

规 章 制 度

上师大饮食中心

二零一五年

第一章 个人卫生及要求

- 1 员工必须接受卫生培训，保持良好个人卫生习惯，做到勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服、勤洗被褥、勤换工作服，保持良好工作作风；
- 2 厨房工作人员必须穿戴整洁、规范着装，严禁穿拖鞋短裤进入操作间；
- 3 严禁随地吐痰，工作时间严禁吸烟，男工不得留长发，女工不得涂指甲油、抹口红，不得佩戴金银首饰；
- 4 分餐时手套口罩必须佩戴整齐，严禁手或身体任何部位接触食物表面；
- 5 进入厕所前应脱去工作服，返回工作场所前要洗手消毒，换回工作服；
- 6 手有外伤、发热、呕吐者一律不准进入操作间；
严禁在厨房内大声喧哗、打闹及快速跑动

第二章 日常制度

- 1 遵守中心及食堂内的一切规章制度。关心中心、关心食堂，热爱本职工作，讲究职业道德，讲文明有礼貌，维护中心声誉。
- 2 服从上司，员工应切实服从上司的工作安排和调度，依时完成任务，不得无故拖延 拒绝或终止工作。
- 3 按时上下班，工作时间不得擅自离职或早退，下班后无事

- 不得在食堂内逗留，有病，有事要向领班请假。
- 4 上班时间不准吃东西，或做与本职工作无关的事情。员工就餐一律到餐厅用餐，任何人不得在窗口用餐。
 - 5 工作时间不得粗言秽语，开饭时间不得讥笑师生或对师生不理不睬，不得与师生争辩，同事之间要讲文明、有礼貌，不能吵架、打架，有事找领班或主管解决，要互相团结，互相帮助。
 - 6 树立全心全意为师生服务的思想，讲究职业道德，热爱本职工作。文明服务，态度和蔼，平等、礼貌待人；饭熟菜香，味美可口，份量足够。
 - 7 爱护公物。食堂的一切设备、餐具应登记，做到有帐可查；不贪小便宜，对放置在公共场所内的任何物件（公家或私人），不得随便搬动或拿做他用；对无故损坏各类设备要照价赔偿。
 - 8 坚决杜绝饭菜出现不热、有杂质、量不足，碗筷不洁，浪费水、电、油等不良情况。做到安全工作。使用炊事械具或用具要严格遵守操作规程，防止事故发生；
 - 9 严禁随带无关人员进入厨房和保管室；易燃、易爆物品要严格按照规定放置，杜绝意外事故发生；食堂工作人员下班前，要关好门窗，检查电源开关、设备等。管理员经常督促、检查，做好防盗工作。加强管理，团结协作，严格执行规章制度。

第三章 人为制度

一、工作态度

- 1 礼貌：对顾客和同事彬彬有礼，态度诚恳，举止稳重。
- 2 热情：以亲切的微笑、文明的语言、周到的服务来满足师生的各种需求。
- 3 效率：以高效、优质的服务赢得师生的赞誉。
- 4 责任：尽职尽责，一切事情力求得到及时、圆满的解决。
- 5 协作：员工之间互相配合，齐心协力完成工作，维护中心利益。
- 6 服从：员工应切实执行领导指派的任务，不得无故拖延或拒绝。

二、劳动纪律

- 1 按时上下班，不旷工，不擅自离岗、串岗。
- 2 按照操作规程，准确及时地完成各项工作。
- 3 做到站立服务、微笑服务、敬语服务、规范服务。
- 4 员工上班前和工作期间不得饮酒，不准在工作区内抽烟、吃东西，不得在人前剔牙齿、抠鼻孔、挖耳朵、伸懒腰、修指甲、抠脚指。
- 5 上班期间不做私活，阅读各种书刊和玩手机等。
- 6 对待师生的投诉和批评，应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告知领班

及管理人员。

三、仪容、仪表和个人卫生

- 1 所有员工的工作应保持干净整洁，上岗要统一着装，工作服纽扣要扣好，帽子、口罩要戴端正，并佩戴工号牌。
- 2 工作服分冬装和夏装，不得混合穿戴，反季节使用。
- 3 炊管人员在上岗期间，一定要注重个人形象，搞好个人的卫生，勤洗澡，定期理发。个人的衬衣、长裤要经常换洗，保持整洁、干净、卫生。
- 4 男职工应修面，头发后不过衣领，前不挡眉毛，鬓发不过耳，不准留怪异发型。女职工应梳理好头发，不准留披肩长发，不准染指甲，不准浓妆艳抹。
- 5 工作期间，除手表外不得佩戴其它饰物。
- 6 工作时间严禁穿拖鞋，严禁穿短裤和背心，长裤严禁向上挽裤角。
- 4 主动征求师生意见和建议，加强与就餐者的沟通与联系，并及时改进工作。

五、拾遗

员工在工作场所拾到的财物，不论价值高低，必须立即上交上级主管处，并作详细登记，不得私自收藏，若拾遗物不报，则视为偷盗行为。

七、安全

- 1 注意防火、防盗、防破坏、防工伤事故，发现事故苗头或异常情况必须立即报告有关部门、领导，并及时查找处理。
- 2 班前、班后认真检查本岗位的水、电设备，消除隐患，确保安全

第四章 预防食品安全事故制度

- 1 食品生产经营者应依法制定并落实食品安全事故应急预案，关注社会食品安全预警提示，积极预防和控制食品安全事件。
- 2 制作凉菜、烧卤熟肉、等直接入口的较高风险食品，必须有相应许可项目，并应严格按照专间要求进行操作。禁止超许可范围经营和超出供餐能力。
- 3 在制作加工过程中应当检查待加工的食品及食品原料，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得加工或者使用。食品原料应保证来源合法安全，禁止生产经营《食品安全法》第二十八条规定的食品。
- 4 加工经营过程避免生熟交叉、混放。避免生食品与熟食品接触，成品、半成品、原料应分开加工、存放；员工要经常洗手，接触直接入口食品的应消毒手部，发现有发热、咳嗽、腹泻等症状及化脓性皮肤病者，应即暂停其接触直

接入口食品工作；保持食品加工操作场所清洁，避免昆虫、鼠类等动物接触食品。

- 5 凡是接触直接入口食品的物品，应进行有效的清洗、消毒，一些生吃的蔬菜水果也应对其表皮进行清洗消毒，或剥去果皮后食用。蔬菜烹调程序：一洗二浸三烫四炒。使用禽蛋前应先清洗、消毒外壳。
- 6 熟制食物应烧熟煮透，尤其是肉、奶、蛋及其制品以及海产品，外购熟食和隔餐冷藏食品食用前均须彻底加热，中心温度应高于 70℃。贮存熟食品，要及时热藏（60℃以上）或冷藏（10℃以下），如在常温下保存，应于出品后 2 小时内食用。
- 8 禁止使用毒蘑菇、发芽马铃薯等含有毒有害物质的食品及原料，餐饮业禁止使用亚硝酸盐。
- 9 豆浆、四季豆等生食有毒食物，应按要求煮熟焖透，有效预防豆浆、四季豆、瘦肉精、雪卡毒素等中毒。
- 10 外部人员不得随意进入食品加工及备餐间，加强员工的职业道德教育。
- 11 如有疑似食品安全事故发生时，应迅速组织患者到正规医疗机构救治，上报上级主管部门，停止生产销售可疑食品，保留可能导致食物中毒的食品及其原料、工用具和现场，积极配合监管部门进行调查处理。

第五章 作业健康制度

- 1 食品生产经营人员每年必须按时进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的从业人员必须先进行健康检查，取得《健康证》后方可参加工作。杜绝先上岗后体检，不得使用过期的《健康证》。
- 2 患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型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疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。食品生产经营者应当将其调整到其他不影响食品安全的工作岗位。组织每日人员晨检，督促以上“五病”人员调离。
- 3 从业人员必须认真学习有关法律法规，掌握本岗位相关要求，养成良好的卫生习惯，严格规范操作。生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；头发梳理整齐置于帽后，销售无包装的直接入口食品时，应当使用无毒、清洁的售货工具、戴口罩。不得用手抓取直接入口食品或用勺直接尝味，用后的操作工具不得随处乱放。
- 4 严格按规范洗手。工作人员操作前、便后以及与食品无关的其他活动后应洗手，按消毒液使用方法正确操作。
- 5 工作人员不得留过长头发、长指甲、涂指甲油、戴戒指、耳环等饰物。不得面对食品打喷嚏、咳嗽，不得在食品加

工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰、穿工作服入厕及存在其他有碍食品安全的行为。

第六章 食品卫生管理制度

一、基本常识

- 1 管理人员必须熟悉食品卫生法，预防食物中毒等食品卫生知识，各档口负责人负责食品卫生管理工作，明确岗位职责、工作标准、卫生制度悬挂于各岗位。
- 2 定期对本中心各档口的食品卫生工作以及相关各项管理制度进行检查并做好记录。
- 3 对各项食品卫生工作制定具体的惩罚制度，分别给予奖励和处罚，并有记录。
- 4 厨房餐具与食用餐具均分开存放、清洗、消毒。
- 5 食品库房、加工间、餐厅等食品生产经营场所不得存放私人物品，更不能存放有毒、有害物品。确保各档口食品加工时的清洁卫生，安全可靠。需做到食品生产、加工、贮存、运输、销售的场所及周围环境必须干净、卫生，并有良好的防蝇、防鼠、防尘和其他防污染措施，

二、预防细菌性食物中毒措施

- 1 加工食品饭菜的原料必须新鲜，禁止使用病死、毒死或死因不明的畜禽肉类、死蛤蜊、死扇贝及其制品；不使用变质原料；不买不卖腐烂变质食品。
- 2 防止食品交叉污染。生熟食品要严格分开加工；加工生熟食品使用的刀、板、墩、炊具、抹布等工具及筐、盆、盘、桶、碗等容器要严格分开。执行“生与熟隔离；成品与半成品隔离；食物与杂物隔离；食物与天然冰隔离”的“四隔离”制度。严禁生熟食品混放，成品与半成品混放，海鲜与肉类混放。加工生海产品必须严防生海产品及其加工刀具、容器等污染其他食品和器具。加工海产品用过的工具、容器及加工人员的手臂要及时洗刷消毒 5 分钟。凉拌菜必须在专用冷拼间操作加工。设置专用冰箱、刀板、容器、用具、抹布，配备流水洗手消毒、空气杀菌设施。紫外线灯要吊在工作台上方 1.5-2 米处。非冷拼间人员不准随便入内，冷拼间内不准存放未洗干净的水果、蔬菜、生鱼、生肉及其他杂物。
- 3 凡盛放食品的盆、盘、碗等容器，使用前必须洗净，用开水煮沸 3-5 分钟，或使用蒸汽消毒柜蒸 15-20 分钟。不耐热的，可用药物消毒，但必须将残留药物用水冲净。厨房菜墩要随用随刮，并杀菌消毒。不使用时必须彻底清洁，放于指定位置。凡接触食品的员工，加工操作前必须用皂液洗手，并用流水冲净。熟食间的工作台面、水龙头开关、

冷拼间把手及冰箱门拉手等，应定期消毒；直接接触污染物时，必须立即消毒；熟食刀具存放时加保鲜膜。

- 4 熟食品在加工食用前必须煮熟炸透，彻底灭菌，严防里生外熟。鸡蛋煮沸 8 分钟，鸭蛋煮沸 10 分钟，各类海产品及肉食品加热温度及时间必须保证其蛋白质凝固。
- 5 熟食要低温、短时贮存。热菜及制作凉拌菜的酱肉、火腿等，必须在 10 摄氏度以下的条件贮存。凡超过 4 小时以上的饭菜、熟肉制品、熟海产品等，必须回锅蒸煮后再供食用。新购进的上述食品如不了解带菌情况，食用前应加热灭菌。

三、餐具器皿消毒措施

- 1 食品生产经营者应当依照《食品安全法》第二十七条的规定，餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器、工具使用前应当按照要求洗净消毒，不得使用未经清洗、消毒的餐饮具。
- 2 不得重复使用一次性使用的餐饮具，不得使用国家明令淘汰使用的一次性发泡餐饮具等不符合安全标准的餐饮具。
- 3 采购使用集中消毒企业供应的餐具、饮具，应当查验其经营资质，索取消毒合格凭证；直接入口使用的餐饮用具、清洗餐饮具的洗涤剂、消毒剂必须符合国家有关卫生标准并按要求留存票证。

- 4 设置专用的餐饮具清洗、消毒、保洁区域(或专间)及设备,餐饮具清洗消毒水池应专用,不得与清洗食品原料、拖布等混用。采用化学消毒的,至少设有3个专用水池。各类水池应以明显标识标明其用途。
- 5 从业人员必须掌握正确的清洗消毒方法。严格按照“除残渣、洗涤剂洗、清水冲、热力消、保洁”的顺序操作。餐饮具应首选热力方法进行消毒,使用化学药物消毒的应至少用“一冲刷、二消毒、三冲洗”的程序进行,并注意要彻底清洗干净,防止药物残留。清洗消毒时应注意防止污染食品。
- 6 消毒后的餐饮具应表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物,并符合有关消毒卫生标准。
- 7 清洗消毒后的餐饮具,应及时放入专用密闭式餐饮具保洁柜(间)保存,避免再次受到污染。保洁柜有明显“已消毒”标记,柜内洁净、干爽,不得存放其他物品。已消毒和未消毒的餐饮具应分开定位存放。
- 8 每餐收回的餐饮具,要立即进行清洗消毒,不隔餐隔夜。洗刷消毒结束,应及时清理卫生,做到内外清洁。
- 9 应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态,采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。每次记录《餐饮具消毒及检查记录表》。

第七章 厨房卫生管理制度

厨房卫生工作要靠大家共同维护，必须执行厨房卫生管理制度，创造舒适的工作环境。

一、厨房整体布局要求

- 1 厨房实行卫生责任制，划分清扫区域，把每个岗位的清扫内容分配给每个人，然后将其书面表格化（清扫卫生责任表），并作为制度贴在相应的墙上。每人负责一个区域的卫生清扫。责任区域必须保持清洁，不可存在没人打扫的卫生死角。
- 2 厨房必须按实际操作流程合理布局，各功能区域清晰，生产加工流程简短顺畅，避免迂回交叉，路径分明。生产作业线、垃圾清除线、餐具消毒洗涤线互不干扰，以防人员碰撞和滑倒。清除所有路线上的障碍物，在通道、阶梯、拐弯处以及易滑倒处设置明显的标志。
- 3 厨房设施、设备布局合理，要有利于使用、清洁、维修，任何设备需以安全第一来设计。任何设备，包括电线，都要有妥善的保养。设施设备应离地 15 厘米摆放。
- 4 厨房应设置良好的排烟系统，确保空气流通、无闷热感觉，使厨房员工有一个舒适的工作环境。
- 5 粗加工区应设两个以上水池和操作台，分别用于加工荤菜、素菜，并分设存放货架。
- 6 烹调区配备大小适当的配盘和带盖调味品器皿，配菜盆、盛菜盆均有明显标记，

- 7 厨房应配置消防器材，设置明显的标志，定期做好清洁和检测工作，保证其正常使用。急救箱需置于固定、方便取得之处。
- 8 厨房要有消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其滋生条件有措施。
- 9 在原料加工、切配烹调、餐具洗涤等位置设有不少于二只的密闭式便于清洗的垃圾桶。
- 10 厨房应与厕所及其他不洁之处应做到有效隔离，厨房内不应有厕所，且厨房的门与窗均不得面对厕所。
- 11 厨房烹调加工食物用过的废水必须及时排除。
- 12 工作台、橱柜及厨房死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀。
- 13 食物应在工作台上操作加工，生熟食物分开处理，刀、菜墩、抹布等必须保持清洁。分色挂在不同区域。
- 14 食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于清洗后分类用保鲜袋内，或装在带盖容器内分别储放在冷藏或冷冻冰箱，勿将食物在常温中暴露太久。
- 15 凡易腐败的食物，应储藏在零度以下的冷藏容器内，并将生、熟食物分开储放，防止食物间串味。
- 16 调味品应用适当的容器装盛，使用后随即加盖，所有器皿均不得与地面或污垢接触。

- 17 工作台、炊餐用具，必须做到使用前后进行清洗，定时对炊餐用具进行物理或化学消毒。
- 18 做到食物分类整齐，室内四壁、门窗清洁、明亮。
- 19 各类设备及用具分类摆放有序，表面整洁、干净、无污渍。工作台面干净整洁。
- 20 在清扫设备用具时要注意安全事项，不要损坏设备和发生安全事故。
- 21 应配备带密封盖的垃圾桶，垃圾需当餐清理。万一需要隔夜清除，则应用桶盖隔离，垃圾桶四周应予经常保持干净。

二、冰箱食品冷藏卫生与要求

- 1 食品应分类保存，半成品与原料，生熟食品严格分开存放。
- 2 冰箱或冷柜由专人负责检查，定期化霜，保持霜薄气足，使其无异味、臭味。
- 3 冰箱要及时清除里面的污物、积水，定时整理食品架，食物不得超期存放。清理冰箱时不可以用硬的物体来敲击、应该选用自来水直接冲洗。一般来说，当天需取用的原料应存放于冰箱（1℃-4℃），存放时间不得超过 24 小时，需贮存较长时间的原料则应标明日期存放于于冷冻柜内（-22℃~-18℃）。
- 4 每天冰箱清理两次，每天早上清理主要是清除隔夜原料，水发原料换水，擦洗冰箱内外。晚上清理主要是各种原料

分类归置，定期除霜。剩余和备用食品，放冰箱时需加盖以防食物窜味，放冰箱时还需做到有名有家。

5 食品做到先进先出先用，已变质或不新鲜的食品不得放入冰箱内，食品不得与非食品一起存放，私人食品不准放入冰箱或冷柜。

第八章 食品仓储管理制度

- 1 食品经营者应当依法按照保证食品安全的要求贮存食品。食品与非食品不能混放，食品仓库内不得存放有毒有害物质（如杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等），不得存放个人物品和杂物。
- 2 设专人负责管理，并建立健全采购、验收、发放登记管理制度。做好食品数量质量出入库登记，做到先进先出，易坏先用。腐败变质、发霉生虫等异常食品和无有效票证的食品不得验收入库。及时检查和清理变质、超过保质期限的食品。
- 3 各类食品按类别,品种分类、分架摆放整齐，做到离地 10 厘米、离墙 10 厘米存放于货柜或货架上。宜设主食、副食分区（或分库房）存放。
- 4 仓库内要用机械通风或空调设备通风、防潮、防腐，保持通风干燥。定期清扫，保持仓库清洁卫生。

- 5 散装食品应盛装于容器内，并在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容（供应商提供）。
- 6 设置纱窗、排风扇、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得在仓库内抽烟。
- 7 贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的保温和冷藏设施，不得将食品与有毒、有害物品一同运输。

第九章处罚制度

一、卫生方面

1. 食堂人员在操作间工作或售饭时，必须衣帽整洁。发现一次不戴 口罩罚款 50 元、工作服不整洁罚款 20 元，不穿工作服罚款 100 元。
2. 蓬头垢面（长头发、长指甲、红指甲、黑指甲）发现一次罚当事人 50 元。
3. 在食堂操作区域内随地吐痰、抽烟，除责令清除外罚款 200 元。
4. 上岗人员夏季穿拖鞋、背心、大短裤、戴首饰、戒指、故意大声喧哗等行为，发现一次罚款 50 元。

5. 售饭时不用食品夹和一次性手套出售直接入口食品，罚款 50 元。
6. 食堂卫生区脏、乱、差、物品摆放无序、罚责任人 50 元。
7. 发现食品保管不妥发生变质、菜肴发霉、腐烂、罚当事人 50 元。
8. 仓库物品杂乱无章有变质、虫咬、鼠迹等现象，罚档口责任人 100 元。
9. 不遵守先洗后切规定，罚责任人 50 元。
10. 肉不经洗刷加工，罚责任人 50 元。
11. 菜洗不干净，罚责任人 50 元。
12. 垃圾不及时清理，垃圾容器脏，不加盖，罚责任人 50 元。
13. 毛（原）菜间内摆放乱，罚责任人 20 元。
14. 餐厅地面不干净，罚责任人 20 元。
15. 餐厅饭桌椅不清洁，罚当事人 20 元。
16. 餐厅打扫卫生人员，聚众闲谈、违者罚款 20 元。
17. 装饭桶、蒸盘不干净，罚责任人 50 元。
18. 面案不干净，罚责任人 50 元。
19. 熟菜盘（盆）、米饭桶不干净，罚责任人 50 元。
20. 锅台、调料盒、灶具不干净，罚责任人 50 元。
21. 饭勺、菜勺不干净发现一次罚责任人 20 元。
22. 冰箱、保洁柜内脏乱，罚责任人 50 元：冰箱、菜墩生熟不分，发现一次罚责任人 100 元。

23. 操作间内地面有积水、物品未按规定摆放罚责任人 100 元。
24. 在厨房内或切菜间外择菜以及在地上切菜，发现一次罚 50 元。
25. 熟食品在出售时未加遮盖，一次罚 50 元。
26. 后厨走廊抽烟发现一次罚 100 元，厨房加工场所发现一次罚 200 元

二、服务方面

1. 服务态度生硬、蛮横、吵骂就餐者，一次（不管任何理由）罚款 100 元，与就餐者打架一次，不分先后，有理无理，主动被动，罚款 500 元，情节严重者移交公安部门处理，并不在考虑下次续约合同。
2. 菜肴质量不达标，点心夹生稀饭糊锅，菜咸淡不均，除按 1：10 赔偿外，另罚责任人 200 元。
3. 食品中有苍蝇、虫、杂物等，罚责任人 200 元。
4. 出售变质食品，不按规范操作，造成人员中毒，该窗口除立即停工外，责任人应承担全部责任，并对责任人进行 1：1 的处罚，后果严重者移交有关部门处理。
5. 餐、饮用具未按规定消毒，一次罚 100 元。

三、思想纪律

1. 劳动观念淡薄纪律松懈，不服从分配，顶撞谩骂领导，经教育无效的员工予以辞退，并罚责任人 200 元。
2. 私不分、贪、占、欺、瞒、小偷、小摸食堂财物按物品 10 倍罚款，情节严重移交公安部门处理。
3. 因责任心不强，玩忽职守，造成物品丢失，炊具损坏，或出现其他事故。除照价赔偿外，罚款 200 元。
4. 经理、厨师长对制度执行不力，责任心不强，工作缺乏刚性，放松管理，造成经济损失或事故。视情节轻重给予行政处分，另处罚金 500 至 1000 元。
5. 违犯操作规程，造成伤残事故，医疗费自负，罚责任人 500 元。
6. 通知开会不到按旷工处理，一次罚款 500 元。
7. 窗口私自收现金首次罚 500 元、第二次 1000 元按此类推。直至合同解除。