

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—XXXX

素食自助餐厅质量管理规范

Quality Management Specifications for Vegetarian Buffet Restaurants

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国商业企业管理协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 人员管理 1

5 食材管理 1

6 菜品管理 2

7 环境管理 2

8 食品安全与卫生管理 3

9 质量监督与改进 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江素满香餐饮管理有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：浙江素满香餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：

素食自助餐厅质量管理规范

1 范围

本文件规定了素食自助餐厅质量管理的人员管理、食材管理、菜品管理、环境管理、食品安全与卫生管理、质量监督与改进。

本文件适用于素食自助餐厅质量的管理规范。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 人员管理

4.1 培训

4.1.1 为新员工提供全面的入职培训，包括餐厅文化、规章制度、服务流程、食品安全知识等方面的内容。帮助新员工快速了解餐厅的运营模式和工作要求，融入团队。

4.1.2 根据员工的岗位需求，定期组织专业技能培训，如厨师的烹饪技巧培训、服务员的服务技能培训等。邀请行业专家或经验丰富的员工进行授课，提升员工的业务水平。同时，鼓励员工参加外部培训和学习活动，拓宽员工的知识面和视野。

4.2 绩效

4.2.1 建立科学合理的绩效指标体系，根据不同岗位的工作特点和职责，设定相应的关键绩效指标（KPI）。绩效指标应具有可衡量性、可操作性和可达成性，能够客观反映员工的工作表现和工作成果。

4.2.2 定期对员工进行绩效评估，采用上级评价、同事评价、顾客评价等多种方式相结合，确保评估结果的全面性和客观性。绩效评估结束后，及时向员工反馈评估结果，肯定员工的工作成绩，指出存在的问题和不足，并提出改进建议。

4.2.3 建立完善的激励机制，将绩效评估结果与员工的薪酬调整、奖金发放、晋升晋级等挂钩。对表现优秀的员工给予表彰和奖励，激发员工的工作积极性和创造力；对绩效不达标的员工，进行辅导和培训，帮助其提升绩效水平。如连续多次绩效不达标，可根据相关规定进行处理。

4.3 督导

4.3.1 开餐前，前厅负责人统一拍摄菜品发至门店群，热菜、主食等逐一拍照，冷菜、面点等整体拍照，未上齐菜品需说明。若前厅负责人调休，由第二负责人负责。后厨负责人需带领全部出品岗位巡视餐台检查出品情况。

4.3.2 全体员工（含学员）严禁在店内、店门口公共区域、办公室内、办公室门口公共区域抽烟。

4.3.3 全体员工（含学员）在工作、开会期间，严禁饮酒。

5 食材管理

5.1 食材采购

5.1.1 每月月底各门店向厨政经理领取次月下货清单，后厨和前厅分别使用对应的清单进行常规采购。填写蔬菜下货单时要预留 1 天半的量。

5.1.2 采购员凭下货清单交付食材，门店每天进行 3~6 种食材的小检，每周进行所有食材的大检，

小检、大检都需采购员及验收人员签字确认，并将验收视频发至指定群。违规操作将对相关人员进行不同程度的处罚。采购员每日要将采购底单拍照至采购群留底。对于采购到的次品等，根据处理情况及是否造成损失，对采购员和门店主管进行相应处理。

5.1.3 每月 10 日、20 日及月底最后一日晚餐结束后进行盘点，各区域盘点负责人需在相应盘货清单签字并交于数据部。

5.1.4 门店间相互领取货物须填写三联领料单，分部门留存。

5.1.5 数据部根据盘货清单向运营部出具直营门店三料数据。所有影响门店三料数据的采购报销需经数据部签名或及时发单据。

5.2 食材储存

5.2.1 根据食材的性质和储存要求，设置不同的储存区域，如冷藏区、冷冻区、干货区等。将易腐坏的食材（如新鲜蔬菜、水果、豆制品）存放于冷藏区，温度控制在 0~5℃；将需要冷冻保存的食材（如速冻食品）存放于冷冻区，温度保持在 -18℃ 以下；干货类食材（如大米、面粉、调味品）存放于干燥通风的干货区，避免受潮发霉。

5.2.2 建立完善的库存管理系统，定期盘点库存，掌握食材的库存数量、保质期等信息。遵循先进先出原则，优先使用早期进货的食材，防止食材过期浪费。对于临近保质期的食材，应及时采取促销、加工处理等措施，避免过期食材流入餐桌。

6 菜品管理

6.1 净素原则

6.1.1 禁用动物性食品：包括所有肉类、鱼类、蛋类、奶类等动物制品。

6.1.2 禁用动物油脂：包括所有直接或间接来源于动物的油脂以及由动物油脂制成的调味品。

6.1.3 禁五辛：大葱、韭菜、蒜、茭头、香菜五种有辛味的蔬菜。

6.2 菜品制作

6.2.1 厨房应保持清洁卫生，每日进行全面清洁和消毒。厨房工作人员应穿戴整洁的工作服、帽子、口罩和围裙，保持个人卫生。严格遵守食品加工操作规范，做到生熟分开，避免交叉污染。加工食材的刀具、案板、容器等应定期清洗消毒，使用后及时归位。

6.2.2 厨师应按照食材包使用方法制作菜品。不应私自调整食材包、扣减配料、额外添加配料、未按使用方法制作等。

6.3 菜品出品

6.3.1 菜品出品后应及时摆放至自助餐台上，设置合理的菜品标识牌，标注菜品名称、主要食材、口味特点及可能含有的过敏原信息，方便顾客选择。

6.3.2 对于热菜，应使用保温设备保持菜品温度在 60℃ 以上，确保顾客食用时菜品口感良好；对于凉菜，应放置在冷藏设备中，温度控制在 10℃ 以下，防止菜品变质。定期检查保温和冷藏设备的运行情况，确保设备正常工作。

7 环境管理

7.1 餐厅环境

7.1.1 餐厅应保持整洁干净，每日进行地面清洁、桌面擦拭、门窗玻璃清洁等工作。定期对餐厅进行全面消毒，特别是在疫情期间或传染病高发季节，加强消毒频次和力度。保持餐厅通风良好，定期更换空气过滤器，为顾客提供舒适的用餐环境。

7.1.2 餐厅的装修风格应体现素食文化的特色，营造出温馨、舒适、宁静的用餐氛围。合理布局餐厅座位，保证顾客用餐空间宽敞舒适。在餐厅内设置绿植、文化墙等装饰元素，提升餐厅的文化品味和艺术氛围。

7.2 冷菜间

- 7.2.1 进入冷菜间操作的人员需二次更衣、洗手消毒并佩戴口罩和工作帽；非操作人员未经同意不得入内；个人生活用品及杂物禁止带入；门窗开启后应及时关闭。
- 7.2.2 操作前开启紫外线杀菌灯半小时消毒，故障及时报修；根据气温开启空调，保持室内温度 25℃ 以下。
- 7.2.3 冷菜间工具禁止混用，不得加工其他食品或存放无关物品，其使用的工具严禁与其他部门混用，且原料、半成品、成品的工具应分开使用并定位存放。
- 7.2.4 操作前对工作台面、工具等消毒；工作结束后洗刷工具、清扫地面和水池；内墙面、玻璃窗等每周至少清洁一次。
- 7.2.5 认真检查食材，腐败变质或感官异常的不得使用；蔬菜、水果洗净消毒，蔬菜分池清洗，未经处理的不得带入。
- 7.2.6 食品烧熟煮透，熟制品、半成品、原料分开存放；烹饪后超 2 h 存放的食品需在低于 10℃ 条件下保存，冷藏熟制品需放凉后冷藏，隔餐或隔夜熟制品充分加热后食用；食材用保鲜盒放入冰柜，遵守冰箱（柜）管理制度。
- 7.2.7 冷菜装盘后不交叉重叠存放，传菜走食品输送窗口，禁止他人直接进入冷菜间端菜。
- 7.2.8 二次更衣间保持整洁，不放食材；摆放并使用 84 消毒液；洗手台为脚踏式；进入二次更衣间后先关门窗，再开冷菜间门窗进入。
- 7.2.9 冷菜间主管负责卫生和食材监督，发现问题立即纠正。

7.3 面点间

- 7.3.1 操作人员需洗手消毒，佩戴口罩和工作帽；非相关人员未经同意不得进入；禁止携带个人物品和杂物；及时关闭开启的门窗。
- 7.3.2 根据气温开启空调，保持室内温度 25℃ 以下，营造适宜的工作环境。
- 7.3.3 面点间工具专用，不应用于其他食品加工或存放无关物品；不同用途的工具分开使用、定位存放，且严禁与其他部门混用。
- 7.3.4 营业结束后对工具和台面消毒；每次工作结束后清洗工具、清扫地面和水池；每周至少清洁一次内墙面和玻璃窗。
- 7.3.5 仔细检查食材，变质或感官异常的不可使用；蔬菜洗净消毒、分池清洗，未处理的不得带入。
- 7.3.6 食品要烤透蒸透；熟制品、半成品、原料分开存放；烹饪后超 2 小时存放的食品需低温保存，冷藏熟制品需放凉后冷藏，隔餐或隔夜熟制品加热后食用；食材用保鲜盒放入冰柜，遵守冰箱（柜）管理制度。
- 7.3.7 各类机器设备严格按流程操作，和面机等设备有专人负责，未经同意他人不得使用；操作油锅、烤箱等设备时注意防烫伤。
- 7.3.8 面点装盘后不交叉重叠存放，通过食品输送窗口传菜，禁止他人直接进入面点间端菜。
- 7.3.9 面点间主管负责卫生和食材监督，发现问题立即纠正，确保制度有效执行。

8 食品安全与卫生管理

8.1 食品安全

- 8.1.1 餐厅应建立完善的安全管理体系，制定食品安全管理制度、操作规范和应急预案。明确各部门和岗位在食品安全管理中的职责，确保食品安全工作落实到每一个环节。
- 8.1.2 组织餐厅全体员工定期参加食品安全知识培训，培训内容包括食品安全法律法规、食品加工操作规范、食品安全事故预防与应急处理等方面的知识。通过培训，提高员工的食品安全意识和操作技能，确保员工在工作中严格遵守食品安全规定。

8.2 卫生管理

- 8.2.1 检查员工健康证、个人卫生、仪容仪表，要求员工规范着装、佩戴手套上岗，限制非工作人员进入工作区域。
- 8.2.2 确认清洗流程，检查餐具，确保无残渣、无破损，稻壳餐具轻拿轻放，清洗后高温消毒。
- 8.2.3 抹布专位放置，不用于擦手、擦拭餐具等；清洁工具使用专用容器清洗，避免与食品工具混淆。

8.2.4 全面排查过期食品，依据保质期设定警戒点和下架点，盘库时准确填写相关表格。易变质和过夜食品严格检查，按规定处理剩余食品。原料进货不接收临期食品，违规将对员工和主管进行严厉处罚。

8.2.5 后厨实行岗位负责制，公共区域共同清理，每日清洗地面、整理冰箱，每周清洗蒸箱和开展大扫除，及时处理鼠虫问题，规范使用驱蚊设备。周三、日进行规范检查，违规取消负责人会员提成，多次违规则降级。

8.2.6 下班妥善保存过夜食材和调料，检查设备电源、煤气、门窗等，填写《营业结束检查表》并拍照上传。

9 质量监督与改进

9.1 内部监督检查

9.1.1 餐厅应成立专门的质量监督小组，负责对餐厅的食材采购、菜品制作、服务质量、环境卫生等方面进行日常监督检查。质量监督小组应定期制定检查计划，明确检查内容和标准，确保监督检查工作全面、深入、有效。

9.1.2 质量监督小组在检查过程中发现的问题，应及时记录并反馈给相关部门和责任人。相关部门和责任人应在规定的时间内制定整改措施并进行整改。质量监督小组应对整改情况进行跟踪复查，确保问题得到彻底解决。

9.2 改进

9.2.1 定期收集和分析餐厅的经营数据、顾客反馈数据、内部检查数据等，评估餐厅质量管理工作的成效。通过数据分析，找出餐厅质量管理中存在的问题和不足之处，为持续质量改进提供依据。

9.2.2 根据数据分析和评估结果，制定针对性的持续质量改进计划和措施。持续质量改进计划应明确改进目标、改进内容、责任部门和责任人、时间进度安排等。通过持续质量改进，不断提升餐厅的质量管理水平和顾客满意度。