

高校后勤 服务与管理规范(饮食卷)

王武海 路正社 主编

GAOXIAO HOUQIN FUWU YU
GUANLI GUIFAN



陕西师范大学出版总社

高校后勤 服务与管理规范(饮食卷)

王武海 路正社 主编



GAOXIAO HOUQIN FUWU YU
GUANLI GUIFAN



陕西师范大学出版总社

图书代号 ZH15N0854

图书在版编目(CIP)数据

高校后勤服务与管理规范. 饮食卷 / 王武海, 路正社
主编. —西安: 陕西师范大学出版总社有限公司, 2015. 7
ISBN 978-7-5613-8215-8

I. ①高… II. ①王… ②路… III. ①高等学校—
食堂—卫生管理 IV. ①G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 175087 号

高校后勤服务与管理规范. 饮食卷

王武海 路正社 主编

责任编辑 / 张建明 张朋毅

责任校对 / 王宝伟

封面设计 / 鼎新设计

出版发行 / 陕西师范大学出版总社
(西安市长安南路 199 号 邮编 710062)

网 址 / <http://www.snupg.com>

经 销 / 新华书店

印 刷 / 陕西省富平县万象印务有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 25.5

插 页 / 1

字 数 / 385 千

版 次 / 2015 年 7 月第 1 版

印 次 / 2015 年 7 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5613-8215-8

定 价 / 58.00 元

读者购书、书店添货如发现印刷装订问题,请与本社高教出版分社联系。
电话:(029)85303622(传真) 85307864

编委人员名单

主 任	王武海	路正社		
副 主 任	刘 瑜	王社柱	李革命	张文超
参编人员	李志平	苏荣凤	朱安平	陈卫平
	赵宏伟	解晓平	韦双庆	惠红儒
	王建立	奚 婷	王耀辉	罗 瑾
	王 俭	刘 凯	靳军平	张安为
	高 扬	童新妮	徐兴衢	孙 丹

前言

陕西师范大学后勤集团成立于1999年6月18日,当时正值第一次全国高等学校后勤社会化改革,其前身为陕西师范大学总务处。2011年学校深化后勤社会化改革,将后勤集团分为后勤第一集团和后勤第二集团。在学校历届主要领导江秀乐书记、赵世超校长、房喻校长、甘晖书记、程光旭校长及主管后勤工作的周德明副校长和王武海副校长的正确决策和大力支持下,集团确定了甲乙方的改革模式,经过16年的不断探索和发展,走出了一条被誉为“陕师大模式”的高校后勤社会化改革新路子。

陕西师范大学后勤集团顺应社会化改革的总趋势,在成立之初便紧跟时代步伐,实行科学高效的甲乙双方管理模式,注重集团信息化和智能化建设,为集团日后的社会化改革打下了坚实的基础。2011年5月19日,随着“陕西师范大学深化后勤社会化改革方案”的正式出台(陕师党发[2011]16号),集团运营机制和管理体制也得到了进一步的改善。集团以事业单位企业管理为主导思想,在人事、分配、管理手段等方面进行了多方改革和创新。后勤保障服务实行了公平公正、责权对等、分类管理、委托经营的运营机制。

在人事管理上,实行了全员聘任制,明确了老人老办法、新人新办法的分类管理原则,确立了因事设岗、竞聘上岗的聘用办法,形成能者上、庸者下的用人机制;在分配制度上,确立了多劳多得、少劳少得的分配原则,建立了覆盖集团各个方面的薪酬核算体系,大大激发了广大员工的工作积极性和创造力;在管理理念上,我们认为后勤不再是简单的手工操作,不再是人人可干的一般性工作,不再是无专业性无科学无规范的工作,而是一门专业性很强的学科,是既要付出体力劳动又要付出脑力劳动的工作,更是必须讲科学讲规范讲标准的工作。多年来,我们抓安全,抓技术革新,抓科学规范,抓现代化管理和建设,建立了后勤服务工作全方位的规范化标准化体系,用智能化自动化的设备代替人工工作,建成覆盖集团各个方面的管理信息系统30多套,引入了国际标准质量管理体系,在后勤服务信息化与智能化管理方面成为全国高校的排头兵。

在此基础上,集团进一步提出规范化标准化建设目标。规范化标准化体系是后勤稳定工作质量的重要内容,也是开展科学化精细化管理所需量化数据的

源泉。规范化标准化体系用详细明确的规章制度对集团各部门的各项工作进行统筹安排、运行管理和审查考核,以达到服务工作的精细化。体系的建设和实施,一方面为员工提供了工作的依据,充分调动了他们的劳动积极性和创造性,增强了一线人员的工作执行力;另一方面为管理人员提供了指导、监督的依据,增强了管理效果。集团各部门的各项工作在更加严格的标准之下,无不细致入微,这在很大程度上提高了工作效率,也保证了后勤保障工作有较高的服务质量。

饮食服务中心的各项工作在规范化、标准化、信息化的管理体系下得到了很大的改进。本着对全校学生和教职工饮食健康负责的态度,严抓饮食安全成为中心首要工作。在执行 ISO9001 质量管理体系和 HACCP/ISO22000 食品安全管理体系的基础上,集团总结编制了《饮食工作标准化》系列文件,推行饮食卫生安全“五常管理法”。2012 年底,建立了中央厨房,引进先进设备、现代工艺,规范流程,基本实现传统食品的加工标准化、操作规范化、生产机械化、工艺科技化和准入制度化。同时,公开加工流程与卫生状况,有效监督食品制作与餐具清洗消毒过程。在保证食品安全的前提下,饮食中心紧跟时代步伐,面对师生日益增长的消费水平和不断提高的饮食要求,从餐厅数量和类别的增多到菜品种类的丰富及饭菜价格的稳定和餐厅服务的优化,无不体现全心全意为广大师生营造健康舒适的就餐环境这一服务理念。与此同时,饮食服务工作的信息化管理进一步促进了饮食中心的规范化标准化建设。各部门全面利用餐饮管理信息系统、餐饮服务监督平台,虚心接受广大师生的监督,高标准、严要求地完成服务工作。此外,在保证全校学生和教职工饮食安全健康的前提下,饮食服务中心不断创新餐饮服务理念,建设了学校食堂称量销售及信息管理系统,在营养分析和膳食推荐的基础上形成个性化的智慧餐饮,为全校学生和教职工提供了更加全面周到的餐饮服务。此系统的研发既是对教育部“三节”精神的落实,也有效推进了节约型后勤和节约型学校的建设。

在集团历任领导和全体员工的团结协作、共同努力下,集团服务工作得到了广大师生的好评,其社会化改革也在不断深入地开展。集团组织人员编撰此书,详细描述陕西师范大学后勤机关部室及饮食服务各工作岗位的工作流程、工作职责、工作方法等,对工作记录、奖惩办法及日常工作的一些事务性工作进行详细说明,以便更好地指导基层管理和服 务,进一步提高集团工作水平和服务质量,同时也为高校后勤的社会化改革提供参考。

本书的编写工作得到了学校后勤管理与服务部门各级领导的大力支持,在此一并表示感谢。如有不妥之处,欢迎批评指正。

目 录

机关部室服务标准化规范化文件汇编

- 一、职责与机构设置 / 3
- 二、集团办公室 / 4
- 三、人力资源部 / 23
- 四、集团质检部 / 50
- 附录 机关部室相关管理规定 / 69

饮食服务标准化规范化文件汇编

第一部分 物流服务中心 / 111

- 一、中心职责及机构设置 / 111
- 二、中心办公室 / 112
- 三、饮食原料采供部 / 120
- 四、大宗物资采供部 / 152

第二部分 中央厨房 / 167

- 一、中心职责及机构设置 / 167
- 二、中心办公室 / 168
- 三、生产车间 / 180
- 四、销售部 / 212

第三部分 饮食服务中心 / 218

一、中心职责及机构设置 / 218

二、中心办公室 / 219

三、保障餐厅 / 238

四、调剂餐厅 / 262

五、特色餐厅 / 289

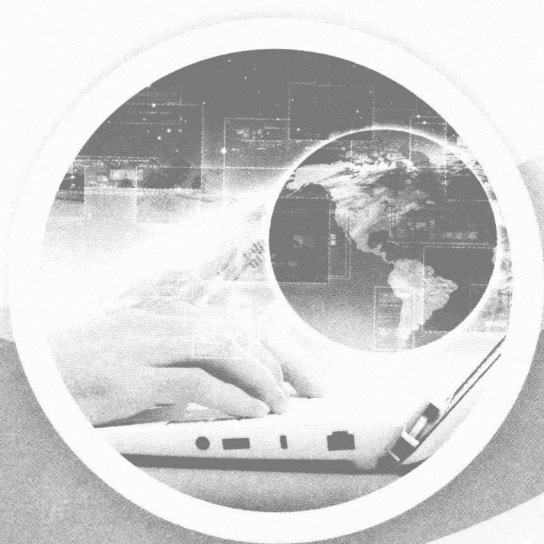
六、突发火灾事件应急处理 / 320

七、考核标准及奖惩 / 321

附录 饮食管理制度与操作规程 / 324

机关部室服务

标准化规范化文件汇编



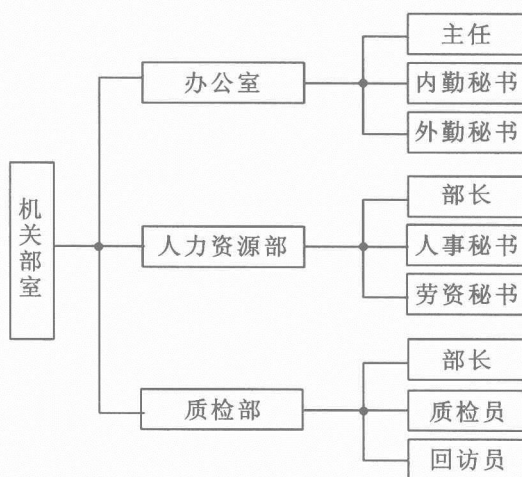


一、职责与机构设置

1. 职责范围

集团机关部室主要负责集团内部、外部的联系、沟通和协调工作,文件和材料的草拟工作,人力资源管理工作,工作质量的监督检查工作。分设办公室、人力资源部和质检部三个部门。

2. 组织机构图



二、集团办公室

(一)部门职责

1. 负责上级来文登记、传阅、批办工作；
2. 负责以集团或办公室名义上报、下发文件的核稿、送批、打印、校对和分发工作；
3. 协助参与集团重大决策事项的讨论；
4. 负责起草集团综合性工作报告、总结、计划等文件；
5. 负责组织集团管理标准制度的拟定、修改和编写工作；
6. 负责集团印章、集团总经理印章的使用；
7. 负责办公室文件的归档、立卷工作；
8. 负责组织安排各类集团性会务、接待工作；
9. 负责集团宣传工作；
10. 负责办公室费用报销工作；
11. 负责集团机关办公用品的领用与分发工作；
12. 负责集团信件的收发及报刊的征订、分发工作；
13. 负责集团领导交办的各项具体工作。

(二)岗位设置

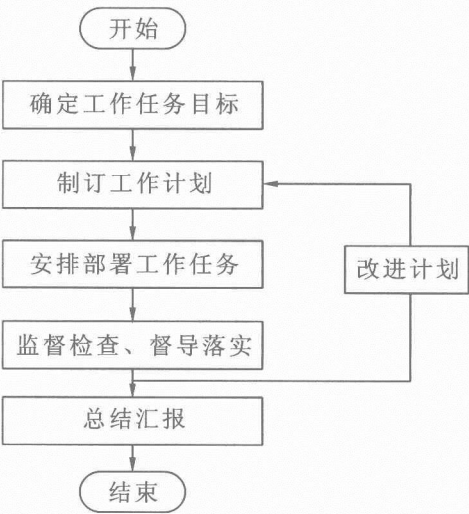
1. 办公室主任

1.1 岗位职责

- (1)主持办公室工作；
- (2)组织安排集团重要会议；
- (3)负责集团公文文稿的审核及相关文件的签批工作；
- (4)负责集团重要活动的策划、组织和协调工作；
- (5)负责集团重大决议执行的检查与督办工作；
- (6)负责集团对外联络和内部协调工作；
- (7)负责集团的接待工作；

- (8)负责日常行政事务工作；
- (9)协助集团领导处理有关工作。

1.2 工作流程



1.3 工作记录

日常工作记录表

项目	工作要求	推进计划	组织部署	完成日期	完成结果	改进计划	完成总结	备注

2. 内勤秘书

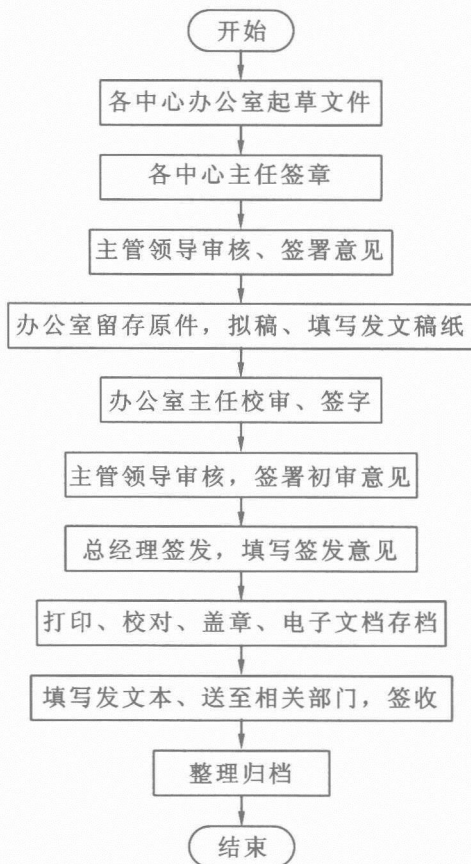
2.1 岗位职责

- (1)协助主任处理办公室日常事务；
- (2)负责集团各类公文的起草、打印、装订和督办工作；
- (3)负责上级来文的签收、转办工作；
- (4)负责集团的宣传报道工作；
- (5)负责集团各类会议的策划、组织和筹备工作；
- (6)负责来访接待、来信处理和答复工作；
- (7)负责办公室文件归档工作；
- (8)完成领导交办的其他工作。

2.2 工作流程与方法要求

2.2.1 发文工作

(1) 工作流程图



(2) 工作方式与要求

1) 拟稿。

①集团的发文种类一般为通知、请示、报告、批复、决定、条例、规定、会议纪要等,拟稿人员应按领导要求和文件内容加以选定。

②正文前页应使用“集团发文稿纸”。公文起草者在发文稿纸上须完整填写拟稿人、拟稿单位、核稿人、校对入、标题、主送单位、抄送单位、紧急程度、主题词、附件等公文信息,确保公文的完整性。

③书写格式、行文规则应符合规范。

2)核稿。

由办公室主任对文稿内容和发文名义进行审核。

①集团的工作计划、工作安排、管理人员的聘任、集团对下属部门请示的批复、向上级机关的请示和报告、转发上级机关的文件、对外工作联系,均应以集团名义行文。

②一般事务性通知,转发集团其他部门的具体事务性安排等,应以集团或办公室名义发文(可不编文号)。

3)签发。

①送领导签发的应是校核、修改后的稿件。

②以集团名义上报或下发的文件,由集团分管工作的副总经理会签,总经理签发。

③集团各部门代集团起草的文件应先报主管领导审阅,以确定发文的必要性,如同意发文,则将主管领导签字后的书面材料及电子版文档交办公室审核并制作文件,由办公室按程序签发。

④以办公室名义发出的文件材料,由办公室主任审定。

4)编号。以集团名义发出的文件编号为:××学校后〔×〕×号。

5)打印。经签发、编号后的文件交付打印。

6)校对。一般由秘书校对,重要的文件须交办公室主任进行二次校对。

7)印制。

①校对后将清样返还办公室更改,核对好报头纸、注明份数后印制。

②文件印数视需要定。

8)盖章。以集团名义发出的文件,必须由集团领导签发后,加盖集团印章。

9)送发。纸质文件由拟文单位负责送发或通知相关部门领取,需要通过学校行政办公系统传送的,由办公室负责传送。

10)归档。公文办结后,须及时归档,分别做好电子公文和纸质公文的存档、归档工作。

①平时按照存档、归档要求,做好预立卷工作。

②按年度将文件分别组卷存档。

③按文件号顺序将每份文件的原稿、正本整理好,拆去金属钉,在每页外侧上角用号码机编号。

④按照存档要求打印卷内目录。

⑤每年6月底前,将上一年度的档案移交学校档案馆。

(3) 工作记录表

办公室发文本

序号	日期	签收单位	文件标题	文号	份数	页数	签收人

《办公室发文本》领用/归还登记本

序号	领取日期	文件标题	文号	领取部门	领取人	归还日期

集团印章管理登记表

日期	盖章内容	申请盖章部门	份数	章数	印章类别	审批人	承办人	经办人	备注

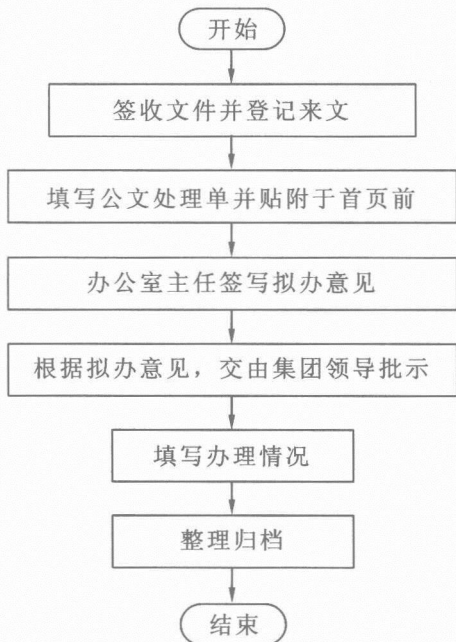
集团下发文件登记表

序号	日期	文号	文件摘要	页数	份数	机密程度	备注

签收日期	中心(部、室)	份数	签收人

2.2.2 收文工作

(1) 工作流程图



(2) 工作方式与要求

1) 收文要求。

- ①必须做到准确、及时、保密，不拖拉、不积压。
 - ②将来文按照时间、来文单位、来文号、文件标题、份数、页数、签收人进行登记，以便查阅。
 - ③应熟悉集团领导的职责分工、分管部门，了解各部门的职责范围。
 - ④根据文件内容分轻重缓急及时送阅，遇有急件而集团领导不能及时阅批时，电话联系征求有关领导意见后予以记录，并复印一份送部门承办。
 - ⑤组织传阅时，应采取以秘书为中心点的辐射方式，尽量避免传阅对象之间的交叉式传阅。
 - ⑥如遇集团领导阅文时间过长，应及时提醒。
 - ⑦及时催办、检查文件承办情况。
 - ⑧文件所涉事项办理完结后，应及时将文件及办结材料一并归档。
- 一般环节为：拆阅→登记→填写公文处理专用单→送交领导签批→按领导意见办理→归档。
- #### 2) 各部门报送的请示、报告、汇报等材料的处理。