



2026

上半年工作汇报

桃园北食堂

汇报人：邵云鹏



华大餐饮
团膳餐饮领导者

安全

服务

满意

质量

卫生

上半年工作总览

进驻一周年，服务初心不改



华大餐饮进驻东南大学桃园北食堂已快满一年。在校方各级领导的关怀指导下，我们始终锚定“安全第一、服务至上”核心目标，直面前期问题、持续总结改善，稳步提升服务质量与水平，以初心践行承诺，为全校师生的餐饮体验保驾护航。



上半年核心经营数据

人均单价10.8元

坚持惠民导向，价格保持稳定，在严控成本的同时保障菜品质量与性价比。

服务人次140万

上半年累计服务师生140万人/次，覆盖校园全校区主要就餐时段，保障基础餐饮需求

师生满意度95%+

通过优化服务流程与菜品口味，满意度稳步提升，获得师生的广泛好评与认可。

营业收入35%↑

经营结构持续优化，收入较去年同期实现显著增长，运营效益稳步提升，由湖区排第三跃居第一。



目录 CONTENTS

一、上半年主要工作完成情况

涵盖食品安全管控、安全生产落实、菜品经营优化、师生互动开展、反馈闭环处理、人员科学管理及运营成本精细化管控等核心工作维度。

二、上半年存在问题与不足

直面菜品出品温度不稳定、操作规范执行不到位、菜品创新迭代速度缓慢，以及高峰期服务承载压力较大等实际运营痛点。

三、下半年工作计划

重点落实责任压实、深化现场管理、加快菜品更新频率，完善问题反馈与解决机制，强化人员专业培训，持续推进降本增效工作落地

四、总结与展望

系统复盘上半年工作成效与经验教训，立足当下实际情况，科学规划未来发展方向，明确核心目标与实施路径，推动整体工作提质升级。



一、上半年主要工作

(一) 严守食安底线、扎实推进常态化管控

(二) 压实安全责任、强化安全生产与消防管理

(三) 聚焦师生体验、推进菜品经营与服务提升

(四) 深耕暖心服务、丰富师生特色餐饮互动

(五) 畅通投诉渠道、落实意见反馈与投诉处理

(六) 强化队伍建设、规范员工精细化管理

(七) 聚焦精细运营、推进成本管控与降本增效

一、上半年主要工作：（一）严守食品安全底线

1、落实全流程常态化管控

规范大宗食材统一采购，品牌自采提前申报，落实索票索证、台账登记制度，严格把控食材入库验收、分类存储、食材清洗、烹饪加工、成品售卖全流程规范，坚决执行48小时留样制度。落实员工每日晨检制度，规范岗前卫生检查、工作服穿戴、手部消毒等岗前检查流程，从严管控食材加工、烹饪、售卖各个环节，杜绝不规范操作。



2、开展多维度专项排查整改

常态化开展食品安全专项整治，严查食材及耗材资质、保质期，杜绝过期、三无物资使用。规范食材分类存储，整改各类仓储不规范问题。常态化清理消杀后厨卫生死角，净化作业环境，夯实安全运营基础。



一、上半年主要工作：（一）严守食品安全底线

序号	培训名称	培训讲师	培训地点	培训时间	培训人数(人)	培训内容
1	赛赛值班注意事项专项培训	邵云麒	桃园北食堂	2026.1.20	63	赛赛值班组注意事项、分工要求、运营管理红线
2	新学期开学收心培训会	邵云麒	桃园北食堂	2026.2.27	62	收心归位、人员管理注意事项、新员工入职注意事项、新品申报流程等
3	食堂日常管理规范及迎检专项培训	邵云麒	桃园北食堂	2026.3.11	128	食堂日常管理规范、食药监检查、第三方审计重点注意事项
4	春季食品安全风险研判专项培训	邵云麒	桃园北食堂	2026.3.26	131	春季食品安全相关内容、重点注意事项
5	保洁员工业务技能培训	邵云麒、石兵	桃园北食堂	2026.4.2	25	保洁员工基本业务技能、大厅收餐保洁员注意事项、洗碗间清洗消毒标准操作流程及注意事项
6	内务卫生管理专项培训	邵云麒	桃园北食堂	2026.4.23	132	食堂内务卫生要求、标识标牌、各岗位职责及要求
7	食堂安全工作专项培训	邵云麒、贾维梅	桃园北食堂	2026.5.16	68	食堂安全责任划分、食品安全、消防安全、人身安全重点注意事项
8	消防安全专项培训	邵云麒	桃园北食堂	2026.5.20	132	食堂消防安全隐患、消防器材讲解、灭火器使用法等

3. 强化全员培训，提升安全意识

上半年组织8场全员专题培训，覆盖食品安全、消防安全与服务意识；通过食堂日常巡检发现违规操作与典型案例相结合警示教育，让安全规范入脑入心，提升团队专业素养。

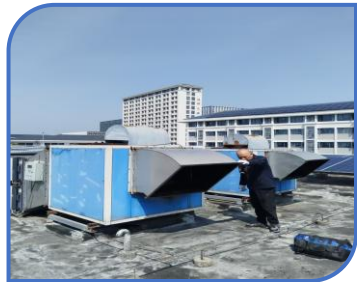
4. 严格环境消杀，落实卫生管控：

严格执行餐具清洗消毒流程，本学期餐具抽检均合格，确保餐具放心使用；员工自主消杀与专业消杀相结合落实“灭四害”工作；定期维护挡鼠板、灭蝇灯等三防设施，保障环境洁净。





一、上半年主要工作：（二）压实安全生产责任



消防安全管理：常态化排查与制度落实

严格执行每季度烟道清洗、每学期燃气排查与月度灭火器巡检，落实每日“三清三关”制度，从源头消除火灾隐患。

用电安全管控：设备与线路双重保障

每月定期巡检大功率厨房设备，重点排查线路老化问题，严格执行下班断电制度，杜绝电气火灾与漏电事故发生。

操作安全规范：设备管理与隐患闭环

强化风机、米饭生产线、炉灶、切菜机、绞肉机等设备安全操作管理，上半年累计排查安全隐患11项，实现100%整改闭环，保障人员操作安全。



工作成效：通过全方位、多层次的安全管理措施落地，上半年食堂运营实现安全生产“零事故”目标，为师生饮食服务提供了坚实的安全保障。

一、上半年主要工作：（三）聚焦师生服务体验



1、菜品更新与风味优化

季度上新，多元风味

坚持季度更新菜品，运营特色风味窗口，融合各地域美食特色，满足师生不同口味偏好，提升用餐新鲜感。

全时供应，结构优化

科学调整早餐、正餐、夜宵的品类占比，确保全天候餐食供应的丰富度与营养均衡，适配师生作息节奏。

2、服务细节与秩序提质

规范标准，文明服务

统一打饭计量标准，开展员工礼仪培训，整治仪容仪表，以规范、热情、贴心的服务态度面对每一位师生。

科学引导，有序就餐

在就餐高峰期合理调配服务人力，增设引导员维持排队秩序，优化取餐动线，减少师生等待时间。



一、上半年主要工作：（三）聚焦师生服务体验

3. 硬件设施全面升级，优化就餐体验



聚焦师生就餐核心需求，持续加大硬件投入。从解决环境痛点的烟道与厕所改造，到扩充餐位缓解拥挤，再到引入叫号系统规范流程，实现食堂环境与服务效率的双重飞跃。

环境焕新

完成二楼烟道改造、风机换新与厕所维修，彻底解决油烟异味与设施老旧问题，环境更整洁舒适。

扩容增效

新增餐桌50余张、餐位200+，总数达2200个，极大缓解了高峰期排队等位的压力。

智能服务

窗口全面配备智能叫号器，优化取餐秩序，有效避免拥挤混乱，提升师生取餐效率。

4. 深化“光盘行动”，弘扬节约新风尚



积极响应国家号召，将厉行节约、反对浪费作为食堂文化建设的重要内容。通过在食堂显著位置悬挂主题横幅，海报宣传，引导师生树立正确消费观，让“光盘”成为食堂餐桌上的新常态。



一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心活动

⚡ 普惠常态：一毛钱特价菜

每周一、三、五持续推出，以极低的价格为师生提供实惠美味，成为校园里最受欢迎的暖心窗口，切实提升了师生的日常用餐幸福感与获得感。



👉 特色补充：特惠卤菜售卖

每月定期开展两次特惠卤菜活动，甄选优质食材，卤制出风味独特的各类菜品，物美价廉，丰富了师生的餐桌选择，有效满足了大家的多元口味需求。





一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心服务

2月15日，桃北承办2026年留校师生春节团年饭，校领导与留校师生在桃北欢聚一趟，喜迎新春。

2月15日-2月19日，免费供餐5天，让留校师生体会到家的温馨。



一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心活动



元宵温情·甜蜜团圆

元宵节开展送元宵、包元宵、猜灯谜、投壶赢餐券等活动，师生亲手体验传统习俗，在软糯香甜中感受浓浓的节日温暖与团圆氛围。

巾帼献礼·温润滋养

3.8妇女节为全校女师生送上精心熬制的桃胶银耳羹，小蛋糕、小饮品等，清甜滋润，以暖心美食致敬每一位闪闪发光的她。



清明忆思·软糯清香

清明节推出青团制作与赠送活动，艾草的清香融合豆沙的甜糯，在品尝传统美食中寄托追思，传承文化记忆。



一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心服务

校庆系列：专属美食，共庆华诞



为庆祝东南大学建校124周年，桃园北食堂推出专属美食展主题活动，将美味与校庆氛围深度融合，以味蕾盛宴为载体，为全校师生带来独特的情感共鸣与节日体验。

06.05 特惠售卖

甄选多款特经典卤味参与“实惠东南”校庆活动，以超值特惠价格回馈师生，用实惠与美味点燃校园，共享校庆的喜悦时刻。

06.06 校庆美食展

汇聚各地风味与创意美食，通过现场展示、分享校庆大蛋糕、品尝各种美食、共享九龙湖的鲜、幸运大转盘抽奖等你活动，打造沉浸式美食体验，定格校庆美好记忆。





一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心服务

2026年上半年桃园北食堂美食活动统计汇总

序号	活动/节日名称	具体时间	活动内容
1	元旦	1月1日	元旦主题大蛋糕、幸运大转盘抽奖
2	腊八节	1月26日	送腊八粥1000份
3	留校师生团年饭	2月15日（腊月二十八）	留校师生团年饭
4	春节留校师生免费供餐	2月15日-2月19日	腊月二十八至正月初三，留校师生免费供应5天
5	开学季	3.1-3.7	新春开学季，感恩回馈 每天好礼不停 饮品 酸奶 小吃 每天1000份，每天不一样
6	元宵节	3月3日	猜灯谜、投壶赢餐券，发放餐券7050元 送汤圆1000份 组织学生包汤圆
7	妇女节	3月8日	送桃胶银耳羹300份 酸奶500份 小蛋糕200份
8	清明节	4月5日	送青团2000份 组织学生包青团
9	三月三	4月19日	三月三 艾草煮鸡蛋 赠送鸡蛋1000个
10	劳动节	5月1日	幸运大转盘抽奖赢餐券 发放餐券5725元，酸奶1000瓶
11	光盘行动	5月20日	光盘行动 凭借空盘领取酸奶一瓶，发放酸奶2000份
12	校庆	6月6日	大型美食展 2.4米蛋糕 500斤小龙虾 各种水果、饮品、小吃 60多道地域美食

一、上半年主要工作：（四）深耕特色暖心服务



助力研会“春天里”

积极赞助研究生会举办的“春天里”主题活动，提供蜜雪100杯、面包糕点、炸鸡小吃100份，价值1200元，以实际行动支持校园文化建设，传递食堂的温暖关怀。



烟火气里学独立

携手学生公寓中心联合举办生活技能活动，通过引导同学们认识菜市场、水果、蔬菜如何选购，与商贩之间的沟通技巧，让同学们在烟火气中学习食材选购与独立生活技能，真正做到寓教于乐。



卡路里兑换营养包

深度参与总务处“动滋动滋 运动卡路里兑换营养包”活动，鼓励师生走出宿舍、积极运动，倡导健康饮食与运动结合的生活方式。累计发放营养包400份，运动大礼包10份，投入金额4100元。



一、上半年主要工作：（五）畅通师生反馈通道

我们重视每一位师生的声音，建立了多渠道的反馈机制，从线下意见收集到线上舆情关注全覆盖，并致力于快速、有效地解决问题，形成完整的服务优化闭环。



全方位搭建多渠道沟通桥梁

——每天查看学生意见本，每月定期召开学生座谈会；同时每天下班前主动关注小红书等社交媒体平台，通过食堂专用账号，及时对接线上反馈，确保师生声音“零遗漏”。



将有效经验固化为管理制度

——定期复盘高频反馈问题，分析根源并提炼有效解决措施，将其转化为标准化的服务规范和管理制度，从源头避免同类问题重复发生。



建立高效的问题整改闭环机制

——针对菜品温度、异物、口味及服务态度等问题，制定标准化处理流程，现场快速响应、及时整改、结果反馈，形成完整的问题解决闭环。



师生满意度实现稳步攀升

——通过持续的服务优化与问题解决，师生对餐饮服务的认可度不断提高，满意度长期保持在**95%以上**，实现了服务质量与口碑的双重提升。



一、上半年主要工作 （六）强化人员管理与队伍建设

一支稳定、专业、有服务意识的团队是提供优质服务的基础，我们从管理、建设、培训、作风四个维度持续夯实团队根基。



日常管理规范化

严肃现场管理人员及班组成员职业素养，规范在岗纪律与仪容仪表管理，确保日常工作流程规范有序，树立良好职业形象。



组织架构精细化

明确现场管理人员与班组成员岗位分工与职责边界，强化班组层级管理，严格落实违规处罚制度，构建权责清晰、管理有力的组织体系。



人才培养专业化

建立完善的新员工入职培训机制，定期开展岗位技能提升与服务意识专项培训，全面增强团队的专业素养与服务水平。



团队作风常态化

持续整治日常工作作风，关注员工思想动态，营造积极向上、团结协作的团队氛围，保障队伍的长期稳定性。



一、上半年主要工作：（七）聚焦成本管控精细运营

在保证餐饮服务质量的前提下，我们聚焦核心运营环节，多维度推进降本增效策略落地，通过科学管理与流程优化，全力打造节约型、高效率的现代化食堂运营体系，实现服务品质与运营效益的同步提升。



食材精准管控

建立严格的食材管控机制，根据实际需要报物资计划和领料，最多储备1.5天使用量。定期开展全品类库存盘点，严格执行“先进先出”原则。从源头把控食材采购与使用率，减少积压变质损耗，在保障新鲜度的基础上有效投入，达成各项投料考核指标。



能耗科学治理

在食堂全域倡导水电节约理念，制定设备标准化使用规范，杜绝长明灯、设备空转、长流水等，全年能耗费用控制在5%以内。

加强风机、炉灶、冰箱等核心设备的日常巡检与专业保养，发现隐患及时维修保养，杜绝设备带病运转减少故障损耗率，持续压降长期运营中的能源消耗成本和维修成本。

核心成效：通过全链路精细化管控实现运营成本同比优化，成功构建高效、节约、可持续的食堂运营新模式，达成服务质量提升与运营成本控制的双向平衡。



二、上半年存在问题与不足

成绩属于过去，问题面向未来。在肯定阶段性成果的同时，我们也必须清醒地审视工作中存在的短板与不足，明确后续改进的方向与重点。

菜品温度与口味稳定性不足

个别用餐时段，部分热菜保温把控不严，部分菜品口味有时偏咸、偏辣、偏油腻，整体稳定性有待进一步标准化提升。

特色菜品创新迭代滞后

部分师生反馈桃北大伙、自选老三样，面对师生多样化、个性化的创新需求，现有特色菜品的更新频率较慢，未能及时捕捉饮食潮流，难以持续激发用餐新鲜感。

员工操作规范性仍有欠缺

部分班组员工在标准化流程执行上不够严谨，备餐环节的细节卫生、工具使用规范等方面仍存在死角，导致异物混入时有发生，需强化实操培训与监督。

高峰期服务精细化管理待加强

午晚高峰时段的人流疏导、出餐效率仍有优化空间，部分窗口排队时间较长，服务响应的精细化程度与师生期望存在差距。



三、下半年工作计划

针对当前食堂运营中的核心问题，我们制定了下半年的六大工作计划，从安全基石、服务体验到运营效能三个维度对标提升，以标准化、精细化的管理力求实现全面突破。

压实安全责任，筑牢食安防线



持续压实食品安全主体责任，细化责任分工，实现原材料采购、加工制作、留样管理等全流程常态化排查零死角，确保食品安全可控可溯。

深化安全生产，消除隐患风险



全面深化消防设施、燃气使用、厨房设备及用电安全的日常巡检与维护管理，建立隐患台账闭环处理机制，杜绝各类安全生产事故发生。

加快菜品创新，优化风味体验



加快新品研发与更新速度，调研师生口味偏好，科学优化风味结构与营养搭配，兼顾南北风味与特色需求，持续提升师生用餐体验感。

完善响应机制，提升服务温度



建立投诉与建议快速响应通道，明确问题受理、处理、反馈的全流程时限，及时整改师生反映的问题，以高效服务进一步提升师生满意度。

强化员工培训，规范班组管理



定期开展岗位技能、服务礼仪及职业素养培训，规范班组排班与现场管理，强化纪律约束，杜绝违规违纪行为，打造专业高效的服务团队。

推进降本增效，打造示范食堂



持续推进采购、库存、能耗的精细化管控，减少浪费、优化成本结构，以规范化运营和优质服务为抓手，努力打造师生满意的标杆示范食堂。



四、总结与展望



上半年工作总结

上半年在各方支持下，桃园北食堂实现了“**平稳有序、安全稳定、服务提质**”的总体目标。我们严守食品安全底线，优化服务流程与细节，不断丰富餐品选择，切实提升了师生的在校餐饮体验，为校园生活提供了坚实保障。



下半年工作展望

展望未来，我们将继续秉持“**从严管理、精益求精**”的态度，正视运营中的不足，持续改进服务质量。以师生需求为导向，优化餐品结构，完善服务体系，全力保障全校师生的餐饮服务，为建设更美好的校园生活贡献力量。



始终坚持**以师生为中心**，把安全放在首位，以**服务立根本**，不断提升食堂管理水平，让师生吃得放心、吃得舒心。



谢谢大家!

安全

服务

满意

卫生

质量