

最新餐饮服务培训总结和心得(大全5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐饮服务培训总结和心得篇一

服务员被视为最辛苦的职业之一，同为服务业，餐厅服务员比起其他服务业的职员来说，承担着更大的风险，因为上菜的过程中会有许多意外情况发生，也会有遇到许多突发情况。

到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都

搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

这些不该

学习

的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，语重心长的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大

学生

有大志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的

工作

做好。”从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑又是给我的打工生活增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。

餐饮服务培训总结和心得篇二

一、首先要有服务质量意识：以质量求生存，以质量求信誉，以质量赢得市场，以质量赢得效益。

服务质量是餐厅的生命，质量是效益；餐厅服务质量好，受益多，社会整体效果好。

优质服务不仅增加回头客，而且可使潜在顾客光顾，从而大大提高餐厅的经济效益，使餐厅在激烈的市场竞争中立于不败之地，并在竞争中站稳脚跟，发展壮大。

可以说，餐厅的竞争归根结底是服务质量的竞争，服务质量是餐厅的生命线。

二、服务质量的含义：服务质量是指餐厅为宾客提供的服务适合和满足需要的程序。

对于餐厅来讲，服务质量的好坏，主要来自两方面因素，一方面是“硬件”因素，包括酒店的外形建筑、设备设施、房间布局、室内装修、家具用具的设置等；一方面“软件”设施，包括餐厅员工的工作作风，工作态度、服务技能、文化修养等，这两方面也是保证服务质量的关键因素。

服务质量的真正内涵，不仅是宾客需求满足的综合反映，也是餐厅“软件”和“硬件”完美结合的具体体现。

三、服务质量的特性：1、功能性、2、经济性、3、安全性、4、时间性、5、舒适性、6、文明性。

四、服务质量的基本内容：1、优良的服务态度，主要体现在主动热情、尽职尽责、耐心周到、文明礼貌。

2、完好的服务设施，是指餐厅用来接待服务的设备设施。

它直接反映餐厅服务质量的物质技术水平。

3、完善的服务项目，4、灵活的服务方式、5、娴熟的服务技能，6、科学的服务程序，7、快速服务效率，8、专业化的员工。

服务质量管理培训还要从员工工作意识上加以培训，比如：职业道德、从业意识、服务意识、企业理念意识、自我管理意识、制度意识、服务技能等等方面加以培训才能谈得上服务质量的管理培训。

能加入这个大家庭是件很幸运的事情，更幸运的是在我第一天来上班就赶上公司聘请上海餐饮业的风云人物经理和经理来公司讲课。

如果说来之前我对餐饮业的'认识和心得还只是一些零零碎碎的东西，那么经过经理和经理的点拨我对餐饮业的理解和认识更深刻，更系统化了。

一、餐饮行业的趋势

如果说别的行业有朝阳行业和夕阳行业之分的话，那么餐饮业永远是朝阳行业，而且是最大的行业之一，它的产值在国民经济中占有很大的份额。

随着我国经济的发展，国民生活水平的提高，人们选择在餐厅用餐的几率会越来越高，但是顾客也变的越来越挑剔，要求也越来越多。

他们不仅仅来吃我们的提供的菜品，也吃我们服务，吃我们的环境，吃我们的文化，吃我们的特色，吃我们的主题，吃我们的理念，甚至吃我们的卫生间等等。

所以这个行业的竞争会越来越激烈，最明显的例子是作为西

方文化象征的kfc竟然在激烈的竞争中推出了米饭、豆浆和油条。

我以前是做火锅的，对火锅这个细分市场比较了解，就拿火锅这个细分市场来说吧。

海底捞最近比较火，它推出那么多的超值服务，借助口碑宣传和网络媒体比花几个亿的广告费的广告效果还要具备杀伤力，更具杀伤力的是顾客在它的影响下慢慢的会认为火锅店提供这些是应该的，理所当然的，你不提供这些是有欠缺的，一下子就和其它品牌的火锅店拉开了档次和距离。

所以去年其它品牌的火锅店日子都不好过，小肥羊去年关了好几家店；苏武牧羊只有大渡河店赢利，其它店全线亏损；阿童木第三家店去年都装修好了因为前两家店亏损到现在还没有开业；傣妹也关了十来家店。

幸运的是在日式料理这个细分市场还没有“海底捞”，希望游总能早点准备，赢得先机。

二、员工的管理

在西方现代化思想的影响下，禁锢中国几千年的孔孟封建思想赋予炎黄子孙的奴性也慢慢的消失了，在崇尚自由与平等的现代社会条件下，工作只有职位之分，没有高低贫贱之别，所以人管人是管不好的，人管人怎么去管啊！我想好员工不是管出来的是带出来的。

特别是这些90后，他们追求个性张扬、自由和随性，年龄比较小还谈不上职业素质和职业道德，更谈不上生存的压力，是在父母为其搭建的温室中长大的。

所以在日常的工作中他们需要的是关心和认可。

我们必须跟着改变，如果还抱着前几年的思维方式来管理他们，肯定会出现很多的问题。

我最欣赏和崇拜的管理模式就是宗教，这个诞生几千年的老古董到现在还能使成千上百万的教徒忠诚于自己心中虚无缥缈的信仰，主要在于思想的控制，经受住了历史的洗礼和考验，真不愧是管理的最高境界。

与时俱进，结合一些现代的管理理念就是：成功的管理者能使自己的思想和行为来影响员工的思想 and 行为，甚至使自己的思想成为员工的思想，使员工的思路跟着自己的思路来走，这样大家才能齐心协力，一条心，力气往一个方向使，必能达到企业的经营目标。

这就要求我们管理人员必须以身作则，这和咱们赤坂亭树立“榜样的力量|”不谋而合。

但是在日常的工作中要掌握好一个“度”和平衡点，不然线放太长了会收不回来，使员工产生消极的心态。

至于这个“度”怎么来掌控，是一种艺术，这就要看管理人员的经验了，具体的量化标准我还在探索中。

三、服务的理解

还记得总给我面试时问我“对服务是怎么理解的”，我的回答是8个字：满意、满足、惊喜、感动。

接着又问我怎么样才能做到让顾客惊喜和感动，是啊，让顾客满意和满足我们用心就可以做到，至于怎么样才能让顾客惊喜和感动，其实我心里也没有底，我也一直再探索可以操作的具体量化标准，我上班的第一天在高经理那里找到了答案，他提出了经典的“三个机会”：

- 1、当准备向顾客说“不”的时候，那么用心做事的机会来了；
- 2、当顾客需要个性化服务的时候，让顾客惊喜的机会来了；
- 3、当顾客需要帮助的时候，让顾客感动的机会来了。

还有“大的服务观”、“成本控制的理念”、“积极的心态”、“正向思考”等因为时间来不及了，在这里就不再赘述了，以上是我在学习的一些肤浅体会，有不当之处恭请总指正，请总阅！

餐饮服务培训总结和心得篇三

从3月26号开始，到今天已经近一个月的时间，我们分别培训了《员工手册》《中国饭店行业礼仪规范》《餐饮部服务员/领班/主管岗位职责和工作内容》《饭店细微化服务通用部分》《管理人员的十个必须做到》等等。在学习之前，我们就在夏经理开的会议中，了解此次活动的宗旨和目的。深刻理解活动的目的就是学以致用，把所学的东西运用到现实工作中。我们基层管理人员和员工一起，共同学习，共同讨论，共同进步。通过学习我总结了以下几点体会：

从仪容仪表到宾馆的劳动纪律，让我们有了新的认识，为我们以后的工作敲响警钟。知道什么是我们该做的，什么不该做。每天我们都集中学习，学习的同时也教我们去尊重我们自己的工作，现在工作不好找，我们要珍惜眼前的一切，用我们优质规范化的服务和遵章守纪的工作态度去把握自己。在工作岗位上实现自己的人生价值。

塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会特别制订的。我们在前一段时期粗略的学习了一遍，并没有透彻的学习，这次学习，我

们时间充裕，和员工一起逐条审过。礼仪规范学习后，我们恍然大悟，原来在平时的的工作中，我们有很多地方做的都不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语太少、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。从基本的礼仪规范学习中，我们员工知道了什么才是一个合格服务员的标准，即使在现实生活中也可以用到。与此同时，我们还对前厅、客房、康乐和其他礼仪规范也进行了学习，让我们了解了更多的酒店服务知识。最重要的是和我们最直接的餐饮服务礼仪，对我们的服务细节更加有了明确的阐述。

□

工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围，工作流程。掌握酒店软管理措施如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。一句句看似简单的词汇，却包含着许多实际活动。一天的工作时序是那么的清楚，哪个时间段做什么，都规定的明了了。在实际工作中，理解透这些我们工作起来就轻松多了。也让我们基层管理人员更明确每天的工作环节，知道哪儿是重点，去督促什么地方。

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会—服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，

不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。

一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

餐饮服务培训总结和心得篇四

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工

具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务

及时、妥帖地送到。在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好。服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

一年之际在于春，宾馆的发展也象春天的花草，到处充满活力。在淡季的情况下，宾馆领导发起了“加强学习培训，转变工作作风，促进宾馆发展”的活动，各部门都紧锣密鼓的展开工作。我们餐饮部也不甘落后，我们餐饮部内部在宾馆的大纲下，又制作了适合我们餐饮时间更详细的培训计划，分阶段培训，分阶段考试，即时考察我们学习的效果。

餐饮服务培训总结和心得篇五

通过此次培训后，我感到收获很大，并更清楚的认识到了餐饮服务食品安全监管的严峻形势和监管工作所面临的困难，同时对做好餐饮服务食品安全有了更深的了解和一些个人的体会。

应尽快建立完善快捷的产品质量追溯系统。对高风险的食品种类，应该建立相关的产品追溯方法，一旦某种产品出现问题，可及时准确的追溯到源头，也可快速准确的查到问题产品的去向，及时召回，降低经济损失。我们应尽快建立产品质量追溯系统，指导食品生产企业应用，最好统一食品企业的编码体系，从目前情况看，大部分食品企业已申请了在流通领域应用的厂商识别代码，实现可追溯的编码最好建立在该代码基础上，可充分应用条码技术来实现，方便企业操作。

进一步健全完善的法律体系，明确具体的管理责任。健全完善的法律体系是做好食品安全工作的基础。为食品的生产、检验、添加剂的使用、有害物质的限量以及政府部门的监管，都提供了完善的法律依据。甚至细化到具体的肉制品、奶品等都有相关的法律法规，从而形成良好的法律基础。从国家农业部到各州（市），各级政府部门人员虽然数量不多，但由于相关法律赋予的职责明确且规定具体，从管理人员岗位到驻厂监管人员岗位，工作人员有条不紊的行使职责。特别是在食品企业监管过程中的一些具体做法值得我们借鉴，实施量化赋分，以确定之后的监管程度。既减少了风险，又可

以提高监管效率。

内。避免出现大的食品质量风险。我认为食品监管牵头部门应加大投入，尽快建立科学合理的风险预警系统，将大大提高各监管部门监管工作的有效性，以保障餐饮服务食品安全。

采取有效措施，切实加强餐饮服务行业员工培训。培训员工是企业主的责任餐饮服务行业，其员工每年至少要接受一次培训，并在证书上注明所培训的内容。我们可以在今后食品生产企业的监管过程中，督促餐饮服务企业加强对员工的培训。通过培训，可及时了解相关的法律要求和员工的具体做法，以保证食品的生产过程按要求实现，从而保证食品安全。

餐饮服务食品安全问题，已经成为全世界共同关注的问题。为了防止食品污染，保障消费者的健康权益，许多国家都加强对现代食品的监督管理，同时也可以借鉴各省各州市在这一块做得比较好的地方。我们将以各州市做得较好的经验与我们的实际情况相结合，进一步提高对餐饮服务行业食品安全的监管水平，切实保障餐饮服务行业各类食品的安全可靠。

2011年，隆回县食品药品监督管理局在县委、县政府的正确领导下，在省市业务部门的指导下，坚持以“三个代表”为指导，深入落实科学发展观，突出重点，强化监管，认真贯彻执行《食品安全法》，以保护人民群众健康权益，促进我县经济发展为目标，扎实开展餐饮服务食品安全监管工作，认真履行食品安全监管职能，确保全县人民饮食安全。

一、食品餐饮消费总体状况

隆回县餐饮服务经营单位共计348家，持有效餐饮服务可证经营的有298家，持证率85.6%，其中学校食堂210家其它各类型餐饮单位138家，食品从业人员1082人，全县有40多家餐饮服务经营单位存在“三防设施”不健全、食品台帐记录不全等违反食品安全操做规范现象。

隆回县食品药品监督管理局自今年4月正式接管餐饮以来，餐饮消费状况总体有好转，主要表现在餐饮服务经营单位持证经营率进一步提高，业主食品安全意识进一步增强。

二、食品安全监督管理（一）监管体制。隆回县食品药品监督管理局成立了以局长负总责，分管领导和餐饮食品安全监督所具体抓的食品安全监管领导小组，并将食品安全监督工作进行细化，纳入责任追究和年终目标管理考核，确保餐饮服务食品安全监督管理工作取得成效。

（二）行政许可。按照《食品安全法》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务许可审查规范》有关规定，我们规范了餐饮服务许可证的发放，严格按照法律程序审批，对于少数卫生条件、卫生设施达不到要求的餐饮经营单位，不予发放餐饮服务许可证。2011年，我们对187家申请餐饮服务许可的餐饮经营单位进行了现场审查，对符合要求的161家餐饮经营单位发放了餐饮服务许可证。

（三）日常监管。认真履职，强化了食品安全经常性监督，按照省市加强餐饮环节安全监管工作的有关文件要求，认真做好餐饮环节监督工作，确保工作不放松、不断、不乱。针对我县监督力量薄弱、餐饮经营网点多、分散的情况，根据不同环节，加强了日常监管力度，开展了经常性的巡回监督检查，严厉查处无证经营餐饮服务的行为；重点整顿学校食堂、建筑工地食堂、农家乐餐馆；查处采购病死、死因不明的畜禽及其制品；劣质食用油行为；加大熟食卤味、盒饭、凉拌菜等高风险食品和餐饮具清洗消毒等重点环节的监督检查力度；继续深入开展打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂活动；全县各类餐饮经营单位食品安全监督覆盖率达到100%，实施行政处罚7起，责令改正265户次，责令停止生产经营28户次，销毁假冒伪劣食品320公斤。

（四）食品安全专项整治活动。一是打击餐饮服务环节非法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项行动。1、4月10日至6

月10日对全县210所中小学校及幼儿园食堂进行食品安全专项检查，在学校食堂尚未发现违法添加非食用物与滥用食品添加剂违法行为，并下发关于告知食品中可能违法添加非食用物质和易滥用的食品添加剂的名单（第1——5批）目录的通知。

2、对餐饮业重点领域（小型餐馆、小吃店、饮品店、火锅店）32家进行了全面检查，向各餐饮单位下发关于告知食品中可能添加非食用物质和易滥用食品添加剂名单（第1——5批）的通知，由监督员一一面向业主耐心加以解说。对食品添加剂的管理未做到“五专”（专人采购、专人保管、专人使用、专人登记和专人保存）的12家餐饮经营单位下达了整改意见书，限其立即整改到位，对1家销售添加剂的米面店移交工商行政管理局查处。二是学校餐饮服务食品安全专项整治。4月14日至5月25日出动检查车辆92台次，食品安全监督员328人次，共检查中小学校、幼儿园食堂187个，其中高中、职中9个，初中58个，小学75个，幼儿园45个，148所学校食堂持有效餐饮服务许可证经营，持证率79.1%，学校食堂就餐总人数73625人，食品从业人员698人，其中639人持有效健康证明上岗，持证率91.5%，下达整改意见书118份责令限期整改，对19所学校食堂责令停止经营，立案罚款处罚6所学校，没收三无产品125公斤。三是开展地沟油整治和餐厨废弃物管理工作。重点检查348家餐饮单位采购食用油脂的相关产品合格证件、进货渠道等，对可疑食用油抽样检测，学校食堂食用油整治列为创建平安校园的重点内容，明确所有学校食堂不准使用散装食用油，从源头保证了用油安全。四是开展重大活动期间餐饮食品安全专项整治。开展“元旦春节”、“两会”“高考”等重大活动期间食品安全监督，“两节”期间共检查餐饮单位22家，出动监督员40人次，出动车辆12台次做好了春节“年夜饭”食品安全工作，对恒丰、阳光、友谊、花瑶，非常味道等大中型酒店进行了年夜饭备案登记，并指派专人对承办年夜饭餐饮保障餐饮单位进行不间断地巡回监督检。节会期间共出动食品监督员150人次，检查85户，下达监督意见书52份，责令改正45户。严防食源性疾病和食物

中毒事故的发生。

三、保障条件和能力建设

2017年)》，我局于今年4月成立餐饮服务食品安全监督所，所里监督员共10名，进行了为期7天的食品法律法规培训，监督员业务知识和执法能力明显提高。局机关充分保障各项工作顺利开展，建立健全了餐饮服务食品安全信息平台 and 诚信体系及食品安全有奖举报制度，各项工作经费到位，加强食品安全法规和科普知识及行业道德宣传，提高全民食品安全意识。一是利用《食品安全法》宣传月加强食品安全法律法规和科普知识及行业道德宣传，共出动宣传人员128人次，宣传车52台次，制作宣传版面4块，横幅24条，发放宣传资料1000余份，播放食品安全常识、食品安全执法新闻52台次。二是举办学校及托幼机构食品安全管理员和从业人员食品安全法规培训班，共培训647人次，三是举办餐饮单位食品安全管理员和从业人员食品安全法规培训班，共培训359人次，四是在日常监督工作中进行面对面宣传，使广大业主食品安全意识和依法经营理念进一步提高。

四、下一步工作

一是全局创新工作思路，扎实开展餐饮业创卫工作，确保我局创卫工作顺利通过省级验收。二是加强餐饮服务食品安全监管，坚持日常巡查和集中整治相结合，及时消除安全隐患。三是严厉打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂，确保全年无食物中毒事件发生。