

医院餐饮项目服务质量控制方案

第一节 控制服务礼仪规范	2
一、工装	2
二、工鞋	3
三、袜子	3
四、工号牌	3
五、装饰品	3
六、手部清洁	4
七、口腔清洁	4
八、身体清洁	4
九、修饰	4
十、发型	5
十一、站姿	5
十二、走姿	6
十三、表情	6
十四、精神面貌	7
十五、遵守“五勤”规定	7
第二节 食堂服务承诺	7
一、服务态度承诺	8
二、服务质量承诺	8
三、食品安全承诺	10
第三节 服务质量控制措施	12
一、建立完善的监督管理机制	12
二、加强实施管理	14

三、制定严格的管理制度	16
第四节 服务质量管理规定	18
一、职工职业道德准则	18
二、职工培训规定	19
三、文明服务规定	20
四、服务禁忌	21
第五节 食堂服务质量检查规范	22
一、目的	22
二、适用范围	22
三、管理服务分项标准	22
四、考核形式及周期	23
五、考核标准及评分标准	24
六、奖惩措施	28

第一节 控制服务礼仪规范

一、工装

1. 在食堂营业场所应整齐穿着工装。
2. 工装应保持整洁卫生、无压褶。
3. 工装无破损、扣子无缺漏。
4. 不得擅自改动工装样式及尺寸。
5. 工装衣袖、裤管不应卷起，领扣应系好。
6. 不要穿工装外出，公派除外。
7. 值班期间应整齐穿着工装。

8. 工装上不应有头屑、发丝、油迹等不洁物。
9. 工装口袋里不能放体积大的或容易看见的物品。（如：梳子、笔记本、香烟、化妆品、手机等）
10. 不要把钥匙挂在腰间，以免走动时发出噪音。
11. 内衣及羊毛衫等不得露出工装外。

二、工鞋

1. 上岗期间应穿纯黑色包头包脚低跟防滑款式的皮鞋。
2. 工鞋应无破损、无泥污、无异味。
3. 皮鞋应保持光亮。
4. 不要穿带金属鞋掌的鞋。
5. 不要踩着鞋跟走路。

三、袜子

1. 着深色袜子上岗。
2. 袜子边不要外露。
3. 袜子应无破损、无抽丝。

四、工号牌

1. 端正佩戴于左胸前。
2. 工号牌应无污迹、无缺损。
3. 不得转借他人。

五、装饰品

上岗不佩戴任何首饰。（婚戒、手表除外）

六、手部清洁

1. 勤洗手，保持双手清洁。
2. 指甲：
 - (1) 长度不超过指尖。
 - (2) 不要有黑边。
 - (3) 不要涂指甲油。

七、口腔清洁

1. 上岗前 2 小时内不吃有异味的食品。（生葱、蒜、韭菜、臭豆腐、臭干子等）
2. 勤刷牙，上岗前漱口，牙齿上无食物残留。
3. 有口臭者，应在治疗康复后再上岗。

八、身体清洁

1. 勤洗澡，保持良好体味。（每天 1 次或每周 2~3 次）
2. 有体臭者，应在治疗康复后再上岗。

九、修饰

1. 保持面部清洁。
2. 食堂员工不建议使用香水。
3. 女员工须着淡妆上岗，彩妆颜色应淡雅大方。
4. 男员工不得使用彩妆，可使用无色润唇膏。

十、发型

1. 女员工：

- (1) 不戴色彩鲜艳的发饰品，应使用餐厅统一配发的发饰品。
- (2) 头发应梳理整齐，保持美观大方。
- (3) 发长过肩，应视头发长度盘起（或扎起、辫起），最好是短发。
- (4) 不留怪异发型。
- (5) 不允许戴假发上岗或剃光头。
- (6) 不应有大量头屑。
- (7) 头发不要染成彩色。

2. 男员工：

- (1) 不留胡须，坚持每天剃须。
- (2) 不留大鬓角。
- (3) 不留怪异发型。
- (4) 头发应梳理整齐，最好使用头发定型用品。
- (5) 发长前不遮眉、侧不过耳、后不及领。
- (6) 不应有大量头屑。
- (7) 不允许戴假发上岗或剃光头。
- (8) 头发不要染成彩色。
- (9) 鼻毛不外露。

十一、站姿

1. 不要依墙靠桌、斜腰吊胯、叉腰、抱臂或将手插入裤袋。
2. 女员工应双手放体前侧，右手虎口压左手虎口，脚后跟、膝关节并拢，脚尖微分站立。
3. 男员工应双手后背，两脚跨开与肩同宽。
4. 站立时不要来回晃，要站稳。

十二、走姿

1. 双脚间距 3 公分，两脚内侧平行行走，不要出现明显的八字步。
2. 双肩放平，目光平视，腰背挺直，步子平稳，双臂自然摆动。切忌晃肩摇头。
3. 走路要轻。
4. 不要多人并行，以免挡路，更不能搭肩行走。
5. 不要在食堂内奔跑。（紧急情况除外）
6. 走路不要拖拖拉拉。
7. 不要和客人抢道，应请客人先行通过。

十三、表情

1. 应保持和蔼可亲、甜美的微笑。
2. 不要在公众面前打喷嚏、咳嗽、打哈欠、伸懒腰、抠鼻子、挖耳朵、挠头发、剔牙、打饱嗝、修指甲、整理衣服等。

十四、精神面貌

服务员的精神面貌应是表情自然、面带微笑、亲切和蔼、端庄稳重、落落大方、不卑不亢，在就餐人员面前绷脸、撅嘴、扭扭捏捏、缩手缩脚、谨小慎微等都是不恰当或不礼貌的。

十五、遵守“五勤”规定

“五勤”是指：

1. 勤洗头、理发：洗发：每天 1 次或每周 2 到 3 次。理发：每 1 个月理发 1 次。无耳垢外露。
2. 勤剃须：每天早晨剃须 1 次。
3. 勤洗澡、换衣：夏季每天洗 1 次澡，冬季每周洗澡 2 到 3 次。白衬衣：每天换 1 次。
4. 勤洗手、剪指甲：指甲每周修剪 1 次。
5. 勤刷牙、漱口：每天早、晚各刷 1 次牙，每次 3 分钟。每次进食后应漱口、剔牙。

第二节 食堂服务承诺

民以食为天，食以安为先。食品卫生安全状况直接关系到医院员工的身体健康和生命安全。确保食品安全我们责无旁贷，根据《中华人民共和国食品安全法》的规定和《中华人民共和国食品安全法实施条例》要求，特此承诺：

一、服务态度承诺

1. 全体员工一律使用文明用语，礼貌用语（用语要规范，语言要标准，态度要热情），禁用服务忌语，努力提高服务质量，搞好优质服务。
2. 加强员工管理，严禁在校内赌博，从事非法活动。
3. 在任何时候任何情况下，员工不得在校内发生争吵或者打架斗殴事件。
4. 对医院职工及病患反映的任何问题，努力做到及时解决妥善处理。
5. 在规定的营业时间内，要穿工作服，衣着整洁，穿着整齐，符合工作要求，不脱离岗位、串岗和出现无人打饭现象的发生。

二、服务质量承诺

1. 按照《中华人民共和国食品安全法》等食品卫生法律法规要求，积极实施食品卫生量化分级管理制度。建立健全本单位卫生管理组织及各项卫生量化分级管理制度，增强单位法定代表人或负责人是食品卫生安全第一责任人的意识，对本单位的食品卫生安全负全面责任。
2. 严格按照卫生法律法规和卫生标准要求，做好员工个人卫生，每日实行卫生检查制度；确保基础卫生设施齐全，保障食品卫生，杜绝食物中毒事件发生；

3. 严把进货关，坚持进货索证制度，不采购《食品安全法》规定的禁止生产经营的食品和食品原料，建好食品购销台账。

4. 加强内部卫生管理，不使用劣质食用油，不滥用食品添加剂，不用非食品原料加工食品。

5. 仓库管理严格按照先进先出的用料标准，保证食品的安全卫生。

6. 严格执行内部卫生制度和食品操作标准，保证食品加工程序的科学、安全和卫生。

7. 自觉接受员工的监督，积极接受上级卫生行政部门对本单位的食品卫生监督检查，配合卫生行政部门抓好食品卫生安全工作。

8. 出现与下列情况不符合之一，贵院有权随时终止合同，我司无任何附加条件离院：

（1）保证我公司提供的文件资料真实、合法、有效。

（2）保证我公司提供的餐饮服务符合国家规定和项目标准。

（3）随时接受贵院对我司经营管理情况的检查、监督和管理，并提供相关运作数据资料，如提供的资料数据与实际情况不符合的。

（4）我司根据贵院就餐人员的口味合理安排厨师，贵院就餐人员的口味满意度达 60%以下的。

9. 每周五派驻贵院经理开出下周菜谱，份量、数量必须在双方核准后，由饭堂主管公布执行，我方自由组织和调配

所需要的人员以确保完成任务；

10. 为适合广大就餐人员的不同口味，我司在经营期间，征得甲方同意，定期调换主厨；

11. 出现与下列情况不符之一，贵院有权处进行罚款。

（1）如我司人员与贵院员工发生正面冲突。

（2）我司驻院所有员工遵守贵院的规定。

（3）保证我司驻院所有人员持有有效健康证上岗并定期接受检查。

（4）保证我司在正常供餐的时间内贵院的每位员工都有热饭、热汤、热菜食用。

（5）保证我司根据院方要求准时开餐，如菜不够，可随时加做。

（6）保证我司在合作之日起，在食堂明显的地方张贴饭堂架构图（含各位员工的照片），并明显标识就餐人员投诉流程（含投诉人服务负责人姓名、电话、投诉意见箱等）。

（7）每餐菜式进行留样，留样时间 72 小时。

12. 以上承诺保证在我司进入贵院经营之日起生效。如发现我司有违反承诺之处，可对我司进行处罚及追究我司的法律责任。

承诺人：

承诺单位：

承诺时间：

三、食品安全承诺

1. 按照《中华人民共和国食品安全法》等食品法律法规要求，积极实施食品卫生量化分级管理制度。建立健全本单位卫生管理组织及各项卫生量化分级管理制度，增强单位法定代表人或负责人是食品卫生安全第一责任人的意识，对本单位负责的食品卫生安全负全面责任。

2. 严格按照卫生法律法规和卫生标准要求，做好员工个人卫生，每日实行卫生检查制度；确保基础卫生设施齐全，保障食品卫生，杜绝食物中毒事件发生。

3. 严把进货关，坚持进货索证制度，不采购《中华人民共和国法律规定禁止生产经营的食品和食品原料，建好食品购销台账。

4. 加强内部卫生管理，不使用劣质食用油，不滥用食品添加剂，不用非食品原料加工食品。

5. 仓库管理严格按照先进先出的用料标准，保证食品的安全卫生。

6. 严格执行内部卫生制度和食品操作标准，保证食品加工程序的科学、安全和卫生。

7. 自觉接受社会和舆论的监督，积极接受卫生行政部门对本单位的食品卫生监督检查，配合卫生行政部门抓好食品卫生安全工作。热情接待院方的咨询和投诉，保证给院方满意的答复和处理。

承诺人：

承诺单位：

承诺时间：

第三节 服务质量控制措施

一、建立完善的监督管理机制

（一）建立健全管理制度

负责落实食堂经营范围内及医院指定区域的卫生工作（含周边环境、下水、隔油池、厕所等），建立和健全一整套生产管理、卫生管理和安全管理制度。

（二）加强对食堂工作人员的管理，确保食品安全、卫生

1. 自行做好安全、防盗、防火和食品卫生等工作，维护好消防设施，定期检查消防器材，如发生失窃、火灾、食物中毒等事故。发现消防器材过期、失效须及时向医院报告更换。

2. 每月组织一次业务知识培训会，让食堂工作人员掌握食品安全卫生知识、认识和杜绝有毒蔬菜搭配。学习机械设备的结构原理，要求他们按操作规程办事，进行保养和简单维修，防止生产安全事故发生。

3. 每周开一次小结会，总结本周在安全卫生和工作纪律方面的优点，指出工作中存在的问题，提出下周工作要求。

4. 对食堂工作人员进行“五个四”提醒教育，做到警钟常鸣。即食品卫生把“四关”：采购关、贮存关、加工关、出售关；食堂设施有“四防”：防尘、防潮、防鼠、防蝇；用具清洗施“四招”：一洗，二刷，三冲，四消毒；环境卫生搞“四定”：定人，定物，定时，定责；个人卫生要“四勤”：勤洗手剪指甲，勤洗澡理发，勤洗衣服和被褥，勤换工作服。五是规范食堂工作人员的言行。食堂工作人员上岗时必须着装整洁，统一佩带工作牌，服务过程中，言行文明、礼貌，服务热情、周到。

（三）健康管理

严格执行《中华人民共和国食品安全法》，所有员工都要经过卫生防疫部门的体检、办理健康证才能上岗；按时到卫生防疫部门办理食堂卫生许可证的年检手续，接受卫生防疫部门的各类检查。

（四）食品采购

严格遵守食品原料采购制度，要设有专职采购员，大宗食品如米、油、面粉、主要副食品等必须从医院统一招标供货商目录中进行采购；并且坚持索证制度，所购物料必须具备“三证”（经营许可证、食品检验合格证、产地来源证），按照医院要求做好台账，建立档案，接受监督检查。

（五）食品贮存

食堂必须具有相对独立的食品原料存放间、食品加工操作间、食品出售场所及用餐场所。食品原料存放间要有专人保管，禁止闲杂人等随意进出；所储藏的大米、面粉、食油

等其它食品应当分类、分架、隔墙、离地 50 公分以上的木板上存放，要定期检查、及时处理变质或超过保质期限的食品。

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/268044000054007044>