





食堂运营方案

温州尚膳餐饮管理有限公司

尚膳餐饮一真以来只认真做一件事--为了您能吃到放心美味的饭菜

目 录

- 01 经营承诺
- 02 经营方案
- 03 资质文件
- 04 管理机制、工作职责
- 05 客户服务
- 06 支援体系、
采购渠道、
采购流程

A landscape photograph featuring rolling hills and a dirt road. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. A semi-transparent graphic element, consisting of overlapping triangles, is positioned in the center of the image.

01

经营承诺

经营管理服务及承诺书

经营管理服务承诺书

如有幸成为贵单位后勤服务商，尚膳郑重承诺：

1. 为贵单位就餐员工投保饮食场所责任险
2. 严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；
3. 严格按照 ISO9001：2000 品质管制体系运作；
4. 严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；
5. 100% 满足客户需求，服务满意率之 70%，就餐满意度之 65%；
6. 100% 做到管理规范、标准化，操作流程化，形象统一化；
7. 客户投诉于 24 小时内 100% 妥善处理；
8. 菜式供应多样化，并保证营养均衡；
9. 坚决保障食品品质，绝不违规操作（如使用所有不合格食品及原材料）；
10. 我方所有员工身体健康并持有效健康证并接受贵单位的相关纪律约束；
11. 文明、礼貌、卫生的为贵公司客户供餐；
12. 对食用尚膳的任何食品而导致食物中毒，我公司负全部责任，并承担所有后果；
13. 100% 保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我公司承担全部责任和损失；
14. 随时接受贵单位的改善意见并实时妥善处理；
15. 随时配合贵单位相关检查及需协助之事宜；
16. 如贵单位发现我公司有将饭堂转包第三方经营，贵单位可没收我司所有投资及起诉赔偿；

02 经营方案

A

餐厅设计

B

服务模式

C

特殊餐饮



入场前工作计划

一般正常交接时间为入场前 10 天做好准备；在设备齐全、无需改造工程的情况下，5 天即可进场，入驻当天交接完厨具设备及所有设备调试。



入场计划

Step A

进场第一周

整改场地，稳定开餐、加强培训建立各职能板块操作标准

Step B

进场第二周

快速统计就餐数据，熟悉工人口味需求、调整出品口味，提高就餐满意度

Step C

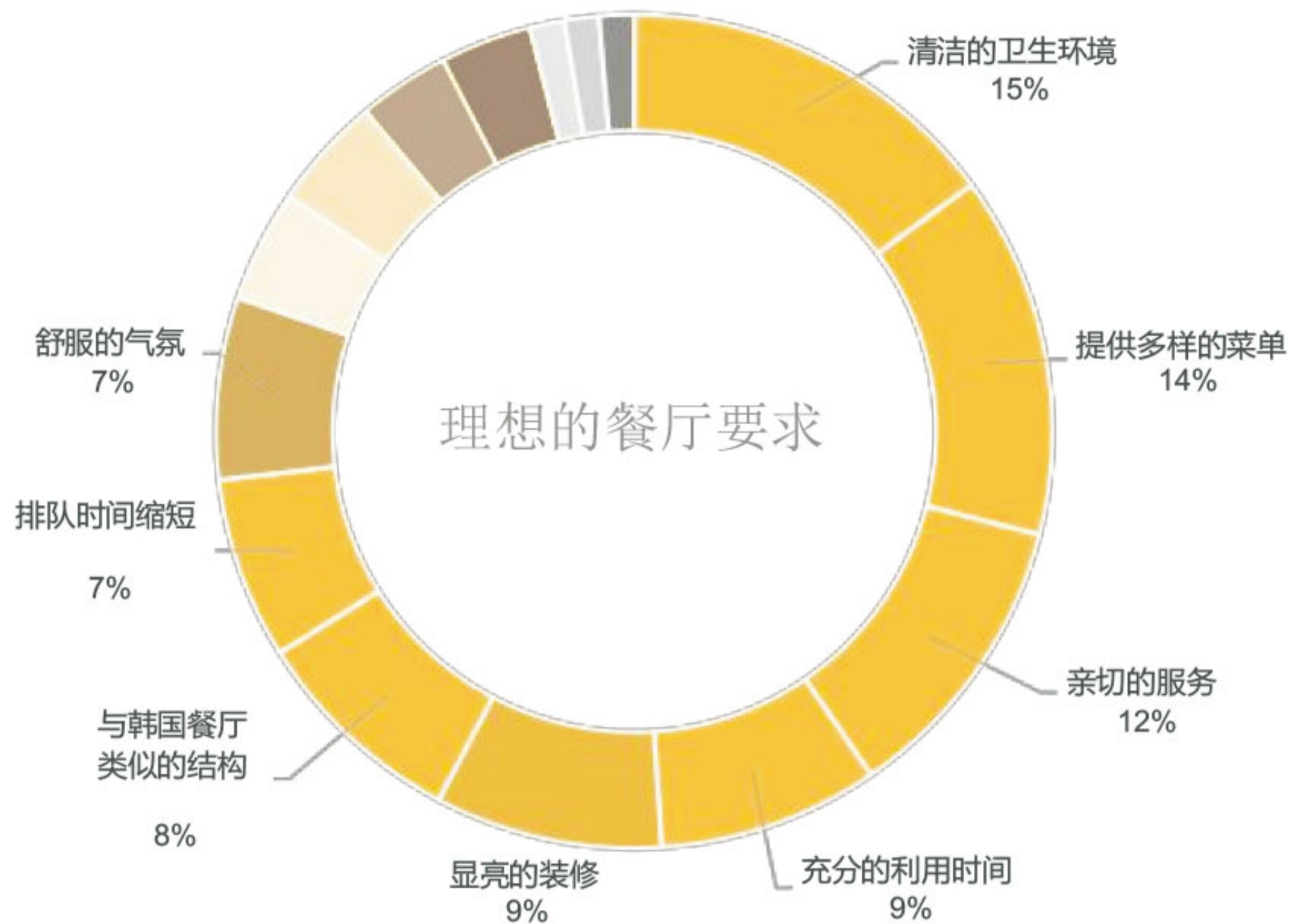
进场第三周

拓展新出品窗口，打造团膳多元化供餐新体验，合理精简服务团队，让利给就餐员工

餐厅定位

优先考虑事项

为了开发时下最理想的餐厅，需要对多方面进行改善。



餐饮发展潮流

- 餐饮的核心内容是味道\品质\多样的菜单\价值
- 外面市场品牌店餐标是6-25RMB的水平



惠州 (SEHZ:无线)



上海 Microsoft



北京 Motorola



大食代 (Food Republic)

餐厅入口处, 提高员工用餐便利性

我们将在餐厅入口处, 增加菜品展示柜, 增加POP海报, 增加菜单展示柜, 便于更好向客户服务



Contents	内容及功能
样品展示	当餐标准展示
菜单展示	当餐、当周菜单公示
用餐指引	引导用餐、欢迎用餐

开餐窗口灯光改善

设计灯箱： 让餐厅更加明亮，使客户进餐厅就能感受到食物的诱惑；

设计射光： 通过射灯对菜式的照射，不但是提高色彩，更有保温的功能

窗口设计灯箱



分餐安装射灯



进场实施方案——增加CCTV直播监控



阳光厨房：

尚膳与贵司一起协商，将餐厅、厨房建设成为阳光厨房，在各个公共角落安装实时监控设备，可在线供管理人员查看；并在大厅排队区域在线直播，让用餐的员工能观察到厨房工作人员有状况，增加信任和透明度。

餐具选择-----必备托盘

使用选择密胺材质餐具，让餐厅供餐更统一；
颜色选纯白或纯黑，可突显出餐厅的文化、档次；
标准餐具供餐，以更好美化食格，提高用餐者的食欲

基本套餐餐具
(密胺餐具)



Food-Court 餐具



精妙小炒餐具
(密胺餐具)



汤粉汤面餐具

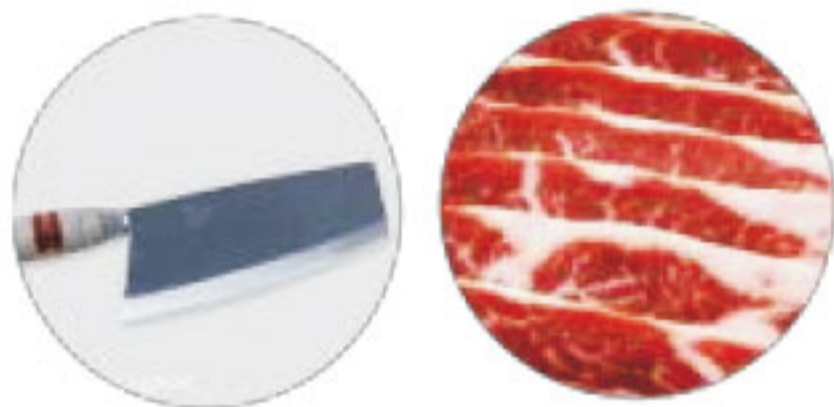


厨房---菜板、围裙、菜框改善

- 通过区分颜色管理；
- 可以杜绝交叉污染，确定食品安全；
- 便于对操作人员的培训、更快进入角色

刀菜板区分使用

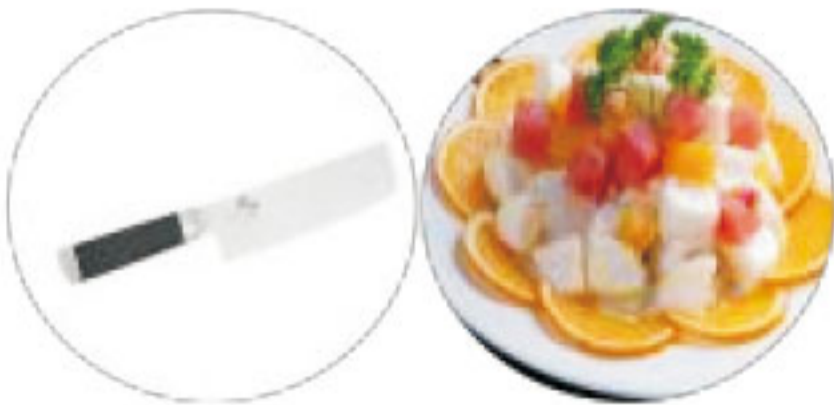
鱼类肉类



蔬菜



直接入口菜肴



围裙区分使用

切配 清洁



分餐



助厨 厨师



菜筐区分使用

白色
洗切后专用柜蓝色
未加工原料红色
肉类专用框

提供潮流的便利店服务：设计装修流行的小店

- a.可以在餐厅设计售卖场地!
- b.在贵司指定位置售卖，货真价实，价格平齐或低于厂外小店!

亲民的售价!



A

餐厅设计

水吧; 奶茶、果汁、小吃





【同时导入固定套餐自选餐及特色风味餐主要服务模式】

目

录

CONTENTS

1

固定套餐、一菜一价单点碟菜、粤式烧腊卤味

2

蒸功夫套餐、扒类西餐、煲仔饭、粉面档、风味小吃

3

智慧自助餐

一，【窗口规划及多元化就餐模式】

窗口一

水吧出品



窗口二

小炒碟菜出品



窗口三

粤式烧腊出品



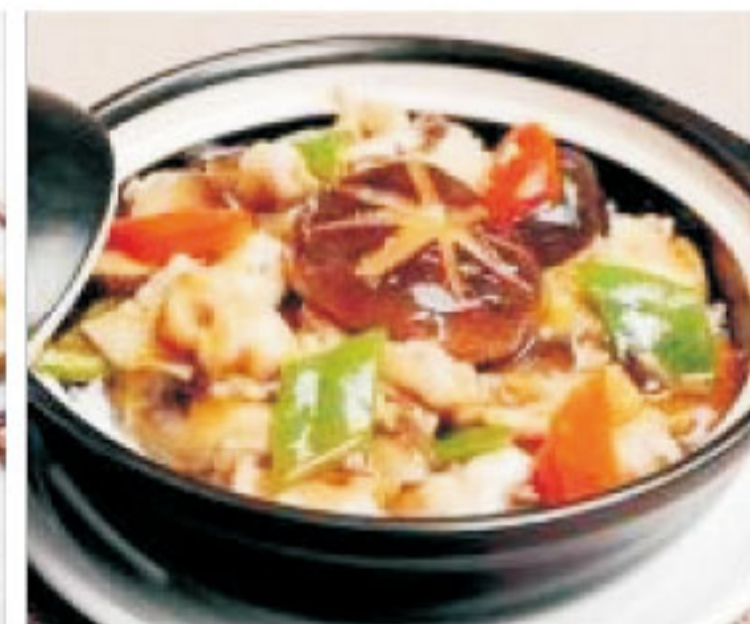
窗口四

真功夫套餐出品



窗口五

煲仔饭扒类出品



窗口六

南北粉面出品



大众出品示意图：

固定套餐、一菜一价单点碟菜、粤式烧腊卤味。



自选南北面点早餐出品窗口

南北中点类：

玉米饼、萝卜酥、葱油饼、
红豆糕、马蒂饼、炸馒头、
奶油面包、汉堡包、奶油多士、
叉烧包、蒸饺、煎饺子、肉包、
香芋饼



菜单例举 (一大荤一半荤两素1酸奶或水果)

种类	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
大 荤	油爆虾	土豆炖牛肉	酱汁腐乳肉	玉米炖排骨	红油猪耳
	白切鸡	炒番鸭	川湘辣仔鸡	红烧带鱼	粉蒸肉
	梅菜扣肉	芹菜炒鱿鱼	葱油黄鱼	湘味腊肉	葱油鲳鱼
半 荤	豆角炒肉	鱼香肉丝	香菇炒肉	地三鲜	开洋冬瓜
	三色鸡蛋糕	虎皮辣椒	金玉满堂	青椒炒肉丝	毛豆炒鸡丁
	黄豆焖翅尖	蚂蚁上树	黄瓜炒火腿	虾仁日本豆腐	小炒肉
素 菜	油焖茄子	家烧杏鲍菇	葱油莴笋	芹菜炒香干	雪菜炒笋
	麻辣菌菇豆腐	芹菜炒千张	青椒土豆丝	丝瓜炒青豆	葱油黄瓜
	生菜	杭白菜	油麦菜	蒜泥娃娃菜	手撕包菜
汤	杨花萝卜拌木耳	五彩拌腐竹	桂花糖藕	韭菜炒豆芽	大蒜炒花菜
	开洋冬瓜汤	山药瘦肉汤	鱼头豆腐汤	排骨海带汤	乌鸡萝卜汤
	银耳红枣汤	绿豆汤	小米粥	芋头红豆汤	港式红豆甜汤
粗粮	蒸土豆	芋艿仔	蒸南瓜	玉米棒	红薯
饮品	酸奶	酸奶	酸奶	酸奶	酸奶
水果	香橙/西瓜	圣女果/香蕉	苹果/菠萝	葡萄/蜜瓜	香蕉/桔子

B

套餐菜谱标准：

员工基本套餐：

中晚餐：（量分制队打菜）



员工套餐：
食品合理搭配
确保员工营养均衡
就餐效率高



品种举例	份量
主荤：红烧猪脚	猪脚：120克
主荤：辣子鸡块	鸡肉：130克
副荤：莴笋炒肉	猪肉：60克 莴笋：80克
副荤：洋葱炒鱼	草鱼：80克 洋葱：50克
素菜：蒜蓉菜心	菜心：160克
素菜：红烧冬瓜	冬瓜：160克

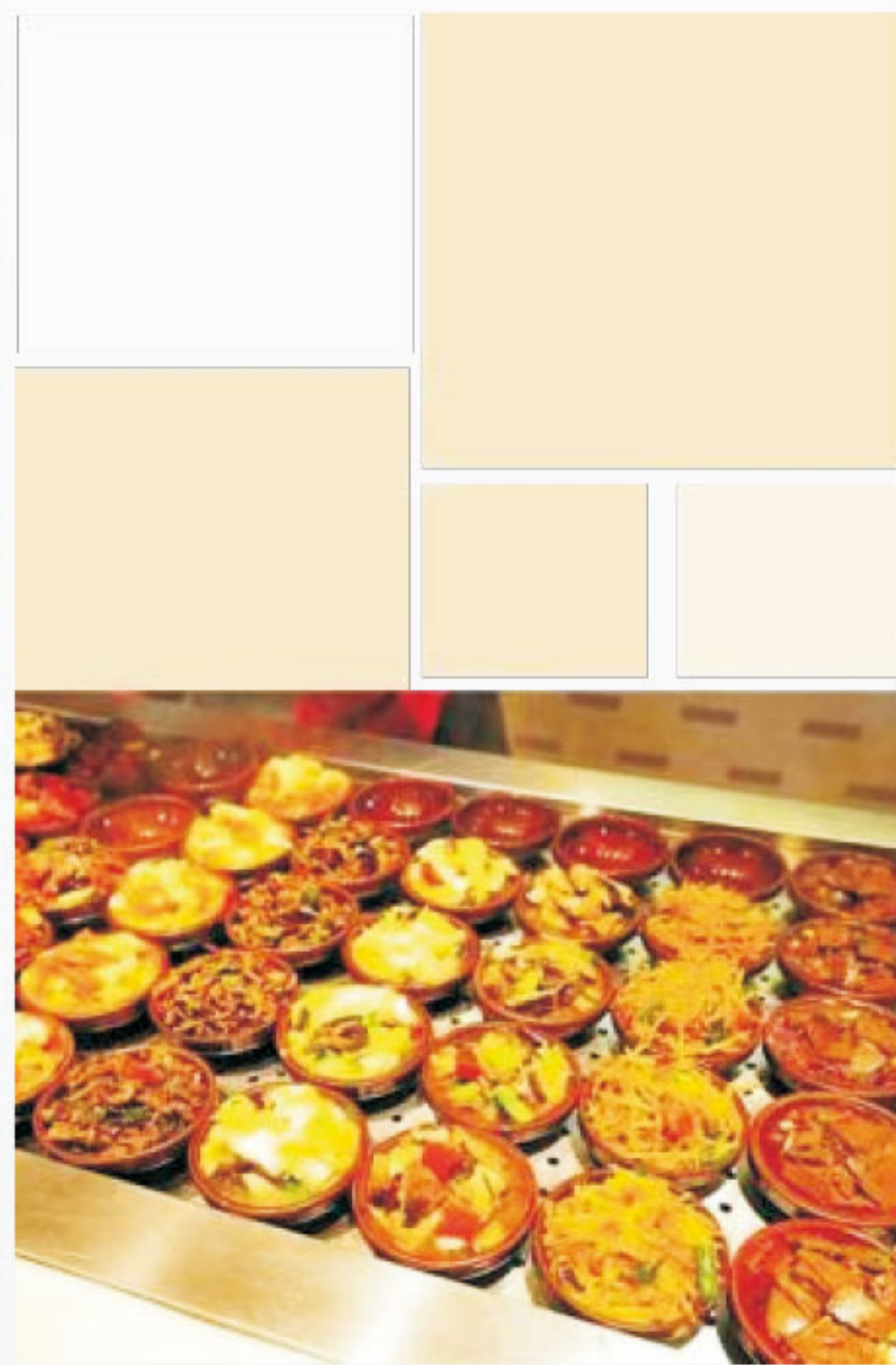
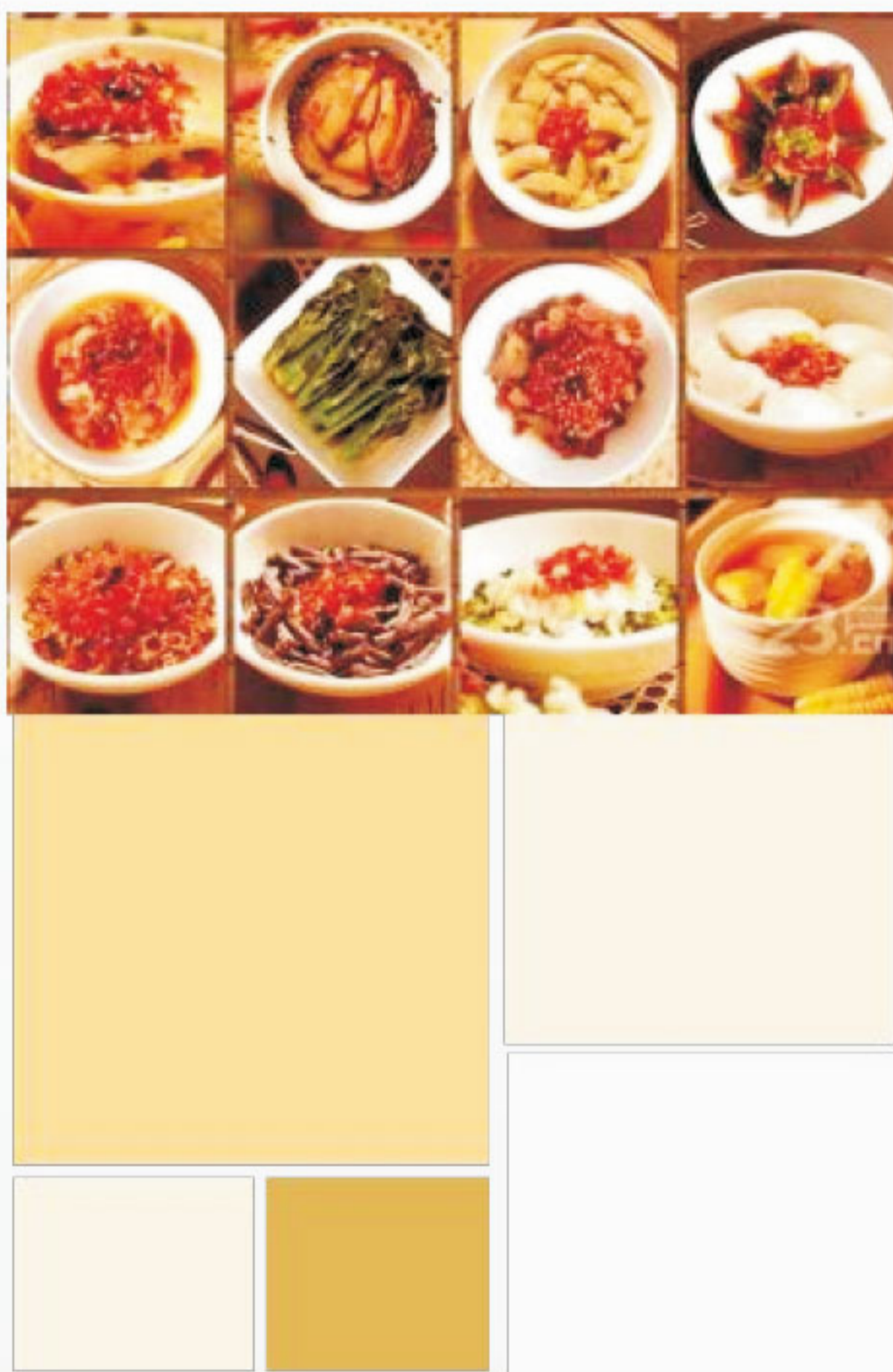


		2主荤		2副荤		2素菜		汤	水果及甜汤
第一周	星期一	红烧排骨	烤金鸭	肉末豌豆	油淋茄子	酸辣土豆丝	耗油上海青	冬瓜排骨汤	时令水果
	星期二	可乐鸡翅	卤大肠	青瓜云耳肉片	冬瓜炒肉丝	干煸四季豆	娃娃菜	紫菜蛋花汤	
	星期三	回锅肉	口水鸡	韭菜煎蛋	芽菜肉沫	红烧猪血	清炒绿豆芽	西红柿蛋汤	甜汤
	星期四	果汁酸梅鸭	卤水猪脚	萝卜牛杂	西兰花鱿鱼	蒜蓉莴笋丝	耗油油麦菜	红枣鸡汤	
	星期五	水煮鱼	白切肘花	虎皮尖椒肉沫	胡瓜炒肉片	芙蓉丝瓜	蒜蓉菜心	火腿肠三鲜汤	凉茶
	星期六	椒盐鱿鱼	粉蒸肉	青瓜炒蛋	莴笋丝炒肉	炒蒲瓜	红烧豆腐	莲藕猪骨汤	
	星期日	萝卜焖牛腩	池子肉	洋葱炒鱼	香芹炒鸭	红烧豆皮	酸辣大白菜	猪血汤	
第二周	星期一	大蒜烧泥鳅	口水鸡	西芹炒腊肉	肉沫豆皮	凉拌青瓜	蒜蓉娃娃菜	丝瓜鸡蛋汤	时令水果
	星期二	酸辣肚丝	水煮鳊片	四季豆炒肉	土豆丝炒肉	炒玉米粒	蒜苗豆芽	芋头豆腐汤	
	星期三	炸带鱼	卤水鸭	莲藕焖猪脚	葫芦瓜焖鸡	小葱拌豆腐	麻辣三丝	芥菜鸡杂汤	甜汤
	星期四	紫金凤爪	脆皮鸭	红烧日本豆腐	双椒肉片	焖冬瓜	蒜蓉菜心	家常三鲜汤	
	星期五	蒜香排骨	可乐鸡翅	土豆炖排骨	四角豆炒肉	韭菜猪红	耗油生菜	玉米排骨汤	凉茶
	星期六	辣子鸡	台湾卤肉	青椒炒鱼干	干张炒肉丝	炒小南瓜丝	酸辣豆角	火腿肠三鲜汤	
	星期日	花生焖猪脚	卤水鸭	香菇炒鸡	土豆啤酒鸭	素炒芥菜	蒜蓉油麦菜	丝瓜瘦肉汤	
第三周	星期一	水煮牛肉	口水鸡	杏鲍菇炒肉	青椒炒烤鸭	手撕包菜	耗油上海青	冬瓜排骨汤	时令水果
	星期二	苹果鸡柳	衡东脆肚	青笋肉丝	丝瓜肉片	芽菜炒韭菜	虎皮青椒	紫菜蛋花汤	
	星期三	豆酱烧鱼块	椒盐虾	莴笋炒肉片	腐竹炒肉卷	麻婆豆腐	清炒绿豆芽	西红柿蛋汤	甜汤
	星期四	烤鸡胗	卤水鸭腿	粉条炖肉	四季豆炒腊肠	酸辣冬瓜	耗油油麦菜	红枣鸡汤	
	星期五	鱼香煎秋刀	腊味双蒸	萝卜香干肉片	青椒炒煎蛋	木耳黄瓜	炒青瓜丝	火腿肠三鲜汤	凉茶
	星期六	咕嚕五花肉	白切鸡	番茄炒鸡蛋	肉段烧茄子	炒豆干	生菜	莲藕猪骨汤	
	星期日	红烧狮子头	香芋扣肉	腐竹焖鸡	酸豆角炒肉丸	蒸南瓜片	炒上海青	猪血汤	
第四周	星期一	香辣虾	葱油鸡	洋葱炒鸡蛋	花菜炒肉	素炒藕丝	炒西洋菜	丝瓜鸡蛋汤	时令水果
	星期二	炸鸡腿	清炖排骨	青椒肉卷	尖椒干张炒肉	水煮豆角	蒜苗豆芽	芋头豆腐汤	
	星期三	红烧猪手	干锅鸭块	酸菜肥肠	拆骨肉煎蛋	拍辣椒	蒸南瓜	芥菜鸡杂汤	甜汤
	星期四	啤酒鸭	盐焗鸡	佛手瓜肉片	青椒炒猪头皮	红烧豆皮	蒜蓉菜心	家常三鲜汤	
	星期五	鼓汁鱼块	回味鸭脖	萝卜丁炒蛋	萝卜丝炒虾米	酸辣粉丝	耗油生菜	玉米排骨汤	凉茶
	星期六	红烧肉	粤式烧鸭	蒜心回锅肉	韭菜炒蛋	蒜蓉通菜	酸辣白菜	火腿肠三鲜汤	
	星期日	粉蒸鸭	蒜泥白肉	圆角炒鸡尖	芥菜炒肉	红烧海带	蒜蓉油麦菜	丝瓜瘦肉汤	

		1主荤	2副荤	2素菜	汤		
第一周	星期一	红烧肉圆	豆角回锅肉	香干炒瘦肉	腐乳炒藕片	耗油生菜	黄花鸡蛋汤
	星期二	椒盐鸡翅	咸鱼茄子煲	凉瓜炒瘦肉	红烧冬瓜	蒜蓉空心菜	枸杞叶豆腐汤
	星期三	粉蒸肉	胡萝卜炒肉	腐竹炒肉	泡青瓜条	爆炒菜心	芥菜鸡杂汤
	星期四	椒盐排骨	爆炒鱿鱼	青笋炒肉	炒地瓜	蒜蓉娃娃菜	家常三鲜汤
	星期五	烧鸭	腐竹五花肉	长豆角炒腊肉	蚝油西兰花	酸辣土豆丝	紫菜蛋花汤
	星期六	咸蛋蒸肉饼	蒜苔腊肉	虎皮尖椒肉沫	香芋萝卜丝	麻辣三丝	萝卜丝肉沫汤
	星期日	红烧鱼块	豆腐烧鱼块	冬菇木耳鸡	酸炒魔芋豆腐	黄豆芽	丝瓜瘦肉汤
第二周	星期一	酱汁小排	肉末豌豆	尖椒鱿鱼卷	红烧苋菜	蒜蓉上海青	冬瓜排骨汤
	星期二	盐水鸡	青瓜云耳肉片	肉末蒸蛋	炖豆腐	炒上海青	青菜蛋花汤
	星期三	红酥鸡腿	韭菜煎蛋	酸辣鱼块	节瓜粉丝	雪里红	西红柿蛋汤
	星期四	红烧凤爪	萝卜牛杂	三鲜肉片	榄菜	蒜蓉菜心	鱼头豆腐汤
	星期五	霸王花炖排骨	白干炒肉	韭黄炒蛋	淮山炒木耳	耗油生菜	火腿肠三鲜汤
	星期六	土豆扣肉	青瓜炒蛋	黄豆炒肉片	红萝卜土豆丝	酸辣豆角	莲藕肉沫汤
	星期日	红烧带鱼	榨菜蒸鱼块	莴笋炒腊肠	红烧海带	蒜蓉油麦菜	猪血汤
第三周	星期一	剁椒鱼块	豆角回锅肉	西兰花炒瘦肉	蒜蓉蒸丝	清炒苦瓜	丝瓜鸡蛋汤
	星期二	回锅肉	咸鱼茄子煲	香脆片炒肉丁	瓜丁	蘑菇酸菜炖肉	豆腐海带汤
	星期三	红烧肉圆	胡萝卜炒肉	青瓜炒咸肉	豆角茄条	长豆角炒腊肉	芥菜蛋花汤
	星期四	椒盐鸡翅	爆炒鱿鱼	尖椒炒鸡蛋	蒜蓉焖南瓜	芙蓉金花	冬瓜肉沫汤
	星期五	红烧肉	腐竹五花肉	肉末虎皮椒	酸辣凉粉	西芹红椒炒肉	玉米肉沫汤
	星期六	椒盐排骨	蒜苔腊肉	耗油上海青	韭菜焖猪红	西芹香干炒肉	火腿青瓜汤
	星期日	烧鸭	豆腐烧鱼块	咸鱼茄子	榨菜豆芽	清炒大白菜	丝瓜瘦肉汤
第四周	星期一	糖醋排骨	肉末豌豆	青瓜木耳炒肉	蒜蓉黄瓜	耗油生菜	冬瓜排骨汤
	星期二	红烧鱼块	青瓜云耳肉片	肉段烧茄子	花菜炒木耳	蒜蓉空心菜	紫菜蛋花汤
	星期三	酱汁小排	韭菜煎蛋	三鲜日本豆腐炒肉	红烧豆皮	爆炒菜心	黄花蛋汤
	星期四	客家焖肉	萝卜牛杂	酸辣鸡杂	卤水豆腐	蒜蓉娃娃菜	红枣鸡汤
	星期五	红酥鸡腿	糖醋块	尖椒干张炒肉	酸辣土豆丝	蒜蓉西洋菜	火腿肠三鲜汤
	星期六	豉油蒸焗鸡	青瓜炒蛋	四季豆炒腊肠	蒜蓉通菜	麻辣三丝	鲜菇汤
	星期日	梅菜蒸花腩	榨菜蒸鱼块	青椒炒煎蛋	芙蓉蒲瓜	黄豆芽	豆皮汤

单价自选餐：2-8元每份，自由刷卡就餐

一品一价单碟自持自选，品种多更换快，灵活自由搭配，中晚餐各出品 10-20 个品种



粤式烧腊卤味： 10元-15元

烧腊特点：

烧腊是一种色香味俱全的传统名菜口味 略带广东人喜爱的甜味，是老广记忆深处的美食。

如：烧鸭、叉烧、白切鸡、烧肉、卤水、油鸡等.....



—特色出品示意图：

蒸功夫套餐、扒类西餐、煲仔饭、粉面档、风味小吃。



特色 :蒸功夫蒸菜类套餐

出品水平高于我国某功夫连锁餐饮 (我们食材要新鲜)

蒸菜套餐 :出品快 ,就餐效率高 ,营养健康 ,味道鲜美 ,套餐配汤为单盅靓汤 (另加小蝶蔬菜)。



特色：西餐扒类，排类，特色炒饭



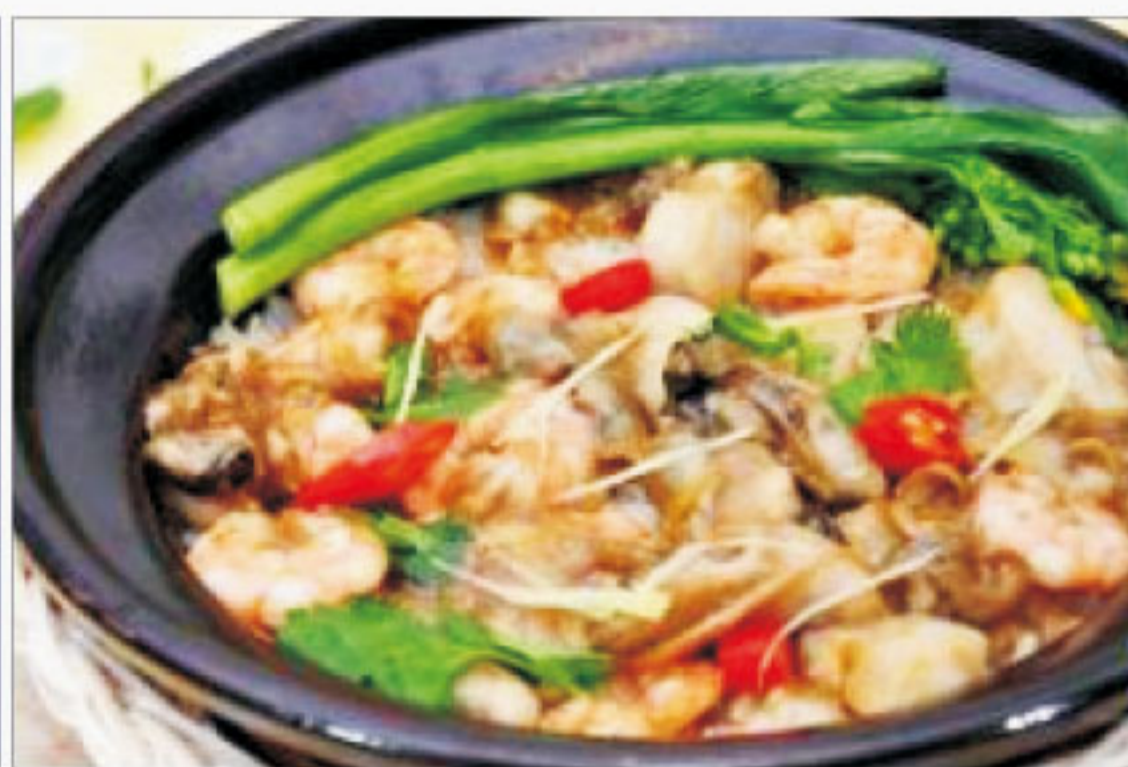
西餐：出品较慢，可提前微信预定，定时取餐，提高就餐效益，配汤为单盅靓汤（另加小蝶蔬菜）。



特色:煲仔饭出品窗口

煲仔饭类: **12元-20元每份**

广式腊味煲仔饭、鼓汁排骨煲仔饭、葱油鸡煲仔饭、鱼腩煲仔饭、田鸡煲仔饭、牛腩煲仔饭



特色：南北粉面窗口

8元起（红烧排骨，牛肉，肥肠粉13元）

每餐可提供6大种类粉面、10多种哨子供就餐人员自由选择（肉丝炒河粉、牛肉拉面、桂林米线、牛腩粉、麻辣面、重庆酸辣粉、油泼面）。



特色：南北粉面窗口
3元起（北方水饺，云吞13元）

根据职员南北地方就餐需求，配备面食面点厨师、每餐供应水饺，云吞，韭菜盒子，羊肉泡馍，拉面主要面食等。



智慧餐厅 :出品示意图 - 自助餐



后期储备出品： 风味小吃出品： 3元-10元每份可自由搭配

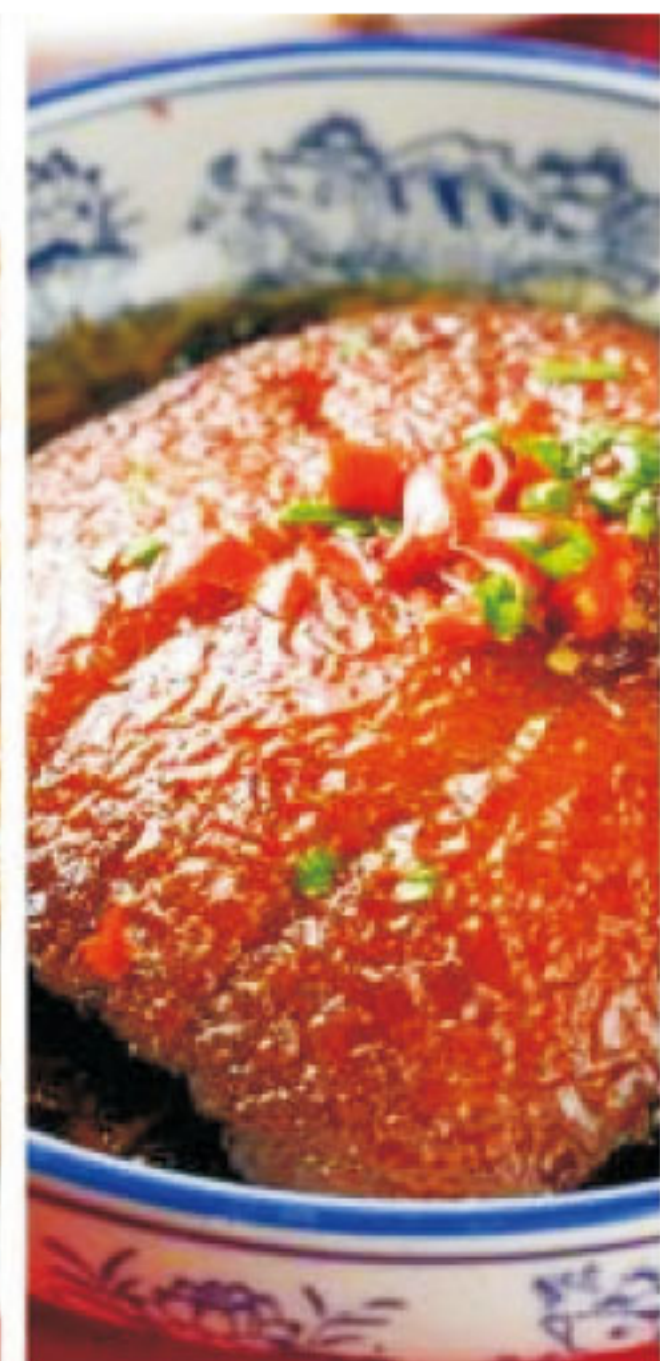


风味小吃： 3元-10元每份
凤爪、鸡腿、鱼丸、鱿鱼须、各种
麻辣烫、小龙虾、土豆须、热狗肠
、酸辣鸡胗、五香牛肉串



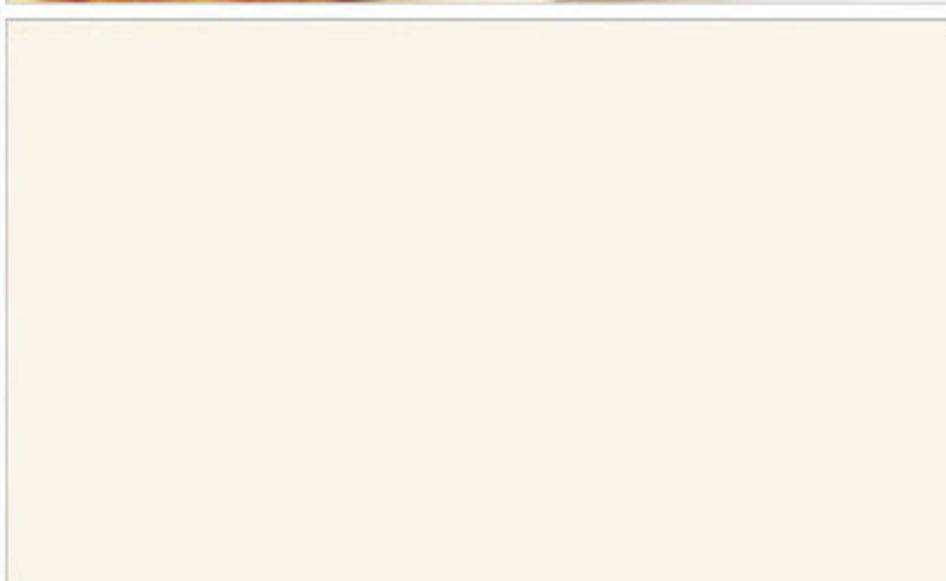
后期储备出品：高级川湘粤大堂小炒出品窗口

小炒窗口：
16元-35元每份，单点精美炒
菜，现点现炒：
 酸菜鱼、吊锅鸡、东安血鸭、
 清蒸鲈鱼、烧鹅、白切鸡、卤
 水拼盘、梅菜扣肉、野山椒炒
 牛肉



水吧参与者：著配组合：饮品，汉堡，面点类

饮品	饮品	小吃	面点
8~12元	8~12元	5~10元	3~8元
冻柠茶	蓝柑桂花乌龙	汉堡	松饼
冻丝袜奶茶	金橘阿萨姆	薯条	泡芙



咖啡西点参考：15元起 (搭配组合：咖啡，西点类)

咖啡系列	西点系列
美式咖啡	泡芙
卡布基诺	披萨
拿铁	松饼
焦糖卡布	水果塔特徵
榛果拿铁	道纳滋
榛果卡布	派塔
13~18元	2~6元

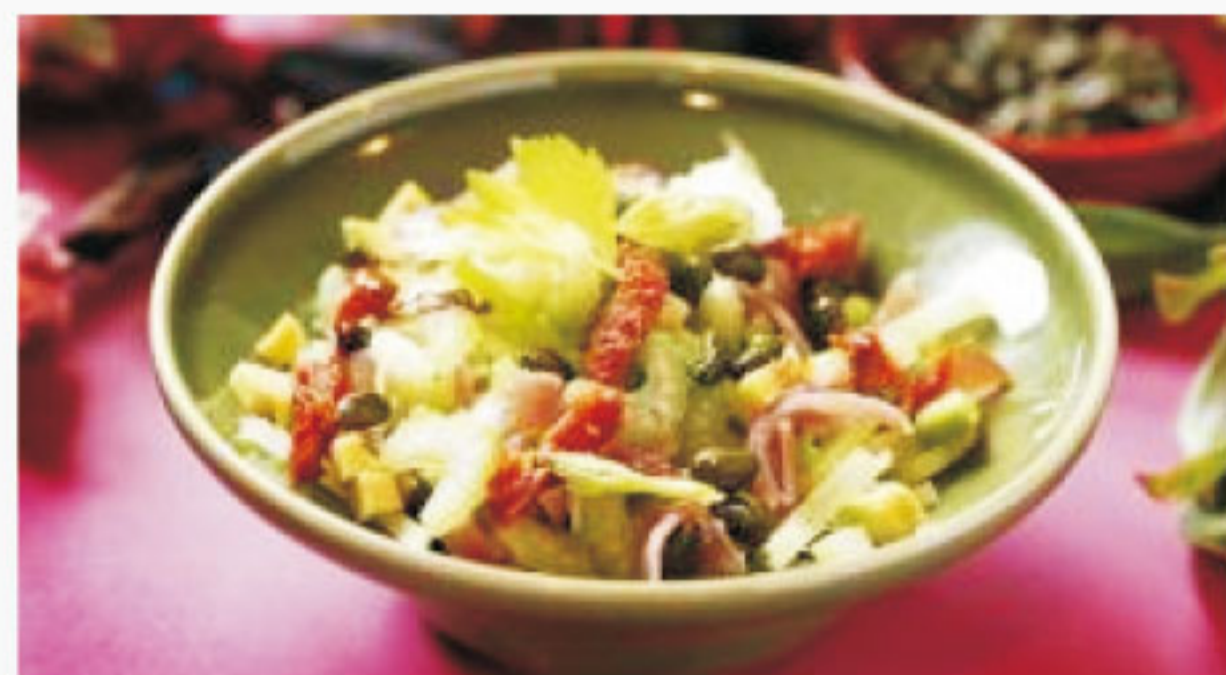




设立关爱出品： 无糖特殊出品窗口



无糖膳食窗口：
6元-15元每份， 营养合理搭配：
蒸鱼搭配西兰花米饭、芦笋搭配鸡蛋饼米饭、黄瓜和开心果沙拉、排骨炖豌豆米饭、虾仁西兰花炒米饭、白切鸡、酸奶巧克力冷饮



设立特殊出品：高级粤菜清淡饮食出品窗口



小炒窗口：
10元-20元每份，单点精美炒菜，
现点现炒：

脆皮烧肉、红烧乳鸽、沙茶牛肉、清蒸鲈鱼、客家酿豆腐、白切鸡、卤水拼盘、梅菜扣肉、豉汁蒸排骨、酿苦瓜



设立营养出品： 单盅营养汤出品窗口



单盅营养汤类： 8元-15元每份
广式腊味煲仔饭、鼓汁排骨煲仔饭、葱油鸡煲仔饭、鱼腩煲仔饭、田鸡煲仔饭、牛腩煲仔饭





自助餐、美食节、
尾牙等大型聚餐



举办主题活动; 提供不同节日的特餐菜单

区分	活动	日期	其他
1月	春节	1月1日	提供饺子, 汤圆, 年糕等
2月	情人节	2月14日	制作巧克力赠送巧克力活动
3月	妇女节	3月8日	赠送女员工玫瑰
4月	劳动节	4月30日	展开光盘活动
5月	端午节	阴历5月5日	提供粽子, 用线制作手链活动
7月	七夕节	7月7日	情人节, 提供饭后甜品及赠品活动
8月	中秋节	阴历8月15日	提供月饼及特餐
11月	光棍节	11月11日	进行油条制作活动
12月	圣诞节	12月25日	饭后提供圣诞蛋糕

每个节假日一次提供特别活动关联的特餐, 强化顾客满意度



※ 特殊费用双方协商处理

增加粗粮

出品改善----增加粗粮、关注早餐

回来孩童时的味道!

- (1) 为了达到营养均衡，在特色早餐中，增加提供粗粮供就餐人员使用；如玉米、蒸红薯等。
- (2) 为避免口味疲劳，每周提供一次杂粮饭、南瓜蒸饭等粗粮主食让就餐人员自由选择（免费）
- (3) 每天早餐提供不同的杂粮粥供员工选择：八宝粥、黄豆粥、绿豆粥、红豆粥、小米粥等等！

计划: 所有中式面点由现场烹饪制作



关爱服务 1

尚膳将在

每年夏季每周一次免费提供绿豆糖水、凉茶给员工食用，起到降火作用

每年冬季，每周一次免费提供姜汤给员工食用，以提高员工免疫力



关爱服务2---孕妇专属菜单

向孕妇提供特殊服务

1、准备孕妇专用菜式

可为孕妇准备特殊的供餐菜式，确保孕期安全和营养

2、孕妇专用座位

再开餐最多人的时间段内也可安心享受食物的专用座位

3、为孕妇安排特殊营养‘T\O水果’服务

为营养管理极为重要的孕妇提供维生素丰富的 T\O水果服务（需与管理部门沟通）





03

资质文件

资质文件



资质文件

ISO 9001

ISO 9001



质量管理体系认证证书

证书号: ZL92090220236255

授予

温州尚膳餐饮管理有限公司

统一社会信用代码: 9133030430766619XW

注册地址: 浙江省温州市龙湾区瑶溪街道白楼下温州粮食中心市场电子商务大楼521室(自主申报)
兹证明

上述组织的质量管理体系已经评审并符合

GB/T 19001-2016 / ISO9001-2015 质量标准适用条款的要求

认证/注册范围

餐饮管理、承办展览展示; 批发兼零售餐具、食品经营、物业管理、企业管理咨询

在证书持有者的质量管理体系持续符合质量标准要求的运行条件下, 认证有效期为三年

自2024年06月24日至2027年06月23日

本证书信息可在全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>) 进行查询验证, 如若查不到即可为无效证书。



全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>)



HACCP认证证书

证书号: ZL92090220236253

授予

温州尚膳餐饮管理有限公司

统一社会信用代码: 9133030430766619XW

注册地址: 浙江省温州市龙湾区瑶溪街道白楼下温州粮食中心市场电子商务大楼521室(自主申报)
兹证明

HACCP管理体系符合

GB/T 27341-2009 《危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系 食品生产企业通用要求》
GB 14881-2013 《食品生产通用卫生规范》要求

认证/注册范围

餐饮管理、承办展览展示; 批发兼零售餐具、食品经营、物业管理、企业管理咨询

在证书持有者的食品安全管理体系持续符合食品安全标准要求的运行条件下,
认证有效期为三年。

自2024年06月24日至2027年06月23日

本证书信息可在全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>) 进行查询验证, 如若查不到即可为无效证书。



全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>)



食品安全管理体系认证证书

证书号: ZL92090220236254

授予

温州尚膳餐饮管理有限公司

统一社会信用代码: 9133030430766619XW

注册地址: 浙江省温州市龙湾区瑶溪街道白楼下温州粮食中心市场电子商务大楼521室(自主申报)
兹证明

食品安全管理体系符合

GB/T22000-2006idtISO22000:2005

认证/注册范围

餐饮管理、承办展览展示; 批发兼零售餐具、食品经营、物业管理、企业管理咨询

在证书持有者的食品安全管理体系持续符合食品安全标准要求的运行条件下,
认证有效期为三年。

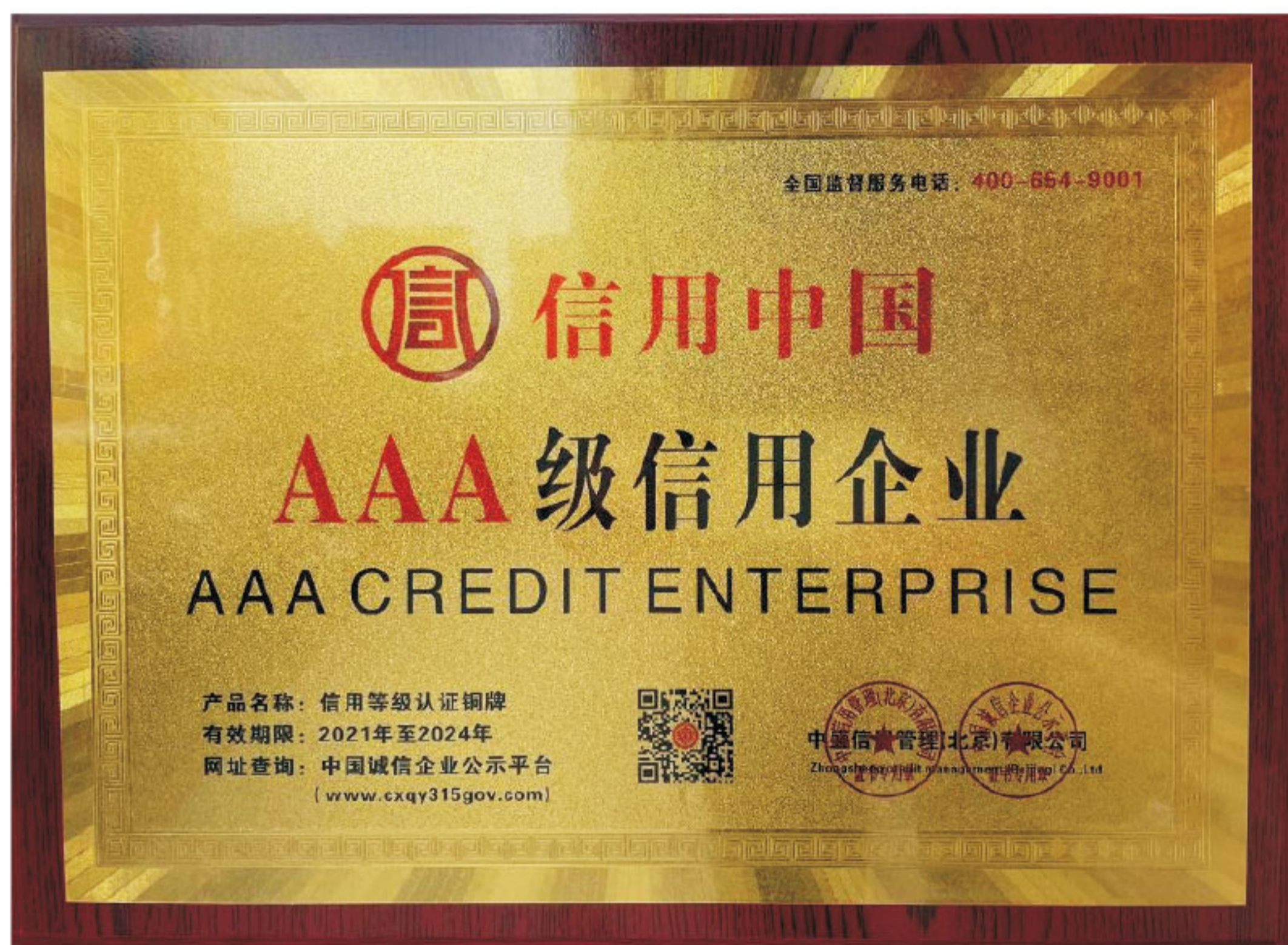
自2024年06月24日至2027年06月23日

本证书信息可在全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>) 进行查询验证, 如若查不到即可为无效证书。



全国质量认证品质发展委员会官方网站 (<http://www.intl-zlgj.com>)

资质文件



资质文件

荣誉证书

温州尚膳餐饮管理有限公司

贵单位被评选为：

浙江省诚信经营示范单位



二〇一九年



授予：温州尚膳餐饮管理有限公司

全国团膳质量服务先进单位

有效期：2024.07—2027.07
编号：zgcy202108180166



授予：温州尚膳餐饮管理有限公司

全国团膳餐饮行业百强企业

有效期：2024.07—2027.07
编号：zgcy202108180167



授予：温州尚膳餐饮管理有限公司

全国团膳质量服务先进单位

有效期：2024.07—2027.07
编号：zgcy202108180169





扫码享服务



防伪标识

食品安全责任保险保险单

保险单号：PZAF24330122000000000002

鉴于本保险单明细表中列明的投保人向中国大地财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）提交书面投保申请和有关资料（该投保申请及资料被视作本合同的有效组成部分），并承诺按本保险单明细表中列明的交费计划向本公司交付保险费，本公司同意按本保险单及附带的批单（若有）的约定承担保险责任。

● 投保人

名称：温州尚膳餐饮管理有限公司 地址：浙江省温州市乐成街道鸣阳路111弄7幢303

● 被保险人

名称：温州尚膳餐饮管理有限公司 地址：浙江省温州市乐成街道鸣阳路111弄7幢303

● 承保基础 期内索赔制

● 营业信息

预计销售额 人数/座位 营业面积
CNY1,000,000.00 -- --

● 承保区域 温州

● 保险期间及相关期间

保险期间：自2024年11月23日零时起至2025年11月22日二十四时止

追溯期：自2024年11月23日零时起

扩展报告期：0月

● 责任限额 (CNY)

保单累计责任限额1,000,000.00元，每次事故责任限额500,000.00元。

食品名称	累计责任限额	每次事故责任限额	每次事故每人责任限额	每次事故每人医疗费用限额	每人责任限额
食材供应及餐饮服务	1,000,000.00	500,000.00	100,000.00	20,000.00	--
分项限额名称		限额			
医疗费用每次事故责任限额		20,000.00			

● 免赔额 (率)

本保险每次事故绝对免赔额为500元或损失金额的10%，两者以高者为准。

● 总保险金额 人民币壹佰万元整 (CNY1,000,000.00)

● 总保险费 人民币贰仟元整 (CNY2,000.00)，其中不含税保险费1,886.79元、增值税113.21元。

● 司法管辖 中华人民共和国境内（不含港、澳、台）

● 争议解决方式 当事人应友好协商解决，协商不成的，可向人民法院提起诉讼。

● 保险条款

主险条款：食品安全责任保险(大地财险(备-责任)(2015)主18号；注册号：H00001030912016120913191)

● 特别约定

1、保单查询制度特别约定

尊敬的客户：投保次日起，您可以通过本公司网页（www.95590.cn），客户服务电话（95590），营业网点核实保单及理赔信息，若对查询结果有异议，请致电本公司客户服务电话。

签单日期：2024年11月22日

联系地址：乐清市乐成镇汇丰路2号

联系电话：0577-55871282

邮编：325600

销售单位：陈夏诗

核保：徐琼琼

制单：陈晓珍

经办：陈少祥

生成有效保单时间：2024-11-22 17:48:52

打印时间：2024-11-22 17:48:52

保险公司签章 电子保单专用章

总公司地址：中国（上海）自由贸易试验区民生路1199弄1号楼6、7、8、9、10层 邮编：200135 网址：www.cpic.net.com.cn 全国统一服务热线：95590

第1页/共6页



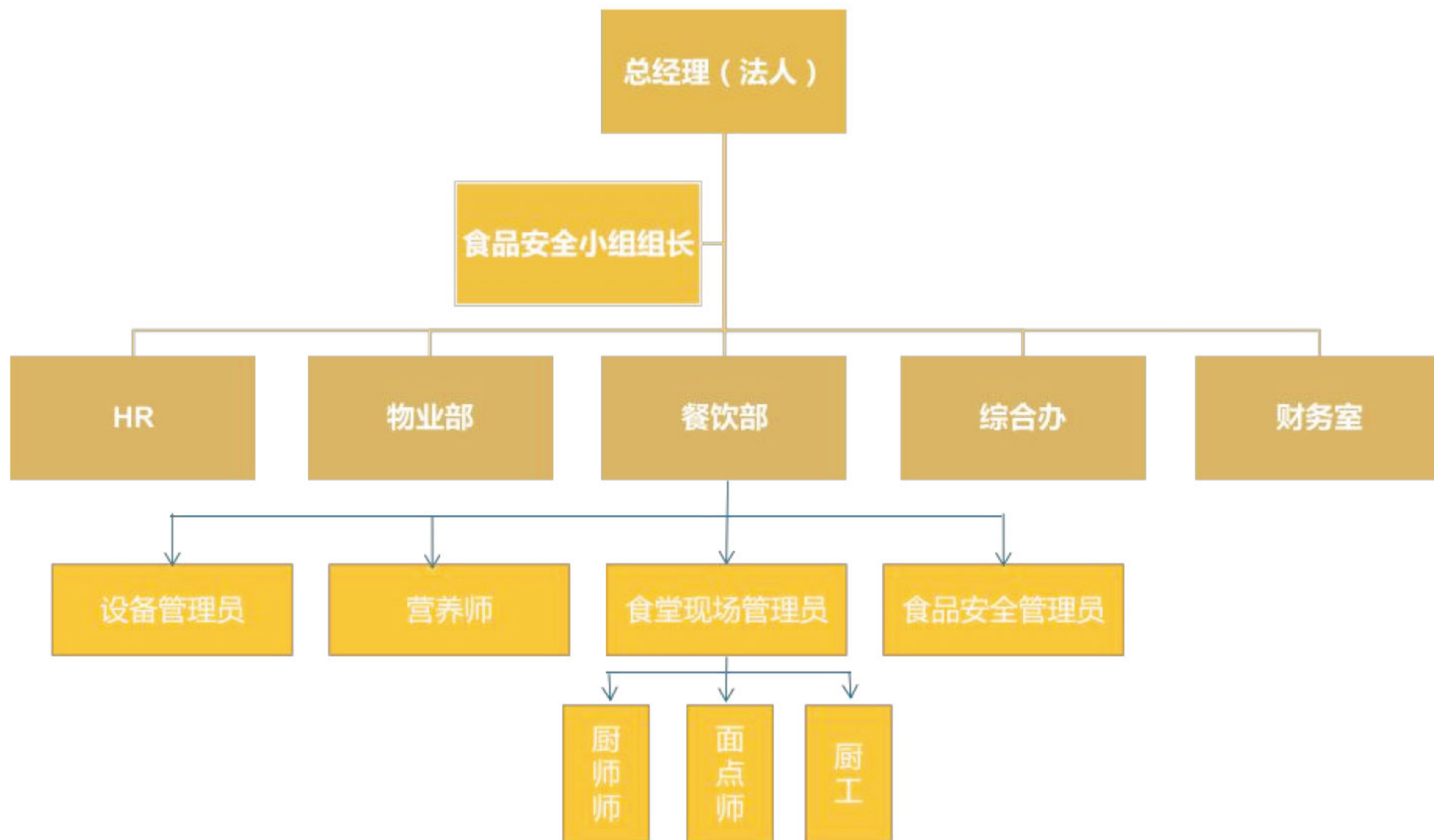
04

管理机制
工作职责

管理机制

温州尚膳餐饮管理有限公司食品安全管理体系组织机构图

尚膳餐厅经营，以区域管理制，法人第一责任人，餐厅主管第二责任人，总部各部门进行支援，工作展开！



500人就餐服务人员配置

我公司计划人员配置，(计划为500供餐)

现场主管 岗位	职责	工资
◆现场主管 1人	现场管理沟通及培训 各职事务安排 ,菜单出品设计	7500 元
◆安全管理员1人	食品检查及及留样存档	5000 元
◆厨师2人	红案加工切配及出品烹饪	6500 元
◆面点厨师1人	面点、南北粉面加工	6000 元
•切配厨工 3人	食材切配及洗消 (协助分餐)	3600 元
◆服务员 5人	餐厅卫生清洁 ,餐具消毒及分餐	3400 元



共13人 (特别说明:实际用人以保障现场正常运作为原则。)

早餐、中餐、晚餐、夜宵



配置人数:13人

【岗位职责、要求】

职位	岗位职责
现场主管	负责职员工的专业技术学习，带领员工严格遵守有关规章制度，增强服务意识；提高餐饮质量，严格执行《食品卫生法》，主动虚心听取贵公司员工的意见，不断开发更新菜肴点心品种，提高质量；按照满负荷工作的原则，实行专人定岗，按劳计酬的原则，合理利用和有效管理人、财、物，最大限度激励员工搞好本职工作；
仓管员	物品进出库要做到先进先出，后进后出；预防物品变质、霉坏，尽量减少损耗；饭堂现金充值及系统维护，日常数据记录，生成月底对账报表；对采购员购进的物品价格要认真审核，对送货上门的物品把好质量关，价格关。
厨师	在主厨的统一安排下制作出符合员工口味的菜式、米饭、例汤、小吃、小炒、围餐及其他客户所要求的产品；安全使用机械，严格操作规程，以免发生事故；保持本区域锅台、工作台柜及周围环境卫生，及时打扫，各式用具及时归位。
厨工	在切配组长的领导下，完成各项工作；负责食品的粗加工，剔肉除骨，分档加工；做部分切配工作，要求刀功整齐利落，大小、长短、厚薄、粗细均匀，选配适当，节约原料，做到物尽其用；搞好砧墩、案板、地面的卫生和刀、砧板洁净与保养工作，做好岗位的灭蝇防蝇工作；搞好用具、工作台、工作区等清洁卫生，每天至少刷2次，并按规定将用具放回原处。
面点师	严格按照食堂规定，确保早点各种品种、数量，质量要求；增加点心花色品种，不断满足就餐者的需求；安全使用机械，严格操作规程，以免发生事故；保持本区域锅台、工作台柜及周围环境卫生，及时打扫，各式用具及时归位。
粉面师	负责粉面类的就餐计划、食材配备、制作与销售；在主管的出品安排下制作出符合员工口味的菜式，并不断开发新品种；安全使用机械，严格操作规程，以免发生事故；保持本区域锅台、工作台柜及周围环境卫生，及时打扫，各式用具及时归位；合理计划每餐就餐人数，杜绝浪费。

烹饪、售卖环节卫生质量控制

烹饪：实行阳光厨房（厨房安装监控设备）模式，厨房的操作间全透明化，让贵司员工在就餐的同时也能轻松地监督管理——看得见的加工过程



售卖卫生控制：所有从业人员都持有有效健康证明上岗，严格执行从业人员晨检制度。建立48小时食品留样制度。烹饪煮熟煮透，中心温度达70℃以上，生、熟分开盛放；加工烹饪成熟后至供消费者食用不得超过2小时。



05

客户服务

员工反馈活动方案 1

举办主题活动：不同的节日，不同的活动主题，我们将与客户一起进行互动！

备注：尚膳将在重大节假日免费提供加餐服务，如春节、中秋节、端午节加水果或饮料等



春节
张贴春联、窗花、吉祥物



情人节 送玫瑰



端午节 包粽子比赛



元宵节
吃汤圆、对灯谜



圣诞节
圣诞树、带圣诞帽、创造节日气氛

客户服务

通过加强基本服务训练确保体系化的厨师\厨工服务能力

强化基本培训: 外貌, 服装, 问候, 微笑, 语言 (语气)

- 服务用语: 分餐时的礼貌, “一二三” 问候语
- 明确负责人: 餐厅定人负责、检查, 改善餐具回收窗口
- 考核: 每月评选优秀服务之星、卫生之星、烹饪之星
- 晋升: 60%的管理人员由内部选拔, 创造内部晋升机制



开业培训

- 基础培训: 服务及工作方法 (D-4week)
- 业务培训: 具体详细业务培训 (D-week)
- Operation培训: 人力安排, 模拟运营(D-2week)

定期培训

- 工作方法: 烹饪工程, 大厅接待, 服装容貌等
- 服务培训: 顾客接待, 抱怨, 基本礼仪等
- 卫生安全培训: 食品安全, 安全事故, 环境整理等



考核

服务精神

基本礼仪

顾客接待交流

抱怨对应要领

- 顾客重要性认知及共享服务精神及事例
- 端庄的外貌和服装, 问候礼节, 向导方法, 顾客应对方法实习
- 迎接顾客--向导--布置--配餐--送行, 各阶段接待方法
- 正确的顾客接待要领, 对话姿态, 接待语使用方法
- 分析顾客不满的原因及预防抱怨的方法

【增值服务】

行业不断在发展，经营不断在升级，不变的菜肴，创新的服务，秉承这一理念，管理层认为，优秀的团膳公司不只是局限于提供传统的供餐服务，还可以输送更多的“精神服务”。

针对我司此次服务对象，面对广大员工的群体，我司将丰富活动、凝聚话题、制造快乐切实实行到饭堂经营当中，让餐厅经营更加活跃，我司做了以下努力：

1. 健康咨询：让我们的客户更健康！

我司有一支高素质、高水平的健康咨询专业营养师团队，我们可设立专业咨询服务台提供营养膳食咨询服务，帮助了解自身的健康状况。我们的专业营养师运用营养学、医学以及相关学科的专业知识，遵循健康科学的原则，为您的健康保驾护航。

2. 节假日主题活动：给您多一份快乐和惊喜！

我们每逢春节，三八妇女节，端午节，中秋节，圣诞节，元旦策划举行年会或其他餐饮聚会活动。

【增值服务】

节庆活动：在原营销部门下设“活动组”，针对特定饭堂定期举办特色服务，体现人性化的餐饮文化。

1) 新年/元旦 (1月1日)

主题：辞旧迎新活动

※ 活动提案

提案：免费提供特餐主要以国人在新年期间常吃的食物构成（汤圆、春卷、年糕）。

2) 端午节 (农历5月5日)

主题：怀念圣贤、古人，祛病防疫的节日

※ 活动提案

提案：为就餐员工分发粽子，并做教育宣传。

3) 中秋节 (农历8月15日)

主题：合家团圆的日子

※ 活动提案

提案：现场抽奖

抽奖奖品：手机、平板电脑、自行车、就餐卡、小礼品等

4) 食品安全、营养宣传 (不定期宣传)

主题：提供对食品安全认知度，对伪劣食材的辨别；共享就餐营养搭配与食补知识。

※ 活动提案：广告与样板展示，工作人员现场讲解。



员工反馈活动方案 2

慈善---尚膳愿意对客户工厂个别员工家庭困难、疾病、天灾人祸等危难时，提供赞助、捐款、助学、救助、就业支持！以回馈贵司员工对食堂的支持！

人力---公益活动室，餐厅派人做义工

物资---团体活动室，帮助饮食，烧烤聚会支持技术

设备---工厂大型活动，现有设备进行支援



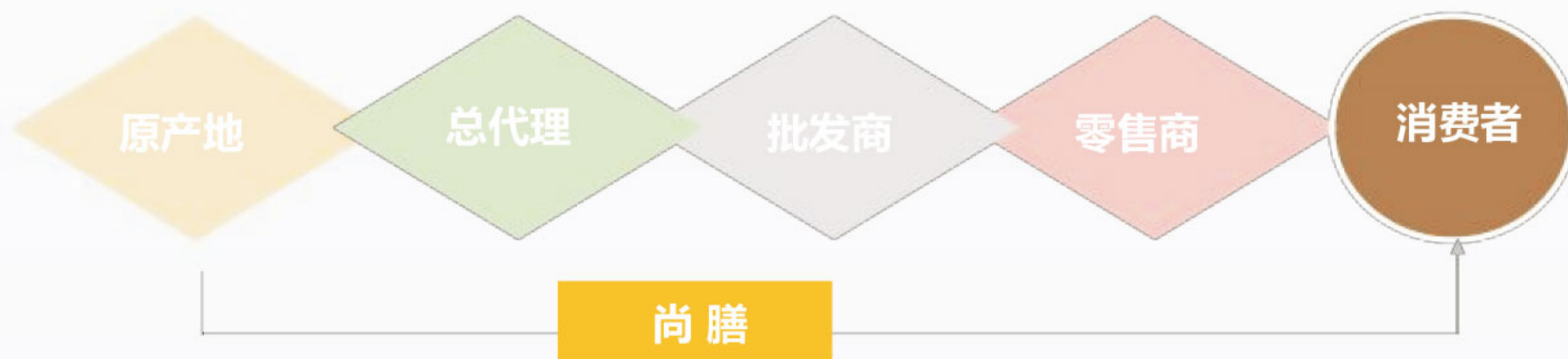
A landscape photograph featuring rolling hills and a dirt road. The hills are covered in golden-brown grass, and the sky is a clear, bright blue. A large, semi-transparent white triangle is overlaid on the right side of the image, containing the text.

05

支援体系
采购渠道
采购流程

采购优势

农产品



支援体系

采购优势---优质供应商

合作供应商： 超过10年以上与知名业体合作关系，大大提高了经营的品质安全；尚膳进驻后将提供明确的原料品牌规格，并需有变动时，我们将向管理部门备案。

米



油

福掌柜



肉



菜



调料



成本优势

- 全国统筹采购，减少中间环节
- 与源头供应商直接合作，大量采购降低成本
- 统采统配，减少物流配送费用

品质优质

- 与菜蓝子合作，品质保证
- 定期定物检验，保证品质
- 全部使用在温州采购的新鲜猪肉

安全优势

- 内部监控机制，流程化操作
- 设立检测中心，对瘦肉精，农业残留等进行检测

采购配送、存储、加工、烹饪、售卖环节质量控制

以ISO9001:2008质量体系为标准，结合团体膳食的饮食特点，严格进行流程管理、标准化营运，确保食品安全。



食品安全保障-----检测、管理

对每一道程序，我们将进行有效的管理！



有标准的来指导操作、保障、评价食品安全管理，确保供餐的安全！

原料安全

1. 原料来源安全：全国采购，与大型供应商直接对接采购；
2. 保险：与保险公司签定保险合同，给每位就餐员工买饮食保险；
3. 留样管理：我司采用的是48小时留样制，凡在我公司就餐的人员都能吃到放心的饭菜；



1、成本优势

- a. 全国统筹采购，减少中间环节
- b. 与源头供应商直接合作，大量采购降低成本
- c. 统采统配，减少物流配送费用

2、品质保证

- a. 对接全国大型品牌厂家供应商
- b. 专人验收跟踪，保证品质

3、安全优势

- a. 内部监控机制，流程化操作
- b. 各饭堂设立检测中心，对农业残留等进行检测

【食品安全管控】

食材安全



流程



各物流链管理

- ✓ 供应商品质卫生管理
- ✓ 物流中心食材料品质管理
- ✓ 饭堂入库项目管理

保有专业管理力量

- ✓ 确保品质卫生专员
- ✓ 通过细部化的核对目录进行卫生检点
- ✓ 持续改善合作企业及饭堂的卫生

饭堂卫生管理

- ✓ 每日检查食材的品质及卫生
- ✓ 对危险及禁止的食材料进行彻底的安全性管理

体系的安全性检验

- ✓ 合作企业及食材料管理
- ✓ 食材料安全性检查/品质分析

消防安全

- 1.我司定期对员工进行消防培训及考核，消防知识是我司入职培训的一个基本科目；在厨房消防安全方面我司有专门的检查组，定期对线路、炉具进行检修，并监督员工正确操作使用厨房设备；
- 2.紧急预案：制定突发事件处理预案，确保人员财产安全。



【食品安全管控】

体系的卫生管理 指标

- 应用检点，前处理，烹饪，配食，个人卫生等20项卫生管理指针

个人卫生和预防 交叉感染

- 洗手方法通过计划/区分和使用专用厨具及围裙防止污染

科学的卫生管理

- 通过控制原材料，烹饪温度，时间管理预防食物中毒

定期检点

- 每日饭堂检点，每月专家检点通过卫生评比考核

强化卫生意识

- 通过每周饭堂卫生管理教育及每月卫生安全教育实施，提高员工卫生意识

【客户投诉及反馈】

食堂检查是针对食堂环境卫生、食品卫生、食堂信誉度、服务态度等进行的检查。食堂检查，可以让贵校领导 and 员工更好地监督食堂在做好卫生保障的前提下，为员工创造良好的就餐环境。

因此，我公司制定了“客户满意度管理制度”， 具体如下：

- 1 每月两次定期拜访
- 2 成立伙食委员会
- 3 设立客户意见箱、投诉热线
- 4 每月满意度调查
- 5 成立现场监察委员会



管理标准执行

进行可持续的管理体系，确保食品安全！

[工作人员卫生管理]

厨师健康诊断管理



品质卫生检查培训



洗手习惯化培训



[仓管安全管理]

先进先出红区运营



[品质预防管理]

检测 进行农药残留



有效的培训素材

可视化教材： 饭堂工作人员，对于文字类的训练接受程度有所偏差！通过可视化、数据化、图片式，以达到操作的标准化！

个人卫生服饰穿戴标准（例如）

Yes



No



Yes



No



愿景

亲切服务

品质卫生

可口出品



建立有效的营运体系



提供可靠、效率的总部支援



可持续性的改善



打造当地最受欢迎的美食餐厅！



尚膳餐饮

尚膳餐饮管理有限公司一直以来认真只做一件事

——让就餐人员吃到健康、卫生、营养的饭菜。

温州尚膳餐饮管理有限公司

Wenzhou Shang Shan Catering Management Co., Ltd.

地址：温州市龙湾区瑶溪街道电子商务大楼 521室 电话：13806866046

0577-62906399