《机关事务管理 食堂服务规范》

汕头市地方标准编制说明

1. 任务来源

根据汕头市机关事务管理局《关于印发〈汕头市机关事务标准化建设实施方案〉的通知》（汕机管发〔2019〕6号），结合阶段来汕头市机关事务标准化建设工作部署，2021年10月，汕头市机关事务管理局将《机关事务管理 食堂服务规范》作为汕头市地方标准向汕头市市场监督管理局申请立项。2022年1月11日，汕头市市场监督管理局批准立项，列入2022年汕头市地方标准制修订计划。该标准归口汕头市机关事务管理局，由汕头市机关事务管理局、广东省汕头市质量技术监督标准与编码所负责完成标准起草工作。

1. 制定目的

食堂服务是机关事务服务保障工作的重要方面，也是展现机关事务管理工作水平的重要窗口。同时食堂服务也是服务领域一项细致繁杂的工作，容不得一丝懈怠，细节决定成败。唯有认真负责、抓紧抓实食堂服务流程中每一个细节，才能不断提升食堂服务保障水平。

为最大限度做好食堂服务保障工作，建立健全与服务对象的常态化沟通联系机制，加强对食堂监管的力度，制定一个适合我市机关食堂服务工作的《机关事务管理 食堂服务规范》地方标准是十分必要的。食堂服务标准化是一项内外兼修的长期过程，由内而外，再由外促内，内就是建标，外就是管理效能、服务质量的提升，由标准促进管理效能、服务质量的提升，再由管理效能、服务质量的提升推进标准的进一步完善，最后真正切实的把食堂服务标准化工作组织好、推进好、实施好。

1. 标准编制原则

（一）基本原则

1.严格遵循国家有关法律法规与行业规范；

2.格式上严格按照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》的规定进行编写，内容上引用了GB 2760、GB 5749、GB 18483、GB 13495.1、GB 14934、GB 55020、T/STBZ 8。

（二）编写原则

**1.科学性原则。**本标准充分参考我市机关食堂服务的现状及有关政策，根据我市食堂服务的特点和应用需求，在广泛征求意见及调研的基础上，针对食堂服务的术语和定义、基本要求、安全管理、管理要求、监督考核与评价改进等方面提出了明确的要求。

**2.因地制宜原则。**本标准充分考虑汕头现有的机关食堂服务管理模式，同时严格遵循国家有关法律法规与行业规范，制定符合汕头实际的机关食堂服务标准。

**3.前瞻性原则。**编写本标准时，我们总结并吸取国内、省内及汕头市近几年食堂服务的经验做法，使标准符合汕头实际及未来发展趋势，具有一定的前瞻性。

**4.可操作性原则。**标准中所涉及的操作流程清晰，所需材料明确，提出的方法、要求易于操作，对于食堂服务能够起到一定的引导和规范作用。

1. 编制过程

（一）前期准备阶段

根据汕头市机关事务管理局《关于印发〈汕头市机关事务标准化建设实施方案〉的通知》（汕机管发〔2019〕6号），汕头市机关事务管理局开始开展机关事务标准化工作。2019年8月，汕头市机关事务管理局成立“汕头市机关事务标准化工作领导小组”，由机关事务管理局主要负责同志任组长，各分管领导任副组长，各科室、局属各单位主要负责同志为成员。2020年10月，工作组确定制定《机关事务管理 食堂服务规范》汕头市地方标准的计划。

（二）起草阶段

2021年5月，汕头市机关事务管理局、广东省汕头市质量技术监督标准与编码所联合组成了《机关事务管理 食堂服务规范》汕头市地方标准起草组，小组成员经充分讨论和酝酿，制定了详细的工作方案，并就本标准的调研和编写工作进行了明确的分工。

2021年6月，标准起草组广泛搜集省内省外有关机关食堂服务的标准法规并进行深入研究，同时起草组通过对其他各省市机关事务管理部门食堂服务标准进行研究以及服务业组织、机构的咨询，再与汕头市机关事务管理局食堂服务主管部门和相关负责人不断沟通研讨，最终确定了本标准的制定原则和框架结构，于2021年10月完成了标准草案，并向汕头市市场监督管理局提出《机关事务管理 食堂服务规范》地方标准立项申请。2022年1月立项申请获批。

（三）讨论稿阶段

标准起草工作组完成标准草案后，对标准草案进行了持续的改进和完善，其间多次召开讨论会，对标准草案进行充分讨论修改，于2022年4月形成标准征求意见稿。

（四）征求意见阶段

标准起草工作组完成标准征求意见稿后，广泛征求各方意见，力求达成最广泛的共识，最终于2022年9月形成标准送审稿。

1. 标准主要内容说明

本标准规定了食堂服务的术语和定义、基本要求、安全管理、管理要求、监督考核与评价改进等内容，规范了资质要求、场地要求、环境卫生要求、人员管理要求以及设施设备管理等内容；标准对安全管理提出要求；规范了食堂服务的管理流程，包括膳食管理、采购、验收、贮存、清洗、加工、留样、备餐、供餐、餐后收洗各项工作的具体要求；标准规定了对食堂服务的监督考核与评价改进相关内容。每一部分简要说明如下：

1. 范围

本文件规定了食堂服务的术语和定义、基本要求、安全管理、管理要求、监督考核与评价改进。

本文件适用于汕头市各级党政机关的食堂服务工作。

1. 规范性引用文件

本标准引用了GB 2760、GB 5749、GB 18483、GB 13495.1、GB 14934、GB 55020、T/STBZ 8。

1. 术语和定义

3.1～3.7的术语定义均引用《餐饮服务食品安全操作规范》中的定义，另外定义了3.8餐饮服务组织。

1. 基本要求

本章主要包括资质要求、场地要求、环境卫生要求、人员管理要求以及设施设备。其中场地要求主要根据《餐饮服务食品安全操作规范》中的要求进行合理布局和分区管理，防止食品在存放和制作的过程中受到污染。环境卫生要求对食堂各个区域的环境卫生提出要求，并且提供场所、设施、设备及工具清洁方法的资料性附录。人员管理要求对从业人员资质、工作要求以及培训内容做了规定。设施设备管理则根据节能、环保、卫生、安全的原则配置，并列出给水排水设施设备、采光采暖设施设备、加工制作设施设备、通风排烟设施设备、卫生消毒设施设备、冷藏设施设备(冻库)和消防设施设备等主要设备的配置管理要求。

1. 安全管理

本章主要包括食品安全和消防安全两个方面的内容。通过要求建立健全食品安全与消防安全管理制度，制定相应应急处置预案，开展日常监督巡查工作，确保食堂的安全管理工作保障到位。

1. 管理要求

本章规范了整个食堂服务管理全链条工作，主要包括膳食管理、采购、验收、贮存、清洗、加工、留样、备餐、供餐、餐后收洗。膳食管理主要针对食谱的营养性，供餐量的合理性做一定的要求，在满足营养健康的前提下不造成粮食浪费。而在原料的采购、食材的制作、成品的供应和餐后的收尾工作等食堂服务环节，则分为采购、验收、贮存、清洗、加工、留样、备餐、供餐、餐后收洗九个方面进行要求，做到从源头到输出都把好食品安全关。其中采购、验收、出入库和留样这四个环节均有对应的记录表格，保证发现问题有源可溯。在贮存环节，本标准引用了团体标准《餐饮企业预包装食材开封后质保指南》，因为食品加工制作过程中大量使用预包装食材，食材包装上标注的保质期都是指未拆封的保质期，很少会标注开封后的保质期或最佳使用期。食材开封后，用量大的可一次性或在短时间内被使用完毕，而用量少或不常用的会因为开封后环境条件的改变而处于品质不受控的状态，从而引发食品安全问题。此项对开封后的预包装食材的贮存提供指引，大大提高食堂对预包装食材开封后保质期的重视。

1. 监督考核与评价改进

本章主要包括投诉管理、服务评价和服务改进。

1. 技术论证及预期效果

本标准的内容包含附录，基本涵盖了食堂服务全链条的工作，并且一些重要的规定和细节在附录中均附有图片、表格，旨在增加标准的可操作性，将食品安全理念贯穿在食堂服务各项工作中。

本文件的实施，对我市机关事务管理中食堂服务工作具有指导意义，同时也推进其他工作板块标准化的建设步伐，整体提升机关事务标准化建设工作水平。

1. 地方标准作为强制性或推荐性的建议

本标准属于服务类标准，由于现在社会追求的高质量服务使得服务行业不断的创新和发展，同时我市各机关事业单位食堂服务侧重点不同，相关工作需要一个引导过程，因此该标准宜定为推荐性地方标准。

1. 与现行相关法律、法规和强制性标准的关系

本标准与有关的现行法律、法规和强制性标准不冲突。

1. 与重大分歧意见的处理和依据

无。

汕头市机关事务管理局

2022年9月21日