



西安建筑科技大学

Xi'an University of Architecture and Technology

## 后勤饮食中心“五常”管理法方案

后勤服务中心

2016年6月20日

# 目 录

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 一、目的和意义                     | 1  |
| (一) 提高卫生水平, 减少安全隐患, 降低安全风险  | 1  |
| (二) 合理规划布局、分类分层管理, 提高工作效率   | 1  |
| (三) 提高员工素质, 提升服务品质, 提高服务满意度 | 1  |
| (四) 降低能耗成本, 减少浪费, 延长设备寿命    | 2  |
| (五) 加强规范管理, 明确职责范围, 增强员工责任感 | 2  |
| 二、工作方针                      | 2  |
| 三、组织机构                      | 3  |
| (一) 工作领导小组                  | 3  |
| (二) 方案起草小组                  | 3  |
| (三) 工作实施小组                  | 4  |
| (四) 动员培训小组                  | 4  |
| 四、“五常”管理法的内容                | 4  |
| (一) “五常”的含义                 | 4  |
| 1、常整理                       | 4  |
| 2、常清洁                       | 5  |
| 3、常规范                       | 5  |
| 4、常检查                       | 5  |
| 5、常改进                       | 5  |
| (二) “五常”的具体内容和要求            | 6  |
| 1、常整理                       | 6  |
| 2、常清洁                       | 15 |
| 3、常规范                       | 25 |
| 4、常检查                       | 43 |
| 5、常改进                       | 48 |
| 五、“五常”管理法推进的步骤、要求及时间节点      | 50 |
| (一) 流程图                     | 50 |
| (二) 各步骤具体要求                 | 51 |
| 1、 动员大会                     | 51 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 2、 分工安排 .....               | 51 |
| 3、 运行 .....                 | 52 |
| 4、 验收 .....                 | 52 |
| (三) “五常”管理法推进的时间节点 .....    | 53 |
| 六、 经费预算 .....               | 54 |
| 七、 附件 .....                 | 55 |
| 附表 1、 常清洁程序与要求 .....        | 56 |
| 附表 2、 用具容器及设施的清洁程序和要求 ..... | 58 |
| 附表 3、 机器设备的清洁程序和要求 .....    | 62 |
| 附表 4、 检查评估表 .....           | 65 |
| 附表 5、 检查不符合项目报告单 .....      | 75 |
| 附表 6: 2016 年__月绩效考核表 .....  | 77 |
| 附表 7: 饮食服务中心绩效考核汇总表 .....   | 78 |

# 后勤饮食中心“五常”管理法方案

## 一、目的和意义

为了进一步提高后勤服务中心的科学化管理水平、杜绝食品卫生安全隐患、提高物料设备利用率、减少浪费、提高工作人员素质、提升服务水平，改善工作环境、办西建大师生满意的食堂，努力打造“建大餐饮”名片，使我校后勤管理水平走在陕西高校前列，决定在饮食中心实行“五常”管理法，其目的和意义有以下五个方面内容。

### （一）提高卫生水平，减少安全隐患，降低安全风险

通过对食堂内外环境的彻底清扫、整理，使工作场所干净卫生、井井有条，严格按照规程对进入食堂的食材进行加工、售卖、存储，对餐具进行清洁、消毒、存放，消除食品卫生安全隐患，减少意外事故的发生；通过对全体员工作业标准化培训，减少发生工作伤害的可能性；通过对设备整理、清洁和定期维保检查，提前发现设备故障征兆，确保设备运行和操作安全；通过对所有危险点设置警告措施、隔离管制以及醒目的标识，降低和消除安全风险。

### （二）合理规划布局、分类分层分流，提高工作效率

食堂主副食仓库、调味品仓库、冷冻仓库、杂物仓库、粗加工间、主食操作间、副食操作间、凉菜间、洗消间和大厅等，要按《食品安全法》，结合食堂实际，合理规划布局。所有物品要有清楚的标签和摆放处即“有名有家”；设备上标明操作规程，维持透明度、视觉及颜色管理；区分“有用”和“无用”物品，进行最低库存量管理，改善物品的库存周转率；分开食料和人员流动区域，避免交叉感染；规范物品的摆放顺序，减少物料

的搬运时间，减轻职工劳动量，提高工作效率。

### **（三）提高员工素质，提升服务品质，提高服务满意度**

通过对员工专业技能的培养和要求，努力提高员工业务工作能力和职业道德素质，使员工养成遵章守纪、认真工作、规范操作的良好工作习惯，提高员工的敬业精神，提升服务品质，提高师生对我校餐饮服务的满意度。

### **（四）加强规范管理，明确职责范围，增强员工责任感**

严格执行国务院、陕西省以及后勤饮食中心制定的餐饮行业各类规章制度，确保每一个区域和岗位都有专人负责，并将负责人的照片和姓名贴在醒目处，避免责任不清、相互推诿；增强员工自律意识，使各项规章制度深入人心，实现领导在与不在一个样，上级检查与不检查一个样。把各项规章制度转化成员工的自觉行动，使员工逐步养成良好的卫生习惯和工作习惯，不断增强员工工作的自豪感和责任感。

### **（五）降低能耗成本，减少浪费，延长设备寿命**

通过执行物料先进先出、设置物料库存和控制量表的方法，使地、物、时得以最有效的运用，避免重复采购；通过对设备进行定期及时养护，延长设施设备的使用寿命；通过现场管理，节省消耗用品，减少浪费，降低成本。

## **二、工作方针**

坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”的理念，按照学校深化改革总体部署，稳步推进后勤社会化改革，创新体制机制，引入先进管理模式

和技术，不断提高服务质量。“五常”管理法由后勤服务中心统筹规划，三校区食堂全面覆盖，饮食中心全员参与，结合实际逐步完善。最终实现提高管理水平，提升服务层次，建设师生满意食堂，打造“建大餐饮”名片的目标。

### 三、组织机构

为保证“五常法”在后勤饮食中心的顺利实施和运行，成立后勤“五常法”组织机构。

#### （一）工作领导小组

组 长：张 波、魏义业

副组长：冯 浩

成 员：廉康宁、闫清波、刘书军、康亚莉、罗 建

主要工作职责：全面负责后勤饮食中心“五常”管理法的组织领导，审核“五常”法实施方案，协调处理方案推进过程当中遇到的问题，并对“五常”工作完成情况进行验收。

#### （二）方案起草小组

组 长：张 波

副组长：闫清波

成 员：赵 燕、徐建荣、勾娟利、谷 倩、梁文东、韩毅军

主要工作职责：认真分析食堂目前管理现状和存在的问题，讨论起草“五常”管理法实施方案，方案既要具有科学性、系统性，又要结合我校食堂实际，具有可操作性。

### （三）动员培训小组

组 长：冯 浩

副组长：刘书军

成 员：杨新玲、王进芹、窦荣生、赵燕、勾娟丽、徐建荣、梁文东、  
韩毅军

主要工作职责：负责“五常”管理法在饮食中心的动员工作，制定针对“五常”法的饮食中心员工培训方案，组织培训并检查培训成果，保证饮食中心员工对新的标准和要求都能牢记于心、熟练掌握。

### （四）工作实施小组

组长：刘书军

成员：杨新玲、王进芹、窦荣生、赵燕、勾娟利、徐建荣

主要工作职责：负责“五常”管理法在饮食中心的落实工作，工作小组要严格按照方案要求，根据相关时间节点，逐项逐条在各校区食堂进行安排和落实，保证方案能够不打折扣的落地，达到预期效果。

## 四、“五常”管理法的内容

### （一）“五常”的含义

#### 1、常整理

将工作中的场所、组织制度以及物品区分为必要与不必要，并进行处理，把所需场所、制度及物品进行定位、定置，并标明名称，将不必要的尽快处理掉，从而腾出工作空间，防止误用、误送，营造干净清爽的工作环境。

## 2、常清洁

根据工作职责内部门及个人应负责清洁的区域、物品，由大范围至小范围以及上层至下层进行定时、及时、彻底地清扫整理，保持工作区域内物品、器械、设备处于清洁状态，防止污染和异常的发生，从而培养全员讲卫生的习惯，创造一个干净、卫生的工作环境。

## 3、常规范

依据有关法律、法规、标准和相关规范要求（《食品安全法》、《学生集体用餐卫生管理办法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》、《学校营养餐生产企业卫生规范》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、《学校重大食物中毒事故责任追究办法》等），对学校餐饮单位的加工操作、卫生管理、从业人员管理、餐厅管理、投诉处理、安全节约等有关内容作明确的规定，使操作管理科学化、标准化、制度化、持久化，从而实现食堂场所整洁有序，有效发挥材料的作用，保障食品卫生安全。

## 4、常检查

对常整顿、常清洁、常规范执行过程及其有关结果是否符合“五常”管理体系标准和规定要求，以及是否有效实施并达到目标所做的客观的、独立的、经常性的检查评价，目的在于发现问题，提出改进措施，避免错误重复发生。

## 5、常改进

针对学校餐饮单位现场管理的整理、清洁、规范、出现的问题和不足而开展的持续不断的修正改善的过程。常改进是保持前四项活动得以持续、自觉、有序、有效地开展下去的重要环节。目的在于健全组织结构和制度，调整管理体系和方法，促进员工观念的转变，营造积极的餐饮服务文化。



## （二）“五常”的具体内容和要求

### 1、常整理

#### （1）制度及规定的整理

制定梳理“五常”现场管理各项制度，对现有制度进行分类整理，组织员工认真学习，相应制度和规定应上墙张贴，同时废除过时、不切实际、违反相关法律法规的制度。

#### （2）布局及区域的整理

##### ① 门面

餐厅的标牌必须醒目，清除与餐厅无关的广告、通知、启示等，有温馨提示（如图 4.1、4.2）。



图 4.1



图 4.2

##### ② 平面图及行政通告栏

a. 在明显区张贴整个工作环境的总平面图，力求简单明了，并标有区域相关负责人如下图 4.3。

b. 张贴行政通告栏，标有大标题、分区块，内容包括通知、宣传、活动情况及其他需要通知内容，通知栏内容有更新，版面保持整洁、无污渍如下图 4.4。

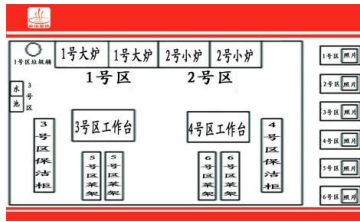


图 4.3



图 4.4

### ③ 仓库

- a. 仓库根据实际情况分主副食、调味品、冷冻及杂物仓库等，应划分区域存放物品。
- b. 仓库必须有仓库名称、平面图、负责人及标识牌。
- c. 物品分库存放，库房门口有挡鼠板，高度为 40CM，货架离墙离地 10CM，食品与非食品分库存放、隔地存放，如下图 4.5。



图 4.5

- d. 有足够的货架盛放物品，大包装散货用不锈钢桶、保鲜盒等存放，并配备不锈钢地架，如下图 4.6、4.7。



图 4.6



图 4.7

- e. 有毒有害物品单独保管，不得放入食品仓库，如洗衣粉、洗洁精、消毒剂等。

f. 仓库存放有存档总表及最高、最低量控制，确保原料保持新鲜，如下图所示 4.8。



图 4.8

上下限解释：下限=每天的用量；上限=各食堂每次的进货量，而不是摆在仓库货架上的量。

④ 粗加工间

a. 粗加工间标明名称、平面图、负责人。

b. 分设肉类、植物类、水产类清洗池及低位水池，有标识，如下图所示 4.9、4.10、4.11。



图 4.9



图 4.10



图 4.11

c. 有刀具、砧板搁架，菜品摆放整齐，标识清楚，定位合理，如图 4.12、4.13。



图 4.12

d. 容器按三类（肉类、植物类、水产类）分设，可用不同容器及颜色分类，并划线定位，标明类别。

f. 操作台砧板按三类分设，有明确标识如图 4.14。



图 4.13



图 4.14

g. 切配好的半成品应避免交叉污染，与原料分开存放。

### ⑤ 面食操作间

a. 加工间标明名称、平面图、负责人，如下图 4.15。



图 4.15



图 4.16

b. 工具定位存放，如上图 4.16。

c. 下班后，机械设备、案板等要加盖防尘布，如下图 4.17。



图 4.17



图 4.18

d. 用的原材料用保鲜盒盛装，如上图 4.18。

### ⑥ 副食操作间

a. 标识名称，制作平面图，明确负责人。

- b. 厨房盛器、操作台、原材料摆放有序。
- c. 各种设备、工具、容器、炉台标识名称及负责人。
- d. 盛放直接入口食品的容器与盛放非直接入口食品容器有标识，如红色代表非直接入口食品，蓝色代表直接入口食品，并定位定量，有明显区分。
- e. 副食操作间配备灭火器和灭火毯，明确安全员，标明使用方法。

#### ⑦ 洗消间

- a. 标示名称，制作平面图，明确责任人。
- b. 设置清洗水池，餐具按照“一洗、二过、三消毒、四保洁”程序清洗消毒并标明流程。
- c. 标明消毒方法及要求。
- d. 餐具保洁，已消毒餐具，未消毒餐具分柜保洁，并标识。

#### ⑧ 凉菜间

- a. 专间标识名称，制作平面图，明确责任人。
- b. 专间设置预进间，入口设置洗手、消毒、更衣设施，并有消毒图解。

#### ⑨ 冰箱

- a. 冰箱标识名称，冰箱内物品摆放与标识牌一一对应。
- b. 用托盘盛装的食物要加保鲜膜，不允许层叠，用保鲜盒盛装食物时一定要加盖。
- c. 生熟分类存放。

#### ⑩ 大厅

- a. 标明名称，制作平面图，明确负责人。
- b. 餐厅内整洁明亮，桌椅排列整齐。
- c. 收残台有明确标识。
- d. 设立值班台，定置划线，专人负责。

### (3) 物品的整理

学校餐饮单位中的物品可分为食品、机械设备、工具容器、清洁用具、私人物品、垃圾等。对工作场所进行全面检查，包括看得见的看不见的物品，决定物品需要或者不需要。处理不需要物品，并将所需物品进行定位，划线、标示名称（图 4.19）

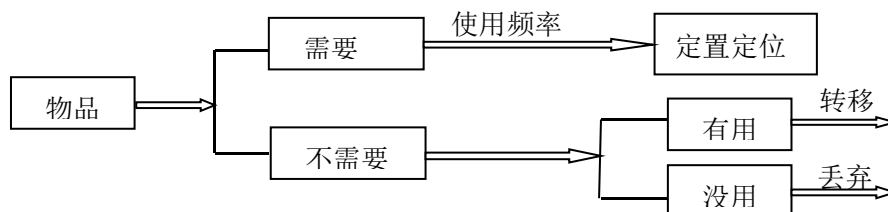


图 4.19

#### 1) 物品常整理的操作

①对工作场所彻底整理，只留下必需品。

在工作岗位只能摆放最低限度的必需物品，公共用具之类的物品尽量不要个人专用，设法公用。不用的物品立即处理掉，或寻求退货、变卖或改作他用，以降低损失。物品的使用频率与放置方法如表 4.1 所示。

表 4.1 物品的使用频率与放置方法

| 使用程度 | 使用频率            | 放置方法          |
|------|-----------------|---------------|
| 低    | 一年都没有使用过的物品     | 废弃/变卖         |
|      | 一年使用一次左右的物品     | 暂时存放仓库        |
|      | 2-6 个月只使用过一次的物品 |               |
| 中    | 一个月使用一次的物品      | 工作现场内集中存放     |
|      | 一个星期使用一次的物品     |               |
| 高    | 三天使用一次的物品       | 带在身边或放在工作现场附近 |
|      | 一天使用一次的物品       |               |
|      | 每小时都要使用的物品      |               |

② 设定放置场所

a. 预先制作现场小模型，便于布局规划。

- b. 经常使用的物品靠近使用地点摆放。
- c. 特殊物品、危险品设置专门场所进行保管。
- d. 物品放置 100%定置。

### ③ 规定摆放方法

a. 画框框、上货架、进箱子、吊起来等，具体实际中在高效的前提下可灵活操作；

- b. 尽量立体放置，充分利用空间。
- c. 在规定区域放置。
- d. 做好防霉、防尘、防鼠措施。

### ④ 对物品进行识别

- a. 对物品放置场所进行识别。
- b. 对物品本身进行识别。
- c. 利用照片等进行识别。

## 2) 物品分类整理

### ① 食品的整理

a. 食品坚持库存最小化原则，先进先出，报废过期、变质食品、长期不用的食品及原料做退回或折价处理。

b. 正常生产经营的食品，按需求量存放，且需放置位置合理，并标明名称及左进右出标识。

c. 食品添加剂用专柜保存，并标明名称。

### ② 机械设备

a. 根据实际工作需要，按照设备的使用频率来进行整理，并决定处理方法。

b. 对可使用设备，根据实用、方便的原则定量、定位，并标明设备名称、操作流程及注意事项。



### ③ 工具、容器

按工作要求的不同，配置相应的工具、容器，决定需要或不需要，并将其分类集中定位，标明名称。

- a. 推车、台车：报废不能使用的。
- b. 食品操作用具应集中存放，标注名称。
- c. 容器报废破损的，根据不同工作场所，集中存放有用的，并标注名称。
- d. 报废无用的工具，集中存放有用的，标注名称。
- e. 清洁用布和拖把：破损的及时报废，需要的集中存放，标注用途。长柄的扫把、拖把应悬挂式放置。
- f. 操作台及工作椅：按实际用量订购，剩余的搬离现场，做回仓处理；需要的应划线定位，标明名称。

### ④ 危险物品

危险物品应在特定场所保管，并标有标识。

### ⑤ 私人物品

餐厅内私人物品应降低到最低程度，并设置相应的私人物品集中存放点，且标注相应的姓名、工号，如下图 4.20 所示：



图 4.20

### ⑥ 垃圾

餐厅应按需设置垃圾桶，且要做加盖处理，标注名称。

### ⑦ 广告纸、宣传画、标语的整理



去除与餐厅无关的广告、过时宣传画、标语，多制作温馨提示。

#### (4) 资料的整理

① 将资料分为政务、会计、食品索证及监测、工作业务、人员管理、仪器设备及其他。

② 根据资料的重要性分类，并按照《中华人民共和国档案法》管理要求进行管理。

③ 将柜中资料分门别类进行整理，入柜保管并标明相应的标号、责任人、保管期限、资料柜外做相应标识。

④ 桌面资料应标明“待处理”、“已处理”，并放置资料盒中。

⑤ 一般资料存放一年以上，重要资料按照档案管理要求存放，机密资料由专人负责，执行保密要求。

⑥ 定期整理个人及公共档案文件，对于保留的文件资料归类存放，如图 4.21。



图 4.21

- a. 保留经常使用和绝对必要的文件。
- b. 保留机密文件和档案文件。
- c. 保留必须移交的文件资料。
- d. 废弃过时和没有保存必要的文件。

⑦ 处理废弃无用的档案文件

- a. 机密文件的销毁必须进行管制。
- b. 一般废弃文件、表单背面再利用后处理掉。

c. 无法利用的文件资料集中起来处理掉。

## **2、常清洁**

### **(1) 现场区域**

现场区域的清洁维护，既可体现学校餐饮管理水平和文化形象，又可展示个人和团体的美德。学校餐饮单位现场区域包括食品处理区、非食品处理区和就餐场所以及包括就餐者专用厕所、门厅等辅助就餐的场所。现场区域的清洁应划分区域、明确责任、指定专人负责，其中食品处理区域应进行重点清洁；区域内物品的清洁程序应按照表 4.2 的相关内容进行。

表 4.2 现场区域清洁程序

| 内容           | 频率     | 标准               | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|--------------|--------|------------------|---|--------------|--------------|
| 墙壁           | 每周至少一次 | 光亮、清洁、无污垢、水渍、蜘蛛网 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用扫把清扫蜘蛛网</li> <li>2. 用清洁球去除墙壁污垢</li> <li>3. 用抹布沾上清洁剂擦洗墙壁</li> <li>4. 用清水洗过的抹布从上到下反复擦洗干净</li> <li>5. 用洁净、拧干抹布将墙壁从上向下擦干</li> </ol>                | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 窗户           | 每周至少一次 | 光亮、无尘、无杂物        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用抹布将窗户上的杂物清除</li> <li>2. 用洗净并拧干的抹布将窗台及窗户钢架抹干</li> <li>3. 用餐巾纸或报纸将玻璃由上向下反复擦干净</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 制度牌、公告栏、平面图等 | 每周至少一次 | 光亮、无尘、无杂物        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用抹布沾上清洁剂的温水将制度牌沿污垢从上向下清洗干净</li> <li>2. 用餐巾纸或报纸将规章制度牌的表面由上向下擦干净，如有油渍，则先用抹布沾少许清洁剂擦洗</li> <li>3. 将抹布洗净拧干再拧干</li> <li>4. 制度版面更新及时，内容没有过期</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 门            | 每周至少一次 | 干燥、无尘            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用抹布沾上有清洁剂的温水将门由上向下反复擦洗，注意角落、顶部的污渍</li> <li>2. 将抹布用清水洗干净，反复由上向下擦洗干净</li> <li>3. 将抹布洗净拧干后，将水渍由上向下抹干</li> </ol>                                    | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 地面           | 每天至少两次 | 光亮、无油渍、杂物、不滑     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 随时清扫地面</li> <li>2. 使用完后将地面清扫干净，后用拖布沾上有清洁剂的温水，有里向外反复拖洗</li> <li>3. 用清水洗干净和拧干拖布，把地面从里向外拖干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容  | 频率     | 标准           | 清洁程序   | 责任人          | 验证人          |
|-----|--------|--------------|--|--------------|--------------|
| 吊顶  | 不定期    | 无污垢、水渍       | 1. 用抹布沾上有清洁剂的温水由一边向另一边反复擦洗<br>2. 用清水洗干净的抹布反复由一边向另一边擦洗<br>3. 用洗净拧干的抹布由一边向另一边抹干              | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 水管  | 每周至少一次 | 无污垢、灰尘       | 1. 用抹布沾上有清洁剂的温水将水龙头、水管擦干净<br>2. 用洗净拧干后的抹布抹干水管和水龙头<br>3. 若堵塞应立即疏通                           | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 下水道 | 每周至少一次 | 无异味、杂物、下水道通畅 | 1. 将盖子掀开，用铲子铲除沟内大部分污物<br>2. 用扫帚清洗并用水刷洗<br>3. 若下水道堵塞，应立即疏通<br>4. 用清水冲洗干净，若有异味应使用清洁剂、消毒液刷洗干净 | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

## (2) 用具、容器及设施

用具、容器及设施的清洁有利于保持其原有的状态，既可保证洁净，又能延长使用寿命，其清洁程序和要求见表 4.3。

表 4.3 用具容器及设施的清洁程序和要求

| 内容  | 频率        | 标准           | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|-----|-----------|--------------|---|--------------|--------------|
| 灭蝇灯 | 每周至少一次    | 无污垢、灰尘       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用鸡毛掸子弹去灯网内的灰尘</li> <li>3. 用湿布沾上伴有清洁剂的温水擦净外部灰尘或污垢</li> <li>5. 用清洁、拧干的抹布抹去水渍</li> <li>6. 待干燥后方能接通电源</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 吊扇  | 每周至少一次    | 无污垢、灰尘、无杂物   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用湿布沾上清洁剂将风扇各部位擦洗干净</li> <li>3. 用干燥、拧干的抹布抹干、待吊扇干燥后方能通电使用</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 灯具  | 每周至少一次    | 光亮、无尘、无杂物    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 将灯具外罩或者灯泡卸下</li> <li>3. 用湿布沾上有清洁剂的温水将灯具外罩擦洗干净，灯泡用餐巾纸、报纸或干燥抹布擦洗干净</li> <li>4. 用干燥或洗净拧干的抹布擦干</li> <li>5. 灯具重新装好，干燥后方能通电使用</li> </ol>                                   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 电子秤 | 用后即擦洗干净   | 无灰尘、污渍、无杂物   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用干抹布将表面擦干净，若有污渍、油渍等，可用干抹布或者棉花上沾有少许酒精擦洗</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 菜筐  | 每天至少两次    | 干净、无污渍、放置整齐  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打开水龙头，将水放至半水池</li> <li>2. 将菜筐的残枝烂叶捡出来</li> <li>3. 将菜筐放置在水池中漂洗</li> <li>4. 用扫帚或者抹布沾上有清洁剂的温水将菜筐刷洗干净</li> <li>5. 将菜筐用清水冲洗干净</li> <li>6. 将菜筐归类摆放整齐</li> <li>7. 将菜筐按大小顺序整齐的倒放在框架上</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 刀具  | 用后即清洗     | 光亮、无锈、无油渍、污垢 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所有刀具每天在使用前磨亮，去除锈迹</li> <li>2. 使用完后将刀具上的污物清除，若有异味或者油渍用清洁剂擦干净</li> <li>3. 用清水冲洗，并用干净的抹布擦洗干净</li> <li>4. 将刀具放在指定的地点</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 墩头  | 每阶段工作过后清洗 | 干燥、无油渍       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用抹布或者扫帚将墩头的杂物清除</li> <li>2. 用刀具将墩头表面刮干净</li> <li>3. 将墩头拿至水龙头处冲洗</li> <li>4. 冲洗后用干净的抹布擦干</li> <li>5. 将墩头按照大小顺序竖立在指定的通风位置</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容     | 频率     | 标准                  | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|--------|--------|---------------------|---|--------------|--------------|
| 专用抹布   | 用好即洗   | 无油渍、污渍              | 1. 先用热水清洗干净后，在消毒水中漂洗，再在过滤水中清洗，清洗和消毒好的专用抹布应当晾干   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 马勺     | 每天至少两次 | 无油渍、污物              | 1. 将勺子的残留物去除<br>2. 用抹布沾上清洁剂擦洗<br>3. 用清水冲洗干净放至消毒柜中消毒   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 铲子     | 每天至少两次 | 无杂物、油渍              | 1. 将铲子上的污物去除<br>2. 将铲子在热水中浸泡，并用扫帚刷洗干净，并不定期用 100℃ 开水浸泡   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 菜盘     | 每天至少两次 | 无残留物、油渍             | 1. 将菜盘中的残留物倒掉<br>2. 将菜盘浸泡在有清洁剂的热水中 5-10 分钟<br>3. 用清水冲洗菜盘后，放至消毒柜中高温消毒 10-15 分钟   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 拉菜车    | 每天至少一次 | 无杂物、油渍              | 1. 用扫帚将表面的残留物清除<br>2. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗<br>3. 用清水冲洗干净<br>4. 倒掉清水，用抹布将车轮周围部位擦干<br>5. 将车子放在指定的通风位置                                 | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 货架     | 每周至少两次 | 光亮、无锈、无油渍、污渍、物品摆放整齐 | 1. 将货架上的物品取出<br>2. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水由上而下反复擦洗所有的部位<br>3. 用洗净的抹布从上向下擦洗数次，直至干净<br>4. 将抹布用清水洗干净后拧干，并由上向下抹干货架上所有部位<br>5. 将物品重新放回原处，并摆放整齐  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 不锈钢操作台 | 用好即清洗  | 光亮、无锈、无油渍、杂物        | 1. 用抹布或刷子将操作台杂物清扫干净<br>2. 用抹布蘸上有清洁的温水，反复有一边向另一边从上向下擦洗所有部位<br>3. 将抹布用清水洗干净后，从一边向另一边从上向下擦洗数次<br>4. 将抹布用清水洗干净后拧干，并从一边向另一边从上向下抹干操作台所有部位 | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容     | 频率     | 标准        | 清洁程序   | 责任人          | 验证人          |
|--------|--------|-----------|--|--------------|--------------|
| 保鲜柜    | 每周至少一次 | 无油渍、杂物    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将保鲜柜内物品清理出来</li> <li>2. 用抹布抹掉底部污物</li> <li>3. 将抹布在有清洁剂的温水中洗干净后由里向外从上向下擦洗保鲜柜里边及外部</li> <li>4. 将抹布洗净拧干后从里向外从上向下将保鲜柜内外抹干后，将物品重新按原样放回原处</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 调料盒    | 每天至少一次 | 无污渍       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用抹布蘸上有清洁剂的温水将盒外壁擦洗干净</li> <li>2. 将抹布洗净拧干后将外壁抹干</li> <li>3. 调料盒用 95—100℃ 开水浸泡 10-15 分钟</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 饭车、稀饭桶 | 随用即洗   | 无饭粒、污渍    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将剩饭放在指定的容器内，饭车内放入半车清水</li> <li>2. 用刷子将饭车内反复刷洗直至干净</li> <li>3. 饭车外部用清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗</li> <li>4. 用清水将饭车里外冲洗干净</li> <li>5. 用干抹布或洗净拧干后的抹布将饭车外部擦洗干净，注意车轮，饭车里边水倒掉</li> <li>6. 将饭车整齐摆放在指定位置</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 留样盒    | 每天至少一次 | 光亮无杂物、和异味 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将盒中的剩余物倒掉</li> <li>2. 将样品盒浸泡在有清洁剂的热水中，用抹布或清洁球将盒子里边反复擦洗</li> <li>3. 将样品盒用清水冲洗干净</li> <li>4. 将清洗好的样品盒送至消毒柜中消毒</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 水池     | 每天至少一次 | 无油渍杂物和异味  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 捡取水池中杂物</li> <li>2. 用抹布沾上有清洁剂的温水将水池里外擦洗干净</li> <li>3. 若水池为荤菜水池，则用有清洁剂的热来刷洗</li> <li>4. 用清水将水池冲洗干净</li> <li>5. 用干净的抹布将水池外部擦干</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

### (3) 机器设备

厨房机器设备主要包括炉灶、排风扇、抽油烟机、以及其它原材料加工机器设备，这些设备上常常沾有油污、碳化的有机混合物及原料残渣、水渍等。因此，对这些机器设备的清洁既起到了维护、保养作用，又可保障食堂卫生符合食品加工需要。具体清洁程序及要求见表 4.4。



表 4.4 机器设备的清洁程序和要求

| 内容      | 频率       | 标准             | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|---------|----------|----------------|---|--------------|--------------|
| 绞肉机     | 用后即洗     | 无杂物、油渍、血渍、外部干净 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机头和刀片拆下来</li> <li>2. 用热水或含有清洁剂的热热水将机头和刀片冲洗干净</li> <li>3. 用清水将机头和刀片冲洗干净</li> <li>4. 用干净拧干的抹布抹干机头和刀片</li> <li>5. 用抹布沾有清洁剂的温水反复擦洗绞肉机外部所有部位</li> <li>6. 将抹布用清水洗干净后擦洗外部直至干净</li> <li>7. 用洗净拧干的抹布抹干绞肉机外部</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 淘米池     | 每天至少一次   | 无杂物、外部无水渍      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将清水放至小半池</li> <li>2. 用刷子将池内壁反复刷洗 后把水放掉</li> <li>3. 用清水冲洗内壁</li> <li>4. 用干净的抹布擦洗外壁</li> <li>5. 将抹布洗净拧干后将外壁擦干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 烧饭锅     | 每天至少两次   | 无饭粒、外部无水渍      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将清水放置小半池</li> <li>2. 用刷子将锅内壁反复刷洗后把水放掉</li> <li>3. 用清水冲洗内壁</li> <li>4. 将抹布洗净拧干后将外边擦干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 和面机、压面机 | 随用随清理    | 无面粉、水渍         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗外部</li> <li>3. 用清水洗净的抹布反复擦洗干净</li> <li>4. 将清水洗净拧干的抹布抹干机器外部</li> <li>5. 用铲子清理掉内壁沾上的结块，再用清水冲洗</li> <li>6. 用洗净拧干的抹布擦干即可<br/>机器干燥后方可通电</li> </ol>                          | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 电炸锅     | 即用即清理    | 无油渍、污渍         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用沾有清洁剂的温水反复擦洗电炸锅内外壁</li> <li>3. 用洗净拧干的抹布擦拭</li> <li>4. 待干燥后方可通电使用</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 灶台      | 阶段工作后即清理 | 无污垢、油渍         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 随时将灶台上的残留物清扫出灶台</li> <li>2. 使用完后先关掉所有阀门，再用沾上清洁剂的清洁球反复擦洗灶台</li> <li>3. 用清水冲洗干净</li> <li>4. 用清洁拧干的抹布擦干</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容  | 频率     | 标准        | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|-----|--------|-----------|---|--------------|--------------|
| 吸风罩 | 每周至少一次 | 光亮、无污渍、油渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用清洁球沾上有清洁剂的温水从上而下反复擦洗内壁</li> <li>3. 用洗净的湿布反复擦洗外壁<br/>将抹布用清水洗干净后反复从上至下擦洗内壁</li> <li>4. 将抹布洗净拧干后从上向下将水渍抹干</li> </ol>         | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 冰箱  | 每周至少一次 | 无污渍、      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将冰箱内的物品清理出来</li> <li>2. 用抹布将冰箱里面底部的污物清除</li> <li>3. 将抹布在有清洁剂的温水中洗干净后由里而外擦洗冰箱内部外部</li> <li>4. 将抹布洗净拧干后从里向外，从上向下将冰箱内外抹干，将物品重新按原样放回原处</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 洗碗机 | 每天至少两次 | 无杂物、油渍、杂物 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将洗碗机的不锈钢喷水头打开，把底盘杂物清除掉，并用清水清洗干净</li> <li>2. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水，将外部从上向下反复擦洗</li> <li>3. 将抹布用清水洗净拧干后反复擦洗</li> <li>4. 用干净的抹布将外部擦干</li> </ol>       | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 消毒柜 | 每天至少两次 | 无杂物、油渍、污渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 将消毒柜底部的水放掉，清除底部残留物</li> <li>3. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗</li> <li>4. 用清水冲洗干净</li> </ol>   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 去皮机 | 即用即清理  | 无杂物、油渍、污渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关掉电源开关</li> <li>2. 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗去皮机内外部</li> <li>3. 用清水冲洗干净</li> <li>4. 用洗净拧干的抹布抹干，待干燥后方可通电使用</li> </ol>                                | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 空调  | 不定期    | 无尘、无污物    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空调需专业人员前来清洗，在搞卫生时先断掉电源，再用湿布蘸上有清洁剂的温水后拧干，将空调外部擦洗干净后，用干抹布或洗净拧干的抹布擦干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 电饼铛 | 即用即清理  | 无杂物，无尘、油渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先断掉电源开关</li> <li>2. 用沾有清洁剂的抹布反复擦洗电饼铛外部，并用沾有清洁剂的清洁球擦洗内壁堆积物及油渍</li> <li>3. 用清水冲洗干净</li> <li>4. 用洗净拧干的抹布抹干</li> <li>5. 待干燥后方可通电使用</li> </ol>     | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

#### (4) 操作人员

员工操作时手部应保持清洁，操作前手部应清洗。接触直接入口食物时，手部应进行消毒。

##### 1) 洗手消毒程序

- ① 在水龙头下先用水（最好是温水）把双手弄湿。
- ② 双手涂上洗涤剂。
- ③ 双手互相搓擦 20 秒。
- ④ 用自来水彻底冲洗双手，工作服为短袖的应洗到肘部。
- ⑤ 用清洁纸巾、卷轴式清洁抹布或干手机干燥双手。
- ⑥ 关闭水龙头。

##### 2) 洗手方法

洗手方法见图 4.22 所示：



图 4.22

##### 3) 洗手消毒方法

清洗后的双手在消毒剂水溶液中浸泡 20—30 秒，或擦涂消毒剂后充分揉搓 20—30 秒。

##### 4) 接触直接入口食品的操作人员必须洗手的情形

- ①开始工作前。
- ②处理食物前。
- ③上厕所后。
- ④处理生食物后。
- ⑤处理弄湿的设备或饮食用具后。
- ⑥咳嗽、打喷嚏或擦鼻子后。
- ⑦处理动物或废物后。
- ⑧触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后。
- ⑨从事任何可能会污染双手的活动（如处理货物、执行清洁任务）后。

### **3、常规范**

#### **(1) 原料采购及加工操作要求**

原材料和厨房加工操作既是决定整个餐饮服务质量的重要因素，也是餐厅能正常运作的保障。各个环节的操作人员只有遵守规范要求，才能加工出符合卫生要求的食品，为餐厅的服务工作提供前提条件。

##### **1) 原材料采购**

① 食堂采购人员必须到有卫生许可证的经营单位采购原料，并按照国家相关规定进行索证，应相对固定原料采购的场所，以保证质量。

② 采购时应索取发票等购物凭证，并做好相关采购记录，便于溯源；向食品生产单位、批发市场等批量采购食品的，还应索取相关单位的资格证明和食品卫生许可证、检验合格证明等，采购的所有原料应按要求登记，建立台账。

③ 采购食品应符合国家相关法律和卫生标准的规定，采购主要根据《饮食中心大宗物资集中采购实施办法》来具体实施，严禁采购过期、变质、含有致病性寄生虫、检验不合格以及影响营养卫生等的原料或食品。

④ 做好原料验收，并做好相应的出入库记录。

⑤ 采购原料的运输工具应当保持清洁，防止原料运输过程中受到污染，运输冷冻食品应当有必要的保温设备。

## 2) 食品的储存

① 储存食品的场所、设备应保持清洁，无霉斑、苍蝇、蟑螂等，仓库应当通风良好，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

② 食品应当分类分架存放，距离墙壁、地面均在 10 厘米以上，并定期检查，遵循先进先出的原则，变质及过期的食品应及时处理。

③ 食品冷藏、冷冻储藏的温度应分别符合冷藏、冷冻的温度范围要求（食品在冷藏、冷冻时应做到原料、成品、半成品严格分开；植物性、动物性、水产类也应严格分开储存，不得堆积、挤压存放并设置明显标识；此外冰箱、冷藏柜都应定期除霜、清洁、维修以保证冷藏、冷冻效果）。

## 3) 粗加工及切配

① 加工前应认真检查待加工食品，发现腐败变质或感官性状异常的不得加工使用。

② 各种食品原料在使用前应清洗，蔬菜、肉类、水产类应分池清洗，禽蛋类应对外壳进行清洗，必要时做消毒处理。

③ 用于原料、半成品、成品的加工、清洁工具、容器必须有明显的标识，并做到分开使用，定位存放，用后清洗，保持清洁。

④ 易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后及时使用或冷藏。

⑤ 切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。

⑥ 切配好的食品应按照加工操作规范，在规定时间内使用。

⑦ 已盛装食品的容器不得直接置于地上，以防止食品污染。

## 4) 烹调加工

① 烹调前应认真检查待加工食品，发现腐败变质或感官性状异常的不

得加工使用。

② 不得将回收后的食品经烹调加工后再次供应。

③ 需要熟制加工的食品，加工后的熟制品应当与食品原料或半成品分开存放，半成品应当与食品原料分开存放，防止交叉污染。

④ 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60 摄氏度或低于 10 摄氏度的条件下存放。

⑤ 无适当保存条件，存放时间超过 2 小时的熟食品，需再次利用的应充分加热，加热前应确认食品未变质。

⑥ 冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。

⑦ 需要冷藏的熟制品，应当尽快冷却后再冷藏。

⑧ 凡隔餐或隔夜的熟制品必须经充分再加热方可食用。

#### 5) 凉菜配制

① 加工前应认真检查待加工配置的成品凉菜，发现有腐败变质或者其他感官性异常的不得加工。

② 操作人员进入凉菜专间前，应更换工作服，并清洗、消毒双手、加工时佩戴口罩。

③ 专间内由专人加工制作，非操作人员不得入内，且不得在专间内从事与凉菜加工无关的活动。

④ 专间每次在使用前应进行空气及操作台面的消毒。使用紫外线消毒的，应当在无人时将紫外灯开启 30 分钟以上。

⑤ 专间内使用的专用工具、容器应进行消毒，用后应洗净，并保持清洁。

⑥ 供加工凉菜的蔬菜、水果，未经洗净不得进入凉菜间。

⑦ 根据需求量加工凉菜，尽量当餐用完。

⑧ 凉菜间内不得存放私人物品和杂物，不得存放待加工食品。

## 6) 点心加工

① 加工前应认真检查各种食品原辅料，发现有腐败、变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

② 未用完的点心馅料、半成品点心，应在冷柜内存放，并在规定存放期限内使用。

③ 奶油类原料应低温存放。水分含量较高的含奶、蛋的点心应当在 10 摄氏度以下或 60 摄氏度以上的温度条件下贮存。

## 7) 裱花制作

① 专间内操作卫生应符合凉菜配制的要求。

② 蛋糕胚应在专用冰箱中贮存，贮存温度在 10 摄氏度以下。

③ 裱浆和新鲜水果（经清洗消毒）应当天加工、当天使用。

④ 植脂奶油裱花蛋糕储藏温度在 3 摄氏度以下，蛋白裱花蛋糕、奶油裱花蛋糕、人造奶油裱花蛋糕贮存温度应低于 20 摄氏度。

## 8) 备餐及供餐

① 操作前应清洗、消毒手部，在备餐专间内操作安全应符合凉菜配制要求。

② 操作人员应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。

③ 操作时要避免食品受到污染。

④ 菜肴分派、造型整理的用具应经消毒。

⑤ 用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

⑥ 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60 摄氏度或低于 10 摄氏度的条件下存放。

## 9) 餐具清洗消毒

① 餐用具使用前必须洗净、消毒，符合国家有关卫生标准。未经消毒

的餐用具不得使用。

② 洗刷餐用具必须在专间专用水池清洗，不得与原料粗加工等其它水池混用。

③ 餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐用具应贮存在专用保洁柜内备用，保洁柜应有明显标识。餐具保洁柜应当定期清洗，保持清洁。

④ 应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态。采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

⑤ 消毒后餐具应符合 GB14934《食（饮）具消毒卫生标准》规定。

⑥ 洗涤、消毒餐用具所使用的洗涤剂、消毒剂必须符合食品用洗涤剂、消毒液的卫生标准和要求。

⑦ 已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁柜内不得存放其他物品。

⑧ 不得重复使用一次性餐具。

## **(2) 卫生管理要求**

为了确保餐饮单位经营过程的卫生安全，创造良好的工作环境，提供优质的菜肴和优良的服务，应全方位加强卫生管理。

### **1) 环境卫生**

① 餐厅内环境应保持清洁和状况良好。

② 餐厅内桌、椅、台应保持清洁整齐。

③ 废弃物应至少每天清理一次，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

④ 废弃物放置场所不得有不良气体或有害气体溢出，应防止有害昆虫的孳生，防止污染食品、食品接触面、水源及地面。

⑤ 食品加工过程中废弃的食用油脂应集中存放在有明显标识的容器内，定期按照《食品生产经营单位废弃物食用油脂管理的规定》予以处理。



⑥ 污水和废气排放应符合国家环保要求和排放标准。

⑦ 应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。除虫灭害工作不得在食品加工期间进行，实施时对各种食品采取保护措施。

⑧ 使用杀虫剂进行杀虫灭害工作，应由专人按照规定的使用方法进行；使用时不得污染食品、食品包装及包装材料，使用后应将所有设备、工具、容器彻底清洗。

⑨ 场所内如发现有害动物存在，应追查和杜绝来源。扑灭方法应以不污染食品、食品接触面及包装材料为原则。

## 2) 食品索证

### ① 食品供货商（人）的审核和管理

a. 餐饮单位要定点定向采购食品，便于溯源管理。严禁向未取得营业执照和卫生许可证的单位或个人采购食品。

b. 餐饮单位要将供货商（人）资质文件进行建档管理，实行一户一档，包括供货商的营业执照、有效卫生许可证、双方签订的供货协议书和采购的食品品种目录等材料。

### ② 食品索证的范围和相关凭证。

a. 采购所有食品、食用农产品和食品添加剂均应索证。

b. 餐饮单位采购人员要严格按照原材料采购的相关规定进行；所采购食品必须有相应的标识标签，严禁采购无标识标签、过期的以及卫生状况不合格产品。

c. 采购肉类时，要查验索取检验检疫合格证明或《动物及动物产品分销信息凭证》。

d. 餐饮单位在采购食品时要同时索取供货商出具的购物凭证，包括发票、收据、供货清单、信誉卡等。

### ③ 食品的验收及台账登记管理。

a. 餐饮单位要建立食品索证登记管理制度，指定专人负责索证、验收及台账记录工作，有关索证登记资料的保存期不得少于食品使用完毕后6个月。

b. 台账格式统一采用卫生部制发的《餐饮业经营者食品采购与进货验收台账（格式）》（表4.5）。

表 4.5 餐饮业经营者食品采购与进货验收台账（格式）

| 进货时间 | 食品名称 | 规格 | 数量 | 供货商 | 供货商联系方式 | 食品与购物凭证是否相符 | 验收人 |
|------|------|----|----|-----|---------|-------------|-----|
|      |      |    |    |     |         |             |     |

c. 餐饮单位在食品入库前要仔细核验所购食品与购物凭证是否相符，按照统一格式进行登记，并加贴该批次食品的供货凭证；索取同批次食品的有关检验检疫证明应按产品品种、进货时间先后有序整理，妥善保存。

### 3) 食品添加剂

① 使用的食品添加剂必须符合 GB2760《食品添加剂使用卫生标准》和卫生管理办法的规定，不符合卫生标准和卫生管理办法要求的食品添加剂不得使用。

② 购买食品添加剂必须索取卫生许可证复印件和产品检验合格证明，进口食品添加剂应索取口岸食品卫生监督机构出具的卫生证明。

③ 食品添加剂的使用必须符合 GB2760《食品添加剂使用卫生标准》或卫生部公告名单规定的品种及其使用范围、使用量，不得随意扩大使用范围和使用量。

④ 不得使用未经批准、受污染或变质以及超过保质期的食品添加剂。

⑤ 不得以掩盖食品腐败变质或以掺杂、掺假、伪造为目的使用食品添

加剂。

#### 4) 食品留样和食物中毒报告

① 配备专用留样冷藏柜，并指定专人负责，按要求做好登记。

② 留样食品应按照品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，每个品种留样量不少于 100 克。

③ 对学生、超过 50 人以上或者重要客人接待的，要求所有菜肴都要留样，留样菜肴放入专用的消毒过的容器中，写上留样菜名、餐次后，放入专用冷柜冷藏。

④ 留样食品冷藏条件下存放 48 小时以上。

⑤ 建立食品留样登记制度，指定专人记录菜肴、餐次、人数、方式、就餐时间、地点、留样人等内容。

⑥ 经营场所一旦发生可疑食物中毒事件，应当立即向卫生行政部门报告，同时向上级主管部门汇报。

⑦ 停止食物供应，保护现场，封存可疑食品，关闭有关通道，控制员工和外来人员进出、接触。

⑧ 积极配合有关部门的调查，如实回答调查人员的询问，共同寻找中毒原因。

### (3) 从业人员管理要求

餐饮从业人员的健康与个人卫生是保障餐饮卫生的一项决定性因素，食品污染的一个主要风险来自于食品从业人员，部分食物中毒就是因餐饮从业人员带菌操作和不良卫生习惯所致。为了减少这种危险，应加强餐饮从业人员的健康状况和个人卫生习惯管理。

#### 1) 健康管理

① 餐饮从业人员应按照《中华人民共和国食品安全法》要求，每年至少一次健康检查，取得健康合格证明后方可上岗。

② 从业人员每日进行健康申报，凡有发热、腹泻、皮肤伤口感染等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因，排除病症后方可重新上岗。

③ 建立从业人员健康档案

④ 实行从业人员每日健康申报和就诊报告制度。

## 2) 人员培训

① 餐饮单位应制订从业人员食品卫生教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在岗培训。

② 食品卫生教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容包括法律、法规、规范、标准和食品卫生知识、各岗位加工操作规程等。

## 3) 个人卫生

① 应保持良好的个人卫生，操作时应穿戴洁净的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰。

② 操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净，接触直接入口的食品时，应进行消毒。

③ 专间人员进入专间时，应更换工作衣帽，并佩戴口罩，操作前双手严格进行消毒，操作中应适时的消毒双手，不得穿戴专间工作衣帽从事与专间无关的工作。

④ 个人衣物及私人物品不得进入食品处理区。

⑤ 食品处理区内不得有抽烟、饮食及其它可能污染食品的行为。

⑥ 进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

## 4) 工作服管理

① 工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色布料制作，也可按其工作性质从颜色或式样上进行区分，如粗加工、烹调管理、仓库、清洁等。

② 工作服应有清洗保洁制度，定期进行更换，保持清洁。接触直接入

口食品的人员的工作服应每天更换。

③ 从业人员上厕所前应在规定区域更换工作服。

④ 待清洗的工作服应放在远离食品处理区。

⑤ 每名从业人员应有两套或以上工作服。

#### **(4) 餐厅服务要求**

餐厅服务是餐饮服务中的重点，规范餐厅服务行为，可提高大家对餐厅的认知度。

##### **1) 餐厅就餐服务**

① 餐厅服务人员在就餐服务工作准备时应按规定穿戴好工作衣帽、鞋，清洗好双手，准备好需要的操作工具。

② 餐厅服务人员在开饭前应按规定认真搞好食堂内部就餐卫生，地面不得有水渍，并摆放好桌椅；其次要检查食堂内外是否存在安全隐患，并及时上报；对于餐厅存在的苍蝇等虫子就地消灭，清理。

③ 师生在餐桌上就餐期间，服务人员不得以言行等方式催促师生尽快结束，而应在师生离开后，处理餐桌上的残留物，并用抹布将桌面处理至无油、无污渍、水渍，保持清洁。

④ 服务人员使用的抹布不能一抹到底，应及时清洗，保持清洁。

⑤ 服务人员应定期检查水池是否存在积水并及时处理，以防残留物堵塞水池。

⑥ 当发现就餐师生有打架等倾向时，服务人员应礼貌的向师生进行劝解；若情况继续存在，应立即向现场管理人员汇报。

⑦ 就餐结束后，服务人员应根据规定搞好地面，餐桌椅、门窗等处卫生，并将门窗及时关好、上锁，做好安全工作。

##### **2) 售菜窗口服务**

① 窗口服务人员必须在开饭前做好各项准备工作，并提前 5 分钟准时

到岗，其中需要准备的工作主要包括：

- a. 着装：按照规定进行二次更衣着装。
- b. 洗手：按准确的洗手方法将手清洗干净。
- c. 用具：准备好马勺（菜勺、饭勺）、抹布（干抹布、搞卫生的抹布各一块）等服务所需的用具。
- d. 窗口机：提早 2-5 分钟打开窗口机电源开关，检查窗口机运行情况。
- e. 口罩：必须将口罩戴好（完全蒙住鼻尖和口）。
- f. 检查窗台和窗口机的卫生情况以及碗筷的准备情况。

② 服务人员在进行窗口服务期间，应当精神振作，姿态良好，保持良好的形象。

③ 师生前来购买菜肴时，服务人员应主动热情，询问师生需要什么，并向师生介绍本窗口或其它窗口的最新品种。

④ 当师生提出购买饭菜时，服务人员应立即根据师生的要求按照本餐厅规定的份量为师生打好饭菜，并轻放在师生使用的托盘上，不得使用“丢”、“摔”等方式。

⑤ 师生打好其所需的饭菜后，窗口服务人员应将就餐者消费卡在窗口机上扣去所购饭菜的金额。

⑥ 若出现师生因忘带就餐卡或卡中余额不足等而已购买的现象时，服务人员应先请师生前去采取相应的措施后，将师生所购的菜肴妥善保管，待师生支付相应的费用后，再交于师生。

⑦ 服务人员在结束各自窗口服务工作后，应根据规定做好各自窗口上的窗台、窗口机、操作台等的卫生，并整理整齐；碗筷等餐具应放回碗柜中或遵照现场管理人员的安排进行处理。

## （5） 节约管理

节约管理是指合理利用时间、空间、能源等资源，发挥其最大效能，

从而创造一个高效、物尽其用的工作场所。

1) 浪费的类型和内容

① 原材料与供应品的浪费

- a. 原材料申领太多，多余的却未办理退料。
- b. 原材料申领不正确，用错原材料。
- c. 原材料放置不正确，排列不整齐。
- d. 将不良原料当作良品进入制作流程。
- e. 缺乏有效防止原材料外流、避免损失或被偷的系统。
- f. 可再用的原材料当废料处理。
- g. 督导不良，造成原材料浪费。
- h. 纵容浪费或滥用扫帚、文具、抹布、灯泡、水管等物品。
- i. 加工不良，未立即停止加工。

② 加工设备和工具的浪费

- a. 缺乏工作计划，使机械设备未得到充分利用。
- b. 未定期进行检查，使机械设备未保持良好状态。
- c. 加工设备和工具缺乏必要的保养，任受潮湿、脏物、灰尘、锈等侵蚀。
- d. 小作业使用大型机械设备，重工作使用小型机械设备。
- e. 可修理的以报废处理，该报废的却还在修理，花费了更多费用。
- f. 缺乏正确操作或缺乏良好纪律，滥用机械设备。

③ 人力的浪费，如表 4.6 所示。

表 4.6 人力浪费情况

| 表现            | 说明   |
|---------------|--|
| 管理不善造成人事变动    | ①无充分理由而解雇员工；<br>②对待下属不公正，偏袒一方；<br>③对纪律要求太严或太松；<br>④强留下属在其极端不喜欢的岗位上；                    |
| 未使新进人员充分发挥其能力 | ①未安排完整的训练计划；<br>②没有以前亲切的态度接纳和帮助员工；<br>③未让新进人员了解全天的工作及其它内容；<br>④未能正确进行工作指导；             |
| 未使下属尽其所能      | ①未详细说明工作内容，不能使员工对工作产生兴趣；<br>②未根据员工个人能力、特长安排岗位；<br>③未对下属的进步与个人生活表示关心；<br>④随意指责下属的过错和缺点； |
| 管理方式不妥当       | ①缺乏标准工作的概念；<br>②缺乏人员效率管理的数据；   |

④ 时间的浪费

- a. 缺乏生产作业计划，造成等待或停工待料。
- b. 缺乏对全天工作内容的认识和安排。
- c. 工具、原材料、小装置等缺乏定置管理。
- d. 需要的人员不足，不需要的人员保留太多。
- e. 员工有在岗聊天、擅离工作岗位不良习惯。
- f. 该报告的未及时报告，该修理的未及时修理。
- g. 办公室文件资料随意摆放，增加管理时间。

⑤ 空间的浪费

- a. 原材料、各种不用物品不合理摆放。



- b. 不良品、废品物未及时处理。
- c. 加工设备与其它永久性设备的错误安置，不用设备占据空间。
- d. 随意放置物品在通道上，导致通道不畅。
- e. 未彻底执行定期（每日、每周、每月）清理项目。

## 2) 消除各种浪费的方法

### ① 原材料与供应品浪费消除方法

- a. 制订正确的领发料制度和流程。
- b. 对多余原材料及时办理退料。
- c. 将原材料整齐摆放到指定位置。
- d. 加强原材料质量检验和用料监督。
- e. 合理处理不良品和废弃物。

### ② 加工设备和工具浪费的消除方法

- a. 制订合理的作业计划，充分利用各种机械设备。
- b. 定期检查和保养机械设备。
- c. 将工具进行分类，并实行定置管理。
- d. 严格按照操作说明使用机械设备和工具，形成良好的习惯。

### ③ 人力浪费的消除方法，如表 4.7 所示。

表 4.7 人力浪费的消除方法

| 表现            | 方法   |
|---------------|--|
| 管理不善造成人事变动    | ①公正、公平地对待每位员工；<br>②纪律要求适宜；<br>③无充分理由不轻易解雇员工；<br>④根据员工特长安排岗位。                   |
| 管理方式不妥当       | ①适当组织标准工时的指导活动；<br>②建立并维护好人员效率管理数据。  |
| 未使新进人员充分发挥其能力 | ①定期组织生产作业训练；<br>②善于接纳和帮助新员工；<br>③及时帮助新进员工解决各类问题；<br>④使新进员工融入到集体之中。             |
| 未使下属尽其所能      | ①每天明确分配各岗位的工作内容；<br>②根据员工个人能力、特长，安排岗位；<br>③关心员工的工作、个人生活问题；<br>④采取人性化的方法进行批评教育。 |

④ 时间、空间浪费的消除方法，如表 4.8 所示。

表 4.8 时间、空间浪费消除的方法

| 时间浪费的消除方法   | 空间浪费的消除方法  |
|---|--|
| ①制订具体的生产作业计划，避免等待或停工待料；<br>②具体安排每天的工作；<br>③定位放置原材料、工具小型装置等；<br>④制订员工作业行为规范；<br>⑤定期整理各类物品，减少管理时间 | ①划分各类物品摆放区域，并合理摆放；<br>②定期整理、清扫作业环境；<br>③及时处理各类不用物品、不良品和废弃物；<br>④合理规划机械设备和工具的放置位置；<br>⑤不随意将物品堆放在通道上，保持其畅通 |

## (6) 安全活动

通过开展安全活动，以制度化的形式提高安全管理水平，加强员工安全意识，有效防止事故发生，使员工更好地投入工作中。

### 1) 安全的概念

① 安全的含义：安全是指清除安全隐患，排除险情，预防安全事故，保障员工的人身安全，保证生产的连续性，减少安全事故造成的经济损失。

② 安全的作用，创造安全、健康的工作环境；保障员工安全，使其更好的投入工作；减少或避免安全事故，保证生产顺利进行，避免伤害，减少经济损失；管理到位，赢得员工和广大师生的信任。

### 2) 安全的内容

安全的内容包括人的安全、物的安全和环境安全。

#### ① 人的安全

在生产作业中，保证员工的安全和健康，是安全管理的首要工作，也是推行安全活动的最终目的。人是生产和安全管理的主题，是安全管理的根本。

人的安全的标识为安全、健康和卫生。在开展安全活动的过程中，应将安全措施和要求落实到最基层的群体——生产班组，再由各班组长贯彻到每个员工，做到“行政管理安全、技术保安全、部门促安全”，真正做到生产零事故发生。

#### ② 物的安全

物的安全能够保证作业人员的安全和健康，它是安全管理的主要工作。

a. 产品的安全，即从料到成品这个过程中，生产作业人员生产的实物不会对其安全和健康造成危害。

b. 生产设施设备、工具等的安全，即在生产作业过程中，生产作业人员使用的实物不会对其安全和健康造成危害。

c. 物的安全标识为物本身的安全和使用的安全，因此，为开展好安全活动，需做好以下工作，如表 4.9 所示。

表 4.9 做好物的安全工作

| 内容           | 工作说明  |
|--------------|---|
| 产品的安全        | ①保证原材料的质量，确保用料安全；<br>②穿戴各种防护工具，例如手套、口罩；<br>③做好安全应急措施，特别是针对刺激性或腐蚀性产品。    |
| 生产设施设备、工具的安全 | ①要求严格按照操作使用规则作业；<br>②定期检查设施设备、工具；<br>③做好设施设备、工具的安全标识；<br>④加强操作、使用培训和教育。 |

对于存在操作危险的机械设备，应做好安全标识，起到提醒作用。

### ③ 环境的安全

环境的安全是指作业人员在开展作业过程中，作业现场环境不会对其造成安全和健康的危害。环境的安全具体包括以下两方面内容：

a. 作业现场的安全，即在易对员工造成安全和健康危害之处，做好明显的安全标识，以保证员工安全。

b. 生产附属物的安全，即采取措施排除作业过程中产生的尘埃、噪音和污染，避免对作业人员造成伤害。

### 3) 安全管理的方法

#### ① 建立全面的安全管理体制

a. 建立安全管理的组织机构。

b. 制定安全管理制度，包括安全检查制度，安全事故管理制度、劳动保护用品管理制度、机械设备安全管理制度以及消防管理制度等。

c. 制定各岗位、工序的操作流程、标准和规范。

d. 制定安全培训教育制度，例如三级安全教育制度、日常安全教育制度。

e. 建立职业安全健康管理体系。

② 加强员工的安全培训教育

a. 建立完善的员工安全培训教育制度。

b. 设计有效的安全培训教育流程。

c. 定期开展安全培训教育活动。

③ 做好各类安全标识

在开展安全活动的过程中，对各类危险的操作动作、机械工具、场所等进行相关安全标识，以时时警示现场作业人员。各类安全标识如表 4.10 所示。

表 4.10 各类安全标识举例

| 类型    | 图示说明   |  |
|-------|--|--|
| 警告性标识 |  <p>当心爆炸<br/>Be Careful<br/>Of Explosion</p>  |  <p>当心触电<br/>Warning electric shock</p>       |
| 禁止性标识 |  <p>禁止烟火</p>                                  |  <p>禁止合闸</p>                                  |
| 指令性标识 |  <p>必须戴安全帽</p>                                |  <p>必须戴防护手套</p>                               |
| 提示性标识 |  <p>污水排放口<br/>Sewage<br/>discharge outlet</p> |  <p>废气排放口<br/>Exhaust<br/>emission outlet</p> |

④定期巡视现场，消除安全隐患。

安全管理组织机构安全人员定期进行现场巡视，发现任何安全隐患，立即采取相关措施消除；现场巡视的内容及方法，如表 4.11 所示。

表 4.11 现场巡视的内容和方法

| 内容   | 检查标准   | 检查方式和周期          |
|------|--|------------------|
| 机械设备 | ①运转正常，无任何异声；<br>②表面清洁，无油渍；<br>③各类安全标识清晰、鲜明     | 制作相关检查表格，1 周 1 次 |
| 工具   | ①无损坏，异常情况；<br>②摆放合格                            | 制作相关检查表格，1 周 1 次 |
| 作业人员 | ①操作符合安全标准和规范；<br>②劳动防护用品穿戴合格；<br>③“安全互保”关系符合要求 | 制作相关检查表格，4 天 1 次 |
| 环境   | ①整洁干净，不妨碍作业；<br>②各类安全标识清晰；<br>③污染排放符合要求        | 制作相关检查表格，1 周 1 次 |

## 4、常检查

### (1) 检查的主体

结合饮食服务中心及后勤中心组织机构实际情况，由饮食服务中心食品卫生安全管理办公室具体负责饮食服务中心三校区五常管理法落实情况实际检查工作；由各中心办公室人员负责所在校区的各餐厅日常管理检查工作。由各餐厅五常管理专员（餐厅主任）具体负责所管理餐厅的五常管理法执行情况，并对照找出不足，检查须有记录，并结合自己所在餐厅的实际，及时地制定执行策略和提出科学化合理化意见建议；由后勤五常管理法领导小组和实施小组负责五常管理法在三校区的阶段性验收工作。

## **(2) 检查的范围和对象**

检查的范围为后勤饮食服务中心三校区执行五常管理法的各餐厅及学生食堂，主要包括餐厅的各功能区的环境卫生、食品卫生、人员卫生及相关制度完善落实情况。

## **(3) 检查的方法与相关表格**

检查分为自查和他查两个方面：自查主要包括以饮食中心“五常法”实施小组为主牵头的检查以及各餐厅五常管理专员（食堂主任或餐厅经理）对自己所负责餐厅的五常管理落实情况的检查和各校区办公室对校区内各餐厅的五常管理法执行情况的检查；他查主要包括“五常法”领导小组的检查及饮食服务中心食品卫生安全管理办公室对三个校区所在餐厅五常管理法执行情况的检查和后勤五常法实施小组对三校区各餐厅五常管理法落实情况的日常抽查和阶段性验收检查，同时在条件成熟的情况下可邀请食品药品监督管理局以及业内同行对各餐厅五常管理法执行的情况进行检查，饮食服务中心食品卫生安全管理办公室负责制定详细的检查计划并编写检查报告书，检查用表格如下（表 4.12）。

表 4.12 不符合项目记录表

| 检查不符合项纪录    |     |      |     |     |     |      |
|-------------|-----|------|-----|-----|-----|------|
| 区域          | 类别  | 常整理  | 常清洁 | 常规范 | 常改进 | 签字确认 |
|             | 员工区 |      |     |     |     |      |
| 清洗消毒        |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 采购验收        |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 仓库          |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 切配间         |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 副食操作间       |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 面食操作间       |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 凉菜间         |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
|             |     |      |     |     |     |      |
| 大厅          |     |      |     |     |     |      |
| 检查时间： 年 月 日 |     | 检查人： |     |     |     |      |





拟采取纠正措施：

部门负责人：        年    月    日

纠正措施的验证：

检查员：            年    月    日

备注：

#### **(4) 检查结果的应用**

餐厅主任（餐厅五常管理专员）对餐厅员工在五常管理法的具体推广过程中的执行情况进行考核打分，考核结果与员工绩效相挂钩（见附件“考核汇总打分表”）；各餐厅考核评优结果作为餐厅主任考核评优依据并与各餐厅员工阶段性奖励相挂钩；各校区检查汇总结果作为饮食服务中心三校区经理年终考核评优的依据，同时也作为三校区部门考核评优依据；饮食服务中心五常管理法落实总体情况作为饮食服务中心年终考核评优依据。

### **5、常改进**

#### **(1) 常改进的要求**

常改进要求后勤五常管理法推行委员会全体成员及饮食服务中心全体员工思想上充分重视五常管理的改进，通过定期组织会议、评审等形式评价五常管理的实施效果，饮食服务中心食品卫生安全管理办公室、各校区五常管理专员、各校区办公室、各餐厅五常管理专员采用定期不定期相结合的方式，对照文件进行现场检查，并对检查出来的问题及时的进行分析，制定合理的方案从根本上解决问题的发生。同时根据饮食服务中心三校区的实际，在实施常整理、常清洁、常规范、常检查的基础上，选择合适的培训流程和方法，保证五常现场管理的效果。根据不同的培训对象，制定不同的培训流程，如新员工的岗前培训，老员工的在职专项知识强化培训。制定三校区的培训方案和培训计划，采取讲授课、座谈交流、参观、现场演示、技能比拼等方式确保培训的丰富多彩性和实效性，使员工真正的能够学以致用，保证培训的效果，从而最终保证各项制度和规范的顺利实施和执行。

#### **(2) 常改进的方法**

改进是永无止境的，只有不断地改进才能持续的提高餐厅的管理水平和员工的整体素质，因此，再具体的实施过程中，建立 PDCA 有效管理模式，

是五常现场管理有效运行和改进的重要方法。

PDCA 指 P (Plan) 策划、D (Do) 执行、C (Check) 检查、A (Action) 改进，即四个阶段，八个步骤，具体如下图 4.23 所示：

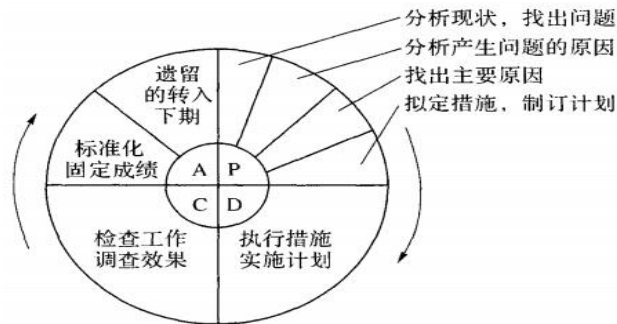


图 4.23 PDCA 循环

在具体的改进过程中通过不断地 PDCA 循环重复，持续的发现新问题，解决新问题，最终达到常改进的目的和五常现场管理结果的保持和维护。

## 五、“五常”管理法推进的步骤、要求及时间节点

### (一) 流程图

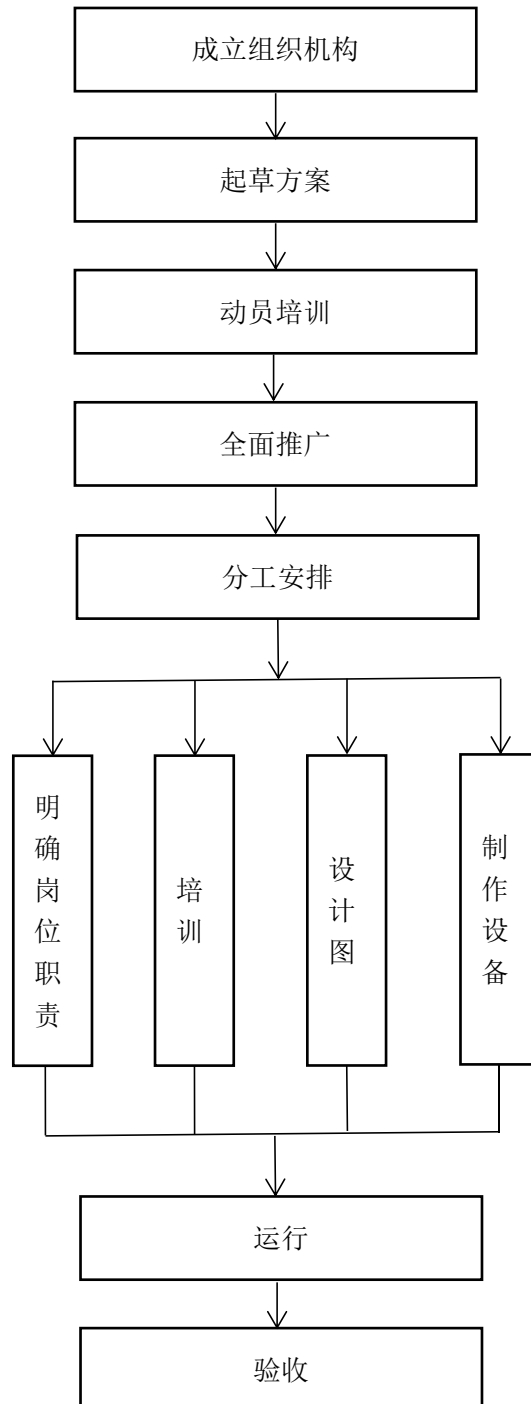


图 5.1 流程图

## （二）各步骤具体要求

### 1、 动员大会

在“五常”管理法正式推行之前，要召开动员大会，动员大会参加人员为“五常”管理法领导小组成员，三校区食堂班组长以上管理人员（含外包食堂），食堂事业编制员工以及合同制员工。动员会主要对“五常”管理法推行的背景、重要意义以及方案的关键内容作以解读。

### 2、 分工安排

明确“五常”管理各岗位职责、负责区域以及工作标准、工作流程。“五常”管理实施小组要根据方案内容，明确试点食堂的岗位设置和职责，主要岗位有：

餐厅五常管理专员（餐厅主任）：主要负责五常管理法在所管辖餐厅的具体推行实施工作，对校区经理直接负责，发现问题及时采取纠偏措施，并对纠偏措施进行验证；定期召开餐厅员工座谈会，及时听取员工对五常管理的建议和意见。

五常管理各区域负责人：主要包括厨师长、切配班长、炒锅班长、面案班长、库房负责人、大厅洗碗保洁班长，对五常管理专员直接负责，负责所管辖区域的五常具体推行工作以及责任区域的具体划分，及时向餐厅五常管理专员提出合理化意见和建议。

按照“五常”管理的内容，设计制作各种标示、图例，定制相关工具及家具，主要标示有：分类标识标线、温馨提示标识、工作流程及标准、宣传展板等；主要家具有：不锈钢工具架、不锈钢桶、保鲜盒、菜筐等。

“五常”管理的最终效果要落实到员工的绩效工资上，实施小组要认真研究现有的工资结构，在不增加人员成本的情况下，调整工资结构，设立专门的绩效工资，用以考核。

培训动员培训小组，要针对新制定的岗位职责、负责区域、工作标准、工作流程、绩效考核等内容，采用集体学习、实践操作等办法，对员工进行培训，培训要有记录，要常态化。

### **3、运行**

培训结束之后，在三校区各餐厅进行试运行。试运行过程中，方案制定小组和方案实施小组要及时跟进，重点把握员工对工作内容的学习情况、执行情况，管理人员的考核情况等，保证各项工作落实不走样。

### **4、验收**

运行时间根据运行的情况实时调整，原则上不少于3个月。

在各食堂运行规范后，领导小组要对“五常”管理法在食堂的运行情况进行验收，验收要全面，不留死角，涵盖工作的各方面，验收结束后要给出验收结论，对于验收过程当中发现的问题，方案起草小组要及时修订方案，并落实到工作中，见表5.2所示。

### (三) “五常”管理法推进的时间节点

表 5.2 五常现场管理推行工作计划表

| 步骤 | 工作目标        | 导入期 |    |    |    |     |     |     |
|----|-------------|-----|----|----|----|-----|-----|-----|
|    |             | 5月  | 6月 | 7月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
| 1  | 成立组织        | ■   |    |    |    |     |     |     |
| 2  | 确定方针和目标     | ■   |    |    |    |     |     |     |
| 3  | 初定推进计划和实施办法 | ■   | ■  |    |    |     |     |     |
| 4  | 动员培训        |     | ■  | ■  |    |     |     |     |
| 5  | 全面实施        |     |    | ■  | ■  | ■   | ■   | ■   |
| 6  | 检查和修订       |     |    | ■  | ■  | ■   | ■   | ■   |
| 7  | 评估验收与奖惩     |     |    |    |    |     | ■   | ■   |



## 六、经费预算

根据后勤饮食三校区设施、设备参差不齐的实际，为保证五常管理法在三校区各食堂的顺利实施，提高食堂工作效率及服务质量，在开展五常法工作前对各校区食堂目前所需设备、物资的投入，做出初步的预算，以供推进小组参考，见表 6.1（硬件中不可变因素暂不予考虑，如：就餐面积，功能区的划分）。

表 6.1 经费预算表

| 物资设备名称 | 单价<br>(单位：元) | 雁塔校区<br>单位：件 | 草堂校区<br>单位：件 | 幸福校区<br>单位：件 | 费用合计<br>单位：元 |
|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 宣传画    | 80           | 15           | 30           | 10           | 4400         |
| 标语、标识  | 20           | 90           | 120          | 90           | 6000         |
| 平面图    | 100          | 25           | 20           | 25           | 7000         |
| 保鲜盒    | 60           | 150          | 150          | 150          | 27000        |
| 不锈钢架   | 350          | 20           | 15           | 12           | 16450        |
| 墩头架    | 130          | 12           | 8            | 10           | 3900         |
| 刀架     | 50           | 12           | 8            | 10           | 1500         |
| 框子     | 40           | 60           | 40           | 60           | 6400         |
| 不锈钢调料盒 | 15           | 90           | 60           | 60           | 3150         |
| 资料盒    | 30           | 5            | 5            | 5            | 450          |
| 总计     |              |              |              |              | 76250        |

根据目前对三校区食堂现状的了解，以及对五常管理法的深入了解。目前食堂所需的基础设备物资主要包括以下几大类：（1）宣传画、标语、标识、平面图。（2）保鲜盒（3）不锈钢架子、（4）墩头架、刀架（5）不同颜色框子（6）专用调料盒（7）资料盒。

## 七、附件

附表 1、常清洁程序与要求

附表 2、用具容器及设施的清洁程序和要求

附表 3、机器设备的清洁程序和要求

附表 4、检查评估表

附表 5、检查不符合项目报告单

附表 6、月绩效考核表

附表 7、饮食服务中心绩效考核汇总表

附件 8、五常法推行奖惩制度

附表 1、常清洁程序与要求

| 内容           | 频率     | 标准               | 清洁程序   | 食堂的操作人员或指定人员 | 验证人          |
|--------------|--------|------------------|--|--------------|--------------|
| 墙壁           | 每周至少一次 | 光亮、清洁、无污垢、水渍、蜘蛛网 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用扫把清扫蜘蛛网</li> <li>2) 用清洁球去除墙壁污垢</li> <li>3) 用抹布沾上清洁剂擦洗墙壁</li> <li>4) 用清水洗过的抹布从上到下反复擦洗干净</li> <li>5) 用洁净、拧干抹布将墙壁从上向下擦干</li> </ol>                 | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 窗户           | 每周至少一次 | 光亮、无尘、无杂物        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布将窗户上的杂物清除</li> <li>2) 用洗净并拧干的抹布将窗台及窗户钢架抹干</li> <li>3) 用餐巾纸或报纸将玻璃由上向下反复擦干净</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 制度牌、公告栏、平面图等 | 每周至少一次 | 光亮、无尘、无杂物        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布沾上清洁剂的温水将制度牌沿污垢从上向下清洗干净</li> <li>2) 用餐巾纸或报纸将规章制度牌的表面由上向下擦干净，如有油渍，则可先用抹布沾少许清洁剂擦洗</li> <li>3) 将抹布洗净拧干再拧干</li> <li>4) 制度版面更新及时，内容没有过期</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 门            | 每周至少一次 | 干燥、无尘            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布沾上有清洁剂的温水将门由上向下反复擦洗，注意角落、顶部的污渍</li> <li>2) 将抹布用清水洗干净，反复由上向下擦洗干净</li> <li>3) 将抹布洗净拧干后，将水渍由上向下抹干</li> </ol>                                     | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容  | 频率     | 标准           | 清洁程序   | 食堂的操作人员或指定人员 | 验证人          |
|-----|--------|--------------|--|--------------|--------------|
| 地面  | 每天至少两次 | 光亮、无油渍、杂物、不滑 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 随时清扫地面</li> <li>2) 使用完后将地面清扫干净，后用拖布沾上有清洁剂的温水，有里向外反复托洗</li> <li>3) 用清水洗干净和拧干拖布，把地面从里向外托干</li> </ol>                   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 吊顶  | 不定期    | 无污垢、水渍       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布沾上有清洁剂的温水由一边向另一边反复擦洗</li> <li>2) 用清水洗干净的抹布反复由一边向另一边擦洗</li> <li>3) 用洗净拧干的抹布由一边向另一边抹干</li> </ol>                    | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 水管  | 每周至少一次 | 无污垢、灰尘       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布沾上有清洁剂的温水将水龙头、水管擦干净</li> <li>2) 用洗净拧干后的抹布抹干水管和水龙头</li> <li>3) 若堵塞应立即疏通</li> </ol>                                 | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 下水道 | 每周至少一次 | 无异味、杂物、下水道通畅 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将盖子掀开，用铲子铲除沟内大部分污物</li> <li>2) 用扫帚清洗并用水刷洗</li> <li>3) 若下水道堵塞，应立即疏通</li> <li>4) 用清水冲洗干净，若有异味应使用清洁剂、消毒液刷洗干净</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

附表 2、用具容器及设施的清洁程序和要求

| 内容  | 频率      | 标准          | 清洁程序   | 责任人          | 验证人          |
|-----|---------|-------------|--|--------------|--------------|
| 灭蝇灯 | 每周至少一次  | 无污垢、灰尘      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用鸡毛摊子弹去灯网内的灰尘</li> <li>3) 用湿布沾上伴有清洁剂的温水擦净外部灰尘或污垢</li> <li>4) 用清洁、拧干的抹布抹去水渍</li> <li>5) 待干燥后方能接通电源</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 吊扇  | 每周至少一次  | 无污垢、灰尘、无杂物  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用湿布沾上清洁剂将风扇各部位擦洗干净</li> <li>3) 用干燥、拧干的抹布抹干、待吊扇干燥后方能通电使用</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 灯具  | 每周至少一次  | 光亮、无尘、无杂物   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 将灯具外罩或者灯泡卸下</li> <li>3) 用湿布沾上有清洁剂的温水将灯具外罩擦洗干净，灯泡用餐巾纸、报纸或干燥抹布擦洗干净</li> <li>4) 用干燥或洗净拧干的抹布擦干</li> <li>5) 灯具重新装好，干燥后方能通电使用</li> </ol>                                  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 电子秤 | 用后既擦洗干净 | 无灰尘、污渍、无杂物  | 用干抹布将表面擦干净，若有污渍、油渍等，可用干抹布或者棉花上沾有少许酒精擦洗   | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 菜筐  | 每天至少两次  | 干净、无污渍、放置整齐 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 打开水龙头，将水放至半水池</li> <li>2) 将菜筐的残枝烂叶捡出来</li> <li>3) 将菜筐放置在水中漂洗</li> <li>4) 用扫帚或者抹布沾上有清洁剂的温水将菜筐刷洗干净</li> <li>5) 将菜筐用清水冲洗干净</li> <li>6) 将菜筐归类摆放整齐</li> <li>7) 将菜筐按大小顺序整齐的倒放在框架上</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容   | 频率            | 标准               | 清洁程序   | 责任人          | 验证人          |
|------|---------------|------------------|--|--------------|--------------|
| 刀具   | 用后即清洗         | 光亮、无锈、<br>无油渍、污垢 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 所有刀具每天在使用前磨亮，去除锈迹</li> <li>2) 使用后将刀具上的污物清除，若有异味或者油渍用清洁剂擦干净</li> <li>3) 用清水冲洗，并用干净的抹布擦洗干净</li> <li>4) 将刀具放在指定的地点</li> </ol>         | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 墩头   | 每阶段工作<br>过后清洗 | 干燥、无油渍           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布或者扫帚将墩头的杂物清除</li> <li>2) 用刀具将墩头表面刮干净</li> <li>3) 将墩头拿至水龙头处冲洗</li> <li>4) 冲洗后用干净的抹布擦干</li> <li>5) 将墩头按照大小顺序竖立在指定的通风位置</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 专用抹布 | 用好即洗          | 无油渍、污渍           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 先用热水清洗干净后，在消毒水中漂洗，再在过滤水中清洗，清洗和消毒好的专用抹布应当晾干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 马勺   | 每天至少<br>两次    | 无油渍、污物           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将勺子的残留物去除</li> <li>2) 用抹布沾上清洁剂擦洗</li> <li>3) 用清水冲洗干净防止消毒柜中消毒</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 铲子   | 每天至少<br>两次    | 无杂物、油渍           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将铲子上的污物去除</li> <li>2) 将铲子在热水中浸泡，并用扫帚刷洗干净，并不定期用 100℃ 开水浸泡</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 菜盘   | 每天至少<br>两次    | 无残留物、油<br>渍      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将菜盘中的残留物倒掉</li> <li>2) 将菜盘浸泡在有清洁剂的热水中 5-10 分钟</li> <li>3) 用清水冲洗菜盘后，放至消毒柜中高温消毒 10-15 分钟</li> </ol>                                  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容     | 频率     | 标准                  | 清洁程序   | 责任人          | 验证人          |
|--------|--------|---------------------|--|--------------|--------------|
| 拉菜车    | 每天至少一次 | 无杂物、油渍              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用扫帚将表面的残留物清楚</li> <li>2) 用抹布或清洁球站上有清洁剂的温水反复擦洗</li> <li>3) 用清水冲洗干净</li> <li>4) 倒掉清水，用抹布将车轮周围部位擦干</li> <li>5) 将车子放在指定的通风位置</li> </ol>                                | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 货架     | 每周至少两次 | 光亮、无锈、无油渍、污渍、物品摆放整齐 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将货架上的物品取出</li> <li>2) 用抹布或清洁球站上有清洁剂的温水由上而下反复擦洗所有的部位</li> <li>3) 用洗净的抹布从上向下擦洗数次，直至干净</li> <li>4) 将抹布用清水洗干净后拧干，并由上向下抹干货架上所有部位</li> <li>5) 将物品重新放回原处，并摆放整齐</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 不锈钢操作台 | 用好即清洗  | 光亮、无锈、无油渍、杂物        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布或刷子将操作台杂物清扫干净</li> <li>2) 用抹布蘸上有清洁的温水，反复有一边向另一边从上向下擦洗所有部位</li> <li>3) 将抹布用清水洗干净后，从一边向另一边从上向下擦洗数次</li> <li>4) 将抹布用清水洗干净后拧干，并一边向另一边从上向下抹干操作台所有部位</li> </ol>       | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 保鲜柜    | 每周至少一次 | 无油渍、杂物              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将保鲜柜内物品清理出来</li> <li>2) 用抹布抹掉底部污物</li> <li>3) 将抹布在有清洁剂的温水中洗干净后有里向外从上向下擦洗保鲜柜里外部</li> <li>4) 将抹布洗净拧干后从里向外从上向下将保鲜柜内外抹干后，将物品重新按原样放回原处</li> </ol>                       | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

| 内容     | 频率     | 标准        | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|--------|--------|-----------|---|--------------|--------------|
| 调料盒    | 每天至少一次 | 无污渍       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 用抹布蘸上有清洁剂的温水将盒外壁擦洗干净</li> <li>2) 将抹布洗净拧干后将外壁抹干</li> <li>3) 调料盒用 95—100℃ 开水浸泡 10-15 分钟</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 饭车、稀饭桶 | 随用即洗   | 无饭粒、污渍    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将剩饭放在指定的容器内</li> <li>2) 饭车内放入半车清水</li> <li>3) 用刷子将饭车内反复刷洗直至干净</li> <li>4) 饭车外部用清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗</li> <li>5) 用清水将饭车里外冲洗干净</li> <li>6) 用干抹布或洗净拧干后的抹布将饭车外部擦洗干净，注意车轮，饭车里边水倒掉</li> <li>7) 将饭车整齐摆放指定位置</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 留样盒    | 每天至少一次 | 光亮无杂物、和异味 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将盒中的剩余物倒掉</li> <li>2) 将样品盒浸泡在有清洁剂的热水中，用抹布或清洁球将盒子里边反复擦洗</li> <li>3) 将样品盒用清水冲洗干净</li> <li>4) 将清洗好的样品盒送至消毒柜中消毒</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 水池     | 每天至少一次 | 无油渍杂物和异味  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 捡取水池中杂物</li> <li>2) 用抹布沾上有清洁剂的温水将水池里外擦洗干净</li> <li>3) 若水池为荤菜水池，则用有清洁剂的热来刷洗</li> <li>4) 用清水将水池冲洗干净</li> <li>5) 用干净的抹布将水池外部擦干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |



附表 3、机器设备的清洁程序和要求

| 内容       | 频率      | 标准             | 清洁程序  | 责任人            | 验证人            |
|----------|---------|----------------|---|----------------|----------------|
| 绞肉机      | 用后即洗    | 无杂物、油渍、血渍、外部干净 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 机头和刀片拆下来</li> <li>2) 用热水或含有清洁剂的热 水将机头和刀片冲洗干净</li> <li>3) 用清水将机头和刀片冲洗干净</li> <li>4) 用干净拧干的抹布抹干机头和刀片</li> <li>5) 用抹布沾有清洁剂的温水反复擦洗绞肉机外部所有部位</li> <li>6) 将抹布用清水洗干净后擦 洗外部直至干净</li> <li>7) 用洗净拧干的抹布抹干绞 肉机外部</li> </ol> | 食堂的操 作人员或 指定人员 | 食堂负责 人或指定 验证人员 |
| 淘米池      | 每天至少 一次 | 无杂物、外部 无水渍     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将清水放至小半池</li> <li>2) 用刷子将池内壁反复刷洗 后把水放掉</li> <li>3) 用清水冲洗内壁</li> <li>4) 用干净的抹布擦洗外壁</li> <li>5) 将抹布洗净拧干后将外壁 擦干</li> </ol>   | 食堂的操 作人员或 指定人员 | 食堂负责 人或指定 验证人员 |
| 烧饭锅      | 每天至少 两次 | 无饭粒、外部 无水渍     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将清水放置小半池</li> <li>2) 用刷子将锅内壁反复刷洗 后把水放掉</li> <li>3) 用清水冲洗内壁</li> <li>4) 将抹布洗净拧干后将外边 擦干</li> </ol>  | 食堂的操 作人员或 指定人员 | 食堂负责 人或指定 验证人员 |
| 和面机、压面 机 | 随用随清理   | 无面粉、水渍         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用抹布或清洁球站上有清 洁剂的温水反复擦洗外部</li> <li>3) 用清水洗净的抹布反复擦 洗干净</li> <li>4) 将清水洗净拧干的抹布抹 干及机器外部</li> <li>5) 用铲子清理掉内壁沾上的 结块，再用清水冲洗</li> <li>6) 用洗净拧干的抹布擦干即 可</li> <li>7) 机器干燥后方能通电</li> </ol>              | 食堂的操 作人员或 指定人员 | 食堂负责 人或指定 验证人员 |

| 内容  | 频率           | 标准            | 清洁程序  | 责任人                  | 验证人                  |
|-----|--------------|---------------|---|----------------------|----------------------|
| 电炸锅 | 即用即清理        | 无油渍、污渍        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用沾有清洁剂的温水反复擦洗电炸锅内外壁</li> <li>3) 用洗净拧干的抹布擦拭</li> <li>4) 待干燥后方可通电使用</li> </ol>   | 食堂的<br>操作人员或<br>指定人员 | 食堂负责<br>人或指定<br>验证人员 |
| 灶台  | 阶段工作后<br>即清理 | 无污垢、油渍        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 随时将灶台上的残留物清扫出灶台</li> <li>2) 使用完后先关掉所有阀门，再用沾上清洁剂的清洁球反复擦洗灶台</li> <li>3) 用清水冲洗干净</li> <li>4) 再用清洁拧干的抹布擦干</li> </ol>  | 食堂的操<br>作人员或<br>指定人员 | 食堂负责<br>人或指定<br>验证人员 |
| 吸风罩 | 每周至少<br>一次   | 光亮、无污<br>渍、油渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用清洁球沾上有清洁剂的温水从上而下反复擦洗内壁</li> <li>3) 用洗净的湿布反复擦洗外壁</li> <li>4) 将抹布用清水洗干净后反复从上至下擦洗内壁</li> <li>5) 将抹布洗净拧干后从上向下将水渍抹干</li> </ol>             | 食堂的操<br>作人员或<br>指定人员 | 食堂负责<br>人或指定<br>验证人员 |
| 冰箱  | 每周至少<br>一次   | 无污渍、          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将冰箱内的物品清理出来</li> <li>2) 用抹布将冰箱里面底部的污物清除</li> <li>3) 将抹布在有清洁剂的温水中洗干净后由里而外擦洗冰箱内部外部</li> <li>4) 将抹布洗净拧干后从里向外，从上向下将冰箱内外抹干</li> <li>5) 将物品重新按原样放回原处</li> </ol> | 食堂的操<br>作人员或<br>指定人员 | 食堂负责<br>人或指定<br>验证人员 |
| 洗碗机 | 每天至少<br>两次   | 无污物、油<br>渍、杂物 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 将洗碗机的不锈钢喷水头打开，把底盘杂物清除掉，并用清水清洗干净</li> <li>2) 用抹布或清洁球站上有清洁剂的温水，将外部从上向下反复擦洗</li> <li>3) 将抹布用清水洗净拧干后反复擦洗</li> <li>4) 用干净的抹布将外部擦干</li> </ol>                   | 食堂的操<br>作人员或<br>指定人员 | 食堂负责<br>人或指定<br>验证人员 |

| 内容  | 频率     | 标准        | 清洁程序  | 责任人          | 验证人          |
|-----|--------|-----------|---|--------------|--------------|
| 消毒柜 | 每天至少两次 | 无杂物、油渍、污渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 将消毒柜底部的水放掉</li> <li>3) 清除底部残留物</li> <li>4) 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗</li> <li>5) 用清水冲洗干净</li> </ol>                         | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 去皮机 | 即用即清理  | 无杂物、油渍、污渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 关掉电源开关</li> <li>2) 用抹布或清洁球沾上有清洁剂的温水反复擦洗去皮机内外部</li> <li>3) 用清水冲洗干净</li> <li>4) 用洁净拧干的抹布抹干</li> <li>5) 待干燥后方可通电使用</li> </ol>                | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 空调  | 不定期清理  | 无尘、无污物    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 空调需专业人员前来清洗，在搞卫生时先断掉电源，再用湿布蘸上有清洁剂的温水后拧干，将空调外部清洗干净后，用干抹布或洗净拧干的抹布擦干</li> </ol>  | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |
| 电饼铛 | 即用即清理  | 无杂物，无尘、油渍 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 先断掉电源开关</li> <li>2) 用沾有清洁剂的抹布反复擦洗电饼铛外部，并用沾有清洁剂的清洁球擦洗内壁堆积物及油渍</li> <li>3) 用清水冲洗干净</li> <li>4) 用洗净拧干的抹布抹干</li> <li>5) 待干燥后方可通电使用</li> </ol> | 食堂的操作人员或指定人员 | 食堂负责人或指定验证人员 |

附表 4、检查评估表

1、常整理

| 序号 | 评定项目   | 评分标准（方法）  | 分值     | 扣分原因 | 得分 |
|----|--|---|--------|------|----|
| 1  | 组织机构健全，职责清晰  | 五常领导班子健全，上下机构设置合理(文件)；<br>分工明确，责任落实（文件）                   | 2<br>2 |      |    |
| 2  | 建立完善的五常管理体系，保证五常工作有效持续进行   | 有文件化的体系；<br>制定五常工作制度，五常工作列入部门考核，奖惩分明                      | 1<br>1 |      |    |
| 3  | 设五常专管员   | 单位主要负责人为食品卫生管理的第一负责人；<br>有专、兼职卫生管理员                       | 2<br>2 |      |    |
| 4  | 按照实际需要，布局流程，合理安排   | 加工场所按原料、半成品、成品的顺序予以布局；<br>按需设置功能间和加工场所，并明确分区，有明显标识        | 2<br>2 |      |    |
| 5  | 工作场所无不需要的物品，将破损的用具，器皿或不需要的物品处理掉或回仓   | 工作现场没有明显的不需要的物品   | 3      |      |    |
| 6  | 有私人物品集中存放的设备、设施（更衣室、存放柜、水杯、饭盒等集中存放处等），私人物品有序集中摆放，工作场所无私人用品(如水杯、饭盒、衣帽、鞋、伞等) | 私人物品集中存放的设备、设施齐全；<br>工作现场未发现私人用品                          | 1<br>1 |      |    |
| 7  | 按照需要物品的使用频率、使用量决定物品存放量   | 工作现场物品按照使用频率分低、中、高用量存放；<br>使用频率高放置于外层或者中间层，使用频率低放置于底层或者高层 | 1<br>1 |      |    |

| 序号 | 评定项目                    | 评分标准（方法）   | 分值          | 扣分原因 | 得分 |
|----|-------------------------|--|-------------|------|----|
| 8  | 对可供放物品的场所及货架进行统筹        | 将物品在规划好的地方摆放整齐（规定放置方法）                                       | 2           |      |    |
| 9  | 标示所有的场所及物品采用目视管理法       | 通过标签、标牌、标线、标样、警显灯、图标、图片、图板等目视技术工具对区位、类别、品名、数量、用途、责任人、方法等进行目视 | 3           |      |    |
| 10 | 共用工具集中存放                | 共用工具按方便实用的原则集中存放；<br>摆放整齐、美观、舒服工具清洁                          | 1<br>1      |      |    |
| 11 | 有整洁的通告板，定期进行内容更换，保持版面清洁 | 有通告板（有大标题、分区、并有相应负责人）；<br>通告板内容一星期内有更新；<br>版面清洁无污渍           | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 12 | 资料进行分类归档                | 桌面资料应标明“待处理”、“已处理”并盛放于资料盒中；<br>一般资料保留一年以上，重要资料按档案管理要求        | 2<br>2      |      |    |

## 2、常清洁

| 序号 | 评定项目                      | 评分标准（方法）   | 分值               | 扣分原因 | 得分 |
|----|---------------------------|--|------------------|------|----|
| 1  | 制定清洁计划表、明确责任人             | 有明确责任人；<br>有清洁计划表，按清洁计划表落实卫生   | 1<br>1           |      |    |
| 2  | 使用容易清洁的材料                 | 检查清洁程度   | 1                |      |    |
| 3  | 玻璃门窗、墙壁、吊顶、天花板、灯管、排气扇保持清洁 | 无灰尘、蜘蛛网；<br>光亮、清洁、无水渍、油渍   | 2<br>2           |      |    |
| 4  | 厨房地面光亮无油渍、水渍下水道清洁不堵塞      | 水渍面积不超过该区域 5%；<br>走路不沾脚，不湿鞋；<br>检查排水沟、冰箱底和顶、炉台底、柜内侧有无油污和杂物；<br>下水道壁面清洁，污水不外溢、不堵塞、无臭味、异味、地漏有防护罩 | 1<br>1<br>1<br>1 |      |    |
| 5  | 消灭卫生死角，保持清洁               | 工作柜底、地面、冰柜、空调等保持清洁   | 3                |      |    |
| 6  | 各功能间及区域无苍蝇、蟑螂、老鼠          | 操作区域、仓库销售间、就餐厅无苍蝇、老鼠、蟑螂；<br>有合理的灭杀工具有专人负责灭杀，并有相应的记录及评价   | 2<br>2           |      |    |
| 7  | 厕所符合卫生规范                  | 位置远离食品处理区；<br>硬件符合要求、清洁、无异味  | 2<br>2           |      |    |
| 8  | 对各类食品进行筛选                 | 无各类腐败、变质、过期食品；<br>对产生的残枝烂叶、蛋壳、水产类、内脏集中存放于垃圾桶   | 2<br>2           |      |    |

| 序号 | 评定项目                       | 评分标准（方法）  | 分值          | 扣分原因 | 得分 |
|----|----------------------------|---|-------------|------|----|
| 9  | 清洗或加工的食品禁止着地存放，防止污染        | 切洗后的荤、蔬菜入筐后，不得着地存放；<br>加工后的半成品荤菜应用盆装、不得用筐装                          | 2<br>2      |      |    |
| 10 | 固体废弃物分类整理，当日清理，时刻保持内外环境清洁  | 固体废弃物分类整理，有固定的符合要求垃圾房；<br>做到按有关要求，当日清运至指定场所                         | 1<br>1      |      |    |
| 11 | 工作场所垃圾桶清洁、加盖               | 工作场所全部垃圾桶符合要求   | 1           |      |    |
| 12 | 餐具按五常标准清洗消毒                | 餐具按一洗、二过、三消毒、四保洁的标准进行清洗；<br>消毒后的餐具有密闭的存放橱柜；<br>用于餐饮消毒的用品应索取其批文、合格证明 | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 13 | 冰箱应整齐清洁                    | 冰箱内直接、非直接入口食品要分开；<br>冰箱内植物性、动物性、水产类应分类摆放；<br>冰箱内无私人物品               | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 14 | 水池、蒸箱应清洁，无残留物              | 水池无残留物、油渍、异味；<br>蒸箱内干净、无异物、油渍；<br>开关阀门有效、不漏气                        | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 15 | 切配工具、墩头应清洁、消毒              | 切配工具、墩头应清洁，保持清洁，用前消毒  | 1           |      |    |
| 16 | 各类柜子、架子、调料架表面清洁，摆放整齐       | 柜子、架子表面无油渍、污渍。内部无尘土和污物；<br>调料之间不混杂，料罐光亮                             | 1<br>1      |      |    |
| 17 | 厨房工作台、调料台、灶台、台面清洁，物品摆放符合要求 | 台面清洁，物品摆放整齐有序有标签  | 1           |      |    |
| 18 | 厨房油烟罩、吸风管、排烟管光亮、不粘手        | 目光能涉及的地方，光亮无油渍，不粘手；<br>曝露在食品上的灯要有防暴灯罩                               | 1<br>1      |      |    |

| 序号 | 评定项目                | 评分标准（方法）  | 分值          | 扣分原因 | 得分 |
|----|---------------------|---|-------------|------|----|
| 19 | 洗手消毒设置合理，吸收有标准图解    | 有洗手消毒液，有标准图解  | 1           |      |    |
| 20 | 从业人员工作时保持良好的个人卫生    | 操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽；<br>头发不外漏，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物；<br>专业操作人员进入专间时宜在此更换专间内专用工作衣帽、并佩戴口罩 | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 21 | 设备，设施天天养护，维护有记录     | 设备设施内外清洁符合要求；<br>设备设施都能发挥正常功能，有维修记录表  | 1<br>1      |      |    |
| 22 | 制定符合五常卫生的检查表，定期逐项检查 | 有检查表，并符合检查要求；<br>定期定量进行检查；<br>将检查结果向区域负责人汇报                                     | 1<br>1      |      |    |



### 3、常规范

| 序号 | 评定项目                | 评分标准（方法）  | 分值               | 扣分原因 | 得分 |
|----|---------------------|---|------------------|------|----|
| 1  | 公共场所空气符合卫生标准        | 排风设备充分、有效；<br>室内空气检测符合标准  | 1<br>1           |      |    |
| 2  | 废水污水排放符合要求，废油处理符合规定 | 餐厅废水、污水全部进入管网，<br>废油处理符合规定要求；<br>废水、污水排放管网图纸齐全，<br>有管道堵塞紧急预案  | 1<br>1           |      |    |
| 3  | 厨房烟尘排放符合要求          | 排烟设备、净化装置有效，并符合<br>要求，油烟管道每年清洗两次；<br>室内烟尘不明显  | 2<br>2           |      |    |
| 4  | 采购的食品符合国家卫生标准       | 有食品验收标准或要求，有规范<br>的食品验收操作规程；<br>采购的所有食品、使用农产品和<br>食品添加剂，均应索证，如《卫<br>生许可证》和检验合格证明，采<br>购肉类的，索取检疫合格证明或<br>《动物及动物产品分销信息凭<br>证》；<br>建立“三放心”台账；<br>严禁采购无标识标签或标识标<br>签不全的、超保质期等等的定型<br>包装食品 | 2<br>2<br>2<br>2 |      |    |
| 5  | 食品的贮存符合卫生要求         | 贮存食品的场所、设备无霉斑、<br>鼠迹、苍蝇、蟑螂；<br>食品分类、分架存放、距离墙壁、<br>地面均在 10 厘米以上；<br>用于贮藏食品的冷藏、冷柜，应<br>定期除霜、清洁和维修   | 1<br>1<br>1      |      |    |
| 6  | 粗加工及切配符合卫生要求        | 蔬菜、肉类、水产品类分池清洗；<br>用于原料、半成品、成品的刀、<br>墩、板、桶、盆、框、抹布以及<br>其它工具、容器必须有明显标<br>识，并做到分开使用，定位存放；<br>切配好的食品应按照加工操作<br>规程，在规定时间内使用；<br>已盛装食品的容器不得直接置<br>于地上                                      | 1<br>1<br>1<br>1 |      |    |

| 序号 | 评定项目               | 评分标准（方法）  | 分值               | 扣分原因 | 得分 |
|----|--------------------|---|------------------|------|----|
| 7  | 烹调、加工符合卫生要求        | 不得烹调、加工腐败变质或者其它感官性状异常的食品；<br>需要熟制加工的食品应当烧熟煮透，其中心温度不低于 70℃；<br>烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放 | 1<br>1<br>1      |      |    |
| 8  | 凉菜制作符合卫生要求         | 设专间，由专人加工制作；<br>专间每餐（或每次）食用前应进行空气和操作台的消毒，室温在 25℃以下；<br>隔餐隔夜的凉菜要回烧后方可供应，并有回烧记录；<br>凉菜间内不得存放私人物品、杂物、待加工食品         | 1<br>1<br>1<br>1 |      |    |
| 11 | 备餐及供餐符合卫生要求        | 操作前应清洗、消毒手部，在备餐专间内操作安全应符合凉菜配置要求；<br>菜肴分派、造型整理的用具需消毒；<br>烹饪后至食用前需要较长时间（超 2 小时）存放的食品，应在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放        | 1<br>1<br>1      |      |    |
| 12 | 餐用具清洗消毒符合卫生标准和卫生要求 | 未经消毒的餐用具不得使用；<br>洗刷餐用具必须在专间专用水池清洗；<br>餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁；<br>已消毒和未消毒的餐用具应分开存放、保洁柜内不得存放其它物品                   | 1<br>1<br>1<br>1 |      |    |
| 13 | 食品留样符合卫生要求         | 配备专用留样冷藏柜（0~6℃），指定专人负责，并按要求做好登记；<br>每个品种留样量不少于 100 克；<br>留样食品冷藏条件下存放 48 小时以上                                    | 1<br>1<br>1      |      |    |

| 序号 | 评定项目   | 评分标准（方法）                             | 分值     | 扣分原因 | 得分 |
|----|--|--------------------------------------|--------|------|----|
| 14 | 仓库、工作柜物品摆放有平面示意图，物品按示意图摆放                    | 全部物品按平面图摆放整齐                         | 1      |      |    |
| 15 | 营业区张贴走火路线图，安全通道畅通无阻                          | 张贴有走火路线图；安全通道畅通，无杂物堆放                | 1<br>1 |      |    |
| 16 | 营业区及配电房电器按键功能标识齐全；工程操作人员应持证上岗                | 全部标识齐全                               | 1      |      |    |
| 17 | 节能降耗有计划，并实施到位                                | 水、电、气及其它资源节能方案实施                     | 1      |      |    |
| 18 | 采用颜色和视觉管理办法                                  | 管道颜色标识、物品摆放平面图按颜色分区、抹布按用途颜色分类等       | 1      |      |    |
| 19 | 危险性岗位制度有明显标识和措施                              | 有触电、高温等危险性警示标识；<br>有危险性岗位操作制度和措施     | 1<br>1 |      |    |
| 20 | 培养五常意识做到人人参与、天天参与                            | 卫生区域划分到人，做卫生值日表；<br>五常检查进入员工个人绩效考核   | 1<br>1 |      |    |
| 21 | 单位定期组织员工进行五常培训，形成记录                          | 有培训计划表，按计划进行培训，有培训记录；<br>考察培训效果—五常检查 | 1<br>1 |      |    |
| 22 | 各部门制服、员工仪容仪表有标准，包括衣着、帽子、头发、指甲等，在更衣室设有标准图示及镜子 | 全体员工95%符合中心仪容仪表要求                    | 1      |      |    |
| 23 | 室内外绿化  | ①内至少放置四到八盆绿植；<br>②落实绿植管理人员、办法及措施     | 1<br>1 |      |    |

#### 4、常检查

| 序号 | 评定项目                     | 评分标准（方法）                         | 分值     | 扣分原因 | 得分 |
|----|--------------------------|----------------------------------|--------|------|----|
| 1  | 制订检查计划，起草检查文件            | 有检查计划；<br>有检查文件                  | 1<br>1 |      |    |
| 2  | 班组设置检查表，每日按检查表进行检查       | 制订检查表；<br>每日进行检查，并有记录            | 1<br>1 |      |    |
| 3  | 部门实行一周一检查                | 制订检查表；<br>每周进行检查，并有记录            | 1<br>1 |      |    |
| 4  | 推行委员会进行月考核               | 按照“五常现场管理检查表”考核，每月有记录            | 2      |      |    |
| 5  | 存在问题的处理，实行逐级上报           | 存在问题有记录；<br>对处理实行逐级上报            | 1<br>1 |      |    |
| 6  | 设置存在问题改进时间表              | 按改进难度，由班组长、部门处理；<br>餐饮负责人在处理单上签字 | 1<br>1 |      |    |
| 7  | 部门及委员会发现的问题              | 发整改通知书；<br>有明确的处理方法及落实情况         | 2<br>2 |      |    |
| 8  | 奖惩                       | 检查与经济挂钩，有奖惩记录                    | 2      |      |    |
| 9  | 每天开、收工前做好五常准备、归位         | 检查安全、卫生记录、值班记录                   | 1      |      |    |
| 10 | 食品从业人员持有效健康证明，每日进行健康状况申报 | 有健康合格证明；<br>有健康申报记录              | 2<br>2 |      |    |
| 11 | 每年邀请有关专家进行考核             | 邀请有关专家进行年度考核，有讨论、有记录             | 1      |      |    |
| 12 | 检查、奖惩结果                  | 检查、奖惩结果上公告栏                      | 1      |      |    |

## 5、常改进

| 序号 | 评定项目                                       | 评分标准（方法）                                      | 分值          | 扣分原因 | 得分 |
|----|--|---|-------------|------|----|
| 1  | 思想上重视五常管理的改进                               | 与上层管理者进行沟通                                    | 1           |      |    |
| 2  | 定期组织会议、评审等形式<br>评价五常管理的实施效果                | 检查文件；<br>检查会议记录                               | 1<br>1      |      |    |
| 3  | 定期或不定期组织专人对照<br>文件进行现场检查                   | 检查检查表   | 1           |      |    |
| 4  | 对检查出来的问题能够进行<br>分析，采取纠正措施                  | 检查整改表   | 1           |      |    |
| 5  | 对检查出来的问题点采取的<br>措施能够从根本上解决问题<br>，无重复事件的出现  | 检查整改表；<br>对照问题点查找现场                           | 1<br>1      |      |    |
| 6  | 定期对问题点进行统计分析<br>，查找问题源，并采取纠正<br>措施         | 检查记录  | 1           |      |    |
| 7  | 重视员工的培训教育，有培<br>训计划和培训记录，培训效<br>果能够得以评价且有效 | 检查培训计划；<br>检查培训记录；<br>询问员工                    | 1<br>1<br>1 |      |    |
| 8  | 采取措施加强餐厅文化建设                               | 检查记录、询问员工                                     | 1<br>1      |      |    |
| 9  | 工作特色及创新                                    | 每年有一项特色管理，有方案、<br>总结；<br>每年有一项创新工作，有方案、<br>总结 | 1<br>1      |      |    |
| 10 | 管理人员方法的改进                                  | 管理方法的细化，有实施意见；<br>管理水平提高，有培训、考核资<br>料         | 1<br>1      |      |    |



拟采取纠正措施：

部门负责人：            年    月    日

纠正措施的验证：

检查员：                年    月    日

备注：

附表 6：2016 年\_\_\_\_月绩效考核表

| 姓名(被考核人) | 考核内容 | 考核频次及扣分值 |       |       |       |    | 扣分合计 | 考核结果 | 考核人(签名) |
|----------|------|----------|-------|-------|-------|----|------|------|---------|
|          |      | 第 1 次    | 第 2 次 | 第 3 次 | 第 4 次 | 小计 |      |      |         |
|          | 常整理  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常清洁  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常规范  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常改进  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常整理  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常清洁  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常规范  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常改进  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常整理  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常清洁  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常规范  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常改进  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常整理  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常清洁  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常规范  |          |       |       |       |    |      |      |         |
|          | 常改进  |          |       |       |       |    |      |      |         |

餐厅五常管理专员（签名）：

考核时间：



