金堂县第一人民医院

食堂运营服务方案

一、运营服务目的

为医院员工、病患及陪护（医院在岗职工1100余人，开放床位913张）提供在院期间膳食服务，保障饮食卫生安全和菜品质量。

二、运营服务内容

（一）供餐要求

食堂提供早餐、午、晚餐、特殊病号餐、会议接待团餐、桌餐等和全年365天不间断的饮食服务。

（二）供餐时间

食堂常规营业时间

早餐：06：30——09：00

午餐：11：00——13：30

晚餐：16：00——20：30

对值班人员、夜班及因公迟下班的医院职工、体检人员要做到有热食供应。

（三）常规产品供应（价格按市场浮动作适当调整）

早餐：每周轮换，菜品数量要求：小菜、稀饭、鸡蛋、包子、馒头、油条等按日轮换供应，另有面食、面包、蛋糕、豆浆、牛奶等。

午餐：菜品数量要求：至少10荤5素供选择，另可提供糕点、牛奶、卤菜、汤类等。

晚餐：时令蔬菜小炒，另提供常规面食、稀饭、卤菜、糕点、牛奶等。

（四）食堂其他服务

按照工作餐和接待餐补贴标准合理配置餐食，完成来访或会务用餐保障。根据科室病种和病员膳食需求，尽量满足特殊病员膳食服务。提供病区送餐服务，一日三餐，定时配送到住院楼每个楼层。

三、服务质量保障措施

（一）加强员工教育培训

强化食堂工作人员的思想教育，使其自觉遵守国家的法纪和食堂的管理[规章制度](http://wenwen.soso.com/z/Search.e?sp=S%E8%A7%84%E7%AB%A0%E5%88%B6%E5%BA%A6&ch=w.search.intlink" \t "_blank)，树立全心全意为客人服务的理念，树立严格的组织观念和正确的[职业道德](http://wenwen.soso.com/z/Search.e?sp=S%E8%81%8C%E4%B8%9A%E9%81%93%E5%BE%B7&ch=w.search.intlink" \t "_blank)观。同时，定期进行业务技术培训，提高工作人员，提升食堂[工作效率](http://wenwen.soso.com/z/Search.e?sp=S%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E6%95%88%E7%8E%87&ch=w.search.intlink" \t "_blank)和[服务质量](http://wenwen.soso.com/z/Search.e?sp=S%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E8%B4%A8%E9%87%8F&ch=w.search.intlink" \t "_blank)，做到：

（1）营造员工队伍的[团队精神](http://wenwen.soso.com/z/Search.e?sp=S%E5%9B%A2%E9%98%9F%E7%B2%BE%E7%A5%9E&ch=w.search.intlink" \t "_blank)，树立员工的责任感。

（2）熟练掌握服务程序，待人文明礼貌。对客人热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责。

（3）提高个人气质，在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面得体大方，着装干净整齐。

（二）其他措施

按照餐标及季节变化，调剂好菜品的花色品种及质量，严格落实《食品安全法》相关规定，并每餐按照要求做好留样同时建立留样台账备查。