

江苏省高校学生食堂

规范化管理手册

江苏省高等学校伙食管理专业委员会 主编

jiangsu sheng gaoxiao xuesheng shitang
guifanhua guanli shouce



NLIC2970843148



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

江苏省高校学生食堂

规范化管理手册

江苏省高等学校伙食管理专业委员会 主编

jiangsu sheng gaoxiao xuesheng shitang
guifanhua guanli shouce



NLIC2970843148

江苏大学出版社
JINGSU UNIVERSITY PRESS
镇江

图书在版编目(CIP)数据

江苏省高校学生食堂规范化管理手册 / 江苏省高等学校伙食管理专业委员会主编. —镇江: 江苏大学出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-81130-418-3

I. ①江… II. ①江… III. ①高等学校—食堂—管理规范—江苏省 IV. ①G647.85—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 291281 号

江苏省高校学生食堂规范化管理手册

主 编/江苏省高等学校伙食管理专业委员会

责任编辑/顾正彤 朱汇慧

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/<http://press.ujs.edu.cn>

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/扬中市印刷有限公司

经 销/江苏省新华书店

开 本/890 mm×1 240 mm 1/32

印 张/3.75

字 数/112 千字

版 次/2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-81130-418-3

定 价/28.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

序

在后勤社会化改革的进程中,江苏省高校学生食堂在各级政府和各院校党委行政的领导下,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,认真贯彻落实科学发展观,始终坚持社会改革的基本方向,牢牢把握高校学生食堂的公益性原则,不断加大学生食堂基础设施的建设力度,全省高校学生食堂的面貌发生了根本变化。广大餐饮工作者始终坚持为教学、科研和师生员工服务的宗旨,自觉承担管理育人、服务育人的社会责任,一路负重前行,敢为人先,锐意进取,转换运行机制,加强内部管理,严格成本核算,提升服务档次,扩大服务范围,努力提高伙食质量,最大限度地满足了全省高校学生不同层次的就餐需求。积极开展“师生共建文明食堂”活动,创建了一批又一批文明食堂先进单位,得到了省委省政府、省教育厅和各高校领导的充分肯定以及广大师生的普遍认可,为稳定高校正常的教学、科研和生活秩序,为江苏省实现“两个率先”和人才培养做出了积极贡献!

随着人们物质文化生活水平的不断提高,广大师生对食堂的改革、管理和服务,对就餐的科学、营养、卫生等方面提出了更新更高的要求,迫切需要我省高校餐饮工作者提供更加规范的管理、更为精细的服务。为此,江苏省高等学校伙食管理专业委员会的同志们汇集全省高校餐饮工作者的智慧,总结多年食堂工作的经验,整合各校食堂工作的制度和规章,吸收兄弟省、市

高校餐饮工作的长处,编印了《江苏省高校学生食堂规范化管理手册》一书。

《手册》的出版,是江苏高校学生食堂工作的一项重大研究成果,标志着我省高校食堂工作迈上了一个规范化管理服务的新台阶,必将对全省高校食堂工作产生极大的推动作用。在此,我谨代表省教育厅向为《手册》做出积极贡献的领导和同志们表示衷心的感谢!

我希望全省从事高校餐饮工作的领导、同志们再接再厉,奋力拼搏,创造出江苏高校学生食堂工作更加辉煌的明天!

朱国

2012年10月

(作者系江苏省教育厅副厅长。)

目 录

序 / 001

第一章 高校学生食堂的公益属性

- 第一节 高校学生食堂的公益性原则 / 001
- 第二节 高校学生食堂的投资主体 / 002
- 第三节 高校学生食堂的经营管理 / 002
- 第四节 高校学生食堂的优惠政策 / 007
- 第五节 高校学生食堂的平抑基金 / 009
- 第六节 高校清真食堂的开设与管理 / 010

第二章 高校学生食堂的基础设施

- 第一节 高校学生食堂的合理布局 / 012
- 第二节 高校学生食堂的面积标准 / 014
- 第三节 高校学生食堂的餐厅、备餐间、操作间要求 / 014
- 第四节 高校学生食堂的能源、炊具设备 / 017
- 第五节 高校学生食堂的售饭系统 / 018
- 第六节 高校学生食堂的仓库设置 / 019
- 第七节 高校学生食堂的配套设施 / 019

第三章 高校学生食堂的现场管理

- 第一节 现场管理是食堂管理者的主要职责 / 022
- 第二节 现场管理的主要内容 / 023

- 第三节 食品质量的有效控制 / 025
- 第四节 食品生产现场的精细化管理 / 027
- 第五节 食品生产现场的安全管理 / 031

第四章 高校学生食堂的伙食质量管理

- 第一节 伙食质量管理的基本环节 / 033
- 第二节 供应价格的制定与调整 / 037
- 第三节 伙食质量的监督考核 / 045

第五章 高校学生食堂的管理规章制度

- 第一节 人事管理制度 / 050
- 第二节 食品安全管理制度 / 052
- 第三节 财务管理制度 / 065
- 第四节 设施设备管理制度 / 067
- 第五节 安全生产制度 / 070

第六章 高校学生食堂的物资采供与管理

- 第一节 伙食物资的采供 / 076
- 第二节 伙食物资的管理 / 081

第七章 高校学生食堂人员的职业规范

- 第一节 食堂管理队伍职业化 / 089
- 第二节 食品制作人员专业化 / 092
- 第三节 食堂辅助人员的服务规范 / 098
- 第四节 食堂财会人员的服务规范 / 103

第八章 高校学生食堂的文明共建

- 第一节 文明共建的时代要求 / 106
- 第二节 文明共建的组织形式 / 107
- 第三节 文明共建的主要载体 / 109

- 第四节 做好勤工助学工作 / 110
- 第五节 关注特困生群体 / 111
- 第六节 建设具有高校特色的餐饮文化 / 112
- 第七节 文明共建的检查与考核 / 113

编者的话 / 114

第一章 高校学生食堂的公益属性

随着我国社会主义市场经济的快速发展和高校后勤社会化改革的不断深入,如何正确定位高校学生食堂的公益属性,积极贯彻落实国家、省委省政府及上级主管部门给予高校学生食堂的相关优惠政策,建立和完善高校伙食的长效保障机制,确保高校学生食堂的稳定和发展已显得尤为重要。

第一节 高校学生食堂的公益性原则

高校学生食堂,是依赖学校法人而存在的组织,作为学校自主设立并进行内部管理的机构,其既没有独立的民事主体资格,又没有独立的财产处置权。高校学生食堂面对的是大学生这种特殊的消费群体,其主要功能是保障学生基本的伙食服务。

“全国稳定看高校,高校稳定看食堂”。高校食堂的伙食供应工作,不仅影响到学生日常的学习、生活秩序,更关乎学校乃至整个社会的稳定大局。教育部《关于切实加强高等学校学生食堂管理工作的通知》(教发〔2002〕34号),《关于加强学生食堂管理,维护高校稳定的紧急通知》(国办发电〔2004〕6号),教育部、国家发改委、财政部等部委《关于支持高等学校进一步做好学生食堂工作的若干意见》(2004年4月27日联合发文),江苏省教育厅《关于进一步加强学生食堂管理,确保高校稳定发展的通知》(苏教发〔2003〕196号),教育部等五部委《关于进一步

加强高等学校学生食堂工作的意见》(教发〔2011〕7号)等文件明确指出:高校学生食堂必须坚持姓“教”的原则,公益性是中国高校学生食堂的本质属性,在任何时候、任何情况下,都应该坚持社会效益第一和服务育人的办伙宗旨。

第二节 高校学生食堂的投资主体

教育部《关于深化高校后勤社会化改革的若干意见》《关于进一步做好高等学校学生食堂工作的意见》(征求意见稿),教育部等五部委《关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》(教发〔2011〕7号)等文件明确指出:属于学校所有的食堂固定资产产权为学校所有,应由学校投入。学生食堂建筑设施由学校提供,按照非经营性资产管理,不计提折旧,对服务实体实行“零租赁”,免收管理费。学生食堂的大型维修改造、大型餐饮设备配置和更新,空调、电梯、供暖等大型配套服务设施投入和运行费用均由学校承担。学校合理分担学生食堂中学校编制内人员的工资经费。学校不得以任何形式从学生食堂盈利。

后勤社会化改革并不是简单的市场化,对于体现“公益性”的高校学生食堂,学校应切实承担起设施投入与相关运行费用的主体责任,坚持学生食堂为学生健康成长服务的方向,系统建立既体现公益性又适应市场规律,同时能够保障学生食堂可持续发展的长效运行机制。

第三节 高校学生食堂的经营管理

全国高校后勤社会化改革以来,我省各地各高校在推进学生食堂改革方面紧密结合本地区、本校的实际情况,进行了积极有效的探索和实践,树立了新的管理理念,建立了新的经营机

制,引进了社会竞争的方式,使食堂经营管理模式发生了巨大变化。有的高校对学生食堂采用全部自办模式,实行目标责任管理;有的高校采用部分自办模式,部分引进社会餐饮企业经营;有的高校把学生食堂全部交由社会餐饮企业经营;还有的高校部分或全部交由个体承包经营等。经营管理模式虽各具特色,但必须在坚持公益性原则的前提下,遵守学生食堂的管理规则。

一、高校学生食堂经营管理必须共同遵守的管理规则

1. 学生食堂管理的责任主体是学校。无论是自办模式还是社会餐饮企业经营模式,其责任主体都是学校。学校必须负有监督管理的责任,必须有专门(或兼)的监督管理部门,对学生食堂的服务理念、管理思路、经营状况、食品卫生安全、食品价格、生产安全等方面进行全方位的监督管理,确保食品的卫生和就餐者的利益。

2. 必须旗帜鲜明地坚持公益性原则。要在合同或目标责任书上明确规定大灶、风味小吃、接待餐厅等不同经营模式或办伙实体的盈亏和综合毛利率,绝不允许以经济效益的最大化来衡量食堂、餐厅经营的优劣。学生大灶食堂的盈亏,全年应控制在 $\pm 2\%$ 以内。

3. 必须坚持以伙食质量管理为中心。要严格划清进入伙食的成本界限,严格成本核算,做到质价相符、营养卫生、花式品种丰富,并能适应不同地区学生的口味。

4. 建立可靠平衡的供需机制。要认真研究学生的消费心理,准确把握学生的消费需求,不断地调整、完善和优化餐饮结构,建立高、中、低档成龙配套的餐饮结构体系,使“贫困生吃饱,富裕生吃好”,满足各层面的消费需求,形成符合本校实际、科学合理的餐饮保障体系,达到供需平衡。有条件的学校可试行服务与经营分开,建立保障性食堂和风味特色餐厅分开核算、分类管理的模式:保障性食堂负责基本大伙,严格限价,保本经营;风

味特色餐厅可适当放开搞活,所获利润用于补偿保障性食堂。

5. 加强卫生安全管理。严格执行《食品安全法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《餐饮业食品卫生管理办法》《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》《消防法》等法规,杜绝食物中毒事故的发生,确保食品安全和消防安全。

6. 必须坚持民主办伙的原则。无论是何种模式的学生食堂都必须按照《江苏省高校文明食堂评比标准》的相关要求,成立由后勤管理处、学校团委、学生会、餐饮服务中心等部门人员组成的伙食管理委员会,强化监督措施,实行民主办伙,增强经营管理的透明度;开展市场调查,通过收集伙食意见使消费群体参与食堂管理,持续改进工作,不断提高伙食质量。

7. 切实执行国家劳动法规。无论是学校自营自管还是社会餐饮企业承包经营学生食堂,必须切实遵守国家劳动法规,保障劳动者的合法权益。

8. 强力推行伙食物资的集中采供。要以集团或餐饮服务中心为单位组成伙食物资的采供机构,接受学校监审部门的监督,积极参加省高校的集中采供或所在地区高校的联合采供;逐步实施“农校对接”,在控制成本的同时,提高伙食质量。

二、引入社会餐饮企业的管理

近年来,随着学校后勤社会化改革的不断深入,校内餐饮市场逐步对外开放,越来越多的社会餐饮企业进入高校承包经营食堂,为高校餐饮服务引进了社会竞争机制,注入了新的生机和活力,但同时也给高校餐饮服务的规范管理带来了新问题。主要表现在:有的学校管理主体意识不强,甚至有以包代管、一包了之的现象;承包经营者往往偏重经济利益而忽视常规管理,少数承包经营者卫生意识淡薄,管理混乱,安全责任事故时有发生。为此,江苏省教育厅在充分调研的基础上,制定印发了《关于进一步加强社会餐饮企业承包经营高校食堂的管理意见》

(苏教安〔2011〕11号)和《关于社会餐饮企业承包经营高校食堂的实施办法》(苏教安〔2011〕12号)文件,对社会餐饮企业进入校园承包经营食堂的准入、监管、退出等方面作出了明确的规定。主要是:

1. 学校要切实加强对社会餐饮企业承包经营校内食堂的领导

《意见》要求,各高校对引进社会餐饮企业承包经营的食堂,必须加强监督和管理,建立和完善健康、公平、有序、安全、和谐的高校餐饮市场竞争机制,不断提高高校食堂的服务质量、管理水平和运行效率,确保食品安全,切实维护广大学生的利益。

2. 加强社会餐饮企业承包经营高校食堂的准入管理

(1) 加强社会餐饮企业承包经营高校食堂招标程序的管理。学校要参照《招标投标法》等相关规定,成立由校领导及相关职能部门人员组成的招投标工作领导小组,通过公开招标的方式择优选择社会餐饮企业承包经营食堂。

(2) 严格审核社会餐饮企业承包经营高校食堂的资质条件。参加竞标的社会餐饮企业必须提供有效的企业法人营业执照、餐饮服务许可证、税务登记证等资质证明;必须具有三年以上的餐饮服务经历,且无质量、安全问题及其他不良记录;必须具有与经营规模相当的注册资金。

(3) 规范与中标社会餐饮企业签订的具有法律效力的承包经营合同。在合同中,必须明确双方的责任权利及责任追究条款;必须明确伙食质量、伙食价格、饮食安全、饮食卫生、服务要求、经营管理目标考核办法及风险抵押金交纳等相关条款;必须明确规定企业所承包经营的食堂不得转包或内部分包;必须明确经营企业退出的具体程序办法。

3. 加强对社会餐饮企业承包经营高校食堂的监督管理

(1) 由社会餐饮企业承包经营的食堂其责任主体仍然是学

校。学校必须对食堂进行全程的监督和管理,不能以包代管或一包了之;必须监督社会餐饮企业遵守国家的法律法规,严格执行学校食堂管理的规章制度,积极配合学校做好学生的餐饮供应工作。学校要按合同条款对食堂经营情况进行有效的监督控制,促使餐饮企业有序经营,确保学校、学生和经营企业的合法利益。

(2) 高校在与承包企业签订的合同中要明确食堂硬件设施建设和购置的方式。原则上学生食堂基础设施建设和大规模维修改造,大型餐饮设备配置和更新,以及空调、电梯、供暖、消防安全设施设备、后场门禁系统、监控装置、物防等设施设备的投入均由学校承担。学校对房屋场地实行“零租赁”,免收食堂管理费。社会餐饮企业承包校内食堂的用水、用电、用气的收费标准,按照《国家发展改革委、教育部关于学校水电气价格有关问题的通知》(发改价格〔2007〕2463号)的要求,执行民用价格的优惠政策。

(3) 加强对社会餐饮企业承包经营学生食堂伙食质量、价格管理和财务的监管。强化承包企业的服务意识,实行明码标价、质价相符,确保综合满意率达到80%以上。伙食物资采购的监管,原则上通过江苏省高等学校伙食管理专业委员会(片区)大宗伙食原料集中招标工作来选择厂家。学校还要加强对承包经营食堂的财务监管,参与食堂的伙食成本核算。当伙食成本大幅上涨时,学校应从实际出发采取积极稳妥的应对措施。

(4) 加强对社会餐饮企业承包经营学生食堂的食品卫生和消防安全管理。学校要监督社会餐饮企业严格执行《食品安全法》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《餐饮业食品卫生管理办法》《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》《消防法》等法规,确保食品安全和消防安全。

(5) 加强对社会餐饮企业承包经营学生食堂队伍的管理。

根据就餐需求配齐配足相关管理人员和技术人员。遵守国家劳动法规,保障劳动者的合法权益。

(6) 加强对社会餐饮企业承包经营学生食堂突发公共事件应急的管理。学校要督促和检查食堂突发公共事件的应急预案的培训及演练,提高应对食堂突发公共事件的应变能力和控制能力。

4. 加强社会餐饮企业承包经营高校食堂的退出管理

(1) 建立社会餐饮企业承包经营高校食堂的退出机制。社会餐饮企业在承包期满后按与学校签订的合同条款自然退出。通过考核的优质企业可进入下一轮投标。

(2) 严格执行合同约定的中止条款。由于社会餐饮企业的自身原因,出现合同中明确应退出情况之一的,应立即中止合同,限期退出,且三年内不得参加全省高校承包经营食堂的投标。

(3) 加强对社会餐饮企业承包经营高校食堂退出的组织领导。遇到社会餐饮企业承包经营高校食堂合同到期或应中止合同时不愿退出或拒绝退出的情况,学校要及时与社会餐饮企业进行协商处置,协商未果的可申请当地仲裁机关予以仲裁。社会餐饮企业退出时,学校应组织专门的工作小组,积极稳妥地做好社会餐饮企业退出时的衔接工作,确保学生饮食正常供应。

第四节 高校学生食堂的优惠政策

高校学生食堂具有公益性,而公益性最终体现在饭菜价格上。确保食堂的饭菜价格低于市场价格,要靠政府的大力支持,给予学生食堂一系列的政策优惠。目前,国家对高校学生食堂的优惠政策主要体现在租赁、税收和补贴等方面。

一、零租赁政策

教育部《关于深化高校后勤社会化改革的若干意见》、教育部等五部委《关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》(教发[2011]7号)等文件指出,产权属于学校所有的学生食堂,对经营实体应实行“零租赁”,免收管理费。

二、免税政策

财政部、国家税务总局《关于高校后勤社会化改革有关税收政策的通知》(财税字[2000]25号)明确指出,高校后勤实体为师生食堂提供的粮食、食用油、蔬菜、肉、禽、蛋、调味品和餐具,免征增值税;向师生提供餐饮服务的收入,免征营业税;对高校后勤实体向其他高校提供快餐服务的收入,免征增值税;对高校后勤实体,免征城镇土地使用税和房产税。2011年9月6日,财政部、国家税务总局下发了《关于经营高校学生公寓和食堂有关税收政策的通知》(财税[2011]78号),文件中规定减免学校学生食堂2011年1月1日至2012年12月31日的营业税。

三、平价水、电、气政策

国家发改委、教育部《关于学校水电气价格有关问题的通知》(发改价格[2007]2463号)明确指出,对高校学生食堂、澡堂以及宿舍的用电、用水、用气统一执行居民类价格标准。

四、补贴政策

国家发改委、民政部、财政部、人力资源和社会保障部、国家统计局《关于建立社会救助和保障标准与物价上涨挂钩的联动机制的通知》(发改价格[2011]431号)、教育部等五部委《关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》(教发[2011]7号)等文件指出,国家政府部门应采取多种特殊政策,加大资金投入力度,帮助学校解决因物价上涨等因素给学生食堂造成的困难,适时对家庭经济困难的学生进行临时补贴或提高资助标准,适

时对学生食堂基本大伙(包括社会企业经营的食堂)进行补贴,确保高校学生食堂在物价上涨时能正常、稳定、持续地运营,使广大学生,特别是贫困生的基本伙食需求不受影响。江苏省人民政府根据近年来市场物价上涨过快的实际情况,已连续多次对高校学生食堂以及困难学生进行补贴,对高校学生食堂的经营和校园稳定起到了积极作用。

五、各校的相关优惠政策

部分高校给予学生食堂的水电费全免或部分减免的政策以及其他优惠政策。

第五节 高校学生食堂的平抑基金

为解决市场伙食物资持续上涨、人力成本不断上升,而窗口供应价格受诸多因素影响不能及时调整的矛盾,同时又要保持窗口供应价格一定时期的相对稳定,教育部等五部委专门下发了《关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》(教发[2011]7号),《意见》指出,“各高校要统筹财政拨款、学费以及其他收入等资金渠道,根据在校生数,按照一定比例安排资金,设立学生食堂饭菜价格平抑基金。”各高校应认真落实上述文件要求,设立平抑基金,用于保障学生食堂饭菜价格的相对稳定。

一、平抑基金的来源

1. 政府下拨的专项补贴经费;
2. 学校从财政拨款、学费及其他收入中,按照一定比例拨付的经费;
3. 高校学生食堂的部分年度结余;
4. 风味特色食堂(窗口)的部分盈利;
5. 非营业性收入(如食堂的泔水收入、附属用房租金等);
6. 其他收入。