

饭店餐厅管理制度

一、餐厅日常工作制度

1. 所有员工务必严格遵守工作纪律，按时到岗和离岗，坚决杜绝迟到、早退现象。

2. 员工需按饭店规定着装，时刻保持良好的形象与精神风貌，展现饭店的专业与整洁。

3. 工作期间，严禁嬉笑打闹、聊天、处理私人事务、吃零食、看电视、长时间使用手机等与工作无关的行为，确保专注于服务顾客。

4. 面对顾客，要始终保持礼貌、耐心与专业，严禁与顾客发生任何形式的纠纷，如有问题应及时上报主管协调解决。

5. 服务过程中要做到“三轻”（动作轻、说话轻、走路轻）、“四勤”（眼勤观察顾客需求、嘴勤热情回应与介绍、手勤及时清理与服务、腿勤快速响应顾客召唤），为顾客营造安静、舒适、周到的用餐环境。

6. 员工用餐必须在规定的区域和时间进行，严禁食用或私自带走出售的成品菜肴或食品。

7. 若需休事假或公休，员工必须提前按照饭店的《考勤和请销假制度》申请，获得批准后方可休假，确保饭店运营不受影响。

8. 全体员工有责任爱护饭店内的各类设施、设备，如因个人原因造成损坏，需照价赔偿。

9. 严格落实例会制度，每日或定期召开例会，对餐厅工作进行总结、讲评与安排，促进团队协作与服务质量提升。

二、餐具卫生管理制度

1. 所有餐具在完成消毒程序后，必须立即存放在专用的保洁柜内，避免二次污染。
2. 员工严禁私自挪用餐厅的各类餐具用于个人用途。
3. 保洁柜仅供存放消毒后的餐具，不得放置个人餐具或其他无关物品。
4. 存放于保洁柜内的餐具必须干净、卫生，无手印、水迹、菜渍、灰尘等污渍残留。
5. 餐厅管理人员应定期检查餐具的完好状况，对于出现残损的餐具，要及时清理并更换，确保提供给顾客的餐具均符合卫生标准。

三、餐厅个人卫生管理制度

1. 所有餐厅服务人员必须持有本人有效的健康证明，且在工作期间需持证上岗，以便随时接受检查与监督。
2. 员工需按规定穿着整洁的工作服，且工作服应保持干净，无明显污渍、破损等情况。
3. 工作时，禁止服务人员佩戴各类首饰和饰品，包括项链、手链、耳环、戒指等，以确保食品卫生与安全。
4. 员工在开始工作前，必须严格按照要求洗手，在工作过程中也应根据需要适时洗手，始终保持手部清洁卫生，防止病菌传播。

5. 严禁服务人员在食品区或顾客面前进行打喷嚏、抠鼻子、咳嗽等不文明且可能污染食品与环境的行为，如有需要应转身并使用纸巾或手帕遮挡。

6. 员工在上岗前不得食用异味浓烈的食品，如大蒜、洋葱等，同时禁止饮用含酒精饮料，以免影响服务质量与顾客感受。

四、餐厅设施设备保养制度

1. 餐厅的各类设施、设备需依据规定的时间周期与要求进行定期保养，确保其正常运行与使用寿命。

2. 保温台在每个班次使用过程中，要及时添加水，防止出现干烧现象，损坏设备并引发安全隐患。

3. 空调滤网应定时进行清洗，以保证空调的制冷、制热效果与空气质量，为顾客提供舒适的用餐环境。

4. 调整保温台温度时，操作员工应轻扭开关，避免用力过猛导致开关或设备损坏，影响正常使用。

5. 保温台换水时，必须先关闭电源，然后再进行放水操作，最后清除内部污垢，确保操作安全与设备清洁。

6. 一旦设施、设备出现异常情况，如噪音过大、运行故障、漏水漏电等，现场员工应立即报告餐厅主管，以便及时安排维修与处理，减少对饭店运营的影响。

五、后厨日常工作制度

1. 后厨员工在上班伊始，需认真检查所使用的工具、用具状况，

如刀具是否锋利、炊具是否完好等，若发现异常应及时向上级汇报并申请更换或维修。

2. 各岗位员工必须严格按照岗位要求与操作规范进行作业，确保菜品质量稳定、符合饭店标准，严禁随意更改烹饪流程或用料标准。

3. 所有后厨人员要爱护公共财物，严禁偷吃、私拿后厨的食物及原料，维护饭店的财产安全与成本控制。

4. 在值班期间，值班人员需妥善保管好后厨的各类物品，严禁无关人员进入后厨区域，防止食材被盗或厨房设施被破坏。

5. 严格落实各项安全防范制度，包括防火、防盗、食品安全等方面，确保后厨的设施、设备以及食品原料的安全无虞，如定期检查消防设备、锁好门窗、规范食品储存等。

6. 后厨员工遵守工作纪律，若需请假，必须提前一天按照规定流程申请，以便主管合理安排人员调配，保障后厨正常运转。

7. 定期召开后厨例会，对近期工作进行总结、讲评，分享经验教训，提出改进措施与新的工作要求，促进后厨团队整体水平提升。

六、冷拼间管理制度

1. 冷拼间工作人员需按规定着装，不得携带个人物品进入操作间，防止交叉污染。

2. 冷拼间室内温度应严格控制不超过 25 度，以保证冷拼食品的质量与安全。

3. 非冷拼间工作人员禁止入内，减少人员流动带来的卫生风险。

4. 冷拼间内储存的食品必须摆放整齐，按照类别、生熟等要求分类存放，且每周至少进行一次全面清理，确保食品储存环境整洁卫生。

5. 进入冷拼间的所有食品必须经过彻底清洗干净，去除表面污垢、杂质与农药残留等。

6. 冷拼间使用的刀、夹、盆、墩等工具必须经过严格消毒后才能使用，且严禁使用抹布擦拭，防止细菌滋生与传播。

7. 每天上班前，需开启紫外线灯进行 30 分钟消毒，待消毒完成后，工作人员手部清洗消毒后方可进入冷拼间进行操作，保障食品加工过程的卫生安全。

8. 加工冷拼食品要遵循随到随拼的原则，并且所有原料都要进行冷藏保存，确保食品新鲜度与口感。

9. 冷拼间使用的抹布、毛巾、棕刷等清洁用物品，必须按照卫生要求定期清洗、消毒并保持清洁干燥，避免成为污染源。

10. 冷拼间内不得存放非直接入口食品，防止误食或交叉污染。

11. 下班前，工作人员要将冷拼间内的容器、工具彻底刷洗干净，冷拼用的墩、板按规定要求摆放整齐，清理工作区域，为下一次使用做好准备。

七、后厨个人卫生制度

1. 后厨所有从业人员必须持有有效的健康证明方可上岗工作，且健康证明需在有效期内并放置于显眼位置，便于检查。

2. 进入后厨工作区域前，员工必须更换工作服，并进行洗手消

毒，然后进入各自指定的工作岗位，防止外部病菌带入厨房。

3. 后厨工作人员不得留长发（男性头发不过耳、女性头发需盘起）、长指甲（指甲长度不超过指尖），不得染指甲，不得佩戴首饰（如手表、戒指、手链等），工作衣帽要保持整洁干净，男性不得留胡须，以符合食品卫生安全标准。

4. 后厨工作人员要养成良好的个人卫生习惯，勤洗澡、勤晒衣被、勤理发，保持身体清洁无异味，减少细菌滋生。

5. 上班前，后厨员工不得使用气味浓烈的化妆品，面部应保持清洁自然，避免化妆品气味影响食品味道或引起顾客不适。

6. 后厨工作人员严禁随意品尝食物，在食品加工区域内不得进行打喷嚏、随地吐痰、咳嗽、抓耳挠腮、抽烟、剔牙、打哈欠、扣鼻子、嚼口香糖等不文明且可能污染食品的行为，如有需要应离开食品加工区进行处理。

八、食品卫生管理制度

1. 用于烹制菜品的原料必须符合卫生使用要求，外观新鲜无腐烂迹象，无农药残留异味，采购源头要严格把关，确保食材安全。

2. 所有原料必须按照洗涤切配程序进行处理后，方可进入烹制环节，防止未洗净或未处理好的原料影响菜品质量与卫生安全。

3. 在加工肉类食品前，厨师需仔细检查肉类是否新鲜，有无异味、变色等异常现象，如有问题应立即停止使用并上报处理。

4. 当天未能加工完的原料要及时存入冰柜内进行冷藏或冷冻保存，加工好的成品菜肴要加盖防尘、防蝇罩，防止食品受到污染。

5. 炖煮肉类食品时，必须确保烧熟煮透，中心温度需大于 70 度，以杀死可能存在的病菌与寄生虫，保障食品安全。
6. 调料缸内禁止混放不同种类的调料，且要保持外观整洁，使用后及时清理缸口残留调料，防止交叉污染与变质。
7. 后厨员工在加工过程中，必须严格按照原料、半成品和成品的加工顺序依次操作，避免交叉污染，如使用不同的刀具、案板、容器等分别处理不同阶段的食物。
8. 洗涤区域应分设洗菜池、洗肉池、洗水产品池等，做到专池专用，防止不同食材之间的交叉污染，确保食材清洗彻底且卫生安全。
9. 切配墩要严格生熟分开，专墩专用，每次操作结束后，将墩、刀清洗干净，并按照规定要求存放，避免交叉污染。
10. 清真食具需按要求专柜存放，与普通食具分开管理，在操作过程中产生的废弃物要及时放入带盖的垃圾桶内，防止垃圾暴露引发卫生问题。
11. 工作结束后，要及时将垃圾清理并运送到指定地点，同时将垃圾桶清洗干净，保持厨房环境整洁。
12. 操作间内的原料不得直接放置在地面上，应整齐摆放到货架上，避免原料受潮、受污染或被老鼠、蟑螂等害虫侵蚀。

九、后厨卫生管理制度

1. 后厨卫生工作由厨师长全面负责，将卫生区域划分明确，责任到人，确保每个角落都有人负责清洁与维护。

2. 后厨地面应时刻保持干爽，无水渍、杂物、油渍残留，定期进行清扫与拖地，防止人员滑倒与细菌滋生。

3. 操作台台面要保持整洁，无杂物、污物堆积，使用后及时清理，为下一次操作提供干净的工作环境。

4. 灶台区域要整洁有序，无杂物、无积水、无污物，炒锅、手勺等炊具使用后要及时清洗洁净，并规放整齐，便于下次使用。

5. 冰柜要明确生熟标识，内外保持清洁卫生，每周至少进行一次除霜工作，确保冰柜正常运行与食品储存安全。

6. 主食库、调料库、蔬菜库等库房的货架及各种容器要洁净卫生，摆放整齐，食品原料分类存放并遵循先进先出原则，定期检查库存食品质量，防止过期变质。

7. 面点间的设施、设备外观要保持洁净，蒸箱内的水要及时更换，操作台每班使用后都要进行清洗，确保面点制作环境符合卫生标准。

8. 凉菜间的设施设备要定期清洁消毒，操作台内外干净无污渍，物品摆放有序，严格遵守凉菜制作的卫生规范，防止凉菜受到污染。

9. 垃圾桶、墩布等清洁工具要合理使用与存放，垃圾桶要加盖，定期清洗，墩布使用后要洗净晾干，防止滋生细菌与异味。

10. 后厨区域要定期进行除“六害”（老鼠、蟑螂、臭虫、苍蝇、蚂蚁、蚊子）工作，保持墙角无蜘蛛网，可采用物理、化学或生物防治方法，确保厨房环境无虫害侵扰。

11. 后厨墙壁每月至少进行一次全面清洗，油烟机每周至少清洗一次，保持通风畅通，减少油烟积聚引发的火灾隐患与空气污染，为员工创造良好的工作环境。

十、设施设备保养制度

1. 后厨室内要经常保持通风良好，避免设施、设备因潮湿环境而损坏或生锈，影响使用寿命与运行安全。

2. 面点间的烤箱内严禁存放杂物或易燃原料工具，防止火灾事故发生，每次使用后要及时清理烤箱内部，保持清洁。

3. 和面机、压面机等设备每日上班前要检查润滑情况，定期进行全面保养，如添加润滑油、检查皮带松紧度、清理内部残渣等，确保设备正常运行与工作效率。

4. 每班操作前，炉灶操作人员要检查炉膛内有无杂物、积水，及时清理，保持油路、风道畅通，确保炉灶正常点火与燃烧效果，提高烹饪效率并降低能耗。

5. 使用各种容器时，员工要轻拿轻放，避免因碰撞导致容器破损，对于有破损的容器要及时修复或更换，防止食品泄漏或污染。