**奋力打造餐饮社会化精细管理新格局**

**——饮食管理中心 乔艳茹**

2022年是总务部构建高质量的后勤服务保障体系的攻坚之年，也是饮食管理中心全面完成社会化的大考之年，坚持落实“推进后勤社会化改革，构建高质量的服务保障体系”的总要求，聚焦重点任务狠抓工作落实，持续完善“四级”餐饮服务保障体系和“五检一测评”监管体系，努力提高师生的满足感、幸福感、获得感。

本年度，饮食安全生产“零”事故，运营工作继续得到学校管理部门及师生的认可，各类提质惠师生补贴共支出52.23万元。截止到11月底中心实现收入1.42亿元，同比去年增加了3900万元，亏损额较去年有所减少，综合服务能力稳中有升，餐厅综合满意度测评为98.86%。现将本年度工作总结如下：

**一、工作汇总**

**（一）人员情况**

2021年11月底，各类人员总计108人，其中在编29人，大集体1人，人事代理5人，劳务派遣34人，非全日制39人。2022年11月底，饮食中心各类人员总计65人，包含在编人员27人，大集体1人，人事代理5人，劳务派遣19人，非全日制用工13人。人员退休、剥离减少总计43人。

2021年支付人员工资总计1071万元，2022年支付人员工资830万元，减少241万元；

**（二）年度经营情况**

截止到11月底，中心实现收入14233.45万元，同比去年增加3928.86万元，中心净利润为-95.38万元，比去年同期增加57.74 万元。

本年度购置设备支出25.22万元，维修费支出43.74万元。

**（三）重点工作完成情况及成效**

饮食管理中心依据年初总务部布置的9项重点工作，紧密联系工作实际，制定具体、操作性强的实施方案。

1.持续做好疫情常态化防控工作，人员管防和饮食保障齐发力。

做好1200名餐饮从业人员每日信息跟进和统计上报工作，累计办理临时人员进校1000人次,学校“日报告”系统和健康管理接龙微信小程序100%完成填报工作。

顺利完成学校三次封控管理期间饮食保障。三次封控总计60天，值守员工2664人次，所有人员100%按要求完成日核酸检测，餐厅每日三次消杀。其中南湖校区向封控宿舍楼宇、教师志愿者供应盒饭21.57万份，约合210吨，并在封控期间所有餐厅免费提供打包服务，约消耗一次性餐盒92万套，价值45万元。饮食管理中心日均10万只一次性打包餐盒的循环存储。

2.持续办好质美价廉的“教工餐厅”，将办实事办到教职工的心坎上去。

开业前，饮食管理中心邀请学生工作处、基建与修缮处、保卫处等部门100多名暑期值班教师进行免费试吃进行意见征集。便捷的电梯、舒适的环境、丰富的菜品，吸引了大批教职工前来用餐。每周精心编制菜单且不重复，每天供应菜品不少于30道，选用新鲜畜禽、水产等原材料，“教职工校园卡刷1分抵5元”办实事举措，截至到11月份，共补贴10.93万元，实施补贴政策后，平均每天就餐人数比此前增加约100人次。

向师生发起给餐厅名称公开征名，结合餐厅属性和学校文化，“教工餐厅”更名为“桃蹊餐厅”。开展教职工服务满意度调查，调查内容围绕菜肴口味、质量和份量三个方面，共发放问卷134份，满意度为100%。

3.持续推进饮食管理中心食品安全快检实验室项目建设，创办高水平高校食品安全快检实验室内涵建设。

食品安全快检实验室于今年初规划，6月份考察，8月份招投标，9月开始投建，经历了两次封校暂停施工，将于11月底建设完成，建成后的实验室可快速检测200多种食品安全项目。

《高校食堂标准化快检实验室建设探讨》作为中国教育后勤协会2022年课题立项。

新的食品安全快检实验室以建设成为高校标准化快检实验室为目标，具备专业现代的检测设备和实验环境，配备微生物快检实验室，并引进意大利微生物快速检测系统仪器，可得到定量微生物检测结果。

4.持续完善四级餐饮服务保障体系、五检一测评监管工作亮点，努力提高师生的满足感、幸福感、获得感。

持续完善四级餐饮服务保障体系，规范南湖和文昌两校区标准化菜单备案工作，每学期将整理修订一次，并形成《标准化菜单信息确认书》留存备查。《2022年秋季学期标准化菜单信息确认书》中共收录15家餐厅275个档口，其中南湖校区191个档口，文昌校区84个档口；10565道菜品，其中南湖校区7035道，文昌校区3530道。

持续完善具有矿大特色的“五检一测评”的餐饮安全监督管理机制。饮食管理中心作为主体实施，坚持每周二培训学习、每周五总结形成常态化内容，建立食品安全风险日管控、周排查、月调度管理制度。组织学习培训31次，讨论学习会11次，质监员参加饮食安全知识考核2次，全员通过考核。

5.持续深化饮食联盟新举措，发挥最大能效。

向中国教育后勤协会《教育后勤参考》杂志供稿发表以“中国矿业大学精心打造‘饮食联盟委员会’实现学校饮食服务高质量发展”为题目的饮食工作经验介绍。

年初开展中国矿业大学饮食联盟年会暨会员单位表彰大会；5月份开展“矿大七折‘逛吃节’”活动，各餐厅制作各类菜品、小吃均按原价的7折销售，学校补贴30%，活动共补贴15.5万元；11月份开展主题为“深耕名菜之源 厚植文化之萃”的“名厨名菜进校园”系列美食活动，已完成淮扬菜系和彭城菜系两期活动。以上活动受到师生一致好评。

6.持续打造网红餐厅热度，结合“线上线下”多平台联动。

向中国教育后勤协会《教育后勤参考》杂志供稿发表以“中国矿业大学精心打造全国高校首家‘网红餐厅’全力满足广大师生多元化餐饮需求”为题目的饮食工作经验介绍。

“网红餐厅”作为四级餐饮体系的重要层级，规划有46家餐饮品牌门店，全年动态调整国际国内连锁品牌1个，网红品牌3个，非遗传承及地方名吃3个。

餐厅全年营业288天，服务380万人次。全年累计投放各类优惠券及优惠活动共300余万元。全年利用新媒体及相关互联网平台发布与“网红餐厅”关联的文案50余条，网络宣传浏览量202.5万人次，其中“学生自发打卡”2.1万人次，“公众号”7万人次，“小红书”17万人次，“抖音”176.4万人次。

作为“第四空间”全年承接了133场师生活动，为1700多人提供多元活动开放空间。全年接待省内外高校及企事业单位参观53次。

为加强学生与餐厅的互动，有超过60%的店铺提供了兼职岗位，全年学生兼职人数达60人，占到总用工人数的20%，累计发放勤工奖学金超过6万元。

6月份，餐厅开展为期10天的“网红餐厅”菜品满意度线上问卷调查活动，共收集1007份有效调查问卷，未收到一份不满意问卷。

7.完成麦当劳项目引入工作。

5月30日正式营业，当日客流突破4000人次，单日营业额达8.3万元。

8.完成附中餐厅社会化工作。

6月1日前，对7家符合条件餐饮企业实地考察，现场打分；7月7日，进行项目开标与中标企业的公示；8月31日完成附中餐厅社会化工作，将附中餐厅顺利移交。

9.初步完成智慧化餐厅建设。

安装食安溯源大屏，提升餐饮安全管控能力；引进智能减重识别结算系统、AI识别结算系统，实现无感支付，减少结算时间，提升食堂智慧管理水平；购买厨余垃圾处理器、自动洗米机，自动洗蛋机，降低食堂运维成本；安装音乐灯光楼梯等智能设备，增强师生就餐体验；使用七色米仓库管理系统，数据互联互通，构建整体智慧饮食仓储平台。

1. **饮食日常监管及安全工作**

饮食管理切实贯彻党的二十大精神——强化食品药品安全监管，健全生物安全监管预警防控体系。

全年饮食质监组对所辖各餐厅进行各类日常检查1446次，食品安全快检实验室完成餐用具表面洁净度、微生物、油脂极性组分、肉类新鲜度、食品原料农药残留以及甲醛、二氧化硫、铝、罂粟、瘦肉精等非法添加项目共计1893批次，平均每月检测超过200批次，各餐厅每月一次“灭害”“消防维保”和每学期一次“烟道清洗”工作，有力保证了饮食工作安全运行。全年共计接受上级各类检查42次，第三方抽捡9批次，无任何安全问题出现。

组织开展开展了主题为“疫情防控期间学校食堂工作手册”“消防安全知识”“食品安全”“食堂日常监管工作”“食物贮存”等安全培训活动共计5次，开展食品安全应急演练1次，参加人次数828人次。培训覆盖面广，包括中心各层次员工以及社会餐饮企业。

中心认真落实各餐厅及班组质量与安全责任制，与各班组签订安全责任书，安全工作责任到人。针对食品卫生安全、用电安全、消防安全、设备设施操作安全等不同管理、预防特点，实施责任人、设施设备管理、预防、应急措施三到位管控。

**（五）民主管理与廉政建设工作**

本年度，中心班子在“三重一大”决策及日常管理过程中，均能做到按权限请示、汇报，班子及班组集体会商以及及时通过各种方式与职工沟通并征集基层意见。

在原材料采购和设备、设施采购方面，通过在徐高校成立联采中心和定点扶贫相关程序进行。同时中心自觉接受学校和总务部的监督管理，严格遵守相关招标的管理制度，对中心各餐厅基层管理人员及采购、核算等关键岗位工作人员严格要求，同时将廉政建设工作纳入到日常班组长例会议题中，做到强化防腐倡廉意识时时讲。在日常管理中，中心通过廉政建设网络形成廉政责任层层落实。

定期组织合作经营业主座谈会，明确各工作环节程序，提高环节透明度；在合同约束的同时强调廉政建设对双方合作的重要性，打消潜在的“潜规则”念头；及时采纳相关合理性建议与意见，改革工作作风，提高工作效率与决策透明度。

本年度利用各种会议进行廉政谈话12次，个人思想专题谈话20余次。

**（六）支部工作**

中心牢固树立党的工作与业务工作同频共振，互为促进的理念，自觉做到党建工作与业务工作同部署、同落实、同检查，坚持把党的工作与中心日常工作有机结合起来，发挥最大成效。

中心党支部除完成上级党委布置的各类学习任务，本年度与饮食联盟会员单位党员开展了“国际劳动妇女节健康运动”“食品安全大检查”“五一期间逛吃节”“食品安全事故应急演练”“粽叶飘香迎端午党团共建送安康包粽子”“教师节感恩党团共建”“厨艺课堂”等系列活动；走访慰问困难党员、困难职工；看望慰问沛县付庙小学留守儿童等，通过活动服务群众，凝聚人心，促进和谐。

粮食安全是“国之大者”，习近平总书记多次强调在粮食安全这个问题上不能有丝毫麻痹大意，要求始终绷紧粮食安全这根弦。饮食管理中心在世界粮食日开展“节约粮食从你我做起主题倡议”、定期开展“美好‘食’光”抽奖活动，赠送小礼物。推出“半份菜”，方便师生按需选餐避免浪费。倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，营造爱粮节粮、健康饮食的新风尚。

支部全体党员集中收看中国共产党第二十次全国代表大会开幕式，集中深入学习贯彻党的二十大报告精神。

疫情期间支部全体党员身先士卒立足岗位，抗击疫情在第一线，组织党员突击队协助校园外卖运送盒饭和封控学生楼宇的盒饭供给。党员赵智勇勇做抗疫先锋，想方设法保障了全校师生原材料的供给。

优化党员活动室建设，及时补充更新《新华日报》、《人民日报》、《徐州日报》、《彭城晚报》、《文滙报》、《国家电网报》等学习书籍和资料，支部所有党员全年“戴党徽亮身份”，评选出“党员先锋岗”、“党员先锋食堂”；树立党员先锋典型，带领全体党员发挥模范带头作用，持续开展“美好‘食’光”系列活动全面落实标识牌的统一以及宣传标语全覆盖。完成了年度“厨艺课堂”活动，利用厨艺课堂开展调查问卷活动。

积极落实“党支部工作创新计划”项目：“脚踏‘食’地，服务育人”——总务部第二党支部发挥党支部战斗堡垒作用、增强饮食“三全”育人能力。作为“2020-2021年度”党支部工作创新计划验收通过。

**（七）宣传工作**

本年度，中心新闻宣传工作紧紧围绕饮食工作为主题，内鼓干劲、外树形象，及时准确地报道重点工作和重大项目的新进展和新成效。全年在总务部网站发稿件68篇，中国教育后勤协会《教育后勤参考》杂志发表2篇，中国教育后勤协会网站用稿件20篇，江苏省高等学校后勤协会网站用稿件9篇。其中有关网红餐厅的推文、抖音点赞数超过202.5万人次。

**（八）服务与沟通**

1.满意度提高

2022年，社会化餐厅第二季度综合满意度测评为98.86%，四季度综合满意度测评为98.86%，一、三季度因疫情原因未进行测评，全年综合满意度为98.86%。

2.有效投诉

开展提升服务质量专题培训会，做好食堂与师生面对面服务工作，妥善处理好师生意见。

中心在每个餐厅设立就餐110投诉热线电话、餐桌上张贴投诉二维码，实时解决师生就餐中遇到的投诉和建议，既及时的解决了师生诉求，又减少了网上投诉的数量。

饮食管理中心对于餐具卫生情况、食品异物、明码标价、服务态度方面的投诉100%认定为有效投诉，2022年1月至10月，饮食中心CUMT微生活有效投诉141条，师生热线有效投诉20条。

3.校园外卖

校园封控期间，美团累计投入20辆“美团无人配送车”，为助力学校打赢这场疫情防控阻击战贡献智慧、方案、力量。

2021年1月1日-11月30日矿大校内美团外卖总交易单量84.5万单，总交易额739万元，正常开学月份，月均7.6万单，比上一年度单量和营业额略有增加。

4.承接重大活动，保障有力

承接研究生考试、教育部巡察接待等重大活动用餐保障工作。

开展“师生共享校庆鱼”活动，制作校庆鱼1700余斤。同时，组织两校区7家餐厅做好校庆日的优惠和互动活动策划，设计活动有“我在网红餐厅为矿大庆生”短视频有奖互动、准备校庆大蛋糕与同学们一起为矿大庆生、食堂“大放价”“1.13元、6.1元、11.3元”校庆专享套餐等，赢得师生点赞。

教工餐厅在教师节给教职工提供免费午餐，补贴8870元。

“矿大七折‘逛吃节’”活动规划售卖档口21个。广泛开展师生调研，遴选了冰粉、炒酸奶、新疆羊肉串、卤煮、各式饮品等138个品类。

1. **徐连片区伙专会工作**

认真贯彻落实省后勤协会布置的各项文件精神，积极组织召开徐连片区工作会议2次，精准有效地推进各高校饮食工作开展。

1. **获奖情况**

第二党支部获得2021年度中国矿业大学最佳党日活动优胜奖

第二党支部“2020-2021年度党支部工作创新计划”验收通过

风味小吃城餐厅荣获“江苏好食堂”称号

**（十一）采购工作**

1.采购工作

在疫情多点频发的情况下，坚持每周一晨采询价；坚持每天现场验收各餐厅原材料到货及质量情况，坚持每周两次对食堂使用的冻品、蔬菜、猪肉、小货等专项检查。

根据五厅委文件对我校饮食材料采购办法进行修订，组织实施一类原材料政府采购，二类、三类原材料的学校采购工作。

做好疫情封校期间各类物资的存储工作，协调原材料运输车辆安全入校。

促进乡村振兴，做好农校对接，本年度直接从农户手中采购蔬菜2.1万斤，大大缓解了农户因疫情导致的蔬菜滞销问题。

2.超额完成扶贫采购任务

2022年度上级下达农副产品扶贫采购额度为210万元，中心合理安排采购计划和品类，本年度采购色拉油125.05万元、大米115.85万元，总计完成240.9万元；超额完成扶贫采购任务。

**二、存在的问题及不足**

对比年初工作计划，回顾今年工作情况，中心经营与发展的问题和不足主要反映在以下几个方面：

1.各餐厅经营品类缺乏总体规划。

2.日常监管工作与饮食联盟的工作结合力度不够，缺乏创新点。

3.对文昌校区各餐厅的监督检查频率偏少。

**三、2023年重点工作**

**（一）**修订饮食材料采购办法，落实五厅委文件精神。

**（二）**构建监管模式类型化，健全“五检一测评”重要目标体系。

**（三）**推进高水平高校食品安全快检实验室内涵建设。

**（四）**发挥饮食联盟功能性作用，提升饮食高质量供给水平。

**（五）**利用“云”数据，搭建“智慧饮食”平台，建立饮食服务可视化。

在党的二十大报告中指出，必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。饮食管理中心在总务部领导的带领下,将不断激发“拼出来、干出来、奋斗出来”的精神状态，全力以赴做好学校饮食保障工作。

饮食管理中心

2022年12月30日