xxxxxxx

食堂及物业服务方案策划书

xxxxx

食堂及物业服务方案策划书

一个企业膳食的好坏及工作环境的舒适度，直接影响到员工工作的积极性及企业的生产效益。为员工提供一个科学的膳食计划，营造一个如家的感受，是我们所一直努力的方向。结合贵站实际情况和具体要求，特制定本方案。

**第一章 公司概况**

**一、公司简介**

xxxxxx立于1987年5月，是xxxxx第一家四星级酒店，是xxxx窗口服务单位，一直以来承担着xxxxx各单位的会议服务和公务接待任务，是xxxxx卓越服务品牌的代表。我宾馆拥有大批熟悉厨房管理的精英人才，拥有中高级烹饪技师 5人，曾多次获得国家、省、市级烹饪比赛大奖。具有完善的食堂分餐及配送的管理机制，专业的厨师团队可根据各类服务对象进行科学的菜式设计。同时根据季节气候的变化进行合理的菜式搭配。

  宾馆自成立至今，借助有利的社会优势，凭着强大的人才资源，形成了一套特学合理的经营管理模式，曾为xx公司机关、xxxx、xxxx等单位提供过优质食堂及物业服务。公司将继续不断完善，强化内部管理的同时，把食品安全放在首位，努力提高服务质量，让所有业主满意、放心。

**二、经营特色**

1、规范管理

我xx经过多年的探索和发展，积累了丰富的酒店管理经验，将物业服务与星级酒店管理模式及服务标准融合在一起，形成独具特色的物业管理服务模式。赢得了众多服务单位和员工的认可和好评。

2、优质服务

xxxx作为一家四星级宾馆，员工都经过专业的服务技能培训，培训合格后方可上岗。定期培训员工的个人素质、岗位职责、主人翁责任感，以及尽心、尽职的工作态度。要求所有员工均会使用消防器材，学习《消防法规》严格做好火灾隐患，安全正确的操作及保养服务单位的所有机器设备。定期召开会议，检讨并总结经验，在不断改善的过程中达到完善。

3、丰富菜式

按贵公司的伙食标准和人数制订一周或一月伙食计划及菜谱。制订质量和数量计划，营养搭配更合理。按客户需求开发新品种、新菜色，并根据季节气候的变化进行合理的菜式搭配。

**第二章 服务方案**

**一、服务单位：**xxxxxx

xxxxx位于曙光特种油2#站区内，是超稠油输送的起始站，办公区域占地面积300平方米，建筑面积230平方米，主要有办公室、会议室、值班宿舍、职工活动室、食堂等。现有在册职工62人。xxxxx食堂目前有工作人员2名，食堂设施设备较为齐全，可满足日常供餐需要。

**二、服务方针**

以服务xxxx干部和职工为核心，以卫生可口的饭菜、干净整洁的工作环境为基本原则；靠优质的服务，不断推陈出新的菜品种类，赢得声誉；听从贵站的管理，遵守各项法律、法规和规章制度，按照《食品安全法》、《物业管理条例》严格操作规程。保证让业主放心、满意。

**三、服务内容**

1、站内一日三餐的食堂服务；

2、站内环境（包括公共场地、房屋建筑物内部、食堂）的清洁卫生、垃圾的收集、清运；

3、站内绿化工作。

**四、双方职责**

**表2-1 双方职责表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 特石集输站 | 辽河宾馆 |
| 1 | 餐厅、厨房及相应配套场地的提供； | 严格履行服务合约、遵守各项条款、服从并全力配合企业方管理； |
| 2 | 优质食材的采购配送及严格验收； | 提供办公区域保洁及绿化服务 |
| 3 | 厨房设备、等固定资产投资； | 优质的供餐服务，各种类菜式的营养搭配、烹调与分餐；准时、保质、保量的开餐； |
| 4 | 负责水、电、气费用的支出； | 服务人员的人力安排及薪资、福利等的管理； |
| 5 | 食堂及物业的管理与支持； | 随时接受贵站相关部门的监督和改善建议； |
| 6 | 卫生、服务、菜品质量的定期抽样检查。 | 消防安全的预防工作 。 |

**五、人员配置**

人员配备从xxxxxx内部择优选拔。根据贵站实际情况需要管理人员1名，厨师2名、保洁员3名、绿化1名，共计7名。

**六、岗位职责**

1、现场管理

1.1 根据贵站对物业工作的指示和要求以及物业服务合同，领导所属员工完成上级下达的各项工作任务，对食堂及物业服务工作全面负责。

1.2 定期召开例会，对工作进行布置、检查、跟踪和闭合，负责各项服务过程的抽查与监管，负责对各岗位员工的考核工作。

1.3 每月定期组织对各项服务过程质量的巡查、监督、指导和考核，负责相关服务过程中不合格服务的纠正和预防措施的控制及跟踪验证。

1.4组织开展本处的各类培训，并做好效果跟踪。

2、食堂厨师

2.1 服从管理人员的领导，严格遵守操作程序。

2.2 负责食堂烹调制作，增加花色品种。计划用料，精工细作，提高烹调技术，改善制作方法，做到色、香、味俱佳。

2.3 保持厨房卫生。节约用电用水，做好防火、防盗、防食物中毒工作。

2.4提高安全意识，加强对水、电、煤、气、燃油的管理，做好安全防范检查，消除不安全隐患。

3、保洁员

3.1全面了解清洁部位，认真完成责任区内日常的卫生保洁工作，及时清理、检查、改善卫生死角。

3.2办公区域卫生，必须保持清洁有序，做到无果皮、无纸屑、无烟头、无积水，屋顶和墙角不得有蛛网尘埃，工作中注意节约用水。

3.3在上班时间内，保洁员应定期在责任区内巡视，检查发现不洁之处，应认真及时清理。

4、绿化员

4.1尊守公司的规章制度，服从安排，每天根据《绿化养护规程》对辖区内的花木进行日常管理与自检。

4.2定期对植物进行养护，根据植物生长情况及气候状况，做好对花木的修剪、施肥、除杂草、病虫害防治、抗旱、排涝等工作。

4.3具体实施卫生防疫消杀工作，节约用水、用药、爱护劳动工具。

**七、食堂管理方案**

（一） 食堂菜系

根据贵站50余名员工伙食标准菜谱安排如下:

1、早餐：鸡蛋、各种粥类、豆浆等；

面食类馒头、花卷、包子等；特色咸菜。

2．中餐：一荤二素一汤，特色小咸菜不少于6样，水果（随季节调整）。

3、晚餐：一荤二素一汤，特色小咸菜不少于6样。

**表2-2参考菜谱（可按甲方要求调整）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 凉菜类 | | | | |
| 皮蛋拌豆腐 | 肉酱土豆拌茄子 | 肉酱小葱拌豆腐 | 黄瓜拌凉皮 | 老醋菠菜花仁 |
| 西红柿拌白糖 | 黄瓜拌干豆腐丝 | 凉拌笋丝 | 凉拌苦菊 | 木耳拌西芹 |
| 荤菜类 | | | | |
| 排骨土豆炖豆角 | 干烧黄花鱼 | 辣子鸡 | 酸菜鱼 | 红烧肉炖冬瓜 |
| 孜然鸡心 | 孜然羊肉 | 孜然鱿鱼 | 尖椒炒鱿鱼 | 鲅鱼炖豆 |
| 茄汁鲅鱼 | 干炸刀鱼 | 红烧鳕鱼块 | 羊肉炖冬瓜 | 五花肉白菜炖冻豆腐 |
| 溜肉段 | 土豆烧鸡 | 清炖鸡 | 牛肉炖萝卜 | 江豆炒肉 |
| 角瓜炒肉 | 苦瓜炒肉 | 蒜台炒肉 | 木须肉 | 茄子烧肉 |
| 素菜类 | | | | |
| 炝甘兰 | 芹菜炒粉 | 苦瓜炒鸡蛋 | 肉皮黄豆芽 | 尖椒炒粉皮 |
| 尖椒干豆腐 | 蒸鸡蛋糕 | 尖椒土豆片 | 肉末茄子 | 炝炒绿豆芽 |
| 瓜片炒鸡蛋 | 甘兰炒粉 | 木耳白菜片 | 西红柿炒鸡蛋 | 烧茄子 |
| 汤类 | | | | |
| 紫菜蛋花汤 | 番茄鸡蛋汤 | 菠菜鸡蛋汤 | 海米冬瓜汤 | 瓜片鸡蛋汤 |
| 白菜豆腐汤 | 根据季节夏季增加绿豆汤 | | | |
| 特色咸菜 | | | | |
| 芹菜花生米 | 拌芥菜丝 | 拌海带丝 | 红油萝卜 | 咸黄瓜 |
| 红方 | 甜蒜 | 辣白菜 | 酱土豆 | 四川泡菜 |

(二) 食品卫生管理

  ① 采购原料食品，要保证新鲜卫生；不得购买未经有关部门检验的肉类，病死、毒死或死因不明的畜禽、水产品及有异味、腐烂、发霉、生虫的原料；各种食品、调料要符合卫生要求，防止过期变质；存放食品、原料要做到离地、离墙，干湿物品不得同室存放。

  ② 食品要做到生熟分开，以确保食品味美纯正。

  ③ 操作时要分台、分池操作，以免交叉污染；蔬菜类要按一拣、二洗、三切、四浸泡的顺序操作。

  ④ 处理过的原料应及时加工烹调，烹调时要煮熟、煮透，以保证食用安全，以防止中毒。

  ⑤ 加工好的熟食品要妥善保管，如存放时间超过1H，要重新回炉加热处理后才能食用。

  ⑥ 生、熟食品要分冰箱存放，以防熟制食品受到污染。

    （三）厨房卫生管理

  ① 厨房清洁设立岗位责任制，所有日常用厨具每天在工作后都必须进行严格消毒，清洗时要做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁，在消毒后要加盖保管，防止再污染，未经消毒的厨具不得使用。

  ② 厨房所有厨具在用完后要摆放有序，砧板要竖放，以确保底、面、边三面光，且切生熟食品的砧板要分开使用。

③ 洗菜池、洗肉池、洗厨具池要分开，不得混合使用。

④ 炉灶、配料台、工作台在完工后要予以擦拭，确保干净整洁。

  ⑤ 下水道要每日进行清洁，彻底清除菜渣等杂物，以保证排水畅通及清除异味。

  ⑥ 清除卫生死角，定期灭老鼠、蟑螂、苍蝇等。

  ⑦ 仓库物品要摆放整齐，保持室内空气流通，以防止物品发霉变质。

（四）餐厅卫生管理

  ① 用餐后须擦拭桌椅，保持干净无灰尘、无油渍，地面无垃圾杂物，保证不积水、干净、清爽。

  ② 门窗、墙壁、风扇、灯管要定期清洗，要定期清洁与维护通风、排污设备，以确保运转正常。

  ③ 每周大清洁一次，用清洁剂清洗桌椅、地面，做到厨房无苍蝇、蟑螂、蚂蚁等。

 （五）工作人员管理

①工作人员在工作时应态度亲和，面带微笑，用心服务，文明礼貌的为公司员工供餐 。

 ②工作人员须持卫生防疫站健康证方可上岗，并定期接受体检。

 ③ 工作人员要养成良好的卫生习惯，保持个人卫生。做到勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤洗衣服、勤换工作服，使自己保持良好的工作风貌。

 ④在工作范围内不得随地吐痰、吸烟、留长指甲、涂口红等；工作时间中严禁谈笑打闹、不得在厨房内洗涤衣物。

⑤ 保持良好的卫生操作习惯，上班时穿好工作服，戴好标识牌、工帽、口罩，不得对食品咳嗽、打喷嚏及其它不卫生动作，不允许用勺直接尝味。员工有感冒等疾病时须休假，以免造成食物感染。

（六）消防安全管理

全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保不出问题。要做到人走灯灭，人走水停。注重节约，爱惜公物。

（七）食品质量监督管理

建立食品质量监督制度，主动接受客户监督。公司定期或不定时的对现场的运作（包括：食品卫生、食品质量、过程卫生、安全隐患等）进行随机抽查，随时接受贵站的改善意见，并及时妥善处理。

**八、保洁绿化管理方案**

**表2-3 保洁绿化服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 办公室 | 室内家私光亮无尘，沙发、茶几及摆设物品干净，地板、天花、壁面无尘；灯具及装饰品摆放整齐，用纸巾擦拭无明显灰尘、污迹。室内空气清新无异味。 |
| 2 | 会议室 | 天花、灯具、出风口等高位无蜘蛛网、灰尘（定期清洁）；地面无灰尘、杂物、纸屑；桌椅洁净摆放整齐；饰柜产品整洁无浮尘。 |
| 3 | 走廊 | 地面无纸屑、杂物、污迹；天花板无明显灰尘、蜘蛛网。 |
| 4 | 门窗玻璃 | 无灰尘、污垢、污渍、水渍、手印及其他印迹；玻璃与结构框之间的缝隙不得有污垢存在。 |
| 5 | 职工活动室 | 地面无灰尘、杂物、纸屑；器械摆放整齐，桌面、台面干净整洁。 |
| 6 | 职工食堂 | 地面清洁无垃圾及生产废弃物，无明显积水，无油污，无脚印，非清洁时间地面保持干爽；餐桌台凳清洁无油渍，无滑腻感，无剩菜、剩饭、纸巾等垃圾；炉灶、油烟机、炊饭机、货架、操作台等加工、储藏设备洁净干爽，无明显油污，无卫生死角，标示清晰不脱落；每周进行一次食堂卫生大扫除，彻 底对食堂环境进行清洁、消毒处理， 杜绝卫生死角. |
| 7 | 洗手间 | 便器内部无污渍、污垢；墙面、地面不得有污渍、水渍； |
| 8 | 公共区域 | 每日清扫一次，随时保持做到无杂物、垃圾、烟头、干净整洁。 |
| 9 | 垃圾桶 | 无污迹、无油迹，每日冲洗一次；垃圾桶内垃圾不超过桶身的2/3；桶周围无散落垃圾。；垃圾桶采用加盖封闭，垃圾袋装化。 |
| 10 | 卫生消杀 | 外围、公共区域和室内，目视无明显蚊虫、苍蝇，普通环境每月一次进行害虫消杀；室内公共区域和办公室，目视无苍蝇滋生地，每周进行一次对室内家具、空气等消毒。每周对大厅、走道、卫生间、食堂饭厅等公共场所进行消毒处理。抽检楼道、办公室无明显鼠迹。 |
| 11 | 绿化服务 | 乔灌木长势良好，没有枯枝黄叶、残叶现象；枝叶无病虫害，无害虫；无裸露土面，草坪及地被植物无杂草或杂草率小于5棵/平方；盆栽花卉苗木，布局科学合理，植株生长繁茂，花盆内外清洁干净，无残枝落叶，无各种杂物。 |

**九、服务承诺：**

（一）严格遵守贵公司制定的各项规定。

（二）严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作。

（三）严格履行合约条款，保证质量、份量，用心服务。

（四）文明礼貌的为贵公司员工服务。

（五）我方所有员工必须身体健康并持有效“健康证”，及接受贵公司的相关纪律约束。

（六）夏天免费为贵公司员工提供凉茶、开水服务。

（七）随时接受贵公司的改善意见，并即时妥善处理。

（八）我公司同贵公司相关机构共同参与监督和管理。

**第三章 费用测算**

费用主要包含人员工资、交通补贴及管理费用等，详见下表：

**表3-1 费用测算总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 项目 | 人数 | 元/人/年 | 年金额 | 备注 |
| 一 | 管理人员费用 | 1 | 120000 | 120000 | 正式职工 |
| 二 | 厨师费用 | 2 | 60000 | 120000 | 临时工 |
| 三 | 服务员费用 | 1 | 100000 | 100000 | 正式职工 |
| 四 | 服务员费用 | 1 | 50000 | 50000 | 临时工 |
| 五 | 交通补贴 | 5 | 3840 | 19200 | 320元/月 |
| 六 | 其他费用 |  |  | 20000 | 购买工服、改善就餐环境 |
|  | 小计 |  |  | 429200 |  |
| 七 | 管理费用（26%） |  |  | 111592 |  |
|  | 合计 |  |  | 540792 |  |

以上是xxxxxx结合贵站实际情况所做的经营方案策划书，方案中未尽事宜，敬请指出，真诚地希望贵站能与我们站在双赢的立场上达成合作.