

ICS 03.080.20

A 12

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 3243—2020

机关事务管理食堂服务规范

2020 - 03 - 30 发布

2020 - 04 - 30 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由辽宁省机关事务管理局提出并归口。

本标准起草单位：盘锦市市直机关综合事务中心、盘锦政通物业管理集团有限公司。

本标准主要起草人：魏旭阳、袁月。

本标准发布实施后,任何单位和个人如有问题和意见建议,均可以通过来电和来函等方式进行反馈,我们将及时答复并认真处理,根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-9号, 024-86893061。

标准起草单位通讯地址和联系电话：辽宁省盘锦市辽东湾新区宏冠大厦, 0427-2220015。

引 言

为进一步提升辽宁省内各级党政机关食堂管理的服务水平，更好地落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关内公务接待管理规定》和《辽宁省党政机关公务接待管理办法》等相关规定，盘锦市市直机关综合事务中心全权委托盘锦政通物业管理集团有限公司制定该标准，特此鸣谢。

机关事务管理食堂服务规范

1 范围

本标准规定了机关事务管理食堂服务的术语和定义、基本要求、膳食搭配要求、就餐秩序维护、食品留样要求、清洗消毒要求、原材料采购、食品储存要求、膳食搭配要求、就餐要求、食品留样要求、安全、服务评价与改进等内容。

本标准适用于辽宁省、市级机关食堂服务工作，其他省、市直部门可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 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

GA 654 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机关事务

经费、资产、服务和节能等保障机关正常运行的相关事项。

注：活动范围限定为我省各级人民政府及其部门的机关事务管理活动。

3.2

服务组织

负责经营食堂的主体，即餐饮服务提供者或经营者。

4 基本要求

4.1 组织要求

4.1.1 服务组织应具有合法资质。

4.1.2 服务组织应按照《食品经营许可证审查通则》制定食品安全相关制度，同时应包含但不仅限于以下方面：

- 食堂采购管理制度（根据服务协议需要制定）；
- 食堂库房管理制度；
- 食堂餐具、食品安全处理制度；
- 就餐制度；
- 食堂留样保存制度。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应配备与服务相适应的机关食堂工作人员，应掌握相应的职业技能，并定期进行身体检查。
- 4.2.2 应配备专职或兼职食品安全管理人员，具备2年以上工作经历，并持有国家或行业规定的相关资质证明。
- 4.2.3 食堂服务人员应仪表规范、用语规范、使用普通话，并熟悉常用器皿的摆放及其保养方法。
- 4.2.4 厨房工作人员应保持良好个人卫生习惯，遵守厨房卫生制度，安全操作，爱护公物，掌握好出菜时间。

4.3 环境与卫生

- 4.3.1 加工区应保持整洁，地面、操作台面无积水、无油渍。
- 4.3.2 所有清洁用具应指定地点存放，使用完毕需清洗干净放回原处。
- 4.3.3 按照不同岗位划分卫生区域，确保时时清洁。
- 4.3.4 定人定时对环境和用具进行检查。

5 膳食搭配要求

- 5.1 食谱中食物的选择、搭配应注意膳食营养均衡，宜配备营养师。
- 5.2 选择正确的烹调方式，应做到多样化，尽量减少营养成分的流失。
- 5.3 根据时令和季节的变化调整食谱，突出体现菜品的时令性和食品的多样性。
- 5.4 应满足少数民族等人群饮食需求。
- 5.5 应掌握就餐人数，做到每天按人按量供应主副食，不吃隔日剩饭菜，并根据就餐人数合理安排用料。

6 就餐秩序维护

- 6.1 应严格执行食堂就餐制度，爱护食堂的公共设施设备。
- 6.2 应引导就餐人员将残羹分类倒入垃圾桶内，同时将餐具按要求放至指定位置。
- 6.3 应营造文明有序的就餐环境，自觉维护食堂就餐秩序。
- 6.4 用餐结束后，严禁非食堂工作人员进入食堂和操作间。
- 6.5 应监督就餐人员不得将餐后剩余的残渣随意弃置在餐桌上，同时，也不得随地乱扔餐巾纸、剩饭菜等杂物。

7 食品留样要求

- 7.1 食品留样应按照《食品经营许可审查通则》和食药监行政部门有关文件的要求执行。
- 7.2 食堂提供的每餐、每样食品都必须由专人负责留样。食堂应配备留样专用容器和冷藏设施，并做好留样记录。
- 7.3 食堂管理人员应对食品留样工作进行检查，并做好检查记录。

8 清洗消毒要求

- 8.1 应制定食品清洗和消毒制度，以保证所有食品及加工操作场所清洁卫生。
- 8.2 使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定。
- 8.3 保持厨房清洁卫生，餐饮用具使用前应洗净、消毒，防止食品污染，符合 GB 14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。
- 8.4 厨房加工所用工具应生熟分开。

9 原材料采购

9.1 供货商选择

- 9.1.1 选择的供货商应具有相关合法资质。
- 9.1.2 宜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，及时更换不符合要求的供货商。
- 9.1.3 宜建立固定的供货渠道，与固定供货商签订供货协议，应明确各自的食品安全责任和义务。

9.2 原料运输

- 9.2.1 运输前，对运输车辆或容器进行清洁，防止食品受到污染。运输过程中，做好防尘、防水措施，食品与非食品、不同类型的食品原料应分隔，食品包装完整、清洁，防止食品受到污染。
- 9.2.2 运输食品的温度、湿度应符合相关食品安全要求。
- 9.2.3 不得将食品与有毒有害物质混装运输，运输食品和运输有毒有害物质的车辆不得混用。

9.3 进货查验

9.3.1 随货证明文件查验

- 9.3.1.1 从食品生产者采购食品的，应查验其食品生产许可证和产品合格证明文件等；采购食品添加剂、食品相关产品的，应查验其营业执照和产品合格证明文件等。
- 9.3.1.2 从食品销售者（商场、超市、便利店等）采购食品的，应查验其食品经营许可证等；采购食品添加剂、食品相关产品的，查验其营业执照等。
- 9.3.1.3 集中交易市场采购食用农产品的，索取并留存市场管理部门或经营者加盖公章（或负责人签字）的购货凭证。
- 9.3.1.4 采购畜禽肉类的，还应查验动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。
- 9.3.1.5 实行统一配送经营方式的，应查验供货商的相关资质证明及产品合格证明文件，留存每笔购物或送货凭证。

9.3.1.6 采购食品、食品添加剂、食品相关产品的，应留存每笔购物或送货凭证。

9.3.2 入库查验和记录

9.3.2.1 外观查验

9.3.2.1.1 预包装食品包装应完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。

9.3.2.1.2 冷冻食品应无解冻后再次冷冻情形。

9.3.2.1.3 应具有正常的感官性状。

9.3.2.1.4 食品标签标识应符合相关要求。

9.3.2.1.5 食品应在保质期内。

9.3.2.2 温度查验

9.3.2.2.1 查验期间，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得超过零上3℃，冷冻食品表面温度不宜高于零下9℃。

9.3.2.2.2 无具体要求且需冷冻或冷藏的食品，可参考《餐饮服务食品安全操作规范》中附录餐饮业食品原料建议存储温度，并结合自身实际，设定相应的存储温度。

10 食品存储要求

10.1 食品的储存应按照《餐饮服务食品安全操作规范》有关规定执行。

10.2 食堂应具有与食品品种和数量相适应的食品贮存场所。

10.3 生食和熟食、原料、半成品和成品应分开储存，同一库房内贮存不同性质食品时，应划分存放区域，不同区域应有明显的标识。

10.4 储存设施应保持清洁、定期消毒，设置相应的防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、防潮等设施，保持库房通风，并配有货架等摆放设备。

10.5 应建立原料、辅料库房的卫生管理制度。

10.6 易腐败的原料宜现场加工、当日消耗，过期变质食品及其原料应专区存放、及时处理。

10.7 应保证冷藏冷冻食品安全所需的温度等要求。

10.8 运输食品及其原辅料的工具应保持清洁，运输冷藏、冷冻食品应有保温设备。

10.9 储存的食品应分类分架，隔墙离地至少10厘米存放，在储存位置应标明食品生产日期、采购日期和保质期。

10.10 应按照先进先出，易坏先用的原则进行食品出库，并定期检查。

11 安全

11.1 食品安全

制定食品中毒等应急处置预案，协助做好应急救治工作。

11.2 消防安全

食堂的消防安全预防与管理按照《中华人民共和国消防法》和GA 654的有关规定执行。

12 服务评价与改进

12.1 评价内容

应建立健全食堂服务评价制度。评价内容包括膳食搭配的合理性、环境卫生、餐食质量、餐具清洗、食品存储、安全以及食谱更新频次、服务人员礼仪、服务质量等方面。

12.2 评价方法

采取内部评价和外部评价综合的方式进行，按照评价内容形成评价表（见资料性附录A）。内部评价月度一次为宜，外部评价季度一次为宜。

12.3 评价改进

12.3.1 了解服务对象合理需求，及时处理反馈意见与投诉。

12.3.2 定期虚心听取就餐者的意见和建议，对合理化建议和意见要采取措施及时改正。

12.3.3 每季度至少进行一次餐饮满意度调查，根据调查结果及时调整伙食。

12.3.4 通过改进服务方式、丰富服务内容、拓展服务领域、创新服务机制的方式，不断增强服务评价的针对性和时效性，提升服务满意度。

附 录 A
(资料性附录)
服务评价表

A.1 服务评价表

服务评价表见A.1。

表A.1 服务评价表

对食堂总体评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
对食堂花样品种的评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
对主副食口味的评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
对食堂服务质量的评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
对食堂环境卫⽣的评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
对人员服务礼仪的评价	:	满意 <input type="checkbox"/>	较满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
其他具体意见和建议:				
填写人单位:			联系电话:	

参 考 文 献

- [1] 《辽宁省机关事务管理办法》（2019年4月16日起施行）.
 - [2] 《机关事务管理条例》（2012年10月1日起施行）.
 - [3] 《机关事务标准化发展规划（2018-2020年）》（2018年3月28日国家机关事务管理局印发）.
 - [4] 《餐饮服务食品安全操作规范》（2018年10月1日起施行）.
 - [5] 《食品经营许可证审查通则（试行）》（2015年9月30日起施行）.
-