3 种以上，可适当增加一些小吃类菜品，如煎饼、馄饨等。



方式：自助式服务为主，注重菜品的保温和更新。

服务方案

食谱制定：

成立食谱研发小组，由专业厨师、营养师和食堂管理人员组成。根据季节变化、营养均衡要求和机关工作人员的口味反馈，每周制定一份详细的食谱，并提前在食堂公示栏和内部办公系统公布。

注重菜品的多样性和创新性，定期推出新菜品，同时保留部分受欢迎的经典菜品。在特殊节日或纪念日，推出相应主题的特色食谱，如春节的年夜饭套餐、端午节的粽子特色餐等。

食材采购：

建立严格的供应商筛选制度，选择有资质、信誉好、产品质量稳定的供应商作为合作伙伴。对供应商的生产环境、资质证书、产品检测报告等进行定期审查和评估。

与供应商签订采购合同，明确食材的品种、规格、质量标准、价格、交货时间、地点及违约责任等条款。实行定点采购和索证索票制度，确保采购的食材来源可追溯。

安排专人负责食材的验收工作，严格按照质量标准检查食材的新鲜度、外观、包装等，对不符合要求的食材坚决拒收。建立食材库存管理制度，合理控制库存数量，确保食材的新鲜度和安全性。

烹饪加工：

厨房工作人员严格遵守食品加工操作规程，做到生熟分开、荤素分开、清洗消毒分开。在加工过程中，注重食品的营养成分保护，采用科学合理的烹饪方法，减少营养流失。

按照标准化的食谱和烹饪工艺进行菜品制作，确保菜品的口味和质量



对每道菜品的制作过程进行记录，包括食材用量、烹饪时间、调料添加量等，以便进行质量追溯和问题分析。

加强厨房卫生管理，定期对厨房设备、餐具、厨具进行清洗消毒，保持厨房环境整洁干净。严格执行食品留样制度，对每餐的成品饭菜进行留样，留样时间不少于 48 小时，留样量不少于 100 克，并做好留样记录。

三、服务措施

人员管理：

招聘具有丰富经验和专业技能的厨师、帮厨、服务员等食堂工作人员，要求所有人员必须持有健康证上岗。定期组织员工进行健康体检，确保员工身体健康状况符合从事餐饮服务工作的要求。

开展员工培训工作，包括食品安全知识培训、服务礼仪培训、烹饪技能培训等，提高员工的业务水平和综合素质。建立员工考核制度，对员工的工作表现进行定期考核评价，激励员工积极工作，提高服务质量。

合理安排员工工作岗位和工作时间，制定科学的排班制度，确保食堂在各个服务时段都有足够的人员提供服务。关心员工的生活和工作情况，为员工提供良好的工作环境和福利待遇，增强员工的归属感和忠诚度。

就餐环境管理：

定期对食堂餐厅进行清洁卫生打扫，包括地面、桌面、门窗、餐具消毒柜等，保持餐厅环境整洁明亮。在餐厅内设置合理的通风系统和空调设备，确保就餐环境舒适宜人。

合理规划餐厅的座位布局，根据机关工作人员的就餐人数和就餐习惯，设置不同类型的餐桌椅，如四人桌、六人桌、八人桌等，同时预留一定的空间方便人员进出和就餐高峰时的人员疏导。

在餐厅内设置文明就餐宣传标语和提示牌，倡导文明就餐行为，如节约



保护环境、遵守秩序等。加强对餐厅秩序的管理，安排专人负责就餐巡查工作，及时处理就餐人员的纠纷和问题，维护良好的就餐秩序。

意见反馈处理：

在食堂设置意见箱和投诉电话，方便机关工作人员对食堂的餐饮服务提出意见和建议。定期对意见箱进行开启收集，对投诉电话进行记录整理，及时了解就餐人员的需求和不满之处。

建立意见反馈处理机制，对收集到的意见和建议进行分类整理，组织相关人员进行分析研究，制定针对性的改进措施。对于能够立即解决的问题，及时予以解决并回复投诉人；对于需要一定时间和条件才能解决的问题，向投诉人说明情况并承诺解决期限，跟踪问题解决进展情况，确保问题得到妥善处理。

四、服务标准

食品质量标准：

食材新鲜度：采购的各类食材必须符合国家食品安全标准，保持新鲜、无变质、无异味、无农药残留超标等问题。肉类食材必须具有动物检疫合格证明，禽类食材必须经过检疫检验且符合相关卫生标准，蔬菜类食材必须新鲜、无黄叶、无腐烂。

菜品口味：热菜要求口味纯正、咸淡适中、色泽美观、香气扑鼻；汤品要求味道鲜美、营养丰富、汤汁浓郁；主食要求口感松软、香甜可口；点心要求外形美观、制作精细、口味独特。

食品卫生：所有食品在加工、制作、储存、运输和销售过程中必须符合食品卫生要求，做到无污染、无交叉感染。餐具必须经过严格的清洗消毒处理，达到无菌标准，确保就餐人员的饮食安全。

服务质量标准：



服务态度：食堂工作人员必须热情、礼貌、耐心、周到地为就餐人员服
务。提供微笑服务、主动服务。对就餐人员的合理要求要及时响应并尽力满
足，不得出现推诿、拖延或态度恶劣等情况。

服务效率：在就餐高峰时段，要确保就餐人员能够快速、便捷地获取食
物，排队等候时间不超过 10 分钟。工作人员在为就餐人员提供服务时，操
作要熟练、快捷，不得出现故意拖延或服务不及时的现象。

服务规范：食堂工作人员必须遵守统一的服务规范，着装整洁得体、佩
戴工作牌，言行举止文明规范。在服务过程中，要使用文明用语，如“您
好”“请”“谢谢”“对不起”等，尊重就餐人员的人格和权益。

五、质量保证

建立质量管理体系：

依据相关的食品安全管理标准（如 ISO 22000）和质量管理体系标准
（如 ISO 9001），建立食堂餐饮服务质量管理体系。明确质量管理的目标、
职责、流程和标准，确保质量管理工作贯穿于食堂餐饮服务的全过程。

制定质量手册、程序文件、作业指导书等质量管理文件，对食堂的食材
采购、烹饪加工、食品储存、餐具消毒、人员管理、就餐服务等各个环节进
行详细的规范和指导，使质量管理工作有章可循、有据可依。

内部质量监控：

成立质量管理小组，由食堂管理人员、厨师长、食品安全管理员等组成。
定期对食堂的餐饮服务质量进行检查和评估，检查内容包括食品质量、服务
质量、环境卫生、设备设施运行状况等方面。

建立质量检查记录制度，对每次检查的结果进行详细记录，包括检查时
间、检查项目、存在问题、整改要求和期限等。对检查中发现的问题，及时
下达整改通知书，要求相关责任人限期整改，并跟踪整改情况，确保问题得



解决。

开展内部质量审核工作，定期对质量管理体系的运行情况进行审核评价，发现体系运行中的不足之处，及时进行调整和完善，确保质量管理体系的有效性和持续改进。

外部质量监督：

积极配合食品药品监督管理部门、卫生防疫部门等政府监管机构的监督检查工作，如实提供食堂的相关资料和信息，接受监管机构的检查和指导。对监管机构提出的整改意见和要求，要高度重视，立即组织整改，并及时反馈整改情况。

定期邀请第三方专业机构对食堂的餐饮服务质量进行评估和检测，如食品安全检测机构对食品质量进行抽检、专业的服务质量评估机构对服务质量进行测评等。根据第三方机构的评估检测结果，发现问题和差距，采取针对性的措施加以改进，不断提高食堂的餐饮服务质量。

六、管理目标及具体内容

食品安全管理目标：

确保全年无重大食品安全事故发生，食品安全事故发生率为零。

食品原材料抽检合格率达到 98% 以上，食品加工过程符合卫生标准要求的比例达到 100%。

所有食堂工作人员食品安全知识培训合格率达到 100%，食品安全意识明显提高。

建立健全食品安全应急处置机制，在发生食品安全事故时，能够在 30 分钟内启动应急响应，采取有效措施控制事态发展，降低事故损失和影响。

服务满意度管理目标：

通过定期开展服务满意度调查，使机关工作人员对食堂餐饮服务的总



复达到 90% 以上。

就餐人员提出的意见和建议处理及时率达到 95% 以上，处理满意度达到 85% 以上。

不断优化服务流程和服务内容，根据就餐人员的需求和反馈，每季度至少推出一项服务改进措施，提高服务质量和水平。

成本控制管理目标：

在保证食品质量和服务质量的前提下，通过优化食材采购渠道、合理控制食材库存、科学制定食谱等措施，将食堂餐饮服务成本控制在合理范围内，年度成本增长率不超过 5%。

建立成本核算和分析制度，每月对食堂的各项成本费用进行核算分析，找出成本控制的关键点和薄弱环节，采取针对性的措施进行成本控制和管

人员管理目标：

打造一支专业素质高、服务意识强、团结协作好的食堂工作人员队伍，员工流失率控制在 5% 以内。

为员工提供良好的职业发展空间和晋升机会，每年组织员工参加各类培训和技能竞赛活动不少于 4 次，员工技能提升率达到 80% 以上。

建立健全员工激励机制，通过绩效考核、奖金分配、荣誉表彰等方式，充分调动员工的工作积极性和主动性，提高工作效率和服务质量。



16. 应急预案及相关保障措施

一、应急预案

(一) 食品安全事故应急预案

事故报告

一旦发生食品安全事故，食堂工作人员应立即向食堂负责人报告，食堂负责人在第一时间向机关事务管理部门领导汇报，并同时拨打当地食品药品监督管理局和卫生行政部门的电话（如 12331、120 等）。报告内容包括事故发生的时间、地点、中毒人数、症状、可能引起中毒的食物等初步情况。

设立专门的事故报告记录员，详细记录事故报告的时间、报告人、报告内容以及后续的处理情况等信息，确保信息的准确性和完整性。

现场处置

立即停止食品加工和销售活动，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、设备和现场，防止事故扩大。

组织食堂工作人员协助中毒人员进行催吐、洗胃等急救措施，对于病情较重的患者，安排专人陪同送往附近医院进行救治，并及时通知患者家属。

配合食品药品监督管理局和卫生行政部门的工作人员进行现场调查取证，如实提供相关信息和资料，包括食品采购记录、加工过程记录、留样食品等。

事故调查与整改

在食品安全事故调查处理过程中，积极配合相关部门的工作，按照要求提供人员、场地、设备等方面的支持。组织内部人员对事故原因进行深入分析，查找食品安全管理体系中的漏洞和不足之处。

根据事故调查结果，制定详细的整改措施，包括对食堂工作人员进行食



知识再培训、完善食品采购和加工管理制度、加强食品储存和运输环节等。对整改情况进行跟踪检查，确保整改措施落实到位，防止类似事故再次发生。

（二）火灾事故应急预案

报警与疏散

食堂内任何人员发现火灾后，应立即拨打“119”报警电话，并向食堂负责人报告。同时，利用附近的灭火器材进行初期灭火扑救，如灭火器、消火栓等。

食堂负责人接到报告后，迅速组织食堂工作人员和就餐人员进行疏散。按照预定的疏散路线，引导人员有序地撤离火灾现场，疏散至安全区域，如大楼外的空旷场地等。在疏散过程中，要提醒人员用湿毛巾捂住口鼻，低姿前行，避免吸入烟雾。

设立疏散引导员，在疏散通道的关键位置进行引导，确保疏散过程的安全和顺畅。对行动不便的人员，安排专人协助疏散。

火灾扑救

在消防人员到达之前，食堂工作人员应在确保自身安全的前提下，继续使用灭火器材进行灭火。如果火灾较小且能够控制，应集中力量将火灾扑灭；如果火灾较大，无法控制，应及时撤离现场，等待消防人员救援。

熟悉食堂内消防设施的位置和使用方法，如消防栓、灭火器、自动喷水灭火系统等。定期组织食堂工作人员进行消防演练，提高火灾应急处置能力和灭火技能。

后期处理

火灾扑灭后，配合消防部门进行火灾事故调查，查明火灾原因，确定火灾责任。对火灾造成的损失进行统计和评估，包括食堂设施设备的损坏情况、



物资的损失等。

根据火灾事故的调查结果，制定食堂的恢复重建计划，包括设施设备的维修和更换、食堂的清洁和消毒、食材和物资的补充等。同时，对火灾应急预案进行评估和修订，总结经验教训，提高应急预案的有效性和实用性。

（三）停水停电事故应急预案

停水事故应急措施

当接到停水通知后，食堂负责人应立即安排工作人员储备足够的生活用水，如使用储水桶、水箱等设备储存适量的水，以满足食堂烹饪、清洗等基本用水需求。同时，调整菜品制作计划，优先选择用水量较少的菜品进行加工。

如果是突发停水且未提前接到通知，食堂工作人员应立即关闭水龙头等用水设备，防止因无水空转而损坏设备。同时，联系大楼物业管理部门或供水部门，了解停水原因和恢复供水时间。在停水期间，合理安排食堂工作，如暂停部分需要大量用水的作业，如餐具清洗等，待供水恢复后集中处理。

若停水时间较长，影响到食堂正常运营，及时向机关工作人员发布通知，说明情况并提供替代的餐饮解决方案，如提供简单的干粮、水果等食品。

停电事故应急措施

停电后，食堂工作人员应立即关闭所有电器设备，如炉灶、烤箱、冰箱、照明灯具等，防止突然来电时造成设备损坏或引发安全事故。同时，检查备用电源（如发电机）的运行情况，启动备用电源，确保食堂的关键设备（如冷藏设备、部分照明设备等）能够正常运行。

联系大楼物业管理部门或供电部门，了解停电原因和恢复供电时间。在停电期间，调整食堂的服务方式，如采用烛光照明或应急照明设备，为就餐人员提供基本的照明服务。对于需要加热或烹饪的食品，根据备用电源的供



合理安排制作，优先保障热食的供应。

...停电时间较长，可能导致食材变质，及时对易腐食材进行转移或处理，如将冷藏食品转移至有冰块保温箱中保存，对已变质的食材进行清理并记录损失情况。在恢复供电后，对食堂的电器设备进行全面检查和调试，确保设备正常运行后再恢复正常餐饮服务。

（四）人员聚集突发事件应急预案

事件预防

加强食堂就餐秩序管理，合理安排就餐时间和座位，避免人员过度集中。在就餐高峰期，安排专人在食堂入口、取餐区、就餐区等关键位置进行疏导，维持秩序。

关注食堂内的人员动态和情绪变化，及时发现可能引发人员聚集突发事件的苗头，如排队纠纷、菜品质量投诉等，并采取有效措施进行化解。

建立与机关安保部门的联动机制，在发生突发事件时能够及时得到安保人员的支援和协助。

事件处置

一旦发生人员聚集突发事件，食堂负责人应立即赶到现场，了解事件原因和情况，稳定人员情绪，避免事态进一步扩大。如果是因就餐纠纷引起的，耐心听取双方意见，公正、公平地进行调解处理；如果是因其他原因引起的，及时向机关事务管理部门领导汇报，并按照领导指示进行处理。

对于情绪激动、难以控制的人员，在确保安全的前提下，采取适当的措施进行隔离或约束，防止其对他人造成伤害。同时，通知机关安保部门增派人员到现场维持秩序，必要时请求公安机关协助处理。

在事件处理过程中，及时向机关工作人员通报事件进展情况，避免谣言传播和引起不必要的恐慌。事件处理结束后，对事件进行总结分析，查找管



和不足之处，制定相应的改进措施，防止类似事件再次发生。

相关保障措施

（一）人员保障

组建应急救援小组，成员包括食堂负责人、厨师长、食品安全管理员、维修人员、服务员等。明确各成员在应急处置中的职责和任务，确保在突发事件发生时能够迅速响应，协同作战。

定期组织应急救援小组成员进行培训和演练，提高其应急处置能力和专业技能。培训内容包括食品安全知识、消防知识、急救知识、应急设备操作技能等。演练形式包括桌面演练、实战演练等，通过演练检验应急预案的可行性和有效性，发现问题及时进行调整和完善。

建立应急救援人员替补机制，确保在应急救援小组成员因特殊情况无法履职时，能够及时有其他人员补充，保证应急救援工作的顺利进行。

（二）物资保障

储备一定数量的应急物资，包括食品原材料、饮用水、灭火器材、急救药品和器材、应急照明设备、通讯设备等。定期对应急物资进行检查和维护，确保其处于良好的备用状态，如有过期、损坏或不足的情况，及时进行补充和更换。

建立应急物资管理台账，详细记录应急物资的种类、数量、购置时间、存放地点、使用情况等信息，便于对应急物资进行管理和调配。

与周边的超市、供应商、医疗机构等建立应急物资供应合作关系，在突发事件发生时能够及时获取所需的物资和服务支持。

（三）设备保障

定期对食堂的各类设备设施进行检查、维护和保养，包括炉灶、烤箱、蒸锅、冰箱、洗碗机、消毒柜、消防设备、电气设备等。建立设备设施档案，



备的购置时间、维修保养记录、使用年限等信息，根据设备的运行状况制定维修或更换计划，确保设备设施的正常运行。

配备必要的应急设备设施，如备用发电机、应急照明灯具、消防器材等，并定期进行测试和演练，确保其在突发事件发生时能够正常使用。

对食堂的设备设施进行智能化升级改造，如安装火灾自动报警系统、燃气泄漏报警系统、视频监控系统等，提高设备设施的安全性和可靠性，实现对食堂运行状况的实时监控和预警。

（四）通讯保障

建立畅通的通讯联络机制，确保食堂工作人员之间、食堂与机关事务管理部门之间、食堂与外部救援力量（如食品药品监督管理部门、消防部门、医疗机构等）之间能够及时有效地进行通讯联络。

为食堂工作人员配备必要的通讯设备，如对讲机、手机等，并确保通讯设备的电量充足、信号良好。定期对应通讯设备进行检查和维护，如有故障及时进行维修或更换。

制定应急通讯联络表，明确各相关部门和人员的联系电话，并在食堂内显著位置张贴，方便在突发事件发生时能够快速查询和联系。



17. 相关管理方案

一、服务理念与目标

秉持“安全、健康、高效、优质”的服务理念，致力于为机关工作人员提供营养均衡、口味多样、卫生可靠的餐饮服务，打造一个舒适、便捷的就餐环境，提升机关工作人员的满意度和工作效率。

二、人员管理

人员招聘与培训

根据食堂运营需求，招聘具备专业技能和良好职业道德的厨师、帮厨、服务员、营养师等人员。厨师应持有相应的厨师等级证书和健康证，有丰富的食堂或餐饮行业工作经验。

定期组织员工培训，包括食品安全与卫生知识培训（如食品储存、加工、留样规范等）、烹饪技能提升培训（新菜品研发、烹饪技巧优化）、服务礼仪培训（礼貌用语、服务态度塑造）以及应急处理培训（如火灾、食物中毒等突发事件应对），确保员工不断提升专业素养和服务水平。

人员岗位职责明确

厨师长：负责菜品研发、食谱制定、厨房日常管理，监督食材采购质量，把控菜品制作流程与质量标准，合理安排厨师工作任务并进行技术指导。

厨师：按照食谱和烹饪标准，精心烹制各类菜品，确保菜品色香味俱佳，严格遵守食品安全操作规范，做好厨房设备的日常清洁与维护。

帮厨：协助厨师进行食材预处理（清洗、切配等）、餐具清洗消毒、厨房环境卫生打扫等工作。

服务员：负责食堂就餐区域的清洁卫生、餐具摆放与回收、为就餐人员提供点餐、送餐服务，及时处理就餐人员的需求与投诉，维持就餐秩序。

营养师：根据机关工作人员的营养需求和季节特点，制定科学合理的食



共营养咨询服务，确保餐饮搭配符合健康饮食原则。

二、员工绩效考核

建立完善的人员绩效考核制度，从工作质量（菜品质量、服务质量）、工作效率（出餐速度、任务完成及时性）、工作态度（团队协作、责任心、服务态度）、遵守规章制度（考勤、操作规范执行）等方面进行定期考核评估。

将绩效考核结果与员工薪酬调整、奖金发放、晋升机会等挂钩，激励员工积极工作，提高服务质量和工作效率。对于表现优秀的员工给予表彰和奖励，对于不符合要求的员工进行辅导改进或辞退处理。

三、食材管理

供应商选择与管理

建立严格的食材供应商筛选机制，选择资质齐全、信誉良好、有稳定供应能力的供应商合作。要求供应商提供营业执照、食品经营许可证、产品检验报告等相关证件，并定期对供应商进行实地考察和评估。

与供应商签订采购合同，明确食材的品种、规格、质量标准、价格、交货时间、地点、验收方式以及违约责任等条款，确保食材供应的合法性、稳定性和质量可控性。

建立供应商档案，记录供应商的基本信息、供应情况、产品质量反馈等，对供应商进行动态管理，对于出现质量问题或供应不稳定的供应商及时调整或淘汰。

食材采购流程

根据食堂的用餐人数、食谱安排和库存情况，制定科学合理的食材采购计划，由厨师长审核后交采购人员执行。采购人员按照采购计划向选定的供应商下单采购，并要求供应商提供详细的送货清单和发票。



才到货时，由食堂验收人员（厨师长、库管员、质检员等）按照质量要求进行验收，检查食材的外观、色泽、气味、新鲜度、包装完整性等，对于验收合格的食材办理入库手续，填写入库单；对于不合格的食材及时与供应商联系退换货处理，并记录相关情况。

食材储存与保鲜

建立规范的食材储存仓库，按照食材的种类、性质、储存条件要求进行分类分区存放，如主食仓库、副食仓库、冷藏库、冷冻库等。配备必要的储存设备，如货架、货柜、冷藏设备、冷冻设备、防虫防鼠设施等，确保食材储存环境安全卫生、温湿度适宜。

严格遵守食材先进先出的原则，定期对库存食材进行盘点清查，及时清理过期、变质、损坏的食材，防止其流入餐饮制作环节。对于易腐食材（如肉类、蔬菜、水果等），根据其特性采取相应的保鲜措施，如冷藏、冷冻、保鲜膜包裹、气调包装等，延长食材的保鲜期，确保食材的新鲜度和营养价值。

四、菜品管理

食谱制定

由营养师根据机关工作人员的营养需求、健康状况、饮食习惯以及季节变化等因素，每周制定科学合理的食谱。食谱应涵盖早餐、午餐、晚餐，包括主食、荤菜、素菜、汤品、水果等多种品类，保证菜品营养均衡、搭配合理、口味丰富，满足不同人员的就餐需求。

食谱制定过程中充分征求机关工作人员的意见和建议，通过问卷调查、意见箱、座谈会等方式收集反馈信息，根据反馈情况及时对食谱进行调整优化，提高就餐人员的满意度。

菜品质量控制



立严格的菜品质量标准和制作流程，厨师在制作菜品时必须严格按照流程进行操作，确保每道菜品的质量稳定。从食材的选择、切配、烹饪火候、调味到成品装盘等环节，都要进行精细化管理和质量把控。

设立菜品质量监督岗位，由厨师长或质检员负责对菜品质量进行检查监督，在菜品出锅前进行抽检，检查菜品的色香味形是否符合要求，如有问题及时要求厨师进行整改或重新制作。对于不符合质量标准的菜品，严禁供应给就餐人员。

定期组织菜品质量评估活动，邀请机关工作人员代表、餐饮行业专家等对食堂菜品质量进行评价打分，根据评估结果总结经验教训，查找存在的问题和不足，采取针对性措施加以改进，不断提升菜品质量水平。

五、卫生与安全管理

食堂环境卫生管理

建立食堂环境卫生清洁制度，明确各区域（厨房、餐厅、仓库、卫生间等）的清洁责任人、清洁时间、清洁标准和清洁流程。厨房每餐结束后要进行全面清洁消毒，包括炉灶、炊具、餐具、台面、地面、墙壁等；餐厅在每餐前后要进行桌面擦拭、地面清扫拖洗、垃圾清理等；仓库要定期进行整理打扫，保持通风良好、干燥整洁；卫生间要随时保持清洁无异味，定期进行消毒处理。

加强食堂环境卫生检查监督，成立卫生检查小组，每天对食堂环境卫生进行检查，发现问题及时通知责任人整改，并做好检查记录。定期对食堂环境卫生进行全面检查评估，将检查结果与员工绩效考核挂钩，确保食堂环境卫生始终保持良好状态。

食品安全管理

严格遵守国家食品安全法律法规和相关标准，建立健全食品安全管理



包括食品安全岗位责任制、食品安全操作规程、食品安全追溯体系、食品安全事故应急预案等。明确从食材采购、储存、加工、制作、销售到餐具清洗消毒等各个环节的食品安全责任人和操作规范，确保食品安全管理全覆盖、无死角。

加强食品安全风险防控，定期组织食品安全自查自纠活动，对食堂的食品安全状况进行全面检查评估，及时发现和消除食品安全隐患。重点加强对高风险食品（如冷菜、熟食、裱花蛋糕等）和关键环节（如食材加热、冷藏冷冻、餐具消毒等）的监控管理，严格执行食品安全操作规程，防止食物中毒事件发生。

加强食品安全知识培训教育，提高食堂员工的食品安全意识和操作技能。定期组织员工参加食品安全知识培训和考核，使其熟悉食品安全法律法规、食品安全标准、食品安全操作规程以及食品安全事故应急处理方法等，自觉遵守食品安全管理制度，保障食品安全。

设备设施安全管理

建立食堂设备设施安全管理制度，对食堂的各类设备设施（炉灶、烤箱、蒸锅、冰箱、洗碗机、消毒柜、电梯、电气设备等）进行登记造册，明确设备设施的名称、型号、购置时间、使用年限、维护保养要求等信息。

定期对食堂设备设施进行检查、维护和保养，安排专业人员按照设备设施的维护保养手册进行操作，及时更换易损件和老化部件，确保设备设施正常运行。建立设备设施维护保养记录档案，详细记录每次维护保养的时间、内容、人员等信息，便于追溯和管理。

加强设备设施安全操作规程培训教育，使食堂员工熟悉各类设备设施的正确操作方法和安全注意事项，严禁违规操作设备设施，防止因操作不当引发安全事故。在设备设施运行过程中，要加强巡查监控，发现异常情况及



处理，并报告相关部门进行维修，确保设备设施运行安全可靠。

成本控制与财务管理

成本预算与控制

制定年度食堂餐饮服务成本预算，包括食材采购成本、人员工资成本、设备设施购置与维护成本、水电费成本、燃气费成本等各项费用支出预算。根据成本预算，合理安排食堂运营资金，确保食堂各项工作的正常开展。

建立成本控制体系，加强对食材采购成本、加工制作成本、人力成本等关键环节的控制管理。在食材采购方面，通过与供应商谈判争取优惠价格、优化采购渠道、合理控制采购量等方式降低采购成本；在加工制作方面，提高食材利用率，减少浪费现象，合理安排人员工作岗位，提高工作效率，降低人力成本；在其他费用支出方面，加强水电燃气管管理，采取节能措施，降低能耗成本。

定期对食堂成本进行核算分析，每月编制成本核算报表，对比实际成本与预算成本的差异，分析成本变动原因，及时调整成本控制策略和措施，确保食堂成本控制在合理范围内。

财务管理

建立健全食堂财务管理制度，规范食堂财务收支行为，设置独立的食堂财务账目，配备专业的财务人员进行财务管理。财务人员要严格遵守财务法规和会计准则，认真审核各项财务收支凭证，如实记录财务账目，定期编制财务报表，确保食堂财务信息的真实性、准确性和完整性。

加强食堂财务监督管理，成立财务监督小组，定期对食堂财务账目进行审计检查，检查财务制度执行情况、财务收支合理性、资金使用效益等，发现问题及时纠正处理，并追究相关人员责任。同时，接受机关内部审计部门和外部审计机构的监督审计，确保食堂财务管理规范透明。



里安排食堂资金使用，根据食堂运营需求和成本预算，制定资金使用计划，优先保障食材采购、员工工资发放、设备设施维护等重点支出项目。

加强资金风险管理，合理控制资金库存，提高资金使用效率，确保食堂资金安全稳定运行。

七、客户服务与反馈管理

服务规范与要求

制定食堂服务规范和标准，要求服务员在就餐服务过程中要热情周到、礼貌待人，使用文明用语，主动为就餐人员提供服务。在点餐、送餐、餐具回收等环节，要操作规范、快捷高效，确保就餐人员有良好的就餐体验。

设立服务投诉渠道，在食堂显著位置设置意见箱、投诉电话，并在餐桌上摆放投诉二维码，方便就餐人员随时反馈意见和投诉问题。对于就餐人员的投诉，要及时受理、认真记录，并在规定时间内进行调查处理和回复，确保投诉处理率达到 100%，投诉人满意度达到较高水平。

客户反馈收集与处理

定期开展客户满意度调查活动，通过问卷调查、座谈会、在线调查等方式收集机关工作人员对食堂餐饮服务的意见和建议。调查内容包括菜品质量、口味、种类、价格、服务态度、就餐环境等方面，了解就餐人员的需求和期望，发现食堂服务存在的问题和不足之处。

对收集到的客户反馈信息进行分类整理、统计分析，形成客户反馈报告。根据客户反馈报告，组织食堂管理人员、厨师、服务员等相关人员进行讨论研究，制定针对性的改进措施和解决方案，并跟踪检查改进措施的落实情况 and 效果，不断优化食堂餐饮服务，提高客户满意度。



18. 菜品方案

(1) 4周（20个工作日）的菜品方案

1) 第1周

服务内容	第一周				
	周一	周二	周三	周四	周五
工作日早餐	主食:	主食:	主食:	主食:	主食:
	鲜肉大包	粉丝包	梅干菜包	鸡肉包	奶黄包
	酸菜包	萝卜丝包	紫薯包	豆沙包	荠菜肉包
	牛肉煎包	老式羌饼	酱香饼	杂菜饼	新奥尔良包
	牛肉煎饺	葱油饼	笋丁烧卖	土豆饼	麻球
	烤土司	小笼包	鲜肉粽子	豆沙粽子	茴香油条
	三鲜烧卖	日式烧卖	玉米蜂糕	油条	土豆牛肉饼
	粢饭糕	粢饭团	鸡蛋饼	煎饺	鲜肉烧饼
	葱油花卷	糖糕	红薯	玉米	芝麻球团
	白面馒头	黑米馒头	紫薯馒头	红糖馒头	窝窝头
	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:
	豆浆	豆花	豆浆	豆花	豆浆
	小米粥	南瓜粥	红豆粥	八宝粥	紫米粥
	鸡蛋	蒸蛋	卤蛋	蒸蛋	酱蛋
	茶叶蛋	荷包蛋	茶叶蛋	荷包蛋	鸡蛋
	咸菜肉丝面	青菜面	素鸡面	辣三丁面	双菇面
	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨



	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶
	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料



第一周

工作日	周一	周二	周三	周四	周五
午餐	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	红油牛肉	京酱肉丝	珍珠牛肉丸子	蛋黄狮子头	酸菜鱼块
	川湘回锅肉	辣蒸带鱼	椒丁炒鸡肫	酸菜鸭块	姜葱基尾虾
	蚝油牛肉滑	黑椒牛仔粒	古法牛腩肉	口水鸡	干煎小黄鱼
	炒牛蛙虫草	小炒肉	年糕牛仔粒	糟溜巴沙鱼	西芹炒虾仁
	花蒸仔鸡	葱油武昌鱼	葱油鸡	日式烤鱼	豉油皇龙利鱼
	孜然烤鱼	烤上鸡腿肉	香酥鸭	古法牛腩	干香牛肉
	冒烤鸭	水煮肉片	酸菜鱼	豆豉排骨	土豆红烧肉
	剁椒鱼排	梅菜扣肉	清蒸鳊鱼	剁椒鱼头	脆香鸡排
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:
	方腿蒸水蛋	香干炒肉丝	干煸肉丝薯片	桂花豆腐	椒盐藕盒
	家常烤	三鲜烩	蚂蚁上树	鱼香茄条	三鲜冬瓜



麸	肉皮			
豆豉葱爆肉	溜炒肝尖	萝卜炒肉丝	香葱煎蛋	笋尖肉片
番茄炒蛋	虾皮夜开花	肉糜夜开花	酸豆角肉沫	咸肉蒸蛋
花菜肉片	黄瓜炒蛋	鱼香茄子	青椒肉片	咸肉蒸蛋
肉糜冬瓜	青椒香干肉丝	烂糊肉丝	米苋	木耳炒蛋
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
肉汁胡萝卜	开洋冬瓜	酸辣土豆片	萝卜干炒毛豆	麻辣藕片
萍菇菜心	酸辣卷心菜	尖椒香干	酒香蒜苗	白菜烩腐竹
炒南瓜片	杭白菜	米苋	酸辣白菜	上海青
辣炒青菜头	芝麻菠菜	麻糊榨菜	咖喱土豆	尖椒土豆丝
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	南瓜	烤红薯	玉米棒	南瓜
紫薯	玉米	粗粮面包	紫薯	玉米
水果:	水果:	水果:	水果:	水果:
苹果	香蕉	水晶梨	圣女果	有机黄瓜
饮料:	饮料:	饮料:	饮料:	饮料:



祁门红茶	黄山毛峰	祁门红茶	黄山毛峰	祁门红茶
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
例汤:	例汤:	例汤:	例汤:	例汤:
番茄蛋汤	咸肉冬瓜汤	红枣银耳羹	土豆排骨汤	南瓜薏米羹
米饭:	米饭:	米饭:	米饭:	米饭:
白米饭	白米饭	白米饭	白米饭	白米饭
扬州炒饭	粗粮饭	印尼炒饭	粗粮饭	海鲜炒饭
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
辣酱面	焖肉面	大排面	红油素鸡面	手工鸡蛋面
上海炒面	葱油拌面	牛肉面	雪菜肉丝面	番茄面
酸汤面	牛泼面	清汤面	杂酱面	大肉面
鱼香肉丝面	卤肉面	双菇面	干拌面	辣三丁面
生滚靓粥:	生滚靓粥	生滚靓粥:	生滚靓粥:	生滚靓粥:
粗粮粥	南瓜粥	鱼片粥	皮蛋瘦肉粥	海鲜粥



第一周

工作 日晚 餐	周一	周二	周三	周四	周五
	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	外婆红烧肉	糖醋排条	八宝辣酱	蚝油牛肉	盐水鸡
	虾仁滑蛋	酥炸鸡腿	土豆鸡块	萝卜排骨	粉蒸肉
	口水鸡	红烧带鱼	咕老肉	杭椒牛柳	本帮酱鸭
	椒香扇子骨	糟溜巴沙鱼	特色小仔骨	香麻牛腩	豉油皇鲈鱼
	孜然牛仔粒	黑椒牛肉酱	滑炒黑鱼片	蚝油牛肉	干香牛仔粒
	糖醋小排	爆猪肝	川式回锅肉	香菇烧鸡	麻辣香炒鸡
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:
	麻婆豆腐	番茄炒蛋	青椒腐竹	蚝油杏鲍菇	地三鲜
	木须肉	青椒香干	苦瓜炒蛋	鸭血豆腐	火腿土豆片
	虾皮夜开花	肉米咸蛋黄	雪菜毛豆	香辣鸡丁	木须肉
	香干肉丝	豇豆肉丝	青椒炒蛋	番茄炒蛋	鱼香茄子
	青椒炒蛋	肉沫冬瓜	山药肉片	肉糜老豆腐	肉末粉丝
	蚝油茄子	肉末粉丝	芹菜鸡丝	炒三丝	冬瓜肉片
	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
	清炒青菜	清炒菠菜	清炒花菜	清炒大白菜	娃娃菜
	青椒干丝	麻辣豆腐	大白菜	鸡毛菜	肉末老豆腐
	西葫芦	葱油南瓜	葱油冬瓜	清炒莴笋	清炒藕片
	上汤娃娃菜	酸辣土豆丝	酸辣萝卜丝	黄豆芽	红烧素鸡
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	



玉米棒	黑米馒头	花卷	南瓜	紫薯馒头
紫薯	红薯	白面馒头	玉米蜂糕	窝窝头
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
大排面	焖肉面	辣酱面	辣肉面	肉燥面
葱油拌面	雪菜肉丝面	素鸡面	荷包蛋面	双菇面
酸汤面	牛泼面	清汤面	杂酱面	大肉面
鱼香肉丝面	卤肉面	双菇面	干拌面	辣三丁面
馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
水果	水果	水果	水果	水果
品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶

主要菜品图片见后页。



要菜品图片：





2周

服务内容	第二周				
	周一	周二	周三	周四	周五
工作日早餐	主食:	主食:	主食:	主食:	主食:
	香菇菜包	南瓜豆沙包	芹菜肉包	鲜肉大包	鸡肉包
	黑芝麻包	粉丝包	梅干菜包	萝卜丝包	奶黄包
	油条	扬州烧卖	荠菜烧卖	红糖蜂糕	桂花糕
	老式羌饼	酱香饼	杂菜饼	新奥尔良包	牛肉煎包
	葱油饼	笋丁烧卖	土豆饼	麻球	牛肉煎饺
	小笼包	鲜肉粽子	豆沙粽子	茴香油条	烤土司
	粢饭糕	小笼包	原味烧饼	糯米烧卖	热狗卷
	紫薯	玉米蒸饺	鸡蛋饼	玉米	豆沙烧饼
	白面馒头	黑米馒头	紫薯馒头	红糖馒头	窝窝头
	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:
	豆浆	豆花	豆浆	豆花	豆浆
	杂粮粥	银耳粥	菜粥	绿豆粥	黑米粥
	鸡蛋	蒸蛋	卤蛋	蒸蛋	酱蛋
	茶叶蛋	荷包蛋	茶叶蛋	荷包蛋	鸡蛋
	葱油拌面	猪肝面	大肠面	素浇面	大排面
	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶
	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料



容	第二周				
	周一	周二	周三	周四	周五
工作日 午餐	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	剁椒带鱼	生炒仔鸡	老豆腐烧鱼 块	清蒸青鱼	干煎带鱼
	水笋烧肉	葱爆肥牛	辣子鸡	椒盐基尾 虾	腊鸡腿蒸 茄子
	干煎黄花 鱼	蚝油牛仔 粒	番茄牛腩	特色炒牛 肉	肉家烧鲈 鱼
	鹌鹑蛋烧 肉	小炒鸡杂	三色小肉丁	韭菜花蛤	双椒牛柳
	香芋仔排	吉利龙利 鱼	豉油皇黑鱼 片	蒜香扇子 骨	油爆虾
	小炒虾	盐水虾	新西兰甜豆 虾仁	川秘鸭腿	咸蛋黄焗 虾
	红烧大排	啤酒鸭	板栗烧肉	铁板鱿鱼	百叶结烧 肉
	青瓜虾仁	椒盐基尾 虾	翡翠目鱼	宫爆鸡丁	萝卜红烧 肉
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:
	青瓜炒蛋	番茄炒蛋	辣子鸡块	五彩鸡蛋	彩椒炒蛋
	鱼香豆腐	麻辣豆腐	腊肠炒蛋	鱼香豆腐	家常豆腐



豇豆肉丝	虎皮青椒	黄瓜炒蛋	肉沫茄子	烩三鲜
宫保鸡丁	青椒炒蛋	榨菜肉沫	木耳小炒肉	番茄炒蛋
咸菜毛豆肉米	青椒香干肉丝	五彩豆腐	酸豇豆肉米	手撕包菜
木耳炒肉片	菌菇烩豆腐	烂糊肉丝	芹菜炒肉丝	蚂蚁上树
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
鱼香豆腐	西芹腐竹	黄豆芽油豆腐	油焖茄子	银芽海带
油焖茄子	木耳白菜	青椒土豆丝	胡萝卜包菜	酸菜老豆腐
虾皮冬瓜	葱油南瓜	干煸豇豆	咖喱土豆	浓汤萝卜
杭白菜	青菜	茼蒿菜	菠菜	杭白菜
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	南瓜	烤红薯	玉米棒	南瓜
紫薯	玉米	粗粮面包	紫薯	玉米
水果:	水果:	水果:	水果:	水果:
哈密瓜	水晶梨	苹果	香蕉	脐橙
饮料:	饮料:	饮料:	饮料:	饮料:
祁门红茶	黄山毛峰	咖啡	祁门红茶	黄山毛峰
酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶



例汤:	例汤:	例汤:	例汤:	例汤:
红薯汤	玉米排骨汤	酒酿圆子	红豆汤	红枣银耳羹
米饭:	米饭:	米饭:	米饭:	米饭:
白米饭	白米饭	白米饭	白米饭	白米饭
香港炒饭	粗粮饭	咸肉菜饭	粗粮饭	菌菇青菜炒饭
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
辣酱面	麻酱拌面	海鲜面	葱油拌面	牛腩面
上海炒面	蝴蝶面	葱油拌面	意式肉酱面	重庆小面
猪肝面	鸡杂面	素浇面	大肠面	青菜鸡蛋面
熏鱼面	红烧鸭腿面	狮子头面	素锦面	耗油双菇面
生滚靚粥:	生滚靚粥:	生滚靚粥	生滚靚粥:	生滚靚粥:
白粥	生菜肉片粥	薏仁小米粥	花生粥	苏北菜粥



第二周

工作日	周一	周二	周三	周四	周五
晚餐	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	糖醋排骨	红烧鱼块	粉蒸狮子头	盐水鸭	红烧鸡腿
	本帮熏鱼	椒盐排条	本帮辣肉	炸鸡翅	百叶包
	蚝油鸡片	红烧面筋	红烧鲫鱼	糯米排骨	回锅肉
	孜然牛肉粒	滑炒鱼片	糖醋仔排	香麻牛腩	干香牛柳
	酸菜牛肉干	麻辣香炒鸡	双椒鱼片	红烧鲳鱼	葱油鱼
	干炒猪舌	红烧小肉圆	土匪猪肝	藤椒鸡	马蹄肉丸
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:
	干锅花菜	培根炒蛋	肉末茄子	干锅素肠	青椒炒蛋
	什锦面筋	干锅包菜	莴笋片肉丝	银牙炒肉	豆腐衣包肉
	香干肉丝	外婆菜炒蛋	花菜肉片	方腿山药	肉末蒸蛋
	宫保鸡丁	方腿西兰花	肉末榨菜	肉末冬瓜	杏鲍菇炒肉
	咸蛋黄南瓜	西红柿炒蛋	木须肉	辣子鸡丁	地三鲜



黄瓜炒蛋	木耳山药	刀豆炒土 豆	蚝油双菇	韭菜肉丝
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
清炒杭白 菜	西兰花	鸡毛菜	酸辣卷心 菜	白灼芥兰
上海青	鸡毛菜	雪菜粉皮	绿豆芽	冬瓜毛豆
清炒木耳	清炒笋丝	红烧萝卜	咖喱土豆	绿豆芽
上汤娃娃 菜	酸辣土豆 丝	酸辣萝卜 丝	黄豆芽	红烧素鸡
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	黑米馒头	花卷	南瓜	紫薯馒头
紫薯	红薯	白面馒头	玉米蜂糕	窝窝头
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
上海炒面	牛蛙面	腰花面	牛肉面	猪肝面
黄鱼面	炒米粉	爆鱼面	青菜面	番茄面
素鸡面	培根面	素肠面	银牙肉丝 面	鸡杂面
鳝丝面	排骨面	回锅肉面	打卤面	雪菜肉丝 面
馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
水果	水果	水果	水果	水果
品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶



主要菜品图片：





3周

服务内容	第三周				
	周一	周二	周三	周四	周五
工作日早餐	主食:	主食:	主食:	主食:	主食:
	鲜肉大包	粉丝包	梅干菜包	鸡肉包	奶黄包
	酸菜包	萝卜丝包	紫薯包	豆沙包	荠菜肉包
	三鲜烧卖	日式烧卖	玉米蜂糕	油条	土豆牛肉饼
	牛肉煎包	老式羌饼	酱香饼	杂菜饼	新奥尔良包
	牛肉煎饺	葱油饼	笋丁烧卖	土豆饼	麻球
	烤土司	小笼包	鲜肉粽子	豆沙粽子	茴香油条
	粢饭糕	粢饭团	鸡蛋饼	煎饺	鲜肉烧饼
	葱油花卷	糖糕	红薯	玉米	芝麻球团
	白面馒头	黑米馒头	紫薯馒头	红糖馒头	窝窝头
	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:
	豆浆	豆花	豆浆	豆花	豆浆
	小米粥	南瓜粥	红豆粥	八宝粥	紫米粥
	鸡蛋	蒸蛋	卤蛋	蒸蛋	酱蛋
	茶叶蛋	荷包蛋	茶叶蛋	荷包蛋	鸡蛋
	咸菜肉丝面	青菜面	素鸡面	辣三丁面	双菇面
	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶
	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料



		第三周				
容		周一	周二	周三	周四	周五
工作日 午餐	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	茄汁鱼片	清蒸青鱼	咖喱鸡块	干烧鱼块	剁椒鳊鱼	
	咖喱鸡块	香干烧鸭块	酥炸猪排	椒盐鸡柳	外婆红烧肉	
	蚝油牛肉滑	黑椒牛仔粒	古法牛腩肉	口水鸡	干煎小黄鱼	
	炒牛蛙虫草	小炒肉	年糕牛仔粒	糟溜巴沙鱼	西芹炒虾仁	
	花蒸仔鸡	葱油武昌鱼	葱油鸡	日式烤鱼	豉油皇龙利鱼	
	孜然烤鱼	烤上鸡腿肉	香酥鸭	古法牛腩	干香牛肉	
	冒烤鸭	水煮肉片	酸菜鱼	豆豉排骨	土豆红烧肉	
	双笋烧肉	菜心面筋塞肉	美极基尾虾	水煮牛肉	清蒸腊鸡腿	
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	
	平菇炒蛋	韭菜炒蛋	黄瓜炒蛋	番茄炒蛋	方腿炒蛋	
	番茄炒蛋	虾皮夜开花	肉糜夜开花	酸豆角肉沫	咸肉蒸蛋	
	花菜肉片	黄瓜炒蛋	鱼香茄子	青椒肉片	咸肉蒸蛋	
	肉糜冬瓜	青椒香干肉丝	烂糊肉丝	米苋	木耳炒蛋	



淮扬煮干丝	麻辣豆腐	银芽炒肉丝	烂糊肉丝	家常豆腐
青椒炒肉片	青瓜炒肉片	五彩豆腐	鱼香豆腐	酸豇豆肉末
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
花菜木耳	鸡汁娃娃菜	丝瓜烧毛豆	咖喱土豆	油焖茄子
上海青	炒茼蒿	酸辣白菜	土豆丝	麻辣豆腐
葱油蚕豆	白灼芥兰	金汤萝卜	油焖春笋	清炒刀豆
鸡毛菜	杭白菜	菠菜	青菜	酒香草头
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	南瓜	烤红薯	玉米棒	南瓜
紫薯	玉米	粗粮面包	紫薯	玉米
水果:	水果:	水果:	水果:	水果:
苹果	芦柑	甘蔗	西瓜	有机黄瓜
脐橙	香蕉	水晶梨	圣女果	哈密瓜
饮料:	饮料:	饮料:	饮料:	饮料:
祁门红茶	祁门红茶	祁门红茶	祁门红茶	祁门红茶
黄山毛峰	黄山毛峰	黄山毛峰	黄山毛峰	黄山毛峰
咖啡	咖啡	咖啡	咖啡	咖啡
酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
例汤:	例汤:	例汤:	例汤:	例汤:
番茄蛋汤	榨菜肉丝蛋	紫菜蛋汤	罗宋汤	咸肉冬瓜汤



	汤			
南瓜羹	赤豆汤	红薯汤	红枣银耳羹	酒酿圆子
米饭:	米饭:	米饭:	米饭:	米饭:
白米饭	白米饭	白米饭	白米饭	白米饭
香甜糯米饭	粗粮饭	海鲜炒饭	粗粮饭	海鲜菜泡饭
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
大肉面	黄鱼焖面	青菜菌菇面	川式担担面	菌菇烩面
炒米粉	京酱肉丝面	泰式酸辣炒面	上海炒面	炒河粉
茄汁鱼片面	咖喱鸡块面	三鲜面	红烧牛肉面	狮子头面
三鲜面	烤麸面	笋丝面	梅菜扣肉面	牛筋面
生滚靚粥:	生滚靚粥:	生滚靚粥:	生滚靚粥:	生滚靚粥:
白粥	菌菇鸡丝粥	白粥	鱼片粥	皮蛋瘦肉粥



第三周

工作日 晚餐	周一	周二	周三	周四	周五
	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
鱼香肉丝	糖醋里脊	茄汁排条	干煎带鱼	红烧肉卤蛋	
土豆排骨	干锅牛蛙	酱鸭腿	干锅鱿鱼	红烧翅根	
椒香扇子骨	糟溜巴沙鱼	特色小仔骨	香麻牛腩	豉油皇鲮鱼	
孜然牛仔粒	黑椒牛肉酱	滑炒黑鱼片	蚝油牛肉	干香牛仔粒	
糖醋小排	爆猪肝	川式回锅肉	香菇烧鸡	麻辣香炒鸡	
辣子鸡丁	酸汤肥牛	油爆虾	杏鲍菇牛柳	葱油鸡	
小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	
家常豆腐	三色玉米	西葫芦炒蛋	鱼香茄子	三鲜腐竹	
虾皮夜开花	肉米咸蛋黄	雪菜毛豆	香辣鸡丁	木须肉	
香干肉丝	豇豆肉丝	青椒炒蛋	番茄炒蛋	鱼香茄子	
青椒炒蛋	肉沫冬瓜	山药肉片	肉糜老豆腐	肉末粉丝	
肉末藕片	虎皮蛋	四喜烤麸	烂糊肉丝	干锅土豆	



				片
土豆肉片	肉末豆角	扬州干丝	本帮辣酱	肉米萝卜
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
清炒青菜	清炒菠菜	清炒花菜	清炒大白菜	娃娃菜
青椒干丝	麻辣豆腐	大白菜	鸡毛菜	肉末老豆腐
西葫芦	葱油南瓜	葱油冬瓜	清炒莴笋	清炒藕片
上汤娃娃菜	酸辣土豆丝	酸辣萝卜丝	黄豆芽	红烧素鸡
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	黑米馒头	花卷	南瓜	紫薯馒头
紫薯	红薯	白面馒头	玉米蜂糕	窝窝头
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
大排面	焖肉面	辣酱面	辣肉面	肉燥面
葱油拌面	雪菜肉丝面	素鸡面	荷包蛋面	双菇面
上海炒面	葱油拌面	牛肉面	青菜肉丝面	番茄面
酸汤面	牛泼面	重庆伴面	杂酱面	大肉面
馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
水果	水果	水果	水果	水果
品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料



品牌酸奶

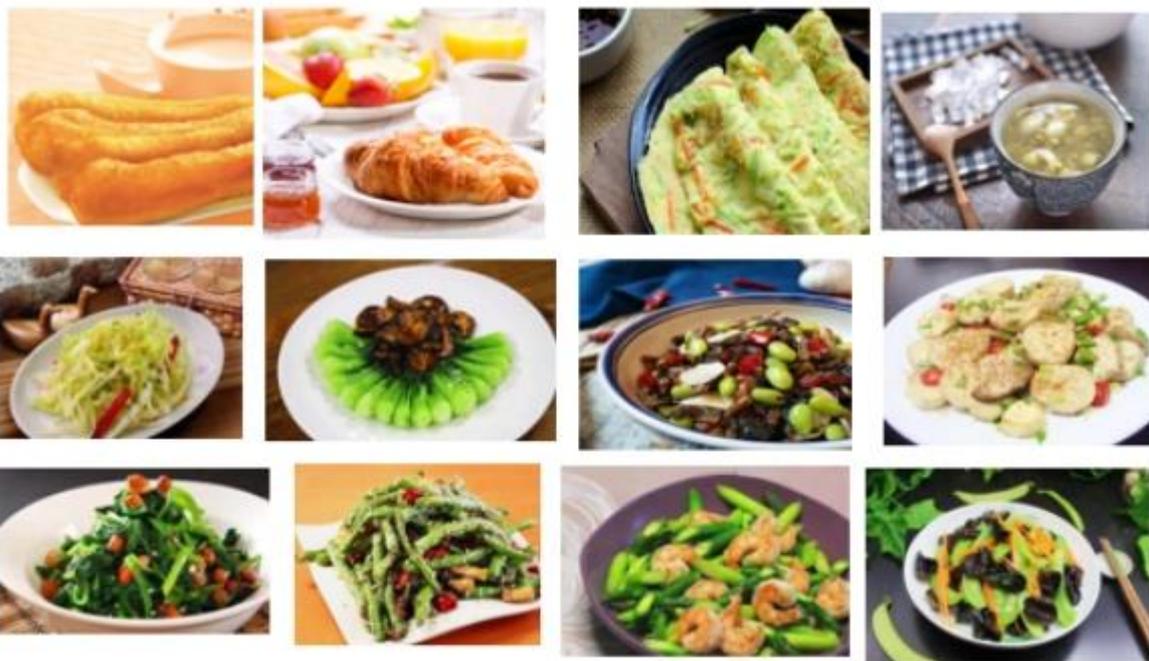
品牌酸奶

品牌酸奶

品牌酸奶

品牌酸奶

主要菜品图片：





4周

服务内容	第四周				
	周一	周二	周三	周四	周五
工作日 早餐	主食:	主食:	主食:	主食:	主食:
	香菇菜包	南瓜豆沙包	芹菜肉包	鲜肉大包	鸡肉包
	黑芝麻包	粉丝包	梅干菜包	萝卜丝包	奶黄包
	油条	扬州烧卖	荠菜烧卖	红糖蜂糕	桂花糕
	牛肉煎包	老式羌饼	酱香饼	杂菜饼	新奥尔良包
	牛肉煎饺	葱油饼	笋丁烧卖	土豆饼	麻球
	烤土司	小笼包	鲜肉粽子	豆沙粽子	茴香油条
	粢饭糕	小笼包	原味烧饼	糯米烧卖	热狗卷
	紫薯	玉米蒸饺	鸡蛋饼	玉米	豆沙烧饼
	白面馒头	黑米馒头	紫薯馒头	红糖馒头	窝窝头
	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:	汤粥:
	豆浆	豆花	豆浆	豆花	豆浆
	杂粮粥	银耳粥	菜粥	绿豆粥	黑米粥
	鸡蛋	蒸蛋	卤蛋	蒸蛋	酱蛋
	茶叶蛋	荷包蛋	茶叶蛋	荷包蛋	鸡蛋
	葱油拌面	猪肝面	大肠面	素浇面	大排面
	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶	品牌牛奶
	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶
	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料	品牌饮料



第四周					
内容	周一	周二	周三	周四	周五
工作 日午 餐	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:
	水煮鱼片	豉油皇鳊鱼	干煎黄鱼	椒盐鸡柳	红烧瓦块鱼
	干煎黄花 鱼	蚝油牛仔粒	番茄牛腩	特色炒牛肉	肉家烧鲈鱼
	鹌鹑蛋烧 肉	小炒鸡杂	三色小肉 丁	韭菜花蛤	双椒牛柳
	香芋仔排	吉利龙利鱼	豉油皇黑 鱼片	蒜香扇子骨	油爆虾
	小炒虾	盐水虾	新西兰甜 豆虾仁	川秘鸭腿	咸蛋黄焗虾
	红烧大排	啤酒鸭	板栗烧肉	铁板鱿鱼	百叶结烧肉
	美极基尾 虾	香辣鸭块	咖喱牛肉	外婆红烧肉	香酥猪排
	宫爆鸡丁	菜心面筋塞 肉	板栗焖仔 鸡	鹌鹑蛋烩三 鲜	清蒸腊鸡腿
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:
	平菇炒蛋	番茄炒蛋	鸭血烩豆 腐	韭菜炒蛋	家常豆腐
	鸡火煮干 丝	素鸡辣酱	银芽炒肉 丝	鱼香豆腐	芹菜干丝肉 丝



豇豆肉丝	虎皮青椒	黄瓜炒蛋	肉沫茄子	烩三鲜
宫保鸡丁	青椒炒蛋	榨菜肉沫	木耳小炒肉	番茄炒蛋
咸菜毛豆 肉米	青椒香干肉 丝	五彩豆腐	酸豇豆肉米	手撕包菜
西葫芦肉 片	烂糊肉丝	五彩鸡丁	家常豆腐	麻辣豆腐
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
萝卜干炒 毛豆	葱油蚕豆	肉汁萝卜	油焖茄子	咖喱土豆
油焖茄子	木耳白菜	青椒土豆 丝	胡萝卜包 菜	酸菜老豆腐
葱油黄瓜	油焖春笋	葱油南瓜	上海炒素	葱油豆芽
清炒鸡毛 菜	清炒菠菜	清炒蓬蒿 菜	清炒青菜	清炒杭白菜
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	南瓜	烤红薯	玉米棒	南瓜
紫薯	玉米	粗粮面包	紫薯	玉米
水果:	水果:	水果:	水果:	水果:
苹果	芦柑	水晶梨	圣女果	有机黄瓜
饮料:	饮料:	饮料:	饮料:	饮料:
黄山毛峰	祁门红茶	黄山毛峰	祁门红茶	黄山毛峰
酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:	酸奶:
品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶	品牌酸奶



例汤:	例汤:	例汤:	例汤:	例汤:
芋艿老鸭汤	莲心白木耳汤	什锦椰果	腌笃鲜	大西米
米饭:	米饭:	米饭:	米饭:	米饭:
白米饭	白米饭	白米饭	白米饭	白米饭
咖喱牛肉炒饭	粗粮饭	泰式酸辣炒饭	粗粮饭	法式烩饭
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
三鲜烩面	牛肉面	鱼香肉丝面	八宝辣酱面	意式拌面
炒米粉	炒河粉	炒年糕	葱油拌面	上海炒面
菌菇面	双菇面	鱼香肉丝面	宫爆鸡丁面	大排面
肥牛面	干丝面	鸡蛋面	笋丝面	鳝丝面
生滚靛粥:	生滚靛粥:	生滚靛粥:	生滚靛粥:	生滚靛粥:
鱼片粥	花生菜粥	牛肉粥	菌菇粥	燕麦粥



		第四周				
工作日 晚餐	周一	周二	周三	周四	周五	
	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	大荤:	
	宫保鸡丁	红烧大排	酸菜鱼	红烧猪脚	肉糜蒸蛋	
	孜然牛肉粒	滑炒鱼片	糖醋仔排	香麻牛腩	干香牛柳	
	酸菜牛肉干	麻辣香炒鸡	双椒鱼片	红烧鲳鱼	葱油鱼	
	干炒猪舌	红烧小肉圆	土匪猪肝	藤椒鸡	马蹄肉丸	
	蒜香排骨	咖喱鸡块	农家小炒肉	鳕鱼排	金针菇肥牛	
	梅干菜扣肉	馋嘴蛙	炸鸡排	毛血旺	啤酒鸭	
	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	小荤:	
	木耳炒蛋	肉米豆腐	玉米炒蛋	太煮干丝	雪菜肉丝	
	虾皮夜开花	肉米咸蛋黄	雪菜毛豆	香辣鸡丁	木须肉	
	香干肉丝	豇豆肉丝	青椒炒蛋	番茄炒蛋	鱼香茄子	
	青椒炒蛋	肉沫冬瓜	山药肉片	肉糜老豆腐	肉末粉丝	
	虎皮青椒	西葫芦培根	香肠炒蛋	三色蒸蛋	三鲜烩肉皮	



什锦炒素	蚂蚁上树	炸藕饼	青椒炒百叶	莴笋炒蛋
时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:	时蔬:
清炒杭白菜	西兰花	鸡毛菜	酸辣卷心菜	白灼芥兰
青椒干丝	麻辣豆腐	大白菜	鸡毛菜	肉末老豆腐
清炒木耳	清炒笋丝	红烧萝卜	咖喱土豆	绿豆芽
上汤娃娃菜	酸辣土豆丝	酸辣萝卜丝	黄豆芽	红烧素鸡
粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:	粗粮:
玉米棒	黑米馒头	花卷	南瓜	紫薯馒头
紫薯	红薯	白面馒头	玉米蜂糕	窝窝头
面食:	面食:	面食:	面食:	面食:
上海炒面	美蛙面	腰花面	牛肉面	猪肝面
黄鱼面	炒米粉	爆鱼面	青菜面	番茄面
茄子面	重庆小面	红烧鱼块面	鸡毛菜面	青椒肉丝面
笋丝面	梅菜扣肉面	牛筋面	雪菜肉丝面	红烧鸡腿面
馄饨	馄饨	馄饨	馄饨	馄饨
水果	水果	水果	水果	水果
饮料	饮料	饮料	饮料	饮料
酸奶	酸奶	酸奶	酸奶	酸奶



要菜品图片：





19. 夜宵方案

二十四节气养生食谱

立春

食俗菜品	菠菜炒猪血				
养生菜	韭菜炒虾	荠菜拌肉丝	蜜糖蒸萝卜	茄汁黄瓜排	炒青菜
养生汤	萝卜无花果煲瘦肉汤	白饭鱼滚韭菜汤	白胡椒猪肚汤	青韭红白汤	大葱钙骨汤
养生粥	地黄粥	红枣冰糖嫩肤粥	神仙粥		
养生药膳	何首乌炒肝片	屠苏酒酿			

雨水

食俗菜品	鸡肉汤圆	成糟羹			
养生菜	口蘑鸡块	虾米小白菜炖豆腐	茼蒿爆里脊	一品山药	扒四宝
养生汤	豌豆苗鲫鱼汤	栗子鸡汤	鲤鱼汤	洋葱番茄百合汤	荸荠排骨汤
养生粥	黑米党参粥	鸡肝萝卜粥	韭菜鲜味粥		



惊蛰					
食俗菜品	猪肉萝卜煎饼	芋头饺子			
养生菜	猪肚炖鸽子	鹌鹑蛋煮黄鱼	荠菜拌里脊	脆皮炸鲜奶	珍珠绿玉丸子
养生汤	马齿苋绿豆汤	花生衣红枣汤	莲子银耳汤	猪心百合汤	葱鼓豆腐汤
养生粥	桂圆糯米粥	核桃粥	粳米红枣粥		
养生药膳	八宝雪耳	枣泥桃酥	九仙王道糕		
春分					
食俗菜品	糯米馍馍	红糖糍粑			
养生菜	香椿拌豆腐	家常春笋	鲫鱼蒸鸡蛋	白菜冬菇墨鱼	煲猪蹄
养生汤	赤小豆鲤鱼汤	紫菜瘦肉汤	首乌红枣鸡蛋汤	玉须泥鳅汤	红枣黑豆汤
养生粥	百合杏仁粥	糯米百合粥	桂花栗子粥		
养生药膳	杜仲腰花	葛根童子鸡	枸杞黑豆炖羊肉		



清明					
食俗菜 品	青团	饺饼筒			
养生菜	清炖慢肉丸	素焖扁豆	口蘑白菜	红枣炒 木耳	玛瑙银 耳
养生汤	鸡肝明目汤	紫菜瑶柱 瘦肉汤	鲍鱼竹笋 汤	三鲜降 压汤	福建鱼 丸汤
养生粥	银耳粥	菊花粥	青菜粥		
养生药 膳	北蓍鲤鱼汤	千斤拔花 生煲猪 蹄		白菜绿 豆芽饮	
谷雨					
食俗菜 品	榆钱傀儡				
养生菜	鲫鱼烧豆腐	荠菜鸡丝	苜蓿炖豆 腐	荠菜黄 鱼卷	蚕豆炒 虾仁
养生汤	翡翠白玉汤	香菜墨鱼 滚豆腐汤	百合莲子 薏米煲乌 鸡汤	土豆牛 肉菠菜 奶油汤	家常肚 丝汤
养生粥	百合粥	薄荷粥	枸杞粥		
养生药 膳	参蒸鳝段	甘草人参 蒸鲮鱼	西洋参炖 雪蛤		
立夏					
食俗菜	酒酿	豌豆糯米			



		饭			
养生菜	泥鳅烧豆腐	凉拌藕片 红辣椒	丝瓜炒蛋	素烩面 筋	佛手三 丝
养生汤	海带绿豆汤	椰子汤	莲藕冬瓜 扁豆瘦肉 汤	冬木鸡 骨汤	赤小豆 鹌鹑汤
养生粥	荷叶绿豆粥	赤小豆粳 米粥	皮蛋瘦肉 粥		
养生药 膳	益脾饼	鱼腥草海 蜇拌莴苣	百合炒鱼 片		
小满					
食俗菜 品	油茶面				
养生菜	芥末拌肚丝	蒜片炒苋 菜	芹菜拌豆 腐	罗汉上 素	绣球全 鱼
养生汤	冬瓜海带薏米汤	冬瓜荷叶 汤	萝卜荸荠 汁	鱼丸番 茄豆腐 汤	萝卜鸭 肫汤
养生粥	芦笋粥	土豆粥	鸽蛋大米 粥		
养生药 膳	绿豆百合薏米汤	瘦肉鲜藕 茯苓汤			
芒种					
食俗菜	酸梅汤	百果粽子	咸味肉粽		



			子		
养生菜	豆芽炒海带丝	白扒猴头	清蒸鲥鱼	长春鹤 鹌蛋	仙人掌 拌鸡丝
养生汤	扁豆瘦肉汤	紫菜豆腐 番茄汤	丝瓜虾仁 汤	豌豆蛋 黄菜花 汤	鱼骨豆 苗尖椒 汤
养生粥	莲子荷叶粥	金银花粥	蒲公英粥		
养生药 膳	节瓜清补汤	五味猪肚	葡萄煎		
夏至					
食俗菜 品	肉丝两面黄	上海阳春 面	老北京炸 酱面		
养生菜	马兰拌香干	虾仁拌芹 菜	鲜蘑丝瓜 煲	青鸭羹	蜜汁金 枣
养生汤	兔肉健脾汤	绿豆芽蛤 蜊冬瓜皮 汤	丁香酸梅 汤	莲藕排 骨牛蒡 汤	瓜皮五 彩汤
养生粥	荷叶茯苓粥	黄芪银花 粥	百莲绿豆 粥		
养生药 膳	豆豉麦冬苦瓜	芦笋排骨	银花紫背 天葵汤		
小暑					
食俗菜 品	杂烩菜	鸡肉馄饨			



	香菜家乡面	鞭笋鳝段 煲	清炒绿豆 芽	凉拌苦 瓜	柠檬乳 鸽
养生汤	冬瓜竹笋汤	冬瓜薏米 煲鸭	排骨苦瓜 汤	什蔬瘦 身汤	榨菜肉 丝汤
养生粥	绿豆粥	鹤鹑煲粥	麦冬竹叶 粥		
养生药 膳	莲子山药糊	鲫鱼参椒 汤			
大暑					
食俗菜 品	红糟羊肉	养生菜			
养生菜	蕨菜炒冬菇	虾皮丝瓜	清炖蚌肉	西瓜鸡	西瓜皮 海蜇砂 锅
养生汤	鱼圆莼菜汤	西瓜排骨 汤	绿豆南瓜 汤	冬瓜荷 叶薏米 排骨汤	雪梨白 果甜汤
养生粥	薄荷粳米粥	苦瓜菊花 粥	芦根粥		
养生药 膳	甘草绿豆炖白鸭	莲子丝瓜 花茶			
立秋					
食俗菜 品	红焖肉	红曲香油 鸡饭			



	三鲜百合	鲫鱼炖豆腐	糖醋鲜藕	柚子鸡	凉拌土豆丝
养生汤	鱼胶圆肉山药水鸭汤	藕生猪蹄汤	木瓜鱼尾花生汤	鱿鱼豆腐什锦汤	浓香鱼头汤
养生粥	枸杞山药粥	山药扁豆粥	珠玉二宝粥		
养生药膳	黄精煨猪肘	红枣炒木耳	醋椒鱼		
处暑					
食俗菜品	柠檬鸭	炸核桃鸭子			
养生菜	麻酱菠菜	鲫鱼蒸蛋	芡实煲老鸭	荷包豆腐	软炸小明虾
养生汤	银耳冬菇瘦肉汤	银耳番茄汤	番薯芥菜汤	黑豆凤爪汤	豆腐菱角汤
养生粥	蔗汁粥	芝麻粥	杏仁川贝百合粥		
养生药膳	雪花鸡汤	乳汁白果猪蹄			
白露					
食俗菜品	番薯饭	炖白毛乌鸡			
养生菜	百果芋泥	百合酥梨	百合汽锅	油酱毛	红烧带



		冻	鸭	蟹	鱼
养生汤	菊花枸杞肝片汤	秋栗煲鸡汤	南瓜玉米排骨汤	罗汉果瘦肉汤	玉竹山药鸽肉汤
养生粥	百枣莲子银杏粥	猪肺粥	燕麦雪梨糯米粥		
养生药膳	白果鸡丁	莲子百合瘦肉煲	川贝酿梨		
秋分					
食俗菜品	桂花鸭	肉馅月饼			
养生菜	醋香黄鱼	海米烧菜花	葱油鲢鱼	莲子鸡丁	木耳番茄鸡
养生汤	猪肝枸杞汤	红苋肉片汤	紫菜猪肉汤	橄榄豆腐猪腱汤	牛尾土豆汤
养生粥	百合杏仁枇杷粥	胡萝卜粥	栗子粥		
养生药膳	紫苏太子参瘦肉汤	海参鸽蛋汤			
寒露					
食俗菜品	五色重阳糕	菊花露			
养生菜	清蒸凤尾菇	西芹炒鲜鱿	海带炒干丝	番薯扣酱骨	魔芋鸡翅



木瓜猪蹄汤	猪肝枸杞汤	白菜鸡汤	茼蒿鱼头汤	双果清润汤
养生粥	茄子粳米粥	鲫鱼糯米粥	山药萝卜粥	
养生药膳	沙参粥	何首乌煮鸡蛋	固本元露	
霜降				
食俗菜品	清炖二参兔			
养生菜	苦瓜炖牡蛎	鸡汁海底松	拔丝山药	砂锅山海菜
养生汤	雪羹汤	五色紫菜汤	大枣香菇汤	酸辣牛肚汤
养生粥	枸杞菊花粥	杏仁粥	白果萝卜粥	
养生药膳	猪腰核桃	百合蜜饯	玉参焖鸭	
立冬				
食俗菜品	红焖狗肉	蟹肉香饭	咸肉菜饭	
养生菜	番茄糖藕	羊杂羹	香油鸡	核桃仁青蒜炒鲜虾
养生汤	老姜猪肚汤	牛肉蔬菜	冬瓜排骨	鸡肉慈火腿鸡



		浓汤	汤	姑汤	蓉汤
养生药膳	黑芝麻粥	核桃枸杞粥	羊肉糯枣温胃粥		
养生药膳	黄芪乳鸽	参归猪心	当归生姜羊肉汤		
小雪					
食俗菜品	西兰花炒双腊	风鸡			
养生菜	葱爆羊肉	榨菜肉碎扒豆腐	栗子羊肉煲	芥蓝扣虾	韭菜干丝
养生汤	枸杞兔肉汤	洋葱味噌汤	鱼头三色汤	醋椒鸭架汤	酸菜猪肉粉丝汤
养生粥	牛肚大米粥	海参粥	鸡丝皮蛋粥		
养生药膳	玫瑰烤羊心				
大雪					
食俗菜品	猪腰粥				
养生菜	枸杞肉丝	火腿烧海参	蒜泥茼蒿	蒜烧茄子	爆两样
养生汤	木耳冬瓜三鲜汤	素笋汤	清炖草菇汤	酸辣汤	西洋参鸭肉煲



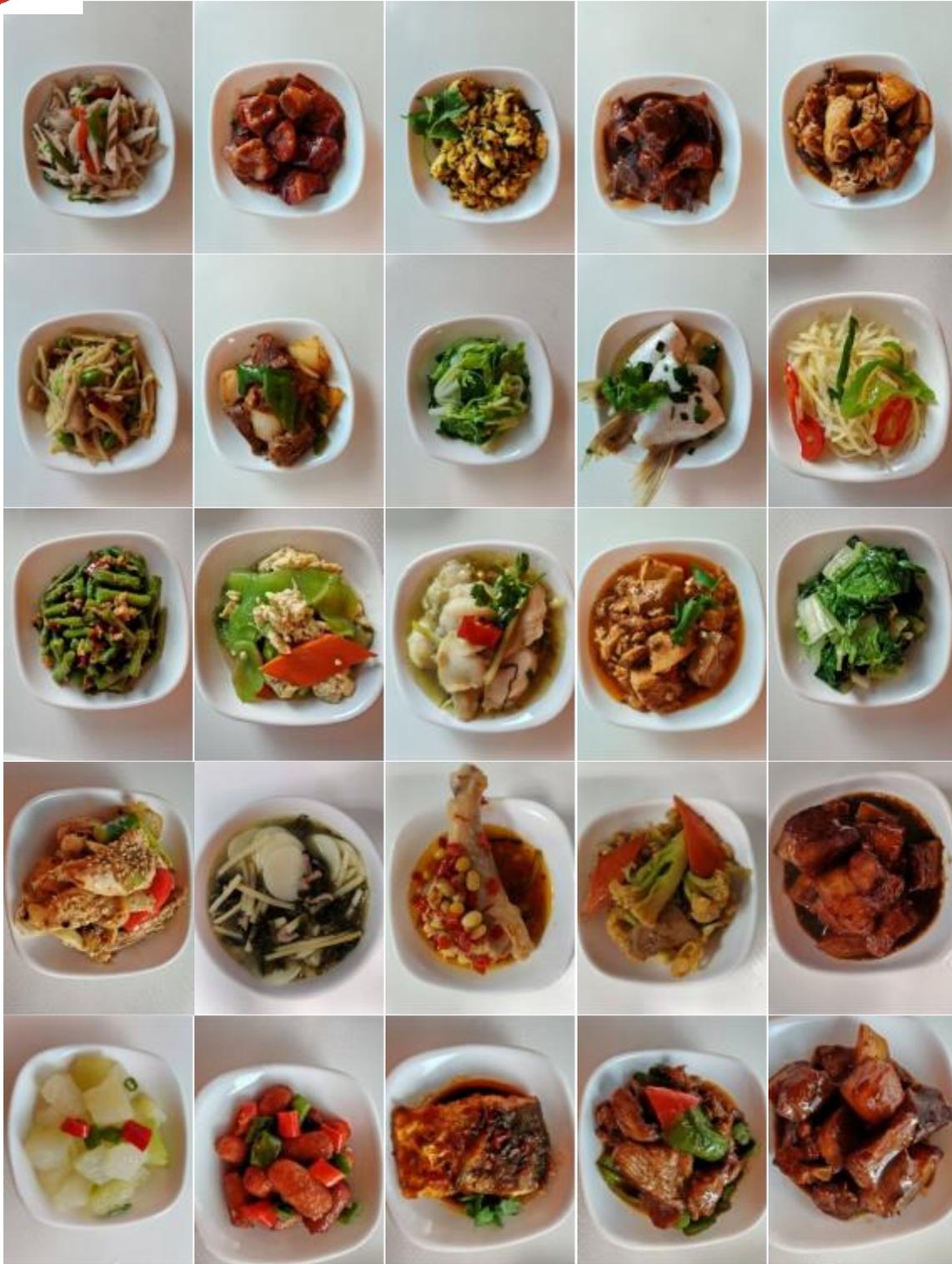
引	山药栗子粥	姜枣粥	核桃莲肉 猪骨粥		
养生药 膳	桑葚蛋糕	五圆全鸡	海马红枣 炖羊肉		
冬至					
食俗菜 品	猪肉蛋黄馄饨	肉麸汤圆			
养生菜	蚝油双菇	素炒菠菜	红烧蹄筋	五味汁 炒茄子	炒合菜
养生汤	莲藕猪脊髓汤	牛肉红枣 汤	龙凤汤	莲藕章 鱼汤	翠丝排 骨浓汤
养生粥	羊肉粥	番薯粥	防风葱白 粥		
养生药 膳	天麻炖乌鸡	羊肉包子			
小寒					
食俗菜 品	润饼	刈包			
养生菜	酸梅排骨	家常炒墨 鱼仔	炸藕盒	酱烧茄 条	软炸菜 花
养生汤	枸杞杜仲鹤鹑汤	木耳山菌 乌鸡汤	金钱口蘑 汤	鸡片莼 菜汤	活血黑 豆汤
养生粥	丝瓜番茄粥	韭菜虾粥	人参粥		
养生药	当归鱼肉火锅	虫草蒸老			



		鸭			
大寒					
食俗菜品	腌腊肉	萝卜糕			
养生菜	圆白菜鲜虾卷	三鲜蚬黄	鱼香白菜	牛肉南瓜盅	花椒嫩醉鸡
养生汤	苦瓜鱼片汤	参芪猪肉汤	玉米煲牛腩汤	瘦肉五仁汤	鸡火白菜汤
养生粥	白术猪肚粥	小银鱼鲜美粥	金橘糯米粥		
养生药膳	葛根番薯防寒汤	山药炖猪肘	大蒜粥		

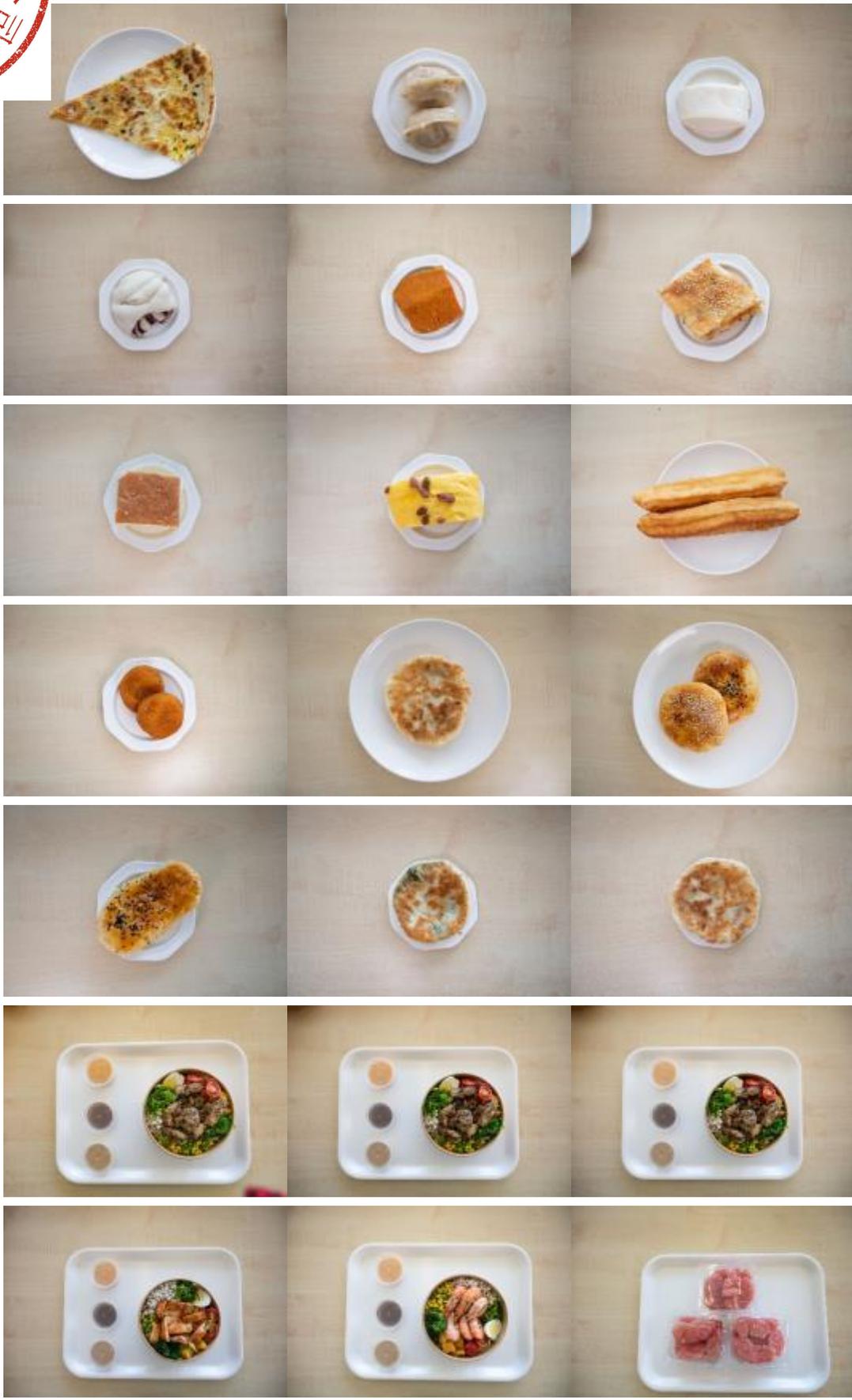


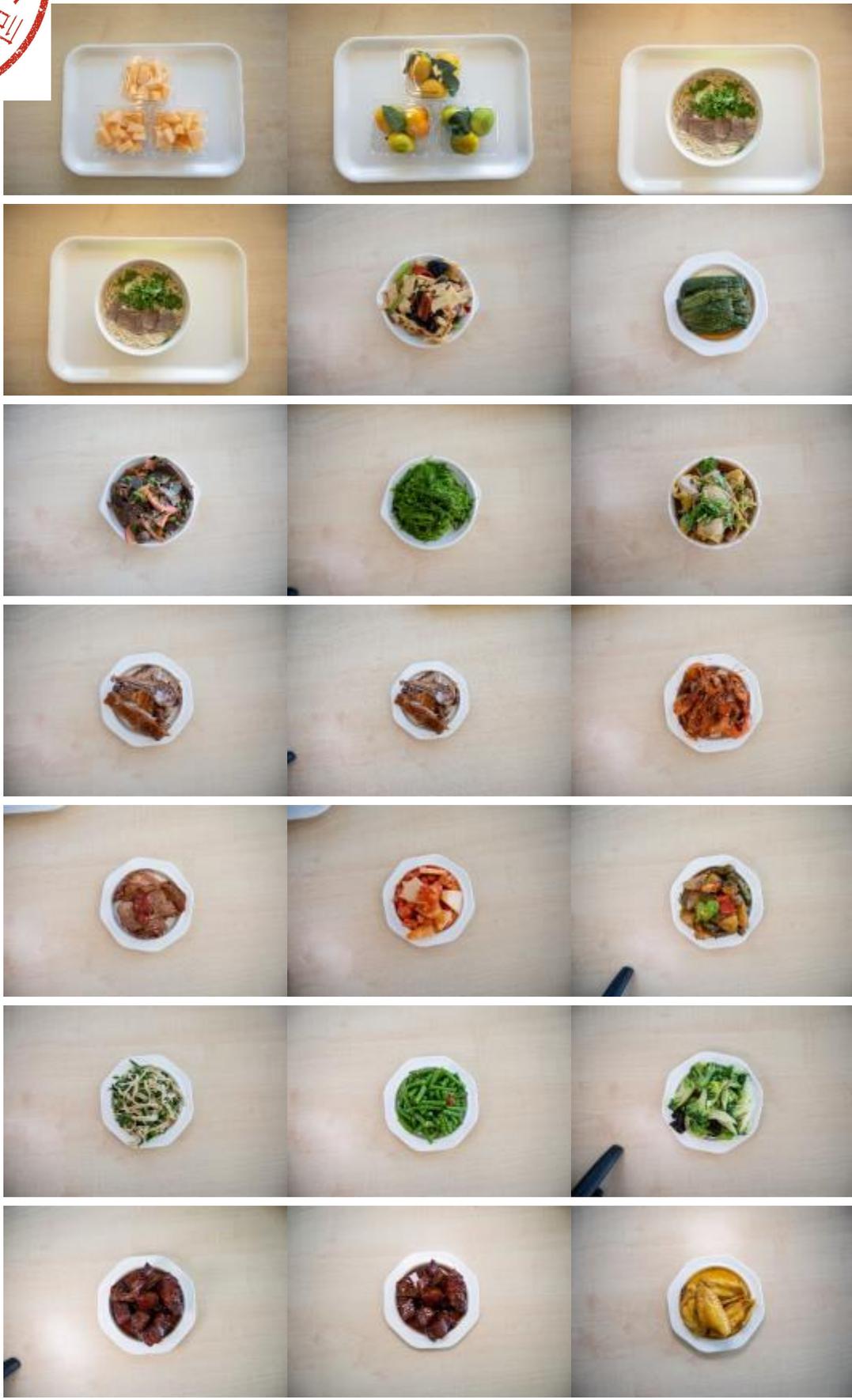
菜品图片

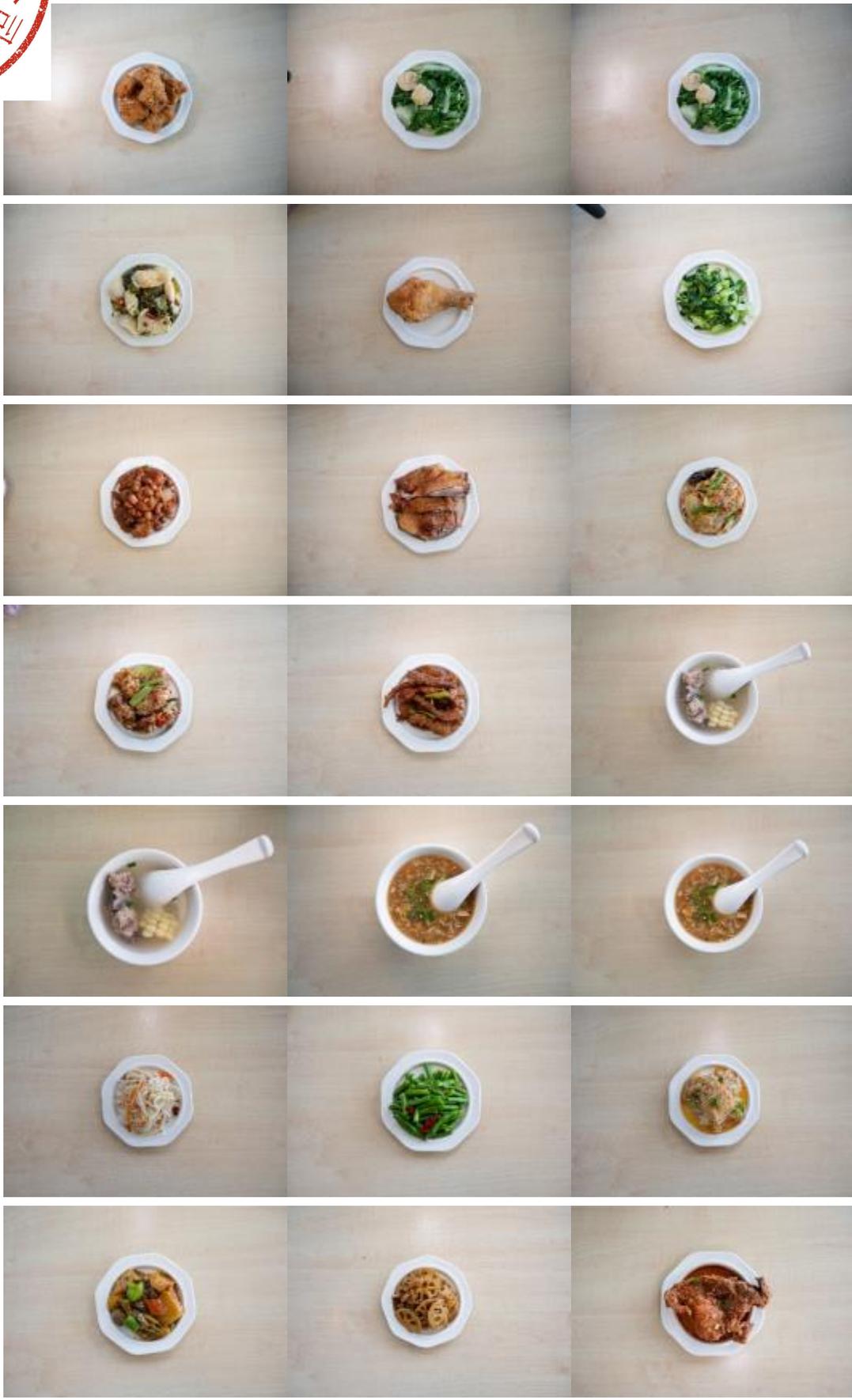


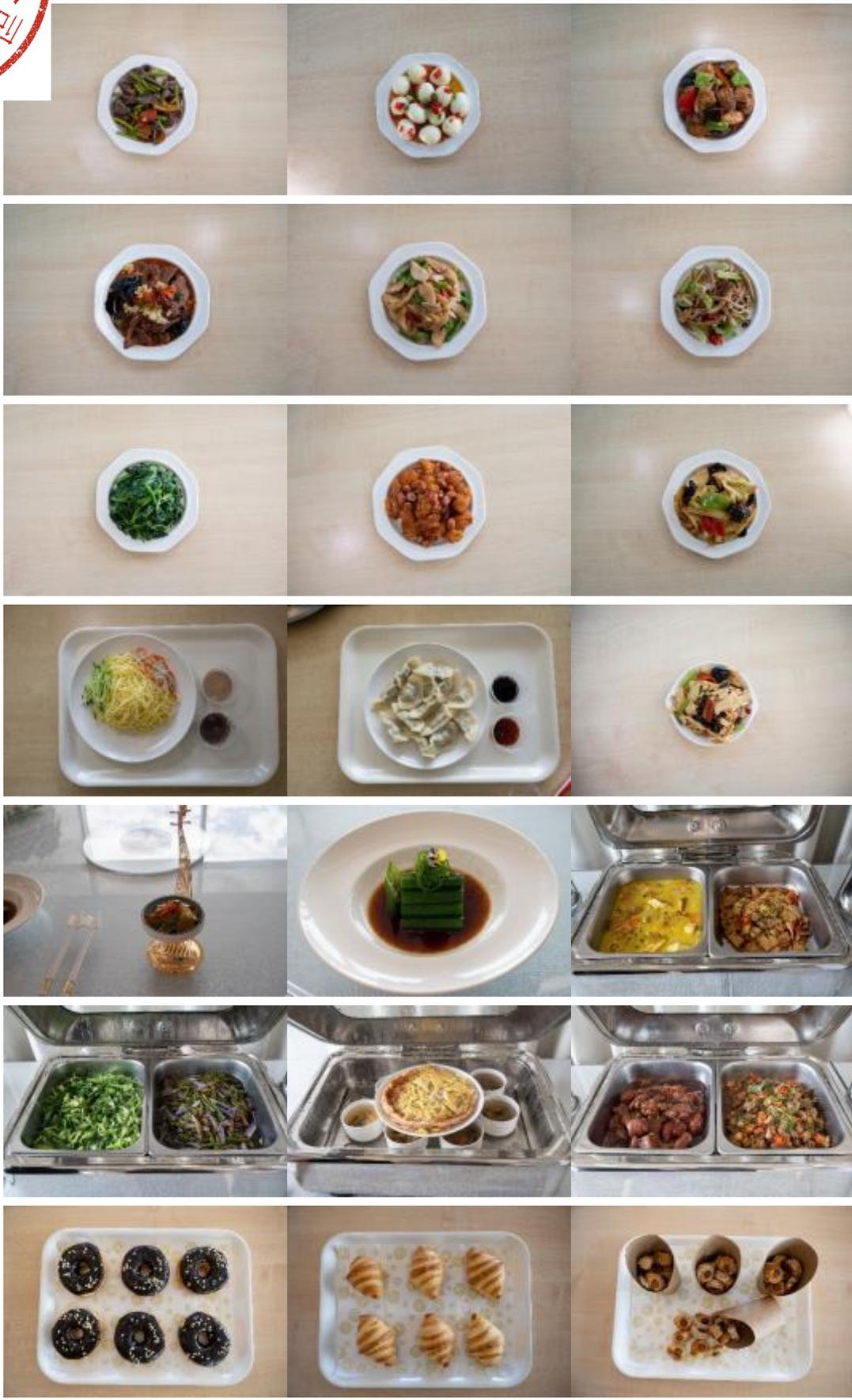
















20. 履约能力

(1) 质量管理体系认证 (GB/T 19001)

CERTIFIED
ISO 9001



质量管理体系认证证书

证书编号:72924Q01517R0S

兹证明
上海朝府城餐饮有限公司
统一社会信用代码:91310117684097228H
注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四
经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的质量管理体系符合标准:
GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

本证书覆盖范围
餐饮服务

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日
本次发证日期:2024年12月17日
证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的相关行政许可、资质许可的产品/服务范围。
证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。
以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。
证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。


证书签发人



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)
中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>



CERTIFIED
ISO 9001



Quality Management System Certificate

Certificate No.: 72924Q01517R05

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Quality Management System Meets The Standards

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

Coverage Of This Certificate

Food and Beverages

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.




Signed By:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>





体系认证

证书编号: 72824Q01517R08 获证组织名称: 请输入不少于3个字符

认证项目: [下拉菜单] 证书状态: [下拉菜单] 具有CNAS标识

国家和地区: [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单]

[查询](#) [重置](#)

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司	证书编号: 72824Q01517R08 有效	认证项目: 质量管理体系认证 (ISO9001)	证书到期日期: 2027-12-16
发证机构: 百思特认证有限公司			



环境管理体系 (GB/T 24001 认证)

ISO 14001



环境管理体系认证证书

证书编号:72924E01007R0S

兹证明

上海朝府城餐饮有限公司

统一社会信用代码:91310117684097228H

注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的环境管理体系符合标准:

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

本证书覆盖范围

餐饮服务及相关环境管理活动

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日

本次发证日期:2024年12月17日

证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的行政许可、资质许可的产品/服务范围。
证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。
以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。
证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。



证书签发人:



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)

中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>



ISO 14001



Environmental Management System Certificate

Certificate No.: 72924E01007R05

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Environmental Management System Meets The Standards

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015

Coverage Of This Certificate

**Food and Beverages and Related
Environmental Management Activities**

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.



Wang Zhen
Signed by:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>





系认证

证书编号: 72924E01007F0S	获证组织名称: <input type="text" value="请输入不少于3个字符"/>
认证项目: <input type="text"/>	
国家地区: <input type="text"/>	证书状态: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 具有CNAS标识	
<input type="button" value="查询"/> <input type="button" value="重置"/>	

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司	
证书编号: 72924E01007F0S 有效	认证项目: 环境管理体系认证 证书到期日期: 2027-12-16
发证机构: 百思特认证有限公司	



国家认证系统

版权所有: 国家市场监督管理总局 地址: 北京市海淀区马甸东路9号 邮编: 100088
技术支持: 北京中认信息技术有限公司 热线电话: 010-5678810 服务邮箱: service@caat.com
京ICP备00002630号-4 京公网安备 11010502036380号



政府网站 找错 在线有影



职业健康安全管理体系认证 (GB/T45001)

ISO 45001



职业健康安全管理体系认证证书

证书编号:72924S00961R0S

兹证明

上海朝府城餐饮有限公司

统一社会信用代码:91310117684097228H

注册地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

经营地址:上海市松江区中山东路132号南侧西四

建立的职业健康安全管理体系符合标准:

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

本证书覆盖范围

餐饮服务及相关职业健康安全管理活动

第一次监审合格
标识加贴处

第二次监审合格
标识加贴处

初次发证日期:2024年12月17日

本次发证日期:2024年12月17日

证书有效期至:2027年12月16日

注:认证注册范围不包括未获得有效的国家规定的相关行政许可、资质许可的产品/服务范围。

证书有效期内,获证组织必须按规定接受年度监督审核,保持证书有效。

以贴在证书上的合格标识或者更换的新证书,表明通过监督审核。

证书有效信息可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 或扫描右侧二维码查询。



证书签发人:



百思特认证有限公司

地址:河南省郑州市金水区农业路东16号1号楼6层604号(邮编:450000)

中国国家认证认可监督管理委员会网址<http://www.cnca.gov.cn>





ISO 45001



Occupational Health And Safety Management System Certificate

Certificate No.: 72924S00961R0S

We hereby certify that

Shanghai Chaofucheng Catering Co., Ltd.

Unified Social Credit Code:91310117684097228H

Registered Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

Business Add:No. 132 Zhongshan East Road, South West Fourth, Songjiang District, Shanghai

The Established Occupational Health And Safety Management System Meets The Standards

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

Coverage Of This Certificate

Food and Beverages and Related Occupational Health and Safety Management Activities

The first supervision passed the sign pasting place

The second supervision passed the place where the logo was pasted

Valid from: December 17, 2024

Certified since: December 17, 2024

Valid until: December 16, 2027

Note: The scope of certification registration does not include products/services that have not obtained valid national administrative or qualification licenses. During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo annual supervision and audit in accordance with regulations, maintain the validity of the certificate, and use the qualified label affixed to the certificate or a new certificate to indicate that it has passed the supervision and audit. The valid information of the certificate can be queried through the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) or by scanning the QR code below.




Signed By:



Best Certification Co., Ltd.

Add: No. 604, 6th Floor, Building 1, No. 16, Nongye Road East, Jinshui District, Zhengzhou City, Henan Province (Postal Code: 450000)

Website of China National Certification and Accreditation Administration

Commission: <http://www.cnca.gov.cn>

Best Certification Co., Ltd. Website: <http://www.baisiterzh.com>





证书认证

证书编号: 72924S00961R0S 获证组织名称: 请输入不少于3个字符

认证项目: [下拉菜单] 证书状态: [下拉菜单]

国家地区: [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] [下拉菜单] 具有CNAS标识

查询 重置

证书列表(点击查看详细信息)

上海朝府城餐饮有限公司

证书编号: 72924S00961R0S 有效 认证项目: 中国职业健康安全管理体系认证 证书到期日期: 2027-12-16

发证机构: 百思特认证有限公司

