

省级机关事业单位食堂服务管理规范

2021 - 12 - 01 发布

2022 - 03 - 01 实施

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体原则..... 1

5 基本要求..... 2

6 采购..... 4

7 贮存..... 5

8 菜单设计..... 7

9 加工..... 7

10 供餐..... 9

11 收餐..... 10

12 安全与应急..... 10

13 监督管理..... 12

附录 A（规范性） 设施设备管理要求..... 13

附录 B（资料性） 服务满意度调查问卷..... 15

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山西省机关事务管理局提出并监督实施。

本文件由山西省机关运行保障管理标准化技术委员会（SX/TC34）归口。

本文件起草单位：山西省省级机关服务中心、山西省检验检测中心（山西省标准计量技术研究院）。

本文件主要起草人：赵红梅、寇永安、石胜利、郁鸣钢、张志刚、孟晓俊、郝俊琪、梁凤萍、常俊红、李俊峰。

省级机关事业单位食堂服务管理规范

1 范围

本文件规定了省级机关事业单位食堂服务管理的总体原则、基本要求、采购、贮存、菜品设计、加工、供餐、收餐、安全与应急及监督管理的要求。

本文件适用于省级机关事业单位食堂服务管理，市、县两级机关事业单位食堂参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2760 食品安全国家标准食品添加剂使用标准
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 7718 食品安全国家标准预包装食品标签通则
- GB 13495.1 安全消防标志第1部分：标志
- GB 14930.1 食品安全国家标准洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准消毒剂
- GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具
- GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准
- GB/T 19538 危害分析与关键控制点（HACCP）体系及其应用指南
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- DB14/T 1984.2 新型冠状病毒肺炎疫情防控消毒技术指南第2部分：公共场所
- 《餐饮服务食品安全操作规范》国家市场监管总局 2018年第12号公告

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

省级机关事业单位

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，民主党派机关、工商联机关和人民团体机关，党政机关办事机构、派出机构和参照公务员法管理的事业单位。

4 总体原则

- 4.1 坚持厉行节约、反对浪费的服务保障原则。
- 4.2 坚持总量控制、预约管理的日常管理原则。
- 4.3 坚持安全环保、实用节能的厨房设计原则。
- 4.4 坚持公开透明、经济高效的运营管理原则。

4.5 坚持卫生健康、营养可口的菜品保障原则。

5 基本要求

5.1 组织要求

5.1.1 鼓励采用社会化购买服务方式向机关职工提供餐饮服务，采用社会化购买中标服务商应具有独立的法人资格，取得《食品经营许可证》及《卫生许可证》。

5.1.2 配备满足开展服务需要的工作人员类别和数量，且资质、能力满足要求。

5.1.3 食堂运营应按照《餐饮服务食品安全操作规范》的要求，制定食品采购、储存、加工等各个环节的食品安全管理制度。

5.1.4 鼓励将膳食文化融入食堂文化中，体现机关文化建设。

5.1.5 结合实际，建立健全事故风险危害分析、事故应急处置预案及防投毒管理机制。定期组织从业人员进行事故应急预案的演练，熟练掌握应急处置程序，并按应急预案协助救援。

5.1.6 应制定消防安全管理制度，明确各自的消防安全责任。消防安全管理应符合 GA 654 的规定。

5.2 场所选择与布局要求

5.2.1 场所选择

5.2.1.1 应选择与就餐人数相匹配的运营场所，宜设置在1楼（层）。

5.2.1.2 场所不得选择易受污染的区域。应距离污水池、垃圾场、非水冲式厕所等污染源 25m 以上，并位于粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围外。

5.2.2 布局

5.2.2.1 食堂实行分区管理，应设置食品处理区、就餐区、辅助区。

5.2.2.2 食品处理区应设置在室内，包括洗菜间、粗加工间、热菜间、主食间、冷菜间、配餐间、洗消间等专间，冷食、生食、裱花蛋糕制作应设置预净间。各不同区域宜有明显的区分标识，不得设置卫生间。如无法设置食品处理区的可采用中央厨房统一配餐运营模式。

5.2.2.3 就餐区中就餐座位数不应少于进餐人数的 1/2，餐桌桌面应采用环保、便于清洁的材料。

5.2.2.4 辅助区的更衣室、清洗清洁工具存放场所应独立设置。

5.2.2.5 应分开设原料通道及入口、成品通道及出口、使用后餐饮具和餐厨垃圾回收通道及入口，各通道应无交叉，并用不同颜色的箭头标识区分。无法分设时，应在不同时段分别运送原料、成品、使用后的餐饮具，或者使用无污染的方式覆盖运送成品。

5.2.2.6 机关食堂面积布局与各区比例，应符合表 1 的规定。

表 1 机关食堂面积布局与各区比例表

分类	加工场所经营面积 (m ²)	食品处理区与就餐场所面积之比	切配烹饪场所累计面积	凉菜间累计面积	食品处理区为独立间隔的场所
小型	(48, 150)	≥1:2.0	≥食品处理区面积 50%且≥8m ²	≥5m ²	粗加工、切配、烹饪、餐用具清洗消毒
中型	(150, 500)	≥1:2.2	≥食品处理区面积 50%	≥食品处理区面积 10%	

表1 机关食堂面积布局与各区比例表（续）

分类	加工场所经营面积（m ² ）	食品处理区与就餐场所面积之比	切配烹饪场所累计面积	凉菜间累计面积	食品处理区为独立间隔的场所
大型	（500，3000）	≥1:2.5	≥食品处理区面积 50%	≥食品处理区面积 10%	粗加工、切配、烹饪、餐用具清洗消毒、清洁工具存放
特大型	（3000 以上）	≥1:3.0	≥食品处理区面积 50%	≥食品处理区面积 10%	
注：就餐人数100人以下食品处理区面积不低于30m ² ；100人以上每增加1人增加0.3m ² ；1000人以上超过部分每人增加0.2m ² ；切配烹饪场所占食品处理区面积50%以上。					

5.2.2.7 用餐人数与使用面积配置应符合表2的规定。

表2 用餐人数与使用面积配置

用餐人数	初加工使用面积不少于（m ² ）	烹调加工使用面积不少于（m ² ）	备餐间使用面积不少于（设二次更衣设施）（m ² ）	主副食仓等其他辅助面积 按需设定
400	40	40	15	在保证总面积的前提下，主副食品仓库、更衣室及餐饮具清洗消毒等场地面积按需配备
500	45	45	18	
600	50	50	20	
700	55	55	22	
800	60	60	25	
900	65	65	27	
1000	70	70	30	

5.3 人员要求

5.3.1 从业人员应熟悉食品安全相关知识，具备岗位食品安全规范操作和风险防控的能力，自觉遵守相关法规。

5.3.2 定期开展食品安全的法律法规知识、本单位的食品安全管理制度、加工制作规程与营养健康等知识培训，经考核合格后，方可上岗。并做好培训记录。

5.3.3 应建立从业人员健康管理档案。一线从业人员健康体检合格率100%，均应持有效的健康证。每年还需进行健康检查，必要时进行临时健康检查。

5.3.4 每天上岗前，应对从业人员的健康进行检查，并填写《从业人员岗前检查记录表》，具体见表3。凡皮肤有伤口或感染、发热腹泻等症状的人员，应暂停工作并及时报告，待查明原因后方可重新上岗。

表3 从业人员岗前检查记录表

序号	日期	姓名	个人卫生			身体状况				出勤	检查人	处理办法	监督人
			指甲	着装	洗手消毒	发热	腹泻	咳嗽	外伤感染				

5.3.5 从业人员应统一工服，佩戴工牌。注重仪容仪表，工服保持干净整洁。

5.3.6 加工制作人员应保持良好的个人卫生，操作时应保持手部清洁。加工制作不同食品或离开食品处理区后，应重新洗手。

5.4 设施设备要求

5.4.1 优先选用先进的厨房设施设备，如洗菜机、配菜机、餐厨废弃物处理与利用设备等设备。

5.4.2 应制定设施设备管理、设施设备操作规程、维修保养规程、故障处置规程等相关制度。

5.4.3 设施设备操作人员应遵守操作规程，做好防护措施。

5.4.4 应配备专业人员定期进行维护维修，并做好维护保养记录。

5.4.5 食堂应根据实际需求配备相应的备用设施设备，防止因设施设备损坏无法修复造成食品安全风险和其他损失。

5.4.6 设施设备具体管理要求见附录 A。

6 采购

6.1 供应商选择

6.1.1 应选择有营业执照、许可证等相关合法资质的供应商。

6.1.2 应建立供货商评价和退出机制，对供货商食品安全状况等进行评价，要及时更换不符合要求的供货商。

6.1.3 采购食品原料时，长期或大量使用的产品宜建立相对固定的供货渠道。应与供应商签订含食品安全内容的合同（或供货协议），明确各自的食品安全责任和义务。

6.2 采购管理

6.2.1 食堂采购前应制定采购计划，明确所需采购产品名称、规格、型号、数量、供货期限、采购物品的最高、最低备量等信息。

6.2.2 采购应做到质量可靠，价格合理，数量适当，购货及时。

6.2.3 鼓励采购符合国家乡村振兴战略的农副产品，积极履行社会责任。

6.2.4 为保证食品卫生和清洁质量，食品、餐厨具洗涤剂、消毒液等采购宜由相对固定供应商供应。

6.2.5 不应采购无法溯源生产销售的食品、食品添加剂、食品相关产品和农产品。

6.2.6 可定时不定时询价检查，执行食材采供的周期报价。负责采供的相关部门和人员要做好各项采购的价格记录存档。

6.2.7 可采用比价、调价相结合的方式对价格进行总体把控。

6.2.8 大宗采购执行政府采购程序。

6.3 原料验收

6.3.1 原料验收人员不少于 3 人，现场验收，并签字确认。

6.3.2 验收时应查验保留相关证明、票据和凭证。索取的复印件均需加盖供应商的公章。

6.3.3 预包装食品应符合 GB 7718 和有关食品标签法规的规定。

6.3.4 验收期间应尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不应超过 +3℃，冷冻食品表面温度不宜高于 -9℃。冷冻食品无解冻后再次冷冻的情况。

6.3.5 验收时，发现有质量问题可拒收，并要求供应商进行退换货处理；如发现重量和数量与订单不一致，应要求供应商补齐不足部分。《退换货记录表》见表 4。

表 4 退换货记录表

序号	发起退货时间	货品名称	退货原因	退货人	退货量	收货单位	收货人	处理意见及措施	实际退货时间

6.3.6 验收完成后应按照采购品种、进货时间完成收货记录登记，以备检查。《收货记录表》见表 5。

表 5 收货记录表

序号	下单时间	收货时间	品名	订购量（公斤）	实收量（公斤）	索证情况			目测情况（合格的标注：√；不合格的标注：×）						处理情况		
						是否有合格证	是否符合要求	缺少项目	无变色	无异味	无腐烂	无变软	无擦伤	无出水	正常收货	换货警告	退货上报

7 贮存

7.1 库房管理

- 7.1.1 食堂应具有与食品品种和数量相适应的食品贮存库房。库房宜分开设置，分食品与非食品区，生食和熟食、原料、半成品和成品分开贮存，宜设置冷藏、冷冻库。
- 7.1.2 库房应有良好的通风，并配备足够数量的存放架、冷冻（藏）设施、垫板、防火防潮等设备。同一库房内贮存不同类别食品和物品时，应设置不同的存放区域，且不同区域间应有明显标识。
- 7.1.3 库房应由专人管理，其他人员不应私自进入或动用库房内的物品。食品库房或食品存放区不应存放非食品、个人物品和杂物及亚硝酸盐、杀虫剂、清洁剂及清扫用具等物品。
- 7.1.4 应对食品库房进行每天清洁、定期消毒。
- 7.1.5 对冷藏（冻）库房应每日做好温度监测，定期除霜、清洁和维护。发现库房温度异常，应及时上报和调整。
- 7.1.6 库房出入库运输工具应保持清洁，运输冷藏、冷冻食品应有保温设备。运输、解冻、供应等各个环节应保持在食品安全的温度下。
- 7.1.7 宜采用信息管理系统，使用二维码、条码等先进技术手段进行管理。

7.2 贮存管理

- 7.2.1 库房管理员应对原料采购的信息做好记录并存档，信息包括日期、产品名称、产地、规格、生产日期及最终保质期等。《原材料采购信息记录表》见表 6。

表 6 原材料采购信息记录表

进货日期	食品名称	规格	数量	生产批号	保质期	供货商名称	供货商联系方式	是否有检验报告	验收人

7.2.2 库房管理人员应定期盘点数量，及时清理腐败变质、超过保质期的食品原料、食品添加剂等相关产品。

7.2.3 存放时应按生熟、原料、半成品、成品，分库（区）、分架、分类存放，原料的存放应整齐规范，做到堆码整齐、码垛整齐、排列整齐，不应超过范围线、最低存量线、最高存量线，离墙、离地10cm以上。避免出现混放或错放现象。

7.2.4 设置专柜存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，应在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。食品添加剂专柜应由专人负责保管。

7.2.5 应设置易燃易爆品专柜，由专人负责保管，做好记录。

7.2.6 散装食品（食用农产品除外）贮存位置，应标明食品的名称、生产日期、采购日期和保质期。

7.2.7 应保证冷冻（藏）食品安全所需要的温度要求。冷冻（藏）食品宜使用食品箱加盖覆膜，不宜堆积、挤压食品。冷冻（藏）食品前宜分隔，避免使用时反复解冻、冷冻。

7.3 出入库管理

7.3.1 原料入库时，应分别贮存在指定区域或专用的冷藏（冷冻）设施中，并核对所购产品名称、规格、数量等，做好记录。《入库记录表》见表7。

表 7 入库记录表

编号	名称	规格	单位	应收数量	实收数量	单价	金额										附注
							百	十	万	千	百	十	元	角	分		

7.3.2 原料出库时，同类原材料应遵循“先进先出”原则。食品出库时应填写《出库记录表》见表8。

表 8 出库记录表

编号	名称	规格	单位	应发数量	实发数量	单价	金额										附注
							百	十	万	千	百	十	元	角	分		

7.3.3 食品原料应每日按时、按需领用。应严格控制领用量，出库后不应退回库房。原材料领用时，领用人要查验所领材料是否新鲜，包装有无破损、是否在保质期内、是否属于被召回或销毁的问题产品（如冷冻类海产品），如有质量问题应及时调换或按照要求处理。

7.3.4 专册记录使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息，《食品添加剂使用记录表》见表9。

表9 食品添加剂使用记录表

序号	使用日期	食品添加剂名称	生产者	生产日期	生产批号	使用量(g)	功能(用途)	制作食品名称	制作食品量	使用人	备注

8 菜单设计

- 8.1 应提前设计下一周各餐的菜单。
- 8.2 食堂可不定期进行问卷调查，了解就餐人员身体健康数据、饮食习惯，建立完整健康档案。
- 8.3 应核算成本，确定具体菜品，分类平衡，调整完善菜单结构。规定菜品质量标准，对菜品进行调整、优化，可与传统文化元素相结合，研究改进菜品。
- 8.4 针对就餐群体，结合季节交叉用料或民族习惯，确定具体菜品种类。
- 8.5 有条件的食堂可提供以少油少盐为主的健康营养系列菜品。
- 8.6 可设置不同规格或容量的餐具。

9 加工

9.1 清洗

- 9.1.1 原材料清洗应使用专用池，清洗时要遵循“先浸泡后清洗”的原则。清洗后的食品原料应整齐堆放。
- 9.1.2 清洗工具应分类管理、分类存放。

9.2 粗加工

- 9.2.1 应准备好盛放容器和加工所用工具，防止交叉污染。
- 9.2.2 加工时按照待加工食品原料的加工工艺、先后顺序和原材料特点进行食品分区、分时解冻、泡发，应认真检查待加工食品原料是否有腐败变质或者其他感官性状异常。
- 9.2.3 加工过程中，需要解冻、泡发的食品原料，应按需准备、按需加工，不宜反复解冻食品或泡发过多的食品。
- 9.2.4 加工过程中产生的不合格品、跌落地面的产品和废弃物，被有害物质污染的半成品、成品应放入专用收集容器，单独存放，加识别标识并及时处理，其容器和运输工具使用后应及时清洗消毒。
- 9.2.5 食品原料粗加工后，应按食品原料类型和规格分别存放于固定盛放容器中。
- 9.2.6 加工完成后，应及时清洗、清点制作工具，清洗完毕后应分类、定位存放。

9.3 切配

- 9.3.1 切配前应检查刀具是否锋利、清洁，墩子、操作台是否干净无异味。
- 9.3.2 切配不同食材应使用不同类别或颜色标识的墩子、刀具，使用后应及时清洗消毒，并定点悬挂存放。
- 9.3.3 切配好的半成品应及时使用或按类别存放，做好防蝇、防尘措施。

9.4 专间制作

- 9.4.1 专间制作由专人负责，其他人员不得擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员应更换专用的工作服和佩戴口罩并清洗消毒手部。
- 9.4.2 专间使用前，应对专间空气、工具、盛放容器、运输窗口等进行消毒。
- 9.4.3 专间制作时应先检查原料新鲜度，剩余原材料应存放在专用的熟食冰箱内冷冻（藏）。凉菜专间需要在 25℃ 以下，如有问题应立即停止制作并撤换原材料。
- 9.4.4 蔬菜、水果、生食的海产品等食品原料进入专间前应清洗干净，预包装食品和一次性餐（饮）具应去除外包装。
- 9.4.5 加工制作现榨果蔬汁、食用冰等直接入口食品的用水，应为预包装饮用水、经过水净化设施处理用水或煮沸冷却后的生活饮用水。
- 9.4.6 专间制作好的食品应当餐供应，各种凉菜装盘后不可交叉重叠存放。传菜可从食品输送窗口进行，完成后应及时关闭传递窗口。

9.5 烹饪

- 9.5.1 烹饪前应检查烹饪设备、工（用）具齐全、整洁；燃气、灶具、排烟系统是否正常运转，燃气、水、电等能源是否正常。
- 9.5.2 烹饪前应对食品原料、调料等进行检查，发现有腐败变质、超过安全期限或者其他感官性状异常的，不进行烹饪并立即上报及时清理。
- 9.5.3 烹饪食品时，油烟排放应符合 GB 18483 要求。
- 9.5.4 使用食品添加剂的，应按照 GB 2760 的规定执行。
- 9.5.5 烹饪过程中，应使用已标识分类的盛放容器和加工制作工具。
- 9.5.6 尝试菜肴口味时，应使用专用碗、筷、勺，禁止用手或炒菜勺尝菜。
- 9.5.7 食物应烧熟煮透，烹制好后应倒入干净的熟食盛用具内，与生食品、半成品分开放置，不得落地放置，以防止食品受到污染。
- 9.5.8 除烹调时间外，当餐使用的半成品、调味品等食品配料，应密封保存，专区存放。
- 9.5.9 需要冷冻（藏）的熟制高危易腐半成品或成品，应在熟制后立即冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。
- 9.5.10 菜品用的围边、盘花应保证清洁新鲜、无腐败变质，不应回收后再使用。

9.6 留样

- 9.6.1 配备专用留样冷藏设备及留样容器。冷藏设备应贴有明显的“食品留样专用”标识并上锁，留样容器应密封备用，大小适宜，便于盛放留样。
- 9.6.2 留样容器使用前应清洗消毒，冷藏设备应定期清洗消毒，并做好记录。
- 9.6.3 食堂提供的当餐食品每样都应留样，不得另行制作。每个品种留样量不少于 125g，并标明菜名、留样人、留样时间，每餐留样保存时间不少于 48 小时。
- 9.6.4 留样工作应由专人负责，留样记录至少应保存 12 个月，以备查验。《菜品留样记录表》见表 10。

表 10 菜品留样记录表

食堂名称:							
餐次		名称	名称		名称	名称	备注
早餐	桌餐			自助餐			
留样人: 留样时间日时分 销毁人: 销毁时间日时分							
食堂名称:							
餐次		名称	名称		名称	名称	备注
午餐	桌餐			自助餐			
留样人: 留样时间日时分 销毁人: 销毁时间日时分							
食堂名称:							
餐次		名称	名称		名称	名称	备注
晚餐	桌餐			自助餐			
留样人: 留样时间日时分 销毁人: 销毁时间日时分							
管理员: 检查时间年月日时分							

9.6.5 发生食物中毒、疑似食物中毒事件或其他情况需要时, 机关食堂应认真配合相关部门依法对留样食品进行检验。

10 供餐

10.1 备餐

10.1.1 送餐前, 应清洁送餐车和配送容器, 要对食品运输或传递设施进行清洁消毒。

10.1.2 食品装入容器后可加盖或用保鲜膜做无污染覆盖。食品运输过程中, 应对食品与非食品, 不同存在形式的食品采取有效分隔措施, 避免食品受到污染。

10.1.3 进行菜肴分配、餐(饮)具的准备等操作时, 应戴上清洁的一次性手套。

10.2 取餐

10.2.1 自助餐制, 就餐者自行打餐。应使用合理规格或容量的餐盘、餐具。菜品可在餐台中长时间加热, 适合 50-100 人以上同时就餐。

10.2.2 分餐小碗制, 将各类菜品、主食分别盛装在小碗中, 适合 20-50 人同时就餐。应注意菜品保温措施。

10.3 就餐

- 10.3.1 开餐前对餐桌、餐椅进行清洁，餐桌应摆放餐巾纸、醋、辣椒等调料品。托盘、碗筷等餐具应放置在指定区域，托盘放置要整齐、不宜过高或过低，要方便就餐者拿取。餐具存放区应有已消毒标识。
- 10.3.2 开餐前应检查就餐自动识别设备、餐卡充值设备、餐盒加湿（热）器、电视和电子显示屏等设备是否正常运行，服务人员要同时进入岗位。
- 10.3.3 开餐前半小时，将餐中菜品、汤品、水果及主食摆放到位；自助餐台的食物要上齐并加热，盛放菜品、汤品的容器附近宜有食品名称的标识。
- 10.3.4 就餐时宜采用电子餐卡或其他智能餐饮系统就餐。
- 10.3.5 服务员迎宾时表情面带微笑、礼貌问候，餐中服务员添加食品时应整盘替换并利用服务间隙整理食品及台面。
- 10.3.6 提示就餐人员自觉排队、按需取餐，可悬挂“杜绝餐饮浪费”的宣传口号或摆放宣传标识标志。
- 10.3.7 提示就餐人员爱护餐厅设施设备和环境，不得损坏餐具或将餐具带出食堂，不应将餐后剩余残渣、碎骨餐巾纸等杂物弃置餐桌上，就餐时不高声谈笑，影响他人用餐。
- 10.3.8 就餐人员用餐结束后，将自己所用的餐具送至收餐区。
- 10.3.9 食堂从业人员对就餐秩序、菜品浪费等情况可进行现场监督检查。
- 10.3.10 停止供餐后，服务人员应及时清扫台面，整理清洁地面卫生，摆正桌椅，关闭门窗、电器。
- 10.3.11 省直机关单位临时就餐人数增加 30 人以上或临时有会议接待时，应提前通知食堂管理人员。

11 收餐

11.1 回收

- 11.1.1 餐厅收餐区应配备收餐工作人员和废弃物存放容器。
- 11.1.2 餐（饮）具应在就餐后及时进行分类回收。回收的餐（饮）具应按回收通道送至清洗区进行清洗消毒。
- 11.1.3 做好餐厨垃圾分类处置工作。

11.2 废弃物处理

- 11.2.1 废弃物存放容器应带有盖子，防止不良气味或污水溢出，污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放空间宜 18 度以下。
- 11.2.2 食堂应指定有资质的机构对餐厨废弃物进行收运、处理，并与其签订收运合同。
- 11.2.3 对餐厨废弃物做到日产日清，并按照相关规定进行分类处理。
- 11.2.4 应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、去向等信息。
- 11.2.5 可选用先进的餐厨废弃物处理与利用设备。

12 安全与应急

12.1 食品安全

- 12.1.1 宜设立食品安全管理机构，食堂应配备专职或兼职食品安全管理人员。
- 12.1.2 食堂应制定食品中毒和人员安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，保障食品加工过程的安全性。

12.1.3 食堂宜采用“明厨亮灶”的管理模式，可使用透明化玻璃墙体或电子监控设施，确保食品加工过程安全、可控。

12.1.4 应建立满足食堂使用需要的追溯体系，明确食品追溯工作组织机构、追溯范围、追溯程序、应急管理预案等内容。结合食堂监控系统实现食材从采购、出入库、到使用的全过程可追溯。

12.1.5 应定期对大宗食品原料、加工制作环境进行检验检测。检验检测项目应包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等。

12.1.6 做好的防尘、防腐、防蝇、防鼠、防虫等工作。

12.2 疫情防控

12.2.1 应成立食堂疫情常态化防控工作机构，制定疫情防控制度，责任到人。

12.2.2 应按疫情防控发布信息及时调整防控等级。

12.2.3 应做好防疫物资准备和食堂消毒工作。食堂消毒应符合 DB14/T 1984.2-2020 的要求。

12.2.4 应定期开展疫情防控知识宣传，提高职工对疫情防控的正确认识和自我防护能力。

12.2.5 就餐人员需佩戴口罩、体温检测进入餐厅。餐厅入口处应设置醒目清晰的佩戴口罩提示及查询健康码和行程码提示。

12.2.6 就餐时宜分时段就餐，取餐时应保持 1 米以上距离。供餐宜以餐盒饭供应或自备餐具，打包带回单独用餐。需在餐厅就餐者，可采用同方向落座用餐。

12.3 风险防控

应对管理服务过程中存在的食品、人员、消防等方面安全风险点进行分类、分级识别分析，并制定相应的风险防控措施。食品危害分析可参考 GB/T 19538。

12.4 突发事件处置

出现机械设备伤手、煤气和天然气泄露、食物中毒事件、违反就餐秩序和公共安全时，应立即报告并采取应急处理行动。

a) 机械设备伤手：

- 1) 第一时间切断电源，避免二次伤害；
- 2) 组织对伤病人员进行救助，及时拨打“120”送医。

b) 煤气、天然气泄露：

- 1) 应及时关闭管道总阀门，打开窗户，不要开关任何电气设备；
- 2) 若泄露无法控制，应拨打“119”和燃气公司电话；
- 3) 消防设施的放置和标识安全应符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的规定。

c) 食物中毒：

- 1) 安排车辆或拨打“120”送医；
- 2) 保护现场，包括可疑食品、呕吐物，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施；
- 3) 在两小时之内向所在地市场监督管理部门和卫生行政部门报告；
- 4) 配合有关部门进行食品安全事故调查处理，按照要求提供相关资料和样品，不得隐瞒、拒绝；
- 5) 食品安全事故处理结束后，对相关场所及设施设备进行处理。

d) 就餐秩序和公共安全：

- 1) 对违反就餐秩序的，食堂管理人员或保安人员应及时劝阻；
- 2) 对违反公共安全的，拒不听从劝阻的，控制后立即报警（110）。

13 监督管理

13.1 建立健全食堂各岗位工作规范，包括：岗位职责、工作流程、工作要求和管理规章制度等，作为监督检查工作的依据。

13.2 建立月考核、季度评估、半年和年度总结讲评等长效监管机制，重点针对食堂的安全生产、环境卫生、服务质量等方面进行监督检查。

13.3 定期开展食堂服务满意度评价工作，服务满意度评价可采用问卷调查、访谈、第三方评价等方式。食堂服务满意度调查问卷见附录 B。

13.4 对满意度调查和检查中发现的问题形成整改意见并持续改进。

附 录 A
(规范性)
设施设备管理要求

A.1 设施设备管理要求见表 A.1。

表 A.1 设施设备管理要求

项目	要求
给排水设施设备	<p>1. 食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，应与其他不与食品接触的用水（如间接冷却水、污水或废水等）管道系统完全分离，各管道系统应明显标识以便区分。</p> <p>2. 排水系统入口应安装带水封的地漏等装置，以防止固体废弃物进入及浊气逸出。出口应设置隔油、防结露和降低虫害风险等措施（需一周进行一次清理）。</p> <p>3. 内排水的流向应由高清洁操作区流向低清洁操作区，防止污水逆流。</p>
照明设施设备	<p>1. 食品处理区应有充足的自然采光或人工照明设施，光源应不改变所观察食品的天然颜色。工作台面的光照强度不应低于220lux，其他场所的光照强度不宜低于110lux。</p> <p>2. 曝露食品正上方的照明灯具应设置防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。</p> <p>3. 冷冻（藏）库应使用防爆灯。</p>
清洗消毒设施设备	<p>1. 清洗设备应根据工作需要分开设置，如洗手池、清洁池、洗菜池、肉类清洗池、水产清洗池等。水龙头开关不应设置为用手触摸式，宜采用脚踏式、肘动式、感应式等。</p> <p>2. 根据加工类别设肉类、蔬菜、水产等食品原料清洗水池，有条件的设置禽蛋类清洗水池，数量与加工食品种类相适应，每个水池设独立水龙头及排水管道，内径（长×宽×深）$\geq 50 \times 50 \times 40 \text{cm}$，有明显标识（浸菜池、洗菜池、洗肉池、水产清洗池等）。不同类型的水池应有隔断。</p> <p>3. 消毒设施设备应放置在专门区域，容量和数量应能满足实际工作需要。</p> <p>4. 餐（饮）具所使用的洗涤剂、消毒剂应符合GB 14930.1、GB 14930.2的规定。</p> <p>5. 使用电击式灭蝇灯的，应悬挂于距地面2m左右高度，灭蝇灯不应悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方，以防止电击后的虫害碎屑污染食品。应及时清理灭蝇灯内虫害，确保虫害碎屑不得超过5个。</p> <p>6. 使用紫外线消毒灯的，紫外线灯（波长200nm~275nm）应按功率不小于1.5W / m²设置，紫外线灯应安装反光罩，强度大于70 μW/cm²。专间内紫外线灯应分布均匀，悬挂于距离地面2m以内高度。</p>
库房及冷冻（藏）设施设备	<p>1. 库房应按半成品、成品、蛋类、奶类、水产类、肉类、禽类分类设置和区分管理。</p> <p>2. 食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同类别食品和物品应区分存放区域，不同区域应有明显标识。库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置应能使贮存的食物及物品距离墙壁、地面均在10cm以上。</p> <p>3. 食品仓库内有良好通风、防潮设施，必要时设置空调。食品分类存放，通风防潮，无过期变质、标识不合格的食品。建议仓库温度10~20℃，湿度50%~60%，除电子显示器外，应另设置仓库温湿度显示计。</p> <p>4. 冷冻（藏）设施设备应明确责任人，做到定期除霜、清洗、校验温度。</p> <p>5. 专间内的冷藏（冻）设备应设置为专用。</p> <p>6. 冷藏环境温度的范围应在0℃~8℃，冷冻温度的范围宜低于-12℃。</p> <p>7. 冷冻（藏）设备宜使用外显式温度计、湿度计，便于随时对冷藏（冻）设备内温度进行检查。</p>

表 A.1 设施设备管理要求（续）

项目	要求
加工制作设施设备	<p>1. 加工制作设备包括灶具设备、蔬菜加工设备、肉类加工设备、面食加工设备、烘焙设备、制冷设备、调配设备等。</p> <p>2. 加工制作设备应定点摆放、定人使用、定人管理、定人维护，不应用于与加工制作食品无关的用途。</p> <p>3. 固定安装的设备应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或保留足够的清洁、维护空间。</p> <p>4. 加工制作设备与食品的接触面应平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位应避免有尖角，便于清洁，防止聚积食品碎屑、污垢等。</p> <p>5. 每年应将温度计、湿度计、食品添加剂秤和电子台秤各一支送往相关计量仪器设备检测部门进行一次检定，并及时将检定合格的称量仪器与现用的称量仪器进行比对校正，以降低误差，确保数据准确。</p>
通风排烟设施设备	<p>1. 食品处理区（冷冻（藏）库除外）和就餐区应保持空气流通，专间应设立独立的空调设施，应定期清洁消毒空调及通风设施。</p> <p>2. 产生油烟的设备上方，应设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。油烟的排放应符合GB 18483-2001第4章的规定。</p> <p>3. 产生大量蒸汽的设备上方，应设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。</p> <p>4. 排气口应设有易清洗、耐腐蚀和防止有害生物侵入的网罩。</p> <p>5. 油烟系统外表面每日清洗，保证不锈钢面洁净见本色；根据工作计划定期做全面清洗（每年至少清洗2次），并保留清洗记录。</p>
废弃物处理设施设备	<p>1. 废弃物处理设备应为密闭式，容器盖应为非手动式，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面。</p> <p>2. 废弃物处理设备应有明显的区分标识，并定期清洁消毒。</p> <p>3. 废弃物应及时得到清除，确保不污染环境。</p>
消防安全设施设备	<p>1. 应配备足够数量的消防器材，包括消火栓、灭火器、灭火毯等（备注：灭火毯规格不小于1.5 米×1.5米，固定放置灶台两侧或明火作业旁边，每2个单眼灶台配置不少于1张灭火毯，厨房至少配置2张灭火毯，2个防毒面具），存放于固定醒目位置，应悬挂消防安全承诺书、消防安全告知书等内容的提示牌，并设置消防器材、消防提示性、警示性等标志。标志应符合GB 2894和GB 13495.1的规定。</p> <p>2. 使用燃气的操作间应装备有燃气泄露报警系统。</p> <p>3. 有明火操作的操作间应安装70℃报警的感温探测器，厨房内独立或封闭空间应加装烟感探测器和自动灭火装置。</p> <p>4. 大功率电器应有独立的漏电保护开关。</p>
其他设施设备	<p>1. 接触食品的设备、工具、容器、包装材料等应符合食品安全标准或要求。</p> <p>2. 厨房主要设施应使用不锈钢等牢固不易脱落材质，易于清洁、防止脱落、防止霉变。设施耐用，不易破损。</p> <p>3. 应采用标签标识管理，防止交叉污染。所有设施均应具有标识或可识别的设备铭牌，用于原料、半成品、成品存放容器和用具，且宜采用不同颜色、不同形状、不同材质进行区分管理。所有物品均应定位存放，存放位置和摆放区域清洁有序、方便操作。标识应醒目清晰，不宜脱落或破损。</p> <p>4. 从业人员个人物品（茶具、毛巾）应集中摆放、统一存放于指定位置。</p>

附 录 B
(资料性)
服务满意度调查问卷

B.1 服务满意度调查问卷见 B.1。

表 B.1 服务满意度调查问卷

所在单位/部门：_____ 填表时间：_____

您好！为提高集中办公区职工食堂的管理水平和饭菜质量，我们精心设计此份调查表，请您抽出宝贵的片刻时间填写此表，在相应选项上打“√”。您的意见将为职工食堂工作的改进和服务质量的提升提供重要的参考。

1. 您对食堂工作人员礼仪礼貌、服务态度是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
2. 您对食堂环境是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
3. 您对食堂餐具卫生是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
4. 您对食堂排队时间是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
5. 您对食堂菜品口味是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
6. 您对食堂主食种类、菜谱变化是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
7. 您如何评价食堂早餐供应品种？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
8. 您如何评价食堂正餐供应品种？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
9. 您对食堂菜品温度是否满意？				
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 较满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差	说明：
10. 您对食堂还有什么意见或建议？				