

## 餐饮管理制度

### 餐饮管理制度 15 篇

在发展不断提速的社会中，我们都跟制度有着直接或间接的联系，制度是国家法律、法令、政策的具体化，是人们行动的准则和依据。相信很多朋友都对拟定制度感到非常苦恼吧，以下是小编为大家收集的餐饮管理制度，仅供参考，希望能够帮助到大家。

#### 餐饮管理制度 1

第一条 认真学习严格执行食品卫生法和制度,不购、不收、不加工、不出售腐败变质食品。餐饮部门每个食堂承包责任人要加强责任心,把好各道关口,严防食物中毒。定期投放药物,灭鼠、灭蝇、灭蟑螂工作常抓不懈。

第二条 餐饮部门各食堂承包责任人对所售饭、菜碗筷每天进行消毒处理。

第三条 室内外环境卫生责任到人,做到工完场清,每周大扫除一次。机械炊具随用随洗保持清洁,固定存放位置摆放整齐。

第四条 各食堂每天留食品小样送至部门办公室登记,存放冰箱留存待查。

第五条 个人卫生要求做到四勤,工作衣帽齐全清洁。

第六条 餐饮部门所有工作人员每年体检一次,无传染病者领取健康证方可在食堂工作。

第七条 操作间和售饭菜处不得吸烟,违反者给予处罚,屡教不改者加重处罚。

第八条 定期检查餐饮部门各食堂每项制度,按卫生网络检查,对卫生工作做得好的人经总公司批准给予卫生先进奖。

#### 餐饮管理制度 2

##### 第一章总则

第一条为加强公司存货管理，提高流动资产的使用效益，特制订本制度。

##### 第二章存货管理范围

第二条 存货管理的范围包括原材料、燃料、辅助材料、包装物、低值易耗品、产成品的出入库及库存的管理。

### 第三章 入库管理

第三条 公司应严格执行存货管理制度，账实分管，互相牵制。存货出入库要有严格的手续，经办人员应签字确认。

第四条 存货采购应依据采购计划合理安排采购进度，防止因盲目采购而导致材料的积压。

第五条 外购时，首先由采购部会同营运部召开订货会，提出采购计划，由营运部经理审核，交财务部门纳入财务收支计划，再由采购部门负责实施采购。

第六条 购回时，由出纳开二联单，交由仓库保管人员和相前部门负责人（如：厨师长）按质按量组织验收，按实际质量认真填写“入库单”，对“入库单”的入库时间、产品名称、规格型号、数量、单价、金额、交货人、承运人和验收入库人等栏目均应逐一填写，不得漏项。二联单，一联交财务，一联留存。

第七条 商品入库必须严格验收，原材料的验收单必须有仓管、厨房或店长经理共同验收；入库后仓库保管员应严格履行货物保管职责。

第八条 入库后应将该“入库单”的“财务联”一起附于购货发票后交财务入账。

第九条 对于外购物资数量短缺、品种质量不符的，由采购部负责更换，更换费用或因此而造成的损失由采购人个人承担；销售后因质量问题而返修、销售退回所发生的损失由后厨部门承担。

### 第四章 出库管理

第十条 商品或原材料由出纳先打印“出库单”，再交由仓管办理“出库”手续，按使用部门据实发货，发货后由使用部门和仓管在出库单上签字确认。

第十一条 月末，已领用但尚未销售出去的，应及时退回仓库，便于财务如实核算成本。

第十二条 仓库负责人应当每天记录出入库明细，每十天，由出纳按软件里的数量打印出当月的存货出入库明细表，仓库将签好字的出

入库单据先与出纳的出入库明细表核对，核对无误后交给公司财务人员进行账务处理。

第十三条其他物资出库需凭经总经理或其授权人批准的领用单，由仓库保管员核对数量、品名、规格后发货。

### 第五章库存管理

第十五条保管员应设置各种存货进销存明细账，并依据出入库单进行账簿登记，经常与出纳的软件数据核对账目、实地盘点实物，保证账账、账实相符。物资要堆放整齐、标签清楚、计量准确、存放安全。保管员对存货的安全和完整负责。

第十六条对于各种物资每月月底由出纳会计打印进销存报表与仓库负责人盘点核对，每月底盘点一次。

第十七条仓库保管员应做好仓库的日常环境卫生管理，检查库存物资的安全保障情况，消除安全隐患。发现情况及时汇报，以利于及时落实措施予以解决。仓库保管员工作失责而导致货物毁损的，应按成本价做出赔偿。

第十八条存货应定期盘点。每月末，仓库管理员应对所管理的物资进行核对检查，使账、卡、物一致，并上报各类存货的收发存情况。每年末，公司进行一次全面存货盘点。盘点人应分清存货库龄，对盘盈、盘亏、毁损、报废等情况及时查明原因，并区别情况，落实责任，报告有关领导，经批准后及时处理。

第十九条存货的取得采用实际成本计价，存货的发出采用加权平均法计价，期末存货采用成本与可变现净值孰低计价。年末，公司应对剔除有问题库存后的存货余额按单个存货项目进行分析，由物资管理部门结合市场行情和期末存货实际，比较期末账面价值与期末可变现净值，编制存货跌价情况表，经主管领导审核后送财务部门，财务部门据此编制存货跌价准备提取方案，报公司财务负责人审核、总经理批准后提取存货跌价准备。

### 餐饮管理制度 3

#### 目录：

#### 1、值班管理岗位职责

2、早上开档工作内容及注意事项

3、营业中的工作内容及注意事项

4、晚结时的工作内容及注意事项

一、值班管理工作职责：

值班管理目前分为两个班次，一个是早值班（带领早班及中班伙伴负责早开档，晚结时带领早班伙伴整理包间），以及在下午早班下班之前负责整个午市的控场工作。

另一个是晚值班（负责午市早班下班后的一些收尾工作以及每天晚市开档前例行会议的主持，晚市开档工作分配，整个晚市营业期间的控场工作，以及分配早班晚班晚结工作内容）。

二、早上开档工作内容及注意事项：

早值班早开工作内容：

1、到店后去到配电间将所有电闸打开

2、确认早班人员到齐且无人迟到，合理安排人员将 ABQ 区及常用的三个包间将用餐台摆好（3 个人即可，并且严格按照摆台标准执行）。安排一位伙伴去将餐车烤网车准备好并放到指定区域（Q 区由于现在改成了较大的备餐柜，所以烤网是放在备餐柜里面，在开档之前需要将炭夹及烤网叉放在干净烤网旁，垫脏烤网的蓝色毛巾要在开业前将其打湿避免热的脏烤网烫坏备餐柜）。

3、将八号柜子打开将店内手机和 ipad 拿出来并且归位，第一时间确认手机美团上是否有客人需要定位，如果有第一时间将客人信息准确的登记在定位本上并给客人发第一次定位成功的信息。然后将当日的午市预定登陆在定位表上并且打印出来拍照发到外场群里。

4、确认 BQ 区两个毛巾机的盒子里水是否足够并且加满，确保在午市期间无需再加水，可以减少午市用餐期间的一些麻烦。

5、在所有人摆好台烤网车餐车也都准备好之后，安排人员将 A 区 Q 区的烤肉工具组准备好放在指定位置（1 银碟 5 骨碟 10 张擦手纸）。然后进行第一次摆台检查（ABQ 区及包间），主要检查桌面，点单本以及菜单上是否有油渍以及所有椅子是否摆放整齐美观。以及检查各区域操作台内的餐具及一些低值易耗品是否足够，可以优先补充低值

易耗品，餐具可以在营业中随时安排人员补充。

6、10：50 分集合开会，确认早班以及中班人员是否到齐。安排各岗位的工作分配，服务伙伴主要是负责 A 区摆台，清扫地面等工作。水吧人员负责水吧开档工作，在 11：30 之前将水吧开档完毕。炭房负责炭房开档，菜口负责菜口的开档工作。（注：所有分配指令必须要简单明确，要让所有伙伴清楚自己的首要工作职责以及第二工作职责，为了在用餐高峰期所有岗位都能很好的完成自己的工作）。

7、进行正式接客之前的最后一次餐前检查，这次主要检查各岗位的开档工作（炭房，水吧，菜口）以及店内设备设施是否正常（点单机，音乐，灯光，排风，空调），确保炭房的备碳量足够避免出现爆炭（根据当天预定情况备碳），菜口的酱料准备是否充足，以及菜口所使用的食材酱料等是否在有效期内。水吧需要准备的特调，鲜榨系列等饮品的原浆是否足够，以及所有物料是否在使用期内。（要确认各岗位的用料余量是否足够，及时盘点避免出现断档情况，要注意先进先出。）

### 三、营业中的工作内容及注意事项

1、要第一时间确认班表，规划出整个午市/晚市自己该如何安排，确认好可以烤肉的伙伴有哪些，可以调动岗位的伙伴有哪些，并将自己的安排告知所有伙伴，让所有人都清楚自己的职责，确保在用餐高峰期正常运营。

2、巡台期间观察烤肉伙伴的点餐，烤肉，餐中服务是否按照标准执行，如发现问题可与该伙伴私下沟通，告知他们正确的做法是什么。

3、确认各桌的点单下单是否正确，以及所点肉品的数量，可以在心里有一个预估（客人的用餐时间大概会是多少），随时与领位沟通，告知现场还有几桌可以带客，手中有多少烤肉伙伴可以去烤肉，以及快要用餐完毕的桌有哪些，提高店内的翻台率。

4、实时关注炭房，水吧，菜口的伙伴是否在按照标准执行工作，例如菜口的搭配餐具是否准确，出餐标准是否有检查，上菜是否有报菜名划单。炭房摆炭是否标准，上炭是否标准。

5、关注辅助伙伴是否有积极主动协助烤肉伙伴，及时安排辅助伙

伴更换烤网车，餐车，补充餐具，协助烤肉伙伴做一些餐中服务（走动式服务）。

6、检查空闲伙伴三分半收台擦台摆台是否标准（新老员工），以及烤肉伙伴在等肉时是否有主动协助其他伙伴做餐中服务，或是协助其它桌位客人点单。有无出现擅自离岗或是串岗的情况。

7、由于分为早班晚班控场，所以在自己下班或是要离开岗位之前一定要做好工作的交接，让接替你岗位的伙伴掌握现场的情况。

#### 四、晚结时工作内容及注意事项

1、早值班伙伴带领早班伙伴清理包厢（包厢的收台，补充餐具，扫拖，备餐柜擦拭，内壁擦拭等）。

2、晚值班负责分配所有伙伴晚结时需要做的工作内容，清晰的分配好工作及完成时间。

3、分配好所有工作之后就去检查所有伙伴是否有按照标准去执行，仔细地检查每项工作是否过关，如果出现不达标的情况就请负责该工作的伙伴返工。

4、检查早班打扫包厢是否符合标准，如不标准就在早班开好会后留下返工。

5、主持晚班的会议。

11月27日值班管理培训总结：

培训人：Allen

受训人：

地点：札幌包厢

总结：

培训内容：

1、值班管理的定义

2、值班管理的工作范围

3、值班管理的三个阶段

值班管理的定义：

通过对人员，设备，物料的协调管理，将餐厅卓越的菜品，服务和清洁传递给顾客，提高顾客的用餐体验，并将顾客变成老顾客。

（由于店内是由受众群体的，所以提供给客人优质的服务及食材将客人变成熟客是很重要的）。

值班管理的工作范围：

- 1、检查员工仪容仪表
- 2、了解员工的岗位安排
- 3、追踪开业员工的工作进度
- 4、告知员工工作目标
- 5、让每一位顾客都在第一时间得到服务
- 6、追踪特定岗位的工作标准（领位，服务，菜口，水吧，炭房，收银）
- 7、追踪员工的菜单介绍及烤肉是否按标准执行
- 8、固定工作（培训安排，日清，周清，五常管理执行）
- 9、如员工出现错误，给与该员工建设性回馈，告知他正确的标准
- 10、检查设备是否能正常使用（排风，空调，灯光，音乐）
- 11、物料的准备是否充足（验收验货，先进先出，物料储存环境，存货量，备货量）。

值班管理的三个阶段：

主要讲述了值班前值班中值班后的工作内容及注意事项，最困难的就是值班中合理的分配工作及有效安排，以及值班后的总结，只有不断总结才能进步。

作业：

- 11：00 开启音乐排风灯光（营业标准）
- 14：30 关闭音乐灯光
- 17：00 开启音乐检查灯光是否符合营业标准
- 22：00 关闭音乐排风空调

最后又闭店人员关闭所有的灯光

#### 餐饮管理制度 4

一、定期对厨房工作人员进行防火安全教育，做到熟悉所配灭火器性能和使用方法，会报火警，会扑救初起火灾，会逃生自救；所有厨房员工上岗前必须进行《燃气使用操作规程》，《餐厅(厨房)消防安全

制度》培训合格，严格按照餐厅安全管理制度要求进行岗位操作。

二、餐厅(厨房)要配备有合格上岗证的电、水、煤气的维修工，经常对餐厅(厨房)的水、电、煤气管道、阀门及炉具进行检查，非专业人员不准擅自接、改拆电线、煤气管道和电源、气源。

三、消防器材配备足够，完好有效，放在固定的位置;不得以任何借口封堵安全出口，占用消防疏散通道，保证安全出口、疏散通道畅通，安全警示标志醒目。

四、进入厨房人员严禁携带有毒、易燃、易爆物品，禁止在厨房内进行非食品生产及危害食品安全的操作。

五、不准在餐厅(厨房)内乱扔烟头、火柴棒，工作人员不准在库房、操作间区域吸烟。

六、每次开炉前，必须按《燃气操作规程》，先检查厨房所有燃气阀门，确认全部关闭无误后，与交班记录核对，查看厨房(包括明档)区域无异常情况后再按操作规范使用。

七、厨房工作人员下班时，要认真检查厨房区域安全情况，关闭门窗;切断不用电源;拔出厨房机械、电器插头(雪柜除外)全部煤气阀门，并做下班安检记录。

八、厨房员工要严格按照安全操作规程使用明火，每班上、下班时都要对全部煤气管道、管道阀门、炉具开关、净化排风系统电源箱检查一次并做安检记录，发现故障及时汇报。

九、厨房工程施工需要使用明火、用电时，必须经过严格的申报审批程序，有专人负责安全的监控下使用。

十、每天专人进行安全巡查，每周组织人员进行安全检查，每月25日前组织管理人员进行安全大检查。

第一条厨房是餐厅重点防火安全部门，人员集中流量大，为了加强管理，确保安全，制定本消防安全制度。

第二条定期对厨房工作人员进行防火安全教育，做到熟悉所配灭火器性能和使用方法，会报火警，会扑救初起火灾，会逃生自救;所有厨房员工上岗前必须进行《燃气使用操作规程》，《餐厅(厨房)消防安全制度》培训合格，严格按照餐厅安全管理制度要求进行岗位操作。



第三条餐厅(厨房)要配备有合格上岗证的电、水、煤气的维修工,经常对餐厅(厨房)的水、电、煤气管道、阀门及炉具进行检查,非专业人员不准擅自接拉、改拆电线,煤气管道和电源、气源。

第四条消防器材配备足够,完好有效,放在固定的位置;不得以任何借口封堵安全出口,占用消防疏散通道,保证安全出口、疏散通道畅通、安全警示标志醒目。

第五条进入厨房人员严禁携带有毒、易燃、易爆物品,禁止在厨房内进行非食品生产及危害食品安全的操作。

第六条不准在餐厅(厨房)内乱扔烟头、火柴棒,工作人员不准在库房、操作间区域吸烟。

第七条每次开炉前,必须按《燃气操作规程》,先检查厨房所有燃气阀门,确认全部关闭无误后,与交班记录核对,查看厨房(包括明档)区域无异常情况后再按操作规范使用。

第八条厨房工作人员下班时,要认真检查厨房区域安全情况,关闭门窗;切断不用电源;拔出厨房机械、电器插头(冰柜除外)关上全部煤气阀门,并做下班安检记录。

第九条厨房员工要严格按照安全操作规程使用明火,每班上、下班时都要对全部煤气管道、管道阀门、炉具开关、净化排风系统电源箱检查一次并做安检记录,发现故障及时汇报。

第十条厨房工程施工需要使用明火、用电时,必须经过严格的申报审批程序,有专人负责安全监控下使用。

第十一条每天专人进行安全巡查,每周组织人员进行安全检查,每月25日前组织管理人员进行安全大检查。

#### 餐饮管理制度 5

1.如有重要宴请或大型宴会和会议应及时通知保安部,协助维持治安秩序。

2.营业前,管理员对安全、消防设施、通道进行细致检查,发现问题及时纠正。

3.发现可疑物品或不明物品,切勿摆弄或移动,应及时通知保安部门,妥善处理。

4.营业中随时注意客人随身带来的贵重物品，防止遗失。如客人物品遗忘在餐厅，应立即交还客人。

5.服务人员擦窗户必须系好安全带，登高操作必须采取安全措施。

7.营业结束，应把所有火种隐患（烟头和燃剩的蜡烛、固体酒精等）熄灭，集中倒在有盖的铁桶内，存放在安全的地方，并把所有贵重物品存放在专用柜内锁好。同时关闭所有电器开关、门窗，倾倒干净所有垃圾。做好安全检查，确保安全。

8.如发生醉酒闹事，影响治安秩序应迅速报告并劝导制止和隔离，如发现不轨行为的人与事，应严密监视和控制，并立即报告。

## 餐饮管理制度 6

### 餐饮部服务管理

1、在餐厅中不准大声喧哗、说笑、打闹、不准手主摸头或将手放在口袋中。

2、不准斜靠服务台，在服务过程中，不准背对客人，不准跑步、行动迟缓、突然转身、停顿。

3、了解客人的需求，避免聆听客人闲聊。

4、避免在客人面前做卫生。

5、不准累计过多的餐盘在服务台上，不准拿超负荷的盘碟。

6、当客人进入餐厅时，以微笑迎候客人，按服务程序服务。

7、服务时避免与客人谈话，如需，避免正对食品。

8、掉在地上的餐具应更换，需先提供清洁的餐具。

9、客人入座，需上前协助拉开椅子，用过的烟缸一定要更换。

10、保持良好的仪容，如知道客人的姓氏，需称呼客人姓氏，尽量记住常客的习惯和爱好。

11、熟悉菜单，随身携带服务员“三宝”，确保所属区域器皿无缺口

12、未经过客人客人容许，不可送上账单。

13、在工作不得有不雅举动；不得双手交叉或饶痒；不得在客人面前打哈欠；打喷嚏、咳嗽时用纸巾，并马上洗手，不得在客人面前看手表。

14、不得与客人争吵，后批评客人，或强行推销。

15、对儿童有耐性，不得抱怨和不理睬;如儿童影响别桌客人，通知家长加以劝导。

#### 餐饮部服务质量检查

1、服务质量检查旨在找出服务工作中存在的问题，采取定的措施，在原有基础上达到改进和提高服务质量的目的是。

2、餐饮部定期组织餐厅经理(主管)以上人员对各营业点进行服务质量检查。

3、餐饮部经理采取定期或随时抽查的方式，对各营业点在开餐过程中的服务质量进行检查

4、聘请专家对餐饮服务进行临时暗访检查。

5、检查内容以餐厅卫生，设备保养、服务态度、仪容仪表、服务技能、服务程序、服务知识等为主。

6、检查以电话询问、口头提问、用餐、宾客意见回馈等为主。

7、对检查结果进行记录，对有关严重违纪等事项要进行处理，并公布处理结果。

8、对检查出的质量问题，必须制定切实可行的改进措施，并限期改正。

9、检查者必须认真负责，实事求是，处理公证。

#### 四、餐饮部防火安全制度

1、厨房必须保持清洁，染有油污的抹布，纸屑等杂物应及时清除，炉灶油垢常清洗，以免火屑飞散引起火灾。

2、炒菜时切勿离开，或分神处理其它事务，或与他人聊天。

3、油锅起火时，立即用锅盖盖紧，使之缺氧而熄，锅盖不密时，就进用酵粉或食盐倒入，使火焰熄灭，并除去热源，关闭炉火。

4、工作时切勿抽烟或将未熄灭的烟蒂随便放置。

5、烟囱顶端，应装不锈钢的'防护器，以防火星飞散。

6、易燃、易爆危险物品不可靠近火源

7、马达电力不可使用过久

8、用电烹煮食物时，需防水分烧干起火，用电切勿利用分叉或多口插座同时使用多项电器。

9、电线配线陈旧、外部绝缘体破裂或插座损坏，应及时更换或修理；发现电线走火时，应立即切断电源，切勿用水泼。

10、使用煤气，煤气管线切勿靠近电气线路或电源插座，炉具及钢瓶不合格者，不可使用

11、煤气罐不可横放，管线及开关不可有泄露现象；遵守点火和熄火要求。

12、煤气灭火方法

12.1 断决煤气之源

12.2 断绝空气供给

12.3 降低周围温度

12.4 用泡沫灭火器工作

13、每日工作结束时，必须清理厨房，检查电源及煤气，热源火种等开关确实关闭。

14、万一起火，要立即熄灭，并立即求援消防中心，在消防队未到之前，自己要先抢救。

15、平时组织员工消防培训。

五、餐饮部鲜活食品原材料申购、验收、领用规定

1、根据餐饮部日常用量和预定情况，进行海鲜和河鲜的准备。

2、保持海鲜池内各种产品的用量的充足。

3、由厨师长填写鲜活食品的申购，一式三联，厨房、库房、供应商各一联。

4、鲜活验收必须由厨师长或头灶进行验收。

5、鲜活物品的使用，由收银进行称定具体斤两。一式两联，供应商和收银各一联。

6、所有鲜活验收时必须保持为鲜活，否则不予领用。

7、领用需有计划性，保证合理使用，杜绝浪费。

8、鲜活产品由供应商在餐饮部后厨鲜活池进行饲养和保管。

六、餐饮部干货、成品原辅料申购、验收、库存、领用规定

1、干货、成品原辅料由厨师长填单，餐饮部统一采购。

2、常用物资进行周期性备货。

- 3、二级库根据食品卫生法检验所申购物品，对三无产品拒绝入库。
- 4、根据食品管理原则和库房管理规定，进行分类存放、管理。
- 5、餐厅物资领用以标准储存量为依据，并根据餐厅营业情况而定。
- 6、申领物品，必须填写领货单，由领货人签名、餐厅主管签字生效，发货人签字，缺一不可。
- 7、所有物品领入餐厅后，由领班记帐，并根据用途分别存放。
- 8、贵重物品领用后要有专人保管，严格控制。
- 9、对领用物资要有计划性，保证在规定时间内完全领货。
- 10、物资要保障规格，杜绝浪费。

## 七、餐饮部物资物品管理规定

### 1、入库验收

1.1、质量检查。库房在进货时，要确认物品数量，并根据采购规格书所订的标准进行质量检查。

1.2、分类标签。通过检验的物品应立即入库保管，在入库前，要进行分类、登记、签收，便于管理及建立清晰的帐目。

### 2、储存保管

#### 2.1 库存物品保管的五项原则：

2.1.1 库存物品的储量越低越好

2.1.2 库存物品的储量与生产、销售、消费相吻合；

2.1.3 库存物品应分类集中存放在明确的地点；

2.1.4 库存物品应建立健全的保管、养护、检查制度；

2.1.5 加强对仓库保管人员的管理工作。

#### 2.2 影响储存保管的因素：

2.2.1 物品的种类和性质；

2.2.2 物品的成品程度；

2.2.3 餐饮部门的生产能力；

2.2.4 物品的库存能力；

2.2.5 市场的供应状况；

2.2.6 供货期限；

2.2.7 库存部门内部工作组织实施；

2.2.8 餐饮购销政策和计划。

3、科学合理的存放方法：

3.1 分区分类。根据物品的类别，合理规划物品摆放的固定区域；

3.2 四号定位。指对库号、架号、层号、位号四者统一编号，并和帐页上的编号统一对应，即把各仓库内的物品进一步按种类、性质、体积、重量等不同情况，分别对应地堆放在固定的仓位上，然后用四位编号标出来。

3.3 立牌立卡，对定位、编号的各类物品建立食品存货卷标和卡片，卷标上写明物品的名称、编号、到货日期，可以加上涂色标志，卡片上填写记录物品的进出数量和结存数量。

3.4 五五摆放。根据物品的性质和形状，以5为计量基数，堆放物品长宽高都以5为计数单位。

4、餐饮食品原料的分类、分条件储存保管

干藏库房。主要储藏的原料有米、面粉、豆类食品、粉条、果仁、调料、罐头、糖果、饼干、糕点、干果、蜜饯、脱水蔬菜等

干藏库房的管理要求：

用温度计、湿度计控制检查温度和湿度。

每种原料必须有固定的位置，立地25CM 离墙15CM 。

入库原料在包装上注明进货日期，保障先到先出。

定期进行清扫和消毒

塑料桶或罐装应带盖密封，玻璃(透明)原料避免阳光直照。

尽量控制进入库房人员，职工物品不得带入库房。

八、餐饮部客人投诉处理规定

1、在职权范围内，第一时间接受客人投诉，并根据投诉问题作出处理意见。

2、超越本职权范围，作好投诉记录，并立即上报，由上级作出处理。

3、投诉处理原则为不损坏公司利益，保障客人利益为基本原则。

4、投诉处理时多倾听，不要盲目下结论。

5、对客人投诉，不要片面采信，对投诉当事人要做深入调查。

6、处理客人投诉要明确处理完成时间。

7、投诉处理结果，需明确记录，交部门备案。

#### 九、餐饮部客人遗忘物品处理规定

1、餐饮部区域所拾得客人遗留物品必须上缴，凡拾物不交者按盗窃处理。

2、拾物统一交与餐饮办公室，由办公室登记后，交公司拾物招领处。

3、餐饮部将拾物登记记录报公司质检部备案。

4、当班内所拾物品，必须立即上缴，不得延迟上缴。

5、当班人员将拾物的地点时间等情况如实上报。

6、客人用餐完后离开餐桌时必须提醒客人，检查是否遗留物品。

#### 餐饮管理制度 7

##### 一、食品采购查验

1、采购食品必须符合国家有关卫生标准和规定。

2、运输食品的工具应当保持清洁，运输冷冻食品应当有必要的保温设备。

3、设食品、原料验收员

4、验收食品原料，做好数量、质量、有毒、有害食品处理等方面记录。

5、不签收腐败变质、发霉、生虫、有毒、有害、掺杂掺假食品及原料

##### 二、场所环境卫生管理

1、周围环境应打扫干净，阴沟要常疏通，废物桶加盖并及时清理。

2、积极贯彻四害要求，消灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂等害虫。

3、厨房、餐厅及各操作间地面保持干净、干燥，无积水、无污垢、无垃圾、无卫生死角。

4、不乱倒垃圾，不乱倒污水。

5、门窗应有防蝇设施，室内经常保持通风。

##### 三、设施设备卫生管理

1、公用餐具及盛装饭菜的桶盘在用餐后及时清理消毒，再放进保

洁柜中保持干净。

2、保洁柜、及相应器具应餐餐清洗消毒。

3、刀具、砧板、抹布、工具、容器等必须生熟分开，用后消毒，定位存放。

#### 四、清洗消毒管理

1、餐具使用前必须洗净、消毒，符合国家有关标准。

2、清洗有专用水池，洗涤剂符合国家标准。

3、消毒后放在专用保洁柜中。

#### 五、人员卫生管理

1、常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲。

2 上班应穿工作服、戴工作帽，做到仪容整洁，不得佩戴首饰上班。

3、上厕所应脱下工作服，出厕应洗手。

4. 定期检查身体状况，如患有传染病不应接触食品。

#### 六、人员培训管理

1、从业人员必须经过健康检查和卫生知识培训，并有卫生执法部门发放的“食品卫生从业人员健康证”。

2、从业人员积极参加卫生部门等单位组织的卫生知识学习和培训，增强卫生知识。

#### 七、加工操作管理

1、使用食品添加剂要符合国家卫生标准；调料盛装符合卫生要求。

2、品尝食品要用专用工具；剩余食品妥善保管。

3、用具、容器生熟分开、专用，用前消毒，用后清洗定位存放。

4、各类食品原料使用前分类清洗。

#### 八、投诉管理

1、当发现或被顾客告知所提供食品确有感官性状异常或可疑变质时，应立即撤换该食品，并告知备餐人员，立即检查同类食品，做出相应处理，确保就餐的安全卫生。

### 餐饮管理制度 8

#### 一、食品从业人员健康管理制度

1、从业人员每年进行健康体检，持健康证上岗;新员工必须体检、



培训合格后才能上岗。

2、建立从业人员健康档案，将从业人员健康证明原件或复印件按照岗位分类存档，到期前组织从业人员进行健康检查，确保健康证明在有效期内。

3、从业人员凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。从业人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应主动报告，立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

4、实行每日岗前健康检查制度，每日上岗前由班组长逐一检查每个从业人员个人卫生、健康状况，并详细记录。

5、从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，专间操作人员还需戴口罩，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。

6、上岗操作前应洗手，操作时手部应保持清洁。接触直接入口食品时，应该经常用 75% 酒精擦手进行消毒。

7、自觉接受企业内部的健康晨检制度;并熟记本岗位卫生知识及应知应会的内容。

8、入厕前必须换下工服，出厕后必须洗净双手、重新换上工作服方可进入食品操作场所

## 二、食品从业人员食品安全知识培训管理制度

1、餐饮服务提供者应当依照《食品安全法》第三十二条的规定组织职工参加食品安全知识培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准和食品安全知识，明确食品安全责任，并建立培训档案。

2、应当依照《餐饮服务食品安全监督管理办法》第十一条的规定，加强专(兼)职食品安全管理人员食品安全法律法规和相关食品安全管理知识的培训。

3、从业人员必须接受食品安全知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。从业人员包括餐饮业和集体用餐配送单位中从

事食品采购、保存、加工、送餐服务等工作的人员。

4、食品安全管理人员应认真制订培训计划，定期组织有关管理人员和从业人员(含新参加和临时人员)开展食品安全知识、食品安全事故应急及职业道德培训，使每名员工均能掌握岗位食品安全知识及要求。

5、培训方式以集中授课与自学相结合，定期考核，不合格者应待考试合格后再上岗。

6、建立从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果等有关信息记录归档，并明细每人培训记录，以备查验。

### 三、食品从业人员个人卫生管理制度

1、餐饮从业人员必须进行健康体检和食品安全知识培训，取得合格证明方可上岗。

2、从业人员必须认真学习有关法律法规和食品安全知识，严格遵守食品安全操作规程。从业人员要注意个人卫生及形象，养成良好的卫生习惯，穿戴整洁的工作衣帽，不得穿工作服入厕，头发梳理整齐置于帽内。

3、遵循科学的洗手习惯：操作前、从事食品原料处理后以及从事与食品无关的其他活动后应洗手，先用消毒液消毒，后用流动水冲洗。

4、坚持四勤(勤洗手、勤剪指甲;勤理发;勤换洗工作衣帽)从业人员不得涂指甲油、戴戒指等有碍食品安全的首饰。不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃零食;不挖耳、不揩鼻涕、不用手直接抓取直接入口食品。

### 餐饮管理制度 9

1、认真执行《食品安全法》，建立自身卫生管理组织，制订本单位日常食品安全制度，有专人负责食品安全管理工作，做到有制度、有检查、有落实。

2、餐饮服务单位必须持有效的“餐饮服务许可证”并悬挂于明显处。

3、餐饮服务从业人员每年进行一次健康检查，必须持有效的健康证明、食品安全知识培训合格证上岗。穿戴整洁的工作衣帽，坚持四勤：勤洗手剪指甲、勤洗澡和理发、勤洗衣服和被褥、勤换工作服和

毛巾。

4、餐饮服务单位必须有符合食品安全要求且与生产经营活动相适应的场所，布局合理。食品原料仓库必须专用，保持通风、干燥、防蝇、防尘、防鼠、防潮，食品及原料隔墙离地，分类上架存放。

5、严禁生产、加工、销售“禁止生产经营的食品”。定型包装食品必须按规定标明五项标志(品名、厂名、厂址、生产日期、保存期等)。对生熟食品实行三分开(加工人员、用具、存放)，并有明显标志，严防交叉污染。

6、餐饮服务生产经营场所必须保持内外环境整洁，必须配备专用的有足够容量的密闭垃圾容器、泔水盛放容器。上、下水畅通，无积水、无污水，无蚊蝇孳生地。防蝇、防尘、防鼠设施齐全，并勤灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等“四害”。

7、餐饮服务单位必须对餐饮具、工具容器等物实行严格的清洗消毒，必须配备有效的物理消毒设备(消毒柜、蒸汽等)或化学消毒药物(如二氧化氯等)，经消毒后的餐饮具、工具容器应放入保洁柜(厨)内备用，防止污染。

## 餐饮管理制度 10

### 第一章 总则

第一条 为加强财务管理，本公司根据国家有关法律、法规及财务制度，结合目前我司经营管理模式，特制定本制度。

第二条 本公司及下属各分店的财务工作人员，都必须严格执行本制度。其他加盟合作的企业参照本制度执行。

### 第二章 会计核算原则、科目及报表

第三条 本公司执行《小企业会计制度》、《企业会计准则》和《企业财务通则》等法律法规关于会计核算一般原则、会计凭证和帐簿、内部审计和财产清查、成本清查等事项的规定。

第四条 本公司实行分级核算、按部设帐。

第五条 本公司采用借贷记帐法，记帐原则采用权责发生制。

第六条 公司及下属各分店对同一时期的各项收入及与其相关联的成本、费用都必须在同一时期内反映，如应付工资、计提折旧、应交

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/885344010323012004>