

北京大运河博物馆（首都博物馆东馆） 职工食堂服务管理办法

第一章 总则

第一条 为增强北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）职工食堂日常服务管理工作的规范性、自觉性，提高食堂的服务能力和服务质量，为博物馆广大干部职工营造良好的就餐环境，提供安全、卫生、营养、可口的饭菜，提高大家的凝聚力，促进本项目工作开展，而制定本办法。

第二条 本办法规定了职工食堂的管理要求、岗位职责、饭菜质量要求、服务要求、安全管理制度等内容。

第三条 本办法适用于北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）职工食堂。

第二章 管理要求

第一节 制度要求

第四条 坚决制止餐饮浪费行为，科学定量核算食材，按需制作，引导用餐人员养成勤俭节约习惯，减少批量型浪费。

第五条 落实《北京市生活垃圾管理条例》，做好垃圾分类工作，按照条例规定收集、处理餐厨垃圾。

第六条 严格落实食品安全主体责任，加工制作过程应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

第七条 在采购、贮存、加工、消毒、制作等环节符合国家

相关规定，对食堂管理重点环节设专人负责，建立明厨亮灶机制（采用透明方式，向就餐人员展示相关过程的一种形式。其中，公开的重点内容包括操作间环境卫生、食品加工制作、烹饪和餐具清洗消毒等），建立内部控制机制，接受馆方监督。

第八条 建立健全的食品安全管理制度和食品安全自查制度，定期对食品安全状况进行检查评价。有发生食品安全事故潜在风险的，应当立即停止使用，并及时报告。

第二节 人员要求

第九条 食堂服务人员实行馆方与服务方双重管理。食堂从业人员应当符合《餐饮服务单位从业人员健康管理规范》（DB11/T 179-2020）的要求，餐饮服务单位须按照馆方要求对重点岗位人员配置。

第十条 食堂服务人员加强食品安全相关知识，定期组织相关培训。培训内容围绕就餐服务、疫情防控、安全生产、餐品制作等方面。厨师应交流学习菜品制作，定期轮换交流，避免菜品口味单一。

第十一条 配置督导员，提醒和引导就餐人员分散就坐、按量取餐，避免浪费，做好垃圾分类工作。

第三节 岗位职责

第十二条 项目经理岗位职责

（1）负责整体经营计划，落实加强管理的各项措施，全面完成上级下达的工作任务，并制订项目年度、季度、月度工作计划，保证部门工作的正常运转。

- （2）负责制订本项目各岗位的操作程序和服务规范，建立健全考勤、奖惩、分配等各项规章制度，并组织实施。
- （3）负责日常经营管理，对各餐厅、厨房的清洁卫生、设备正常使用、成本控制、安全等负管理之责，要加强对餐厅、厨房工作的巡查督导，定期培训和日常指导、督导各级管理人员严格履行岗位职责。
- （4）对员工的业务技术培训工作进行检查和考核，不断提高员工的业务素质。
- （5）负责处理对餐饮质量的意见和投诉，设法满足职工就餐的各种需求，提高餐饮服务质量。
- （6）主持每周例会，了解经营情况，听取汇报，研究、解决实际问题，布置工作重点，审阅部门报表。
- （7）负责妥善安排，调整员工工作，支持下级管理人员做好工作，关心员工思想、生活和业务水平的提高，发挥他们的工作积极性。
- （8）树立服务意识，牢记食堂各项制度，以身作则，严格管理下属员工。
- （9）每月向分管领导汇报一次项目工作、经营管理情况。

第十三条 厨师长岗位职责

- （1）厨师长要廉洁奉公，以身作则，坚持原则，一视同仁，敢于管理，带头遵守纪律及各项规章制度。
- （2）认真执行经理布置的各项工作，带领厨师努力完成各项工作任务，遇有重大宴会活动，厨师长必须到岗。
- （3）熟悉各组、各工种的工作程序，操作规程及技术标准合理安排班次，保证在工作时间集中使用人员及技术力量。
- （4）掌握厨房设备、器具的规格、数量及使用情况。

(5) 认真做好成本核算及三定（定质、定量、定价）工作，严格执行核算制度。

(6) 应季做好菜单的更换工作，按季节及时调整菜品的供应。

(7) 厨师长对厨房的各项管理工作负有主要责任。

日例行工作主要包括：掌握用餐情况和货源情况，布置工作，提出要求和重点；检查全体厨房人员的出勤情况、工作进度、工作质量及岗位职责的执行情况；做好菜肴的质量把关；检查每日的安全、卫生情况；注意收集宾客意见，及时提出改进措施；根据任务情况，及时调整人员，适应工作需要。

月例行工作主要包括：统计当月的成本完成情况，做好月盘点工作；根据工作记录，统计全组人员的出勤。了解工作效率、劳动纪律的情况；每日召开班组会，总结厨房工作情况；做好日常工作、计划及日常消耗品计划。

第十四条 炒锅厨师岗位职责

(1) 根据各种热菜烹调的工作程序和标准，负责热菜烹调出品的操作，向客人提供美味可口的菜肴。

(2) 按操作服务程序和工艺要求烹制各种自助餐、职工餐和宴会菜肴。

(3) 负责热菜的装盘和出品。

(4) 负责备齐炒锅工序的所有调味品并正确使用。

(5) 妥善保管好剩余的调味品。

(6) 做好工作区域内环境设施、设备的清洁卫生安全工作。

(7) 完成交办的其他工作任务。

第十五条 加工切配岗位职责

- (1) 根据菜品加工切配的工作程序及标准做好食品原料的加工、确保切配合理、优质高效。
- (2) 对食品原材料进行加工切配。
- (3) 按规格配齐每份菜单的主料和配料。
- (4) 正确保管好剩余的原材料。
- (5) 随时与炒锅厨师联系，控制好出品的速度和质量。
- (6) 对加工间的原料按挡进行分隔，熟悉原料的产地。
- (7) 做好工作区域的清洁（包括加工间、海鲜池）和设备用具的维护保养。
- (8) 完成交办的其他工作任务。

第十六条 面点师岗位职责

- (1) 协助厨师长制作面点品种计划，并不断推出新品种。
- (2) 负责制定各种面点规格标准，报厨师长审批后安排生产。
- (3) 安排当日面点生产品种，订计划，领原材料，做好开餐前后的准备及原料的收藏工作。
- (4) 按规定的操作程序和规定标准，制作食堂的各类面点；合理使用原材料，准备控制成本。
- (5) 负责维护，保养本部门的设备，用具，对设备，用具的维修提出建议。
- (6) 完成交办的其他工作任务。

第十七条 收银员岗位职责

- (1) 坚守工作岗位提高警惕，工作中要认真细致，一丝不苟，保持良好的防范安全意识，确保帐款安全。

(2) 准确无误、真实地反映营业收入。帐单必须字迹工整，计算准确。

(3) 确保结算准确，避免漏帐，做到交接手续齐全。

(4) 收款员收取各种现金时要仔细辨别真伪，认真清点，妥善保管，若有长短款或错收帐款应查明原因，并及时向上级领导报告。备用金必须专款专用不得私自挪用或垫付其它款项。

(5) 严格交接手续，认真填写交接记录。

(6) 完成交办的其他工作任务。

第十八条 库管员岗位职责

(1) 负责餐饮用具、用品的核算与控制，确保餐厅、厨房按计划使用餐饮用具、用品不超标，以降低成本；做好仓库管理工作。

(2) 根据各餐厅、厨房用具、用品的实际耗费情况，结合节支目标编制《年度用具、用品计划》报项目经理。

(3) 根据年度计划严格控制餐厅、厨房的用具、用品使用量，并进行月度核算，超标者按制度计入该餐厅或厨房当月费用中；并于每月第一个工作日公布上月核算结果。

(4) 每月的 25 日对餐厅、厨房进行盘点，盘点结果应及时汇报给经理。

(5) 做好设备、器具、餐具、用品的保管、发放和回收工作。

(6) 每月将库存情况和需申购领物品数量向经理汇报。

(7) 协调好与财务部、采购供应部、厨房、餐厅之间的关系，做好采供、保管、发放、回收，使核算工作顺利进行。

(8) 完成交办的其他工作任务。

第十九条 洗消员岗位职责

- (1) 清洗餐具要严格按操作规程进行，以保证餐具符合卫生要求，坚持卫生消毒制度。
- (2) 擦餐具的布要与其他用途的擦布严格分开，以保证餐具的卫生要求。
- (3) 不锈钢餐具要与瓷器餐具分开清洗，冲洗餐具要轻拿轻放，以免破损。
- (4) 清洗完餐具，洗碗机要及时清洗干净。
- (5) 环境卫生清洁整齐，餐具柜要求无尘土，餐具分档分类摆放有序。
- (6) 破损餐具要及时清理、及时补充，保证用餐安全。
- (7) 卫生区地面、墙清洁，垃圾桶干净，摆放位置合理。
- (8) 完成交办的其他工作任务。

第二十条 服务员岗位职责

- (1) 参加班组例会，做好餐前准备工作，仪表仪容符合上岗要求。
- (2) 服从主管的工作安排，严格按餐厅服务程序和服务标准为客人服务。
- (3) 细心观察客人就餐情况，及时更换餐具。客人就餐结束后，及时清理桌面，擦拭消杀。
- (4) 注意保持餐厅内的清洁卫生，遇有杂物及时清理。
- (5) 积极参加业务知识培训，不断提高服务水平。
- (6) 搞好员工之间的团结合作，遵守各项规章制度及餐厅的有关规定。
- (7) 完成交办的其他工作任务。

第四节 卫生标准及采购、库房管理要求

第二十一条 食堂卫生标准

- (1) 餐厅地面、墙壁、门窗、灯具、电视、空调机、餐台、桌椅等清洁整齐，室内无有害昆虫等。
- (2) 用餐后保持桌净、地洁，餐桌上的调料容器及其他物品清洁卫生。
- (3) 放碗、筷、餐纸台面保持清洁，物品摆放有序，取餐台面残渣有专人及时清理。
- (4) 打餐人员、传餐人员、小吃制作人员、餐台及餐桌清洁人员必须穿工作服、戴卫生帽、手套、围裙。
- (5) 外卖食品必须达到卫生标准，不准出售颜色不正、有异味、变质的食品，并确保量足、价格公平。

第二十二条 后厨卫生标准

- (1) 应定人、定岗、定职责、划片定点负责卫生区域和建立周末卫生大扫除制度。
- (2) 环境要保持整洁，无蚊蝇滋生地，垃圾应密闭存放。
- (3) 室内物品摆放条理、整齐，家具用具等物见本色，有防蝇、防鼠、防蟑措施。
- (4) 下水管道保持通畅，定期清除残渣物。
- (5) 排烟罩清洁见本色，不滴油。

- (6) 厨房墙壁、天花板无霉斑、无污迹、无脱落。
- (7) 操作间内无卫生清洁死角、无积尘。
- (8) 每天做到上班清、下班净，每周进行一次卫生大扫除。
- (9) 所有库房门口应放置防鼠档板，有防蚊蝇设备，工作期间无关人员一律不准入内。

第二十三条 其他卫生标准

- (1) 生、熟食品应分类上架存放，每日所进蔬菜必须保鲜冷藏，对库存内过期、变质的食品要及时进行清除，一律不准再使用。
- (2) 每天对餐具、容器等必须进行高温消毒，特别要对熟食加工用过的器具彻底进行消毒，未经消毒处理的器具等，绝对不能使用。
- (3) 对当日食用的食品按品种必须对其进行不低于 100 克的留样，并给予 48 小时的妥善封存保管。
- (4) 餐饮使用的各类物品必须有序进行摆放，明确区域划分；卫生责任区做到人员管理情况清楚、制度要求清楚、责任分工清楚。
- (5) 所有餐饮服务人员按规定进行定期健康体检，对健康存在问题的相关人员必须及时进行清退，不得参与任何餐饮服务事项。
- (6) 定期请管辖卫生防疫部门给予卫生指导，对其提出的指导意见，应 48 小时内完成整改工作。

第二十四条 食材采购要求

(1) 餐饮食材采购供应商的选择、调换和管理工作中由中标人负责，所选择的供货商必须是资质合规的经营单位，并及时向甲方报备并征得甲方同意后方可施行。

(2) 中标人应对所有采购来的食品安全负全责。

(3) 中标人应建立严格的采购管理制度和工作流程，并报业甲方备案。

(4) 采购必须保持所采购的食材新鲜、卫生，不准采购生产时间较长或将要过期二月的食品。

(5) 对采购人员的工作情况，必需经常进行考查，一但发现问题，应及时给予调换，并严格追究其责任。

(6) 中标人结合下周食谱安排情况，应制定下周的食材采购清单，以便于甲方监督管理。

(7) 为保证员工食堂所购蔬果安全卫生，中标人所购蔬果必须检验农残含量达标，方可入库使用。

(8) 甲方将不定期对食材采购手续、供货商资质、供货价格进行监督检查。

第二十五条 食材采购标准

(1) 产品的计量单位：按斤、箱、袋、板、个等计量，计量方式应在供方提供价格表时注明。乙方实际采购产品的种类、数量以乙方发出的《采购明细单》为准。《采购明细单》需留档以备甲方审查。

(2) 产品质量与标准必须达到感官质量指标和卫生质量指标(双方异议时以需方标准为准)

(3) 水果、蔬菜、干果类、蛋类

(4) 叶菜类:包括白菜类和绿叶菜类的各种蔬菜。属同一品种规格,肉质鲜嫩,形态好,色泽正常;无枯黄叶、病叶、泥土、无明显机械伤和病虫害伤;无烧心焦边、腐烂等现象,无抽薹(菜心除外);菠菜和本地芹菜可带根。花椰菜,青花菜属于同一品种规格,形状正常,肉质致密、新鲜,无腐烂、病虫害,机械伤;花椰菜花球洁白、无毛花;青花菜无托叶,可带主茎,花球青绿色、无紫花、无枯薹现象。

(5) 茄果类:包括番茄、茄子、圆椒、辣椒等。属于同一品种规格,色鲜,果实圆整、光洁,成熟度适中,整齐,无烂果、异味、病虫害和明显机械损伤。

(6) 瓜果类:包括青瓜、冬瓜、丝瓜、苦瓜、毛节瓜、南瓜、佛手瓜属于同一品种规格,形状、色泽一致,瓜条均匀,无疤痕,无断裂,不带泥土,无畸形瓜、病虫害瓜、烂瓜,无明显机械伤。

(7) 根菜类:包括萝卜、胡萝卜、大头菜等。属于同一品种规格,皮细光滑,色泽良好,大小均匀,肉质脆嫩致密。新鲜,无畸形、裂痕、糠心、病虫害斑,不带泥沙,不带茎叶、须根。

(8) 薯芋类:包括马铃薯、香芋、姜、豆薯等。属同一品种规格,色泽一致,不带泥沙,不带茎叶、须根,无机械和病虫害

害斑,无腐烂、干瘪,不发软、不长芽、不腐烂、皮不能变绿色。

(9)葱蒜类:包括大葱、分葱、四季葱等。属同一品种规格,允许葱和大蒜的青蒜保留干净须根,去老叶,韭菜去根去老叶,蒜头、洋葱去根去枯叶;可食部分质地细嫩,不带泥沙杂质,无病虫害斑。

(10)豆类:包括荷兰豆、四季豆、豆角、扁豆等。属同一品种规格形态完整,成熟度适中,无病虫害斑。

(11)食豆仁类:籽粒饱满较均匀,无发芽。不带泥土、杂质。

(12)水生类:包括莲藕等,属同一品种规格,肉质嫩,成熟度适中,无泥土、杂质、机械伤,不干瘪,不腐烂霉变。

(13)多年生类:包括竹笋,属同一品种规格,幼嫩,无病虫害斑,无明显机械伤。

(14)芽苗类:包括绿豆芽、黄豆芽等。芽苗幼嫩,不带豆壳杂质,新鲜。

(15)蛋类:外包装必须完整并标有出厂日期,蛋类无破损、无变质,无异味,大小均匀。

(16)水果类:必须保证新鲜,不脱水不注水不发干,大小均等,果皮平滑有正常光泽。

(17)米、面、油、杂粮须来源于正规生产基地。

(18)原材料能按采购人要求对原材料进行初加工(如绿豆、花生去皮等)。

(19) 预包装食品包装需具有生产日期, 配料, 保质期等详细信息。

(20) 冻货须能按照厨房要求对需要初加工的原材料进行加工, 要对其进行相应的冷藏措施。

(21) 来源需为符合法律法规规定的正规厂商产品。

(22) 肉类来源需为符合法律法规规定的正规屠宰基地。

第二十六条 其他质量要求

(1) 中标人所供主副食品必须满足《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》等有关要求, 符合国家质量技术监督和食品卫生标准, 确保安全。

(2) 肉类、禽类等食品需提供国家认可检疫证明。猪肉、熟食类产品为鹏程、大红门、千喜鹤等或相当于同档次品牌。肉禽类产品应来自西南郊冷库、新发地、王四营等或同类市场, 牛腩、牛腱子、羊排、羊后腿肉、肥牛等。产地应为大厂、河北、内蒙古等或相当于同档次产地。鸡鸭类产品为正太、华都、六合等或相当于同档次品牌。

(3) 水产类须保证鲜活, 冷冻水产须提供厂家质量报告及相关检测报告。水产、冻品类应来自西南郊冷库、京深海鲜市场、王四营等批发市场或同类市场。草鱼、巴沙鱼、大虾、虾仁、带鱼、黄花鱼、平鱼等一级品价格和冻品 90% 的出成率。产地应为大连、烟台、青岛或相当于同档次的。

(4) 果蔬类食品要求新鲜, 无霉烂变质, 提供北京市相关

部门出具的农药残留检验报告。

(5) 食用油类必须为非转基因产品。油品类为鲁花、金龙鱼、胡姬花、贝蒂斯橄榄油等或相当于同档次品牌。并出具国家认可的食品合格证。

(6) 干杂类须是正规厂家并具有合格证书且无任何添加剂的优质产品。

(7) 米面类是优质二级大米、特制一等小麦粉。大米：五常、金象、中粮等或相当于同档次品牌。面粉、杂粮：五得利、古船、华龙等或相当于同档次品牌。并出具国家认可的食品合格证

(8) 调料调味品类为李锦记、东古、伊例家、六必居、海天、王致和、联合利华、重庆红九九、中盐、双喜泡打粉、安琪酵母、北京酿造厂等或相当于同档次品牌，并出具国家认可的食品合格证。

(9) 其它有包装食品应符合《中华人民共和国产品质量法》有关要求。

(10) 奶制品类为三元、蒙牛、光明等或相当于同档次品牌。并出具国家认可的食品合格证。

(11) 饮料类：燕京啤酒、哈尔滨小麦王，可乐、雪碧、鲜橙多、百岁山、汇源、农夫山泉、娃哈哈、加多宝等或相当于同档次品牌。并出具国家认可的食品合格证。

(12) 其它技术要求或未列明情况由供需双方协商确定。商

定后需甲方确认。

第二十七条 价格要求

主副食品原材料货物供货价格必须以北京创价市场价格信息网（以下简称：《创价网》）为基础，单价以《创价网》最新发布的市场动态价格，即北京市五大批发市场（新发地、岳各庄、水屯、八里桥、大洋路）平均价的市场动态价格的100%为最高供货价。

第二十八条 库房管理标准

（1）为确保食品安全，中标人应指定专人对库房进行日常管理，保证各类存放的食品不过期、不变质，不存放食品添加剂。严格对食品出入库进行登记，无关人员一律不准进库。

（2）实行库房保管员与记账员职务分别设岗的原则，加强内部控制。

（3）实行库管员专管制度，其他无关人员不得接管钥匙，不得单独进入库房。遇特殊情况进行替班后，必须将替班期间发生的出入库记录情况进行详细交接。

（4）库房内不得存放私人物品、违禁物品及不符合卫生标准的其它物品。

（5）要随时保持库房的环境卫生，物品堆放整齐、有序，标明到期日期，落实先进先出先使用的原则。

（6）实行库管人员培训考核制度，库管人员要加强业务学习，定期培训考核，合格后上岗。库存食品数量说得清、记得住。

（7）库管人员不得与供货单位有任何钱、物、吃、请等经济往来行为。

（8）根据采购员提供的送货清单，对数量、质量进行验收，并及时办理入库登记。

（9）经验收发现来货与要货清单内容不符时，或将过保质期、掺杂掺假、伪劣劣质、不符合卫生要求的，应拒收，并及时报告主管、经理。

（10）对原材料要做到堆放整齐，便于点数、出库。每日按时清点库存量，检查质量状况，发现有积压、缺货、变质、残损、保质期将到期等情况，须及时报告主管经理。做到勤进勤出，减少库存积压。

（11）根据各班的要货品种、数量先进行配货，经确认无误后，开具领料单，完整填写品名、规格、数量、单位进价、金额、领取人等相关要素。

（12）实行先进先出的原则，即先购进的物品或生产日期早的原材料先发出使用。

（13）加强对冷库的温度控制，每天定时检查温度计，发现超出规定温度范围，要立即报告检修。要保证干货库房的通风、透气。要勤打扫，做好防虫、防鼠工作，保证库房的环境卫生。

（14）做到帐物相符，发现不符，应及时查找原因并给予完善。

第二十九条 餐具设备管理标准

(1) 中标人应确保甲方提供的所有餐饮设备的正常运行和相关餐具的良好使用。

(2) 中标人应甲方要求建立相对应的设备台帐，每半年做一次盘点工作。

(3) 落实设备管理责任制，严格执行设备操作规程，严禁违规作业，应做到全年无人为操作不当所造成的设备损坏。

(4) 设备发生故障时，应做出损坏原因判断，及时进行修复。

(5) 设备日常维护、保养由中标人负责，保养率为 100%，完好率为 100%，完整率应达到 100%。

(6) 餐具、容器（如：餐盘、碗等），须加强运输、洗消及管理工作。

(7) 做好公共设施（燃气和消防管道）的安全管理工作，不准在其旁边存放有碍正常使用的物品，不得私自改动，谁使用谁负责，落实安全责任。

(8) 损坏退出的餐饮设备、用具，要专场存放，并做好登记，定期向业主方报告，根据餐饮设备、用具等类别，由业主统一提出处理意见，并及时做好台帐的核销工作。

(9)、保洁服务工作标准

清扫分类		作业内容	频次	作业标准
前	日	前厅地面（擦拭）	1 次/餐	无灰尘、污渍及水

清扫分类		作业内容	频次	作业标准
厅	常 清 洁			渍
		就餐桌椅（擦拭）	1 次/餐	桌面整齐，无垃圾，无灰尘及水渍
		加热台（擦拭）	1 次/餐	光亮、无水渍、无油渍
		调料罐（擦拭）	1 次/日	干净、无油渍
	定 期 清 洁	门、窗及玻璃（擦拭）	1 次/周	无水渍及灰尘、手印
库 房	日 常 清 洁	物料库（整理）	1 次/日	物资摆放整齐
		冷库（整理）	1 次/日	整齐、无异味
	定 期 清 洁	调料库房（擦拭、整理）	1 次/周	无灰尘、污渍及水渍
		物料库（清扫）	1 次/周	摆放整齐、无灰尘
		冷库（清扫、除冰）	1 次/周	整齐，无异味
后 厨	日 常 清	灶台（擦拭）	1 次/餐	整齐、无残渣
		厨房地面（擦拭）	1 次/餐	无油渍、无残渣
		蒸箱烤箱设备（擦拭、	1 次/餐	清洁、无残渣

清扫分类		作业内容	频次	作业标准
	洁	整理)		
		厨房操作工具(清洗、 擦拭)	1次/餐	清洁、消毒
		冰箱(擦拭、整理)	1次/餐	无手印、无油渍
		展示台(擦拭)	1次/日	光亮、无水渍、无油渍
		热菜案板(浸泡)	1次/日	清洁、消毒
		冷菜案板(浸泡)	1次/餐	清洁、消毒
		清洗池(清理)	1次/日	洁净、无油渍
		地沟(冲洗)	1次/日	无残渣堆积、无异味
	定期 清洁	墙面(随时清理、每周 擦拭)	1次/周	无油渍、无污渍
		清洗池(冲刷)	1次/周	洁净、无油渍
		地沟(冲刷)	1次/周	无残渣堆积、无异味
		灶台(冲刷)	1次/周	整齐、无残渣
		厨房地面(冲刷)	1次/周	无油渍、无残渣
		烟罩(清刷)	1次/月	光亮、无油渍
其他	日常	不锈钢器皿(清洗)	3次/日	光亮、无手印、无油渍

清扫分类		作业内容	频次	作业标准
	清 洁	垃圾桶（清洁、倾倒）	2 次/日	垃圾袋套装牢固，垃圾盛装量不超过 2/3
		餐具（清洗、消毒）	3 次/日	无残渣、无油渍、消毒洁净
		清洁工具（每日清洗、消毒）	1 次/日	干净、无异味

第五节 安全及环境卫生要求

第三十条 中标方负责食堂安全及环境卫生管理工作，构建合理有效的管理体系，严格落实甲方安全及环境相关管理标准和措施，确保实现食堂设备安全、食品安全、人身安全零事故的安全目标，确保食堂环境卫生干净整洁，符合国家、行业及地区相关规范、标准要求。

第六节 使用和贮存要求

第三十一条 可以使用小苏打、发酵粉常用食品添加剂，对于增甜、着色、提味、防腐等类别的禁止使用。

第三十二条 先入先出法使用贮存食品，避免食品过期；及时清理因特殊原因（设备损坏、水浸泡）导致变质的食品。

第七节 清洗消毒要求

第三十三条 定期维护食品加工、贮存、陈列等设施设备，定期清洗、校验保温设施以及冷藏、冷冻设施。

第三十四条 对餐具进行清洗消毒，不能低于《餐饮服务单位餐饮用具使用管理规范》（DB11/T 1790-2020）的要求。

第三十五条 应使用清洁、消毒的餐具，已清洁、消毒的餐具与未清洁、消毒的餐具应分开存放，使用后的餐具应存放在指定位置，餐具清洁消毒后应表面光洁，不应有附着物，不应有油渍、泡沫、异味。

第三章、饭菜质量要求

第一节 加工制作要求

第三十六条 能够清洗的半成品必须浸泡清洗后加工，分类存放鸡蛋、生、熟、半成品、餐具、低值易耗品。

第三十七条 制作菜品方法一般以拌、炖、炒、烧、蒸为主。

第三十八条 炆拌菜、沙拉、水果应现做现吃，剩余原料、酱汁保存时间不超过 12 小时。

第三十九条 禁止超量加工，造成生熟不一。

第二节 菜品种类和质量要求

第四十条 午餐热菜主料不能重复；凉菜、素菜要有色差。

第四十一条 午餐半荤菜中牛、羊、猪、鸡、鸭肉、岔开使用。

第四十二条 午餐主食种类至少 2-3 种，粗粮细作、细粮精做，制作原料米、面、粗粮用全，蒸、煮、烙、炸（少量）方法搭配。

第四十三条 午餐有风味小吃现场制作，需要准备小料的，口味应符合大众口味需求。

第四十五条 菜品坚持“三少一无”（少油、少糖、少盐无味精），使用天然植物调料调解味道，避免“三乎”（油乎乎、黏乎乎、黑乎乎）。

第三节 供应要求

第四十六条 用餐期间保持供餐连续性，按客流量阶梯式供餐，在餐台菜品剩余一半或三分之一时，开始加工新菜，不能出现五分钟以上两个菜断供。

第四十七条 严禁提供隔夜餐食、剩饭、严禁使用过期及劣质食材。

第四章 服务要求

第一节 基本要求

第四十八条 做好就餐过程中礼貌服务，规范使用文明用语，对就餐人员提出的意见和建议耐心倾听，及时反馈。

第四十九条 做好“制止餐饮浪费 践行光盘行动”宣传，主动提醒就餐人员按需点餐，勤拿少取，避免浪费。

第五十条 不主动提供一次性餐具。减少一次性餐具和不可降解餐具的使用，不使用本市已禁止使用的餐具。

第五十一条 提供厨余垃圾收集设备，按照相关标准要求设置（张贴）垃圾分类标识，主动引导用餐人员按要求做好垃圾分类。

第二节 日常服务

第五十二条 每周提供菜谱，主荤菜品不应重复。每周公布菜单，每周菜品尽量不重复。

第五十三条 尊重民族传统习俗，应根据少数民族的用餐需求配置相应菜品。

第五十四条 除正常职工就餐、公务接待等用餐服务外，对职工加班餐、值班餐等一并纳入日常保障。

第三节 特色服务

第五十五条 按照节日、节气风俗习惯配备特色食品，营造“家庭式”用餐氛围；传统节日调整餐品，增加特色菜品或小吃，烘托节日气氛。

第五十六条 夏季伏天为职工提供解暑汤类。

第四节 满意度调查

第五十七条 食堂每季度组织不少于1次满意度调查，了解就餐人员满意度及需求、建议，调查问卷回收数量每次不少于50份。

第五章 安全管理制度

第五十八条 食品卫生安全制度

（1）操作人员严格执行消毒规定，容器洗净后用75%的酒精棉球擦拭，操作间不准吸烟、不留长发、长指甲、不戴首饰。

（2）加工前检查食品质量、禁止使用腐烂、霉变、生虫或掺杂有毒物质的食品原料。

（3）加工的食品要摆放整齐，生熟分开，成品、半成品分开、荤素分开，保证卫生质量。

（4）加工后的半成品及时存入、指定地点、分类码放整齐，不得混杂。

(5) 严格执行专人、专室、专用工具、专用箱、专人消毒的五专规定。防蝇、防虫、空气消毒、洗涤消毒等设备、用具配套齐全。制售保管、冷藏严格做到生熟分开。任何粗加工不得在冷荤间进行，个人用品不得带入冷荤间。

(6) 凡接触食品用的工具、容器、抹布等要有明显标记，严禁与其它部门混用，用前用消毒液严格消毒用后清洗。

(7) 操作台经常清洗，做到无灰尘、无油污、无蟑螂、无鼠迹，物件摆放整齐，冰箱把手包消毒毛巾。

(8) 消毒后的各餐用具要有专用储藏柜，碗柜要干净无油垢，并随手关门，防蝇、防尘，定期更换碗柜垫布（3天更换一次），柜内不得存放其他物品。

(9) 严格检查所用原料、不符合卫生标准的不用、不制作。不符合食品标准的食品不出售、不上台。冷荤盘切配时检查熟食、卤菜质量。凡腐烂变质、质量不新鲜和隔夜未回烧的食品（熟食），不得做改刀或配制冷盘使用。

(10) 各种烹调佐料在使用前进行感观检查，不得使用变质不清洁的佐料、佐料用专用盛器保持清洁。

(11) 采购人员在采购食品时必须严检合格证书，不得购进、加工、出售腐料变质食品，定期检查库存物品的质量，仔细清洗蔬菜。得采购霉烂、变质的食品。

(12) 加工时要做到四隔离：生熟隔离；成品与半成品隔离；食品与天然冰隔离；食品与药物、杂物隔离。

(13) 认真检查加工后的仪器原料，不合格的原料退回加工间重新加工。坚持四不做：变质变味不做；刀工不均不做；不合质量规格不做；调料不齐不做。

(14) 认真执行操作规程，不符合卫生要求的菜不出，品尝食品要用勺、筷，不得用手拿取。

(15) 保管验收物品时，成批货物是否有卫生许可证，食品是否新鲜并做好记录、签字。

(16) 厨师下班前必须将一切食品进入冰柜进行保鲜。

(17) 餐厅做好地面、备餐间的卫生，各种调料容器每天清洗、消毒，餐具分类码放，有序，托盘、餐车清洁无油垢（每餐清洗）。

(18) 服务员上岗前、摆台前、清洗、消毒双手，确保餐具、食品不二次污染。

(19) 洗碗间坚持洗涤的工序，达到消毒要求，热力消毒坚持四道工序即：去残渣、消毒水刷、净水冲、沸水消毒（温度保持 90°以上）。感官检查为光、洁、涩、干。

(20) 各加工间、餐厅备餐间使用的分类垃圾桶要保持清洁，内、外无油垢，垃圾桶内必须使用环保型垃圾袋，并随时盖好垃圾桶盖，定时清运（每天一次）。

第五十九条 餐厅用电安全管理制度

(1) 餐厅工作人员要掌握安全用电的相关知识，熟悉蒸箱、电饼铛、烤箱等电器的操作程序，严格按照用电安全程序来操作。

(2) 餐厅应做到安全用电，严格遵守电气设备使用规程，用电量不得超过额定负荷；定期检查电器、拉线、电缆、电源等有无老化、破损、漏电现象，若发现安全隐患及时上报告总务处进行维修。

(3) 任何人不得改变线路，不得私自安装和乱拉电线，用电设备必须严格按电气设备操作规程作业，防止用电设备及电气线路过载、过热及引起短路；

- (4) 凡能碰触到的设备导电部分，均应采取相应防护措施，严禁用湿手触摸开关、电缆及其它所有电气设备，以防触电；
- (5) 电气开关箱内不准放置杂物，并注意定期检查漏电保护开关，以确保灵活可靠；

第六十条 厨房灶具设备设施安全制度

- (1) 餐厅员工上班前必须检查各类机器设备运转是否正常，电源、电路、气路是否完好，消防器材是否摆放到位。
- (2) 启动机械设备严肃操作，机械、炉灶专人负责，烧火间不准堆放易燃易爆杂物，炉内炉渣清理干净。
- (3) 上、下班员工要在第一时间检查所有厨房灶具、设备设计的情况，如发现问题应及时向各部门负责人汇报，并及时处理存在问题，做好相关记录
- (4) 员工下班前，领班、厨房执班人员对厨房大厅进行全面检查，总电源、天然气总开关、液化气瓶开关是否关闭，并与守夜人员办好交接、签字。
- (5) 工程维修人员对电器和煤气设备进行检修时，餐厅负责人应进行验收，确认无误后方可使用。
- (6) 厨师必须严格操作规程防止各类事故的发生。

第六十一条 餐厅、厨房的防火措施

- (1) 餐厅内禁止拉接临时用电线路，所有线路和电气设备均应由正式电工敷设安装。
- (2) 餐厅必须留足通道，并保持通道及进出口畅通无阻。
- (3) 使用蜡烛照明时，必须把蜡烛固定在不燃物制作的基座上，并不得靠近可燃物。

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

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

(6) 油炸食品时，锅内的油不得超过 $2/3$ ，并做到人不离岗，以防油锅着火。

(7) 厨房工作结束后，应及时关闭电源、气源，检查无误后方可离开。

(8) 厨房应按有关规范配备相应灭火器材，除配备 ABC 类干粉灭火器外，还应配备石棉毯等简易灭火器材。

(9) 按照防火规定，不少于六十天清理一次油烟道。

(10) 每周检查一次各部位消防设备和器材情况，发现问题及时报告安保部。

第六章 附则

第六十二条 本办法自博物馆运行之日起执行。

第六十三条 本办法各项条款、规定的最终解释权属于北京大运河博物馆（首都博物馆东馆）主管部门。