

(正/副)本

环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）
(项目名称)项目

项目编号：1405242026CCS00042

响
应
文
件



供应商单位全称：陵川县飘香粥铺（加盖法人电子签章）

2026年05月29日

目录

资 格 证 明 文 件

一、磋商供应商代表证明	1
二、响应函	3
三、《政府采购供应商信用承诺书》	5
四、本项目的特定资格要求	6
五、基本存款账户开户许可证	8
六、联合体投标注意事项	9
七、磋商主体	11

商 务 服 务 文 件

一、 报价一览表	12
小型、微企业/残疾人福利性单位提供货物/服务明细表	13
政府采购相关政策要求	14
中小企业声明函 (工程、服务)	14
残疾人福利性单位声明函	15
二、对商务要求的响应内容	16
三、对服务要求的响应内容 (以包为单位分别填写)	17
四、完成过类似项目业绩	19
五、磋商文件要求或磋商供应商认为需要提供的其他商务服务材料/文件	28

资 格 证 明 文 件

一、磋商供应商代表证明

法定代表人（负责人）身份证明书

单位名称：陵川县飘香粥铺

单位性质：个体工商户

地 址：山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路

成立时间：2021年05月14日

经营期限：自2021年05月14日至（长期）

姓 名：杨森恒 性 别：男

身份证号：140524199607050013 职 务：总经理

系陵川县飘香粥铺（磋商供应商名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子盖章）

日 期：2026年05月29日

附法定代表人有效的身份证正反两面影印件



法定代表人授权委托书

法定代表人（负责人）授权委托书

陵川县城市管理综合行政执法队（采购单位）：

本授权委托书声明：注册于山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路（磋商供应商住址）的陵川县飘香粥铺（磋商供应商名称）法定代表人（负责人）杨森恒、总经理、140524199607050013（法定代表人/负责人姓名、职务、身份证号）代表本公司授权杨森恒、总经理、140524199607050013（磋商供应商代表姓名、职务、身份证号）为本公司的合法代理人，就贵方组织的环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）项目，项目编号：1405242026CCS00042，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于2026年05月29日起生效，特此声明。



磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子盖章）

法定代表人（负责人）：杨森恒 法定代表人/负责人签字

或盖章）

2026年05月29日

附法定代表人（负责人）和被授权人的身份证复印件



注：法定代表人（负责人）参加，不用此委托书。

二、响应函

陵川县城市管理综合行政执法队（采购单位）：

陵川县飘香粥铺(磋商供应商全称)授权杨森恒(磋商供应商代表姓名)总经理、/(职务、职称)为我方代表，参加贵方组织的环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）、1405242026CCS00042(项目名称、项目编号)竞争性磋商的有关活动，并对此项目进行报价。为此：

1、我方已仔细研究了本项目磋商文件的全部内容，愿意以以下报价，按照磋商文件要求及合同约定完成项目。

人民币¥7.14元/人/天 大写：（柒元壹角肆分每人每天）

合同履行期限（服务期）：（标项三）12个月，自合同签订之日起计算，服务区域：南岭街以南。

2、我方同意在本项目磋商文件中规定的响应文件有效期90日历天内（自递交响应文件之日起计算）遵守本磋商文件中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。如果成交，响应文件有效期延长至合同履约完毕。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的全部条件和本磋商文件规定的特定资质要求。

4、提供磋商须知规定的全部响应文件。

5、按磋商文件要求提供报价详见报价一览表。

6、我方承诺：完全理解磋商报价超过磋商文件公布的预算金额或最高限价时，报价将拒绝。

7、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8、承诺完全满足和响应磋商文件中的各项商务和服务要求，若有偏差，已在响应文件商务条款偏离表中予以明确特别说明。

9、保证遵守磋商文件的规定且没有任何异议。

10、我方承诺对磋商小组依法从符合相应资格条件的磋商供应商中，确定参加磋商的磋商供应商没有任何异议。

11、对贵方在本次磋商公告刊登的媒体上发布的公告或与本项目有关的通知，我方会及时查看获取。若因线路故障等其他原因导致通知延迟获取或无法获取，责任由我方自负。

12、我方愿意向贵方提供任何与本项磋商有关的数据、情况和服务资料。若贵方需要，我方

愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

13、我方已详细审核全部响应文件，包括响应文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。

14、我方承诺：采购人若需追加采购本项目磋商文件所列服务，在不改变合同其他实质性条款的前提下，按相同或更优惠的折扣率保证。

所有有关本次磋商的一切往来联系方式为：

地址：山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路 邮编：048300

电话：15803566623 传真：无

磋商供应商代表姓名：杨森恒



磋商供应商代表联系电话：15803566623（办公）15803566623（手机）

E-mail: /

磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子盖章）

2026年05月29日



说明：除可填报项目外，对本报价函的任何实质性修改将被视为非实质性响应报价，从而导致该报价无效

三、《政府采购供应商信用承诺书》

磋商供应商承诺函

(采购单位) 陵川县城市管理综合行政执法队：

本磋商供应商现参与 环卫工人爱心早餐服务项目（第三包） 项目（项目编号：1405242026CCS00042）的采购活动，现承诺满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第（一）、（二）、（三）、（四）、（五）项的规定要求：

- 1、具有独立承担民事责任的能力
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
- 4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- 5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录

如上述承诺不真实，愿意按照政府采购有关法律法规的规定接受处罚。

特此声明

磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子盖章）

日期：2026年05月29日



四、本项目的特定资格要求

按照须知前附表“其他特定资格条件”规定提交相关证明文件

营业执照





食品小经营店备案证

食品小经营店名称：陵川县飘香粥铺
 统一社会信用代码：92140524MA0MTB4G1N
 (身份证号码)
 法定代表人(经营者)：杨森恒

经营地址：山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路
 主体业态：餐饮服务
 经营范围：热食类食品制售*

备案证编号：SXLY140524004959X
 日常监督管理机构：陵川县市场监督管理局
 日常监督管理人员：市场监管部门指定

投诉举报电话：12315
 发证机关：陵川县行政审批服务管理局

签发人：付翔宇
 日期：2025年12月29日



有效期至：2027年12月29日
 注意：请在2027年11月29日前到发证部门办理延续手续。

山西省市场监督管理局监制

五、基本存款账户开户许可证

基本存款账户开户许可证

基本存款账户信息

账户名称： 陵川县飘香粥铺

账户号码： 914056013001059660

开户银行： 中国邮政储蓄银行股份有限公司陵川县支行

法定代表人（单位负责人）： 杨森恒

基本存款账户编号： J9033599346401

开户日期： 2026年4月21日

打印日期： 2026年4月21日



六、联合体投标注意事项

无

(若有的话，以包为单位分别填写)

1、联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条规定的条件，联合体各方均应按照采购文件要求提供相关材料。

2、本项目有特定资格条件要求的，联合体各方的同类资质按照资质等级较低确定联合体资质等级。联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目同一包的采购活动。

3、联合体各方之间应当签订联合磋商协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合投标协议连同响应文件一并提交。



联合投标协议书

无



联合磋商各方： /

甲方： /

法定代表人： /

住所： /

乙方： /

法定代表人： /

住所： /

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应山西根基项目管理有限公司组织实施的 / 项目（项目名称、项目编号）的磋商活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ / _____ 为主办人进行磋商，并按照磋商文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次磋商过程中，主办人法定代表人或授权代理人根据磋商文件规定及响应内容而对采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合磋商各方将共同履行对采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合磋商其余各方保证对主办人为响应本次磋商而提供的货物和相关服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合磋商中，甲方承担的工作和义务为： _____ / _____

乙方承担的工作和义务为： _____ / _____

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为磋商文件的组成部分。

甲方（法人电子签章）： /

乙方（法人电子签章）： /

法定代表人（法定代表人签字或盖章）： /

法定代表人（法定代表人签字或盖章）：

20 / 年 / 月 / 日

20 / 年 / 月 / 日

七、磋商主体

营业执照 (副本)

统一社会信用代码: 92140524MA0MTB4G1N (1-1)

名称: 陵川县飘香粥铺

类型: 个体工商户

经营者: 杨森桓

经营范围: 许可项目: 餐饮服务; 食品经营。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 外卖递送服务。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)

组成形式: 个人经营

注册日期: 2021年05月14日

经营场所: 山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路

登记机关: 陵川县行政审批局

2021年5月14日

扫描二维码登录国家企业信用信息公示系统了解更多信息

国家市场监督管理总局监制

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统网址:

商务服务文件

一、报价一览表

报价一览表

项目名称：环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）

项目编号：1405242026CCS00042

供应商名称：陵川县飘香粥铺



币种：人民币

报价（元）	<u>7.14</u> 元/人/天
合同履行期限 （服务期）	（标项三）12个月，自合同签订之日起计算
服务区域	南岭街以南
服务标准	严格按照国家标准和行业相关标准及采购人要求
说明	（如有）无

小型、微企业/残疾人福利性单位提供货物/服务明细表

无

(若有的话，以包为单位分别填写)

小型、微企业/残疾人福利性单位提供货物、服务明细表

磋商供应商名称： _____ / _____

项目名称： _____ / _____

项目编号： _____ / _____

货币：人民币/元

序号	货物名称	品牌	规格型号	产地及厂家	数量	单价	小微企业产品价格总价	残疾人福利单位产品价格总价
/	/	/	/	/	/	/	/	/
							小微企业产品价格合计：	残疾人福利单位产品价格合计：

说明：

供应商如实填写表格，无相应内容可填的，填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字，或用“/”来表示。

磋商供应商： _____ / _____ (加盖法人电子签章)

日期： _____ / 年 / 月 / 日

政府采购相关政策要求

附件 1

中小企业声明函 (工程、服务)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)的规定,本公司陵川县飘香粥铺(联合体)参加陵川县城市管理综合行政执法队(单位名称)的环卫工人爱心早餐服务项目(第三包)(项目名称)采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. 环卫工人爱心早餐服务项目(第三包)(标的名称),属于餐饮业(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为陵川县飘香粥铺(企业名称),从业人员7人,营业收入为6万元,资产总额为12.4739万元,属于微型企业(中型企业、小型企业、微型企业);

2. /(标的名称),属于____/____(采购文件中明确的所属行业);承建(承接)企业为____/____(企业名称),从业人员____/____人,营业收入为____/____万元,资产总额为____/____万元,属于____/____(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称 陵川县飘香粥铺(法人电子签章):
日期: 2026年05月29日



从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附件 2

残疾人福利性单位声明函



本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加___/___单位的___/___项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

磋商供应商/（法人电子签章）：

签署日期： / 年 / 月 / 日

二、对商务要求的响应内容

根据本文件第四部分中商务要求内容进行响应；

商务要求响应内容表

磋商供应商名称：陵川县飘香粥铺

项目名称：环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）

项目编号：1405242026CCS00042

序号	磋商文件商务要求内容	是否响应	响应情况
1	合同履行期限（服务期）：（标项三）12个月，自合同签订之日起计算；	√	完全响应
2	服务标准：严格按照国家标准和行业相关标准及采购人要求；	√	完全响应
3	付款方式：各采购包的人数最终按实际发生数结算。供应商每月与采购人核实当月就餐人数及就餐金额，开具正式发票，采购人收到发票后按合同约定将款项支付至专用账户。	√	完全响应

注：

如供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“响应情况”栏内扼要说明偏离情况，响应情况内容较多时可在表格填写响应内容所在页码（如：见__页）。

磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子签章）

日期：2026年05月29日



三、对服务要求的响应内容（以包为单位分别填写）

服务要求响应内容表

磋商供应商名称：陵川县飘香粥铺

项目名称：环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）

项目编号：1405242026CCS00042

序号	磋商文件服务要求响应内容	是否响应	响应情况
1	供应品类：早餐主食：米粥、汤面、米饼包油条、鸡蛋饼、面包、包子、馒头、饭团等；饮品：豆浆、牛奶等；配菜：榨菜、萝卜干、咸菜、鸡蛋、卤蛋等。	√	完全响应
2	供应品要求：1、早餐服务实行自由选择模式，充分满足员工用餐需求，确保营养均衡且经济实惠； 2、如需要打包服务的，免费提供餐具打包服务； 3、早餐费用按实际价格结算，其中超过的部分由个人自行承担。	√	完全响应
3	供应时间与方式：1、供应时间：每日 6:00-9:00(可根据季节调整)； 2、供应方式：堂食供应。	√	完全响应
4	食品安全管理：1、供应商须具备合法有效的《食品经营许可证》； 2、所有服务人员须持有效健康证上岗； 3、严格执行《中华人民共和国食品安全法》（2025修正）等规定的要求及其相关实施条例； 4、建立食品留样制度(48 小时)； 5. 厨房及就餐场所卫生达标，餐具严格消毒； 6. 加强食品卫生安全管理，服务期间食品卫生安全责任由供应商承担。如因所供应食品的质量问题引	√	完全响应

	起的食物中毒等食源性疾病的发生或其他事故，由 供应商（供餐单位）负全部责任，并承担由此引起 的全部经济损失及相关法律责任，采购人有权立即 单方面终止协议，并按相关法律处理； 7、建立食品安全事故应急预案。		
5	服务质量要求： 1、食材新鲜，不使用过期、变质原料； 2、餐品温度适宜，热食中心温度不低于 60℃； 3、分量充足，满足环卫工人劳动强度需求； 4、口味适合本地饮食习惯；	√	完全响应

注：

如供应商完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“响应情况”栏内扼要说明偏离情况，响应情况内容较多时可在表格填写响应内容所在页码（如：见_页）。

磋商供应商：陵川县飘香粥铺（法人电子签章）

日期：2026年05月29日



四、完成过类似项目业绩

业绩一

项目名称	早餐供应合同
项目所在地	陵川县
采购人名称	陵川县老二牛羊肉店
采购人地址	陵川县
合同价格	单价 6 元一份
合同签订日期	2024 年 11 月 5 日至 2025 年 11 月 4 日
项目描述	<p>本项目为陵川县老二牛羊肉店提供日常早餐定点配送服务，服务期限为 2024 年 11 月 5 日至 2025 年 11 月 4 日，早餐供应单价为 6 元 / 份。项目执行期间，我方每日 6:00 前将符合食品卫生安全标准的早餐配送至甲方指定门店，根据甲方提前告知的实际需求确定每日供应份数，可提前沟通调整每日餐品品类，保障餐品新鲜足量、干净卫生。项目采用按月结算方式，我方严格落实食品安全主体责任，若因餐品质量问题引发相关安全事故，承担全部责任及损失；同时保证准时配送，无无故迟到、断供情况，履约期间双方合作顺畅。</p>
备注	业绩一

备注：1、表格后附相关证明材料。

2、具体年份要求为响应文件递交截止日前三年内。

3、每张表格只填写一个项目，并标明序号。



甲方(需方): 陆川县老二店内店

乙方(供方): 陆川县梁凤香粥铺

甲乙双方本着公平自愿、诚实信用的原则,就乙方长期为甲方供应早餐事宜,协商一致,签订本简易合同,共同遵守。

一、合同期限

自2024年11月5日至2025年11月4日,合同到期,双方无异议可自动续签。

二、供应事宜

1、乙方每日6:30点前,将早餐送到甲方指定地点: 店内。

2、早餐标准: 2.6元/份,菜品新鲜、干净卫生、足量搭配,每日品类可提前沟通确定。

3、每日供应数量: 以甲方提前告知的实际份数为准。

三、质量安全

1、乙方保证早餐食材新鲜、无变质、无异味,符合食品卫生安全标准,严禁提供不合格、过期食品。

2、若因早餐卫生、质量问题,引发身体不适、中毒等情况,全部责任、医疗费、损失费均由乙方全部承担。

四、验收与结算

1、甲方当场验收早餐数量、质量,不合格可当场拒收,乙方无条件更换。

2、结算方式: 每月结算

3、每月餐费总金额按实际签收份数核算,甲方按时足额支付,无拖欠。

五、双方责任

1、乙方需准时送餐,不得迟到、断供、随意减量、更换菜品,如有特殊情况需提前通知甲方。

2、甲方需按时支付餐费,不得无故克扣、拖欠。

3、任何一方如需终止合同，需提前 3 天告知对方。

六、违约责任

- 1、乙方无故迟到、断供、餐品不合格，需赔偿甲方损失；
- 2、甲方拖欠餐费，乙方有权停止供餐。

七、其他

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，签字后立即生效，未尽事宜双方协商解决。



签订日期: 2024年11月1日

签订日期: 2024年11月1日

业绩二

项目名称	早餐供应合同
项目所在地	陵川县
采购人名称	陵川县广发厨房用品批发部
采购人地址	陵川县
合同价格	单价 6 元每份
合同签订日期	2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日
项目描述	<p>本项目为陵川县广发厨房用品批发部提供长期早餐供应及配送服务，服务期限为 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日，早餐供应单价为 6 元 / 份。我方按照合同约定，每日按时将早餐配送至甲方指定地点，餐品严格遵循新鲜、卫生、足量的标准，每日品类可根据甲方需求灵活沟通调整，供应数量以甲方提前告知的实际份数为准。项目实行月度结算机制，我方建立完善的餐品质量管控体系，对食材采购、制作、配送全流程进行监管，同时制定应急保障方案，确保早餐供应的稳定性和连续性，圆满完成合同期内全部服务内容。</p>
备注	业绩二

备注：1、表格后附相关证明材料。

2、具体年份要求为响应文件递交截止日前三年内。

3、每张表格只填写一个项目，并标明序号。

早餐供应合同

甲方(需方): 陵川县产发局用石批发部

乙方(供方): 陵川县飘香粥铺

甲乙双方本着公平自愿、诚实信用的原则,就乙方长期为甲方供应早餐事宜,协商一致,签订本简易合同,共同遵守。

一、合同期限

自2024年8月1日至2024年7月30日,合同到期,双方无异议可自动续签。

二、供应事宜

1、乙方每日六点前,将早餐送到甲方指定地点: 堂食。

2、早餐标准: 2元/份,菜品新鲜、干净卫生、足量搭配,每日品类可提前沟通确定。

3、每日供应数量: 以甲方提前告知的实际份数为准。

三、质量安全

1、乙方保证早餐食材新鲜、无变质、无异味,符合食品卫生安全标准,严禁提供不合格、过期食品。

2、若因早餐卫生、质量问题,引发身体不适、中毒等情况,全部责任、医疗费、损失费均由乙方全部承担。

四、验收与结算

1、甲方当场验收早餐数量、质量,不合格可当场拒收,乙方无条件更换。

2、结算方式: 每月结算

3、每月餐费总金额按实际签收份数核算,甲方按时足额支付,无拖欠。

五、双方责任

1、乙方需准时送餐,不得迟到、断供、随意减量、更换菜品,如有特殊情况需提前通知甲方。

2、甲方需按时支付餐费,不得无故克扣、拖欠。

3、任何一方如需终止合同，需提前3天告知对方。

六、违约责任

- 1、乙方无故迟到、断供、餐品不合格，需赔偿甲方损失。
- 2、甲方拖欠餐费，乙方有权停止供餐。

七、其他

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，签字后立即生效，未尽事宜双方协商解决。



甲方：



乙方：



签订日期2024年7月28日

签订日期2024年7月28日

业绩三

项目名称	早餐供应合同
项目所在地	陵川县
采购人名称	陵川县宋军蔬菜批发部
采购人地址	陵川县
合同价格	单价每份 6.5 元
合同签订日期	2025 年 3 月 1 日至 2026 年 3 月 1 日
项目描述	<p>本项目为陵川县宋军蔬菜批发部提供标准化早餐配送服务，服务期限为 2025 年 3 月 1 日至 2026 年 3 月 1 日，早餐供应单价为 6.5 元 / 份。项目执行过程中，我方严格遵守食品卫生安全相关法规，保证食材新鲜无变质、餐品制作合规达标，每日按约定时间将早餐配送至甲方指定门店，根据甲方实际需求精准把控供应数量与餐品品类。项目采用每月按实际签收份数结算的方式，我方严格履行合同约定的各项责任，提前沟通特殊情况，杜绝随意减量、更换菜品等行为，保障甲方日常早餐需求，获得甲方认可。</p>
备注	业绩三

备注：1、表格后附相关证明材料。

2、具体年份要求为响应文件递交截止日前三年内。

3、每张表格只填写一个项目，并标明序号。

早餐供应合同

甲方(需方): 陵川县宋军武装部

乙方(供方): 陵川县飘香香

甲乙双方本着公平自愿、诚实守信的原则,就乙方长期为甲方供应早餐事宜,协商一致,签订本简易合同,共同遵守。

一、合同期限

自2025年3月1日至2026年3月1日,合同到期,双方无异议可自动续签。

二、供应事宜

- 1、乙方每日8点前,将早餐送到甲方指定地点:店内。
- 2、早餐标准:6.5元/份,菜品新鲜、干净卫生、足量搭配,每日品类可提前沟通确定。
- 3、每日供应数量:以甲方提前告知的实际份数为准。

三、质量安全

- 1、乙方保证早餐食材新鲜、无变质、无异味,符合食品卫生安全标准,严禁提供不合格、过期食品。
- 2、若因早餐卫生、质量问题,引发身体不适、中毒等情况,全部责任、医疗费、损失费均由乙方全部承担。

四、验收与结算

- 1、甲方当场验收早餐数量、质量,不合格可当场拒收,乙方无条件更换。
- 2、结算方式:每月结算
- 3、每月餐费总金额按实际签收份数核算,甲方按时足额支付,无拖欠。

五、双方责任

- 1、乙方需准时送餐,不得迟到、断供、随意减量、更换菜品,如有特殊情况需提前通知甲方。
- 2、甲方需按时支付餐费,不得无故克扣、拖欠。

3、任何一方如需终止合同，需提前 3 天告知对方。

六、违约责任

- 1、乙方无故迟到、断供、餐品不合格，需赔偿甲方损失；
- 2、甲方拖欠餐费，乙方有权停止供餐。

七、其他

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，签字后立即生效，未尽事宜双方协商解决。



甲方：



签订日期：2018年12月15日

乙方：



签订日期：2018年12月15日

五、磋商文件要求或磋商供应商认为需要提供的其他商务服务材料/文件

承诺书

致：陵川县城市管理综合行政执法队

本单位就参与贵单位环卫工人爱心早餐服务项目（第三包）投标，郑重承诺：

1. 不存在单位负责人为同一人或存在控股、管理关系的其他单位参与本项目同一标段/未划分标段的同一项目投标；

2. 未被列入“信用中国”失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信名单记录情况和中国政府采购网上的政府采购严重违法失信行为信息记录情况；

3. 本次投标为独立投标，不接受联合体投标相关情形。

本单位对上述承诺的真实性承担全部法律责任。

承诺单位：陵川县飘香粥铺（盖章）

日期：2026年05月29日



信用中国

信用中国
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 请输入主体名称或统一社会信用代码 搜索

信息公示 信用动态 信用立法 政策法规 信用承诺 城市信用 走进信用

首页 > 专项查询 > 重大税收违法失信主体

重大税收违法失信主体

四川省税务局 查询

查询结果

很抱歉，没有找到您搜索的数据

社会信用体系建设部联席会议成员单位 | 地方信用信息 | 信用示范地区 | 区域

信用中国
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 请输入主体名称或统一社会信用代码 搜索

信息公示 信用动态 信用立法 政策法规 信用承诺 城市信用 走进信用

首页 > 专项查询 > 政府采购严重违法失信行为记录名单

政府采购严重违法失信行为记录名单

四川省税务局 查询

查询结果

很抱歉，没有找到您搜索的数据

社会信用体系建设部联席会议成员单位 | 地方信用信息 | 信用示范地区 | 区域

中国政府采购

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站 服务热线: 400-810-1996 | 服务投诉: 010-63819289

 **中国政府采购网**
中国政府采购服务信息平台
www.ccgp.gov.cn

首页 政府采购法规 购买服务 监督检查 信息公告 国际专栏

当前位置: 首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »

政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称: 隆川县敬香粥铺 统一社会信用代码 (或组织机构代码): 请输入统一社会信用代码 (或组织机构代码)

执法单位: 请输入执法单位 按钮: 重置 查询 帮助, 请参

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	严重违法失信行为的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
查询结果: 政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录 查询内容: 企业名称: 隆川县敬香粥铺 查询时间: 2026年03月01日 09:27:29								

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2014]526号)发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2026 中华人民共和国财政部

国家企业信用信息公示系统



企业信用信息 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

- 目录导航
- 全部展开
- 基础信息
- 营业证照信息
- “多证合一”信息公示
- 变更信息
- 另册管理
- 获得荣誉信息
- 行政许可信息
- 知识产权信息
- 抵押出质信息
- 司法协助信息
- 抽查检查信息
- 违法失信信息
- 自主公示信息
- 登记机关发布公告
- 自主发布公告

陵川县飘香粥铺

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 92140524MA0MTB4G1N
注册号: 14052400A000225
经营者: 杨森恒
登记机关: 陵川县市场监督管理局
成立日期: 2021年05月14日

变更信息 | 行政许可信息 | 个体工商户信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录

营业证照信息

统一社会信用代码:	92140524MA0MTB4G1N	名称:	陵川县飘香粥铺
注册号:	14052400A000225	经营者:	杨森恒
类型:	个体工商户	注册日期:	2021年05月14日
组成形式:	个人经营	核准日期:	2021年05月14日
登记机关:	陵川县市场监督管理局	登记状态:	存续 (在营、开业、在册)
经营场所:	山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路		
经营范围:	许可项目: 餐饮服务; 食品经营。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动,具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 外卖递送服务。(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动)		

提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则,按照《市场监管总局办公厅关于填报营业证照事项的通知》要求,国家企业信用信息公示系统将对营业证照公示内容作相应调整,详见 <https://www.samr.gov.cn/zw/ztqg/fdzdglw/gqj/ar/2023/06/27/19867139d437a46f68955442d139947b2.html>



企业信用信息 | 经营异常名录 | 严重违法失信名单

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

- 目录导航
- 全部展开
- 基础信息
- 营业证照信息
- “多证合一”信息公示
- 变更信息
- 另册管理
- 获得荣誉信息
- 行政许可信息
- 知识产权信息
- 抵押出质信息
- 司法协助信息
- 抽查检查信息
- 违法失信信息
- 自主公示信息
- 登记机关发布公告
- 自主发布公告

陵川县飘香粥铺

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 92140524MA0MTB4G1N
注册号: 14052400A000225
经营者: 杨森恒
登记机关: 陵川县市场监督管理局
成立日期: 2021年05月14日

变更信息 | 行政许可信息 | 个体工商户信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录

营业证照信息

统一社会信用代码:	92140524MA0MTB4G1N	名称:	陵川县飘香粥铺
注册号:	14052400A000225	经营者:	杨森恒
类型:	个体工商户	注册日期:	2021年05月14日
组成形式:	个人经营	核准日期:	2021年05月14日
登记机关:	陵川县市场监督管理局	登记状态:	存续 (在营、开业、在册)
经营场所:	山西省晋城市陵川县崇文镇古陵南路		
经营范围:	许可项目: 餐饮服务; 食品经营。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动,具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 外卖递送服务。(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动)		

提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则,按照《市场监管总局办公厅关于填报营业证照事项的通知》要求,国家企业信用信息公示系统将对营业证照公示内容作相应调整,详见 <https://www.samr.gov.cn/zw/ztqg/fdzdglw/gqj/ar/2023/06/27/19867139d437a46f68955442d139947b2.html>

经营异常信息

序号	标记经营异常原因	列入日期	作出决定机关(标记)	恢复正常经营状态原因	移出日期	作出决定机关(恢复)
暂无列入经营异常名录信息						

共 1 页 第 0 页

首页 | 上一页 | 下一页 | 末页

主办单位: 国家市场监督管理总局
地址: 北京市西城区三里河东路八号 邮政编码: 100820 邮编: 京ICP备18022388号-2
业务咨询与技术支持联系方式: 使用帮助

目录导航 全部展开

基础信息

营业执照信息

"多证合一" 信息公示

变更信息

内部管理

获得荣誉信息

行政许可信息

知识产权信息

抵押出质信息

司法协助信息

抽查检查信息

违法失信信息

自主公示信息

登记机关发布公告

自主发布公告

陵川县飘香粥铺 存续 (在业、开业、在研)

统一社会信用代码: 92140524MA0MT84G1N

注册号: 14052400A000225

经营者: 杨森浩

登记机关: 陵川县市场监督管理局

成立日期: 2021年05月14日

变更信息 行政许可信息 个体工商户信息 行政处罚信息 列入经营异常名录

营业执照信息

统一社会信用代码:	92140524MA0MT84G1N	名称:	陵川县飘香粥铺
注册号:	14052400A000225	经营者:	杨森浩
类型:	个体工商户	注册日期:	2021年05月14日
组织形式:	个人经营	核准日期:	2021年05月14日
登记机关:	陵川县市场监督管理局	登记状态:	存续 (在业、开业、在研)
经营场所:	山西省晋城市陵川县美文镇古陶南路		
经营范围:	许可项目: 餐饮服务; 食品经营。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动,具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 外卖递送服务。(除依法须经批准的项目外,凭营业执照依法自主开展经营活动)		

提示: 根据《市场主体登记管理条例》及其实施细则,按照《市场监管总局办公厅关于清理登记不实信息的通告》要求,国家企业信用信息公示系统清理登记不实信息,请市场主体及时补正,详见 https://www.sam.gov.cn/wz/zfzqk/fdzqglw/gzq/zt/2023/zt_3167139de37486f8955442d130947b2.html

经营异常信息

序号	标记经营异常状态时间	移出日期	作出决定机关名称	移出日期	作出决定机关(名称)
暂无记录,请前往国家企业信用信息公示系统查询					

共查询到 0 条记录 共 0 页

首页 上一页 下一页 末页



财务报表

资产负债表

税款所属期起止：2025-01-01至2025-12-31

编制单位：陵川县飘香粥铺

单位：元

资产	行次	年初余额	期末余额	负债和所有者权益	行次	年初余额	期末余额
流动资产：				流动资产：			
货币资金	1	968.00	2,562.00	短期借款	31	0.00	0.00
短期投资	2	0.00		应付票据	32	0.00	0.00
应收票据	3	0.00		应付账款	33	27,980.80	30,265.00
应收账款	4	0.00		预收账款	34		
预付账款	5	0.00		应付职工薪酬	35		
应收股利	6	0.00		应交税费	36		
应收利息	7	0.00		应付利息	37		
其他应收款	8	50,000.00	50,000.00	应付利润	38		
存货	9	19,562.00	21,562.00	其他应付款	39	65,210.00	67,641.54
其中：原材料	10	0.00		其他流动负债	40	0.00	0.00
在产品	11	0.00		流动负债合计	41	93,190.80	87,906.54
库存商品	12	0.00		非流动负债：			
周转材料	13	0.00		长期借款	42	0.00	0.00
其他流动资产	14	0.00		长期应付款	43	0.00	0.00
流动资产合计	15	70,527.00	75,124.00	递延收益	44	0.00	0.00
非流动资产：				其他非流动负债	45	0.00	0.00
长期股权投资	16	0.00	0.00	非流动负债合计	46	0.00	0.00
长期股权投资	17	0.00	0.00	负债合计	47	93,190.80	87,906.54
固定资产原价	18	49,615.00	49,615.00				
减：累计折旧	19	0.00	0.00				
固定资产账面价值	20	49,615.00	49,615.00				
在建工程	21	0.00	0.00				
工程物资	22	0.00	0.00				
固定资产清理	23	0.00	0.00				
生产性生物资产	24	0.00	0.00	所有者权益（或股东权益）：			
无形资产	25	0.00	0.00	实收资本（或股本）	48		
开发支出	26	0.00	0.00	资本公积	49		
长期待摊费用	27	0.00	0.00	盈余公积	50		
其他非流动资产	28	0.00	0.00	未分配利润	51	26,951.20	26,832.46
非流动资产合计	29	49,615.00	49,615.00	所有者权益（或股东权益）合计	52	26,951.20	26,832.46
资产合计	30	120,142.00	124,739.00	负债和所有者权益（或股东权益）总计	53	120,142.00	124,739.00

利润表

税款所属期起止: 2025-01-01至2025-12-31

纳税人名称: 陵川县飘香粥铺

单位: 元

项目	行次	本年累计金额
一、营业收入	1	59,052.60
减: 营业成本	2	39,521.22
税金及附加	3	0.00
其中: 消费税	4	0.00
营业税	5	0.00
城市维护建设税	6	0.00
资源税	7	0.00
土地增值税	8	0.00
城镇土地使用税、房产税、车船税、印花税	9	0.00
教育费附加、矿产资源补偿费、排污费	10	0.00
销售费用	11	0.00
其中: 商品维修费	12	0.00
广告费和业务宣传费	13	0.00
管理费用	14	9,650.12
其中: 开办费	15	0.00
业务招待费	16	0.00
研发费用	17	0.00
财务费用	18	0.00
其中: 利息费用(收入以“-”号填列)	19	0.00
加: 投资收益(损失以“-”号填列)	20	0.00
二、营业利润(亏损以“-”号填列)	21	9,881.26
加: 营业外收入	22	0.00
其中: 政府补助	23	0.00
减: 营业外支出	24	0.00
其中: 坏账损失	25	0.00
无法收回的长期债券投资损失	26	0.00
无法收回的长期股权投资损失	27	0.00
自然灾害等不可抗力因素造成的损失	28	0.00
税收滞纳金	29	0.00
三、利润总额(亏损总额以“-”号填列)	30	9,881.26
减: 所得税费用	31	0.00
四、净利润(净亏损以“-”号填列)	32	9,881.26

现金流量表

纳税人名称：陵川县飘香粥铺

2025-01-01至2025-12-31

单位：元

项目	行次	本年累计金额
一、经营活动产生的现金流量：		
销售产成品、商品、提供劳务收到的现金	1	59,052.60
收到其他与经营活动有关的现金	2	36,521.00
购买原材料、商品、接受劳务支付的现金	3	36,954.00
支付的职工薪酬	4	-
支付的税费	5	-
支付其他与经营活动有关的现金	6	54,092.60
经营活动产生的现金流量净额	7	4,527.00
二、投资活动产生的现金流量：		
收回短期投资、长期债券投资和长期股权投资收到的现金	8	
取得投资收益收到的现金	9	
处置固定资产、无形资产和其他非流动资产收到的现金净额	10	
短期投资、长期债券投资和长期股权投资支付的现金	11	
购建固定资产、无形资产和其他非流动资产支付的现金	12	
投资活动产生的现金流量净额	13	
三、筹资活动产生的现金流量：		
取得借款收到的现金	14	
吸收投资者投资收到的现金	15	
偿还借款本金支付的现金	16	
偿还借款利息支付的现金	17	
分配利润支付的现金	18	
筹资活动产生的现金流量净额	19	
四、现金净增加额	20	4,527.00
加：期初现金余额	21	965.00
五、期末现金余额	22	3,562.00

人员健康证

晋城市从业人员预防性体检合格证

编号 晋 (2025) 140524005315
姓名 牛海玲
性别 女
从业类型 服务人员
身份证 140*****0523



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-16

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

晋城市从业人员预防性体检合格证

编号 晋 (2025) 140524005316
姓名 赵增连
性别 女
从业类型 服务人员
身份证 140*****1524



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-16

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

晋城市从业人员预防性体检合格证



编号 晋 (2025) 140524005314

姓名 王春玲

性别 女

从业类型 服务人员

身份证 140*****1028



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-16

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

晋城市从业人员预防性体检合格证



编号 晋 (2025) 140524005317

姓名 吴苏弟

性别 女

从业类型 服务人员

身份证 140*****7423



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-16

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

晋城市从业人员预防性体检合格证

编号 晋(2025) 140524005307

姓名 宋荣伟

性别 男

从业类别 服务人员

身份证 140*****1517



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-15

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

晋城市从业人员预防性体检合格证

编号 晋(2025) 140524005308

姓名 付菊红

性别 女

从业类别 服务人员

身份证 140*****7426



发证机构 陵川县中医院 发证日期 2025-10-15

合格证有效期一年 建议有效期满前一个月主动申请办理新证

无欠税证明

陵川税 无欠税证 (2026) 154 号

纳税人名称：陵川县飘香斋铺，纳税人识别号：
92140524MA0MTB4G1N，

有效证件类型：个体工商户营业执照，有效证件号码：
14052400A000225，

截至 2026 年 5 月 25 日，在税收征管信息系统未发现
欠税情形。

特此证明。

国家税务总局陵川县税务局

(盖业务专用章)

2026 年 5 月 25 日

服务方案

目录

一、项目概况	42
二、餐饮服务管理工作设计及实施方案	42
(一) 目标及整体设想	42
(二) 管理服务体系	43
(三) 日常服务标准及措施	45
(四) 监督检查考核机制	52
三、日常管理制度和工作标准	58
(一) 质量管理制度	58
(二) 卫生管理制度	68
(三) 食品逐日消耗登记制度	76
(四) 操作工艺流程及管理制度	78
四、菜肴供应计划及方案	81
(一) 供餐方案	81
(二) 详细的餐食计划	85
(三) 餐食营养搭配保障	91
五、食品卫生安全保障措施	96
(一) 食品安全卫生制度	96
(二) 巡检制度	100
六、食品质量保障措施	104
(一) 食品质量保障制度	104
(二) 食品存储方案	109
(三) 质量检验与追溯	113
(四) 人员与环境保障	118
七、服务过程中突发事件的应急预备方案	123
(一) 食物中毒应急方案	123
(二) 消防应急方案	134
(三) 紧急加餐应急方案	140
(四) 停电停水停气应急方案	145



一、项目概况

本方案针对环卫工人爱心早餐服务项目第三包制定，服务区域为陵川县南岭街以南，服务对象为该区域内的环卫工人，服务周期 12 个月（自合同签订之日起计算），服务方式为堂食为主，免费提供打包服务。本方案严格遵循《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》及采购人各项要求，以“安全第一、营养均衡、服务贴心、保障有力”为核心原则，全面满足环卫工人早餐就餐需求，切实保障环卫工人身体健康和劳动权益。

二、餐饮服务管理工作设计及实施方案

（一）目标及整体设想

1. 总体目标

通过建立标准化、规范化、精细化的早餐服务管理体系，为南岭街以南区域环卫工人提供安全卫生、营养可口、分量充足、价格实惠的早餐服务，实现食品安全零事故、服务满意度 95% 以上、就餐保障率 100%，切实解决环卫工人早餐就餐难问题，提升环卫工人的幸福感和归属感。

2. 分阶段目标

启动阶段（合同签订后 1-7 天）：完成服务团队组建、人员培训、厨房及就餐场所改造消毒、食材供应商筛选、设备调试、餐食试做等工作，确保按时正式供餐；同步完成环卫工人就餐信息登记，建立就餐人员台账。

运行阶段（合同签订后 8 天-11 个月）：全面落实各项管理制度和服务标准，持续优化餐食品种和营养搭配，完善食品安全管控和服务质量监督机制，及时响应并解决环卫工人提出的各类问题，确保服务稳定运行。

总结提升阶段（合同到期前 1 个月）：全面梳理服务周期内的工

作情况，收集采购人及环卫工人的意见建议，总结经验教训，形成服务总结报告，为后续服务提供改进依据。

3. 整体设想

结合南岭街以南区域环卫工人作业分布特点，在该区域交通便利、位置适中的地点设置早餐供应点，确保环卫工人步行 10 分钟内可达。采用“固定堂食+应急打包”相结合的服务模式，根据环卫工人早班作业时间（6:00-9:00）灵活调整供餐节奏，优先保障早班作业结束的环卫工人就餐。严格控制餐食成本，在预算标准内，科学搭配餐食，做到主食多样化、饮品营养化、配菜本土化，同时兼顾环卫工人的饮食习惯和劳动强度需求。

（二）管理服务体系

建立“项目经理负责制+分级管理”的服务管理体系，明确各岗位职责，确保各项工作层层落实、责任到人。

1. 组织架构

项目经理：全面负责第三包早餐服务的日常运营管理，统筹协调食材采购、人员管理、食品安全、服务质量、应急处置等各项工作，对接采购人的各项要求，及时上报服务情况。

厨师：负责厨房日常管理，制定餐食计划和制作标准，监督食材加工制作过程，把控餐食质量和口味，组织厨房人员开展技能培训和食品安全培训。

食品安全员：专职负责食品安全管理工作，落实食材采购索证索票、食品留样、餐具消毒、卫生检查等制度，排查安全隐患，建立食品安全台账，发生食品安全问题时及时启动应急预案。

采购员：负责食材采购工作，筛选合格的食材供应商，严格按照食材质量标准进行采购验收，确保食材新鲜、安全、合规，建立食材采购台账。

厨房操作人员：按照餐食制作标准和工艺流程进行食材清洗、切配、烹饪等工作，严格遵守食品安全和卫生管理制度。

餐厅服务人员：负责餐厅环境卫生、餐具摆放、就餐引导、餐食供应、打包服务等工作，维护就餐秩序，收集环卫工人的意见建议。

2. 岗位职责细化

项目经理：每日召开班前会，布置当日工作任务；每周组织一次服务质量和食品安全检查；每月向采购人提交服务月报；负责服务团队的绩效考核和人员调配；及时处理各类投诉和突发事件。

厨师：每周制定周餐食计划，报项目经理审核；每日检查食材加工制作过程，确保餐食符合质量和卫生标准；负责厨房设备的日常维护和保养；组织厨房人员开展业务学习和技能比武。

食品安全员：每日对食材采购验收、食品加工、食品留样、餐具消毒等环节进行检查；每周对厨房和餐厅卫生进行全面排查；建立食品安全隐患整改台账，对发现的问题限期整改；定期组织从业人员进行食品安全培训。

采购员：建立合格供应商档案，与供应商签订供货合同和食品安全责任书；每日按照采购计划采购食材，严格查验食材的检验合格证明、生产日期、保质期等；对不合格食材坚决予以退回，严禁流入厨房。

厨房操作人员：持有效健康证上岗，严格遵守个人卫生要求；按照操作规程进行食材加工，做到生熟分开、荤素分开；负责本岗位卫生清洁工作，保持厨房环境整洁。

餐厅服务人员：提前做好就餐准备工作，确保餐食按时供应；主动热情为环卫工人服务，耐心解答就餐疑问；及时清理餐桌和地面卫生，保持餐厅干净整洁；每日对餐具进行清洗消毒。

（三）日常服务标准及措施

1. 供餐前准备标准

每日严格按照“5:00 完成环境消杀、5:30 完成餐食制作、6:00 准时开餐”的时间节点推进各项准备工作，做到“环境整洁、餐食热乎、物资充足、设备完好”，为环卫工人营造舒适的就餐环境。

（1）环境清洁消毒标准

厨房区域：每日 4:30 开始对粗加工区、切配区、烹饪区、备餐区、消毒区进行全面清洁消毒。地面采用 500mg/L 含氯消毒剂拖拭，重点擦拭灶台、操作台、水槽、地漏等易积油污部位，确保无积水、无油污、无食物残渣；墙面、天花板用湿布擦拭，清除灰尘和蜘蛛网；排烟罩、通风设备表面每日擦拭，每周进行一次深度清洗。

餐厅区域：每日 4:50 前完成餐厅地面、桌面、椅子的清洁消毒。桌面用 250mg/L 含氯消毒剂擦拭，作用 30 分钟后用清水擦净；地面拖拭干净，做到无垃圾、无污渍；门窗、玻璃、门把手每日擦拭消毒，确保光亮整洁。

餐具摆放：消毒后的餐具按类别整齐摆放在指定位置，筷子、勺子放入专用消毒筷筒，碗碟倒扣摆放，防止灰尘污染；每张餐桌摆放餐巾纸、牙签盒，方便环卫工人使用。

消毒记录：建立《每日清洁消毒台账》，详细记录消毒时间、区域、消毒剂浓度、操作人员等信息，由食品安全员签字确认，确保消毒工作可追溯。

（2）餐食制作与保温标准

餐食制作时限：所有餐食必须在每日 5:30 前全部制作完成。粥类提前 2 小时熬制，确保熬煮充分、口感软糯；包子、馒头等蒸制类食品提前 1.5 小时上笼蒸制，保证熟透；油条、鸡蛋饼等油炸类食品现炸现做，确保外酥里嫩；汤面类提前备好汤底和配料，随点随煮，保



证口感。

保温管控要求：餐食制作完成后立即转入专用保温设备。粥类、汤类放入双层保温桶，提前预热至 65℃ 以上；包子、馒头、花卷等放入保温蒸柜，温度保持在 80℃ 以上；炒菜、凉拌菜放入保温餐台，温度保持在 60℃ 以上。安排专人每 30 分钟用中心温度计测量一次热食温度，确保热食中心温度始终不低于 60℃，并做好《餐食温度监测记录》。

成品检验：餐食制作完成后，由厨师进行首检，对餐食的外观、色泽、口味、分量进行全面检查；食品安全员进行抽检，重点检查餐食温度和卫生状况，检验合格后方可供应，不合格餐食立即销毁并做好记录。

（3）物资准备标准

打包物资：提前准备充足的环保可降解打包餐具，包括 500ml 和 1000ml 两种规格的玉米淀粉基餐盒、竹制筷子、可降解勺子、餐巾纸、一次性手套等，储备量不低于当日预估就餐人数的 150%。打包袋采用加厚无纺布材质，印有“环卫工人爱心早餐”标识，承重力不低于 5 公斤。

便民物资：在餐厅入口处设置便民服务台，配备饮用水、纸巾、洗手液、创可贴、碘伏、藿香正气水（夏季）、暖宝宝（冬季）等物资，免费供环卫工人使用。

物资检查：每日 5:00 前由餐厅服务组长对各类物资进行清点，发现不足立即补充，确保送餐过程中不出现物资短缺情况。

（4）设备设施检查标准

检查范围：全面检查保温桶、蒸箱、消毒柜、冰箱、电炸锅、和面机、压面机等所有厨房设备，以及餐厅的照明、空调、通风设备。

检查内容：检查设备电源、燃气连接是否正常，有无泄漏、异响；检查冰箱、冰柜温度是否符合要求（冷藏 0-4℃，冷冻 -18℃ 以下）；

检查消毒柜是否正常运行，消毒温度和时间是否达标；检查保温设备是否完好，保温效果是否良好。

故障处理：发现设备故障立即停止使用，第一时间联系专业维修人员进行抢修，同时启用备用设备，确保不影响正常供餐。建立《设备设施检查维修台账》，详细记录检查情况、故障原因、维修过程及结果。

2. 供餐中服务标准

供餐时间为每日 6:00-9:00，实行“错峰供应、自由选择、按需取餐、贴心服务”的模式，根据环卫工人早班作业结束时间，将供餐时段划分为 6:00-7:00、7:00-8:00、8:00-9:00 三个批次，每个批次提前 15 分钟做好供餐准备，确保环卫工人随到随吃，不用长时间排队。

(1) 服务人员仪容仪表标准

着装要求：所有服务人员统一穿着干净整洁的工作服、工作裤，佩戴工作帽、口罩和工牌，头发全部纳入工作帽内，不得外露；工作服每日更换清洗，保持无污渍、无破损。

个人卫生：服务人员上岗前必须按照“七步洗手法”彻底清洗双手，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴戒指、手镯、耳环等首饰；上岗期间不得吸烟、吃东西、玩手机，不得随地吐痰。

服务用语：使用文明礼貌用语，主动向环卫工人问好，如“早上好”“您辛苦了”“请问您需要什么”等；耐心解答环卫工人的疑问，语气亲切、态度和蔼。

(2) 供餐模式与标准

自由选择供餐：实行“自助式取餐+窗口打餐”相结合的模式，主食、饮品、配菜、蛋类分类摆放在保温餐台上，环卫工人可根据自己的喜好自由组合，确保每人能吃到“1 份主食+1 份饮品+1 份配菜+1 个鸡蛋/卤蛋”的营养标配。

餐品分量标准：严格执行量化分量标准，馒头单个不低于 100 克，包子单个不低于 80 克，油条每根不低于 60 克，粥类、汤类每碗不低于 300 毫升，配菜每份不低于 50 克，鸡蛋/卤蛋单个不低于 50 克。对饭量较大的环卫工人，免费增加主食分量，不限量供应，确保吃饱吃好。

错峰精准供应：6:00-7:00 重点保障凌晨作业结束的环卫工人，提前备好足量的热粥、馒头、包子等易携带、易消化的餐食；7:00-8:00 为供餐高峰期，增加 2 名服务人员专门负责餐食补充和引导，确保餐食供应不间断；8:00-9:00 为收尾时段，保留充足的餐食，为晚班作业结束的环卫工人提供服务。

（3）特殊需求服务标准

提前登记：项目启动后 3 个工作日内，通过上门走访、班组统计等方式，全面摸排环卫工人的特殊饮食需求，建立《特殊需求人员台账》，详细记录素食、低糖、低盐、清真、食材过敏等情况。

定制服务：为有特殊需求的环卫工人提供一对一的定制化餐食。为素食环卫工人准备全素包子、素汤面、凉拌素菜等，使用专用厨具和餐具制作，避免交叉污染；为低糖低盐环卫工人制作专属餐食，烹饪过程中不添加额外糖分，食盐用量减少 50%；为清真环卫工人单独设立清真餐食制作区，由回族厨师专门制作，食材从正规清真供应商采购。

现场响应：对现场提出的特殊需求，如口味清淡、多加汤、少放辣等，服务人员尽量予以满足；无法当场满足的，耐心解释说明，并记录下来，次日提前准备。

（4）打包服务标准

免费打包：为因作业需要无法堂食的环卫工人提供全程免费打包服务，不收取任何餐具费或服务费。

标准化打包流程：按照“主食→配菜→蛋类→饮品”的顺序进行打包，汤类饮品单独装入密封瓶中，餐盒加盖后用保鲜膜缠绕加固，防止洒漏；在餐盒上标注餐食名称、打包时间和保温提示。

保温保障：对于需要携带超过 30 分钟的打包餐食，免费提供加厚铝箔保温袋；提前预约的打包餐食存放在专用保温柜中，温度保持在 65℃-70℃，确保环卫工人拿到手时餐食仍然热乎。

（5）餐食补充与秩序维护

餐食补充：安排专人实时监控餐食供应情况，当某类餐食剩余量不足 20%时，立即通知厨房补充，确保送餐过程中不出现断供情况；对制作时间较长的餐食，提前预估需求量，分批制作，避免一次性制作过多导致保温时间过长影响口感。

秩序维护：就餐高峰期安排专人在餐厅内引导，维护就餐秩序，提醒环卫工人有序排队取餐；及时清理餐桌和地面的食物残渣，保持餐厅整洁；设置“爱心专座”，优先安排年老体弱、行动不便的环卫工人就座。

3. 送餐后收尾标准

每日 9:30 送餐结束后，按照“剩余餐食处理→环境清洁消毒→食材存储→数据统计→意见收集”的流程进行收尾工作，做到“工完场清、数据准确、反馈及时”，为次日送餐做好准备。

（1）剩余餐食处理标准

分类处理：所有剩余餐食必须立即清理，不得再次供应。可食用的剩余餐食按照厨余垃圾处理规定，倒入专用厨余垃圾桶，由具备资质的单位统一清运处理；不可食用的餐食和垃圾倒入其他垃圾桶，分类存放。

记录要求：建立《剩余餐食处理台账》，详细记录剩余餐食的种类、数量、处理时间、处理方式、处理人等信息，由项目经理签字确

认。

严禁行为：严禁将剩余餐食赠予或出售给他人，严禁将剩余餐食用于喂养家禽家畜，严禁将剩余餐食倒入下水道或随意丢弃。

（2）环境清洁消毒标准

全面清洁：对厨房和餐厅进行彻底清洁，包括地面、墙面、桌面、灶台、厨具、餐具、垃圾桶等。厨房地面用热水加洗洁精冲洗，去除油污；灶台、操作台用钢丝球擦拭干净，再用消毒剂消毒；餐具按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的流程进行处理，消毒后的餐具放入专用保洁柜存放。

垃圾清运：及时清理所有垃圾桶，将垃圾运送到指定的垃圾存放点；垃圾桶内外用消毒剂擦拭消毒，做到无异味、无污渍。

检查验收：清洁消毒工作完成后，由食品安全员进行检查验收，确保环境卫生符合标准；对不合格的部位，要求重新清洁消毒，直至达标。

（3）剩余食材存储标准

分类存储：剩余未加工的食材按照常温、冷藏、冷冻分类存放。常温食材放回仓储区，离墙离地存放，做好标识；冷藏食材用保鲜袋或保鲜盒密封好，放入冷藏冰箱，注明存放日期；冷冻食材分割成小块，用保鲜膜包裹好，放入冷冻冰箱，遵循“先进先出”原则。

质量检查：对剩余食材进行质量检查，发现变质、腐烂、过期的食材立即清理销毁；对新鲜度下降的食材，优先安排次日使用。

存储记录：建立《剩余食材存储台账》，详细记录剩余食材的名称、数量、存放位置、存放日期等信息，由仓库管理员签字确认。

（4）就餐记录与数据统计

数据统计：每日供餐结束后，由餐厅服务组长整理当日就餐记录，统计实际就餐人数、各类餐食的消耗数量、剩余数量等信息，填写《每

日就餐统计表》。

采购计划制定：项目经理根据当日统计数据和次日预估就餐人数，结合天气情况、作业安排等因素，科学制定次日食材采购计划，避免食材积压浪费或供应不足。

数据上报：每月5日前将上月就餐人数、餐食消耗、费用支出等数据汇总上报采购人，接受采购人的监督检查。

（5）意见收集与反馈

多渠道收集：在餐厅设置意见箱，公布投诉电话和项目经理微信；每日安排专人在餐厅门口收集环卫工人的意见建议；每月召开一次环卫工人代表座谈会，面对面听取意见。

及时处理：对收集到的意见建议进行分类整理，能够立即整改的，当日整改到位；需要时间整改的，制定整改计划，明确整改时限，并向环卫工人说明情况。所有意见建议必须在24小时内予以答复。

持续改进：每月对收集到的意见建议进行汇总分析，查找服务中存在的问题和不足，制定针对性的改进措施，不断优化餐食品种和服务质量，提高环卫工人的满意度。

4. 服务态度要求

全体服务人员必须树立“尊重环卫工人、关爱环卫工人、服务环卫工人”的理念，以耐心、细心、热心的态度为环卫工人提供服务，让环卫工人感受到家的温暖。

（1）基本行为规范

尊重环卫工人的大格和劳动，不得歧视、辱骂环卫工人，不得与环卫工人发生争吵或冲突。

主动关心环卫工人的身体状况，发现有身体不适的环卫工人，立即搀扶至休息区休息，提供温开水，必要时联系其单位或家属，并协助送往医院救治。

主动帮助行动不便、携带工具较多的环卫工人打餐、打包，提醒他们注意地面湿滑，防止摔倒。

耐心解答环卫工人的疑问，对环卫工人提出的合理要求，及时予以满足；对无法满足的要求，耐心解释说明，不得敷衍了事。

（2）投诉处理规范

设立专门的投诉处理专员，负责受理环卫工人的投诉。对环卫工人的投诉，第一时间进行登记，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项、发生时间等信息。

接到投诉后，项目经理在 1 小时内组织调查核实，查明问题原因。对情况属实的，立即采取整改措施，并向投诉人诚恳道歉；对不属实的，耐心向投诉人解释清楚。

所有投诉必须在 24 小时内处理完毕，并将处理结果反馈给投诉人；对投诉处理结果不满意的，进一步沟通协商，直至问题解决。

建立《投诉处理台账》，详细记录每一起投诉的受理、调查、处理、回访情况，定期分析投诉原因，避免同类问题再次发生。

（3）暖心服务举措

在冬季为环卫工人提供免费的姜茶、热水，在餐厅门口设置防滑垫，防止滑倒；在夏季为环卫工人提供冰镇绿豆汤、凉白开，配备电风扇、空调，设置防暑降温点。

在传统节日（春节、端午节、中秋节、环卫工人节等）为环卫工人准备特色节日食品和小礼品，送上节日祝福。

定期组织“爱心替岗”活动，让服务人员体验环卫工人的工作，增进对环卫工人的理解和尊重，进一步提升服务意识。

（四）监督检查考核机制

为全面落实本项目“安全第一、营养均衡、服务贴心、保障有力”的核心服务原则，确保各项服务标准、食品安全管理制度和操作规范

不折不扣执行到位，切实保障环卫工人早餐权益，本项目建立“全流程覆盖、多维度监督、闭环式管理、强结果应用”的“内部考核+外部监督”双轨并行监督检查考核体系，将考核结果与人员绩效、岗位调整、责任追究直接挂钩，形成“检查-整改-复查-提升”的良性循环。

1. 内部监督考核体系

构建“日巡检、周考核、月评比、季审计”的四级内部监督考核机制，实现服务全过程、全环节、全时段无死角监管，所有考核记录全程留痕，存档备查期限不少于2年。

(1) 每日常态化巡检机制

由项目经理担任总巡检人，联合食品安全员、厨师实行“三餐段+随机抽查”巡检制度，每日至少开展3次全面检查+2次不定时抽查，重点覆盖送餐前准备、送餐中服务、送餐后收尾三个关键时段。

送餐前巡检（每日5:00-5:40）：重点检查食材新鲜度与验收记录、厨房及餐厅清洁消毒情况、餐食制作进度与保温准备、从业人员健康状况与个人卫生、设备设施运行状态（蒸箱、消毒柜、保温桶等）。对发现的食材不新鲜、消毒不到位等问题，当场要求整改，整改合格后方可开始送餐。

送餐中巡检（每日6:30-8:30）：重点检查餐食温度（热食中心温度不低于60℃）、分量标准、服务人员态度与操作规范、就餐秩序、餐食供应及时性、打包服务质量。现场纠正服务不规范行为，对餐食断供、温度不达标等问题，立即安排人员补充和重新加热。

送餐后巡检（每日9:30-10:30）：重点检查剩余餐食无害化处理情况、食品留样规范度（留样量≥125克、标注清晰、48小时保存）、厨房餐厅清洁收尾、食材分类存储、当日消耗台账记录完整性。

巡检人员需如实填写《日常检查记录表》，详细记录检查时间、检查项目、存在问题、整改责任人、整改时限（一般问题当场整改，

复杂问题不超过 24 小时），并跟踪整改落实情况，整改完成后签字确认销号。对拒不整改或整改不到位的，当场记录扣分并纳入周度考核。

（2）每周综合考核机制

每周五下午由项目经理牵头，组织厨师、食品安全员、餐厅主管组成考核小组，开展周度综合考核，采用“现场检查+台账查阅+随机访谈”相结合的方式，考核总分 100 分，考核结果直接与员工当周绩效工资挂钩。

考核内容及分值：餐食质量（30 分，含口味、营养搭配、分量、新鲜度）、服务态度（20 分，含主动服务、耐心解答、投诉处理）、食品安全（25 分，含食材采购、加工过程、留样、消毒）、环境卫生（15 分，含厨房、餐厅、卫生间、设备卫生）、设备运行（10 分，含日常维护、故障处理）。

考核小组逐项对照标准打分，对发现的问题下达《周度考核整改通知书》，明确整改要求和时限。每周一在员工公告栏公示上周考核结果及整改情况，接受全体员工监督。

（3）月度评优与问责机制

每月末开展月度综合考评，结合 4 次周度考核成绩（占比 70%）和日常巡检表现（占比 30%），评选“月度优秀员工”，同时对考核不合格人员进行问责处理。

优秀员工评选：优秀员工比例严格控制在 20% 以内，评选标准包括全月无考核扣分、无有效投诉、餐食/服务质量突出、主动承担额外工作、收到环卫工人书面或口头表扬等。对获评优秀员工的，给予当月绩效工资上浮 20% 的现金奖励，颁发荣誉证书，并作为季度标兵、年度先进及岗位晋升的核心依据。

不合格人员处理：月度考核得分低于 70 分的为不合格，对不合格员工扣除当月绩效工资的 20%，安排为期 3 天的专项培训（内容包括食

品安全法规、服务礼仪、操作规范等），培训结束后进行理论和实操考核，考核合格后方可重新上岗。连续两个月考核不合格的，调整工作岗位；调整岗位后仍不合格的，依法解除劳动合同。

（4）季度内部审计机制

每季度末由公司总部财务审计部门联合项目管理部组成内部审计小组，对项目运营全流程进行专项审计，确保资金使用规范、成本控制合理、管理流程合规。

审计核心内容：食材采购索证索票完整性、采购价格与市场行情对比、食材出入库台账与消耗记录一致性、成本核算准确性、财务收支合规性、政府采购政策落实情况（中小企业政策执行）。

审计小组通过查阅采购合同、财务凭证、库存盘点记录、就餐人数统计等资料，结合现场盘点库存食材，形成内部审计报告。对审计发现的成本浪费、台账不规范等问题，下达审计整改意见书，限期15日内完成整改；对存在虚报冒领、挪用资金等违规行为的，严肃追究相关人员责任，情节严重的移交司法机关处理。

2. 多元化外部监督体系

主动接受采购人、服务对象及社会各界的监督，搭建多渠道、无障碍的监督反馈平台，将外部评价作为改进服务质量的重要依据，确保服务工作公开透明、阳光运行。

（1）采购人常态化监督

建立定期汇报机制，每月5日前向陵川县城市管理综合行政执法队提交上月《服务运行月报》，内容包括当月就餐人数统计、餐食供应情况、食品安全检查结果、投诉处理情况、下月餐食计划等。每季度末提交季度服务总结报告，汇报季度工作完成情况及下季度工作安排。

全力配合采购人的不定期现场检查、专项督查和随机抽查，如实

提供相关台账资料（采购记录、消毒记录、留样记录、考核记录等）。对采购人提出的整改要求，在 24 小时内制定详细整改方案，7 日内完成整改并提交书面整改报告，确保整改事项件件有落实、事事有回音。

邀请采购人代表参与月度餐食计划评审和季度服务质量评估，听取采购人的意见建议，及时调整优化服务方案。

（2）环卫工人全程监督

充分尊重环卫工人的主体地位，建立“全方位、多渠道、快响应”的环卫工人监督机制，确保环卫工人的诉求能够及时得到解决。

多渠道反馈平台：在餐厅显眼位置设置标准化意见箱（每日开箱 1 次），张贴 24 小时投诉电话和项目经理手机号码、微信二维码；建立环卫工人专属服务微信群，项目经理和食品安全员实时在线，随时接收环卫工人的意见和投诉。

投诉闭环处理流程：对环卫工人的投诉实行“首接负责制”，接到投诉后立即登记备案，1 小时内启动调查核实，24 小时内将调查结果和处理方案反馈给投诉人，3 个工作日内完成整改，整改完成后 1 个工作日内进行电话回访，确保投诉处理满意度 100%。

月度满意度调查：每月 25 日发放《环卫工人早餐服务满意度调查问卷》，从餐食质量、食品安全、服务态度、环境卫生等方面进行满意度测评，问卷回收率不低于 90%。对满意度低于 90% 的项目，深入分析原因，制定针对性整改措施；对环卫工人提出的合理化建议，及时采纳并给予建议人适当奖励。

（3）社会与行业监督

主动接受市场监督管理部门、卫生健康部门的行业监管，每季度邀请上述部门对早餐供应点进行一次食品安全专项检查和卫生检测，对检查发现的问题立即整改，并将检测结果在餐厅公告栏公示。

建立社会监督员制度，聘请 2-3 名环卫工人代表、1-2 名社区居民

代表作为社会监督员，颁发监督员证书，邀请其每月参与 1 次日常检查和餐食品尝，每季度召开 1 次监督员座谈会，听取社会各界的意见建议。

在餐厅入口处公示本项目服务标准、最高限价、食品安全管理制度、监督电话等信息，接受社会公众的监督。对媒体曝光的问题，第一时间核实处理，及时向社会公布处理结果，主动回应社会关切。

3. 考核结果闭环应用机制

将监督检查考核结果与员工薪酬、岗位调整、责任追究深度绑定，建立“奖优罚劣、权责一致”的考核结果应用机制，确保各项管理制度和服务标准真正落到实处。

(1) 考核等级量化标准

所有考核结果统一量化为三个等级，优秀率严格控制在 20%以内：

优秀：考核得分 ≥ 90 分，且全月无有效投诉、无食品安全隐患、无违规操作记录；

合格：70分 \leq 考核得分 < 90 分，无重大违规行为，一般问题已按时整改完成；

不合格：考核得分 < 70 分，或存在 1 次及以上有效投诉、1 项及以上食品安全隐患未按时整改。

(2) 正向激励措施

薪酬激励：月度考核优秀的员工，发放当月绩效工资 120%；连续 3 个月考核优秀的，额外发放季度绩效奖金 500 元；年度考核优秀的，发放年终奖金的 150%。

晋升激励：将考核结果作为员工晋升的首要依据，班组长、厨师等管理岗位空缺时，优先从连续考核优秀的员工中选拔。

荣誉激励：对表现突出的员工，在公司年度表彰大会上进行表彰，授予“年度服务标兵”“食品安全先进个人”等荣誉称号，并在公司

内部宣传其先进事迹。

（3）负向问责机制

一般问责：月度考核不合格的员工，扣除当月绩效工资工资的 20%，参加专项培训；发生 1 次一般服务投诉（如服务态度不好、餐食分量不足）的，扣除责任人当月绩效工资工资的 10%；发生 2 次及以上一般服务投诉的，扣除当月绩效工资工资的 30%，并进行通报批评。

严重问责：发生重大服务投诉（如与环卫工人发生争吵、造成恶劣影响）的，扣除责任人当月全部绩效工资，调离服务岗位；因操作不当导致食材浪费、设备损坏的，由责任人承担相应的经济赔偿责任。

（4）重大事件一票否决制

对出现以下情形的，实行一票否决，相关责任人立即解除劳动合同，项目负责人承担领导责任，公司将依法追究其经济责任，构成犯罪的移交司法机关处理：

发生食品安全事故，造成环卫工人食物中毒或其他食源性疾病的；
违反《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，被监管部门行政处罚的；

采购、使用过期、变质、有毒有害食材的；

发生重大安全生产事故（如火灾、燃气泄漏），造成人员伤亡或重大财产损失的；

发生重大服务投诉，被媒体曝光造成恶劣社会影响的。

三、日常管理制度和工作标准

（一）质量管理制度

建立“源头把控-过程监管-终端验收-闭环整改”的全链条、全时段、全覆盖餐食质量管理制度，将质量责任层层分解、落实到每个岗位、每个环节、每个人员，构建“人人有责、人人尽责、人人担责”的质量责任体系，实现餐食质量可追溯、可管控、可改进、可验证，确

保餐食质量 100%符合《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》及本项目各项要求，切实保障环卫工人饮食安全和身体健康。

1. 食材采购质量管控

建立动态合格供应商准入与退出机制，从采购源头筑牢食材质量防线，坚决杜绝不合格食材流入厨房。

（1）供应商全生命周期管理

准入审核机制：建立包含“资质审核-实地考察-样品检测-试供评估”四级供应商准入体系，优先选择陵川县本地具有合法经营资质、信誉良好、拥有固定种养殖基地或稳定货源、近 3 年无食品安全违法记录的供应商。对拟合作供应商进行实地考察，重点核查其生产加工环境、仓储条件、质量管控体系、配送能力等；对核心食材（米面粮油、肉类、蔬菜）进行抽样送检，检测合格后方可纳入合格供应商名录。

合同约束机制：与所有供应商签订正式供货合同及《食品安全责任书》，明确食材质量标准、供货时效、配送要求、违约责任及食品安全连带责任。特别约定：若因供应商提供的食材导致食品安全事故，供应商需承担全部经济赔偿责任和法律责任，采购人有权立即终止合同并将其列入政府采购黑名单。

履约评估机制：每季度对供应商进行一次综合评估，评估内容包括食材新鲜度、检验合格证明完整性、供货及时性、价格稳定性、应急响应能力、售后服务质量等 6 个维度，实行百分制考核。考核得分 80 分以上为合格，继续合作；60-79 分为限期整改，整改期 1 个月，整改后仍不合格的立即终止合作；60 分以下为不合格，立即终止合作并从名录中剔除。

应急储备机制：与 3 家以上同品类合格供应商签订应急供货协议，确保在主供应商出现供货中断、食材质量问题或极端天气等突发情况

时，能够在 2 小时内启动备用供应商，保障食材正常供应。

（2）严格采购验收标准

实行“双人验收、签字确认、全程留痕”制度，由采购员和食品安全员共同对每批次食材进行验收，验收不合格的食材坚决予以退回，严禁流入厨房。

资质文件查验：逐一查验供应商营业执照、食品经营许可证、该批次食材的检验合格证明、动物检疫合格证明（肉类）、肉品品质检验合格证明（肉类）、农药残留快速检测报告（蔬菜）、产地证明（蛋类）等文件，确保所有文件真实、有效、完整。无法提供有效资质文件的食材，一律不予验收。

感官指标检验：对食材的外观、色泽、气味、质地进行全面检查：

蔬菜类：色泽鲜艳、无腐烂、无黄叶、无病虫害、无农药残留异味，水分充足，手感坚实；

肉类：肌肉有光泽、脂肪洁白、弹性良好、无异味、无淤血、无变质、无注水现象；

蛋类：蛋壳完整、无裂纹、无霉变，灯光照射下蛋黄清晰、无散黄、无异味；

米面粮油：包装完好、无破损、无霉变、无虫蛀、无结块，生产日期、保质期清晰；

豆制品：色泽正常、无异味、无黏手、无变质，包装密封完好。

标识信息核对：仔细核对食材的生产日期、保质期、产地、规格、批号、生产厂家等信息，严禁采购过期、临期（生鲜食材保质期不足 1 天、豆制品保质期不足 2 天、预包装食品保质期不足 3 天）、来源不明、标签标识不规范的食材。

数量与重量核对：使用经校准的电子秤准确核对食材采购数量与订单一致，逐件称重，避免短斤少两。对散装食材进行随机抽样称重，

抽样比例不低于 10%。

验收结果处理：对验收合格的食材，双方签字确认后入库；对验收不合格的食材，当场出具《不合格食材退回通知书》，详细记录不合格原因，拍照留存证据，立即退回供应商，并做好退回记录。同时将该供应商纳入重点监控名单，连续 2 次出现不合格食材的，终止合作。

（3）采购台账精细化管理

建立电子化+纸质化双套食材采购台账，实现食材采购全流程可追溯。

台账内容：详细记录食材名称、规格、单位、单价、数量、金额、供应商名称及联系方式、采购日期、生产日期、保质期、检验合格证明编号、验收人、入库人、退回情况等信息，确保每一批次食材都有完整的记录。

电子化管理：使用专业的餐饮管理系统建立电子化采购台账，实现食材信息实时录入、查询、统计和分析。系统设置临期食材预警功能，当食材保质期不足 3 天时自动发出预警，提醒管理人员及时处理。

纸质化存档：将所有采购凭证、检验报告、验收记录等纸质资料按月装订成册，由专人负责保管，保存期限不少于 2 年，以备采购人及市场监督管理部门查验。

数据对接：定期将采购台账数据上报采购人，接受采购人的监督检查。采购人可通过系统随时查看食材采购情况，实现透明化管理。

2. 食材加工质量管控

制定标准化、精细化、本土化的餐食制作工艺流程和操作规范，明确各环节质量控制点，确保加工过程全程可控，餐食质量稳定一致。

（1）标准化操作规范

针对本项目供应的所有餐食品类，制定详细的《餐食制作作业指

导书》，明确食材清洗、切配、烹饪的具体步骤、参数和要求，并组织厨房人员进行培训考核，确保人人熟练掌握。

食材清洗规范：

蔬菜类：先摘去黄叶、烂叶、根部和杂质，再用流动清水冲洗3遍以上，然后放入浓度为0.5%的淡盐水中浸泡15-20分钟去除农药残留，最后再用流动清水冲洗干净；

肉类：用流动清水反复冲洗，去除血水、筋膜和杂质，切块大小均匀（约2-3厘米见方）；

蛋类：用流动清水清洗蛋壳表面的污垢，然后再进行煮制或卤制；

米面类：淘洗2-3遍，去除杂质和灰尘。

食材切配规范：严格执行“生熟分开、荤素分开、冷热分开”原则，设置专用的生食品加工区、熟食品加工区、蔬菜加工区，配备专用的刀具、砧板、容器、抹布，并使用不同颜色进行标识（红色：生肉加工；蓝色：蔬菜加工；白色：熟食加工），严禁交叉使用。切配好的食材及时使用，常温存放时间不得超过2小时。

烹饪制作规范：

煮鸡蛋：冷水下锅，水沸后煮8-10分钟，确保蛋黄熟透无溏心，捞出后用冷水浸泡降温，便于剥壳；

面条：煮制时间控制在3-5分钟，保证口感筋道不软烂，捞出后用温水过一遍，防止粘连；

包子：面皮发酵时间不少于8小时，肉馅肥瘦比例严格控制为3:7，素馅采用当日新鲜蔬菜，蒸制时间15-20分钟，确保皮薄馅大、汤汁饱满；

粥类：米水比例1:8，熬制时间不少于90分钟，小火慢熬，确保口感软糯、香气浓郁；

陵川本地特色餐食：按照本地传统工艺制作，如陵川小米煎饼采

用本地小米磨浆，鸡蛋含量不低于 30%，两面煎至金黄；陵川卤面采用手工面条，卤汁熬制时间不少于 1 小时，配料充足。

（2）加工过程全程管控

人员管控：厨房操作人员必须持有效健康证上岗，严格遵守个人卫生规范，操作前必须按照“七步洗手法”彻底清洗双手并消毒。操作过程中佩戴口罩、帽子，头发不得外露，不得佩戴首饰、涂指甲油。

过程监督：厨师对餐食制作全过程进行监督检查，每小时对各环节操作情况进行一次巡查，发现不规范操作立即纠正，并做好监督记录。食品安全员每日对加工过程进行专项检查，重点检查生熟分开、餐具消毒、食品添加剂使用等关键环节。

食品添加剂管理：严禁使用非食品用化学物质，严禁滥用食品添加剂。如需使用食品添加剂，严格按照国家标准规定的品种、用量和使用范围执行，并建立《食品添加剂使用记录台账》，详细记录使用日期、添加剂名称、使用量、使用目的、操作人员等信息。食品添加剂实行专人采购、专人保管、专人领用、专人登记制度。

食材使用管理：严格遵循“先进先出”原则，优先使用先入库的食材。严禁使用过期、变质、发霉的食材，加工过程中发现不合格食材立即剔除并集中处理，严禁流入下一道工序。

（3）成品检验制度

实行“厨师首检+食品安全员巡检+班组长互检”三级成品检验制度，确保每一份供应的餐食都符合质量标准。

厨师首检：餐食制作完成后，厨师首先对餐食的外观、色泽、口味、温度、分量进行全面检验，检验合格后签字确认方可供应。检验不合格的餐食，一律不得供应，按照规定进行无害化处理，并分析不合格原因，制定整改措施。

食品安全员巡检：在供餐过程中，食品安全员每 30 分钟对餐食进

行一次随机抽检，重点检查餐食温度、卫生状况、有无异物等。发现不合格餐食立即停止供应，追回已发放的不合格餐食，并查明原因进行整改。

班组长互检：各班组之间实行互检制度，每日互相检查餐食质量，发现问题及时指出并纠正，形成相互监督、相互促进的良好氛围。

检验记录：建立《餐食成品检验记录台账》，详细记录检验日期、餐食名称、检验结果、检验人等信息，保存期限不少于2年。

3. 餐食供应质量管控

严格把控餐食供应环节的质量和安全性，确保环卫工人吃到热乎、足量、可口、营养的早餐。

(1) 保温管控

保温设备要求：配备专用的保温桶、保温柜、保温台等保温设备，所有保温设备提前预热至60℃以上。不同种类的餐食分开存放，防止串味。

温度控制标准：餐食制作完成后立即放入保温设备中，确保热食中心温度始终不低于60℃。建立《餐食保温时间台账》，记录餐食开始保温的时间，保温时间不得超过2小时。

超时处理规定：对保温时间超过2小时的餐食，必须进行再次加热，加热后中心温度仍需达到70℃以上，且只能再次加热1次。超过2次加热的餐食严禁供应，按照厨余垃圾处理规定进行无害化处理。

温度监测：食品安全员每小时对餐食温度进行一次监测，使用经校准的温度计测量热食中心温度，并做好记录。发现温度不达标的，立即采取升温措施。

(2) 分量管控

根据环卫工人户外高强度劳动的特点，制定科学合理的餐食分量标准，并严格执行，确保环卫工人吃饱吃好。

标准分量：

主食：每人每餐不低于 200 克，其中馒头单个重量不低于 100 克，花卷单个重量不低于 90 克，包子单个重量不低于 80 克，面条每碗重量不低于 150 克；

饮品：每人每餐不低于 300 毫升，其中豆浆每碗 300 毫升，牛奶每盒 250 毫升，粥类每碗 300 毫升；

配菜：每人每餐不低于 50 克，其中新鲜凉拌菜每份量不低于 50 克，酱菜类每份量不低于 30 克；

蛋类：每人 1 个，单个重量不低于 50 克。

分量保障措施：

配备专用的称量工具，餐食制作和供应过程中严格按照标准分量进行称量；

在餐厅设置公平秤，接受环卫工人监督，环卫工对餐食分量有异议的，可当场复秤；

对饭量较大的环卫工人，免费增加主食分量，馒头、花卷等可按需多取，汤面可免费加面，确保吃饱吃好；

对有特殊饮食需求的环卫工人（如素食、低糖、低盐、清真、食材过敏等），提前登记并定制专属餐食，满足其个性化需求。

（3）质量抽检

建立“日常自检+每周快检+每月第三方检测”的质量抽检体系，确保餐食质量安全。

日常自检：食品安全员每日对餐食进行感官检验和快速检测，检测项目包括餐食温度、农药残留、餐具洁净度等，检测结果记录在《日常质量自检台账》中。

每周快检：每周委托陵川县具有资质的食品检测机构对餐食进行抽样快速检测，检测项目包括菌落总数、大肠菌群、农药残留等，检

测结果及时上报采购人，并在餐厅公告栏公示。

每月第三方检测：每月委托具有 CMA 资质的第三方检测机构对餐食进行全面检测，检测项目包括沙门氏菌、金黄色葡萄球菌等微生物指标，以及重金属、食品添加剂等理化指标。检测报告存档备查，保存期限不少于 2 年。若检测结果不达标，立即停止供应相关餐食，召回已供应的餐食，并追究相关责任人的责任。

营养成分检测：每季度对餐食的营养成分进行检测，包括能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素、矿物质等，根据检测结果优化餐食搭配，确保营养均衡。

（4）剩余餐食处理

严格执行剩余餐食处理规定，坚决杜绝剩余餐食再次供应。

处理时限：每日 9:30 供餐结束后，所有剩余餐食必须立即清理，不得存放至次日。

处理方式：剩余餐食按照厨余垃圾处理规定进行无害化处理，交由陵川县专业的厨余垃圾处理公司统一收运处理。严禁将剩余餐食赠予或出售给他人，严禁将剩余餐食用于喂养畜禽。

处理记录：建立《剩余餐食处理记录台账》，详细记录剩余餐食种类、数量、处理时间、处理方式、处理人、收运单位等信息，并由收运单位签字确认。台账保存期限不少于 2 年。

4. 质量问题处理

建立快速响应、公正处理、闭环管理、持续改进的质量问题投诉处理机制，及时解决环卫工人反映的各类质量问题，不断提升服务质量。

（1）多渠道投诉受理

在餐厅显眼位置设置意见箱、张贴投诉电话和项目经理手机号码，同时开通微信小程序、二维码投诉渠道，安排专人 24 小时负责受理质



量投诉。对环卫工人通过电话、意见箱、现场反映、微信等方式提出的质量投诉，第一时间进行登记，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项、发生时间、地点等信息，做到“有诉必登、有登必查、有查必果”。

（2）快速调查处理

响应时限：接到投诉后，项目经理在 15 分钟内响应，1 小时内组织相关人员进行调查核实。

调查方式：通过查阅采购台账、加工记录、留样食品、监控录像，询问相关人员，走访投诉人等方式，全面查明问题原因。

处理措施：

对情况属实的质量问题，立即采取整改措施：若餐食存在质量问题，立即停止供应同批次餐食，召回已供应的餐食，并向投诉人及全体环卫工人诚恳道歉；若因服务人员操作不当导致问题，对相关责任人进行批评教育和经济处罚；若因供应商提供的食材导致问题，立即终止与该供应商的合作，并追究其法律责任。

对情况不属实的投诉，耐心向投诉人解释说明，消除误解。

反馈时限：所有投诉必须在 24 小时内处理完毕，并将处理结果以书面或口头形式反馈给投诉人。对重大质量问题，处理结果同时上报采购人。

（3）整改预防与持续改进

原因分析：对每一起质量问题进行深入分析，查找管理漏洞和薄弱环节，制定针对性的预防措施，避免类似问题再次发生。

质量分析会：每月召开一次质量分析会，汇总本月质量问题及处理情况，通报典型案例，组织全体员工学习，强化质量意识。对反复出现的问题，成立专项整改小组，制定整改方案，限期整改。

质量档案管理：建立质量问题档案，将质量问题处理情况与员工

绩效考核挂钩。对多次出现质量问题的员工，进行培训整改，情节严重的予以辞退；对严格遵守质量制度、未发生质量问题的员工，给予表彰和奖励。

持续改进：定期收集环卫工人对餐食质量的意见建议，每季度进行一次满意度调查，根据调查结果和质量问题分析情况，不断完善质量管理体系和操作规范，持续提升餐食质量和服务水平。

（二）卫生管理制度

严格执行食品安全卫生管理制度，建立“人员-环境-餐具”三位一体的卫生管控体系，确保厨房、餐厅、从业人员及餐具的卫生符合国家标准，杜绝因卫生问题引发的食品安全事故。

1. 从业人员卫生管理

所有从业人员必须持有效健康证上岗，严格遵守个人卫生规范，养成良好的卫生习惯，做到“持证上岗、健康在岗、规范操作”。

（1）健康管理

建立“一人一档、动态更新”的从业人员健康档案，详细记录从业人员的基本信息、健康体检情况、患病情况、病假记录、复工证明等内容，档案保存期限不少于员工离职后 2 年。

健康证管理：所有从业人员必须持有效健康证上岗，健康证原件在餐厅显眼位置统一公示，复印件存入个人健康档案。健康证有效期为 1 年，到期前 1 个月统一组织健康体检，体检合格后方可继续从业。新员工入职前必须进行健康体检，取得健康证并完成岗前培训后方可上岗，严禁无健康证人员从事接触直接入口食品的工作。

每日晨检制度：实行“每日岗前健康晨检+午间巡检”制度，由专职食品安全员负责，每日 5:00 供餐前对所有从业人员进行健康检查，检查内容包括：体温测量、有无发热、腹泻、呕吐、咳嗽、咽痛、皮肤伤口或感染、手部有无破损等有碍食品安全的症状。如实填写《从业

人员每日晨检记录表》，所有从业人员签字确认。

离岗与复工管理：从业人员出现上述有碍食品安全的症状时，必须立即停止工作，由专人陪同前往定点医院就医，同时记录发病时间、症状及接触的食品和设备。待身体康复后，需提供二级及以上医院出具的健康证明，经食品安全员审核、项目经理批准后方可复工。患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作，已在岗的立即调离岗位。

（2）岗前培训与持续教育

建立“岗前强制培训+月度常规培训+季度专项考核”的卫生知识培训体系，确保所有从业人员熟练掌握食品安全卫生知识和操作规范。

岗前培训：新员工上岗前必须进行不少于 40 学时的食品安全卫生专项培训，培训内容包括：《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规；本项目各项卫生管理制度；个人卫生规范、食材清洗切配卫生要求、餐具消毒流程、食品留样制度；常见食品安全事故的预防及应急处置方法。培训结束后进行理论考试（满分 100 分，80 分合格）和实操考核（重点考核七步洗手法、餐具消毒流程），两项均合格后方可上岗。

持续教育：每月组织一次全体从业人员卫生知识培训，每次培训时间不少于 2 学时，培训内容结合季节特点、日常检查发现的问题及最新食品安全要求制定。每季度进行一次卫生知识考核，考核不合格的暂停上岗，进行为期 3 天的补考培训，补考仍不合格的予以辞退。

培训档案管理：建立《从业人员培训考核档案》，详细记录培训时间、培训内容、参训人员、考核成绩等信息，档案保存期限不少于 2 年。

（3）个人卫生规范

从业人员上岗时必须严格遵守个人卫生规范，做到“着装规范、仪容整洁、操作卫生”。

着装要求：统一穿着干净整洁的工作服、工作帽，佩戴一次性医用外科口罩和工牌，头发全部纳入工作帽内，不得外露。工作服、工作帽每日更换清洗，每周进行一次高温消毒；口罩每 4 小时更换一次，潮湿或污染后立即更换。

仪容仪表：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，指甲长度不得超过指尖，不得涂指甲油、佩戴戒指、手镯、耳环、手表等任何首饰。不得留长发、胡须，男员工头发不得超过耳朵和衣领。

洗手消毒规范：严格执行“七步洗手法”，在以下情况必须彻底清洗双手并消毒：操作前、处理食材后、如厕后、接触垃圾后、打喷嚏或咳嗽后、触摸个人物品后、接触钱币后、处理生食品后接触熟食品前。洗手时使用流动水和洗手液，揉搓时间不少于 20 秒，洗完后用一次性干手纸擦干，再用 75%酒精消毒双手。

行为规范：从业人员不得在厨房和餐厅内吸烟、随地吐痰、吃东西、喝水、玩手机、打闹嬉戏；不得将个人衣物、水杯、手机、化妆品等私人物品带入食品加工区域；不得面对食品打喷嚏、咳嗽；不得用手直接抓取直接入口的食品，必须使用专用工具。

2. 厨房卫生管理

厨房实行“分区管理、专人负责、一餐一清洁、每日一消毒、每周一大扫”的卫生制度，保持厨房环境整洁卫生，无卫生死角，杜绝交叉污染。

(1) 分区卫生责任

将厨房科学划分为粗加工区、切配区、烹饪区、备餐区、仓储区、消毒区六个功能区域，每个区域设置明显的标识牌，明确各区域的卫生责任人、卫生标准和清洁频次，制定《厨房各区域卫生清洁检查表》，

每日由责任人对照检查表进行清洁，食品安全员每日检查验收。

粗加工区：负责蔬菜、肉类、水产品的清洗、初加工，责任人每日班前、班后对地面、水池、操作台、刀具、砧板进行清洁消毒，及时清理垃圾和下脚料。

切配区：负责食材的切配、改刀，责任人每餐使用后对刀具、砧板、操作台、地面进行清洁消毒，生熟刀具、砧板严格分开存放。

烹饪区：负责餐食的烹饪制作，责任人每餐使用后对灶台、油烟机、锅具、地面进行清洁，及时清理油污和食物残渣。

备餐区：负责餐食的分装、保温、供应，责任人每日供餐前、供餐后对操作台、保温设备、地面进行清洁消毒，保持备餐区整洁。

仓储区：负责食材的入库、存储、出库，责任人每日对仓储区进行清洁，每周进行一次全面整理，确保食材分类存放、标识清晰。

消毒区：负责餐具、厨具的清洗消毒，责任人每餐使用后对消毒设备、水池、地面进行清洁消毒，及时清理消毒残渣。

（2）日常清洁标准

厨房地面、墙面、天花板、操作台、厨具等必须保持清洁，无积水、无油污、无灰尘、无蜘蛛网、无食物残渣。

地面与墙面：地面采用防滑地砖，每日用含氯消毒剂（浓度250mg/L）拖洗2次，每次清洁后及时擦干，防止滑倒；墙面、天花板每周清洁1次，每月用消毒剂擦拭1次，做到无油污、无霉斑、无脱落。

操作台与厨具：灶台、操作台、切菜板、刀具、锅具、勺子等厨具使用后立即清洗，做到“一餐一洗一消毒”。灶台无油污残留，操作台无食物残渣；刀具、砧板使用后用洗洁精清洗干净，再用沸水浸泡10分钟消毒，生熟分开存放；锅具使用后清洗干净，擦干水分，倒扣存放。

垃圾桶管理：厨房内的垃圾桶采用带盖脚踏式垃圾桶，分为厨余垃圾桶和其他垃圾桶，分类收集垃圾。垃圾桶内垃圾不得超过容量的2/3，每日至少清理3次，清理后用含氯消毒剂（浓度500mg/L）对垃圾桶内外进行清洗消毒，垃圾桶周围保持清洁无异味。

（3）存储卫生管理

严格执行食材分类存储制度，做到“生熟分开、荤素分开、干湿分开”，防止交叉污染和食材变质。

冷藏冷冻存储：生熟食品严格分开存放，生食品放入专用冷藏冰箱下层，熟食品放入专用冷藏冰箱上层，使用带盖的专用容器盛装，并做好标识，注明食品名称、制作日期、保质期、制作人。冷藏冰箱温度控制在0-4℃，冷冻冰箱温度控制在-18℃以下，每日早、中、晚各记录一次冰箱温度。冰箱每周至少清理消毒1次，及时清理过期、变质食品，冰箱内壁、搁架、门封条用含氯消毒剂擦拭消毒，做到无污渍、无霉斑、无异味。

常温存储：常温食材存放在干燥、通风、阴凉的仓储区，离墙不少于10厘米，离地不少于15厘米，使用木质或塑料货架存放，禁止直接将食材放在地面上。食材分类摆放，标识清晰，注明名称、规格、采购日期、保质期、供应商，遵循“先进先出”原则，先入库的食材先使用。粮油、调料等密封存放，防止受潮、生虫；干货类食材定期晾晒，防止霉变。

（4）设施设备卫生

厨房内的所有设施设备必须定期清洁消毒，保持良好的运行状态，防止成为污染源。

通风排烟设备：厨房安装大功率排油烟机和排风扇，每日使用后清洁表面油污，每周进行一次深度清洗，每季度聘请专业机构进行全面清洗，确保通风良好，无油烟积聚。



下水道管理：下水道每日疏通，防止堵塞和积水，每周用含氯消毒剂（浓度 500mg/L）对下水道进行消毒，每月用管道疏通剂彻底疏通一次，做到无积水、无异味、无堵塞。

其他设备：蒸箱、消毒柜、和面机、压面机等设备每日使用后清洁表面，每周进行一次深度清洁消毒，每月进行一次维护保养。设备上的油污、食物残渣及时清理，防止滋生细菌。厨房内不得存放与食品加工无关的物品，如个人衣物、生活用品、杂物、工具等。

3. 餐厅卫生管理

为环卫工人提供干净、整洁、舒适、温馨的就餐环境，餐厅卫生实行“随脏随清、每日消毒、每周大扫除”制度，确保餐厅环境整洁有序。

（1）日常清洁

供餐前清洁：每日 5:30 前完成餐厅全面清洁，地面用拖把拖洗干净，无油污、无积水、无食物残渣；桌面、椅子用含氯消毒剂（浓度 250mg/L）擦拭干净，无灰尘、无污渍；门窗、玻璃、墙面擦拭干净，无手印、无蜘蛛网。

供餐中清洁：安排 2 名专职保洁人员在供餐过程中随时清理餐桌和地面的食物残渣、汤汁，做到“人走桌清”，每 30 分钟对地面进行一次巡回拖洗。及时清理餐桌垃圾，更换垃圾袋，保持餐厅整洁。

供餐后清洁：每日 9:30 供餐结束后，对餐厅进行彻底清洁，清理所有垃圾，擦拭桌面、椅子、门窗、玻璃、墙面，拖洗地面。每周进行一次餐厅彻底消毒，包括地面、桌面、椅子、门窗、门把手、水龙头等，消毒采用含氯消毒剂（浓度 250mg/L）擦拭，作用 30 分钟后用清水擦拭干净。

（2）公共区域卫生

卫生间管理：餐厅内的卫生间保持干净整洁，每日清洁不少于 3

次（早、中、晚各 1 次），及时清理便池、洗手池，做到无异味、无积水、无污渍、无手纸堆积。卫生间配备洗手液、一次性干手纸、卫生纸，定期补充。每周用含氯消毒剂对卫生间地面、墙面、便池、洗手池进行全面消毒。

公共设施管理：餐厅内的垃圾桶及时清理，每日消毒 1 次，垃圾桶周围无垃圾散落。设置专门的废弃口罩回收桶，每日消毒并统一处理。定期对餐厅进行灭蝇、灭鼠、灭蟑螂等病媒生物防治工作，每月至少聘请专业机构进行一次全面消杀，设置防蝇帘、纱窗、挡鼠板、灭蝇灯、粘鼠板、蟑螂屋等设施，定期检查和更换，确保餐厅内无苍蝇、老鼠、蟑螂等病媒生物。

（3）通风采光

通风管理：餐厅保持良好的通风换气，每日开窗通风不少于 3 次，每次不少于 30 分钟，保持空气清新。自然通风不足的区域，安装机械通风设备，每日开启不少于 4 小时。空调滤网每周清洗 1 次，每月消毒 1 次，防止滋生细菌。

采光管理：餐厅保证充足的自然采光，自然采光不足的区域，配备充足的照明设备，确保桌面照度不低于 200lx，方便环卫工人就餐。照明设备定期清洁，损坏的及时更换。

4. 餐具卫生管理

严格执行餐具清洗消毒流程，确保餐具卫生安全，杜绝交叉污染，做到“一客一用一消毒”。

（1）清洗消毒流程

餐具使用后立即按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的标准化流程进行处理，每个环节专人负责，确保消毒效果。

一刮：用餐后，用专用刮刀将餐具上的食物残渣刮入厨余垃圾桶，不得将食物残渣倒入下水道，防止堵塞。

二洗：将刮去残渣的餐具放入含有洗洁精的温水（水温 40-50℃）中清洗，用海绵或抹布擦拭餐具内外，去除油污和食物残留。洗洁精浓度按照产品说明配制，定期更换清洗水，保持水质清洁。

三冲：将清洗后的餐具放入流动清水池中冲洗，彻底去除餐具上的洗洁精残留，冲洗时间不少于 10 秒。

四消毒：采用高温蒸汽消毒法进行消毒，将清洗干净的餐具沥干水分后，整齐摆放在消毒柜的层架上，餐具之间留有空隙，确保蒸汽能够充分接触。消毒柜温度达到 120℃ 以上，消毒时间不少于 15 分钟。不得使用化学消毒剂浸泡消毒餐具。

五保洁：消毒后的餐具自然沥干水分，立即放入专用密闭保洁柜中存放，防止二次污染。保洁柜每日清洁消毒 1 次，不得存放未消毒的餐具和其他物品。

（2）消毒管理

建立完善的餐具消毒管理制度，确保消毒过程可追溯、消毒效果可验证。

消毒记录管理：建立《餐具消毒记录台账》，详细记录消毒日期、时间、消毒方式、消毒温度、消毒时长、操作人员等信息，台账保存期限不少于 2 年。

消毒设备管理：消毒柜专人负责，每日使用前检查设备运行情况和温度显示是否正常，定期维护保养，确保消毒温度和时间达到要求。消毒柜内的层架每周清洁消毒 1 次，保持干净整洁。

消毒效果检测：每月委托具有 CMA 资质的第三方检测机构对餐具消毒效果进行抽样检测，检测项目包括大肠菌群、沙门氏菌等，检测报告存档备查。日常使用消毒效果快速检测试纸进行自检，每日至少检测 1 次，发现不合格立即重新消毒，并查明原因进行整改。

（3）餐具存放与取用

餐具存放：消毒后的餐具分类存放于保洁柜中，摆放整齐，碗、盘倒扣存放，筷子、勺子放入专用的消毒筷筒中。保洁柜保持干燥清洁，定期通风，防止餐具受潮滋生细菌。

餐具取用：取用餐具时，只能接触餐具的边缘，不得接触餐具的内壁和食物接触面。使用专用的夹子或勺子取用餐具，严禁用手直接抓取。保洁柜的钥匙由专人保管，非工作人员不得随意打开。

一次性餐具管理：为需要打包的环卫工人提供的一次性餐具，必须选用符合国家标准的可降解环保餐具，从正规渠道采购，索取检验合格证明。一次性餐具存放在干燥、通风、清洁的专用库房，防止受潮、污染。

（三）食品逐日消耗登记制度

建立完善的食品逐日消耗登记制度，实现食材采购、入库、出库、消耗、剩余全流程精细化管理，有效控制食材成本，杜绝食材浪费和流失，确保食材使用安全。

1. 登记内容

建立统一规范的登记表格，全面记录食材流转各环节的详细信息，确保登记内容完整、准确、可追溯。

食材基本信息：包括食材名称、规格、单位、单价、供应商名称及联系方式、采购日期、生产日期、保质期、检验合格证明编号等。

入库信息：包括入库数量、实际验收数量、入库时间、采购员、验收人、存放位置等。

出库信息：包括出库数量、领用时间、领用部门、领用人、用途等。

消耗信息：包括当日实际消耗数量、剩余数量、消耗原因（如正常制作餐食、食材变质、浪费等）、当日就餐人数、人均食材消耗量等。



异常情况：包括食材变质、损坏、短缺、浪费、被盗等异常情况的发生时间、数量、原因、处理措施、责任人等。

2. 登记流程

建立“采购入库-领用出库-每日盘点-审核分析”的闭环登记流程，明确各环节责任人，确保登记及时、准确。

采购入库登记：每日食材送达后，由采购员和仓库管理员共同进行验收，验收合格后，仓库管理员填写《食材入库登记表》，详细记录食材基本信息和入库信息，采购员和仓库管理员双方签字确认。验收不合格的食材，在登记表中注明退回情况，并由双方签字确认。

领用出库登记：厨房操作人员根据当日餐食计划和预估就餐人数，填写《食材出库申请单》，经厨师签字批准后，到仓库领取食材。仓库管理员根据出库申请单发放食材，填写《食材出库登记表》，详细记录出库信息，领用人和仓库管理员双方签字确认。严禁无单领用、超量领用食材。

每日盘点登记：每日 9:30 供餐结束后，由厨师和仓库管理员共同对剩余食材进行盘点，逐一核对食材的实际剩余数量与账面剩余数量，填写《食品逐日消耗登记表》，准确记录当日食材的消耗数量、剩余数量和异常情况。盘点过程中发现账实不符的，立即查明原因，及时处理。

审核分析：项目经理每月审核《食品逐日消耗登记表》，分析当日食材消耗情况，对比实际消耗量与计划消耗量的差异，查找食材浪费或短缺的原因。根据当日消耗情况和次日预估就餐人数，合理制定次日采购计划，避免食材积压浪费或供应不足。

3. 登记要求

严格规范登记行为，确保登记资料的真实性、完整性和有效性。

登记及时性：所有登记工作必须在当日完成，不得拖延、漏登、

错登。食材入库、出库后立即登记，每日盘点结束后立即填写消耗登记表。

登记准确性：登记内容必须真实、准确，字迹清晰，不得涂改。如需修改登记内容，必须在修改处签字确认，并注明修改原因。严禁虚报、瞒报食材消耗情况。

资料保管：所有登记表格使用统一格式，按月装订成册，由专人负责保管，保存期限不少于2年。同时建立电子化登记台账，将纸质登记信息同步录入电脑，定期备份，防止数据丢失。

成本分析：每周对食品消耗登记情况进行汇总分析，计算各类食材的周消耗量、人均消耗量、成本占比等指标，找出食材消耗中存在的问题，采取针对性措施降低食材消耗成本。每月进行一次全面成本核算，形成成本分析报告，上报采购人。

（四）操作工艺流程及管理制度

制定标准化、规范化的早餐制作操作工艺流程和管理制度，明确各环节操作标准和岗位职责，规范厨房操作人员行为，确保餐食制作过程安全、有序、高效，保障餐食质量和供应时效。

1. 早餐制作总体工艺流程

结合本项目早餐供应特点和环卫工人早班作业时间，制定科学合理的早餐制作总体工艺流程：食材采购验收→食材入库分类存储→食材预处理（清洗、切配）→食材烹饪制作→餐食成品检验→餐食保温存储→餐食供应（堂食+打包）→剩余餐食及食材处理→厨房餐厅清洁消毒→设备设施维护保养

2. 各环节操作标准

细化每个环节的操作标准和要求，确保操作人员有章可循。

食材采购验收：严格按照本制度（一）中食材采购质量管控的标准执行，对不合格食材坚决退回，详细记录采购验收情况，做到来源

可追溯。

食材入库存储：根据食材的特性进行分类存储：

①常温食材（大米、面粉、食用油、调料、干货等）：存放在干燥、通风、阴凉的仓储区，温度控制在 10-25℃，相对湿度控制在 50%-70%，离墙离地存放，标识清晰；

②冷藏食材（蔬菜、水果、鸡蛋、牛奶、豆制品等）：存放在 0-4℃ 的冷藏冰箱中，分类存放，密封包装，防止交叉污染；

③冷冻食材（肉类、禽类、鱼类等）：存放在-18℃以下的冷冻冰箱中，分割成小块包装，标识清楚，遵循“先进先出”原则，解冻后的食材不得再次冷冻。

食材预处理：蔬菜类按照摘选→浸泡→清洗→切配的流程进行，浸泡时间 15-20 分钟，切配时做到生熟分开、荤素分开；肉类按照解冻→清洗→切配的流程进行，解冻采用自然解冻或冷藏解冻，严禁热水解冻；蛋类清洗干净后再进行煮制或卤制。切配好的食材及时使用，常温存放时间不得超过 2 小时。

食材烹饪制作：严格按照《餐食制作作业指导书》进行烹饪，控制火候和时间，确保餐食熟透、口味适宜。烹饪过程中注意卫生，避免交叉污染，不得使用过期、变质食材，不得添加非食品用化学物质。烹饪完成后，由厨师进行成品检验，合格后方可转入保温环节。

餐食保温存储：餐食制作完成后，立即装入专用保温桶或保温柜中，标注餐食名称和制作时间，保温温度保持在 60℃以上，保温时间不超过 2 小时。不同种类的餐食分开存放，防止串味。

餐食供应：每日 6:00 准时供应早餐，实行“自由选择”模式，环卫工人可根据喜好选择主食、饮品、配菜和蛋类。服务人员主动热情，快速准确地为环卫工人打餐，及时补充餐食，避免断供。免费提供打包服务，打包餐具采用环保可降解材料，打包过程中注意保温和卫生。

剩余餐食及食材处理：供餐结束后，剩余餐食按照厨余垃圾处理规定进行无害化处理，严禁再次供应；剩余未加工的食材分类存入相应的存储设备，做好标识，次日优先使用。

清洁消毒：按照本制度（二）中厨房和餐厅卫生管理的标准，对厨房、餐厅、厨具、餐具进行全面清洁消毒，做到“工完场清”。

设备设施维护保养：每日清洁保养厨房设备设施，检查设备运行情况，发现故障及时维修，确保设备正常运行。

3. 管理制度

建立健全操作流程管理制度，强化过程监督，确保各项操作标准严格执行。

岗位责任制：明确各岗位操作人员的职责，将操作流程执行情况纳入岗位职责，做到“谁操作、谁负责”。操作人员必须严格按照操作工艺流程进行操作，不得擅自更改流程和标准，不得违规操作。

过程监督制度：厨师对餐食制作全过程进行监督检查，每小时对各环节操作情况进行一次巡查，发现不规范操作立即纠正，并做好监督记录。食品安全员每日对操作流程执行情况进行专项检查，重点检查生熟分开、餐具消毒、食品留样等关键环节。

培训考核制度：定期组织厨房操作人员进行操作技能培训和考核，每月至少开展一次技能培训，每季度进行一次操作考核，考核内容包括操作流程、质量标准、卫生规范等。考核不合格的暂停上岗，进行补考，补考仍不合格的予以辞退。鼓励操作人员开展技能比武，提高操作水平。

违规处罚制度：对违反操作工艺流程和管理制度的员工，根据情节轻重给予批评教育、警告、罚款、降职等处罚；因违规操作造成食品安全事故或经济损失的，追究其相应的经济责任和法律责任。对严格遵守操作流程、表现优秀的员工，给予表彰和奖励。

四、菜肴供应计划及方案

（一）供餐方案

1. 供餐模式

采用“固定基础套餐+个性化自由选择+错峰精准供应”三位一体的供餐模式，兼顾供餐效率与个性化需求，确保每位环卫工人都能在最短时间内吃到符合自己口味和食量的早餐。

固定基础套餐兜底：设计3套标准化基础套餐，所有套餐均严格控制预算内，且完整覆盖“1份主食+1份饮品+1份配菜+1个鸡蛋/卤蛋”的营养标配，适合赶时间的早班环卫工人快速取餐。具体套餐设置为：

套餐A（经典杂粮款）：馒头+小米粥+凉拌黄瓜+煮鸡蛋

套餐B（鲜香面点款）：猪肉大葱包子+豆浆+榨菜+卤蛋

套餐C（暖胃汤面款）：西红柿鸡蛋面+花卷+凉拌海带丝+煮鸡蛋

个性化自由搭配升级：在基础套餐之外，额外提供当日所有品类的主食、饮品、配菜供环卫工人自由组合（不收取任何额外费用），支持“多主食单饮品”“多配菜单主食”等多种搭配方式。例如，环卫工人可选择“油条+馒头+豆浆+凉拌土豆丝+煮鸡蛋”，也可选择“包子+玉米粥+凉拌黄瓜+萝卜干+卤蛋”，最大限度满足不同口味偏好。

错峰精准供应机制：结合环卫工人早班作业时间（6:00-9:00），将供餐时段划分为三个精准批次：6:00-7:00（第一波凌晨作业结束人员）、7:00-8:00（第二波早班核心作业结束人员）、8:00-9:00（第三波收尾作业及轮班人员）。每个批次提前15分钟完成对应餐食的准备与保温，高峰期增加2名服务人员专门负责餐食补充与引导，避免出现排队过长或断供情况。

2. 供餐标准

严格执行“品类丰富、分量充足、质量达标”的供餐标准，每日

供应品类不低于 8 种，所有食材均选用当日新鲜原料，确保餐食品质。

主食供应标准：每日至少提供 3 种主食，涵盖米面类、杂粮类、油炸类、蒸制类四大品类，每周主食种类不低于 10 种。具体分量与质量要求：

蒸制类：馒头单个重量不低于 100 克，采用中筋面粉发酵 8 小时以上，口感松软有嚼劲；花卷单个重量不低于 90 克，层次分明；包子单个重量不低于 80 克，肉馅肥瘦比例严格控制为 3:7，素馅采用当日新鲜蔬菜，皮薄馅大、汤汁饱满。

油炸类：油条每根重量不低于 60 克，现炸现卖，油温控制在 180℃-200℃，色泽金黄、外酥里嫩，控油时间不少于 3 分钟，避免油腻；鸡蛋饼每张重量不低于 120 克，鸡蛋含量不低于 30%，两面煎至金黄，口感软嫩。

汤面类：每碗面条重量不低于 150 克，采用手工挂面或鲜面条，汤汁熬制时间不少于 1 小时，配料充足；清汤面搭配葱花、香菜、香油，西红柿鸡蛋面保证每碗有 1 个鸡蛋的用量。

杂粮类：小米粥、玉米粥、南瓜粥等每碗容量不低于 300 毫升，熬制时间不少于 90 分钟，米水比例 1:8，口感软糯、香气浓郁。

饮品供应标准：每日至少提供 2 种饮品，冬季以热饮为主，夏季增加常温饮和冰镇饮，所有饮品均现制现售，不提供预调制饮品。具体要求：

豆浆：采用东北非转基因大豆制作，提前浸泡 6-8 小时，现磨现煮，浓度不低于 12%，每碗容量 300 毫升，可根据环卫工人需求免费添加白糖。

牛奶：选用国内知名品牌纯牛奶，每盒 250 毫升，全程冷链运输与存储，确保在保质期内，开封后立即供应。

粥类：除杂粮粥外，每日轮换提供大米粥、绿豆粥（夏季）、红



薯粥（秋冬）等，熬制过程中不添加任何添加剂，保留食材原味。

配菜供应标准：每日至少提供 2 种配菜，包括 1 种新鲜凉拌菜和 1 种酱菜/热炒菜，每周配菜种类不低于 8 种。具体要求：

新鲜凉拌菜：如凉拌黄瓜、凉拌土豆丝、凉拌海带丝、凉拌菠菜等，采用当日新鲜蔬菜制作，清洗时浸泡 15-20 分钟去除农药残留，切配后现拌现卖，每份量不低于 50 克，调料适量、口味清爽。

酱菜类：选用正规品牌的榨菜、萝卜干、咸菜等，低盐腌制，每份量不低于 30 克，确保在保质期内，开封后冷藏保存，24 小时内未用完的全部销毁。

热炒菜：如炒青菜、炒土豆丝、炒白菜等，采用急火快炒的方式，保持蔬菜的鲜嫩与营养，每份量不低于 50 克，少油少盐。

蛋类供应标准：每日提供煮鸡蛋或卤蛋，每人 1 个，单个重量不低于 50 克，选用新鲜土鸡蛋。煮鸡蛋煮制时间控制在 8-10 分钟，确保蛋黄熟透、不老不嫩；卤蛋采用八角、桂皮、香叶、花椒等天然香料卤制 4 小时以上，入味充分、咸香可口。

3. 打包服务

为因作业需要无法堂食的环卫工人提供全程免费、环保保温、便捷高效的打包服务，不收取任何餐具费或服务费。

环保打包材料标准：全部采用符合国家 GB/T20197-2006 标准的可降解材料制作打包餐具，杜绝使用一次性塑料餐具。具体包括：

餐盒：玉米淀粉基可降解餐盒，耐高温 120℃、防渗漏，分为 500 毫升（单人份）和 1000 毫升（大分量）两种规格，满足不同食量需求。

餐具：可降解一次性筷子、勺子，采用竹制或玉米淀粉材质，无异味、不易折断，独立包装。

打包袋：可降解无纺布打包袋，承重力不低于 5 公斤，印有“环卫工人爱心早餐”标识，方便携带。

打包流程与保温措施：

标准化打包流程：环卫工人提出打包需求后，服务人员按照“主食→配菜→蛋类→饮品”的顺序进行打包，汤类饮品单独装瓶并密封，餐盒加盖后用保鲜膜缠绕加固，避免洒漏。打包完成后，在餐盒上标注餐食名称、打包时间和保温提示。

多层保温保障：对于需要携带超过 30 分钟的打包餐食，免费提供加厚铝箔保温袋；在餐厅设置专用保温柜，温度保持在 65℃-70℃，用于存放提前预约的打包餐食，确保餐食在 1 小时内中心温度不低于 60℃。

打包服务质量管控：安排专人负责打包服务的质量检查，每日抽查打包餐具的使用情况、餐食的打包质量和保温效果。建立打包服务投诉台账，对环卫工人反映的打包洒漏、保温不佳等问题，24 小时内整改到位。

4. 特殊需求保障

建立“提前登记、定制服务、全程跟踪”的特殊需求保障体系，覆盖所有有特殊饮食需求或就餐困难的环卫工人，确保服务无死角。

特殊需求精准登记制度：在项目启动后 3 个工作日内，通过上门走访、发放调查问卷、现场登记等方式，对南岭街以南区域所有环卫工人进行全面摸排，建立《环卫工人特殊饮食需求台账》，详细记录姓名、工号、联系方式、特殊需求类型（素食、低糖、低盐、清真、食材过敏、饭量较大等）及具体要求。对于后续新增或变更需求的环卫工人，实行“即报即登”，台账每日更新。

定制化餐食精准供应：根据台账信息，为有特殊需求的环卫工人提供一对一的定制化餐食服务：

素食环卫工人：提供全素餐食，包括素包子、素汤面、凉拌素菜、杂粮粥等，所有食材均不接触肉类、蛋类和动物油脂，使用专用厨具

和餐具制作，避免交叉污染。

低糖低盐环卫工人：制作专属低糖低盐餐食，烹饪过程中不添加额外糖分，食盐用量减少 50%，避免使用含糖饮料、高盐酱菜和腌制食品，提供原味粥品和清炒蔬菜。

清真环卫工人：单独设立清真餐食制作区，使用专用的冰箱、砧板、刀具和餐具，食材从正规清真供应商采购，由回族厨师专门制作，确保符合清真饮食规范。

食材过敏环卫工人：提前梳理过敏食材清单，在餐食制作前进行双重核对，坚决避免使用过敏食材，并在餐盒上标注“过敏食材禁用”提示。

饭量较大环卫工人：免费增加主食分量，馒头、花卷等可按需多取，汤面可免费加面，确保吃饱吃好。

预留餐食与延时服务：对于因突发作业任务无法在正常供餐时间内就餐的环卫工人，实行“提前预约+专人预留”制度：

预约方式：环卫工人可通过电话、微信、班组长转告等方式，提前 1 小时预约预留餐食，说明就餐时间和餐食需求。

预留管理：预留餐食单独存放于专用保温柜，标注环卫工人姓名、工号和预约时间，安排专人负责管理，每 30 分钟检查一次保温情况。

延时服务：供餐结束后（9:00-10:00），保留 1 名服务人员和部分保温餐食，为临时延误的环卫工人提供就餐服务，确保“不让一个环卫工人吃不上热饭”。

（二）详细的餐食计划

结合陵川本地饮食习惯、四季时令食材特点和环卫工人的劳动强度需求，制定“4 周一大循环、每周一小循环、四季有特色、节日有惊喜”的餐食计划，确保每月餐食不重样，兼顾营养、口味与成本。

1. 基础周循环餐食计划

以下为全年通用的基础周餐食计划，在此基础上根据季节变化进行调整，每日严格执行“3种主食+2种饮品+2种配菜+1种蛋类”的供应标准：

星期	主食	饮品	配菜	蛋类
周一	馒头、油条、小米粥	豆浆	凉拌黄瓜、榨菜	煮鸡蛋
周二	包子（猪肉大葱、韭菜鸡蛋）、大米粥	牛奶	凉拌土豆丝、萝卜干	卤蛋
周三	汤面（西红柿鸡蛋面、清汤面）、花卷	南瓜粥	凉拌海带丝、咸菜	煮鸡蛋
周四	鸡蛋饼、馒头、玉米粥	豆浆	炒青菜、榨菜	卤蛋
周五	包子（白菜猪肉、香菇青菜）、米粥	牛奶	凉拌黄瓜、萝卜干	煮鸡蛋
周六	油条、花卷、大米粥	南瓜粥	凉拌土豆丝、咸菜	卤蛋
周日	汤面（炸酱面、鸡蛋	玉米粥	凉拌海带丝、榨菜	煮鸡蛋

	面)、馒头			
--	-------	--	--	--

2. 四季特色餐食调整计划

根据不同季节的气候特点和时令食材，对基础餐食计划进行优化调整，增加应季食材的使用，既保证食材新鲜、降低采购成本，又能起到应季养生的作用。

春季（3-5月）：养肝润燥，清淡爽口

增加香椿、菠菜、韭菜、春笋等春季时令蔬菜，推出香椿拌豆腐、韭菜鸡蛋包子、菠菜鸡蛋面等特色餐食；减少油炸类主食的供应比例，增加杂粮馒头、燕麦粥等清淡主食；提供菊花枸杞茶等清热养肝的饮品。

春季特色周餐食示例：

星期	主食	饮品	配菜	蛋类
周一	杂粮馒头、 油条、小米 粥	豆浆	凉拌香椿、 榨菜	煮鸡蛋
周二	包子（韭菜 鸡蛋、春笋 猪肉）、大 米粥	牛奶	凉拌菠菜、 萝卜干	卤蛋
周三	汤面（菠菜 鸡蛋面、清 汤面）、花 卷	南瓜粥	凉拌海带 丝、咸菜	煮鸡蛋

夏季（6-8月）：清热解暑，开胃生津

增加绿豆、苦瓜、冬瓜、丝瓜等清热解暑食材，推出绿豆汤、凉

拌苦瓜、冬瓜虾仁包子等特色餐食；减少油腻、辛辣食物的供应，增加凉面、凉皮等清爽主食；免费提供冰镇绿豆汤和凉白开，在餐厅设置防暑降温点，配备藿香正气水等防暑药品。

夏季特色周餐食示例：

星期	主食	饮品	配菜	蛋类
周一	馒头、凉面、小米粥	绿豆汤	凉拌苦瓜、榨菜	煮鸡蛋
周二	包子(冬瓜虾仁、韭菜鸡蛋)、大米粥	豆浆	凉拌黄瓜、萝卜干	卤蛋
周三	汤面(丝瓜鸡蛋面、清汤面)、花卷	南瓜粥	凉拌海带丝、咸菜	煮鸡蛋

秋季(9-11月)：滋阴润肺，健脾养胃

增加南瓜、红薯、山药、梨等滋阴润燥食材，推出南瓜馒头、红薯粥、凉拌山药等特色餐食；增加汤类饮品的供应，如银耳莲子粥、百合粥等；适当增加肉类主食的比例，为环卫工人补充能量，应对秋季降温。

秋季特色周餐食示例：

星期	主食	饮品	配菜	蛋类
周一	南瓜馒头、油条、红薯	豆浆	凉拌南瓜丝、榨菜	煮鸡蛋

	粥			
周二	包子(猪肉白菜、香菇青菜)、大米粥	牛奶	凉拌山药、萝卜干	卤蛋
周三	汤面(南瓜鸡蛋面、清汤面)、花卷	小米粥	凉拌海带丝、咸菜	煮鸡蛋

冬季(12-2月): 温热滋补, 御寒保暖

增加羊肉、牛肉、萝卜、生姜等温热滋补食材, 推出羊肉汤面、牛肉包子、萝卜丝汤等特色餐食; 提高餐食的热量密度, 增加主食分量; 延长餐食保温时间, 所有餐食均采用双层保温设备存放, 确保环卫工人在寒冷天气下能吃到热乎的饭菜。

冬季特色周餐食示例:

星期	主食	饮品	配菜	蛋类
周一	馒头、油条、小米粥	羊肉汤	凉拌萝卜丝、榨菜	煮鸡蛋
周二	包子(牛肉大葱、韭菜鸡蛋)、大米粥	牛奶	凉拌白菜、萝卜干	卤蛋
周三	汤面(羊肉汤面、清汤)	南瓜粥	凉拌海带丝、咸菜	煮鸡蛋

	面)、花卷			
--	-------	--	--	--

3. 节日与主题特色餐食安排

在传统节日和重要节点，推出特色餐食和暖心服务，传递对环卫工人的关怀与尊重，增强环卫工人的归属感和幸福感。

传统节日特色餐食：

春节（农历正月初一至初七）：提供饺子、汤圆、年糕等传统节日食品，每人赠送一份“春节暖心大礼包”，包含牛奶、鸡蛋、苹果、坚果等；除夕和初一早上，项目经理带领服务人员为环卫工人送上新年祝福。

端午节（农历五月初五）：提供鲜肉粽、豆沙粽、咸鸭蛋等节日食品，每人赠送一份粽子礼盒，礼盒上印有“致敬城市美容师”字样。

中秋节（农历八月十五）：提供月饼、石榴、葡萄等节日食品，每人赠送一份月饼礼盒，组织环卫工人在餐厅集体赏月、吃月饼。

劳动节（5月1日）、环卫工人节（10月26日）：推出“感恩主题早餐”，增加红烧肉、炸鸡腿、水果沙拉等丰盛菜品，每人赠送一份纪念品（如保温杯、手套、毛巾等），举办简单的庆祝仪式，向环卫工人致以节日的问候。

每周主题特色日：为增加餐食的多样性和趣味性，设置每周主题特色日：

周一“杂粮健康日”：增加玉米、红薯、燕麦、荞麦等杂粮主食，提供杂粮粥、杂粮馒头、玉米饼等，宣传粗粮养生知识。

周三“陵川风味日”：推出陵川本地特色小吃，如陵川小米煎饼、陵川卤面、陵川炒馍等，让环卫工人品尝到家乡的味道。

周五“营养升级日”：增加鸡蛋、牛奶、肉类的供应比例，提供茶叶蛋、酸奶、酱牛肉等，为环卫工人补充一周的能量消耗。

4. 餐食计划动态调整机制

建立多维度的餐食计划动态调整机制，根据实际情况及时优化餐食供应，确保餐食计划的科学性、合理性和可行性。

意见反馈驱动调整：每月 15 日定期收集环卫工人对餐食的意见建议，通过“线上问卷+线下座谈会+意见箱”三种渠道，全面了解环卫工人的口味偏好、需求变化和不满意之处。对收集到的意见进行分类整理，采纳率不低于 80%，并在 3 个工作日内将调整结果公示。例如，若多数环卫工人反映某款包子口味不佳，立即调整馅料配方；若某款配菜受欢迎，增加其供应频率。

食材供应应急调整：与 3 家以上具备合法资质的食材供应商签订长期合作协议，建立食材供应预警机制。若遇到极端天气、市场供应短缺、价格大幅上涨等情况，及时用同类食材替代，并提前 1 天在餐厅公告栏和环卫工人微信群中发布调整通知，说明调整原因和替代方案，争取环卫工人的理解。

成本控制优化调整：通过批量采购本地应季食材、合理利用食材边角料、优化加工流程等方式控制成本。例如，将蔬菜的边角料制作成咸菜或汤料，将剩余的米饭制作成蛋炒饭；每月进行一次成本核算，分析食材消耗情况，及时调整餐食结构，确保在不降低餐食质量的前提下，实现成本可控。

季节与气候实时调整：根据每日的天气情况，灵活调整餐食供应。例如，暴雨天气增加热汤和热粥的供应，高温天气增加清热解暑饮品的供应，大风降温天气增加高热量主食的供应。

（三）餐食营养搭配保障

以“科学营养、健康饮食”为核心，针对环卫工人中等体力劳动的特点和常见职业病问题，构建专业、系统、全面的营养搭配保障体系，确保早餐不仅能吃饱，更能吃好、吃得健康。

1. 营养搭配核心原则

能量充足原则：根据《中国居民膳食指南（2022）》中中等体力劳动者的能量需求标准，结合环卫工人每日上午 3-4 小时的户外作业强度，确定每人每日早餐提供 1800-2200 千卡的能量，其中碳水化合物占比 55%-65%（主要提供能量），蛋白质占比 15%-20%（修复肌肉、增强体力），脂肪占比 20%-25%（提供持久能量），确保环卫工人上午作业时精力充沛，不出现低血糖、疲劳乏力等情况。

营养均衡原则：遵循“主食粗细搭配、荤素搭配、干稀搭配”的原则，保证早餐中含有丰富的蛋白质、维生素、矿物质和膳食纤维。具体量化指标：每人每日早餐摄入优质蛋白质不少于 20 克，维生素 C 不少于 20 毫克，钙不少于 300 毫克，膳食纤维不少于 5 克，实现各类营养素的全面均衡摄入。

口味适宜原则：充分尊重陵川本地“咸鲜为主、清淡爽口”的饮食习惯，避免过于辛辣、酸甜、油腻的食物。同时，提供多种口味的餐食和自助调料台（配备盐、醋、辣椒、香油等），满足不同环卫工人的个性化口味需求。

经济实惠原则：在预算范围内，优先选择营养价值高、价格实惠的食材，如鸡蛋、牛奶、豆制品、时令蔬菜等，避免使用昂贵的食材。通过优化营养搭配，提高餐食的性价比，让每一分钱都花在刀刃上。

健康导向原则：针对环卫工人常见的腰椎病、颈椎病、肠胃病、高血压等职业病，制定针对性的营养调理方案，通过饮食干预改善环卫工人的健康状况。

2. 具体保障措施

专业营养师全程指导：聘请具有国家注册营养师资质的专业人员担任项目专属营养顾问，全程参与餐食计划的制定、实施和监督：

每月根据季节变化、环卫工人的劳动强度和营养需求，制定科学

合理的月度餐食计划，确保营养搭配符合标准。

每周至少 2 次到现场指导餐食制作，监督食材的清洗、切配、烹饪过程，指导厨师掌握正确的烹饪方法，最大限度保留食材的营养成分。例如，蔬菜采用急火快炒的方式，避免长时间炖煮导致维生素流失；肉类采用清蒸、炖煮的方式，减少油脂的摄入。

每季度对环卫工人进行一次营养状况调查，通过体格检查、问卷调查等方式，了解环卫工人的营养状况和健康问题，根据调查结果调整餐食计划，针对性地补充缺乏的营养素。

优质蛋白质充足供应：蛋白质是维持环卫工人体力和免疫力的关键营养素，采取多种措施确保优质蛋白质的供应：

每日标配 1 个鸡蛋和 250 毫升牛奶/300 毫升豆浆，这两种食物是优质蛋白质的最佳来源，且价格实惠、易于吸收。

每周至少提供 2 次肉类主食，如猪肉包子、羊肉汤面、牛肉包子等，每次肉类用量不低于每人 20 克。

定期提供豆制品，如豆腐脑、凉拌豆腐、豆浆等，补充植物蛋白，实现动植物蛋白的互补。

蔬菜与粗粮足量摄入：蔬菜和粗粮富含维生素、矿物质和膳食纤维，能促进消化、预防便秘，增强免疫力：

每日至少提供 2 种新鲜蔬菜，每人每日蔬菜摄入量不少于 100 克，优先选择绿叶蔬菜、十字花科蔬菜（如菠菜、油菜、西兰花等），这些蔬菜营养价值高，且价格实惠。

每日至少提供 1 种粗粮主食，粗粮占主食总量的比例不低于 30%。粗粮富含膳食纤维和 B 族维生素，能延缓血糖上升，增加饱腹感，适合体力劳动者食用。

每周至少提供 1 次水果，如苹果、香蕉、橙子等，每人每次 1 个，补充维生素 C 和矿物质。

油盐糖严格管控：过量摄入油盐糖是导致高血压、高血脂、糖尿病等慢性疾病的重要原因，针对环卫工人的健康状况，严格控制油盐糖的用量：

食用油：每人每日早餐食用油摄入量不超过 10 克，优先选择橄榄油、菜籽油、花生油等健康食用油，避免使用动物油和反复煎炸的油。

食盐：每人每日早餐食盐摄入量不超过 3 克，烹饪过程中少放盐，减少高盐酱菜和调味品的使用，提供低盐酱菜供环卫工人选择。

食糖：每人每日早餐食糖摄入量不超过 10 克，不提供含糖饮料和高糖点心，豆浆、粥类等饮品不提前加糖，由环卫工人根据需求自行添加。

营养检测与评估常态化：建立常态化的营养检测与评估机制，确保餐食营养搭配的科学性和有效性：

每季度委托具有 CMA 资质的第三方检测机构对餐食的营养成分进行检测，检测项目包括能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素 C、钙、铁等，检测结果在餐厅公告栏公示。若检测结果不达标，立即调整餐食计划。

每半年组织一次环卫工人健康体检，重点检查血压、血糖、血脂、血常规等指标，分析饮食与健康的关系，根据体检结果调整营养搭配方案。

营养知识普及与宣传：通过多种方式向环卫工人普及营养饮食知识，引导环卫工人养成良好的饮食习惯：

在餐厅设置营养知识宣传栏，每月更新一次内容，包括合理膳食指南、食品安全知识、职业病饮食调理方法等。

每季度组织一次营养知识讲座，邀请营养师为环卫工人讲解营养饮食知识，解答环卫工人的疑问，如“早餐应该怎么吃才健康”“高血压患者应该注意什么”等。

向环卫工人发放《营养饮食手册》，手册内容通俗易懂，包含早餐搭配示例、常见食材的营养价值、职业病饮食调理食谱等，方便环卫工人随时查阅。

职业病针对性营养调理：针对环卫工人常见的职业病，制定专门的营养调理方案：

腰椎病、颈椎病：增加富含钙、维生素 D、蛋白质的食物，如牛奶、鸡蛋、豆制品、鱼类、虾皮等，促进骨骼健康；减少高盐、高糖食物的摄入，避免骨质疏松。

肠胃病：提供清淡、易消化的食物，如小米粥、面条、馒头、蒸蛋等，避免辛辣、油腻、生冷、坚硬的食物；少食多餐，避免暴饮暴食。

呼吸道疾病：增加富含维生素 C、维生素 A 的食物，如新鲜蔬菜、水果、胡萝卜、南瓜等，增强呼吸道黏膜的抵抗力；减少辛辣刺激性食物摄入，避免吸烟和二手烟。

高血压、高血脂：提供低盐、低脂、高纤维的食物，如粗粮、蔬菜、水果、豆制品等，避免高脂肪、高胆固醇的食物，如肥肉、动物内脏等；增加钾的摄入，如香蕉、土豆、菠菜等，帮助降低血压。

3. 营养搭配质量监督

建立“内部监督+外部监督+环卫工人监督”三位一体的营养搭配质量监督体系，确保各项营养保障措施落到实处：

内部监督：厨师每日对餐食的营养搭配情况进行检查，确保餐食符合营养标准；项目经理每周组织一次营养搭配专项检查，对发现的问题及时整改。

外部监督：主动接受市场监督管理部门、卫生健康部门的监督检查，定期邀请营养专家对餐食营养搭配情况进行评估，听取专家的意见建议。

环卫工人监督：设立营养搭配意见箱和投诉电话，环卫工人对餐食营养搭配有任何意见或建议，可随时反馈。对环卫工人反映的问题，24小时内予以答复和处理。

五、食品卫生安全保障措施

（一）食品安全卫生制度

建立健全覆盖食材采购验收、入库存储、加工制作、分餐供应、餐后处置全流程的食品安全卫生管理制度体系，形成“制度管人、流程管事、标准管质”的管理机制，所有制度上墙公示并组织全员培训考核，确保100%落实执行。

1. 采购索证索票与溯源管理制度

严格落实食材采购“源头管控、索证必全、溯源可查”原则，从根本上杜绝不合格食材流入餐桌：

供应商资质审核：建立合格供应商准入与动态评估机制，所有食材供应商必须具备合法有效的营业执照、食品经营许可证等资质证件，优先选择获得ISO22000食品安全管理体系认证的企业。与供应商签订《供货合同》及《食品安全责任书》，明确双方食品安全责任，约定不合格食材无条件退换及违约赔偿条款。

索证索票要求：每批次食材采购时，必须向供应商索取对应批次的检验合格证明、检疫证明（肉类）、产地证明等文件；同时索取正规购货凭证（发票或加盖供应商公章的收据），详细记录食材名称、规格、数量、单价、金额、采购日期、供应商名称及联系方式、检验合格证明编号等信息。

溯源体系建设：建立电子化食材采购溯源台账，实现“一品一码”管理，通过扫码可查询食材的供应商信息、采购日期、检验报告、加工过程、供应对象等全链条信息。所有索证索票资料及溯源台账整理归档，保存期限不少于2年，以备采购人及市场监督管理部门查验。

不合格食材处置：对验收中发现的腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、掺假掺杂、超过保质期等不合格食材，坚决予以退回并拍照留存，同时将该供应商纳入不良记录，情节严重的终止合作关系。

2. 从业人员健康与卫生管理制度

严格执行从业人员健康管理规定，确保所有接触直接入口食品的人员身体健康、操作规范：

健康证管理：所有从业人员必须持有效健康证上岗，健康证在餐厅醒目位置公示。每年组织一次全员健康体检，体检合格后方可继续从业；新员工入职前必须进行健康体检，取得健康证后方可上岗。

健康档案建立：为每位从业人员建立个人健康档案，详细记录健康体检结果、患病情况、病假记录、复工证明等信息，档案保存期限不少于员工离职后 2 年。

岗前健康检查：实行每日岗前健康晨检制度，由食品安全员对从业人员的身体状况进行检查，询问是否有发热、腹泻、呕吐、咳嗽、咽痛、皮肤伤口或感染等症状。发现有上述症状的人员，立即停止其工作，安排及时就医，待身体康复并凭医院出具的健康证明后方可复工。

个人卫生规范：从业人员上岗时必须统一穿戴整洁的工作服、工作帽、口罩，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰。严格执行“七步洗手法”，在操作前、处理食材后、如厕后、接触垃圾后、触摸口鼻等部位后，必须彻底清洗双手并消毒。严禁在厨房和餐厅内吸烟、随地吐痰、吃东西、玩手机、打闹嬉戏等与工作无关的行为。

3. 食品留样管理制度

严格按照磋商文件要求执行食品留样制度，做到“每餐必留、每样

必留、留样规范、记录完整”：

留样要求：每餐每样食品（包括主食、菜品、汤品、蛋类等）都必须留样，每份留样量不少于 125 克，能够满足检验检测需求。

留样操作：留样食品由专人负责采集，在餐食供应前采集，避免受到污染。将留样食品放入专用的密封留样盒中，标注清晰的留样日期、餐次、食品名称、留样人等信息。

留样存储：留样食品立即放入专用留样冰箱中冷藏保存，冰箱温度控制在 0-4℃，并配备温度记录仪实时监测温度。留样冰箱实行双人双锁管理，专人负责，定期清洁消毒，每周至少清洁一次，严禁存放与留样无关的任何物品。

留样期限与记录：留样食品保存期限不少于 48 小时，保存期满后在食品安全员监督下进行无害化处理并记录。建立《食品留样台账》，详细记录留样日期、餐次、食品名称、留样量、留样人、处理时间及处理人等信息，台账保存期限不少于 2 年。

4. 餐具清洗消毒管理制度

严格执行“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的餐具清洗消毒流程，确保餐具卫生达标：

清洗消毒流程：

一刮：用餐后及时刮除餐具上的食物残渣，放入专用垃圾桶；

二洗：用含洗涤剂的温水清洗餐具，去除油污和食物残留；

三冲：用流动清水冲洗餐具，彻底去除洗涤剂残留；

四消毒：采用高温蒸汽消毒法进行消毒，将清洗干净的餐具放入消毒柜中，温度达到 120℃ 以上，消毒时间不少于 15 分钟；

五保洁：消毒后的餐具自然沥干水分，立即放入密闭的专用保洁柜中存放，防止二次污染。

消毒效果检测：每月委托具有资质的第三方检测机构对餐具消毒

效果进行抽样检测，检测项目包括大肠菌群、沙门氏菌等，检测报告存档备查。日常使用消毒效果快速检测试纸进行自检，发现不合格立即重新消毒。

消毒设备管理：消毒柜、保洁柜等设备专人负责，定期维护保养，确保正常运行。建立《餐具消毒记录台账》，详细记录消毒日期、时间、消毒方式、消毒温度、消毒时长、操作人员等信息。

5. 食品安全事故应急预案制度

制定详细、可操作的食品安全事故应急预案，明确应急处置流程和责任分工，确保一旦发生食品安全事故能够快速响应、有效处置：

应急组织机构：成立食品安全事故应急领导小组，由项目经理任组长，厨师、食品安全员任副组长，全体员工为成员。下设应急指挥组、医疗救护组、现场保护组、后勤保障组、信息上报组，明确各组职责分工。

事故分级与响应：根据事故造成的危害程度，将食品安全事故分为一般、较大、重大三个等级，对应启动不同级别的应急响应。

应急处置流程：

一旦发现有环卫工人出现恶心、呕吐、腹泻、腹痛等疑似食物中毒症状，立即停止供应所有可疑餐食，保护好现场，封存剩余的可疑餐食、食材及加工工具；

立即拨打 120 急救电话，安排专人陪同中毒人员前往医院救治，并及时通知其单位和家属；

立即向采购人、当地市场监督管理部门和卫生健康部门报告，说明事故发生的时间、地点、人数、症状等情况；

配合相关部门进行调查取证，如实提供食品留样、采购台账、加工记录、从业人员健康证等资料；

做好中毒人员的安抚工作，妥善处理后续事宜。

应急演练：每季度组织一次食品安全事故应急演练，检验应急预案的可行性和应急队伍的处置能力，根据演练结果及时修订完善应急预案。

6. 食品安全培训与考核制度

建立常态化的食品安全培训考核机制，不断提高从业人员的食品安全意识和操作技能：

培训内容：培训内容包括《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》等法律法规，本项目食品安全管理制度，食材采购验收、加工制作、餐具消毒、食品留样等操作规范，食品安全事故应急处置知识等。

培训频次：新员工上岗前必须进行不少于 16 学时的食品安全岗前培训，考核合格后方可上岗；在职员工每月组织一次食品安全常规培训，每年组织不少于 4 次的食品安全专项培训，每次培训时间不少于 4 学时。

考核机制：每次培训结束后进行闭卷考试和实操考核，考试考核成绩纳入员工绩效考核。对考核不合格的员工，进行补考，补考仍不合格的，予以辞退。

培训档案：建立《食品安全培训档案》，详细记录培训时间、培训内容、参训人员、考核成绩等信息，档案保存期限不少于 2 年。

（二）巡检制度

建立“日常巡检+专项巡检+节假日巡检+随机抽查”四位一体的常态化食品安全巡检制度，实现食品安全隐患早发现、早整改、早消除，确保各项食品安全管理制度落到实处。

1. 巡检频次

根据本项目供餐特点和食品安全风险点，科学制定巡检频次，实现全时段、全覆盖监管：

日常巡检：由专职食品安全员负责，每日对食材采购验收、食品加工制作、食品留样、餐具消毒、环境卫生等关键环节进行至少 2 次巡检，分别在每日 5:00 供餐前和 7:00 供餐高峰期进行，重点检查供餐前准备工作和供餐过程中的操作规范。

专项巡检：每周组织一次食品安全专项巡检，由项目经理带队，厨师、食品安全员共同参与，对厨房和餐厅进行全面、细致的检查，重点排查系统性、区域性食品安全隐患。

节假日巡检：法定节假日、重大活动前后，增加巡检频次，每日巡检不少于 3 次，重点检查食材储备情况、设备运行情况、人员在岗情况及食品安全管理制度执行情况。

随机抽查：项目经理和食品安全员不定期对各环节进行随机抽查，每周抽查不少于 2 次，抽查时间不固定，重点检查员工日常操作的规范性。

特殊情况加检：遇到极端天气（如高温、暴雨）、食材供应渠道变更、周边发生食品安全事故等特殊情况时，立即增加巡检频次，对相关环节进行重点检查。

2. 巡检内容

严格对照本项目磋商文件要求和食品安全管理制度，制定详细的巡检清单，逐项进行检查，确保无遗漏：

食材采购验收环节：检查食材的外观、气味、新鲜度是否符合要求；查验食材的检验合格证明、索证索票是否齐全；检查食材采购台账记录是否完整、准确；检查是否采购了磋商文件中明令禁止的腐败变质、有毒有害、超过保质期等食材。

食材存储环节：检查食材是否按照常温、冷藏、冷冻分类存放，存储条件是否符合要求；检查食材是否做好标识，注明名称、采购日期、保质期；检查是否遵循“先进先出”原则；检查冰箱、冷库的温度

是否符合要求，是否定期清洁消毒。

食品加工环节：检查操作人员的个人卫生是否符合要求，是否穿戴工作服、工作帽、口罩；检查食材清洗、切配是否规范，是否做到生熟分开、荤素分开，使用专用的刀具和砧板；检查烹饪过程是否严格控制火候和时间，确保餐食熟透；检查是否使用过期、变质的食材，是否添加非食品用化学物质。

食品留样环节：检查是否按规定每餐每样留样；检查留样量是否不少于 125 克；检查留样食品是否标注清晰，放入专用留样冰箱保存；检查留样时间是否不少于 48 小时；检查食品留样台账记录是否完整。

餐具消毒环节：检查餐具是否按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”流程清洗消毒；检查消毒温度和时间是否符合要求；检查消毒后的餐具是否放入专用保洁柜存放；检查餐具消毒记录是否完整。

环境卫生环节：检查厨房地面、墙面、天花板是否清洁，无积水、无油污、无灰尘；检查灶台、操作台、厨具是否及时清洗消毒；检查垃圾桶是否加盖并及时清理，无异味；检查餐厅地面、桌面、椅子是否清洁，无食物残渣；检查病媒生物防治措施是否落实，厨房和餐厅内无苍蝇、老鼠、蟑螂等病媒生物。

从业人员健康环节：检查从业人员是否持有效健康证上岗；检查每日岗前健康晨检记录是否完整；检查从业人员是否有发热、腹泻等不适症状仍在岗工作的情况。

3. 巡检流程

规范巡检操作流程，形成“检查-记录-整改-复查-销号”的闭环管理：

现场检查：巡检人员按照巡检清单逐项进行现场检查，对发现的问题当场拍照取证，详细记录问题发生的位置、具体情况及责任人。

问题处置：



对发现的一般问题（如操作不规范、卫生死角等），当场指出问题，要求相关责任人立即整改，并跟踪整改落实情况；

对发现的较大问题（如食材存储不当、餐具消毒不彻底等），下达《食品安全隐患整改通知书》，明确整改责任人、整改期限和整改要求；

对发现的重大食品安全隐患（如使用变质食材、食品留样不规范等），立即停止相关环节的工作，采取应急措施防止问题扩大，并第一时间上报项目经理和采购人。

汇总分析：巡检结束后，巡检人员填写《食品安全巡检记录表》，对本次巡检情况进行汇总分析，梳理存在的共性问题 and 突出问题，制定针对性的整改措施和预防措施。

上报机制：每日将巡检情况上报项目经理，每周将专项巡检情况形成书面报告上报采购人，发现重大食品安全隐患立即上报。

4. 问题整改与跟踪

建立食品安全隐患整改台账，确保所有问题整改到位、不留死角：

整改台账建立：对巡检中发现的所有问题，统一登记到《食品安全隐患整改台账》中，详细记录问题描述、整改责任人、整改期限、整改措施、整改状态等信息。

整改验收：整改责任人在规定的期限内完成整改后，向食品安全员提交整改验收申请。食品安全员对整改情况进行现场验收，验收合格的，在整改台账上签字确认，予以销号；验收不合格的，要求继续整改，直至合格。

责任追究：对未按要求及时整改或整改不到位的责任人，进行批评教育并扣除相应绩效工资；对多次出现同类问题的责任人，进行岗位调整或辞退；对因失职渎职导致发生食品安全事故的，依法追究其法律责任。

持续改进：定期对巡检发现的问题进行统计分析，查找管理中的薄弱环节，不断完善食品安全管理制度和操作流程，持续提升食品安全管理水平。

六、食品质量保障措施

（一）食品质量保障制度

建立健全科学、规范、严格的食品质量保障制度体系，形成“制度管人、流程管事、标准管质”的管理机制，将质量责任落实到每个岗位、每个环节，实现食品质量全程可控、可追溯、可改进。

1. 质量责任制

建立“横向到边、纵向到底”的全员、全过程、全方位食品质量责任体系，明确各岗位质量职责，形成“项目经理负总责、厨师直接负责、各岗位专人负责、全员共同担责”的工作格局，确保质量责任无死角、无盲区。

各岗位职责细化：

项目经理（食品质量第一责任人）：全面统筹食品质量管控工作，对本项目所有食品质量问题负领导责任。每周组织1次食品质量专项检查，覆盖采购、存储、加工、供应全环节；每月召开1次质量分析会，通报质量问题，制定整改措施；将食品质量指标纳入团队整体绩效考核，占比不低于40%；负责审批质量管理体系和应急预案，协调处理重大质量事故。

厨师（食品质量直接责任人）：负责餐食制作全流程的质量把控，对餐食质量问题负直接管理责任。每日对食材加工、烹饪、成品供应环节进行全程监督，每小时巡查1次厨房操作情况；负责制定并落实餐食制作质量标准和《餐食制作作业指导书》；组织厨房人员开展质量技能培训和考核；负责餐食成品的首检工作，检验合格后方可供应。

食品安全员（食品质量监督责任人）：专职负责食品质量监督检

查工作，对食品质量问题负监督责任。每日对食材采购验收、存储、加工、留样等环节进行至少 2 次巡检；建立质量隐患台账，对发现的问题下达整改通知书，限期整改并跟踪落实；负责食品留样、餐具消毒效果检测、从业人员健康管理等工作；发生质量问题时，立即启动追溯程序并上报项目经理。

采购员（食材采购质量首要责任人）：对食材采购质量负首要责任。严格执行食材采购验收标准，实行“双人验收、签字确认”制度；负责筛选合格供应商，建立供应商动态管理档案；对不合格食材坚决予以退回，杜绝问题食材流入厨房；建立详细的食材采购台账，确保食材来源可追溯。

厨房操作人员（岗位质量直接责任人）：对本岗位加工制作的食品质量负直接责任。严格按照标准化工艺流程操作，遵守各项质量管理制度；负责本岗位食材的清洗、切配、烹饪工作，确保加工环节符合质量要求；负责本岗位卫生清洁工作，保持操作环境整洁；发现质量问题立即停止操作并上报厨师。

餐厅服务人员（供应环节质量责任人）：对餐食供应环节的质量负直接责任。负责餐食保温、供应过程中的质量保护，确保热食中心温度不低于 60℃；及时发现并上报餐食质量问题；负责收集环卫工人对餐食质量的意见建议并反馈给项目经理；负责餐厅环境卫生和餐具摆放，防止餐食二次污染。

质量责任考核与追究：将食品质量与员工绩效工资、奖金、晋升直接挂钩，实行“奖优罚劣、失职追责”；

对严格遵守质量制度、全月未发生任何质量问题的员工，每月发放 200-500 元质量专项奖金；

对发生一般质量问题（如餐食温度不达标、分量不足、口味不佳）的员工，扣除当月绩效工资的 10%-30%，并进行批评教育和培训；

对发生严重质量问题（如使用过期食材、餐食中出现异物、引发食品安全隐患）的员工，立即予以辞退，并追究相应责任；

对因质量问题造成不良后果或经济损失的，依法追究相关人员的法律责任；

对在食品质量工作中表现突出、避免重大质量事故发生的员工，给予 500-1000 元专项表彰和奖励，并作为晋升的重要依据。

2. 质量追溯制度

建立“来源可查、去向可追、责任可究”的全链条食品质量追溯体系，覆盖食材采购、入库、存储、加工、供应、留样的全过程，实现食品质量全程可追溯，为质量问题处置和责任认定提供精准依据。

追溯台账体系建设：建立“电子化+纸质化”双套追溯台账体系，所有台账资料保存期限不少于 2 年，以备采购人、市场监督管理部门查验：

《食材采购验收台账》：记录食材名称、规格、单位、单价、数量、供应商名称及联系方式、采购日期、检验合格证明编号、验收人、退回情况等；

《食材入库出库台账》：记录食材入库时间、入库数量、存放位置、出库时间、出库数量、领用人、用途等；

《食品逐日消耗台账》：记录当日实际消耗数量、剩余数量、消耗原因、当日就餐人数、人均食材消耗量等；

《食品留样台账》：记录留样日期、餐次、食品名称、留样量、留样人、处理时间及处理人等；

《餐食供应台账》：记录每日供应餐食品种、供应时间、供应数量、就餐人数、剩余餐食处理情况等；

《质量问题处理台账》：记录质量问题发生时间、问题描述、涉及人员、处理措施、整改结果等。

数字化追溯体系建设：在完善纸质台账的基础上，引入数字化质量追溯系统，实现追溯信息化、智能化：

为每批次食材分配唯一的电子追溯码，将食材的采购信息、检验信息、存储信息、加工信息、供应信息等全部录入系统；

食材入库、出库、加工、供应时，通过扫码枪扫描追溯码，自动更新系统信息，形成完整的电子追溯链条；

系统与采购人监管平台对接，实时上传追溯数据，方便采购人随时查询监督；

在餐厅设置追溯查询终端，环卫工人可通过扫码查询当日餐食的食材来源、加工过程、检验结果等信息。

追溯响应流程：明确追溯响应时限和流程，确保一旦发生食品质量问题，能够快速定位问题环节：

接到质量问题报告后，食品安全员立即启动追溯程序；

在 1 小时内通过追溯系统查明问题食材的来源、使用范围、涉及人员等信息；

在 2 小时内形成追溯报告，上报项目经理和采购人；

根据追溯结果，采取针对性的处置措施，如召回问题餐食、封存问题食材、追究相关人员责任等。

追溯体系评估与完善：

每季度对追溯体系运行情况进行一次全面评估，检查追溯信息的准确性、完整性和及时性；

每季度组织一次质量追溯演练，模拟食品质量事故场景，检验追溯系统的运行效果和员工的应急处置能力；

根据评估和演练结果，及时完善追溯流程和系统功能，确保追溯体系持续有效运行。

3. 质量投诉处理制度

建立“快速响应、及时处理、闭环管理”的食品质量投诉处理机制，畅通投诉渠道，切实保障环卫工人的合法权益，持续改进食品质量。

多渠道投诉受理：在餐厅显著位置设置意见箱、张贴质量投诉电话，公布项目经理手机号码和微信联系方式，同时接受采购人转办的质量投诉，确保环卫工人能够通过多种方式反映问题：

现场投诉：环卫工人可直接向餐厅服务人员或项目经理投诉；

电话投诉：拨打 24 小时质量投诉热线；

微信投诉：添加项目经理微信进行投诉；

意见箱投诉：将投诉意见投入餐厅意见箱，每日开箱 1 次；

采购人转办投诉：接受采购人转办的各类质量投诉。

规范投诉处理流程：实行“登记-调查-处理-反馈-回访”五步闭环处理流程，确保所有投诉“有诉必登、有登必查、有查必果、有果必复”：

登记受理：安排专人负责投诉登记，详细记录投诉人姓名、联系方式、投诉事项、发生时间、地点等信息，填写《食品质量投诉处理登记表》。对所有投诉做到“有诉必登”，不得推诿、拖延。

调查核实：接到投诉后，项目经理在 1 小时内组织相关人员进行调查核实，通过查阅台账、询问相关人员、留样检测、现场勘查等方式，查明投诉问题的原因和责任。

分类处理：根据投诉性质和严重程度，采取相应的处理措施：

一般投诉（如餐食口味不佳、分量不足、服务态度不好）：当场向投诉人道歉，立即采取整改措施，如增加主食分量、调整口味等；

较严重投诉（如餐食温度不达标、餐食中出现毛发等轻微异物）：立即停止供应同批次餐食，向投诉人诚恳道歉，给予适当补偿，并对相关责任人进行批评教育和处罚；

严重投诉（如餐食中出现铁丝、虫子等有害异物、疑似食物中毒）：

立即停止所有餐食供应，封存剩余餐食和食材，启动食品安全应急预案，拨打 120 急救电话（如有必要），并第一时间上报采购人和市场监督管理部门。

反馈答复：所有投诉必须在 24 小时内处理完毕，并将处理结果反馈给投诉人。对无法立即解决的问题，向投诉人说明情况并明确整改时限，整改完成后再次反馈。

回访验证：投诉处理完成后，在 3 个工作日内对投诉人进行回访，了解其对处理结果的满意度，验证整改措施的落实效果。对不满意的，进一步采取措施整改，直至投诉人满意。

投诉数据分析与应用：

建立《食品质量投诉处理台账》，详细记录每一起投诉的受理、调查、处理、回访情况；

每月对投诉情况进行汇总分析，统计投诉类型、发生频率、原因分布等，查找食品质量管控中的薄弱环节；

根据分析结果，制定针对性的改进措施，调整餐食计划、优化操作流程、加强人员培训，避免同类问题重复发生；

每季度向采购人提交质量投诉分析报告，汇报投诉处理情况和质量改进措施。

（二）食品存储方案

根据早餐食材的特性和存储要求，结合本项目的预算标准和陵川本地气候特点，制定科学、规范、精细化的食品存储方案，严格控制存储条件，确保食材在存储过程中保持新鲜、安全、不变质，最大限度减少食材浪费，控制运营成本。

1. 常温存储

适用食材：大米、面粉、食用油、酱油、醋、盐、味精、花椒、大料等调料，以及挂面、粉条、干货、榨菜、萝卜干等耐储存食材。

存储环境要求：

设立专用常温食材仓库，面积不小于 15 平方米，仓库保持干燥、通风、阴凉、清洁，无异味、无杂物；

配备温湿度计，每日上午 9:00 和下午 16:00 各记录一次温湿度，将温度严格控制在 10-25℃，相对湿度控制在 50%-70%；

仓库配备防蝇、防鼠、防蟑螂设施，安装纱窗、纱门、门帘、高度不低于 60 厘米的挡鼠板，定期投放粘鼠板、蟑螂药，确保仓库内无病媒生物；

仓库内安装防爆照明设备，禁止使用明火，严禁存放易燃易爆物品和个人物品。

科学存储方法：

所有食材离墙、离地存放，距离墙面不少于 10 厘米，距离地面不少于 15 厘米，使用木质或塑料货架，禁止直接将食材放在地面上；

食材分类、分区域摆放，设置明显的标识牌，注明食材名称、规格、采购日期、保质期、数量等信息；不同种类的食材分开存放，避免串味，例如调料与干货分开存放，食用油与米面分开存放；

严格遵循“先进先出”原则，采用颜色标签管理法区分不同批次的食材：绿色标签代表新采购食材，黄色标签代表采购 1 个月内的食材，红色标签代表临期食材（保质期不足 1 个月）；发放食材时优先发放红色标签食材，再发放黄色标签食材，最后发放绿色标签食材；

建立库存预警机制，当食材库存低于 3 天用量时自动预警，及时补充采购；

每周对常温仓库进行一次全面检查，清理过期、变质、破损的食材，做好检查记录；对开封后的食材，密封保存并注明开封日期，在保质期内尽快使用完毕；

大米、面粉存放时使用防潮袋包装，放置在通风干燥处，防止霉

变、生虫；食用油存放时避免阳光直射，开封后在 3 个月内使用完毕；调料存放时密封保存，防止受潮、挥发。

2. 冷藏存储

适用食材：新鲜蔬菜、水果、鸡蛋、牛奶、豆浆、豆腐、豆干等豆制品，以及熟肉制品、剩余半成品等。

存储设备要求：

使用 2 台以上专用冷藏冰箱，总容积不小于 500 升，确保满足日常存储需求；

冰箱温度控制在 0-4℃，配备数字温度显示器和温度报警装置，当温度超出规定范围时自动报警；

每日上午、下午各检查并记录一次冰箱温度，确保温度稳定在规定的范围内。

分区存储管理：冰箱内部分区存放，设置“蔬菜区”“水果区”“蛋奶区”“熟食区”“半成品区”，不同区域使用不同颜色的收纳盒区分，避免交叉污染：

蔬菜区：存放新鲜蔬菜，叶类蔬菜与根茎类蔬菜分开存放；

水果区：存放新鲜水果，避免与有异味的食材放在一起；

蛋奶区：存放鸡蛋、牛奶、豆浆等；

熟食区：存放熟肉制品、卤蛋等，存放在冰箱上层；

半成品区：存放切配好的未加工食材，存放在冰箱下层。

具体存储要求：

蔬菜、水果先摘去黄叶、烂叶、根部，用清水冲洗干净，沥干水分后放入保鲜袋或保鲜盒中存放；叶类蔬菜用湿纸巾包裹，保持水分，延长保鲜期；土豆、洋葱、大蒜等根茎类蔬菜单独存放于阴凉通风处，无需冷藏；

鸡蛋大头朝上放入专用蛋托中存放，禁止水洗鸡蛋（水洗会破坏

蛋壳表面的保护膜，加速鸡蛋变质）；鸡蛋存放时避免与有异味的食材放在一起；

牛奶、豆浆、豆制品密封存放，避免与其他食材串味；开封后的牛奶、豆浆在 24 小时内使用完毕，开封后的豆制品在 48 小时内使用完毕；

熟肉制品、剩余半成品放入密封容器中存放，且存放在冰箱上层；生食材存放在冰箱下层，防止生食材的汁液滴落到熟食材上造成交叉污染；

每周对冷藏冰箱进行一次彻底清洁消毒，清空冰箱内所有食材，用温水擦拭冰箱内壁和搁板，再用含氯消毒剂（浓度 250mg/L）擦拭消毒，晾干后再放入食材；及时清理冰箱内的过期、变质食材，保持冰箱内部清洁无异味；

冰箱门封条每周清洁一次，防止滋生细菌；冰箱内使用的抹布、容器专用，定期消毒。

3. 冷冻存储

适用食材：猪肉、牛肉、鸡肉、鸭肉等肉类，以及鱼类、虾仁等水产品。

存储设备要求：

使用 1 台以上专用冷冻冰箱，总容积不小于 300 升；

冰箱温度控制在 -18°C 以下，配备数字温度显示仪和温度报警装置；

每日上午、下午各检查并记录一次冰箱温度，确保温度稳定，不得忽高忽低。

科学存储方法：

新鲜肉类、水产品采购后，立即分割成单次使用的小块（每块约 500 克），用保鲜膜或食品级保鲜袋紧密包裹，挤出空气，防止冻伤和



串味；在包装上注明食材名称、采购日期、保质期；

冰箱内部分类存放，设置“肉类区”“水产区”，不同种类的食材分开存放，避免串味和交叉污染；

严格遵循“先进先出”原则，先冷冻的食材先使用；每次取用食材时，只取出所需数量，避免反复解冻；

解冻食材采用科学方法：优先采用冷藏解冻（提前 12-24 小时将食材从冷冻冰箱转移到冷藏冰箱），紧急情况下可采用流水解冻（将食材密封后放入流动的冷水中），禁止常温解冻、热水解冻；解冻后的食材不得再次冷冻，应在 24 小时内加工完毕；

每半个月对冷冻冰箱进行一次清洁，清理冰箱内的冰霜和过期食材，检查冰箱密封条的密封性，确保冰箱制冷效果良好；

每年对冷冻冰箱进行一次全面检修保养，更换老化部件，确保设备正常运行；

肉类食材冷冻存储期限：猪肉不超过 3 个月，牛肉不超过 6 个月，鸡肉不超过 6 个月，水产品不超过 3 个月；超过存储期限的食材立即清理销毁，不得使用。

（三）质量检验与追溯

建立“四级检验”质量管控体系，即食材采购检验、食材加工检验、餐食成品检验、第三方抽样检验，层层把关，确保每一份餐食都符合质量标准；同时完善数字化质量追溯机制，实现食品质量全链条可追溯。

1. 质量检验

（1）食材采购检验

采购员和食品安全员对每批次食材进行“双检”，即资质检验和感官检验，对不合格食材实行“零容忍”，坚决予以退回，从源头把控食材质量。



资质检验：

查验供应商的营业执照、食品经营许可证等合法经营资质，确保供应商具备相应的经营资格；

索取每批次食材的检验合格证明、动物检疫合格证明（肉类）、肉品品质检验合格证明（肉类）、农药残留检测报告（蔬菜）等；

核对食材的生产日期、保质期、产地、规格、批号等标识信息，严禁采购过期、临期（保质期不足 3 天）、来源不明的食材；

对无法提供有效资质证明的食材，一律不予采购。

感官检验：

蔬菜：检查新鲜度，要求色泽鲜艳、无腐烂、无黄叶、无虫蛀、无农药残留异味，手感坚实有弹性；

肉类：检查色泽、弹性、气味，要求肌肉有光泽、脂肪洁白、弹性良好、指压后凹陷立即恢复、无异味、无淤血、无变质；

蛋类：检查蛋壳是否完整、有无裂纹，灯光照射下蛋黄清晰、无散黄、无异味，手感沉实；

粮油调料：检查包装是否完好、有无破损，生产日期、保质期是否清晰，有无变质、结块、异味、沉淀等现象；

豆制品：检查色泽、气味、质地，要求色泽正常、无异味、无发酸、无发黏现象。

不合格食材处理：

检验不合格的食材当场出具《不合格食材退回通知书》，坚决予以退回，并拍照留存；

做好《不合格食材退回记录》，详细记录不合格食材名称、规格、数量、供应商、不合格原因、退回日期等；

将不合格供应商纳入黑名单，禁止再次合作；

及时更换供应商，确保食材正常供应。



（2）食材加工检验

厨师对食材加工的各个环节进行全程监督检验，确保加工过程符合质量标准，防止交叉污染。

清洗环节检验：

检查蔬菜是否按照“摘选-浸泡-冲洗”的流程进行清洗，浸泡时间是否达到 15-20 分钟以去除农药残留；

检查肉类是否清洗干净、去除血水、筋膜和杂质；

检查餐具、厨具是否清洗消毒合格。

切配环节检验：

检查是否做到生熟分开、荤素分开，使用专用的刀具、砧板和容器，并有明显标识；

检查切配好的食材大小、形状是否均匀，符合烹饪要求；

检查切配好的食材是否及时使用，常温存放时间不得超过 2 小时。

烹饪环节检验：

检查烹饪火候和时间，确保餐食熟透，肉类、蛋类的中心温度不低于 70℃；

检查是否使用过期、变质食材，是否添加非食品用化学物质；

检查油、盐、糖的用量，符合营养健康要求，每人每日早餐食用油摄入量不超过 10 克，食盐摄入量不超过 3 克；

检查餐食的口味是否符合陵州本地饮食习惯。

不合格处理：

对加工过程中发现的不合格食材，立即剔除并集中处理，严禁流入下一道工序；

对违反加工操作规范的员工，当场纠正并进行批评教育；

对多次违反操作规范的员工，进行培训整改，情节严重的予以辞退。



（3）餐食成品检验

餐食制作完成后，由厨师进行首检，食品安全员进行巡检，检验合格后方可供应。

外观检验：

检查餐食色泽是否正常、形态是否美观；

检查餐食中是否有异物（头发、铁丝、虫子、砂石等）。

口味检验：

品尝餐食口味，确保咸淡适中、鲜香可口；

检查是否符合陵川本地“咸鲜为主、清淡爽口”的饮食习惯。

温度检验：

使用探针式温度计测量热食中心温度，确保不低于 60℃；

对温度不达标的餐食，重新加热至规定温度后方可供应；

记录餐食保温开始时间，保温时间不得超过 2 小时。

分量检验：

随机抽取餐食进行称重，确保分量符合标准：主食每人每餐不低于 200 克，饮品每人每餐不低于 300 毫升，配菜每人每餐不低于 50 克，鸡蛋/卤蛋每人 1 个（约 50 克）；

对饭量较大的环卫工人，免费增加主食分量。

不合格处理：

成品检验不合格的餐食一律不得供应，按照规定进行无害化处理；

分析不合格原因，制定整改措施，避免再次发生；

对相关责任人进行批评教育和处罚。

（4）第三方抽样检验

每月委托具有 CMA 资质的第三方检测机构对食材和餐食进行抽样检验，确保食品质量符合国家标准。

检验频次与范围：

每月至少进行 1 次抽样检验；

抽样覆盖所有常用食材和主要餐食品种，每次抽样不少于 5 个批次；

夏季（6-8 月）增加检验频次，每月进行 2 次抽样检验。

检验项目：

微生物指标：菌落总数、大肠菌群、沙门氏菌、金黄色葡萄球菌等；

理化指标：农药残留、重金属、食品添加剂等；

营养指标：能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物等。

检验结果处理：

检验报告及时存档，保存期限不少于 2 年；

在餐厅公告栏公示检验结果，接受环卫工人和采购人的监督；

对检验不合格的批次，立即停止使用相关食材，召回已供应的餐食；

向采购人和市场监督管理部门报告，并追究供应商的责任；

根据第三方检验结果，及时调整食材采购渠道和餐食制作工艺，持续提升食品质量。

2. 质量追溯

在完善台账追溯的基础上，建立数字化质量追溯系统，实现食品质量追溯的信息化、智能化，确保一旦发生食品质量问题，能够快速定位问题环节。

数字化追溯系统功能：

采购管理模块：记录供应商信息、食材采购信息、检验信息等；

库存管理模块：记录食材入库、出库、库存数量、存储位置等；

加工管理模块：记录食材加工过程、操作人员、加工时间等；

供应管理模块：记录餐食供应时间、供应数量、就餐人数等；
留样管理模块：记录食品留样信息、留样时间、处理情况等；
查询统计模块：支持按食材名称、批次、时间等条件查询追溯信息，生成统计报表。

追溯流程：

食材采购入库时，为每批次食材生成唯一的电子追溯码，将相关信息录入系统；

食材出库、加工、供应时，通过扫码枪扫描追溯码，自动更新系统信息；

发生食品质量问题时，输入问题餐食的供应时间或食材名称，系统自动显示该批次食材的全流程信息；

在 1 小时内查明问题食材的来源、使用范围、涉及人员等，为事故处置提供精准依据。

追溯演练与完善：

每季度组织一次质量追溯演练，模拟食品质量事故场景，检验追溯系统的运行效果和员工的应急处置能力；

根据演练结果，及时完善追溯系统和追溯流程；

定期对追溯系统进行维护和升级，确保系统稳定运行。

（四）人员与环境保障

打造一支专业、负责、高素质的服务团队，营造整洁、卫生、安全的食品加工和就餐环境，从人力和环境两个方面为食品质量提供坚实保障。

1. 人员保障

通过加强培训、完善激励、严格健康管理，确保从业人员具备相应的质量意识和操作技能，为食品质量提供人力保障。

质量意识与技能培训：建立“岗前培训+在岗培训+专项培训”三级

培训体系，不断提升员工的质量意识和操作水平：

岗前培训：新员工上岗前必须进行不少于 40 学时的岗前培训，培训内容包括《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》等法律法规、本项目的食品质量管理制度、标准化操作流程、食品质量检验方法、应急处置等，考核合格后方可上岗；

在岗培训：在职员工每月开展 1 次食品质量专项培训，每季度开展 1 次技能比武，培训内容结合日常工作中发现的质量问题，具有针对性和实用性；

专项培训：每年组织不少于 4 次的食品安全和质量知识专项培训，邀请市场监督管理部门专家、营养师进行授课；

考核机制：每次培训结束后进行闭卷考试和实操考核，考核不合格的员工暂停上岗，进行补考，补考仍不合格的予以辞退。

激励与约束机制：建立科学合理的激励与约束机制，充分调动员工的积极性和主动性：

激励机制：

每月评选“质量标兵”，给予 500 元现金奖励，并在餐厅公告栏公示；

每年评选“质量先进个人”，给予 1000 元现金奖励，并作为晋升的重要依据；

对在食品质量工作中表现突出、避免重大质量事故发生的员工，给予专项表彰和奖励；

建立团队激励机制，整个月没有发生质量问题，全体员工获得团队奖金。

约束机制：

对违反食品质量管理制度、造成一般质量问题的员工，根据情节轻重给予警告、罚款、降职等处罚；



对造成严重质量问题的员工，立即予以辞退，并追究相应责任；
对因失职渎职导致发生食品安全事故的，依法追究其法律责任。

健康管理：严格执行从业人员健康管理制度，确保所有接触直接入口食品的人员身体健康：

健康证管理：所有从业人员必须持有效健康证上岗，健康证在餐厅醒目位置公示；每年进行一次健康体检，体检合格后方可继续从业；新员工入职前必须进行健康体检，取得健康证后方可上岗；

健康档案管理：为每位从业人员建立个人健康档案，详细记录健康体检结果、患病情况、病假记录、复工证明等信息，档案保存期限不少于员工离职后 2 年；

每日晨检制度：每天上岗前由食品安全员对从业人员的身体状况和个人卫生进行检查，询问是否有发热、腹泻、呕吐、咳嗽、咽痛、皮肤伤口或感染等症状；发现有上述症状的人员，立即停止其工作，安排及时就医，待身体康复并凭医院出具的健康证明后方可复工；

个人卫生管理：要求从业人员保持良好的个人卫生，上岗时统一穿着干净整洁的工作服、工作帽，佩戴口罩和工牌，头发全部纳入工作帽内，不得外露；勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴戒指、手镯、耳环等首饰；严格执行“七步洗手法”，在操作前、处理食材后、如厕后、接触垃圾后、触摸口鼻等部位后，必须彻底清洗双手并消毒。

2. 环境保障

营造整洁、卫生、安全的食品加工和就餐环境，从源头上防止食品污染，为食品质量提供环境保障。

清洁消毒管理：制定严格的清洁消毒制度，明确各区域、各设备的清洁消毒责任人、频率和标准：

厨房区域：

地面、墙面、天花板每日清洁，每周用含氯消毒剂（浓度 500mg/L）消毒一次；

灶台、操作台、切菜板、刀具、锅具等厨具使用后立即清洗，做到“一餐一洗一消毒”；

垃圾桶采用带盖脚踏式垃圾桶，及时清理，垃圾桶内垃圾不得超过容量的 2/3，每日对垃圾桶进行清洗消毒；

排烟罩每日清洁，每周进行一次深度清洗，确保通风良好，无油烟积聚；

下水道每日疏通，防止堵塞和积水，每周用消毒液对下水道进行消毒。

餐厅区域：

地面、桌面、椅子每日供餐前和供餐后各清洁一次，每周进行一次彻底消毒；

门窗、玻璃、墙面每月清洁一次；

卫生间每日清洁不少于 3 次，及时清理便池、洗手池，定期消毒，做到无异味、无积水、无污渍；

垃圾桶及时清理，每日消毒，垃圾桶周围无垃圾散落。

餐具消毒：

严格按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的流程处理餐具；采用高温蒸汽消毒法，将清洗干净的餐具放入消毒柜中，温度达到 120℃以上，消毒时间不少于 15 分钟；

消毒后的餐具放入专用密闭保洁柜中存放，防止二次污染；

建立《餐具消毒记录台账》，详细记录消毒日期、时间、消毒方式、消毒温度、消毒时长、操作人员等信息；

每月委托第三方检测机构对餐具消毒效果进行抽样检测，确保消毒合格。

通风换气管理：

厨房安装大功率排油烟机和排风扇，每日开启不少于4小时，及时排出油烟和异味；

餐厅每日开窗通风不少于3次，每次不少于30分钟，保持空气清新；

定期清洗通风设备的滤网，防止滤网积尘滋生细菌，污染空气和食品；

雾霾天气时，减少开窗通风时间，使用空气净化器净化室内空气。

病媒生物防治：

与专业的病媒生物防治公司签订服务协议，每月至少开展一次灭蝇、灭鼠、灭蟑螂专项消杀工作，建立《病媒生物消杀台账》，记录消杀时间、区域、药物、人员等信息；

完善防蝇、防鼠、防蟑螂设施，安装纱窗、纱门、门帘、挡鼠板，在餐厅和厨房合理位置设置灭蝇灯、粘鼠板、蟑螂屋，并定期检查和更换；

及时清理垃圾和杂物，保持环境整洁，消除病媒生物滋生地；

每月监测病媒生物密度，发现密度超标时，及时增加消杀频次。

设备设施维护保养：建立厨房设备设施台账和维护保养制度，确保设备设施正常运行；

建立设备设施台账，包括蒸箱、消毒柜、冰箱、保温桶、和面机、压面机等，详细记录设备的型号、采购日期、维修保养情况等；

每周对设备进行一次日常检查和清洁，及时清理设备表面的油污和食物残渣；

每月进行一次全面保养，检查设备的运行情况、线路连接、密封性能等；

每季度进行一次专业检修，发现故障及时维修，确保设备设施正

常运行；

定期校准温度计、温湿度计等计量器具，确保计量准确；

对老化、损坏的设备及时更换，避免因设备故障影响食品质量；

建立设备故障应急预案，当关键设备（如保温桶、消毒柜）发生故障时，采取临时替代措施，确保餐食正常供应。

七、服务过程中突发事件的应急预备方案

（一）食物中毒应急方案

1. 预防措施

（1）全链条食品安全管控

严格执行《中华人民共和国食品安全法（2025 修正）》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》（GB31654-2021）及项目各项食品安全管理制度，建立“采购-验收-存储-加工-供应-留样-追溯”全链条闭环管控体系，实现食品安全零死角、全覆盖。

采购环节：

建立严格的供应商准入与动态评估机制，所有供应商必须具备合法有效的营业执照、食品经营许可证、食品生产许可证等资质证件，优先选择获得 ISO22000 食品安全管理体系认证、HACCP 体系认证的企业。

与所有供应商签订正式供货合同及《食品安全责任书》，明确双方食品安全责任，约定不合格食材无条件退换、违约赔偿及食品安全连带责任条款。

每批次食材采购时，必须向供应商索取对应批次的检验合格证明、动物检疫合格证明（肉类）、肉品品质检验合格证明（肉类）、农药残留快速检测报告（蔬菜）、产地证明等文件；同时索取正规购货凭证（发票或加盖供应商公章的收据）。

建立电子化食材采购溯源台账，详细记录食材名称、规格、数量、

单价、供应商名称及联系方式、采购日期、生产日期、保质期、检验合格证明编号等信息，实现“一品一码”管理，通过扫码可查询食材全链条信息。

对蔬菜、水果类食材，重点查验农药残留检测报告，每日对叶菜类、瓜果类蔬菜进行农药残留快速检测，检测合格后方可入库；对肉类食材，重点查验动物检疫合格证明和肉品品质检验合格证明，严禁采购未经检疫或检疫不合格的肉类产品；对蛋类食材，重点查验产地证明和检验合格证明，严禁采购散黄蛋、变质蛋。

验收环节：

实行“双人验收、签字确认”制度，由采购员和专职食品安全员共同对每批次食材进行验收，验收不合格的食材坚决予以退回，严禁流入厨房。

验收内容包括：①资质文件查验：核对供应商提供的各类资质证明文件是否齐全、有效，是否与所采购食材批次一致；②感官指标检查：检查食材的外观、色泽、气味、质地，蔬菜无腐烂、无黄叶、无病虫害、无农药残留异味，肉类肌肉有光泽、脂肪洁白、弹性良好、无血水、无异味、无变质，米面粮油无霉变、无虫蛀、无结块，蛋类蛋壳完整、无裂纹、灯光照射下蛋黄清晰；③标识信息核对：核对食材的生产日期、保质期、产地、规格、批号等，严禁采购过期、临期（保质期不足3天）、来源不明的食材；④数量核对：准确核对食材采购数量与订单一致，避免短斤少两。

对验收不合格的食材，当场出具《不合格食材退回通知书》，详细记录不合格原因、食材名称、数量、供应商名称等信息，由双方签字确认，并拍照留存；同时将该供应商纳入不良记录，情节严重的立即终止合作。

存储环节：

根据食材特性分类存储，建立“常温-冷藏-冷冻”三级存储体系，不同存储区域设置明显标识，严禁混放。

常温食材（大米、面粉、食用油、调料、干货等）存放在干燥、通风、阴凉的专用仓库，温度控制在 10-25℃，相对湿度控制在 50%-70%，离墙不少于 10 厘米，离地不少于 15 厘米，使用木质或塑料货架，禁止直接将食材放在地面上。

冷藏食材（新鲜蔬菜、水果、鸡蛋、牛奶、豆制品等）存放在 0-4℃ 的专用冷藏冰箱，生熟食品严格分开存放，生食品放入冰箱下层，熟食品放入冰箱上层，使用专用容器盛装，并做好标识，注明食品名称、制作日期、保质期。

冷冻食材（猪肉、牛肉、鸡肉、鱼类等）存放在-18℃以下的专用冷冻冰箱，分割成单次使用的小块包装，标识清楚，遵循“先进先出”原则，解冻后的食材不得再次冷冻。

所有食材存储时做好标识，注明名称、采购日期、保质期，严格遵循“先进先出”原则，采用颜色标签管理法区分不同批次的食材：绿色标签代表新采购食材，黄色标签代表采购 1 个月内的食材，红色标签代表临期食材。

冰箱每周至少清理消毒一次，及时清理过期、变质食品，冰箱内壁、搁架、门封条无污渍、无霉斑；常温仓库每周进行一次全面检查，清理过期、变质、破损的食材。

加工环节：

制定标准化、精细化的餐食制作工艺流程和操作规范，针对每类餐食制定《餐食制作作业指导书》，明确食材清洗、切配、烹饪的具体步骤、参数和要求。

蔬菜类食材先摘去黄叶、烂叶、根部，再用流动清水冲洗 3 遍以上，然后放入淡盐水中浸泡 15-20 分钟去除农药残留，最后再用流动

清水冲洗干净；肉类食材用流动清水反复冲洗，去除血水、筋膜和杂质，切块大小均匀。

严格执行“生熟分开、荤素分开、冷热分开”原则，设置专用的生食品加工区、熟食品加工区，配备专用的刀具、砧板、容器、抹布，并张贴明显标识区分，严禁交叉使用。

烹饪过程严格控制火候和时间，确保餐食中心温度不低于 70℃，彻底杀灭致病菌；煮鸡蛋需冷水下锅，水沸后煮 8-10 分钟，确保蛋黄熟透无溏心；肉类烹饪时间不少于 15 分钟，确保内部熟透。

严禁使用过期、变质、发霉的食材，严禁添加非食品用化学物质，严禁滥用食品添加剂；如需使用食品添加剂，严格按照国家标准规定的品种、用量和使用范围执行，并做好食品添加剂使用记录，实行“五专”管理（专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存）。

切配好的食材及时使用，常温存放时间不得超过 2 小时；烹饪完成的餐食及时转入保温环节，不得在常温下长时间存放。

供应环节：

餐食制作完成后，立即放入专用保温桶或保温柜中进行保温，保温设备提前预热至 60℃ 以上，确保热食中心温度始终不低于 60℃。

建立保温时间台账，记录餐食开始保温的时间，保温时间不得超过 2 小时；对保温时间超过 2 小时的餐食，必须进行再次加热，加热后中心温度仍需达到 70℃ 以上，且只能再次加热 1 次，超过 2 次的餐食严禁供应。

送餐过程中，服务人员佩戴口罩、一次性手套，避免用手直接接触食品；及时补充餐食，避免出现断供情况；对剩余餐食，每日 9:30 送餐结束后立即清理，按照厨余垃圾处理规定进行无害化处理，严禁再次供应。

（2）从业人员健康与培训管理

所有从业人员必须持有效健康证上岗，健康证在餐厅醒目位置公示，每年进行一次健康体检，体检合格后方可继续从业；新员工入职前必须进行健康体检，取得健康证后方可上岗。

建立从业人员健康档案，详细记录从业人员的基本信息、健康体检情况、患病情况、病假记录、复工证明等信息，档案保存期限不少于员工离职后 2 年。

实行每日岗前健康晨检制度，由食品安全员对从业人员的身体状况进行检查，询问是否有发热、腹泻、呕吐、咳嗽、咽痛、皮肤伤口或感染等有碍食品安全的症状；发现有上述症状的人员，立即停止其工作，安排及时就医，待身体康复并凭医院出具的健康证明后方可复工。

患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病以及活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

建立常态化的食品安全培训机制，每月组织不少于 2 次的食品安全专项培训，内容包括食品安全法律法规、食品安全知识、操作技能、食物中毒预防及应急处置等；新员工上岗前必须进行不少于 40 学时的岗前培训，考核合格后方可上岗。

每季度组织一次食物中毒应急演练，模拟不同类型、不同级别的食物中毒事件，检验应急预案的可行性和应急队伍的处置能力，根据演练结果及时修订完善应急预案。

每年组织不少于 4 次的食品安全知识考核，考核不合格的员工暂停上岗，进行补考，补考仍不合格的予以辞退。

(3) 食品留样制度严格执行

严格按照《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》要求执行食品留样制度，做到“每餐必留、每样必留、留样规范、记录完整”。

每餐每样食品（包括主食、菜品、汤品、蛋类、饮品等）都必须留样，每份留样量不少于 125 克，确保能够满足检验检测需求。

留样食品由专人负责采集，在餐食供应前采集，避免受到污染；将留样食品放入专用的密封留样盒中，标注清晰的留样日期、餐次、食品名称、留样人等信息。

留样食品立即放入专用留样冰箱中冷藏保存，冰箱温度控制在 0-4℃，并配备温度记录仪实时监测温度，温度数据每日导出存档。

留样冰箱实行双人双锁管理，专人负责，定期清洁消毒，每周至少清洁一次，严禁存放与留样无关的任何物品。

留样食品保存期限不少于 48 小时，特殊情况下（如发生疑似食物中毒事件）延长至 72 小时；保存期满后在食品安全员监督下进行无害化处理并记录。

建立《食品留样台账》，详细记录留样日期、餐次、食品名称、留样量、留样人、处理时间及处理人等信息，台账保存期限不少于 2 年。

（4）环境卫生常态化管理

建立“分区管理、专人负责、一餐一清洁、每日一消毒、每周一大扫”的环境卫生管理制度，保持厨房、餐厅环境整洁卫生。

每日供餐前和供餐后对厨房、餐厅进行全面清洁消毒，包括地面、墙面、桌面、灶台、厨具、餐具等，做到“工完场清”。

厨房地面、墙面、天花板保持清洁，无积水、无油污、无灰尘、无蜘蛛网；灶台、操作台、切菜板、刀具、锅具等厨具使用后立即清洗，做到“一餐一洗一消毒”。

厨房内的垃圾桶采用带盖脚踏式垃圾桶，及时清理，垃圾桶内垃圾不得超过容量的 2/3，垃圾桶周围保持清洁无异味，每日对垃圾桶进行清洗消毒。

餐厅地面、桌椅无油污、无食物残渣；就餐过程中安排专人随时清理餐桌和地面的食物残渣，保持餐厅整洁；就餐结束后，对餐厅进行彻底清洁，清理所有垃圾，擦拭门窗、玻璃、墙面。

定期对下水道进行疏通，防止堵塞和积水滋生细菌；每周用消毒液对下水道进行消毒。

每月开展一次全面的病媒生物防治工作，聘请专业的病媒生物防治公司进行灭蝇、灭鼠、灭蟑螂，建立《病媒生物消杀台账》，记录消杀时间、区域、药物、人员等信息。

完善防蝇、防鼠、防蟑螂设施，安装纱窗、纱门、门帘、挡鼠板（高度不低于 60 厘米），在餐厅和厨房合理位置设置灭蝇灯、粘鼠板、蟑螂屋，并定期检查和更换。

2. 应急响应

（1）分级响应机制

根据食物中毒事件的严重程度、影响范围和危害后果，将食物中毒事件分为三级响应，明确各级响应的启动条件、处置流程和责任分工：

I 级响应（一般事件）：

启动条件：出现 1-2 名环卫工人出现轻微恶心、呕吐、腹泻等消化道症状，无发热、脱水、休克等严重表现，且无其他人员出现类似症状，经初步判断与本次就餐有关。

响应级别：由项目经理负责指挥，食品安全员、厨师及相关岗位人员参与处置。

响应措施：立即启动现场紧急处置程序，停止供应可疑餐食，封存相关食品和工具，安排专人陪护出现症状的环卫工人，及时向采购人报告情况。

II 级响应（较大事件）：

启动条件：出现 3-9 名环卫工人出现恶心、呕吐、腹泻、腹痛等症状，或有人员出现发热、脱水等较严重表现，或在 1 小时内连续出现 2 例以上疑似病例。

响应级别：由项目经理任总指挥，成立现场应急处置小组，全体员工参与处置。

响应措施：立即启动全面应急处置程序，停止所有餐食供应，封锁厨房和餐厅，封存所有剩余食品、食材和加工工具，拨打 120 急救电话救治患者，在 30 分钟内向采购人、当地市场监督管理部门和卫生健康部门报告。

III级响应（重大事件）：

启动条件：出现 10 名及以上环卫工人出现食物中毒症状，或有人员出现昏迷、休克等危重症状，或发生死亡病例，或事件影响范围扩大到其他区域。

响应级别：立即上报上级主管部门，成立由采购人、市场监督管理部门、卫生健康部门等组成的联合应急指挥机构，统一指挥处置工作。

响应措施：立即启动最高级别应急响应，全面封锁现场，配合相关部门开展调查救治工作，做好舆情应对和人员安抚工作。

（2）现场紧急处置

一旦发现有环卫工人出现疑似食物中毒症状，第一时间由现场服务人员搀扶至通风良好的休息区休息，询问症状及就餐情况，包括就餐时间、食用的餐食品种、食用量、发病时间、主要症状等，并做好详细记录。

立即报告项目经理和食品安全员，项目经理在接到报告后，根据症状人数和严重程度，立即启动相应级别的应急响应。

立即停止供应所有可疑餐食，划定警戒区域，设置警戒线，保护

好现场，严禁无关人员进入厨房和餐厅，防止现场遭到破坏。

封存剩余的可疑餐食、食材、加工工具、容器及餐具，不得擅自移动、销毁或清洗；对封存的物品进行编号、登记，注明封存时间、地点、物品名称、数量等信息。

对出现症状的环卫工人，根据病情轻重采取相应措施：①轻微症状者：提供温开水，安排专人陪护，密切观察病情变化，如症状加重，立即送往医院救治；②症状较重者：立即拨打 120 急救电话，清晰说明中毒人数、症状、地点、联系电话等信息，安排专人陪同前往医院救治，并立即通知其所在单位和家属；③出现危重症状者：立即进行现场急救，如心肺复苏等，同时等待 120 急救人员到来。

项目经理在接到报告后，I 级事件应在 1 小时内、II 级及以上事件应在 30 分钟内，向陵川县城市管理综合行政执法队（采购人）、当地市场监督管理部门和卫生健康部门报告，详细说明事件发生的时间、地点、中毒人数、症状、可疑餐食、已采取的措施等情况，不得迟报、漏报、瞒报。

安排专人维护现场秩序，安抚其他环卫工人的情绪，避免引起恐慌和混乱。

3. 处置流程

（1）配合调查取证

积极配合卫生健康部门和市场监督管理部门的调查工作，如实提供相关资料和样品，包括食品留样、采购台账、入库出库记录、加工记录、从业人员健康档案、消毒记录、培训记录等。

安排专人协助调查人员进行现场勘查，指认可疑餐食和食材的存放位置、加工过程、供应流程，回答调查人员的询问。

配合调查人员采集可疑食品、食材、餐具、厨具、从业人员手拭子等样品，用于实验室检测。

不得拒绝、阻碍调查人员依法执行公务，不得伪造、隐匿、毁灭证据；如发现有证据可能灭失的情况，立即向调查人员报告。

（2）医疗救治协助

安排专人与救治医院保持 24 小时联系，及时了解中毒人员的病情和治疗情况，每天向采购人汇报一次救治进展。

提供必要的帮助，如垫付医疗费用、协调家属陪护、安排人员轮流照顾等。

向医院提供可疑餐食的成分、制作过程、食材来源等信息，协助医生进行诊断和治疗。

对出院的中毒人员，进行跟踪回访，了解其康复情况，提供必要的帮助和关怀。

（3）事件调查与责任认定

应急处置领导小组配合相关部门对中毒事件进行调查分析，查明中毒原因，确定中毒食品、致病因素及污染环节。

根据调查结果，明确相关责任人的责任：①对因违反食品安全管理制度、操作不当导致食物中毒的员工，进行严肃处理，包括批评教育、罚款、降职、辞退等；②对因供应商提供不合格食材导致食物中毒的，立即终止与该供应商的合作，追究其法律责任，并要求其赔偿相应的经济损失；③对因管理失职导致食物中毒的管理人员，追究其领导责任。

如事件涉及违法犯罪，移交司法机关处理。

4. 善后处理

（1）人员安抚与赔偿

安排专人对中毒人员及其家属进行安抚，了解其需求，耐心解答其疑问，妥善处理后续事宜。

按照国家相关规定，承担中毒人员的医疗费用、误工费、护理费、



交通费等相关费用。

对因食物中毒造成身体伤害的环卫工人，进行跟踪回访，了解其康复情况，提供必要的帮助，如安排复查、赠送营养品等。

对全体环卫工人进行心理疏导，缓解其紧张情绪，避免产生心理阴影。

（2）现场清理与消毒

在相关部门解除现场封锁后，组织专业人员对厨房和餐厅进行全面、彻底的清洁消毒。

对所有接触过可疑餐食和食材的厨具、餐具、容器、加工设备等进行高温消毒，温度达到 120℃ 以上，消毒时间不少于 30 分钟；对无法高温消毒的物品，用含氯消毒剂（浓度 500mg/L）浸泡消毒 30 分钟。

对地面、墙面、台面、门把手等用含氯消毒剂（浓度 500mg/L）进行擦拭消毒，作用 30 分钟后用清水擦拭干净。

对剩余的可疑餐食和食材进行无害化处理，交由专业的厨余垃圾处理公司处理，不得随意丢弃。

消毒完成后，由食品安全员进行验收，确保环境卫生符合食品安全标准；并委托第三方检测机构对厨房和餐厅的卫生状况进行检测，检测合格后方可恢复供餐。

（3）总结整改与预案修订

对食物中毒事件进行全面总结，分析事件发生的原因、应急处置过程中存在的问题和不足，形成详细的事件总结报告。

制定针对性的整改措施，明确整改责任人及整改期限，逐项落实整改；整改完成后，组织验收，确保整改到位。

组织全体从业人员进行再培训，重点讲解本次事件的教训、食品安全管理制度及应急处置流程，提高从业人员的食品安全意识和应急能力。

根据本次事件的经验教训，修订完善食物中毒应急预案，增强预案的针对性和可操作性。

向采购人和相关部门提交详细的食物中毒事件处理报告，包括事件发生经过、调查结果、处置过程、整改措施等内容。

（二）消防应急方案

1. 预防措施

（1）消防安全教育培训与演练

建立健全消防安全教育培训制度，将消防安全知识纳入员工岗前培训和日常培训内容，每月组织一次消防安全知识培训，培训时间不少于2小时。

培训内容包括：消防法律法规、火灾预防知识、消防器材使用方法、初期火灾扑救技巧、人员疏散逃生技能、火灾报警程序等。

新员工上岗前必须进行消防安全岗前培训，考核合格后方可上岗；考核内容包括消防器材使用、火灾报警、人员疏散等，考核不合格的不得上岗。

每季度组织一次消防应急演练，演练内容包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散、伤员救治等；演练前制定详细的演练方案，明确各岗位职责分工，设置模拟火灾场景。

每年至少组织一次全员参与的综合性消防演练，邀请当地消防部门现场指导，提高员工的实战能力。

演练后进行总结评估，针对存在的问题及时改进，修订完善消防应急预案。

在餐厅和厨房的醒目位置张贴消防安全标识、疏散路线图、消防器材使用方法等，提高员工的消防安全意识。

（2）消防器材配置与维护

根据厨房和餐厅的面积、火灾危险性，按照《建筑灭火器配置设

计规范》（GB50140-2005）的要求，合理配置消防器材。

厨房操作间每 50 平方米配备 2 具 4kg 干粉灭火器，灶台附近配备 2 块灭火毯和 1 个消防沙箱（容积不小于 0.2 立方米）；餐厅每 100 平方米配备 2 具 4kg 干粉灭火器；疏散通道、安全出口处配备应急照明灯和疏散指示标志，间距不大于 20 米。

建立消防器材台账，详细记录消防器材的型号、数量、配置位置、购置日期、有效期、检验日期等信息。

每月对消防器材进行一次全面检查，检查内容包括：①灭火器：压力是否正常（指针在绿色区域）、喷管是否完好、有无过期、有无损坏；②灭火毯：是否完好、有无破损、有无油污；③消防沙：是否干燥、充足、有无结块；④应急照明灯和疏散指示标志：是否能正常工作、充电是否正常、能否连续照明 30 分钟以上。

发现问题及时维修或更换，确保消防器材完好有效；灭火器每年进行一次年检，过期的灭火器及时更换。

消防器材设置在明显、便于取用的位置，不得遮挡、挪用或损坏，周围不得堆放杂物；消防通道和安全出口保持畅通，严禁堵塞、占用。

（3）用火用电用气安全管理

用火管理：

厨房操作人员必须严格遵守操作规程，使用明火时不得擅自离开岗位；油炸食品时，控制油温在 180℃-200℃之间，防止油温过高引起油锅起火；熬汤、煮粥时，控制水量，防止溢出浇灭火焰。

厨房内严禁吸烟，严禁使用明火取暖，严禁存放易燃易爆物品（如汽油、酒精、液化气罐等）；确需存放少量酒精用于消毒的，必须存放在专用的防爆柜中，远离火源和热源。

每日下班前，由厨师检查所有明火是否熄灭，燃气阀门是否关闭，确认无误后方可离开。

用电管理：

厨房电气设备必须由专业电工安装和维修，严禁私拉乱接电线，严禁超负荷用电。

电气设备和线路应定期检查，每季度进行一次全面检查，发现老化、破损、裸露等情况及时更换；大功率电器（如蒸箱、烤箱、电炸锅等）应单独布线，安装漏电保护器和空气开关。

电气设备使用前，检查设备是否正常，有无漏电现象；使用过程中，如发现异常情况，立即停止使用，切断电源，通知专业人员维修。

下班前必须关闭所有非必要的电气设备电源，拔掉插头；冰箱、冰柜等需要连续运行的设备，安排专人定期检查运行情况。

用气管理：

燃气管道和阀门应定期检查，每月至少一次，用肥皂水检查是否有泄漏现象；发现泄漏，立即关闭燃气总阀门，打开门窗通风，严禁开关电器、使用明火，并通知专业人员维修。

使用燃气时，保持厨房通风良好，操作人员不得离开；燃气报警器应安装在距离地面 30 厘米处（天然气）或距离天花板 30 厘米处（液化气），定期检测其灵敏度，每年进行一次校准。

备用燃气罐应存放在通风良好、远离火源的专用房间，符合消防安全规定，不得与其他易燃易爆物品混放；燃气罐使用时必须直立，严禁倾倒、横放。

每日下班前，由专人检查燃气总阀门是否关闭，确认无误后方可离开。

（4）消防安全隐患排查

建立每日防火巡查制度，由消防安全员每日对厨房和餐厅进行防火巡查，重点检查用火用电用气情况、消防器材完好情况、疏散通道和安全出口畅通情况等，填写《每日防火巡查记录表》。



每周组织一次消防安全专项检查，由项目经理带队，厨师、消防安全员共同参与，对厨房和餐厅进行全面检查，及时发现和消除火灾隐患。

节假日前后、重大活动前，增加消防安全检查频次，重点检查食材储备、设备运行、消防器材等情况，确保消防安全。

对检查中发现的火灾隐患，下达《火灾隐患整改通知书》，明确整改责任人及整改期限，跟踪整改落实情况；对重大火灾隐患，立即停止相关区域的使用，整改合格后方可恢复使用。

建立火灾隐患整改台账，详细记录隐患内容、整改责任人、整改期限、整改结果等信息。

2. 应急响应

(1) 火灾报警

一旦发现火情，现场人员应立即大声呼喊“着火了”，通知周围人员，并迅速拨打 119 火警电话，清晰说明火灾发生的详细地址、起火部位、燃烧物质、火势大小、有无人员被困及报警人姓名、联系电话等信息。

同时立即报告项目经理和消防应急领导小组，启动消防应急预案；项目经理在接到报告后，立即组织人员进行初期火灾扑救和人员疏散。

(2) 人员疏散

消防应急领导小组立即组织人员疏散，明确疏散引导员，负责引导环卫工人和从业人员有序撤离；疏散引导员佩戴明显标识，手持扩音器，指挥人员按照预定疏散路线，迅速、有序地撤离到室外安全地带（如餐厅门前空旷区域）。

疏散时优先疏散老弱病残人员，提醒人员用湿毛巾捂住口鼻，弯腰低姿前行，避免吸入有毒烟气；严禁乘坐电梯，只能通过疏散楼梯撤离。

疏散过程中，疏散引导员要逐房检查，确保所有人员都已撤离；对行动不便的人员，安排专人搀扶或背负撤离。

疏散到安全地带后，立即清点人数，检查是否有人员被困，并将清点结果报告项目经理；发现有人员被困时，立即告知消防救援人员，不得盲目进入火场施救。

（3）初期火灾扑救

在确保自身安全的前提下，消防应急小组人员利用现场消防器材进行初期火灾扑救，力争将火灾扑灭在萌芽状态。

不同类型火灾的扑救方法：①油锅火灾：立即关闭燃气阀门，用灭火毯覆盖油锅，或使用干粉灭火器扑救，严禁用水浇灭；②电气火灾：立即切断电源，使用干粉灭火器或二氧化碳灭火器扑救，严禁用水扑救；③燃气火灾：立即关闭燃气总阀门，用干粉灭火器扑救，若无法关闭阀门，应疏散人员，等待消防救援；④一般固体火灾：使用干粉灭火器或水扑救。

若火势较大，无法控制，应立即停止扑救，撤离到安全地带，等待消防救援人员到来；撤离时，关闭门窗，防止火势蔓延。

（4）现场安全保障

立即切断厨房和餐厅的总电源和燃气总阀门，防止火灾扩大和发生爆炸事故。

安排专人在路口引导消防车辆进入现场，向消防救援人员说明火灾情况、被困人员位置及消防器材分布情况。

保护好火灾现场，严禁无关人员进入，防止现场遭到破坏；设置警戒线，维护现场秩序。

安排专人负责通讯联络，保持与消防救援人员、采购人、医院等的联系畅通。

3. 处置流程

（1）配合消防救援

积极配合消防部门的灭火救援工作，提供必要的帮助，如提供现场平面图、水电燃气管道图、消防器材分布图等。

听从消防救援人员的指挥，协助转移物资、救治伤员；不得擅自进入火场，以免发生危险。

为消防救援人员提供必要的后勤保障，如饮用水、毛巾等。

（2）伤员救治

对受伤人员进行初步救治，如包扎止血、心肺复苏等；立即拨打120急救电话，将重伤人员送往医院救治，并通知其家属。

安排专人陪同受伤人员前往医院，及时了解治疗情况，提供必要的帮助。

（3）火灾原因调查

保护好火灾现场，配合消防部门进行火灾原因调查，如实提供相关情况和资料，包括用火用电用气记录、设备运行记录、培训记录等。

不得擅自清理火灾现场，待消防部门调查结束并出具火灾事故认定书后，方可进行清理。

（4）损失统计与评估

对火灾造成的人员伤亡、财产损失进行统计和评估，详细记录损失情况，包括烧毁的设备、物资、房屋等。

整理相关资料，为保险理赔和后续重建提供依据。

4. 善后处理

（1）现场清理与恢复

在消防部门允许后，组织人员清理火灾现场，清理烧毁的设备、物资和杂物，确保现场安全。

对受损的房屋、设备设施进行修复或更换，对水电燃气管道进行全面检查和维修，确保安全后恢复正常供餐。

对消防器材进行全面检查和补充，更换损坏的消防器材，确保消防器材完好有效。

（2）总结与整改

对火灾事件进行全面总结，分析火灾发生的原因、应急处置过程中存在的问题和不足，制定整改措施。

组织全体从业人员进行消防安全再培训，结合本次火灾事件进行警示教育，提高从业人员的消防安全意识和应急处置能力。

对在火灾应急处置中表现优秀的人员给予表彰和奖励；对因违反消防安全管理制度、操作不当导致火灾的责任人进行严肃处理。

（3）报告与备案

向采购人和相关部门提交火灾事件处理报告，包括火灾发生经过、救援情况、损失情况、原因分析、整改措施等内容。

按照规定向消防部门备案，接受消防部门的监督检查。

（三）紧急加餐应急方案

1. 适用情况

本方案适用于以下需要为环卫工人提供紧急加餐的情况：

作业时间延长加餐：因极端天气（暴雨、暴雪、大风、高温、寒潮等）、道路突发事件（交通事故、道路塌陷、管道泄漏等）、重大活动保障（节庆活动、会议、赛事等）、城市应急清扫（扬尘治理、积雪清扫、垃圾清运等）等突发情况，导致环卫工人作业时间延长2小时以上，需要额外提供餐食的。

临时人员增加加餐：因临时抽调其他区域环卫工人支援本区域作业、新增环卫工人、临时安排环卫工人参与应急任务等情况，导致就餐人数超出原计划10%以上，需要额外供应早餐的。

应急保障加餐：因自然灾害（地震、洪水、泥石流、台风等）、突发公共卫生事件、重大突发事件等原因，需要为环卫工人及其他应

急工作人员提供应急餐食的。

其他特殊情况：采购人根据实际工作需要，提出紧急加餐要求的。

2. 应急准备

(1) 应急食材储备

按照服务区域内环卫工人总数的 120% 储备应急食材，确保能够满足紧急加餐需求；应急食材储备量根据季节和实际情况进行调整，冬季和节假日适当增加储备量。

应急食材包括：方便面、面包、馒头、花卷、火腿肠、卤蛋、牛奶、矿泉水、饼干、榨菜、咸菜、巧克力、能量棒等保质期较长、便于储存和食用的食品。

建立应急食材储备台账，详细记录食材名称、规格、数量、采购日期、保质期、存放位置等信息；台账每月更新一次，做到账实相符。

应急食材存放在干燥、通风、阴凉的专用仓库，分类摆放，做好标识；严禁与有毒、有害、有异味的物品混放。

实行应急食材定期轮换制度，每月对储备食材进行一次盘点，及时清理过期、变质、破损的食材，补充新鲜食材；确保应急食材始终处于有效期内。

(2) 应急合作单位建立

与服务区域周边 3 家以上具有合法经营资质、信誉良好、食品安全有保障、生产能力强的餐饮企业签订应急供餐合作协议，明确双方的权利和义务、应急响应时间、供餐标准、餐食价格、配送方式、质量要求、违约责任等内容。

对合作餐饮企业进行实地考察，了解其生产能力、卫生条件、食品安全管理水平、配送能力等情况，确保其能够满足紧急加餐需求；优先选择距离近、交通便利、有应急供餐经验的餐饮企业。

每半年对合作餐饮企业进行一次综合评估，评估内容包括供餐质

量、配送时效、服务态度、食品安全等；对不符合要求的合作餐饮企业及时更换，补充新的合格合作单位。

与合作餐饮企业建立 24 小时联系机制，明确专人负责对接，确保随时能够取得联系；定期与合作餐饮企业进行沟通，了解其生产经营情况，更新联系方式。

（3）物资与设备准备

储备充足的打包餐具，包括环保可降解餐盒（500 毫升和 1000 毫升两种规格）、筷子、勺子、餐巾纸、一次性手套、保鲜膜等，储备量不少于服务区域内环卫工人总数的 150%。

配备足够的保温设备，包括保温箱（容量不少于 50 升）、保温桶、保温袋等，确保餐食在运输过程中保持温度；保温设备定期进行清洁消毒，保持干净卫生。

配备足够的运输车辆，包括面包车、货车等，确保能够将餐食及时送到指定地点；运输车辆定期进行清洁消毒，保持车内卫生；驾驶员持有有效驾驶证，熟悉服务区域内的道路情况。

准备应急照明设备（手电筒、应急灯）、对讲机、手机充电宝等通讯设备，确保在停电等特殊情况下能够正常工作。

建立应急物资设备台账，详细记录物资设备的名称、规格、数量、存放位置、使用情况等信息；定期对物资设备进行检查和维护，确保完好有效。

（4）人员准备

成立紧急加餐应急小组，由项目经理任组长，厨师、采购员、服务人员、驾驶员为成员，明确各岗位职责分工：①组长：负责统一指挥协调紧急加餐工作，对接采购人，下达各项指令；②厨师：负责餐食制作的组织和质量把控；③采购员：负责应急食材的采购和补充，联系合作餐饮企业；④服务人员：负责餐食打包、分发等工作；⑤驾



驾驶员：负责餐食运输工作。

定期组织紧急加餐应急演练，每季度至少进行一次，模拟不同场景下的紧急加餐情况，检验应急小组的快速响应能力和协同作战能力；根据演练结果及时修订完善应急方案。

对应急小组成员进行专项培训，培训内容包括应急响应流程、餐食制作标准、打包要求、配送注意事项、食品安全知识等，提高应急处置能力。

3. 应急响应

(1) 响应启动

接到采购人的紧急加餐通知后，项目经理立即启动紧急加餐应急方案，在 10 分钟内召开应急小组会议，明确加餐人数、餐食标准、供应时间、配送地点、联系人及联系方式等要求，统筹安排各项工作。

根据加餐人数和时间要求，判断自身是否具备制作能力：①若加餐人数较少（50 人以下），且自身具备制作能力，立即组织厨房人员制作餐食；②若加餐人数较多（50 人以上），或自身无法在规定时间内完成餐食制作，立即联系合作餐饮企业，请求支援，明确告知加餐人数、餐食标准、供应时间、配送地点等信息。

安排专人负责与采购人保持联系，及时反馈加餐进展情况。

(2) 餐食制作与协调

自身制作餐食时，厨师根据加餐人数和要求，迅速制定餐食计划，优先制作制作简单、速度快、便于携带、营养丰富的餐食，如包子、馒头、粥、面条、炒饭等。

组织厨房人员加班加点制作餐食，严格遵守餐食制作操作规程和食品安全管理制度，确保餐食质量和食品安全；餐食制作过程中，食品安全员全程监督，严把质量关。

联系合作餐饮企业支援时，明确告知餐食标准（每人 1 份主食+1

份饮品+1 份配菜+1 个鸡蛋)、食品安全要求、包装要求、配送时间等；要求合作餐饮企业按照食品安全标准制作餐食，并提供食品检验合格证明。

安排专人与合作餐饮企业保持联系，随时了解餐食制作进度，督促其按时完成餐食制作；如合作餐饮企业无法按时完成，立即联系其他合作餐饮企业支援。

(3) 餐食打包与配送

餐食制作完成后，组织服务人员进行打包；打包过程中注意餐食保温和卫生，避免餐食洒漏；每个餐盒标注餐食名称、制作时间、保质期。

汤类饮品单独装瓶并密封，餐盒加盖后用保鲜膜缠绕加固；对于需要携带超过 30 分钟的餐食，使用加厚铝箔保温袋包装。

根据配送地点和人数，合理安排运输车辆和配送人员；配送人员提前熟悉配送路线，规划最佳行驶路线，确保能够在规定时间内将餐食送到指定地点。

餐食运输过程中使用保温箱保温，确保热食中心温度不低于 60℃；运输过程中避免剧烈颠簸，防止餐食洒漏。

餐食送达后，与接收人员办理交接手续，核对餐食数量和种类，签字确认；如发现餐食有质量问题或数量不符，立即联系处理。

(4) 信息沟通与报告

及时向采购人反馈加餐进展情况，包括餐食制作进度、配送时间、送达情况等；若遇到无法解决的问题，及时向采购人报告，寻求帮助。

加餐过程中，如发生食品安全问题或其他突发事件，立即启动相应的应急预案，并向采购人报告。

4. 后续工作

(1) 统计与结算

加餐结束后，及时统计加餐人数、餐食消耗情况、费用支出等，做好详细记录。

与采购人核对加餐费用，开具正式发票，办理结算手续；与合作餐饮企业结算餐食费用，核对无误后及时支付。

（2）应急物资补充

对消耗的应急食材、打包餐具、保温设备等物资进行盘点，及时补充，确保下次应急使用；补充的物资要符合质量要求，做好登记。

对运输车辆、保温设备等进行清洁消毒和维护保养，确保完好有效。

（3）总结与评估

对本次紧急加餐情况进行全面总结，分析应急响应速度、餐食质量、配送效率、合作单位服务等方面存在的问题和不足，制定改进措施。

对合作餐饮企业的服务质量进行评估，根据评估结果调整合作关系；对表现优秀的合作餐饮企业，优先考虑后续合作；对表现不佳的合作餐饮企业，及时更换。

修订完善紧急加餐应急方案，提高应急处置能力；将本次加餐的经验教训纳入员工培训内容，提高员工的应急意识和能力。

（四）停电停水停气应急方案

1. 停电应急方案

（1）预防措施

配备功率不低于20kW的备用柴油发电机，确保能够满足厨房保温设备、照明设备、消毒柜、冰箱等关键设备的用电需求；发电机安装在通风良好、干燥、远离火源和易燃易爆物品的专用机房，机房设置防火、防雨、防噪音设施。

建立发电机定期维护保养制度，每周启动一次发电机，试运行

15-30 分钟，检查发电机的运行情况、燃油量、机油量、冷却液量、电瓶电压等，确保发电机能够随时正常启动。

每月进行一次全面维护保养，检查发电机的滤清器、火花塞、皮带等部件，及时更换老化、损坏的部件；每年进行一次大修，由专业人员进行全面检修。

储备足够的柴油，确保发电机能够连续运行 4 小时以上；柴油存放在专用的防爆油桶中，远离火源和热源，定期检查柴油质量。

在厨房、餐厅、疏散通道、楼梯间、卫生间等位置配备充足的应急照明设备，包括应急照明灯、手电筒、蜡烛等；应急照明灯每月检查一次，确保充电正常、能够连续照明 30 分钟以上；手电筒和蜡烛存放在固定位置，便于取用。

与当地供电部门建立密切联系，及时了解停电信息；接到计划停电通知后，提前做好准备工作，调整餐食制作时间，确保在停电前完成餐食制作；提前将冰箱、冰柜内的温度调低，延长食材保鲜时间。

对员工进行停电应急培训，使其了解停电应急流程、发电机使用方法、应急照明设备使用方法等，提高应急处置能力。

(2) 应急响应

接到停电通知或突然停电后，项目经理立即启动停电应急方案，安排专人检查备用发电机，在 5 分钟内启动发电机，保障厨房和餐厅的基本用电。

若发电机无法正常启动，立即启用应急照明设备，确保人员安全；停止使用大功率电器设备，关闭非必要的电源开关，防止电路故障。

安排专人安抚环卫工人的情绪，说明停电情况和处置措施，避免引起恐慌和混乱；引导环卫工人有序就餐，确保就餐秩序。

立即与供电部门联系，了解停电原因和预计恢复供电时间，及时向员工和环卫工人通报。

（3）处置措施

若停电时间在 1 小时以内，利用保温桶、保温柜等保温设备保持餐食温度，继续为环卫工人供应早餐；安排服务人员引导环卫工人有序就餐，及时补充餐食，避免出现断供情况。

若停电时间在 1-4 小时，且发电机能够正常运行，利用发电机供电，继续制作和供应早餐；调整餐食计划，减少需要大功率电器制作的餐食，优先制作简单、快捷的餐食，如馒头、包子、粥等。

若停电时间超过 4 小时，或发电机无法正常运行，无法正常制作餐食，立即联系周边合作餐饮企业，请求支援，为环卫工人提供早餐；同时向采购人报告停电情况和处置措施，争取采购人的支持。

安排专人在餐厅门口和疏散通道值守，引导人员进出，防止发生摔倒、踩踏等事故；加强安全防范，防止财物丢失。

（4）善后处理

供电恢复后，立即检查所有电气设备的运行情况，发现故障及时维修；对冰箱、冰柜内的食材进行检查，发现变质的及时清理，确保食品安全。

对厨房和餐厅进行清洁消毒，恢复正常供餐秩序。

对停电期间的餐食供应情况进行总结，分析存在的问题和不足，完善停电应急方案。

对发电机进行全面检查和维护，补充燃油，确保下次能够正常使用；对应急照明设备进行充电和检查，确保完好有效。

2. 停水应急方案

（1）预防措施

配备容量不低于 5 立方米的不锈钢储水罐，储备足够的生活用水和生产用水，确保能够满足 2 小时供餐需求；储水罐安装在通风良好、清洁的位置，加盖密封，防止污染。

建立储水设备定期清洁消毒制度，每周对储水罐进行一次清洗，每月进行一次消毒，使用符合国家标准的消毒剂，确保储水水质符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2022）。

与服务区域周边 2 家以上单位签订应急供水合作协议，明确应急供水的联系方式、供水量、供水方式、取水地点等内容；优先选择距离近、供水能力强的单位。

与当地供水部门建立密切联系，及时了解停水信息；接到计划停水通知后，提前将储水罐蓄满水，做好用水准备；调整餐食制作计划，减少用水量较大的餐食。

对员工进行节约用水宣传教育，提高员工的节约用水意识；在厨房和餐厅的醒目位置张贴节约用水标识。

（2）应急响应

接到停水通知或突然停水后，项目经理立即启动停水应急方案，安排专人关闭非必要的用水阀门，启用储备用水。

优先保障餐食制作和餐具清洗消毒用水，严格控制其他用水，如地面清洁、卫生间用水等，节约用水，避免浪费。

若储备用水不足，立即联系周边合作单位，请求供水支援；安排专人使用水桶、水壶等容器前往合作单位取水，确保用水需求。

立即与供水部门联系，了解停水原因和预计恢复供水时间，及时向员工和环卫工人通报。

（3）处置措施

若停水时间在 2 小时以内，利用储备用水继续制作和供应早餐；合理安排用水，确保餐食制作和餐具消毒用水充足；安排专人负责用水管理，避免浪费。

若停水时间在 2-4 小时，且能够获得周边单位供水支援，继续制作和供应早餐；调整餐食计划，减少用水量较大的餐食，优先制作简

单、节水的餐食，如馒头、包子、面包等。

若停水时间超过 4 小时，或无法获得足够的供水支援，无法正常制作餐食，采用储备的应急食材为环卫工人提供简餐（如面包、牛奶、火腿肠、矿泉水等），或联系周边合作餐饮企业支援；同时向采购人报告停水情况和处置措施。

加强餐具消毒管理，使用一次性餐具替代重复使用的餐具，确保餐具卫生；一次性餐具使用后，按照规定进行分类处理。

（4）善后处理

来水后，先打开水龙头放水，排出管道内的积水和杂质，待水质清澈后再使用；对储水罐和供水管道进行全面清洗消毒，确保用水安全。

对厨房和餐厅进行清洁消毒，恢复正常供餐秩序。

对停水期间的餐食供应情况进行总结，分析存在的问题和不足，完善停水应急方案。

补充储备用水，确保储水罐蓄满水；对一次性餐具等物资进行补充，确保下次应急使用。

3. 停气应急方案

（1）预防措施

配备 2 个 15kg 的备用燃气罐，存放在通风良好、远离火源、符合消防安全规定的专用房间；备用燃气罐定期检查，确保阀门完好、无泄漏，气量充足。

配备足够的电加热设备，包括电蒸箱、电煮锅、电炸锅、电磁炉等，总功率不低于 15kW，确保在停气时能够满足基本餐食制作需求；电加热设备定期进行检查和维护，确保正常运行。

与当地燃气公司建立密切联系，及时了解停气信息；接到计划停气通知后，提前做好准备工作，调整餐食制作计划，确保在停气前完

成部分餐食制作；提前将需要燃气制作的餐食做好，放入保温设备中保存。

每月对燃气管道、阀门、燃气报警器进行一次检查，用肥皂水检查是否有泄漏现象；发现泄漏，立即关闭燃气总阀门，打开门窗通风，通知专业人员维修；燃气报警器每年进行一次校准。

对员工进行停气应急培训，使其了解停气应急流程、备用燃气罐使用方法、电加热设备使用方法等，提高应急处置能力。

（2）应急响应

接到停气通知或突然停气后，项目经理立即启动停气应急方案，安排专人关闭燃气总阀门，防止燃气泄漏。

立即启用备用燃气罐，继续制作餐食；安排专人检查备用燃气罐的气量和使用情况，确保安全使用。

若备用燃气罐用完，切换使用电加热设备制作餐食；调整餐食计划，减少需要燃气制作的餐食，增加可以用电加热设备制作的餐食。

安排专人检查燃气管道和设备，确认无泄漏后，方可继续操作；如发现燃气泄漏，立即疏散人员，打开门窗通风，严禁开关电器、使用明火，并通知专业人员维修。

立即与燃气公司联系，了解停气原因和预计恢复供气时间，及时向员工和环卫工人通报。

（3）处置措施

若停气时间在 2 小时以内，利用备用燃气罐继续制作和供应早餐；合理安排燃气使用，优先制作主食和热菜，确保餐食按时供应。

若停气时间在 2-4 小时，结合使用备用燃气罐和电加热设备制作餐食；调整餐食计划，减少需要燃气制作的餐食，增加可以用电加热设备制作的餐食，如蒸馒头、煮面条、熬粥、煎鸡蛋等。

若停气时间超过 4 小时，或备用燃气罐和电加热设备无法满足餐

食制作需求，联系周边合作餐饮企业支援，为环卫工人提供早餐；同时向采购人报告停气情况和处置措施。

（4）善后处理

来气后，先打开门窗通风，检查燃气管道和阀门是否有泄漏，确认无泄漏后，再逐步开启燃气设备；使用燃气设备前，先排尽管道内的空气，防止发生爆炸。

对厨房和餐厅进行清洁消毒，恢复正常供餐秩序。

对停气期间的餐食供应情况进行总结，分析存在的问题和不足，完善停气应急方案。

检查备用燃气罐的气量，及时补充，确保下次能够正常使用；对电加热设备进行检查和维护，确保完好有效。

4. 多灾种叠加应急处置

若同时发生停电、停水、停气等多种突发事件，项目经理立即启动综合应急方案，优先保障环卫工人的生命安全和基本就餐需求。

立即成立现场应急指挥小组，统一指挥协调各项应急处置工作，明确各岗位职责分工。

立即联系采购人和周边合作单位，说明情况，请求支援；优先使用储备的应急食材为环卫工人提供简餐，确保环卫工人能够及时就餐。

安排专人做好人员安抚和秩序维护工作，避免发生混乱；及时向环卫工人通报事件进展情况和处置措施，缓解其紧张情绪。

及时向采购人报告事件进展情况和处置措施，听从采购人的统一指挥和安排。

待突发事件结束后，对现场进行清理消毒，检查设备设施，尽快恢复正常供餐秩序；对事件进行全面总结，修订完善应急预案，提高应对多灾种叠加突发事件的能力。