

新餐厅管理制度及流程汇编

新餐厅管理制度及流程

目 录

- 1、食堂食品采购查验管理制度
- 2、食堂场所环境卫生管理制度
- 3、设施设备卫生及清洗消毒管理制度
- 4、食堂从业人员卫生管理制度
- 5、食堂从业人员培训制度
- 6、食堂加工操作管理制度
- 7、餐厨垃圾及废弃食用油脂管理制度
- 8、食堂投诉处理管理制度
- 9、食堂食品留样管理制度
- 10、食堂仓储卫生管理制度
- 11、食堂库房管理制度
- 12、食堂服务管理制度
- 13、食堂、主管工作人员职责
- 14、食堂采购职责
- 15、食堂入库管理流程
- 16、食堂食物中毒应急救援预案
- 17、食堂火灾应急救援预案
- 18、食堂蔬菜切配间操作规范
- 19、食堂主食间操作规范

- 20、食堂副食间操作规范
- 21、食堂肉加工间工作流程
- 22、食堂菜加工间的工作流程
- 23、食堂厨师班工作流程
- 24、食堂主食制作流程图
- 25、食堂半荤菜炒制流程图
- 26、食堂剩余菜品使用处理流程图
- 27、食堂炒菜制作流程图
- 28、食堂炸制菜品流程图
- 29、食堂炖菜制作流程图
- 30、食堂承包合同范本

食堂食品采购查验管理制度

- 1、食堂原料采购必须有专人负责并掌握食品卫生知识和采购常识。
- 2、定点采购食品及食品原料, 采购定型包装食品时要索取食品的卫生许可证、食品检验合格证或化验单等, 采购肉、禽类食品要索取检疫证明, 采购非定型包装食品时要检查食品的色、香、味、形等感官性状。
- 3、建立索证档案, 索取的证明要分类并按时间顺序存档管理。
- 4、每次采购食物均要向货主索要收据, 并保存收据至食品进食后无异常。
 - 4.1 食堂食品采购采用公开、公平定人不定期向社会采购的方式

进行。

4.2 食堂食品采购的价格在一般情况下应略低于市场零售价。

4.3 采购的食品必须是新鲜、无变质、无污染的食品。

4.4 采购的食品由食堂主管配好每天所需原料的品名、数量，交采购人员，并作好记录通知送货人，送货人必须按品名、数量按时送货到食堂。

5、食堂食品的验收采用一名食堂管理员、一名采购员、一名库管员同时验收的方式进行。验收食物时一定要坚持“一看二闻三手感”的原则，有问题的食物坚决不能使用。

5.1 定性包装食物的验收。

5.1.1 检验包装上内容是否与检验报告内容相符；

5.1.2 检验生产日期、保质期，如果已超过保质期的决不能收；

5.1.3 检验包装是否有厂名、厂址；

5.1.4 检验食物外观：有无破损、污损、变形、杂物、霉变等；

5.1.5 嗅气味，是否有异味；

5.1.6 手感，是否有异样。

5.2 非定性包装食物的验收。

5.2.1 看：是否有腐烂、霉变的食物；

5.2.2 闻：是否有异味；

5.2.3 手感受有无异样；

5.2.4 蔬菜是否新鲜。

6、验收人员必须对每天食堂所需的食品进行质量、数量、价格

等方面的验收，杜绝变质、霉烂的食品进入食堂，同时记录食品的数量、价格并签字证明。

7、食品验收中发现霉烂变质且价格高于市场的食品，应予以当场退货。

8、食堂厨工在拣菜、洗菜等过程中，自始至终把好质量关，不得将劣质菜冲入优质菜中，对于采购的霉烂变质的食品，厨工有责任提出异议，并有权拒绝采用并及时报告食堂管理人员。

9、杜绝验收后不签字，就给职工食用。

食品采购验收过程中如有重大问题，应及时向物业部经理、食堂管理员汇报以便及时解决问题。

食堂场所环境卫生管理制度

1、环境卫生

1.1 指定范围内卫生区无垃圾和杂物。

1.2 餐厅、门窗、玻璃整洁、明亮。

1.3 顶棚、墙角无蛛网，墙壁整洁。

1.4 餐桌、餐椅擦拭干净，无油渍、饭渣。

1.5 地面整洁、无垃圾、无油渍。

2、厨房卫生

2.1 面案板干净、整洁。

2.2 菜案板面整洁，生、熟案板分开，物品摆放整齐。

2.3 售饭台排放整齐、桌面整洁、无菜渣、无油渍。

2.4 菜盆、面盆干净、明亮、无油渍。

2.5 碗筷洗涮干净，并及时消毒，无米粒、无菜渣。

2.6 售饭窗口整洁、无菜渣和饭渣。

2.7 地面整洁、无垃圾。

2.8 货架物品摆放整齐，严禁出现腐烂变质现象，洗菜池及地面干净。

2.9 及时清理垃圾桶，定期清理下水道和地沟内的杂物，保障畅通，防止阻塞。

3、食品存放库

3.1 食品库内摆放整齐，无垃圾。

3.2 物品归类摆放整齐，不零乱。

3.3 地面无垃圾。

3.4 顶棚、墙角无蛛网。

3.5 厨房院内、地面及走廊干净、清洁、无杂物、无积水。

4、饭菜质量

4.1 主食必须保质保量，不得有不熟及有杂物现象。

4.2 菜肴不变质、无异味、无杂物。

4.3 菜肴新鲜可口、精而味美，菜肴不得少油缺盐。

设施设备卫生及清洗消毒管理制度

1、 用具卫生

1.1 用于加工的菜刀、砧板应按生熟食品分开使用。砧板做到“三面”光洁（砧板面、砧板底、砧板边缘保持光洁），砧板在停止使用后刮洗清洁后竖放。

1.2 打饭勺、菜勺、汤勺、铲子不能直接放在台面上，应放在干净的桶里面或盆子里面。

1.3 使用厨具后必须经过开水漂洗、清水加洗洁精清洗、清水漂洗、高温消毒四道程序的处理，保证厨具内外干净、干燥无油迹、无洗洁精泡沫、无异味方可投入使用；每天经管理员检查符合卫生标准的方可投入使用，每次厨具检查的合格率不能低于97%，且每周对各种设施/设施进行一次全面统一的消毒处理。

1.4 用于盛装生菜的塑料筐使用前后必须清洗干净，放在地脚架上，严禁直接放于地面。

1.5 各类餐具、厨具、清洁工具要集中摆放指定的位置，摆放整齐；厨具、餐具要加盖白布。

1.6 保持冰箱内物品整洁干净且存放应适量（以当天用量为宜）；生熟食应标识清楚并分柜存放，每周清洁一次，清洁时用洗洁精及毛巾抹洗。

1.7 经消毒后的餐具应分类存放在密闭的保洁柜内或放置在消毒盒内时必须加盖白布，工作人员手不能接触餐具盛食品的位置。

2、房屋卫生

2.1 地面无垃圾杂物、无油污、无积水、保持干爽清洁。

2.2 桌椅必须保持干净，台面无饭粒菜渣、无油污水渍，凳脚无积尘杂物。

2.3 墙面、门窗、天花、瓷砖、玻璃无油污、污渍、灰尘、蜘蛛网。

2.4 风扇、灯管、灭蚊灯、宣传标语、开关插座要长期保持干净。

2.5 要按相关规定对餐厅消毒杀虫，随时扑灭苍蝇、蚊子、蟑螂等其它害虫。

2.6 每周必须对食堂、餐厅进行一次彻底的卫生大扫除，范围包括：厨房天花板、吊扇、灯管、抽油烟管道等设备、设施。

2.7 油烟罩、滤油格、蒸饭柜每天开餐后必须清洁干净。

2.8 一切私人物品如：工衣、工帽、围裙、护袖、水鞋等物品除工衣柜外其它地方不得摆放。

2.9 工作时间内厨房卫生必须保持整洁，垃圾桶和泔水桶桶身干净并加盖。

2.10 下班前调料、配料要集中摆放并加盖白布。

2.11 已炒好而未出售的菜要及时加盖。

2.12 加工后需要浸泡青菜及瓜菜的水必须用干净清水，下班前必须将洗碗池、洗菜池清洗干净；炒锅内干净且放少量清水。

食堂从业人员卫生管理制度

1、组织好食品从业人员卫生知识培训和健康检查工作。

2、食堂从业人员必须持有效健康合格证明方可上岗。从业人员发生腹泻或相关传染病症状及患有有碍食品卫生疾病者应立即调离，对从业人员卫生状况做好动态了解。

3、加强个人卫生的检查，具体为：

3.1 操作人员在上岗前及上厕所、处理原料、从事与食品加工无关的其他活动后，应洗净双手。

3.2 操作人员工作时必须穿戴清洁的工作衣帽，接触直接入口食品时还必须戴口罩。

3.3 不得用手直接抓取备餐食品。

3.4 不得穿戴工作衣帽进入厕所与生产无关的场所。

3.5 操作间内不得吸烟和随地吐痰，不得放置与生产无关的个人用品。

3.6 勤洗澡、勤换衣、勤理发、不留长指。

3.7 从业人员在操作食品过程中，不得佩戴饰物和涂抹指甲油。

3.8 在岗期间发现法律规定的不得从事食品生产经营工作疾病以及发热、上呼吸道感染、腹泻、手外伤者，必须暂停接触食品的工作，待排除有碍食品卫生疾病后方可恢复工作。

食堂从业人员培训制度

1、建立培训学习制度，定期组织食堂从业人员学习《中华人民共和国食品卫生法》等相关卫生和业务知识，增强卫生意识和安全法律意识。

2、物业部每年对食堂从业人员进行卫生知识培训一次以上，做到时间落实，人员落实，培训内容落实并认真作好学习记录。

3、积极参加上级业务部门组织的培训，有计划地提高业务能力，熟练掌握各种烹调技艺。

4、坚持每训必测制，凡培训后都应及时组织考核，凡不及格者，进行补考。如补考不及格，不予聘用。

5、物业部应收集好培训资料，作好培训记录，将考试试卷收集好，

整理存档备案。

食堂加工操作管理制度

1、操作员更衣、洗手后，方可进入操作间进行加工，防止二度污染。

2、烹制前，必须对烹制材料进行检查，严禁烹制变质食品及不符合卫生要求的食品及原材料。原料的清洗要彻底。蔬菜与肉类、水产品须分池清洗干净，尔后分类存放，供加工制作用。

3、要严格按照食品卫生的要求进行食品加工，保证食品加工的卫生安全。对盛装熟食品的容器、餐具、熟食公用具洗刷干净后必须进行热力消毒。

4、食堂厨师必须采用新鲜洁净的原料制作食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的食品及其原料，不得加工或使用。

5、加工食品必须做到烧熟煮透，加工后的熟制品应当与食品原料或未成品分开存放，熟食品应存放在专用的经过消毒的用具、餐具中。未成品应当与食品原料分开存放，防止交叉污染。

6、食品在烹饪后至出售前一般不超过2个小时，若超过2个小时存放的，应当在高于60度或低于10度的条件下存放。剩余熟食品放入熟食箱存放，存放超过四个小时的熟食品，回锅后应彻底加热后供应。

7、接触和盛装原料、未成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显，并做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

餐厨垃圾及废弃食用油脂管理制度

为履行好食品安全第一责任人的法定义务，防止“地沟油”流入食品生产经营和使用环节，保障职工食品安全和身体健康，建立以下制度。

- 1、餐厨垃圾和废弃油脂应设专人负责管理。
- 2、餐厨垃圾和废弃油脂应有专门标有“餐厨废弃物或废弃油脂”字样的密闭容器存放，集中处理。
- 3、餐厨废弃物和废弃油脂只能给有资质餐厨废弃物和废弃油脂加工单位，不得给其他单位和个人。
- 4、处理餐厨废弃物和废弃油脂要建立档案，详细记录销售时间、种类、数量、收购单位、用途、联系人姓名、电话、地址、收货人签字等，并长期保存。
- 5、不得随便处理餐厨废弃物和废弃油脂。

食堂投诉处理管理制度

为保证食堂食品卫生，加强对职工食堂卫生的管理和监督，保障职工健康，特制定以下卫生投诉处理管理制度。

- 1、食堂卫生投诉处理具体由学校食堂管理员负责收集投诉意见，同时对投诉意见及时进行分析、研究、反馈、督促整改和追究有关人员责任。
- 2、在就餐大厅内设立意见箱，专人每周五开启信箱收集食堂卫生投诉意见。
- 3、根据《中华人民共和国食品卫生法》、《公司食品安全规章制度

度》等管理要求，对被投诉的责任人，经查属实的，对责任人进行批评、教育，有关责任人必须以书面形式做出整改意见，同时对责任人参照学校奖惩条例按工作失误处理。

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

5、根据投诉情况，学校及时召集食堂主管开会，对食堂卫生工作进行分析和督促整改，从而加强食堂卫生管理工作。

6、及时把处理意见反馈给投诉人，征求投诉人的意见，直至满意为止。

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

7.1 立即停止食品加工出售活动，并在第一时间报告当地卫生、教育和公安等部门。

7.2 立即将发病职工送往医院，并协助医疗机构救治病人。

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

7.4 积极配合卫生、公安部门进行调查，并按其要求如实提供有关材料和样品。

7.5 落实卫生部门要求采取的其他措施，并妥善处理善后事宜，维持正常的生产经营秩序。

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

食堂食品留样管理制度

- 1、食堂提供的每餐、每样食品都必须由专人负责留样，建立《食品留样记录表》。
- 2、留取食堂当餐供应所有菜肴，每份留样不少于 100 克，分别盛放在已消毒的餐具中，留样食品冷却后，用保鲜膜密封好（或盖上），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，留样食品有标签标明菜名，留样时间，规定位置，留样食品必须保存 48 小时，时间满 48 小时后方可处理销毁。
- 3、配备专用留样冷藏柜，温度设置为摄氏 0 度—6 度，留样冰箱内严禁存放与留样食品无关的其他食品。
- 4、食品留样盛器采用带盖容器，每次留样前应进行清洗、消毒。
- 5、留样置放、相互间有一定距离，不叠放，避免留样食品相互间受感染。
- 6、对违规行为，追究责任，按有关规定处理。

食堂仓储卫生管理制度

- 1、做好食品数量、质量、进发货登记，做好先进先出，易坏先用。
- 2、定型包装食品按类别品种上架堆放，注明进货日期。
- 3、肉类、水产、蛋品等腐食必须冷藏储存。
- 4、要求食品、非食品不混放，消毒药品、有强烈气味物品不能同库储存。
- 5、仓库经常开窗通风保持干燥。

- 6、冰箱经常定期化霜，保持霜薄气足。
- 7、经常检查食品质量，发现食品变质、发霉、出虫等要及时处理。
- 8、经常性做好防霉、防蝇、防蟑螂工作。
- 9、定期大扫除，经常保持仓库内外清洁。

食堂库房管理制度

货到时要根据订单上的数量、规格、单价检查来货的数量、规格、质量、保质期等是否符合收货标准，严把检验关，杜绝一切不符质量标准的货物入库。库管员要按照下列要求管理：

- 1、负责对经过检验合格的物资按指定位置入库，核实后登记入帐。
- 2、负责对物资实行分区分类管理，根据不同物资的性能、品种、型号、用途、包装等特点和仓库条件进行摆放，对各类物资及时制作标识。
- 3、对出库物资如实填写《物资出库单》，并及时登帐。
- 4、负责对仓库内的式具、器具定期维护，对于借出之工具、器龄，在入库前进行检验，确认无损后方可入库。
- 5、加强对库存物资的管理，落实防火措施及卫生规范，保证库存物品的完好无损、存放合理、整齐美观。
- 6、严禁无关人员入内，不得寄存私人物品，严格执行库房安全制度，保证库房内各种物资的安全。
- 7、负责保持仓库环境的温、湿度，并做好清洁工作。

8、负责每月 25 日协助财务管理人员对库存物资进行盘点，做到物卡相符、帐卡相符、帐帐相符。

9、负责每月 25 日前统计当月使用情况，并申报下月所需材料。

10、对物品使用过程经确认存在质量问题，应及时提出退货处理意见。

食堂服务管理制度

1、工作态度

1.1 员工应具备优良的道德品质，有事必报、有错必改，不得提供假情况，不得文过饰非，阳奉阴违，诬陷他人。

1.2 真诚待客，微笑服务，尽职尽责。对职工服务要做到主动、热情、耐心、周到。

1.3 注重礼仪，举止文雅。说话使用敬语，尊重职工意见，做到职工至上，服务第一。

2、站立

2.1 全身正直，下颌回缩，头正肩平，面带笑容。

2.2 女士站立：双臂自然体前交叉，右手盖在左手上，双脚呈“V”字型，两脚跟靠紧，两脚尖距离可横放一脚。

2.3 男士站立：双脚与肩同宽，两臂自然体后交叉，右手放在左手成半握。

2.4 在服务区域内，身体不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰，驼背，耸肩。

2.5 不得将手插进口袋或叉在腰间，也不得把双手交叉放在胸前

或摆弄东西、敲台面、打响指等。

2.6 要精神饱满，不得无精打采。

3、走路

3.1 姿势要求与站立基本相同，不得“八字脚”或“踱方步”式走路，也不得拖着鞋走。

3.2 不得双手插在裤兜里走路。

3.3 不得横冲直撞，粗俗无礼。

4、表情和眼神

4.1 微笑，是员工最基本的表情。

4.2 面对职工，要表现出热情、亲切、真诚、友好、关心、关注，要做到精神振奋，情绪饱满。

4.3 在为客人服务时不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情。不得扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼。若客人言语过分，也不得露出不悦之色。

4.4 声调要自然、清晰、柔和、亲切、不得装腔作势，声量不要过高或过低，以免对方听不清楚。

4.5 不准讲粗话或使用蔑视、侮辱性的语言。

4.6 说话要注意艺术，多用敬语，做到“请”字当头，“谢”字不离口。

4.7 不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人。

4.8 任何时候不准讲“喂”或说“不知道”。

4.9 离开面对的客人，要说“请稍候”，回来时要说“对不起，

让您久等了”，不得一言不发就开始服务。

食堂、主管工作人员职责

1、食堂管理员职责

1.1 负责职工的政治思想工作和业务学习，合理地配备炊事人员，明确分工，分清责任，促使全体人员各负其责，团结合作。

1.2 根据季节特点，市场供应情况和员工的承受能力，合理安排员工膳食，努力增加花色品种，提高饭菜质量制订具体的操作规程。

1.3 每周对伙食质量进行检查。

1.4 搞好民主管理伙食，召开会议征求对伙食的意见，不断提高伙食质量。

1.5 严格食堂卫生制度，监督执行卫生管理制度，防止食物中毒，确保全体员工身心健康。

1.6 抓好食堂考勤，做好考勤记录，做到奖惩兑现。

1.7 负责炊具的购置和维修。

1.8 完成领导交办的其他任务。

2、食堂伙食采购员职责

2.1 负责采购职工食堂的食物和调味品等，供货及时，数量准确。

2.2 负责保管食堂库房物品，做到安全存放，经常组织清点，严防霉变、鼠害和丢失损坏。

2.3 计划安排每周食谱，掌握成本核算，平衡盈亏。

2.4 负责责任区域的清洁卫生工作。

2.5 办理食堂炊具的添置和维修。

2.6 采购单据验收手续齐全，做到日清月结。

2.7 完成领导交办的其他任务。

3、炊事主管职责

3.1 根据采购员提供的食品原料，合理调配饭菜食谱，明确伙食质量标准，为员工用餐时提供优质服务。

3.2 严格烹饪操作规程，精工细致，烹炒科学合理，不掺杂作假，禁止向员工提供变质和腐烂食物。

3.3 开饭准时，花色多样，荤素搭配适合员工口味。

3.4 安排和调度食堂的清整洁工作，检查和督促食堂工作人员的岗位工作执行情况。

3.5 对就餐人员一视同仁。

3.6 完成领导交办的其他任务。

4、食堂记账员职责

4.1 认真审核原始单据，自制凭证须有出售人详细地址和姓名，单据须有采购员，验收员共同签字，以备查验。

4.2 负责伙食收支账目，做到日清月结；月底编制报表，公布账目，并报送财务部审批。

4.3 负责伙食成本核算，努力降低成本，改善伙食。

4.4 负责检查验收采购食物的质量、数量，对符合要求的及时签字收库，对不符合要求的予以拒收并向上级汇报。

4.5 食堂凭证要按月归档，妥善保管。

4.6 完成领导交办的其他工作。

食堂采购职责

采购的职责就是要在规定的时间内从安全可靠的渠道，以合理的价格，按预定数量及规格标准采购到各种原材料及物品，是进行厨房正常生产及公司正常运行，提供优质餐饮服务所必须的前提条件，特制定本岗位责任制；

1、由于供货市场纷繁复杂，采购方式多种多样，采购员必须详细了解市场情况根据不同情况采取合理的采购方式。

2、选择的供货商必须资质齐全，肉食品要具备卫生检疫证。

3、认真检查所购原材料的生产厂家产地是否合法，生产日期和保质期是否有效，方可购买。

4、根据食堂每日计划，除部分应备的库存（干调料和部分肉食类外），其余一律以当日的加工量为准。

5、应充分考虑到在采购运输过程中环境温度和路上时间等无法控制的因素，应采取相应有效的措施以确保采购回来的物品质量万无一失。

6、必须熟知各类烹饪原料的品质鉴定及其它物品质量鉴定的知识，才能保证所采购到的原料物品无质量问题。

7、采购回来的原料物品必须经过专职检验人员进行验收后才能入库。

8、必须当日完成进货报表及单据，以便财务部门进行结算。

食堂入库管理流程

1、对鱼、肉、蛋、禽、蔬菜、等不易保存的消耗品，在货到后由

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/278044047105006022>