标准体系编号：XZ

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG XZ.310.004—2022

|  |
| --- |
|  |

就餐服务规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

言

本文件参照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。

本文件归口部门： 行政服务科 。

本文件起草部门： 行政服务科 。

本文件主要起草人： 杨长征、翟高洁 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 路根雪 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年09月01日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

就餐服务规范

1. 范围

本文件规定了食堂管理的总体原则、管理要求、设施设备、餐食制作、运行、职业健康、消防安全管理和财务管理的要求。

本文件适用于食堂管理。

1. 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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.1 食品安全国家标准 消毒剂

GB 18483 饮食业油烟排放标准

XF 654 人员密集场所消防安全管理

《餐饮服务人员安全操作规程》国家市场监督管理总结2018年第12号公告

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

食堂

设立于机关内保障机关工作人员就餐，具有相对独立的原材料存放、食品加工操作、备餐和提供就餐空间的场所。

1. 总体原则
   1. 安全卫生

遵循食品卫生安全和消防安全，保持机关食堂清洁卫生和良好运行状态。

* 1. 厉行节约

弘扬艰苦奋斗、勤俭节约的优良作风，降低运营成本，建设节约型机关食堂。

* 1. 服务优良

全面提升管理水平，服务热情周到，为机关职工营造一个良好的用餐环境。

* 1. 程序规范

健全制度，规范流程，明确责任，管理规范化制度化程序化。

1. 管理要求
   1. 组织

服务组织应 《食品经营许可证》。

应具备机关食堂规模的服务人员数量、类别和资质，并配备专职和兼职的食品安全管理人员。

应建立健全各项制度，按照《餐饮服务食品安全操作规范》的要求进行经营管理。

应加强食堂采购、运输、存储、加工及用餐等环节的节约工作，减少食堂运行各环节粮食损耗浪费。

* 1. 人员

服务人员应持健康证上岗，定期进行身体检查。

掌握相应的职业技能，持有国家或行业规定的相关资质证明。

仪表端庄、用语规范，服务热情，熟悉厨具及其他物品的摆放和保养方法。

统一工服，佩戴工牌，保持良好的个人卫生。

* 1. 场所

食堂应设立在地势干燥、有给排水条件和电力供应的地方，远离受到污染的区域。

实行分区管理，设置食品处理区、就餐区、非食品处理区。

单独设置专用功能间和食品库房、更衣室、清洁工具存放场所。

按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的顺序，合理布局各加工操作场所。

按照XF 654的规定，配备消防设施和进行消防安全管理。

1. 设施设备

按照《餐饮服务食品安全操作规范》第五章执行。

1. 餐食制作
   1. 膳食搭配

按照《中国人膳食指南》，做好膳食计划编制工作，确保膳食搭配营业均衡。

膳食管理资料齐全，每日膳食记录、三餐留样登记、每季度营养计算。

* 1. 食品清洗

按要求对食品原材料分类摘捡、清洗、初加工，摆放至指定位置。

清洗员申领各类所需洗化用品并负责工作区域内的卫生清洁工作，洗菜间保持环境整洁。

* 1. 食品加工管理与操作

食品加工与操作应注意：

1. 工作人员应穿戴整洁工作衣帽上岗，操作前应洗手，并保持洁净；
2. 食品用具、容器、抹布要生熟分开使用，用后洗净消毒，定位存放，保持清洁；
3. 烹调前应认真检查待加工食品，不得使用感官异常、超过保质期限及其他禁用的原料；
4. 烹调加工应严格遵守工艺程序和要求；
5. 烹调后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的食品应当妥善存放；
6. 食品储存应严格做到生、熟、半成品食品分开存放，易腐食品和原料冷藏或冷冻保存；
7. 使用食品添加剂应有专人负责，严格按照食品添加剂使用标准规定，不超范围、超限量使用；
8. 特殊食品制作要符合特定要求；
9. 不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。煎炸食品油脂，应定期更换，严格按照《食品生产经营单位废弃食用油脂管理规定》要求，收集处理废弃油脂；
10. 废弃物应有专用带盖容器存放、不积压、不暴露，并做到及时清理；
11. 工作结束后，调料容器要加盖，用具、容器要清洗干净，定位存放，灶台、操作台、水池、地面要清洗干净。
    1. 食品留样管理

食品留样应注意：

1. 设立专人负责各餐次菜肴留样，对当餐供应的所有菜肴，必须做好留样；
2. 建立留样登记制度，每餐菜肴必须按餐登记清楚；
3. 配备专用留样冰箱，将留样的菜肴按要求及时存放在专用冰箱内；
4. 每餐留样的食品，按规定留足，分别盛放在已消毒的餐具中；
5. 留样食品冷却后，用盖子密封好，并遵照留样登记制度，标明留样日期、时间、品名、餐次、留样人；
6. 留样菜不得再继续食用；
7. 菜肴留样要有详细记录表，留样抽查表见附录A。
   1. 食品存储与供应管理

食品存储与供应管理应注意：

1. 凡食品入库前应做好检查和验收工作，发霉、变质、腐败、不洁的食品和原料，不准入库；
2. 食品入库后，原料要分类存放，主粮不得靠墙或直接放在地面上，以防止潮湿、发霉变质，要勤购、勤买、避免存放时间过长，降低食品质量；
3. 食品在仓库存放期间，要经常到仓库检查。发现变质腐败等情况，应及时报告领导处理。不合格食品不得出库；
4. 仓库内应保持清洁、卫生，空气流通；要严格做好防潮、防火、防虫蛀工作；做到无鼠、无蝇、无虫、无灰尘；仓库内严禁吸烟；
5. 仓库内物品的存放要整齐划一；

加强入库人员管理。非仓库管理人员，未经许可不得进入仓库。

1. 运行
   1. 原材料及物品采购管理

原材料及采购应注意：

1. 严格执行厨房操作规范，按照原材料先进先出的原则，合理使用原料；
2. 严禁釆购无卫生许可证经营者供应的原料和食品；
3. 严禁釆购霉变、有异味、超过保质期限及其它不符合食品标签规定的定型包装食品；
4. 如已被验收的原材料出现质量问题，验收人员应负主要责任。
   1. 食品及物品出入库管理

食品及物品出入库应注意：

1. 仓库管理和食品入库验收应有专人管理；
2. 认真执行《食品安全法》，对入库食品进行感官检查，凡腐败变质、生虫、霉变、过期、“三无”产品或有其他质量问题的食品、物品一律拒收；
3. 食品、物品储藏应按种类、分库、隔墙、离地、分类、定位、定标识上架存放，应将生的原料、半成品和熟食品分开，不得混放，以防交叉污染；
4. 库内保持干燥通风、干净整洁，定期清理库房；
5. 控制库存食品或原料的数量，并实行先进先出和左进右出方式，保持食品和原料新鲜；
6. 领用食品和原料应检查其卫生质量，发现问题及时处理，不得加工使用；
7. 库内不得擅自存放私人物品，对进出仓库的物品做好出入库记录；
8. 出入库登记详尽，有记录。
   1. 库存物料盘点管理

库存管理人员定期进行库存商品盘点工作。食堂管理人员不定期进行库存商品的检查及抽盘,确保库存商品帐实相符。

盘点所有资料必须是真实、准确、完整、清楚。库存盘点记录详尽。

* 1. 食堂卫生管理

应确保食堂卫生，做到：

1. 严格贯彻执行《食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》和机关食堂管理制度，严防各类食品安全事件的发生；
2. 餐具清洗要按照保洁的顺序操作；食品加工要遵守操作流程；
3. 定期清洗抽油烟设备；
4. 定期检修消毒柜等消毒设备；
5. 坚持餐厅和厨房每餐后必清扫，其他公共场所每日清扫，实现灶台无油渍，地面无污迹，桌面无油腻，顶壁无蛛网，门窗无积灰，阴沟通畅，并经常药杀“四害”；
6. 操作台、货物架、主食配送车、洗碗池保持清洁；
7. 工作期间严禁吸烟、随地吐痰、面对食物讲话、咳嗽、打喷嚏等行为。加工、售菜前洗手消毒，严禁用手直接接触食品；
8. 操作人员进入工作间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩；
9. 做好日常卫生检查详细记录。
   1. 餐饮用具清洗消毒

餐饮用具清洗消毒应注意：

1. 食堂所有用具、餐具文明操作，轻拿轻放，避免人为损坏，按规范标准操作与管理；
2. 食堂所有用具定期保养维护、做好养护记录，发现问题及时报修；
3. 用具、餐具等物品使用后及时清洗、整理并按规定消毒处理后，放回规定的位置；
4. 食堂的用具、餐具因不遵守操作规程和食堂纪律造成损坏、丢失的，照价赔偿。
   1. 食品冷藏卫生管理

应确保食品冷藏卫生，做到：

1. 冷藏专间专用，并配置专用工具、容器，专用设备设施；
2. 供加工凉菜用的蔬菜、水果等食品原料，未经清洗处理的，不得带入冷藏间；鲜蛋必须经过挑选、清洗、消毒；
3. 制作好的凉菜应尽量当餐用完；剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻。
   1. 食品追溯控制

为加强食品生产质量安全管理体系建设，不断提升食品安全，根据《食品安全法》等法律规定，按照食品安全委员会《关于食品安全追溯体系建设的指导意见》要求，保证食品生产管理的全过程记录，使之可追溯。

供货商在食品原辅材料进货查验、食品添加剂使用、生产过程关键控制点、出厂检验、销售等关键环节，应设立若干个质量安全监控点，以文件记录，结合条码、二维码和电子标签等新技术手段，以产品批号为切入点，实现对食品生产质量安全的全程可记录、可监控、可查询和可追溯。

* 1. 食品巡视检查

食品巡视检查时，应做到：

1. 巡视食堂服务组织是否具有合法资质，巡视食堂服务组织是否按照《食品经营许可审查通则》制定食品安全相关制度；
2. 巡视食堂服务人员是否取得健康证、现场加工人员口罩、手套、帽子是否佩带整齐；
3. 巡视食品是否有超过临期、过期情况，巡视食品是否符合国家相关安全合格生产标准；
4. 巡视是否做好餐厅、厨房和仓库的清洁卫生及通风情况；
5. 巡视食品销售部门是否有《食品生产许可证》《食品流通许可证》《营业执照》和《检验合格证》等情况；
6. 巡视进收货物是否索证索票；
7. 巡视“三无产品”检查；
8. 巡视其他食品安全情况，做好记录；
9. 巡视记录应详尽。
10. 职业健康

从事食品经营工作的人员必须经岗前卫生知识培训合格，持有效健康证明方可上岗，且每年进行健康检查，定期进行食品卫生和有关卫生法律、法规、业务技能的培训并建立从业人员健康档案。

凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加接触直接入口食品的工作。

必须注意个人清洁卫生，做到个人仪表整洁。

凡是参与食品经营的从业人员都应先取得工种为食品的健康证明，包括直接接触食品的从业人员和可能接触食品的从业人员。

食品经营单位的法定代表人、负责人、食品安全管理人员、食品安全专业技术人员应当组织单位参与食品经营的员工开展食品安全的培训活动，做到培训有计划，召开有记录（签到表、影像资料）。

食品安全培训应当重点围绕食品安全相关的法律、法规知识，日常经营的各种规范制度开展。

1. 消防安全管理

内容包括：

1. 食堂内电器、蒸汽、燃气和所有设施设备使用前后均要检查，发现问题及时报修；
2. 燃气使用注意安全，严格按照使用方法使用，出现异常及时检查，使用完毕及时关闭所有开关；
3. 水、电、煤、气和设备使用时，应有人在场，杜绝无人工作；
4. 定期保养维护各类设施设备和燃气管道，每次设备检修做好相关记录；
5. 禁止超负荷用电，定期请专业电工对食堂内的线路、开关、电插座等进行安全维修检查，消除事故隐患。水龙头如有损坏及时报修，发现出水不洁或有异味，应立即停止使用，并报告食堂管理人员处理；
6. 食堂管理人员对食堂灭火器等消防设备定期进行检查，保证消防设施设备齐全、有效。定期对工作人员进行消防知识培训，掌握处理意外事故的最初控制方法和报警方法；
7. 非食堂人员未经许可不得进入食堂、厨房、库房等地；

消防安全检查记录详尽。

1. 财务管理
   1. 管理原则

应执行国家法律、法规和市机关后勤服务中心制定的财务规章制度。对机关食堂财务收支活动的合法性和会计资料的真实性、完整性负责。

必须持证上岗，严格按各单位核定计划，结合食堂实际发生的费用，协助领导对经费的支出做出合理的计划和安排。

认真审查报账凭证的合法性、合规性，不得随意扩大开支范围和提高开支标准，严格执行借款、费用报销审批程序，坚持财务审批制度，把好借款、费用报销关。

加强现金管理，做到日清月结，不得以白条抵库，不得超限库存，及时清理库存现金。

* 1. 成本核算及控制

成本核算全程控制，做到财务支出客观科学合理。

食堂经理及财务人员应对核算结果进行分析，对存在的问题进行整改。