

苏州技师学院 师生食堂

投 标 文 件

招标编号：

投标人：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

目 录

第一章、投标函.....	1
第二章、法定代表人授权书.....	2
第三章、开标一览表.....	4
第四章、投标确保金交付证实.....	5
第五章、服务方案.....	6
一、经营理念.....	6
二、管理制度.....	6
第六章、管理服务人员配置和经营方案.....	11
一、人员组织架构.....	11
运作程序.....	12
二、规章制度.....	13
三、经营策略.....	25
四、方法及品种.....	27
五、经营内容.....	
应急方案.....	
第七章、服务承诺.....	
一、态度承诺.....	
二、质量承诺.....	
三、确保承诺.....	

第一章、投 标 函

致： 苏州技师学院

我们收到了贵院相关师生食堂招标编号 招标文件，经具体研究，我们决定参与该项目投标活动并投标，我们郑重申明以下诸点并负法律责任。

(1)根据招标文件中要求条款和要求，管理服务费率为 %。

(2)假如我们投标文件被接收，我们将推行招标文件中要求各项要求。

(3)我们同意按招标文件中要求，本投标文件使用期为开标后 60 日历天。假如中标，使用期延长至协议终止日止。

(4)我们愿提供招标文件中要求全部文件资料。

(5)我们已经具体审核了全部招标文件，包含修改、补充文件（假如存在），我们完全了解并同意放弃对这方面有不明及误解权利。

(6)我们愿按《中国协议法》推行自己全部责任。

(7)和本投标相关正式通讯地址：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人名称：（盖单位公章）

法定代表人或授权代表：（签字或盖章）

第二章、法定代表人授权书

本授权委托书申明：我_____（姓名）系_____（投标人名称）法定代表人，现授权委托_____（姓名）为我企业正当代理人，以本企业名义参与苏州技师学院师生食堂经营承包项目目标投标活动。代理人在开标、评标、协议谈判过程中所签署一切文件和处理和之相关一切事务，我均给予认可。

代理人无转委托权，特此证实。

代理人姓名（签字）：

职务：

身份证号（附身份证复印件）：

法定代表人（签字或盖章）：

投标人：（盖单位公章）

年 月 日

附：法人身份证

附：委托代理人身份证

第三章、开 标 一 览 表

项目名称	苏州技师学院师生食堂经营承包
投 标 人	
管理服务费率	小写：_____ %。
	大写：
项目负责人姓名	
投标确保金交纳情况	
需要说明其它内容	

投标人：（盖单位公章）

法人代表或其授权代表：（签字或盖章）

年 月 日

第四章、投标确保金交付证实

(附投标确保金交付证实复印件)

第五章、服务方案

一、经营理念

“民以食为天”，提供优质服务，共创双赢，是我们经营理念。在做好服务工作同时，我们也会加强餐厅管理，从管理模式、菜品质量、安全卫生、经济实惠等方面入手，为提升企业社会形象及综合竞争实力做好应有保障。

同时，为满足企业职员就餐需求，提升企业后勤服务保障，成为企业一个基础配套设施，科学合理利用水、电、气、人力等多种资源，我企业承诺提供专职管理人员实施餐厅管理，管理过程中，贵企业负责监督审核、满意度调查、信息反馈等工作；我企业全体职员努力打造精品项目，全方面提供服务品质，为提升整体经济效益提供全方面保障，同时为就餐人员营造一个舒适、整齐、安全就餐环境，以提升企业职员归属感。

二、管理制度

一、安全卫生制度

餐厅必需严格落实实施食品卫生法相关要求，搞好个人卫生、饮食卫生、环境卫生。

- 1、严禁采购、验收和加工变质食物。
- 2、食品做到生熟分开放置。
- 3、每日制作饭菜及下班后剩饭菜，必需随时清理和加盖。
- 4、存放食品容器，用完后必需清洗，需消毒坚持消毒，并摆放整齐。
- 5、炒熟及直接入口食品，必需随手加盖或上架，不得随地乱放。
- 6、隔餐、隔夜食品做到回锅蒸煮。

7、冷餐间、面点间坚持做到“三白”（白衣、白帽、白口罩）、“三专”（专间、专员、专用具）、“三严”（严格检验进货、严格分开生熟食品、严格消毒多种用具）、“三不入”（未经洗净生食品不准入内、非相关人员不准入内、私人物品不得带入），专间内备有“三水”（消毒水、洗涤水、清水），进入专间实施两次更衣，冰箱把手须夹消毒小毛巾。

8、工作告一段落后，洗菜池、工作台、砧板、案板必需打扫洁净。

9、餐具、炊具用前消毒，台、桌擦洗洁净，用后清洁洁净，摆放整齐并置于两面通风处。搅拌机无酸味、切肉机清洁无异味，刀具清洁无锈迹。

10、货架、售卖台、抽风系统、箱柜要常常清扫，保持整齐，洗物池做到无垢、无苔。

11、灶台和橱柜清洁完好，无破损，无油垢，无垃圾，橱柜内多种用具用具摆放有序，无私人用具。

12、排烟罩清洁完好，罩面、滤油网和里面照明灯具均无油垢，油定时擦排烟罩和清洗滤油网方法。

13、库房内物品要一物一标签，堆码整齐，能加盖必需加盖。

14、冰箱（冰柜、冷藏柜、保鲜柜）清洁完好，有定时清理和除霜制度，表面无锈迹，无油垢，无破损；冰箱内洁净，无积水，无异味，摆放整齐，严格做到鱼肉分开、荤素分开、生熟分开、成品和半成品分开；无私人物品，并由专员管理。保持冰箱清洁，无霉烂臭味异味。

15、厨房四壁、天花板洁净整齐、无破损，地面、排水沟、无积水、无油垢、无积尘、无垃圾、无破损。

16、门窗、玻璃保持洁净、无积尘，天花板、墙壁无积尘、无蛛网。

17、保持地面清洁，每餐一小扫，每七天一次大扫除。

18、餐桌残留物立即清理，保持桌面清洁，无油腻。

19、垃圾箱（桶）加盖盖好，四面无散积垃圾，打开后立即清运。

20、连接餐厅通道洁净整齐，地面无积水和油腻，有隔音、隔气装置，设施完好有效。

餐厅内外下水管道通畅，常常打扫。

21、讲究个人卫生，勤剪发、勤剪指甲、勤换衣，便后洗手，不随地吐痰、扔杂物，不刁烟作业。上班时穿戴工作衣、帽。

22、无关人员不准进入工作区，严防食物中毒。

23、就餐职员自行车、电动车灯交通工具按指定地点排放整齐。

24、工作人员每十二个月体检一次，做好疾病传输和细菌交叉感染预防工作。

25、食堂以经理、监查、厨师长、领班为关键责任人，必需做好防鼠、防蝇、防盗、防潮湿、防食物中毒“五防”工作。

防鼠：食堂操作间、仓库等存放食物地方必需有密闭铁门、铁窗户，以老鼠进不去为标准。

防蝇：食堂配餐间、操作间，仓库要有防蝇设施、一经发觉应立即喷药消杀。

防盗：食堂一切物品必需堆放保管好，保管员应常常清点物资，食堂、仓库要有铁门，窗户要有铁网。

防潮湿：食堂主付食品、炊、用具、机械设备，保管员应清理分类堆放整齐，而且应上架隔墙离地，该加盖加盖。

防食物中毒：青菜要浸泡、开水烫，肉类、油类要检疫，严禁出售变质变味和不卫生食品，炊具、用具、快餐盘要严格消毒。

二、安全操作制度

1、餐厅必需切实搞好安全保卫工作，避免无谓要损失和有害现象。

2、餐厅设施、设备和餐饮用具属公有财产，每个职员必需加以珍惜和合理使用。

3、餐厅油炉、油灶、电梯、加工电器等设备必需注意检验和保养，发觉问题，立即组织维修，严禁非正常操作。

4、工作人员在工作中要合理使用多种设施、设备和用具，不能违规使用和强行工作。

5、人为造成财物损失，在批评教育下，还需视情节轻重给予赔偿。

6、因操作不慎造成安全事故者，责任全部由操作者负责。

三、文明服务制度

1、餐厅职员必需礼貌待人，文明服务，优质服务。

2、窗口服务必需穿戴好工作服、帽和工牌号，仪表整齐，售饭菜时态度和蔼，服务热情。

3、不得以任何理由和职员顶撞、喧哗或打架，一经发觉除罚款外，情节严重立即解聘。

4、职员之间不得争吵、嬉闹或打架，一经发觉严厉处理。

5、出售饭菜价格合理，买卖公平，不走后门，不搞特殊。

立即了解客人意见反馈和餐厅食品咨询

四、餐厅人员管理制度

1、全部餐厅工作人员必需接收健康检验，取得《健康合格证》后方可上岗，上岗后仍应定时进行检验，《健康合格证》过期由企业统一组织补办。

2、餐厅职员不准佩戴首饰、留长发，工作时一律要戴工作帽，鞋子要防滑，不准系着围裙和着工作服上洗手间。

3、售餐人职员作前应洗手，厨师不能用围裙擦手。

4、售餐人员服务过程中，严禁挠头、用手捂口、咳嗽、打喷嚏。不得带个人生活用具，如衣服、食品、化妆品等，进入餐厅操作间，严禁非工作人员进入操作间。

5、全部餐厅工作人员要做到“四勤”，勤剪指甲、勤洗澡、勤剪发、勤换衣服。饭前、便后、接触污物后必需洗手。

6、厨房工作人员开饭前要充足打扫地面卫生、根本检验和清除地面杂物，确保桌、凳无油迹，地面无积水、无污渍。

7、厨房工作人员应做到定时清洁门、墙面、墙角，确保无灰尘、无污迹，定时喷洒灭虫药品，清洗窗户，定时清洗一次风幕机。

五、职员素质要求

1、服务态度要求

服务态度是指餐饮服务人员在对业主服务过程中表现出来主观意向和心理状态，其好坏直接影响业主心理感受，服务态度取决于职员主动性、发明性、主动性、责任感和素质高低，其具体要求是主动、热情、耐心、周到。

2、服务知识要求

餐饮服务人员应含有较广知识面，具体内容有：

a、基础知识：关键有职员守则、礼貌礼节、职业道德、饮食卫生和安全、服务意识等。

b、专业知识：关键有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设备设施使用和保养、服务项目、沟通技巧等。

3、能力要求：餐饮服务人员工作中应含有能力关键有语言能力、应变能力、推销能力、技术能力、观察能力、记忆能力、自律能力等。

六、新职员培训形式和内容

1、入职培训：由企业对新招职员进行综合性培训，关键培训内容是：

①项目部基础情况、服务理念、组织构架及关键人员介绍；

②项目部各工序管理规章制度讲解学习；

③敬业精神、职员守则、礼节礼貌、职业道德教育；

④专业化管理操作规程基础知识；

⑤卫生、安全、消防基础操作常识；

⑥国家相关政策、法规；

2、岗前培训：由企业及项目部负责组织实施，对新聘职员进行上岗前培训。

①岗位职责；

②专业技能；

③各工序标准作业规程；

④言行举止训练。

3、上岗后再培训：

根据各工序、各岗位进行针对性专题培训，项目经理由企业安排培训，内容侧重于项目管理、人事管理、领导技巧、公共关系等；职员侧重于敬业精神、专业操作技能、工作技巧等方面培训。

4、提升职员素质培训：

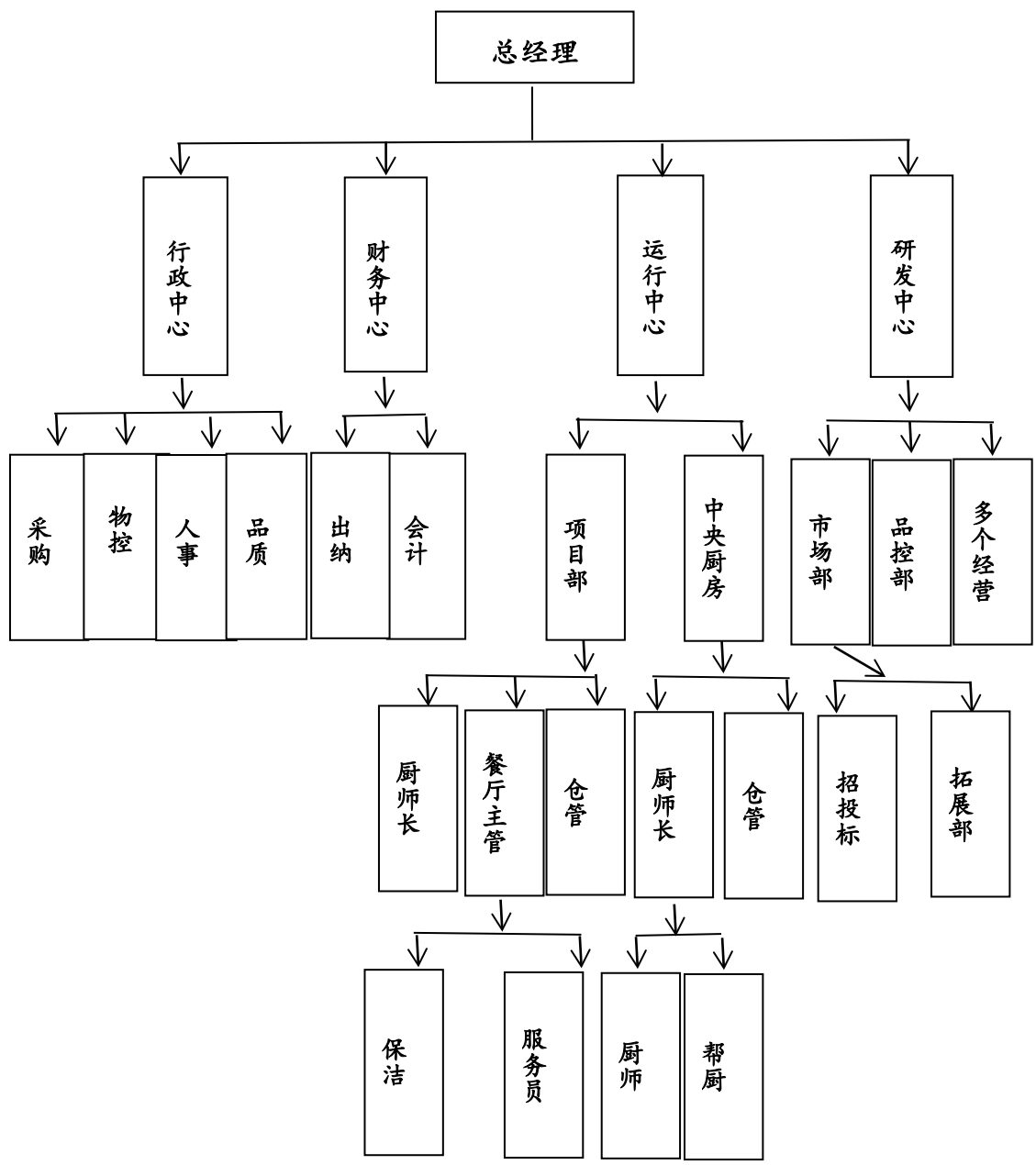
每个月由厨师长、领班职员进行专业技术培训。厨师长必需培训职员，并统计在“培训单”上，上交管理部门立案（关键是在专业化管理常规培训基础上，结合实际情况和业主需求，安排专题培训）。

5、外送培训：选派骨干和关键岗位职员考察和学习其它餐厅服务管理。

第五章、管理服务人员配置和经营方案

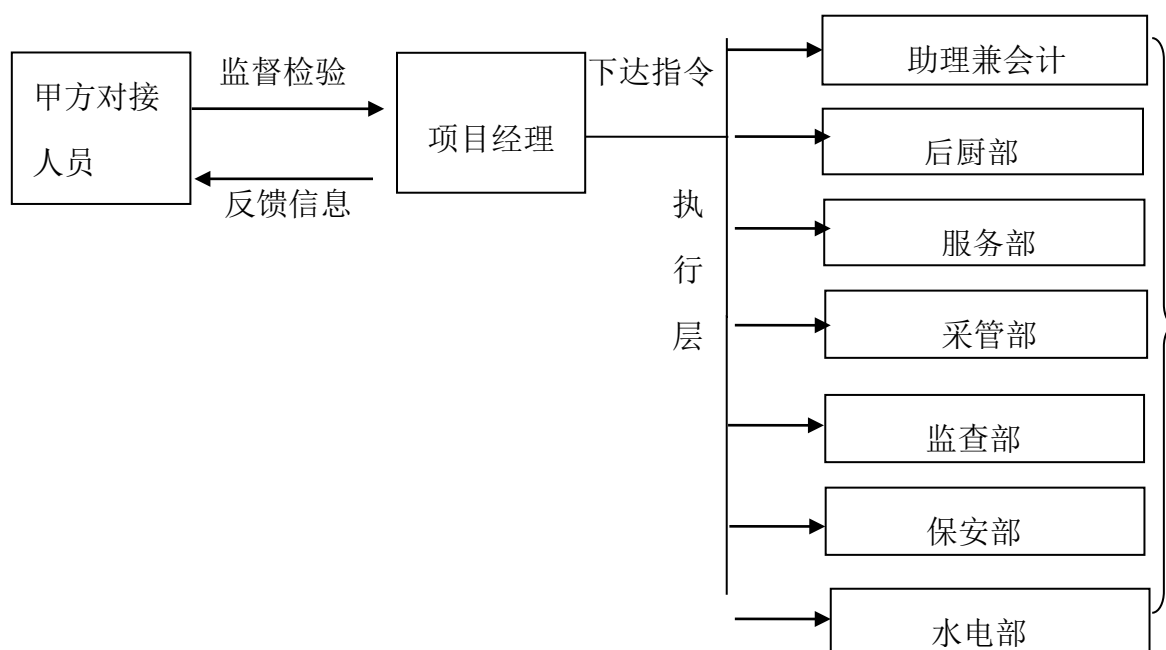
一、人员配置及组织机构设置：

依据餐厅规模及就餐人数，严格根据贵企业提出要求，为达成餐厅运行标准，而且有效控制成本标准，拟提议以下人员配置方案，全力做好餐厅服务工作。



运作程序：

餐厅运行过程中，我企业提供 1 名项目经理直接参与餐厅运行管理，提供监督人员 1 名，负责工作信息反馈和餐厅监督工作，并定时进行餐厅满意度调查，反馈意见，促进整改。



二、规章制度

（一）项目经理

- 1、掌握前厅内设施及活动，监督及管理前厅内日常工作。
- 2、安排职员班次，核准考勤表。
- 3、对前厅服务员进行定时培训，确保餐厅政策及标准得以落实实施。
- 4、常常检验餐厅内清洁卫生，职员个人卫生、服务台卫生，以确保来宾饮食安全。
- 5、和来宾保持良好关系，帮助营业推广、咨询及反应来宾意见和要求，方便提升服务质量。

- 6 和厨师长联络相关餐单准备事宜，确保食品控制在最好水平。
- 7、监督每次盘点及物品用具保管，确保前厅固定资产及用具安全完整。
- 8、主持召开餐前会，传达相关指示，做餐前最终检验，并在餐后作出总结。
- 9、直接参与现场指挥工作，帮助所属职员服务和提出改善意见。
- 10、督促及提醒职员遵守餐厅规章制度。
- 11、推进下属大力推销产品。
- 12、抓成本控制，严格堵塞偷吃、浪费、作弊等漏洞。
- 13、负责餐厅服务管理，确保每个服务员根据餐厅要求服务程序、标准去做，为来宾提供高标准服务。
- 14、常常检验前厅常见货物准备是否充足，确保餐厅正常运转。
- 15、严格财经纪律，依据相关凭据，认真查对每日营业收入，确保餐厅营业收入安全、完整收回。
- 16、每日了解当日供给品种，缺货物种，推出特选等，并在餐前会上通知到全部服务人员。
- 17、立即检验餐厅设备情况，做好维护保养、餐厅安全和防火工作。
- 18、立即将工作信息反馈给贵企业监督人员。

（二）项目经理助理兼会计

- 1、严格实施国家现金管理制度和银行结算制度。实施财务制度、财经纪律和相关财务管理要求。
- 2、认真实施原始凭证审核、审批制度，立即处理各项收支业务，做到凭证正当，手续完备。
- 3、遵守财务费用开支标准和财务审批权限，依据现行财务制度中要求开支范围、标准，认真办理现金、银行收付业务，认真审查原始单据，对违反财经纪律和要求票据，有权拒付。严格把好支出第一关。
- 4、立即登记现金日志账和银行日志账。每日查对现金账面余额和实际库存数额，常常查对银行存款账面余额和各开户银行实有余额，做到日清月结，账证、账账、账款相符。
- 5、

遵守现金管理制度，不随意坐支现金，不以白条抵库，不得公款私借和挪用公款，不得设置账外账、小金库，认真保管好库存现金、有价证券及相关票据印鉴，努力控制库存现金限额，确保资金安全。对管理机构开支情况，立即向企业相关部门汇报并取得项目经理同意才能办理

6、立即完成经理交办各项其它工作。

（三）厨师长

1、负责后厨出品工作，抓好厨工思想工作，做好劳力调配，对下属职员做到心中有数，定时到各岗位巡视，检验食品质量，亲密联络各大厨，发觉问题立即处理经过前厅总结菜肴反馈，不停改善食品质量。

2、控制食品标准，规格和要求，正确掌握毛利率，抓好成本核实，加强食品原料及物品管理，降低费用，增加盈利。

3、定时修改菜谱及推出新菜式，坚持先试菜后出售标准，抓好出菜前定型和拍照，建立菜式品种档案。

4、每七天定时巡视市场，了解市场价格行情，发掘新鲜食品原料。

5、每日查看厨房多种原材料储存情况，并依据当日用餐需要和市场可供给情况，再下采购单。

6、每日食品验货时，厨师长及一名有经验厨师同收货部门按厨房“每日食品采购单”进行收货，一经发觉问题立即退货，并通知采购部门重新采购优质、相同货源入厨房。

7、每个月由厨师长对后厨人员进行专业技术培训。并统计在“培训单”上，上交管理部门立案。

8、帮助前厅经理共同制订菜单及食谱。

9、负责后厨人员考勤，制度考评，岗位调整。

10、对厨房人员因操作不妥造成失误或意外伤害负有连带责任。

11、对厨房内水、电、气、油等及易耗品类物资和营业额不成百分比非正常上升者，负关键责任。

12、对厨房人员因操作不妥造成失误或意外伤害负有连带责任。对厨房内珍贵物品领取、伐制、存放及销售要具体统计数字。

(四) 厨师(炒灶、凉菜、蒸笼、面点、占板、打荷、保洁)

炒灶：

- 1、归后厨师长管理，并对其负责；
- 2、确保每道菜色香味符合要求，并主动研发新菜品；
- 3、熟知成本核实，并有一定成本控制能力，熟练菜品烹调工艺，和各类菜式工艺要求；
- 4、熟知灶台安全控制和操作方法；
- 5、对厨工进行指导、培训；
- 6、了解当地消费者生活习惯，每个月最少推出三道新菜；
- 7、天天烹饪每道菜，全部统计在“食品成本生产统计本”上，每一道菜由主烹人员签字，在根本上杜绝食品质量不好。
- 8、合理制订菜单，并合理搭配口味价格和毛利润率；
- 9、协调各岗位关系，顾全大局。

凉菜：

- 1、归后厨厨师长管理，并对其负责；
- 2、熟知凉菜间各项安全、卫生规章制度；
- 3、熟练掌握切配料头及水果蔬菜装饰艺术和技能；
- 4、雕刻要含有对应制作工艺水准；
- 5、熟练掌握占板切配多种刀法；
- 6、检验所进原料质量，发觉问题立即向经理汇报。
- 7、无单出菜，按原单子双倍处罚当事人，先出菜后补单按原价单倍处罚。

蒸笼：

- 1、归后厨师长管理，并对其负责；
- 2、含有实务操作技能，确保出品质量，及成品率；
- 3、熟练掌握各类蒸制品加工工艺，含有一定业务创新能力；
- 4、合理盛放半成品及剩下原料，做到供、销、推情况日日报；
- 5、遵守后厨各项规章制度。

面点：

- 1、各项条例遵从（面点、蒸笼）；

- 2、全方面掌握面点房多种面食，点心和主食出品工艺，含有较强业务创新能力；
- 3、检验出成品质量，坚持“四不出”标准，即没有熟透、温度不够不出；不符合口味不出；色泽不正，规格不够标准不出；没有前厅服务人员叫点通知不出；
- 4、熟练掌握面点房各类设备正常使用规范及操作技能；
- 5、无单出品按原单子价双倍处罚，先上菜再补单，处以一倍罚款。

占板：

- 1、依据菜肴烹调要求，切配主料、配料、料头，并将经刀工处理原料加以合适搭配，负责原料保留；
- 2、各项规章制度和卫生要求必需严格遵守
- 3、含有较高刀工技术，确保出品率；
- 4、预防遗漏切配菜品，拒收不合格菜品原料，发觉问题立即向经理汇报；
- 5、分清上菜单、备菜单，配好菜品传输正确，配菜完全，不错配漏配；
- 6、对货仓、冰柜中烹饪原料进行妥善管理和使用；
- 7、不停提升业务技能、手工刀法和协调默契。
- 8、负责申报次日所需物料，对多种原材料因为储存不妥出现有异味应立即上报厨师长，果断不许可销售，不然，一经发觉双倍罚款。

打荷：

- 1、归后厨师长管理，并对其负责；
- 2、熟知本部门各项安全、卫生等规章制度；
- 3、熟知多种菜肴烹调方法和过程；
- 4、安排合理烹调次序；
- 5、负责每日所须调料申购工作；对菜品形状不整或器皿不洁净、菜量过小等负关键责任。

保洁：

- 1、确保台面要洁净整齐，无杂物，无油渍，抹布洁净无异味。
- 2、确保后厨地面要干爽、无杂物、无油渍、不能粘鞋底。

3、确保调料盒摆放整齐要天天清洗，刀上无锈渍、明亮、埠要洁净无异味，垃圾筒要天天清洗、并盖好盖子。

4、清洗多种用具及设备、并摆放整齐有序。

5、厨房卫生区全部达标后才可离岗下班。

（五）采购员

采购员负责采购供给营业所需主副食、油料、调料、厨具、劳保和必需原材料，具体工作职责以下：

1、物资采购：

1. 1、由厨师长依据营业需要，订出各类正常库存货物月度使用量，交经理审批，然后交采购员计划采购，定出各类物资最高存量和最低存量；

1. 2、为了加强采购工作计划性和提升工作效率，各类货物基础采取定时补给方法；

1. 3、大米、面粉（含面粉干制品）、进口餐料、酒类、干货等可每个月进货一次；

1. 4、糖、饮料可每 15 天进货一次；

1. 5、油类、调类品类、箱装冻品可每七天进货一次；

1. 6、鲜活类及米面湿制品可不做库存，天天依据餐厅订货计划如数采购；

1. 7、采购员依据仓库管理员填制各类品种、规格、数量请购单进行购置；

1. 8、食品采购人员落实采购计划后，须将供货用户、供货时间、品种、数量、单价等情况通知仓库管理员，方便管理员验收；

2、物资请购：

2. 1、由使用部门依据营业上需要，提出购置物品名称、规格、型号、数量，并说明此物品是一次性使用或以后长久使用计划情况；

2. 2、填写请购单，由经理署名审批转交采购人员办理

2. 3、每日进货鲜活类，由主厨于进货前一天晚上 8: 00 前填好请购单送交经理审批后交采购员办理（特殊情况或特殊品种可由仓库管理员作出合适库存）；

2. 4、计划外急购申请，须由使用部门填制请购单，由总厨签字同意后，交采购员立即办理；

3、定价：

3. 1、属于仓管部正常库存货物采购，采购员须将三家以上报价（人民币）报经理审定后方可办理；

3. 2、干货、海味、糖、油、面及其制品等，每个月一期定价方法如上；

4、新货物料样品签定：

4. 1、总厨如需要某种新货物或原料，须书面写明品名及规格、质量要求、使用起止日期，交仓管部批转采购部；

4. 2、采购员接到通知后，首先将该项货物或原料之样品、价格呈交总厨判定；

4. 3、由后厨人员认可后，交采购人员办理；

精通菜品及原材料用途、规格及市场价格，严把进货渠道安全卫生及质量，杜绝违反国家食品卫生制度食材进入本食堂。品德良好，身体健康、精通业务，爱岗敬业，持健康证。

（六）管理员

- 1、对全部原料、物品全部应计量后，如实登记；
- 2、查对交货量和订购量是否一致，交货量和发货单上数量是否一致；
- 3、检验原料质量是否符合规格标准要求；
- 4、检验价格是否和所询价格一致；
- 5、如发觉数量、质量、价格有误差，应拒收或通知采购员要求调换；
- 6、立即妥善收藏处理各类已领取原料，。
- 7、按不一样原料分类，并采取对应储藏方法；
- 8、通常原料和珍贵原料要分别保管；
- 9、要合适合理制订请购单，预防长久储存、食品变质；

- 10、轮换食品存货，落实优异先出标准，定时检验食品使用期和入库日期；
- 11、定时检验，干货仓库、冷藏室、冷库、冰箱等设备温度、湿度通风情况；

12、保持仓库清洁、卫生，杜绝鼠害、虫害。

（七）领班

1、开餐前检验餐厅摆台，清洁卫生，餐厅用具供给及设备设施完好情况。

2、开餐期间督导服务员工作，发挥带头作用，搞好现场培训。

3、协调、沟通餐厅、传菜部及厨房工作。

4、对特殊客人及关键客人等百分比予关注，介绍菜单内容、推荐特色菜点，并回复客人问题。

5、注意观察来宾用餐情况，对特殊情况立即处理，提升宾客满意率：立即处理客人投诉，并加以妥善地处理。

6、负责餐厅用具补充。

7、落实天天卫生工作计划，保持餐厅整齐和服务员个人卫生。

8、每日停止营业后，负责全方面检验餐厅，并填写营业汇报。

9、天天早上 9:30 按时点名，做好考勤统计，不许弄虚作假，一经查出按《职员手册》处罚。

10、安排好服务员定位、定岗、督促并检验服务员摆台及打扫卫生情况，10:30 之前必需做到地面洁净，无纸屑、无烟头、油渍及积水，餐具保持洁净、无水、无指纹，每张台面上餐具及台位卡、菜谱、烟缸、花瓶数量必需齐全，确保 11:00 之前楼面及包房全部开水瓶必需装满开水，包房及楼面一切准备工作必需备好。

11、要不停巡视楼面及包房情况，注意物件管理，尤其是煤气放置，不许随地乱扔，对于损坏物品必需在当日返仓，并立即补充不足。

12、每七天（星期日）清点一次餐具及物品数量，星期一之前交清单及报损单，壹式贰份给楼面经理，不得延误。

13、督促并检验服务员任何时候不得使用本酒店餐具，并做好模范带头作用。

14、每七天日前，必需安排好下周排班表，晚上 16:20 例会上宣告下周排班及排休情况。

15、注意节能工作，天天 10:50、16:30 按时开楼面灯，如无客人进餐，最迟 13:30 关闭楼面灯，晚餐 16:30 打开空调，18:00 关闭。晚上收市前必需检验包房门窗，窗帘有没相关好。

16、妥善安排人员调配工作，并做好开市及收市工作，并合理安排好人员加班做好统计，如因领班统计不详造成服务员不满，一切责任由领班负担。

(1) 客人反应意见，由组长或厨师长统计在册，统计客人姓名、部门、联络方法、意见内容。处理后必需回复客人，并让客人在回复单上签字。

(2) 职员餐厅每三个月对全部在餐厅用餐客人进行食品、卫生、服务及其它方面咨询，然后搜集、计算，再给上一级立案。

(八) 服务员

餐饮服务员分为迎宾员、值台、传菜员、收银员、等不一样类型，不一样职业类别有着不一样岗位职责，餐饮服务员应切记自己岗位职责，方便为每一个进店客人提供最好服务。

1. 迎宾员

迎宾员又称接待员、迎接员、引宾员，是餐厅“门面”。其关键工作是迎接客人入门、安排就座、送别客人，这些工作质量效果直接影响到餐厅经营情况。迎宾员岗位职责以下。

1、使用服务敬语，笑脸迎客，主动问询客人位数，客人离开餐厅时应微笑送别。

2、将客人带到餐桌旁，征求客人地餐位意见，当餐厅满座时，应耐心向客人解释，并为客人办好登记侯位手续。

3、为上下车客人开关车门，下雨天要为上下车客人撑伞，并分发伞套给客人。

4、为客人指路，认真回复客人问询，尽可能满足客人合理要求。

5、尽可能记住常客姓名、习惯、喜好，使客人有宾至如归感觉。

6、配合保安员确保餐厅门前交通通畅，做好门前安全保卫工作。

7、妥善保管客人遗留物品，拾到珍贵物品应立即上交给部门经理。

8、一直保持旺盛服务热情，为餐厅要立良好形象。

9、负责补充工作台，准备服务特式菜肴手推车、燃焰炉等用具。

10、负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。

11、负责在客人走后翻台，或为下一餐摆位。

12、完成领班部署临时任务。

2. 值台员

餐厅值台员即台面服务人员，其关键工作是根据服务规范和工作程序做好餐厅台面服务工作。

1、负责备齐、备足餐具和用具，确保餐具、用具洁净和完好，做好餐厅卫生工作。

2、了解当日宴会预订、客人用餐情况，根据要求部署餐厅，安排餐桌，摆放餐具，补充工作台各类物品，做好服务前一切准备工作。

3、熟悉菜肴、酒水知识、了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方法，主动做好介绍、推销菜点、酒水工作。

4、细心留心客人用餐情况，根据服务要求和程序，立即地提供优质服务。

5、负责补充工作台，准备服务特式菜肴手推车、燃焰炉等用具。

6、负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。职责七：负责在客人走后翻台，或为下一餐摆位。

7、完成领班部署临时任务。

3. 传菜员

传菜员又称走菜员、跑菜员、送菜员等。其岗位职责以下。

1、按要求着装，守则、快捷、服从指挥。

2、证茎干号上菜，熟知酒店菜品特色及制作原理和配料搭配。

3、负责点菜单传菜正确无误，按上菜程序正确无误地快速送到服务员手里。

4、传菜过程中，轻、快、稳，不和客人争辩，做到“礼”字当先，“请”字不停。做到六不端：温度不够不端。卫生不够不端，数量不够不端。形状不对不端，颜色不对不端，严把菜品质量关。

5、餐前准备好调料、作料及传菜工具，主动配合厨房做好出菜前准备。

6、天冷备好菜盖，随时使用。

7、负责餐中前后台协调，立即通知前台服务人员菜品变更情况，做好出品部和楼面联络、沟通及传输工作。和楼面联络、沟通及传输工作。和楼面联络、沟通及传输工作。

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/998027044103006117>