

后勤服务项目工作规范要求

第一节、后勤服务人员工作规范要求.....	1
第二节、公共区域管理工作规范要求.....	16
第三节、食堂服务管理工作规范要求.....	23
第四节、食品仓库管理工作规范要求.....	46
第五节、机电设施设备管理工作规范要求.....	53
第六节、活动中心管理保洁工作规范要求.....	59
第七节、保密守则工作规范要求.....	62

第一节、后勤服务人员工作规范要求

一、内部岗位责任制度

内部岗位责任制度是岗位员工责任、权利与义务的综合体现，是员工在履行岗位工作中必须遵守的“基本法”，对规范员工职务行为，优化组织结构、强化项目管理措施，降低项目管理风险、提高项目运行效率有着重要的作用。内部岗位责任制度的主要体现在各岗位明确的岗位职责。

岗位职责体现员工在从事具体职务活动中所享有的权利、义务和责任，详细、严格地规范了员工的工作任务和范围，实现了项目管理过程中不同岗位之间、相同岗位不同员工之间的专业分工，所有岗位职责的集合构成了整个项目管理工作。岗位职责的有效履行，使项目管理工作得以顺利开展，从而保证了组织机构的高效运行。

1.项目主管岗位责任制度

(1) 贯彻执行党的国家的路线、方针、政策及法规，贯彻实施公司的工作计划与指令。

(2) 全权负责后勤运营管理所有工作安排。

(3) 制订项目管理处机构设置计划、管理制度并组织实施。

(4) 拟订项目管理处发展计划并作可行性研究方案，对公司后勤进行科学管理。

(5) 作为项目管理处办公室的关键成员，必须提供项目报告所需的关键信息。

(6) 对项目团队进行流程培训，要对项目团队进行项目管理的原则和标准、方法以及流程方面的培训，包括描述每个流程的意图，使用计划和成本核算工具，确定责任人以及详述审批手续。

(7) 推进项目计划和控制阶段的工作。例如计划、制作工作分解结构图、估算资源时间和负责问题以及风险的管理，总结经验教训以及报告项目的进展状况等。

(8) 跟踪和分析成本。包括工时、设备利用率以及所得资源。要定期向项目管理处办公室和总公司财务部汇报分析和计算结果。

(9) 管理项目中的问题、风险和变化。及时发现、分析和评估问题、风险和变更请求，将它们提交给恰当级别的负责人进行处理，并对问题存档和追踪。及时了解问题实时状况，对不能解决问题向公司报告。

(10) 负责对整个项目日常管理的每天工作统筹安排。

(11) 负责组织和协调招标方在实施管理过程中相互合作关系。

(12) 分管本项目物资管理和人员培训工作，负责人员的合理配置及管理。

(13) 协调处理员工之间的关系

(14) 收到投诉后负责对投诉调查核实并上报公司总经理。

2.保安队长责任制度

(1) 全面负责整个所管辖区域的安保工作管理。

(2) 编制保安人员轮值表和考勤表，每月组织员工进行保安部奖罚考核，考核要做到公开化，公平化。

(3) 主持各类行政、业务会议。督促、检查各项规章制度的落实，重点是岗位职责的落实情况，认真抓好保安队思想建设、作风培养和业务训练。

(4) 拟定执勤方案和应急方案，经常定期和不定期地检查保安队员的工作情况，按有关要求做好执行监督、检查和考核工作，落实岗位责任制和奖罚办法。

(5) 定期组织保安人员进行各类技能培训。

(6) 负责处理有关保安方面的事务，重大的治安问题和事故要亲自处理，并及时向管辖区域领导报告。

(7) 负责检查保安人员的个人仪容仪表及个人卫生、礼节礼貌和工作表现，确保所有员工的仪容、品行。

(8) 遇到管辖区域有重大任务如家长会、校运会、上级领导巡查等时，负责策划以上任务的安全保卫工作。

(9) 负责与校方协调沟通。

3.保安员责任制度

(1) 服从工作安排，听从领导的分配，遵守公司的各项规章制度。按时完成工作任务。

(2) 热爱本职工作，发扬不怕苦、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意认真服务的意识。

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。

(4) 尊重管辖区域人员，文明用语，认真做好保安工作，着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

(5) 爱护保安设备，不用时摆放整齐，不乱放乱用。

(6) 听从保安主管安排，根据岗位安排表执行门卫岗、巡逻岗、安全岗职责，详细职责见上文保安部各岗位职责。

4.保洁队长责任制度

(1) 负责组织安排保洁人员对保洁管辖范围内的楼宇的公共区域的卫生保洁。

(2) 每天督促、检查保洁人员的工作质量，检查及保证保洁人员的仪容和仪表符合公司的要求；定期检查保洁人员的操作技能。

(3) 每天早会引导保洁人员，做好当天工作安排，总结前一天的工作情况。

(4) 负责处理员工之间，员工与客户、员工与公司之间的纠纷，负责落实员工的投诉，关心保洁人员的食、宿工作，保障保洁队伍相对稳定与团结。

(5) 公平合理地处理保洁人员的日常工作量及奖惩。

(6) 协助相关领导或部门对本部门员工的排班、考勤、请休假等工作，确保保洁员按编排时间当值。

(7) 负责协调保洁人员解决工作中遇到的疑难问题，不能及时

解决的应向主管领导汇报。

(8) 负责按有关项目问题处理和群众在清洁方面的质量投诉。

(9) 检查保洁用品的使用完好情况。督促、检查保洁人员安全正确操作规程；发现违章及时制止与处理。

(10) 检查保洁记录是否正常，如有疑点，立即进行调查，并采取适当的行动修正；每月将工作报告呈交上级主管。

(11) 按时参加公司的工作例会，客观地汇报本班人员的工作、生活、思想状态等情况。

5.保洁员责任制度

(1) 服从工作安排，听从领导的分配，遵守公司的各项规章制度。按时完成工作任务

(2) 热爱本职工作，发扬不怕脏、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意为业主服务的意识。

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。上班穿着工作服。

(4) 尊重游客，文明用语，认真做好保洁工作，发现有不卫生及时清理，不与游客发生争吵、打架。

负责公共区域的清洁工作，做到无烟蒂、无纸屑、无果皮，无垃圾。

(5) 垃圾日产日清，不乱到乱放。

(6) 爱护公物、不准公物私用，爱护劳动工具并按指定地点摆放整齐。

二、保洁管理员管理制度

- (一) 制定分管清洁卫生区域的标准和要求；
- (二) 熟知掌握各类建材、玻璃、不锈钢等所需的清洁剂，并根据所需量进行购买；
- (三) 每天对区域各角落进行卫生检查，不低于四次；
- (五) 对原材料进行妥善保管，有计划进行发放，每月盘点一次；
- (六) 协调环境治理部和其他有关部门的工作联系，维护公司的内、外清洁卫生形象。

三、保洁员人员管理制度

- (一) 熟悉分管清洁卫生区域情况，掌握清洁工作必要的标准和要求；
- (二) 熟悉掌握各类清洁工具，清洁剂的使用方法，熟知各类建材、玻璃、不锈钢等的保洁方法；
- (三) 严格按清洁规范操作，以防损坏设施、设备；
- (四) 保持分管区域的清洁水准，工作次数每天不少于 4 次；
- (五) 节约使用清洁原料，爱护使用各种清洁用具；
- (六) 接受主管、领班的监督检查，不断改进工作；
- (七) 对待商家和顾客要热情、大方，为我们提供方便；
- (八) 文明用语，着装整齐，佩戴工作牌上岗。

四、保安人员管理制度

(一) 总则

1.为加强对本项目保安人员的管理,使得保安人员的工作规范化、秩序化,特制定本制度。

2.本制度适用于各管理处的所有保安人员。

3.严格遵守执行保安工作条例，思想业务素质过硬，自觉维护管辖区域内职工人员以及设施的安全，敢于同坏人坏事作斗争。负责管辖区域门口及自己职责范围内的秩序，发现有人进行危险活动要及时进行制止。

（二）保安人员内部管理规定

1.保安人员每周应进行开会小结，总结本周工作，对下一周工作内容进行合理安排，并做好签到记录以及会议记录。

2.保安人员担负着维护后勤治安的义务，因此，工作安排上应有严格规定。保安人员请假1日以内，必须由所处岗位的负责人审批；请假1日以上，3日以内者，应报由保安主管批准；超过3日，须报经分管总经理批准。

3.保安人员请假超过1日以上者，应事先与其他保全人员协商顶班，并上报批准。

4.保安人员请假须续假时，应当及时告知并得到批准后方可续假，超假或者逾假不归者，按照情节轻重作出处罚，并按旷工处理。

5.保安人员值班室、学员楼（宾馆）只准张贴公司统一制定的岗位职责、工作程序、常用规范、值（排）表等文件，张贴（悬挂）必须整齐划一。

6.桌面保持干净整齐，不放与工作无关的物品，桌屉里物品摆放有序。

7.学员楼（宾馆）

的地面、门、窗应保持干净、无尘、无明显污迹，床铺上的被子、枕头必须摆放统一。

（三）保安人员仪表规定

- 1.注意仪表，制服要勤洗勤换，保持整洁，待人接物有礼貌。
- 2.条统一着装，佩戴工作牌，不得佩戴饰物，留长发、长指甲和蓄须；禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。
- 3.言谈举止文明、大方、得体、态度和善、精神饱满。
- 4.执勤过程中姿态良好，精神振作，不得前倾后仰、勾肩搭背、互相随意攀谈或使用手机、电话交谈；不袖手、叉腰或将手插入口袋中。
- 5.保持值班室、住宿处以及周边环境的整洁、卫生，不得随地吐痰、乱丢杂物。
- 6.执勤时不准喝酒。
- 7.不准在管辖区域内打麻将，不准利用娱乐之便赌博或变相赌博。
- 8.经常注意检查和保持仪表整洁。
- 9.自觉接受采购方的监督和投诉。
- 10.做到文明服务，对待客户友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语，对客户反映的情况不推诿、不回绝。
- 11.禁止其他有损保安人员形象的行为。

（四）保安人员交接班规定

- 1.接班保安人员要做好更换制服工作，按规定提前 10 分钟上岗接班，在登记簿上记录接班时间。上岗领班要召开班前会议，布置当

日工作。

2.交接的保安人员要把需要在值班中继续注意或处理的问题以及警械器具等装备器材、记事本向接班保安人员交待、移交清楚。

3.交接时，先查明下岗人员的手持对讲机是否损坏，如果损坏及时上报，然后进行岗位遗留问题的交接处理及记事本移交。

4.接班保安人员验收时发现的问题应由交班保安人员承担责任。验收完毕，交班保安人员离开岗位后所发生的问题由当班保安人员承担责任。

5.所有事项交待清楚后，交班保安人员在离开工作岗位前在登记簿上记录下班时间并签名。

6.接班人未到，交班人员不得下班，如果接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题，两人共同负责；即使没有发生问题，也要分别扣发两人的工资并通报批评。

（五）保安人员奖惩规定

1.下列情况下公司对保安人员给予奖励。

（1）拾金不昧者。

（2）见义勇为，敢于同坏人坏事做斗争，成绩显著者。

（3）积极协助当地公安机关抓获违法犯罪分子和侦破案件，成绩突出者。

（4）为搞好管辖区域的安全保卫工作出谋划策，所提的合理化建议实行后效果显著者。

（5）极参加抢险救灾，保卫人民生命财产的安全，成绩显著者。

（6）年终被评为“优秀员工”、“先进集体”。

3.下列情况下公司对保安人员给予惩罚。

(1) 对领导下达的工作任务未能如期完成，而又没有正当理由者。

(2) 扣留物品不登记，不上交；捡拾物品不报告，不上交者。

(3) 工作责任心不强，不服从分配，不执行规章制度，并随意顶撞领导且屡教不改者。

(4) 未经部门领导批准私自顶班者。

(5) 未经部门领导同意擅自带人留宿者。

(6) 在突发性事件或紧急情况下临阵脱逃或坐视不管者。

(7) 值班时收听收音机、录音机，收看电视或进行其他与值班无关的事情者。

(8) 擅离职守，经常迟到、早退者。

(9) 酒后执勤上岗，并造成一定后果者。

(10) 违反保安器材使用规定，私自随便转借和使用者。

(11) 未按时交接班或不按有关规定进行交接班，或交接班不清楚，检查时相互推卸责任者。

(12) 执勤时衣装不整，佩戴不齐，执勤中玩忽职守，疏于防范，致使在管辖范围内发生案件或事故，造成极坏影响者。

(13) 法制观念淡薄，参与社会聚众闹事、嫖娼、赌博等与治安工作人员的应有素质极不相称者。

(14) 思想不纯，见利忘义，监守自盗或以权谋私，严重损坏公司形象者。

4.根据情节的轻重进行不同程度的处罚。对于一些性质恶劣者，影响极坏者应辞退或开除；对违反国家有关法律法规者要追究其刑事责任。

（六）保安人员巡逻签到规定

1.巡逻路线的制定。巡逻路线及巡逻工作职责由经理制定，巡逻工作由保安主管安排巡逻力量和人员，并对巡逻人员工作情况进行考核。

2.巡逻人员要做好各处角落的检查工作，做好签到记录，为下一批巡逻人员有据可循。

3.巡逻力量的组织。保安主管根据巡逻路线、巡逻密度、巡逻的内容确定巡逻组的配合、巡逻人员的搭配、巡逻人员的编组，分白班，夜班两班。夜班每组必须两人以上。

4.日常巡逻路线

- （1）整治乱停乱放，确保停车秩序，保持道路顺畅。
- （2）认真查看管辖区域的公共设施是否完整。
- （3）细致检查各处存在的安全隐患，做到发现问题及时上报。
- （4）查看管辖区域内是否有易造成火灾的安全隐患。

5.巡逻要求

（1）上岗前检查和配带对讲机，夜间巡逻根据需要还需佩戴械具。确保器材完好，接受领班工作安排，了解巡逻路线和当天工作要求。

- （2）根据工作要求按规定路线和时间进行巡逻，做好

巡逻记录和到位点签到记录。

(3) 发现可疑的人、事、物及不安全因素，要及时用对讲机与监控室报告，并采取措施严密监视。

(4) 夜间巡逻发现安全防范漏洞既要及时处理，采取临时性措施，又要做好记录，及时报告，督促有关部门予以整改和落实。

(5) 巡逻时有礼有节，规范服务，文明执勤。

(6) 下岗前检查器械使用情况，写好工作记录和交接。

6.检查

(1) 保安主管在每个巡逻班次时间内检查不少于一次，每责任区提查一次，班长会面检查不少于两次，保安主管对夜间岗必须进行抽查。

(2) 保安主管每周必须检查各管理处巡逻队员巡逻棒的使用情况以及巡逻棒的数据。

(3) 凡检查巡逻棒数据发现漏检情况的，依照班次检查按漏检一次罚款两元。

(4) 收发、保管。由保安主管负责每周收发签到表或者巡逻棒一次上交到行政部门处理并且打印出有关巡逻数据进行查核。

(5) 责任。队员如果丢失或损坏管辖区域财物一律按原价赔偿。

五、食品从业人员个人卫生制度

1.个人卫生要求

(1) 食品从业人员必须每年进行健康性体检；

(2) 食品从业人员必须接受食品卫生知识培训、必须接受法律法规、职业道德教育；

(3) 要树立良好的职业道德，全心全意为管辖区域师生提供优质服务；

(4) 食品从业人员必须持有有效健康证明上岗。

2.个人卫生习惯

(1) 坚持“四勤”

1) 勤洗手和勤剪指甲；

2) 勤洗澡和理发；

3) 勤洗衣服和被褥；

4) 勤换工作服和衣帽。

(2) 食品从业人员上班时不戴耳环、戒指、手镯、项链、手表等配饰；上班不准化妆、染指甲、喷香水等；上班不准酗酒，工作时不准吸烟、饮酒、剔牙；不准对着食品谈天说地、打喷嚏、吃食物及做一些有碍食品卫生的活动。

(3) 不准穿戴工作服、工作帽和鞋进厕所或离开工作场所。

六、从业人员健康检查制度

1.人员体检：食堂工作人员必须体检合格领取健康证后，方可上岗工作。健康证有效为一年，一年以后重新体检。

2.上班期间出现腹泻或患病应暂停工作主动报检，不得隐瞒，待诊排除疾病，方可重新上岗工作。

3.每周星期一由食堂负责人组织对从业人员个人卫生检查。每周

星期三由后勤主任、校医、食堂管理员一起全面检查。

食堂从业人员晨检表

号	名	位	人 卫 生	晨检结果							取 措 施
				常	不正常						
					手 部 皮 肤 破 损	热	泻	心 呕 吐	吸 道 疾 病	其 他 传 染 病、 不 明 原 因 疾 病	

(在不正常项目上写是或否)

第二节、公共区域管理工作规范要求

一、公示制度

一个后勤的成长需要业主的支持。本后勤采取“走出去，请进来”的方式，提出“三个心”的口号（即“让业主放心，让业主舒心，让业主省心”），为了便于后勤工作的全面性，为了让业主更透彻地了解后勤，我公司做到小事小事公开公示的：

1.公示内容

凡是与业主有关联的事物，我们将在管辖区域门口、管辖区域公示栏等显著地方进行公示，以便达到让每一位业主都清楚事情的因果，从而方便我们后勤更好地开展工作。

2.公示制度

公示后的内容应在三个工作日内落实，特殊情况应及时汇报，以免耽误工作进程，所有公开内容必须达到三个工作日以上，不得私自公开无关事项，不得占用公示栏张贴其他内容，公示栏内要保持整洁，过期后的公示应及时清理，避免下次公示模糊不清。

二、水、电管理制度

1.由专人负责对水、电的日常管理和维修保养。

2.建立水、电等共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录要齐全。

3.操作人员即水、电管理员要严格执行设施设备操作规程及保养规范。确保不发生质量安全事故。

4.保证路灯、楼道灯完整无损。出现损坏及时修复，

最迟不能超过两天。

5.保证消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

6.如违反以上五条条，根据情况给予当事人及相关责任人 XX 元的罚款，造成经济损失的按损失额的 50%负担。

三、机器设备管理制度

1.目的

为加强机器设备的管理，按照科学管理、“预防为主”的方针，防止设备安全事故的发生，确保机器设备安全运行，保障楼宇及相关设施正常供水、供电，并依据国家有关设备管理的法律法规和技术要求，对水、电等设备设施进行日常维修与养护，特制定后勤所辖区域设备维修及保养管理细则。

2.原则

以预防为主，坚持日常维护保养与按计划维修并重，确保安全、经济运行。

3.适应范围

适应所管辖区域的所有设备设施。

4.设备管理组织

（1）后勤公司设置工程维修部部，对所管辖设备的安全运行、维修进行集中管理，有利于提高运行服务水平和经营效益。

（2）设备维修运行部设主管一名，负责所辖区域内的设备设施的管理。

4.职责

工程维修部是在后勤公司经理的领导下开展工作，并全面负责对所管辖区内设备安全运行及维修保养等管理工作。

5.设备管理的注意事项

(1) 设备运行、维修人员要持证上岗。

(2) 结合楼宇设备的使用情况，定期组织人员进行巡视、检测和维修保养工作，做到精心维护，严格检查，消除事故隐患。

(3) 维护主要是进行清洁、润滑、紧固，更换易损零部件等，设备维护时要按规程进行。

(4) 如果设备出现异常或发生故障，使用人员要及时向管理人员汇报，由设备管理或专业技术人员确定维修方案及实施意见。

(5) 如属人为违章拆修造成的设备事故及损失要追究当事人的责任。

(6) 设备维护、维修所需经费由设备运行部据实报告预算，由后勤公司批准拨付使用，以保证设备正常安全运行。

(7) 设备维修运行人员对设备设施要做到会使用、会保养、会检查、会排除故障。

(8) 为了降低设备使用成本，提高经济效益，在条件允许的情况下，要修旧利废，合理更新，避免浪费。

(9) 设备维修应按维修与保养、中修与保养、大修与保养等程序进行。

(10) 设备运行维护人员要认真及时填写有关设备运行、维修和保养记录，即《设备运行记录》、《设备维修保养记录》等。

6.设备管理档案

(1) 对后勤公司接管的管辖区域的设备应及时建立设备台账和编制档案并有专人保管存档。

(2) 按设备运行的要求建立设备安全操作、使用、维护规程和岗位责任制度。

(3) 收集整理所有相关资料，保证设备技术档案的准确和完整。

(4) 特种设备执行注册登记制度，取得验收报告和安全检验合格证后方可运行使用。

(5) 收集所有设备采购合同或协议，建立售后服务档案。

7.设备的安全使用及维护要求

(1) 设备必须严格按照使用说明和安装技术规程的要求进行安装、调试后使用。

(2) 使用操作人员必须经过相应的安全技术培训，刚接管的管辖区域设备要有所管辖区家的操作、维修、保养技术交底，并做好记录。

(3) 特种设备的操作人员必须经过有关部门的培训，经考核合格后方可使用操作。

(4) 设备的使用人员，负责设备的日常检查和保养，并做好记录。

8.安全工作注意事项

(1) 以严格执行国家政策、法令及本公司各种安全操作和劳动保护规章制度。

(2) 新员工入职，由主管牵头进行安全教育后，方能上岗工作。

(3) 工作前应检查自己所用的一切设备和工作场地，确认安全后，方能开始工作。

(4) 所有安全装置不得拆卸，都应保证其完好有效、灵敏可靠。

(5) 工作中要互相关心，既要注意自身的安全，又要关心他人的安全，如遇违章及冒险作业，有权劝阻。

(6) 加强设备管理，做好防火、防洪（汛）、防窃等安全工作。

(7) 发电机运转时，严禁人体接触带电部分。

四、人员出入管理制度

1. 外来人员进入大厅时应主动打招呼，说“您好”。

2. 当询问外来人员或要求其出示证件登记时，应使用“请”、“麻烦您”，称呼人应使用“先生、小姐”等文明用语，并做好解释工作，以消除商户或客人的不满情绪。

3. 在管辖区域非开放时间，人员进入管辖区域应出示有效证件。

4. 在管辖区域非开放时间，对外来人员（执法人员执行任务除外）一律实行进入登记有效身份证件制度。

5. 必须登记有效证件，特指没有过期的身份证、暂住证、回乡证、学员证等。

6. 认真核对证件和持有人是否相符，若不符不予登记和进入，并礼貌地劝其离开。

7. 当接过来访人员的任何证件时，应使用“多谢合作”等文明用语。

8.认真填写《来访登记表》，要求字迹清楚、项目齐全、不准缺项。

9.有领导陪同指导、参观、学习或检查的人员，应立正以示欢迎，并热情大方地回答客人询问，等客人走后，将人数、单位、职务等情况记录清楚、备查。

10.对进入管辖区域进行各种作业的外来人员，应认真核实其身份及证件，确认无误后方可放行。

11.当遇有特殊情况，如遇到匪情、火情报警等，应把好大门协同其他安保人员共同作战，直到警报解除。

12.严格排查进出物品，并做好登记。

13.杜绝一切易燃易爆物品进出，如特殊情况应安排到指定地点存放。

五、车辆停放管理制度

（一）机动车停放管理制度

1.接受停车场工作人员的指挥调度，按照场内交通标志、标线有序停车。

2.不得停放装有易燃易爆、有毒有害等危险物品或者其他违禁物品的车辆。

3.停车后及时关闭车辆发动机。

4.正确使用和爱护场内设备。

5.按规定支付车辆停放服务费用。

6.不得利用停放车辆从事非法活动和经营活动。

7.法律、法规、规章规定应当遵守的其他行为。

（二）非机动车、电动车等停放管理制度

1.自行车、助动车、电动车应听从工作人员的指挥，顺序停放到指定位置。

2.各类非机动车严禁进入车库，严禁随地乱放影响通道畅行。

3.车主（包括使用人）应做好车辆防盗、充电安全等工作，停车场及工作人员不承担相关赔偿责任。

六、档案管理制度

1.资料收集

资料的收集坚持内容丰富的原则，根据实体资料和信息资料的内容，在实际工作中从需要和服务的角度出发，扩大信息的收集来源。

2.资料分类整理：

分辨真伪、分类排序、组编档号、装订精美。

3.档案资料管理

（1）采用原始档案和电脑档案双轨管理制。

（2）采用多种形式的文档储存方法，便于原始档案的管理（如：采用录像、刻盘、胶卷、照片、图景等方法）。

（3）建议尽可能地采用电脑储存，便于查找调用，以便更好地保护原始档案的资料免受翻动的磨损和损坏。

（4）建立健全的档案外借管理规定，档案管理必须专人负责，应做到保管、保密，工作细致；如有破损，应及时修补。

（5）档案管理室必须达到防火、防潮、防变质的“三防”标准。

(6) 建立资料的收集、分类整理、归档管理制度并在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

第三节、食堂服务管理工作规范要求

一、食堂节约用餐制度

(一) 就餐一律按规定的时间进行，管辖区域食堂按照健康、从简原则提供饮食，合理搭配菜品，注重膳食平衡

(二) 遵守管辖区域食堂就餐规定，有序进入食堂，按先后顺序排队打饭，不得拥挤、插队。在规定区域就餐，不大声喧哗，不打闹，不影响他人。

(三) 厉行节约，杜绝浪费，饭菜按需盛量，吃多少买多少，倡导餐桌文明之风。

(四) 节约粮食不随便丢弃剩菜剩饭，将剩饭剩菜放到指定收餐台。

(五) 讲究环境卫生，保持餐桌清洁，不随意丢弃垃圾、随地吐痰、乱扔废纸等，做到人走桌地两干净。

(六) 杜绝在食堂内吸烟、酗酒及做与就餐无关的事情。

(七) 管辖区域职工人员不得擅自进入后厨操作间，以免影响后厨工作。

(八) 讲文明，尊重食堂工作人员劳动成果，遵守食堂的管理规定，爱护食堂公物。

(九) 任何人员不得随意将公共餐具带出管辖区域食堂。

(十)对管辖区域食堂工作人员的服务不满意或者餐中出现的问
题(饭菜质量、卫生等)可以及时向值班负责人或食堂主任反映。

二、操作间管理制度

操作间是烹调食品的重要场所,也是保证食品卫生安全的重要环
节。为此,特制定操作间管理制度。

1.负责烹调加工的厨师要认真学习《食品安全法》和相关卫生知
识,提高其法制意识和食品卫生安全意识。

2.厨师要加强业务学习,熟悉各种烹调技艺,提高业务能力。

3.厨师要根据不同食物的特性,采取合理的烹调方式,尽量不破
坏食物的营养价值。

4.烹调的菜肴尽量做到色、香、味等感官性状俱佳,增进用餐者
食欲。

5.食堂严禁加工凉菜、凉面、野生菌和皮蛋。四季豆、土豆等蔬
菜,需经高温煮熟烧透后才能食用。烘、烧、炒要掌握火候,且数量
不宜过多,要翻铲均匀,使其熟透。

6.操作人员在加工时要严格按卫生要求操作,养成良好卫生习惯,
加工食品时不能对着饭菜咳嗽、打喷嚏,不能用手抠鼻孔、耳垢,上
厕所后要洗手。

7.食品调味时要严格按烹调卫生要求进行,切忌用手指直接沾汤
品尝,不能用汤勺、锅铲盛汤汁放入口中品尝。

8.制作好的成品菜要直接用清洁、卫生消过毒的容器盛装,不能

用抹布或围裙擦拭容器。

9.成品菜不能直接放在地上，防止异物带入容器对食品造成第二次污染。

10.抹布、锅盖、防蝇罩等要保持清洁，分类使用。

11.充分发挥“三防”设施的功能和作用。

12.操作台上的调味品要分类摆放，并及时加盖。

13.未经食堂管理人员允许，从业人员不能随意换岗，不得随意增减厨师。

14.煮熟的饭菜要及时进入配菜间。

三、粗加工管理制度

1.保持菜房内外及周边环境清洁整齐，消除蚊蝇滋生。物品摆放整齐有序，室内无尘、无蛛网、无油垢、无鼠、无蝇、无异味。菜渣、垃圾、污物等应密封桶装并及时清除。

2.蔬菜分类上架，保持通风良好，块状菜用筐装不得堆放在地面。

3.凉粉、豆腐、豆干等应用清洁无毒的用具盛装（不得使用硬塑料筐）并防蝇、防尘。

4.禽肉食品不得直接放置于地面，不得接触污水。肉及内脏、小杂、下杂分开放置。

5.粗加工人员应当认真检查待加工蔬菜肉类品，发现有霉如发芽、发青的土豆等、有害、变色、有异味、腐败变质或者其他感官性状异常的，不得加工或者使用。并立即将其搬出加工间，防止污染。

6.

蔬菜加工按一拣拆、二浸洗、三加工的顺序加工。蔬菜切配前应先冲洗浸泡 10 分钟以上，再经充分冲洗。禽蛋类在使用前应当对其外壳清洗，必要时应进行消毒处理。肉类、水产品类、蔬菜类食品原料的清洗必须分别在专用清洗池内进行。

7.肉及内脏、小杂、下杂分开清洗干净后分开放入冰柜贮存，生与熟，半成品与成品分类放入冰柜，防止交叉污染。

四、切配管理制度

1.切配用的工具、容器要保持干净整洁，刀、案板用后洗刷干净揩干后竖立存放，防止发霉。

2.抹布在使用过程中经常清洗，用后洗净晾干。

3.盛放菜的容器和盛放生、熟食品、荤、素食品的容器要分开使用，每次使用后应洗刷干净，用前消毒。

4.在切配时要注意食品的质量，发现粗加工后放置时间过长的发生变质或放置过程中受到污染的食品要剔出。

5.清洗切配后的蔬菜、肉类、鱼类、禽类、海产品等食品应该存放于烹饪间存放架上等待烹饪加工。不应放置过夜。

6.切配加工必须在专用操作台上进行。切配加工后的食品原料应当保持整洁，放在清洁的专用容器内，并分别放置于货架或垫板上，不得直接放于地面。当天切配的食品原料应当当天烹调加工。

7.刀、墩、抹布、容器要生熟分开，并有明显标记，使用后要清洗、消毒，菜墩立放于通风、干燥处，并有防蝇，防尘装置。

8.荤、素食品原料的盛放容器和加工用具应严格进行区分，并有

明显标志，做到分开使用。使用后应洗净，定位存放。

9.

加工过程中的菜渣应装入废弃物容器，不得随意丢弃在地上。更不得扫入下水道。加工后应及时清理废弃物，并做好台面、地面、机器设备及工用具等的清洁工作。

五、烹调加工管理制度

1.烹饪人员（厨师）要严格检查待烹饪加工食品原料的卫生质量，发现有腐败变质或其他感官性状异常，不符合卫生要求的食品绝不烹制。

2.加工食品时要充分加热，烧熟煮透，不得只讲食品颜色而造成食物外熟内生。菜肴着重体现菜品特色，感观性强，做到可口易于消化。

3.食堂加工四季豆，扁豆等高危食品一定要煮烂、煮透，确保食品卫生安全。

4.肉类食品烹调后应无血、无毛、无污物、无腥味、无异味，严防外熟内生。

5.烹调好的菜、加工后的熟制品必须使用清洁、经消毒过的菜盆、瓢、碗、盘等专用容器盛装，并有序排放于熟食台。

6.烹调后的菜必须与食品原料、半成品分开存放。未经消毒清洗的餐具，工用具，容器、抹布等不得使用。

7.供应后剩余的食品必须放入冰箱冷藏，冷藏时间不得超过 12 小时。成品、半成品与原料、生食品与熟食品要分冰箱放置。

8.凡冷藏的隔夜、隔餐的食品必须经高温彻底加热，在经过试尝后、确认感观无异样、无异味后方可出售。

9.

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/076050105000010235>