

ICS 01.120
X 10

T/SGIPA

团 体 标 准

T/SGIPA 004—2021

智慧绿色生态团餐服务规范

Smart green ecological group meal service specification

（征求意见稿）

2021-10-01发布

2021-12-01实施

深圳市绿色产业促进会 发布

目录

目录	I
前言	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义.....	2
4 基本要求	2
5 生产规范	5
6 团餐管理要求.....	8
7 单位食堂不同区域规范	10
8 供餐、用餐和配送服务规范	12
9 检验检测	17
10 清洗消毒	17
11 有害生物防制.....	17
12 从业人员要求.....	18
13 服务质量.....	18
14 可视化记录和文件管理规范.....	18

前 言

本标准按照 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》给出的规则起草。

本标准由深圳市绿色产业促进会提出并归口。

本标准起草单位：深圳市绿色产业促进会、深圳市金谷园实业发展有限公司、深圳市誉兴饮食管理有限公司、深圳市鼎禾盛食品科技有限公司、深圳市正合食品有限公司、深圳市家乐美餐饮管理有限公司、深圳市佳佳顺餐饮实业有限公司、深圳市迈思豪餐饮实业有限公司、深圳市丹江情餐饮管理有限公司、深圳市新浩饮食实业有限公司、深圳市都百味餐饮管理有限公司、深圳市绿保康餐饮管理有限公司、深圳市开味缘农业科技有限公司、深圳市围龙屋餐饮有限公司、广东金宝田农产品集团有限公司、深圳市金好彩餐饮管理有限公司、广东天地和实业控股集团有限公司、深圳市大工业区食品配送服务有限公司、深圳市唯绿农产品有限公司、深圳市沁心源餐饮管理有限公司

本标准起草人：叶支春、杨东源。

本标准为首次发布。

智慧绿色生态团餐服务规范

1 范围

本标准规定了《智慧绿色生态团餐服务规范》的术语和定义、团餐企业资质、从业人员、从业场所、设施及安全管理的基本要求；营养生态配餐、食材配送和熟食中心团餐生产过程中原材料采购、加工、烹调的规范及管理要求；智慧食堂现场服务规范；中央厨房的包装、贮存、配送和销售等环节的规范要求；标准化仓储管理及售后信息服务和团餐培训服务等内容。

本标准适用于智慧生态团餐服务规范团餐供应单位，包括集体用餐配送形式供餐单位、现场制作售卖形式的食堂和中央厨房供餐单位等。也可作为单位内部自营食堂日常管理的参考依据。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

SB/T 10856 团餐管理服务规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 22000 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

JJF 1356 重点用能单位能源计量审查规范

SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求

SB/T 10856 团餐管理服务规范

T/WXCY 0002—2019 团餐生产与配送规范

T/TJCA001 - 2020 团餐服务管理规范

DB 34/T 3578—2020 团餐配送服务规范

DB 34/T 3579—2020 团餐运营配置管理规范

DB44_T 682-2009 广东省餐饮服务质量评定标准

SZDB/Z 256-2017 餐饮业食品安全管理规范

SB/T10474 《餐饮业营养配餐技术要求》。

《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》（国食药监食（2011）67号）

《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》（国食药监食（2011）78号）

《中国居民膳食指南》（国家卫生计生委疾控局2016年5月13日）

《国民营养计划（2017-2030）》（国务院办公厅2017年6月30日）

《餐饮业与集体用餐配送单位卫生规范》（卫监督发（2005）260号）

《餐饮服务食品安全操作规范》 国家市场监督管理总局[2018第12号]

《餐饮服务许可管理办法》 广东省食品药品监督管理局[2010第203号]

《深圳市餐饮服务许可实施办法（修订版）》 深市监规〔2012〕9号

《深圳市市场监督管理局餐饮服务食品安全日常监督检查量化分级管理规定》2021年1月14日

3 术语和定义

3.1 智慧绿色生态团餐

团餐是指客户消费不以店堂为主而团体膳食，而供应商遵循服务约定，按一定的服务标准和模式提供定量的餐饮产品，以及与之配套的现场服务的餐饮形式。而智慧绿色生态团餐是指正确地理解复杂多变的客户间生态关系，遵循绿色环保理念，并在实际运行中应用和研发高科技技术或手段来提升生产力，健全各生产要素，以确保团餐项目更好地发展。

3.2 团餐供应服务单位

指根据团体服务对象的要求，以提供集体用餐配送、食堂现场制售或食堂食材配送服务形式的企业。

3.3 智慧食堂

提供机关、学校（含托幼机构）、工厂、医院等企事业单位内部人员集体性用餐服务的场所，包括但不限于企业食堂、政府食堂、学校食堂、养老托幼机构食堂、医院食堂、建筑工地食堂等各类智慧食堂。智慧食堂拥有智慧点餐、食堂管理、进销存管理、智慧后勤等多套软件系统解决方案，能够有效地提高员工就餐满意度和食堂智能化管理水平。

3.4 预约式中央厨房

由餐饮管理或连锁企业建立的，具有独立场所及设施设备，集中完成食品成品或半成品加工制作，并直接配送给餐饮服务单位的单位。包括物料集中采购备货并且分时间段生产作业的中央厨房、应用在手机移动设备上并且具有分时间段预约功能的APP客户端、用于接收APP客户端上的订餐信息的中央处理器以及将中央厨房生产的菜肴定时配送给客户的配送单元，中央厨房的生产作业受控于中央处理器。预约式中央厨房采用集中化采购、分时间段预约订餐、不同级别厨师特定加工和统一定时配送的供餐新模式，改变了传统网络订餐模式（即不同餐厅分别进行供餐服务，其卫生、服务品质、成本都存在差异），使得供餐的卫生程度和服务品质得到大大地提高，而且菜肴制作成本也相对较低。

3.5 绿色AI识别明厨亮灶

提供云管端一体化视频监控服务，后厨视频可向监管部门、就餐顾客开放，实现“政府监管、餐厅自律、大众监督”的创新性监管模式。是指餐饮服务提供者采用透明、视频等方式，向社会公众展示餐饮服务相关过程的一种形式。公开的重点内容包括厨房环境卫生、冷食类食品加工制作、生食类食品加工制作、烹饪和餐饮具手工清洗消毒等。明厨亮灶AI技术可以进行实时远程直播观看，对于未戴口罩/帽子/手套等违规行为，系统可以进行AI识别并实时预警，联动到巡检系统，记录门店巡检结果，并实时推送给门店负责人立即整改。

3.6 标准化仓储管理及售后信息服务

对收货管理、出货管理、库存管理、个性服务和售后信息服务等相关制度对智慧团餐要求的表述。

3.7 团餐培训服务

团餐行业需加强管理，提升服务质量。从服务品质到如何科学消毒防控、营养配餐以增强免疫功能。理论结合实践运用对标找差、案例分析、人际沟通艺术与服务管理水平与技巧。

4 基本要求

4.1 组织资质

- 4.1.1 团餐服务企业应具备独立法人资格，具备营业执照，并取得《食品经营许可证》许可资质（餐饮管理类、食堂类、中央厨房或集体用餐配送），经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致，并在醒目位置公示。
- 4.1.2 团餐供应单位应具有完善的管理体系，包括但不限于基于国家相关法律法规制定的适宜企业发展的组织机构设置、管理制度、工作流程和标准等，宜建立和实施 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001、GB/T 22000、HACCP 等体系认证。
- 4.1.3 团餐供应单位的相关人员需持有餐饮行业相关资格证书，包括但不限于中式烹调师、面点师、营养师、食品安全管理师等。营养配餐专业人员的设置应符合 SB/T 10474 的规定。
- 4.1.4 团餐供应单位应具有承担一定风险的能力，宜投保公众责任险或食品安全责任险等。
- 4.1.5 设有民族餐的团餐供应单位，其食材、场所、设备、用具、包装和服务方式等应符合民族餐的相关要求。

4.2 合同与备案

- 4.2.1 团餐服务企业应对服务对象的要求进行评估、确认，充分了解客户需求后，签订管理服务合同，规定双方的权利和义务。合同文本可参照 SBT11142-2015 餐饮服务经营者与消费者订立合同的规范要求。
- 4.2.2 团餐服务企业应设合同管理机构，建立合同评估制度。在合同有效期内，变更、解除合同应书面函告合同各方，并按相关规定办理。

4.3 机构及人员

- 4.3.1 团餐服务企业主要负责人应知晓食品安全责任，设置与生产能力相适应的食品安全管理机构，建立从业人员基础档案，落实岗位责任制，签署食品安全责任书，明确第一责任、首要责任、直接责任人并予以公示。重大活动餐饮服务提供者应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。
- 4.3.2 应组成由经营方、服务方、第三方专业人员代表的食品安全义务监督机构。
- 4.3.3 有专职或兼职的食品安全管理人员，组织日常食品安全管理工作，发现食品安全隐患并及时改进。食品安全管理人员的级别、人数要与供餐人数规模相匹配。
- 4.3.4 应配备合格资质的食品检验员和营养配餐人员或营养技师以上人员。营养配餐专业人员的设置应符合 SB/T 10474《餐饮业营养配餐技术要求》。
- 4.3.5 从事接触直接入口食品工作的从业人员持有有效的健康证明，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。
- 4.3.6 具有从业人员食品安全培训记录。应每年对其从业人员进行至少一次食品安全培训考核。员工经过前培训、在岗培训、转岗培训，合格后方可上岗。
- 4.3.7 从业人员穿戴清洁的工作衣帽，佩戴口罩，正确清洁消毒手部，保持良好的个人卫生。坚持做到“四勤”，即勤洗手和剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤洗工作衣帽。工作期间不吸烟、不吃零食、不佩戴手表、手镯、手环、戒指、耳环等外露饰物、头发不得外露、不穿戴工作衣帽去卫生间，进入备餐间前应二次更衣。
- 4.3.8 应坚持每日晨检制度并做好记录，凡有咳嗽、发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

4.4 团餐供应商管理

- 4.4.1 应设立专职部门或专岗（人）对供应商进行管理。
- 4.4.2 与合格供应商签订专项合同，保存供应商加盖公章的营业执照复印件、专项资质复印件、相关车辆行驶证复印件、相关人员健康证、身份证和驾驶证复印件等，并定期更新。

4.4.3 供应商提供相关产品服务的相关证明材料，保存时限不少于2年。

4.5 生产加工场地及设施设备

4.5.1 生产加工场所设置应符合无锡市规划、环保和消防要求。灭火器与消防设施按相关要求进行配置，相关标识标示清晰、有效，消防安全责任人明确，专人维护，定期检查其有效性并向当地消防主管部门报送维护保养情况。燃气安全管理符合江苏省《餐饮场所使用燃气基本安全要求》的规定。设施设备、工用具应有防止操作人员受伤害的防护措施。

4.5.2 食品经营场所保持清洁、卫生。

4.5.3 烹饪场所配置排风设备，定期清洁。有油烟排放控制措施，油烟排放应符合GB18483《饮食业油烟排放标准》的规定。宜配备限温报警装置。烟道、烟罩应定期清洗，预防火灾。烟道清洗单位应具备专业资质。

4.5.4 用水符合生活饮用水卫生标准。上下水设施齐备，污水排放符合GB8978《污水综合排放标准》的规定。

4.5.5 卫生间保持清洁、卫生，定期清理。

4.5.6 生产加工场所应按照生进熟出的单一食品加工处理流程，设置标准齐全的功能间，粗加工间、切配间、烹调间、备餐间、消毒间、原料仓库、更衣室、检验室符合《餐饮服务食品安全操作规范（2018版）》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》《广东省学校食堂食品安全管理档案建立规范工作指引》的要求。

4.5.7 专间内配备专用的消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。建议使用节约型设施设备和用品，降低能源与物品消耗。

4.5.8 食品处理区配备运转正常的洗手消毒设施。宜优先选用热力消毒设备及节能设备。洗涤剂、消毒剂要符合GB14930.1《食品安全国家标准洗涤剂》和GB14930.2《食品安全国家标准消毒剂》的规定。

4.5.9 食品处理区配备带盖的餐厨废弃物存放容器。餐厨废弃物的产生、收集、运输、处置符合《广东省餐厨垃圾管理办法》要求。

4.5.10 食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，并保持清洁。定期检查场所内的食品库房或贮存部位、固定设备设施背面及其他阴暗、潮湿、温暖部位等重点部位，查看是否存在鼠类或虫害活动迹象，宜聘请专业虫害控制公司实施虫害控制，虫害杀灭过程或设施不得污染食品、食品接触面及包装材料或容器。

4.5.11 团餐服务企业应设置与生产品种和规模相适应的检验室，配备与产品检验项目相适应的检验设备和设施、专用留样容器、冷藏设施。留样与检验符合DBS32/003-2014食品安全地方标准——集体用餐配送膳食要求。

4.6 原料控制管理系统

4.6.1 加强健全原料仓库食材信息数据库的录入；

4.6.2 原料仓库包括多个不同存储条件的存储单元，食材信息数据库存储有各种食材的存储条件信息，图像采集模块对当前食材进行图像采集；

4.6.3 图像识别模块对根据图像信息生成食材种类信息；

4.6.4 分析模块根据食材种类信息对食材信息数据库食材的存储条件信息进行检索，进而输出当前食材

4.6.5 对应存储单元的标记代号信息，通过显示模块进行输出；

4.6.6 建设在食材进行入库存储室时，高效智能的对各种食材进行存储分类。

4.7 加工制作

4.7.1 加工制作食品过程中，应避免食品受到交叉污染。加工前应认真检查待加工食品，发现有腐坏变质或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

4.7.2 各种食品原料在使用前应洗净，切好的半成品与原料应分开存放，食品容器不得直接置于地上。

4.7.3 原料的运输工具和容器应保持清洁，食品原料不得与有毒、有害物品同时装运，应采取有效措施防止食品受到污染。

4.7.4 不得将回收后的食品（包括辅料）经烹饪后再次供应。

4.7.5 对原料采购至成品供应的全过程实施食品安全管理，并采取有效措施，避免交叉污染。

4.7.6 从业人员具备食品安全和质量意识，加工制作行为符合食品安全法律法规要求。

4.8 食品安全管理体系应用与制度

4.8.1 应建立完善的食品安全管理制度，明确食品安全责任，落实岗位责任制。包括但不限于：从业人员健康管理制度、从业人员培训考核制度、从业人员卫生管理制度、食品安全管理人员制度、食品安全自检自查与报告制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案、食品召回制度、食品添加剂使用制度、场所及设施设备定期清洗消毒、维护、校验制度、留样管理制度、关键环节操作规程、餐厨废弃物处置制度、有害生物防制制度、食品采购验收制度、食品进货查验记录制度、索证索票制度及原材料追溯制度、投诉处理管理制度、文件和记录管理制度、以及食品药品监管部门规定的其他制度。

4.8.2 建议通过HACCP、ISO22000等食品安全管理体系认证，实施色标管理，实行5S、6T等现场管理方法，并有效实施。

4.8.3 实行透明厨房、视频实时监控等社会监督方式。宜使用信息化手段采集、留存经营信息，建立食品安全可追溯系统、食品采购、配送电子管理台帐等。

5 生产规范

5.1 原料（含食品添加剂和食品相关产品）管理规范

5.1.1 基于ERP的一站式原料采购

5.1.1.1 选择的原料供应商应具有相关合法资质，建立有效的管控机制，符合3.2团餐供应服务单位要求，符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。

5.1.1.2 确定合理的定价机制和固定的供货渠道，确保原料满足加工制作的需要。

5.1.1.3 ERP系统通过生产计划指导车间工作，能够及时有效地调节食品加工企业生产过程中内外的各种关系。

5.1.1.4 通过条码系统将食品原料、产成品编码化，对出入库管理、库存盘点、库位摆放和保质期预警等进行数字信息管理。

5.1.1.5 提供灵活的包装组合管理和单位自动化换算功能。

5.1.1.6 建立完善的质量监管体系。建立原辅料、成品检验标准和检验计划，以此进行抽检。ERP系统对质检结果进行统计分析，提供质量分析报告。质量跟踪反馈管理对产成品进行质量跟踪，管理用户反馈信息。

5.1.1.7 ERP系统应包含销售订单、发货、开票等日常业务处理功能，可支持各种不同的用户类型，如批发商、代理商、零售商和直销用户等。

5.1.2 数字化原料供应

5.1.2.1 原料的运输工具和容器应保持清洁，食品原料不得与有毒、有害物质同时装运。冷藏或冷冻食品，应全程冷链运输。

5.1.2.2 数字化驱动供应链降本。数据化建设全盘分析与综合分析，通过开放数据打通客户端，构建上下游体系联动。

5.1.2.3 数字化是标准化的基础。数据化建设打造高效的产品流对接，实现OMS/TMS与门店的对接。

5.1.2.4 建立数字化全产业链溯源体系，产业链智能化，才能真正完整、准确实现产品追溯链条。

5.1.3 实时监控进货查验

5.1.3.1 随货查验要根据采购食品的来源和食品特性，查验随货证明文件如产品合格证明、产品检验合格证等并留存，符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。

5.1.3.2 对入库的外观查验和温度查验包括食品包装的完整性、有效期、感官性状和表面温度与标签标识温度的差异等，应实时监测并做好相关记录。

5.1.4 原料贮存

5.1.4.1 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，不同类型的应做好分隔或分离贮存。

5.1.4.2 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，应标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

5.1.4.3 按照食品安全要求贮存原料，及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

5.1.4.4 保持存储场所的清洁，遵循先进、先出、先用的原则进行日常管理并及时清理过期等不合格的产品。

5.2 多功能加工制作规范

5.2.1 加工制作要求

5.2.1.1 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

5.2.1.2 加工制作食品过程中，应避免食品受到交叉污染。不得存在行业法规中明令禁止的行为。

5.2.1.3 拒绝加工制作国家法律法规明令禁止的食品及原料。

5.2.2 加工制作区域的使用

5.2.2.1 《餐饮服务食品安全操作规范》中要求在专间或专用操作区域加工制作的食品，不得在其他区域加工制作。

5.2.2.2 各专间、专用操作区应有明显的标识，标明其用途。

5.2.3 粗加工制作与切配

5.2.3.1 冷冻（藏）食品出库后，应及时加工制作。冷冻食品原料不宜反复解冻、冷冻。解冻应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

5.2.3.2 食品原料应洗净后使用；使用禽蛋前，应清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳；及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

5.2.4 原料加工操作规范

5.2.4.1 原料加工操作过程应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.2.4.2 清洗：原料应洗净后使用。蔬果类、畜禽类、水产品原料应分池清洗。原料清洗池要与洗手消毒池、餐用具清洗消毒池、清洁工具清洗池分别设置、标识。

5.2.4.3 解冻：冷冻原料优先使用冷藏解冻，其次用冷水解冻。解冻时合理防护，避免污染。微波解冻后的食品原料应被立即加工制作。应缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不宜超过8℃。不宜反复解冻、冷冻。

5.2.4.4 加工：食品加工操作时应严格遵守各功能（区）间与设备设施的用途和加工规程。切配区的刀具、砧板不混用，砧板立式存放。生熟食品加工工具按照标识严格分开使用。

食品处理区内不得从事可能污染食品的活动。不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具。餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。应及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

5.2.4.5 存放：食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时，盛放容器应相互分开，并有明显的区分标识。

接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物。接触直接入口食品的餐用具使用前应洗净并消毒。不得重复使用一次性餐饮具。已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁柜内不得存放其他物品

5.2.4.6 食品清洗、加工用水应符合GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》的要求。自备水源应提供有资质的检测机构出具的水质检测合格报告。

5.2.4.7 加工直接入口食品（包括冷食类、生食类食品半成品、自制饮品）的水应经过水净化设施处理或使用直接饮用水。

5.2.5 成品加工制作

5.2.5.1 专间内加工制作

5.2.5.1.1 专间的温度、日常消毒、人员配置和工具容器的消毒管理，以及原料加工和成品制作等，应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的具体要求。

5.2.5.1.2 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

5.2.5.2 专用操作区内加工制作

5.2.5.2.1 明确专人加工制作。加工制作人员着装和个人卫生、专用设备洗消保洁、食品存放等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

5.2.5.2.2 加工制作好的成品应当餐供应；现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

5.2.5.2.3 不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

5.2.5.3 烹调加工操作规范

5.2.5.3.1 各类食品的烹调加工应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.2.5.3.2 制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。

5.2.5.3.3 烹饪食品的温度和时间应能保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度应达到70℃以上，烹调后至食用前存放时间不超过2h。对特殊加工工艺，中心温度低于70℃的食品，应严格控制原料质量安全状态，确保食品安全。

5.2.5.3.4 盛放调味料的容器应保持清洁，使用后加盖存放，宜标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期及开封日期等内容。宜采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

5.2.5.3.5 食品留样符合规范，由专人管理留样食品、记录留样情况。每批次或每餐次食品成品应当留样。留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识，在专用冷藏设备中冷藏存放48小时以上。留样冷藏冰箱应专用，标志明显；每个品种留样量不少于125g，留样量需满足检验检测需要。

5.3 后续处理要求

5.3.1 剩余食品的存放与再次供应

供餐后多余的食品应冷藏，且冷藏不得超过24h；保存温度高于60℃或低于8℃、存放时间超过2小时的熟食品，需再次利用的应在确认没有变质的情况下，经高温彻底加热后方可供应食用。不得将剩余食品与新加工食品混合加工后出售；叶菜类蔬菜食品不得隔夜使用。

5.3.2 餐用具清洗消毒保洁操作

5.3.2.1 餐用具使用后应及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒。热力消毒应按除渣、洗涤、清洗、消毒的程序执行，煮沸、蒸汽消毒保持100℃10min以上；红外线消毒控制温度120℃以上，保持10min以上；洗碗机消毒控制水温85℃，冲洗消毒40s以上；化学方法消毒应按除渣、洗涤、消毒、清洗的程序进行，消毒液需含有效氯浓度250mg/L以上，餐用具全部浸泡入液体中，作用5min以上，消毒后需用流动洁净水清洗。配好的消毒液应定时更换，原则上每4h更换一次。

5.3.2.2 消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，定位倒置存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。保洁设施应正常运转，有明显的区分标识。应定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。保洁设施内不得存放杂物或私人物品，保洁柜内不得存放其他物品。已消毒和未消毒的餐用具应分开存放。

5.3.3 餐厨废弃物就地化处理

5.3.3.1 设施与管理

食品处理区内可能产生废弃物的区域，应设置废弃物存放容器，其与食品加工制作容器应有明显的区分标识。日常管理使用符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。宜在餐饮服务场所外适宜地点设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施（必要时设置垃圾冷库）。

5.3.3.2 废弃物处置

5.3.3.2.1 餐厨废弃物应分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。

5.3.3.2.2 应索取并留存餐厨废弃物收运者的资质证明复印件（需加盖收运者公章或由收运者签字），并与其签订收运合同，明确各自的食品安全责任和义务。

5.3.3.2.3 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、收运者等信息。

5.3.3.3 应能保证污水得到有效处理

5.3.3.3.1 处理后污水应达到污水综合排放标准GB8978—1996中的三级标准和污水排入城镇下水道水质标准排放标准GB/T31962—2015中B级标准。

5.3.3.3.2 具体控制项目，PH标准值6—9，COD标准值500，BOD标准值300，动植物油100。

5.4 食品添加剂使用

5.4.1 使用食品添加剂的，应在技术上确有必要，并在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。并按照GB2760《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》规定的使用。

5.4.2 食品添加剂的日常管理包括存放和使用应落实“五专”标准，符合《食品安全法》和《餐饮服务食品安全操作规范》要求。

5.5 食品相关产品使用

5.5.1 各类工具和容器应有明显的区分标识，可使用材料、形状、文字等方式进行区分。

5.5.2 工具、容器和设备，宜使用不锈钢材料，不宜使用木质材料。必须使用木质材料时，应避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不宜使用塑料材料。

5.6 高危易腐食品冷却

5.6.1 需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，应在熟制后在清洁操作区内进行熟制成品的立即冷却。需盛放容器上标注加工制作时间等。

5.6.2 冷却时，可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备，使食品的中心温度在2小时内从60℃降至21℃，再经2小时或更短时间降至8℃。

6 团餐管理要求

6.1 团餐营养配餐管理要求

6.1.1 团餐服务企业应参考《中国居民膳食指南2016》的规定配餐。做到食物多样，谷物为主；多配蔬果、奶类、大豆；适量鱼、禽、蛋、瘦肉；少盐少油控糖；注意科学烹制。每日食谱主要食物种类应参

考平衡膳食宝塔设计。

6.1.2 团餐服务企业应根据WST578.1-5中国居民膳食营养素参考摄入量标准,制定服务团体的营养食谱。

6.1.3 团餐服务企业应建立菜单评审制度,针对服务对象的特点和要求,制订和评审菜谱,更改菜谱需要重新评审。

6.1.4 团餐服务对象为学生群体的企业,参照“WST554-2017学生餐营养指南”设计营养标签食谱,并执行《学校食品安全与营养健康管理规定》。

6.1.5 鼓励对就餐人群进行健康营养知识宣传,更新饮食观念。开展“减油、减盐、减糖”行动,为消费者提供健康营养的餐食。

6.2 团餐风味品质管理要求

6.2.1 团餐服务企业应建立标准食谱,包括投料标准、工艺流程标准、风味标准等,风味标准包括菜点的色泽、香味、滋味、形状、质地等指标。

6.2.2 团餐服务企业能按照标准菜谱生产,使菜品风味质量稳定。

6.2.3 有厨师长或专门人员监督出品。定期回访顾客满意度,并有改进措施。

6.2.4 应根据季节、三餐要求不同及时调整供餐品种,更新标准食谱,保证菜点、服务质量,就餐者满意度高。

6.3 基于“大数据+云计算”的视频监控管理系统

在餐饮服务单位的食品加工关键环节通过采用微服务、大数据、云存储及视音频智能分析处理等技术,以摄像头ONVIF、GB28181标准规范为支撑,建设“视频数据整合、系统全兼容、资源高共享”的厨亮灶视频监控智能管理平台,实现对厨房各个涉及食品安全操作的环节进行全面监管的需求,对厨房操作间的各流程进行公开化监测的一种管理方式。

6.3.1 口罩检测。通过采集前端相机实时视频,利用口罩特征分析算法,对后厨人员是否佩戴口罩实时检测,根据业务需求对未正常佩戴的情况自动告警提示并截取图片进行保存。

6.3.2 戴厨师帽检测。通过采集前端相机实时视频,利用厨师帽特征分析算法,对进入后厨人员是否佩戴厨师帽实时检测,根据业务需求对未正常佩戴的情况自动告警提示并截取图片进行保存。

6.3.3 老鼠检测。通过采集前端相机实时视频,利用智能化特征分析技术,在设定区域内检测,当检测到老鼠后自动告警提示同时截图显示老鼠出现位置,为管理人员及时处理提供依据,保障后厨食品卫生安全。

6.3.4 煤气罐检测。通过采集前端相机实时视频,在设定区域内自动检测煤气罐,当检测到煤气罐后自动告警提示同时截图存储,为管理人员及时处理提供依据,减少火灾隐患。

6.3.5 冷库温湿度实时监控。温湿度传感器通过2米长连接线置于冷库中,实时上报冷库的温度、湿度到云服务器,冷库的温湿度超过系统设定的值,系统自动截图上报服务器,并发报警信息给单位管理员。温湿度传感器获取的冷库的温湿度值可以实时叠加到冷库监控摄像头的视频画面上,NVR在录制冷库视频时,同时可以录制画面上叠加的温湿度值。

6.3.6 通过人脸识别技术,精确定位违规操作的厨师、对食品安监负有检查任务的安检员的行为精确定位。

6.3.7 对各个食堂的食材操作、存储、处理行为信息全程记载、操作全过程可回溯管理、食堂人工操作、食材储存全覆盖。

6.3.8 食堂的信息公开透明、食材加工全过程留痕,做到对食堂各个环节的全社会公共监管。

6.3.9 监控食品粗加工、烹调、面点间、专间(专用操作区)、洗消间等关键操作区域,视频监控资料保存不少于15日。

6.3.10 安排专人每天(班)负责视频监控情况的抽查、处理和记录。

6.4 可视化文件、档案和记录管理

6.4.1 制定文件和记录管理要求,有效管理文件,确保所使用的文件均为有效版本。应用信息化管理记

录对各类台账资料进行记录。

6.4.2 如实记录从业人员培训考核、进货查验、原料出库、食品安全自查、食品召回、消费者投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用、食品添加剂采购与使用、检验检测等信息。供应商资格审核记录、食品原料采购索证索票进货查验和采购记录、过程控制记录、餐用具消毒情况等。

6.4.3 制定各项记录表格，表格的项目齐全，可操作。填写的表格清晰完整，由执行操作人员和内部检查人员签字。各岗位负责人应督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员应每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。

6.4.4 进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月，没有明确保质期，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限宜为2年。宜每年汇总整理并装订成册。

6.4.5 档案资料应包括：食品安全、安全生产管理机构名单及上级有关文件；食品安全工作制度；食堂人员组成及分工情况；食堂食品经营许可证、从业人员健康证、食品安全知识培训合格证复印件；食品安全知识培训教材、资料，人员学习记录；食堂食品安全年度工作计划、总结；监督意见书；各类台账资料等。

6.5 实时投诉处理APP

6.5.1 菜品明码实价、质价相符、履行诚信承诺，符合《国家发展改革委办公厅、中国消费者协会关于积极推进明码实价工作的通知》（发改价检[2011]854号）要求。

6.5.2 建立投诉处理制度，信息公开透明，畅通投诉评议渠道，核实、妥善处理并记录消费者提出的投诉。

6.5.3 对消费者提出的投诉，应立即核实，妥善处理，留存记录。接到消费者投诉食品感官性状异常时，应及时核实。经核实确有异常的，应及时撤换，告知工作人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

6.5.4 应通过意见箱、客服电话、微信公众号、小程序等方式，及时处理消费者的投诉。

6.6 食品安全事故应急处置

6.6.1 制定食品安全事故处置制度和方案，将食品安全事故处置方案列入从业人员培训内容，每半年至少组织从业人员开展事故处置模拟演练一次。

6.6.2 发生食品安全事故的，应立即采取措施，防止事故扩大。采取的措施包括：组织对伤病人员进行救助，及时联络医疗机构进行救治；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、设备设施和现场；在两小时之内向所在地食品药品监督管理部门和卫生行政部门报告；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。食品安全事故处理结束后，在相关部门指导下对可疑中毒食物和接触过可疑的食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场进行清洗、消毒等处理，针对不同污染物使用不同的处理方法。

6.6.3 落实食品安全事故相应职责，成立食品安全事故应急处置领导小组与相应处理工作小组，如协调报告组、救治组、现场保护组、后勤保障组等，并明确各组负责人与各组人员在食品安全事故应急处置中的相应职责。在明显位置张贴事故应急处置程序、应急联系人及联系方式等。

6.7 食品追溯系统及产品召回

6.7.1 建立食品追溯制度。将食品原料和生产信息录入食品安全追溯系统，确保产品从原料采购到产品销售食用所有环节都可以有效追溯。

6.7.2 建立产品召回制度。当发现某一餐次或类别的产品含有或可能含有对消费者健康造成危害的因素时，应按照国家相关规定启动产品召回程序，对召回的食品采取无害化处理、销毁等措施，并将食品召回和处理情况向相关部门报告。

7 单位食堂不同区域规范

7.1 智慧食堂要求

充分利用软件开发技术去提升食堂管理效率和服务体验质量,灵活解决各种传统食堂的经验备餐的食材浪费问题、服务不够个性化问题、管理不够规范和高效问题等等,让点餐系统、收银系统、客户管理系统、进销系统、人脸识别系统通通打通,真正实现食堂信息化管理,解决人力成本的同时也提高食堂整体的营收。

7.1.1 餐厅选址

餐厅选址与周边环境应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

7.1.2 设计与布局

7.1.2.1 食品处理区应采取有效措施,防止食品在存放和加工制作过程中受到污染。并按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。

7.1.2.2 原料、成品、使用后餐饮具的回收通道和工器具管理应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

7.1.2.3 团餐服务场所禁止设立饲养和宰杀畜禽等动物的区域,禁止接触活禽畜。

7.1.3 建筑结构

7.1.3.1 建筑结构应采用适当的耐用材料建造,坚固耐用,易于维修、清洁或消毒,地面、墙面、门窗、天花板等建筑围护结构的设置应避免有害生物侵入和栖息。

7.1.3.2 天花板宜距离地面2.5m以上,食品处理区天花板的涂覆或装修材料耐高温、耐腐蚀。天花板与横梁或墙壁结合处宜有一定弧度。水蒸汽较多区域的天花板有适当坡度。

7.1.3.3 需经常冲洗的场所(包括粗加工制作、切配、烹饪和餐用具清洗消毒等场所,下同),应铺设1.5m以上、浅色、不吸水、易清洗的墙裙。各类专间的墙裙应铺设到墙顶。

7.1.3.4 与外界直接相通的门和可开启的窗,应设置易拆洗、不易生锈的防蝇纱网或空气幕。与外界直接相通的门能自动关闭。

7.1.3.5 清洁操作区不得设置明沟,地漏应能防止废弃物流入及浊气逸出。

7.1.3.6 其他应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

7.2 自选餐线—智能餐盘

采用智慧餐盘,读取餐具内部芯片的信息,实现快速计价,用户可自主选择刷脸、刷卡、扫码结算。

7.3 计量称重自助餐

7.3.1 菜品显示:菜品单价、成分、营养素指示。

7.3.2 自动计量:根据重量,自动计算营养数据。

7.3.3 自动计价:根据重量,自动计算菜品价格。

7.3.4 无感支付:无需排队支付,自动结算扣费。

7.4 计次自助餐

刷脸就餐,计次收费。采用DSP数字信号处理技术,结合工业级红外检汇器、运行响应速度快至0.1秒。采用先进的闭环控制技术与方波\正弦波算法。

7.5 档口自助点餐

7.5.1 通过无线AP将点餐信息传送到后台财务平台,档口和前台收银系统。

7.5.2 自助点餐系统进行点餐,且无线网络将点餐信息传送给各档口和收银系统,整个点餐系统不需服

务人员帮助，消费者自助即可完成。

7.5.3 建设客户点评系统和企业VI系统，提高管理服务质量节能环保。

7.6 线上点餐/取餐

7.6.1 在手机应用上根据需求，直接订餐，下单支付。点餐支付后，可以自己到档口或者智能取餐柜去取餐，也可以让配送人员配送。

7.6.2 线上订餐支持菜品营养数据查看，也会给予健康膳食提醒。

7.7 自助购物

用餐小程序提供线上商城以及预约外卖等多种便利服务。

7.8 专用操作区和专间操作规范

7.8.1 备餐、现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作、仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）、对预包装食品拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的、调制供消费者直接食用的调味料等在专间或专用操作区内制作。

7.8.2 专人加工制作，使用专用加工工具。加工制作人员应穿戴专用工作衣帽、佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

7.8.3 使用专用的工具、容器、设备，使用前消毒，使用后洗净并保持清洁。

7.8.4 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等无污染覆盖。

7.8.5 水果、蔬菜等清洗干净后方可使用。当餐供应加工制作好的成品。现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内操作，不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

7.8.6 生食类食品、裱花蛋糕、冷食类食品、食品冷却、分装等加工制作在专间内操作。

7.8.7 专间内使用专用的工具、容器、设备，使用前清洗消毒、保持清洁。每餐（或每次）使用专间前，应消毒专间空气。消毒方法遵循消毒设施使用说明书。使用紫外线灯消毒的，应在无人加工制作时开启紫外线灯30min以上并做好记录。

7.8.8 由专人加工制作，非专间加工制作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衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前应严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

7.8.9 专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等无污染覆盖。加工制作好的成品当餐供应。不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

7.8.10 蔬菜、水果、生食的海产品等食品原料清洗处理干净后，方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。及时关闭专间的门和食品传递窗口。

7.8.11 加工制作生食海产品，在专间外剔除海产品的非食用部分，洗净后方可传递进专间。加工制作时，避免海产品可食用部分受到污染。加工制作后，将海产品放置在密闭容器内冷藏保存，或放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。放置在食用冰中保存的，加工制作后至食用前的间隔时间不得超过1h。

7.8.12 加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果当天加工制作、当天使用。蛋糕胚存放在专用冷冻或冷藏设备中。打发好的奶油尽快使用完毕。

8 供餐、用餐和配送服务规范

8.1 供餐

——团餐分装人员进行分装前应二次更衣、戴口罩、洗手及消毒，以最短时间进行分装，并保证餐食中心温度符合冷链、热链工艺要求。

——供餐过程中应对食品采取有效的防护措施，防止外溢污染。

——食品标签应粘贴在盛装食品的运输包装正面的显著位置，标明食品名称、生产单位名称、生产

日期及制作时间、最佳食用时间、保存条件等。

8.1.1 设施配备

8.1.1.1 供水设施

食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，与非饮用水（如冷却水、污水或废水等）的管道系统完全分离，不得有逆流或相互交接现象。

8.1.1.2 排水设施

应通畅，便于清洁、维护。排水的流向宜由高清洁操作区流向低清洁操作区，并能防止污水逆流。

8.1.1.3 清洗消毒保洁设施

8.1.1.3.1 清洗、消毒、保洁设施设备应放置在专用区域，容量和数量应能满足加工制作和供餐需要。

8.1.1.3.2 各类水池的材质、区分使用等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。专用保洁设施应标识明显，易于清洁。

8.1.1.4 个人卫生设施

8.1.1.4.1 食品处理区应设置足够数量的洗手设施，就餐区宜设置洗手设施。洗手设施旁应配备洗手液（皂）、消毒液、擦手纸、干手器等。从业人员专用洗手设施附近应有洗手方法标识。符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

8.1.1.4.2 卫生间不得设置在食品处理区内。卫生间出入口不应直对食品处理区，不宜直对就餐区。排污管道与食品处理区排水管道分设。卫生间的设施设备、排污管道等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

8.1.1.4.3 更衣区（室）与食品处理区处于同一建筑物内，宜位于食品处理区入口处。其空间和设施应满足使用需求。

8.1.1.5 照明设施

食品处理区应有充足的自然采光或人工照明设施，安装在暴露食品正上方的照明灯应有防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。冷（藏）库应使用防爆灯。

8.1.1.6 通风排烟设施

8.1.1.6.1 食品处理区（冷冻库、冷藏库除外）和就餐区应保持空气流通。专间应设立独立的空调设施。宜每年清洁消毒空调及通风设施。

8.1.1.6.2 产生油烟、大量蒸汽的设备上方，应设置机械排风、排汽及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。排气口应设有易清洗、耐腐蚀能防止有害生物侵入的网罩。

8.1.1.7 冷热变频库房及冷冻（藏）设施

8.1.1.7.1 根据食品贮存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷藏库。

8.1.1.7.2 冷冻柜、冷藏柜应有明显的区分标识，设有可正确显示内部温度的外显式温度计。

8.1.1.7.3 库房设置和数量、内部货架等应能满足食品和非食品的存放，设有区域区分标识，物品码放符合要求。

8.1.1.8 加工制作设备设施

8.1.1.8.1 配备的设施、设备、容器、工具等应满足食品加工制作需要。不得用于与加工制作食品无关的用途。

8.1.1.8.2 设备的摆放位置，与食品的接触面等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。摆放合理，接触面平滑便于清洁等。

8.1.1.9 餐饮服务场所的消防设施、器材应符合相关法律法规

8.1.2 冷藏盒饭冷却场所和设备

8.1.2.1 采用冷链工艺生产盒饭，配备与盒饭生产数量相适应的冷却专间和快速冷却设备（如真空冷却机、隧道式冷却设备），在2h内将食品中心温度降至8℃以下，未降到10℃以下的，不得进入下一道工序。

8.1.2.2 快速冷却设备和冷却专间的技术参数满足冷却温度和生产数量的需要。冷却专间配备能满足冷却要求的风冷设备，以及紫外线灭菌灯、温度指示装置等设施。

8.1.2.3 生产场所的设置满足成品贮存温度和生产数量需要的成品冷库。冷却设备和冷却专间内不得放置半成品、生食食品等易造成交叉污染的食品。

8.1.3 食品分装

8.1.3.1 工作人员进入分装专间前应更换洁净的工作衣帽，洗手及消毒；工作时应佩戴口罩，非工作人员不得擅自进入专间，不得在专间内从事与膳食分装无关的活动。

8.1.3.2 分装专间每餐（或每次）使用前消毒空气和操作台面。使用紫外线灯消毒的，在无人工作时开启30min以上。

8.1.3.3 专间内使用专用的工具、容器，用前消毒，用后洗净、保洁。

8.1.3.4 工作人员分装前认真检查待分装食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得分装。

8.1.3.5 即食食品分装应当在食品加工专间内，冷藏/冷冻膳食应在6h内完成冷却及分装。包装材料脱去外包装袋才能进入分装操作间。

8.1.4 膳食再加热和保温

8.1.4.1 生产配送盒饭的集体用餐配送单位，在盒饭分装后，应再次使用微波炉对盒饭进行二次加热，使盒饭中心温度高于60℃（一般不低于80℃）后，将盒饭盛放于密闭的保温箱中保温待运输配送。

8.1.4.2 生产配送桶饭的集体用餐配送单位，热加工烹饪后的膳食应立即盛放于保温箱（柜）设备中保温待运输配送；不立即盛放于保温箱（柜）设备的膳食应采用加热柜等加热设备进行加热保温，使膳食贮存中心温度始终高于60℃，出厂前再盛放于保温箱（柜）设备中进行运输配送。在供餐点分餐时，应采用加热保温措施，使膳食中心温度保持在60℃以上。

8.1.4.3 采用热链工艺生产桶饭，设置膳食暂存间，配备膳食加热设备（如微波或红外线、蒸箱），以及膳食储存、配送时的保温设备（保温性能良好的保温箱、保温桶）。

8.1.5 膳食食用时间控制

集体用餐配送单位的热链工艺膳食从烧熟到食用时间控制在3h内。由多种组分组成的，应以最早完成热加工的菜肴或主食计算。

8.1.6 留样管理

8.1.6.1 中央厨房和集体用餐配送单位的留样容器标注留样的膳食名称、数量、时间，做好留样记录，留样记录包括食品名称、留样量、留样时间、留样人员、审核人员等项目。

8.1.6.2 中央厨房和集体用餐配送单位的每批次食品按菜肴品种分别留样，将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放不少于48小时。每个品种的留样量能满足检验检测需要，且不少于125g。

8.1.6.3 集体用餐配送单位的每批次盒装配送膳食按膳食品种分别留样，每个品种留样至少1盒。

8.1.6.4 供应学生膳食的集体用餐配送单位，在供餐场所对每批次每品种膳食留样。

8.1.7 剩余食品的存放和再次供应

集体用餐配送单位超过保质期限或已配送出厂的膳食均不得回收后再次用于生产加工膳食及销售。

8.2 用餐服务

8.2.1 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，应及时清洗消毒（一次性用品除外）。

8.2.2 消费者就餐时，就餐区应避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。

8.3 配送服务

8.3.1 一般要求

8.3.1.1 不得将食品与有毒有害物品混装配送。

8.3.1.2 应使用专用的密闭容器和车辆配送食品，容器的内部结构应便于清洁。

8.3.1.3 配送前，应清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛放成品的容器还应经过消毒。

8.3.1.4 配送过程中，食品与非食品、不同存在形式的食品应使用容器或独立包装等分隔，盛放容器和包装应严密，防止食品受到污染。

8.3.1.5 食品的温度和配送时间应符合食品安全要求。

8.3.1.6 接触食品的包装材料应符合《GB4806.7—2016食品接触用塑料材料及制品》、《GB4806.9—2016食品接触用金属材料及制品》的要求。

8.3.2 具有分类放置功能的食品配送保鲜柜

指包括保鲜柜本体，保鲜柜本体的内部设置有设备箱，保鲜柜本体内壁的顶部与设备箱的顶部之间形成热鲜保鲜腔。该具有分类放置功能的食品配送保鲜柜，通过冷鲜保鲜腔，热鲜保鲜腔，设备箱，热风出风口，隔板，引风管，主轴，出风扇叶，驱动电机，半导体制冷片与散热翅片的配合使用，从而可同时分类放置冷藏和热藏食品，且可对冷鲜保鲜腔进行制冷，从而提升保鲜柜本体冷藏的效果，也可将半导体制冷片产生的热量进行吸收，并通过热风出风口输送到热鲜保鲜腔的内部，从而有助于提升热鲜保鲜腔的保鲜效果。

8.3.2.1 配送品种要求及配送要求

8.3.2.1.1 应按照核准的生产工艺生产配送膳食，不得生产配送核准工艺以外的膳食品种。

8.3.2.1.2 中央厨房和集体用餐配送单位，不得配送冷食类食品、生食类食品、自制冷冻饮品（包括冰淇淋、酸奶、乳酸发酵饮料、鲜榨果汁以及其他冷冻饮品）、裱花蛋糕以及其他冷加工糕点，中央厨房以半成品形式配送至门店后现场改刀的烧卤熟肉制品以及现场调制的凉菜、沙拉等冷食类食品除外。

8.3.2.1.3 中央厨房仅限于为本餐饮服务单位所属（含加盟）的餐饮门店配送食品成品或半成品。

8.3.2.2 包装和溯源标签管理

8.3.2.2.1 中央厨房配送的食品采用密闭包装。鼓励采用真空（充氮）方式包装。

8.3.2.2.2 中央厨房和集体用餐配送单位的膳食盛装容器和包装材料应清洁、无毒，符合国家食品安全标准及相关规定。可重复使用的餐用具和容器在使用前彻底清洗、消毒和保洁。

8.3.2.2.3 集体用餐配送单位在贮存、运输、供应中，膳食内包装材料保护膳食免受污染，防止饭菜外溢。

8.3.2.2.4 集体用餐配送单位在膳食包装操作前，检查包装材料标识，记录包装材料名称、数量及检查人、检查日期等。学生盒饭根据供应学生所在年级，在箱体表面标明所在年级字样。

8.3.2.2.5 标签粘贴在食品容器的显著位置，标明食品名称、生产单位名称、生产日期及制作时间、最佳食用时间、保存条件及食用方法等信息。中央厨房加工食品过程中使用食品添加剂的，应在标签上标明。冷藏/冷冻膳食应在标签上标示保存条件和膳食食用前复热至中心温度80℃及以上。

8.3.2.2.6 中央厨房配送的非即食熟制品种在标签上明示“食用前应彻底加热”。

8.3.2.2.7 集体用餐配送单位供餐场所的分餐人员在每批次膳食供应前查验标签。

8.3.2.3 成品贮存和运输

- 8.3.2.3.1 中央厨房和集体用餐配送单位的成品运输工具应当保持清洁，运输车辆及容器专用，运输前消毒，防止食品受到污染。
- 8.3.2.3.2 中央厨房和集体用餐配送单位贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应安全、无害，保持清洁，防止食品污染，不得将食品与有毒、有害物品混装运输。
- 8.3.2.3.3 中央厨房配送根据产品的种类和性质选择贮存和运输方式，符合产品标签所标识的贮存条件，贮存和运输过程中避免日光直射、雨淋。
- 8.3.2.3.4 中央厨房配送采用冷链工艺生产的食品，根据产品特性在冷藏或冷冻的条件下贮存和运输。
- 8.3.2.3.5 集体用餐配送单位已分装的盒饭或桶饭贮存在具有加热或保温装置的设备或容器中，使膳食中心温度保持在60℃以上。
- 8.3.2.3.6 集体用餐配送单位专用车辆应配备符合热链工艺条件的保温设施和温度显示装置。
- 8.3.2.3.7 集体用餐配送单位应测量出厂及供餐场所的膳食中心温度。

8.3.2.4 试样检测管理

中央厨房和集体用餐配送单位应制定检验检测计划，定期对大宗食品原料、加工制作环境等自行或委托具有资质的第三方机构检验检测。

8.4 标准化仓储管理及售后服务

8.4.1 收货管理

- 8.4.1.1 卸货。免费提供人工服务装卸车，车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量；发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，同时提交公司；卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字）。
- 8.4.1.2 货物验收。依据《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局2018第12号）和《深圳市市场监督管理局餐饮服务食品安全日常监督检查量化分级管理规定》（2021年1月14日）实施。
- 8.4.1.3 破损处理。依据GB14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范、GB/T 22000 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求 和《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局2018第12号）。
- 8.4.1.4 入库扫描。
 - 8.4.1.4.1 各类食品原料入库前须具体登记，具体记录原料的生产日期及保质期，认真检查原料入库前的色、香、味、形等感官性状，定型包装食品须检查标签是否齐全。
 - 8.4.1.4.2 物品摆放须严格按仓库总体布局，成品、半成品及食品原料应分区设置，并按高、中、低用量，分区、分架、分层存放，与货架标签内容相符。
 - 8.4.1.4.3 各类食品存放于规定区域，不得超过“三线”（范围线、最低、最高存量线），严格按标签名称整齐要求（规范）摆放，存取物品以左进右出为序，领取物品应在 30秒内找到。
 - 8.4.1.4.4 食品进出仓库做到勤进勤出，先进先出， 定期检查清仓，预防食品过期、变质霉变长虫，严禁有毒有害物质及个人物品进入仓库，准时将不符合卫生要求的食品清理出库。
 - 8.4.1.4.5 保持仓库整体卫生的干净，每周对仓库的卫生进行完全打扫。

8.4.2 出货管理

- 8.4.2.1 出库时，一定要严格审核领用手续是否齐全，并要验证配送中心指定有权人的签名式样，对于手续欠妥者，有权拒绝办理出库手续。
- 8.4.2.2 物品出库坚持先进先出的原则。
- 8.4.2.3 物品出库或入库要及时打印出库单或入库单，随时查核，做到入单及时，做到当日单据当日清理；周结货物验收合格后及时将单据交与配送中心财务部。

8.4.3 库存管理

8.4.3.1 出库审批、登记、查询，提供采购、库存报表，可自定义统计、查询。快速出入库管理、盘点、调拨，实时库存呈现。做到菜品来源追溯、库存管理员的追溯、厨师的追溯等。

8.4.3.2 避免囤积。部分食材可以存放，但都有保质期，生产日期、过期天数、保质（赏味）期都要彻底贯彻记录日期的管理规则。

8.4.4 个性服务

加强食品贴标服务，食品出售后发票的打印，健全包装服务和食材原材料的流通加工程序，进行自我检验及委托第三方检测机构质检服务，建立合格与不合格产品制度。

8.4.5 售后信息服务

8.4.5.1 商品更换。保证有充足的库存，以备所需，保证呈现较新生产日期的货物，货物的剩余保质期不少于包装上标示的整体保质期的1/2，若保质期内发现产品出现问题，免费对存在问题的产品进行免费更换。

8.4.5.2 运输方式。在商品到达仓库后，确认送货时间与要求；在规定的时间内，按双方协议将产品运输到指定地点；对所提供的产品，保证均有外包装，包装外观无破损，并且没有开封；货到后确认规格型号及数量与合同上无误差后再进行验货；产品送达指定地点在开箱验收时，如有缺损、产品本身破损，立即退回。

8.4.5.3 响应时间。24小时全天服务

9 检验检测

9.1 检验检测计划

9.1.1 团餐服务提供者应制定检验检测计划，定期对大宗食品原料、加工制作环境等自行或委托具有资质的第三方机构进行检验检测。

9.1.2 鼓励定期进行食品（冷热食等）检验检测。

9.2 检验检测项目和人员

9.2.1 可根据自身的食品安全风险分析结果，确定检验检测项目，如农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐用具清洗消毒效果等。

9.2.2 检验检测人员应经过培训与考核。

10 清洗消毒

10.1 餐用具清洗消毒：清洗消毒方法参照《推荐的餐用具清洗消毒方法》。消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应符合GB14934《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》的规定。

10.2 餐用具保洁：消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具避免二次污染。

10.3 洗涤剂消毒剂：使用的洗涤剂、消毒剂应分别符合GB14930.1《食品安全国家标准洗涤剂》和GB14930.2《食品安全国家标准消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。

11 有害生物防制

11.1 基本要求

11.1.1 有害生物防制应遵循物理防治优先，化学防治有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

11.1.2 餐饮服务场所的建筑结构和标准、设施设备应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

11.1.3 人员、货物进出通道应设有防鼠板，门的缝隙应小于6mm。

11.2 设施设备的配置、使用与管理应符合《餐饮服务食品安全操作规范》，设施设备包括但不限于灭蝇灯、鼠类诱捕设施、排水管道出水口、通风口、防蝇帘及风幕机等。

11.3 防制过程依据《餐饮服务食品安全操作规范》要求开展，采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

11.4 卫生杀虫剂和杀鼠剂的选择、使用和存放管理必须达到《餐饮服务食品安全操作规范》中的要求，制剂的标签信息齐全、不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配、使用人员应经过有害生物防制专业培训、存放场所具备防火防盗通风条件并由专人负责等。必要时委托第三方进行防控。

12 从业人员要求

12.1 健康管理

12.1.1 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员，下同）应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查

12.1.2 食品安全管理人员应每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查，员工符合要求方可上岗。

12.2 培训考核

餐饮服务企业应每年对其从业人员进行一次食品安全培训考核，特定餐饮服务提供者应每半年对其从业人员进行一次食品安全培训考核。从业人员应在食品安全培训考核合格后方可上岗。

12.3 人员卫生

12.3.1 从业人员应保持良好的个人卫生，在加工制作食品前，应洗净手部，手部清洗宜符合《餐饮服务从业人员洗手消毒方法》。

12.3.2 食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，应更换工作服。工作服受到污染后，应及时更换。

12.3.3 清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服应有明显的颜色或标识区分。

12.3.4 专间内从业人员离开专间时，应脱去专间专用工作服。

13 服务质量

13.1 服务质量管理制度、服务规范、服务标准等文件健全并有效推行。

13.2 服务人员的仪容仪表、行为规范、业务技能及日常管理符合餐饮行业服务规范。

13.3 食品成品达到加工工艺出品的基本要求，对不合格品建立有效的撤回处理预案及追溯机制。

13.4 建立沟通渠道，对客户的服务需求做出快速反应。

13.5 定期开展客户满意度调查、分析并持续改进。

14 可视化记录和文件管理规范

14.1 记录内容

14.1.1 根据食品安全法律、法规、规章和本规范要求，结合经营实际，如实记录有关信息

14.2 记录保存时限

14.2.1 进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限宜为2年。

14.2.2 团餐服务提供者如自建网站提供订餐送餐服务，应如实记录网络订餐的订单信息，包括食品的名称、下单时间、送餐人员、送达时间以及收货地址，信息保存时间不得少于6个月。

14.3 文件管理

应制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。
