

# 天津市团体标准

T/TJCA 001 - 2020代替T/TJCA 001 - 2019

---

## 团餐服务管理规范

Specification of service and management for group catering

2019年07月30日发布

2019年08月01日实施

---

天津市烹饪协会

全国团体标准信息平台

# 目 录

1 总则.....	3
1.1 背景与意义.....	3
1.2 标准的管理.....	3
1.3 适用范围.....	4
1.4 规范性引用文件.....	4
2 术语和定义.....	5
2.1 团餐.....	5
2.2 团餐服务提供者.....	5
2.3 团餐供应商.....	5
3 通用要求.....	5
3.1 资质.....	5
3.2 合同管理.....	6
3.3 团餐供应商管理.....	6
3.4 场所及设施设备.....	6
3.5 原料控制.....	6
3.6 加工制作.....	6
4 建筑场所与布局.....	7
4.1 餐厅选址.....	7
4.2 设计与布局.....	7
4.3 建筑结构.....	7
5 设施设备.....	7
5.1 供水设施.....	7
5.2 排水设施.....	7
5.3 清洗消毒保洁设施.....	8
5.4 个人卫生设施和卫生间.....	8
5.5 照明设施.....	8
5.6 通风排烟设施.....	8
5.7 库房及冷冻（藏）设施.....	8
5.8 加工制作设备设施.....	9
6 原料（含食品添加剂和食品相关产品）管理.....	9
6.1 原料采购.....	9
6.2 原料运输.....	9
6.3 进货查验.....	9
6.4 原料贮存.....	9
7 加工制作.....	10
7.1 加工制作要求.....	10
7.2 加工制作区域的使用.....	10

7.3 粗加工制作与切配.....	10
7.4 成品加工制作.....	10
7.5 食品添加剂使用.....	11
7.6 食品相关产品使用.....	11
7.7 高危易腐食品冷却.....	11
7.8 食品再加热.....	11
7.9 食品留样.....	11
8 供餐、用餐与配送.....	12
8.1 供餐.....	12
8.2 用餐服务.....	12
8.3 食品配送.....	12
9 检验检测.....	13
10 清洗消毒.....	13
11 废弃物管理.....	14
11.1 设施与管理.....	14
11.2 废弃物处置.....	14
12 有害生物防制.....	14
13 食品安全管理.....	15
13.2 食品安全管理基本内容.....	15
13.3 投诉处置.....	16
13.4 食品安全事故处置.....	16
13.7 公示.....	16
13.8 场所清洁.....	16
14 操作人员要求.....	16
14.1 健康管理.....	16
14.2 培训考核.....	17
14.3 人员卫生.....	17
15 服务质量.....	17
16 安全生产.....	17
17 记录和文件.....	18
17.1 记录内容.....	18
17.2 记录保存时限.....	18
17.3 文件管理.....	18
18 其他.....	18
18.1 能源管理.....	18
18.2 消费提示.....	18
18.3 健康促进.....	18

## 1 总则

### 1.1 背景与意义

为了满足人民对美好生活的向往，更好的适应企事业单位餐饮服务市场化需求，对团餐服务提供者的管理、服务和菜品等有了更高的要求。因此，天津市烹饪协会结合团餐服务特点和客户需求，编制本管理规范，以促进团餐服务提供者逐步规范并不断提高自身管理、提升餐饮服务质量，推动天津市团餐行业持续健康发展，不断满足社会各界对团餐服务的需求。

### 1.2 标准的管理

本标准按 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市烹饪行业协会归口管理。起

草单位：

天津市烹饪协会

天津快客利食品科技咨询有限公司

参与单位：

中快（天津）餐饮管理有限公司

中海油能源发展股份有限公司配餐服务分公司

天津市盛世晶达餐饮管理有限公司

天津泰乐园餐饮管理有限公司

天津富蓝特大酒店

天津市中山美食林快餐有限责任公司

天津好福登餐饮管理有限公司

天津市荣盛餐饮管理有限公司

天津市广义信餐饮管理有限公司

天津滨海新区塘沽明喆餐饮服务有限公司

伍加贰百晏（天津）餐饮有限公司

天津泰达标准食品有限公司

天津塘沽滨海快餐服务有限公司

天津江南仁信餐饮管理有限公司

天津爱尚餐饮管理有限公司

天津天保天佑轩餐饮有限公司

天津天士力服务管理集团有限公司

天津开发区世纪宾馆有限公司

天津莎家邦食品生产有限公司

主要起草人：

朱宝钧、孔令涛、金薇、裴广成、辛岳、李世辉、高芳、陶钧、贾洪斌、魏永福、倪广华、刘晶、洪学文、李瑞兰、章益新、刘舰、白念占、杨振国、曹文礼、付大凯、景闻天、赵宏、胡射生、常涌、刘俊、宋强、丁力、印璐

### 1.3 适用范围

本标准适用于团餐服务提供者，包括集体用餐配送供餐单位、现场制作售卖供餐单位等。也可作为单位内部自营食堂日常管理的参考依据。

### 1.4 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。

《中华人民共和国食品安全法》（中华人民共和国主席令第二十一号）

《食品生产许可管理办法》（国家食品药品监督管理总局令 16 号）

《中华人民共和国安全生产法》（中华人民共和国主席令第七十号）

GB14881 《食品生产通用卫生规范》

GB 2760 《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》

GB 5749 《生活饮用水卫生标准》

GB 14934 《食（饮）具消毒卫生标准》

GB 18483 《饮食业油烟排放标准》

GB 8978 《污水综合排放标准》

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 4806.7—2016 《食品接触用塑料材料及制品》

GB 4806.9—2016 《食品接触用金属材料及制品》

SB/T 10474《餐饮业营养配餐技术要求》。

《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）

《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）

## 2 术语和定义

### 2.1 团餐

团体用餐服务的简称，是一种群体集中膳食管理的餐饮模式。指在一个时间周期内，某个相对固定的消费群体，在其所属或举办活动的场所内，通过谈判和招标等方式选定团餐服务提供者提供餐饮服务的方式。

### 2.2 团餐服务提供者

指根据团体服务对象的需求，以集中加工配送、现场制作售卖服务和中央厨房加工等为主要形式的供餐单位。

### 2.3 团餐供应商

指为团餐服务提供者供应餐饮服务所需的设施、设备、工器具、餐饮具、易耗品、食材原料、餐厅消杀、排烟系统清洗、垃圾清运、隔油池清掏等具有相关资质的专业机构。

## 3 通用要求

### 3.1 资质

3.1.1 团餐服务提供者应拥有合法的经营资质。

3.1.2 具有承担一定风险的能力，宜投保公众责任险或专项食品安全责任险等。

3.1.3 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，宜通过第三方进行如下认证：食品安全管理体系、质量管理体系、环境管理体系、职业健康管理体系和危害分析与关键控制点体系认证。

3.1.4 设有民族餐的团餐服务提供者，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。

3.1.5 团餐服务提供者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《餐饮业营养配餐技术要求》。

### 3.2 合同管理

3.2.1 应设立专职部门或专岗（人）对合同进行系统化管理。

3.2.2 团餐服务提供者与客户需根据团餐实际服务需求，在合同中明确合同期限、服务地点、服务方式、结算金额和结账方式等，列明双方的权利和义务，共同保证双方及用餐者的权益。附《团餐服务合同》制式版供参考使用。

### 3.3 团餐供应商管理

3.3.1 应设立专职部门或专岗（人）对供应商进行管理。

3.3.2 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。

3.3.3 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。

### 3.4 场所及设施设备

3.4.1 具有与经营的食品品种、数量相适应的场所、设施、设备，且布局合理。

3.4.2 定期检查维护食品加工、贮存等设施、设备，宜每周一次；定期清洗保温设施及冷藏、冷冻设施，宜每日一次。定期校验保温设施及冷藏、冷冻设施，宜每季度一次。

### 3.5 原料控制

3.5.1 制定并实施食品、食品添加剂及食品相关产品控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品、食品添加剂及食品相关产品。

3.5.2 加工制作用水的水质符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》规定。

### 3.6 加工制作

3.6.1 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。

3.6.2 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 建筑场所与布局

### 4.1 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。

### 4.2 设计与布局

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 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。

### 4.3 建筑结构

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 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。

4.3.4 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。

4.3.5 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。

4.3.6 其他应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

## 5 设施设备

### 5.1 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。

### 5.2 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。排水沟出口设有符合 12.2 条款要求的防止有害生物侵入的装置。

### 5.3 清洗消毒保洁设施

5.3.1 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。

5.3.2 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。

### 5.4 个人卫生设施和卫生间

5.4.1 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。

5.4.2 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。

5.4.3 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。

### 5.5 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。冷冻（藏）库应使用防爆灯。

### 5.6 通风排烟设施

5.6.1 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。

5.6.2 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。排气口设有易清洗、耐腐蚀并符合 12.2.4 条款要求的防止有害生物侵入的网罩。

### 5.7 库房及冷冻（藏）设施

5.7.1 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。

5.7.2 冷冻柜、冷藏柜有明显的区分标识，设有可正确显示内部温度的外显式温度计，有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置

5.7.3 库房设置和数量、内部货架等应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。

#### 5.8 加工制作设备设施

5.8.1 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。

5.8.2 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。

#### 5.9 餐饮服务场所的消防设施、器材等应符合相关法律法规。

### 6 原料（含食品添加剂和食品相关产品）管理

#### 6.1 原料采购

6.1.1 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 3.3 供应商管理要求，符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。

6.1.2 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。

#### 6.2 原料运输

6.2.1 运输车辆或容器应清洁，采取有效措施防止食品受到污染。

6.2.2 运输食品的温度、湿度及装运应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

#### 6.3 进货查验

6.3.1 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。

6.3.2 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，并做好相关记录。

#### 6.4 原料贮存

6.4.1 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。

6.4.2 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。

6.4.3 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。

6.4.4 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。

## 7 加工制作

### 7.1 加工制作要求

7.1.1 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

7.1.2 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。

7.1.3 拒绝加工制作国家法律法规明令禁止的食品及原料。

### 7.2 加工制作区域的使用

7.2.1 《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。

7.2.2 各专间、专用操作区应有明显的标识，标明其用途。

### 7.3 粗加工制作与切配

7.3.1 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》。

7.3.2 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。

### 7.4 成品加工制作

#### 7.4.1 专间内加工制作

7.4.1.1 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。

7.4.1.2 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

#### 7.4.2 专用操作区内加工制作

7.4.2.1 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》。

7.4.2.2 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。

7.4.2.3 不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

### 7.4.3 烹饪区内加工制作

7.4.3.1 烹饪食品的温度和时间应能保证食品安全。

7.4.3.2 需要烧熟煮透的食品及油炸类、烧烤类、火锅类、糕点类、自制饮品等特殊食品，其加工制作应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。

7.4.3.3 煮沸生豆浆时，应将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态 10 分钟以上。

### 7.5 食品添加剂使用

7.5.1 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。

7.5.2 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。

### 7.6 食品相关产品使用

7.6.1 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。

7.6.2 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。

### 7.7 高危易腐食品冷却

7.7.1 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。

7.7.2 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℃。

### 7.8 食品再加热

7.8.1 高危易腐食品熟制后，在 8℃~60℃条件下存放 2 小时以上且未发生感官性状变化的，食用前应进行再加热。

7.8.2 再加热时，食品的中心温度应达到 70℃以上。

### 7.9 食品留样

7.9.1 团餐服务提供者每餐次的食品成品应留样。

7.9.2 应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 48 小时以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125g。

7.9.3 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识。

7.9.4 应由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。

## 8 供餐、用餐与配送

### 8.1 供餐

8.1.1 供餐所需的工具和装饰品应符合食品安全要求，使用前经过清洗消毒。

8.1.2 供餐过程中应对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。所涉及的设施设备和工具应清洁，送餐服务人员应采取有效防护措施避免污染食品。

8.1.3 烹饪后的食品保存、再使用需符合《餐饮服务食品安全操作规范》中的要求。

### 8.2 用餐服务

8.2.1 垫纸、垫布、餐巾托、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 食品配送

#### 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《GB 4806.7—2016 食品接触用塑料材料及制品》、《GB 4806.9—2016 食品接触用金属材料及制品》的要求。

### 8.3.2 中央厨房的食品配送

8.3.2.1 食品应有包装或使用密闭容器盛放。容器材料应符合食品安全国家标准或有关规定。

8.3.2.2 包装或容器上应标注中央厨房的名称、地址、许可证号、联系方式，以及食品名称、加工制作时间、保存条件、保存期限、加工制作要求等。

8.3.2.3 高危易腐食品应采用冷冻（藏）方式配送。

### 8.3.3 集体用餐配送单位的食品配送

8.3.3.1 食品应使用密闭容器盛放。容器材料应符合食品安全国家标准或有关规定。

8.3.3.2 容器上应标注食用时限和食用方法。

8.3.3.3 从烧熟至食用的间隔时间（食用时限）等应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》以下要求：

a) 烧熟后 2 小时，食品的中心温度保持在 60℃ 以上（热藏）的，其食用时限为烧熟后 4 小时；

b) 烧熟后按照本规范高危易腐食品冷却要求，将食品的中心温度降至 8℃ 并冷藏保存的，其食用时限为烧熟后 24 小时。供餐前应按本规范要求对食品进行再加热，符合 7.8.2 的要求。

## 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》（见附录 J）。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 废弃物管理

### 11.1 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）。

### 11.2 废弃物处置

11.2.1 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。

11.2.2 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，明确各自的食物安全责任和义务。

11.2.3 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。

11.3 应能保证污水得到有效处理。

## 12 有害生物防制

## 12.1 基本要求

12.1.1 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。

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

12.1.3 人员、货物进出通道应设有防鼠板，门的缝隙应小于 6mm。

12.2 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。

12.3 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。

12.4 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。

## 13 食品安全管理

13.1 有健全的食品安全管理机构，各机构均有具体负责人。

13.1.1 现场需有食品安全管理员，食品安全管理人员应按规定参加食品安全培训并考取相应资质。

### 13.2 食品安全管理基本内容

13.2.1 餐饮服务企业应建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。

13.2.2 根据《餐饮服务预防食物中毒注意事项》和经营实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控。制定加工操作规程。

13.2.3 餐饮服务企业应建立年度食品安全工作计划。

### 13.3 投诉处置

13.3.1 对消费者提出的投诉，应立即核实，妥善处理，留存记录。

13.3.2 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，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

### 13.4 食品安全事故处置

13.4.1 餐饮服务企业应具有完善的食品安全事故处理应急预案。

13.4.2 对于应急预案的流程要定期演练并留存记录。

### 13.7 公示

13.7.1 将食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表等公示在就餐区醒目位置。

13.7.2 网络餐饮服务应在网上公示团餐服务提供者的名称、地址、餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证。

13.7.3 入网餐饮服务提供者应在网上公示菜品名称和主要原料名称。

13.7.4 宜在食谱上或食品盛取区、展示区，公示食品的主要原料及其来源、加工制作中添加的食品添加剂等。

13.7.5 鼓励采用“明厨亮灶”方式，公开加工制作过程。

### 13.8 场所清洁

13.8.1.1 定期清洁食品处理区设施、设备。

13.8.1.2 定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。

13.8.1.3 保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。

## 14 操作人员要求

### 14.1 健康管理

14.1.1 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。

14.1.2 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。

#### 14.2 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。

#### 14.3 人员卫生

14.3.1 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，手部清洗应符合《餐饮服务从业人员洗手消毒方法》。

14.3.2 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。

14.5.3 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。

14.5.4 专间内从业人员离开专间时，应脱去专间专用工作服。

### 15 服务质量

15.1 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。

15.2 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。

15.3 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。

15.4 建立沟通渠道，对客户的服务需求做出快速反应。

15.5 定期开展客户满意度调查、分析并持续改进。

### 16 安全生产

16.1 依据《安全生产法》并结合团餐服务的特点，制定团餐服务提供者的《安全生产管理制度》和《安全生产应急管理预案》。

16.2 落实安全生产制度和要求，定期开展相关演练。宜通过安全生产相关认证。

16.3 识别主要危险源，并制定有效管控措施。如餐饮排烟系统应定期检查，每季度进行一次清洗并保存清洗证明。

## 17 记录和文件

### 17.1 记录内容

17.1.1 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。

### 17.2 记录保存时限

17.2.1 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。

17.2.2 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。

### 17.3 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。

## 18 其他

### 18.1 能源管理

18.1.1 树立能源节约意识，制定能源管理制度和节约措施，宜建立各类能源使用台账。

18.1.2 应加强从业人员培训，使其能正确使用煤气、液化气、电等加热设备，防止漏气、漏电，杜绝事故发生。

### 18.2 消费提示

18.2.1 鼓励对特殊加工制作方式（如煎制牛排、制作白切鸡、烹制禽蛋、自行烹饪火锅或烧烤等）及外卖、外带食品等进行消费提示。

18.2.2 可采用口头或书面等方式进行消费提示。

### 18.3 健康促进

18.3.1 团餐服务提供者需配备专（兼）职营养师，依据《中国居民膳食指南（2016）》和《国民营养计划》参与制定相关的营养健康食谱。

18.3.2 宜对就餐人群进行定期的健康营养知识宣传，更新饮食观念。

18.3.3 鼓励对成品的营养成分、口味（甜、咸、油、辣等）进行差异化标示，对特定的就餐人群进行营养干预。