

ICS 03.080.01

CCS H 62

团体标准

T/SDGCSA XXX-202X

《食养餐厅与食养团餐服务评定规范》

Service specification for health-preserving
restaurants and group meals

(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

山东省团餐行业协会 发布

目 录

前 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	4
4 基本要求	6
5 环境与布局要求	7
6 食材管理要求	9
7 菜品设计要求	14
8 食养团餐服务规范	19
9 服务规范	24
10 安全管理	30
11 等级评定	34
12 评价与改进	38
13 附则	41
附录 A（资料性）食药同源物质参考目录	42
附录 B（资料性）24 节气食养建议	43
附录 C（资料性）不同人群食养建议	44
附录 E（资料性）鼎级评定评分表	45
附录 F（资料性）核心理念宣传语	49
编制说明	50

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件由山东省团餐行业协会提出并归口。

本文件起草单位：山东省团餐行业协会、山东金膳林餐饮管理有限公司、山东煜桓综合服务有限公司、山东玉泉餐饮管理有限公司、山东腾达文化餐饮管理有限公司、青岛美佳美餐饮有限公司、菏泽五福饮食有限公司、山东百思特餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：王海清、郑军、徐正强、刘惊铎、刘军、宋超、杨乃奇、韩莹、史文佳、郭克乐、包春辉、宁小丽。

本文件为首次发布。

1 范围

本文件规定了食养餐厅与食养团餐的术语和定义、基本要求、环境与布局、食材管理、菜品设计、营养配餐、服务规范、人员要求、安全管理、评价与改进等内容。

本文件适用于山东省行政区域内以下餐饮单位：

- 各类以“食养”、“养生”为主题的餐厅；
- 提供团餐服务的学校食堂、企业食堂、机关食堂、医院食堂、养老机构食堂；
- 其他有意向开展食养服务的餐饮单位。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用至关重要。对于注明日期的引用文件，仅该注明日期的版本适用于本文件；对于未注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB 2717 食品安全国家标准 酱油
- GB 2719 食品安全国家标准 食醋
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- SB/T 10856 团餐操作服务规范
- WS/T 476 营养名词术语

- DB37/T 4299—2020 山东省餐饮服务食品安全监督量化分级和等级公示管理规定

- 《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》（国家卫生健康委发布）

- 《餐饮服务食品安全操作规范》（市场监管总局发布）

- 《食品安全管理人员培训管理办法》（市场监管总局发布）

3 术语和定义

下列术语和定义，适用于本文件全部内容。

3.1 食养

依据中医养生理论与现代营养学原理，结合个体体质、人群特征及季节变化，通过合理甄选食材、科学搭配膳食、规范烹饪制作，实现调节机体状态、促进身体健康、预防各类疾病的目的。其核心强调“食养同源”，将食养理念融入日常饮食，区别于药物治疗，注重膳食的养生调理作用。

3.2 食养餐厅

以提供食养膳食为核心经营内容，菜品设计坚守“食养同源”理念，注重食材配伍科学、营养均衡、烹饪规范，为消费者提供专业化食养服务。

3.3 食养团餐

为学校、企业、机关、医院、养老机构等固定群体提供的，以食养理念为核心指导，结合群体营养需求、生理特征设计的团体供餐服务，涵盖日常餐食、24节气养生套餐、体质调理套

餐、功能套餐等多种形式，覆盖餐食制作、配送、现场服务等全流程。

3.4 食药同源物质

指国家卫生健康委公布的《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》中所列物质，该类物质符合食品安全要求，可在规定范围内用于食养菜品制作，属于药食两用范畴。

3.5 国民健康 团餐担当

由山东省团餐行业协会于2025年第三届中国团餐食材博览会上提出的行业核心理念，强调团餐行业作为国民饮食服务的重要载体，在保障国民饮食安全、提升国民营养健康水平中的基础性、战略性责任与社会担当。

3.6 先有父母心，方为团餐人

与“国民健康，团餐担当”理念相呼应的行业服务精神，要求团餐从业者以对待家人般的用心、细心与责任心，严格把控餐食供应全流程，始终秉持对食材、对生命、对责任的敬畏之心，为食客提供安全、健康、美味的膳食服务。

3.7 顺时而食

食养的核心原则之一，指根据24节气的气候变化、自然物候特征，选择应季食材、设计对应膳食，使饮食与季节节律相适配，实现膳食养生与自然规律的协调统一。

3.8 食养负面清单

食养服务中明确禁止的行为、食材使用、配伍方式及不适宜食用食养菜品的人群清单，是保障食养服务安全的重要依据。

4 基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 应依法取得《食品经营许可证》，经营项目与许可范围一致，并在经营场所显著位置公示许可证、营业执照等相关资质文件。

4.1.2 涉及食药同源物质加工、配餐配送、中央厨房运营等特殊经营环节的，应符合相应的食品安全专项管理要求，取得相关备案或许可。

4.1.3 应建立健全食品安全管理体系，明确各岗位食品安全职责，鼓励通过 ISO 22000 食品安全管理体系、HACCP 危害分析与关键控制点体系等认证。

4.1.4 应配备专职或兼职食品安全管理人员，食品安全管理人员应经培训考核合格，持有效证书上岗。

4.2 经营理念

4.2.1 应坚持“**国民健康，团餐担当**”的经营理念，将食养服务定位为国民健康保障的基础设施，把营养健康要求融入餐饮服务全流程。

4.2.2 应践行“先有父母心，方为团餐人”的服务精神，以食客健康为核心，将每一份餐食均按照家庭膳食标准进行全流程质量管控，严格把控食材采购、餐食制作、终端服务各环节的质量关。

4.2.3 应遵循“食养同源、传承创新、健康为本、安全第一”的基本原则，融合传统中医养生智慧与现代营养学技术，推动食养服务标准化、规范化。

4.2.4 应树立“敬畏食材即敬畏生命，把控口味即把控健康”的责任意识，兼顾膳食的养生性与适口性，拒绝过度烹饪、滥用调味品。

4.2.5 应坚持诚信经营，弘扬中华传统食养文化与饮食美德，推动形成健康、文明的饮食风尚。

4.3 合规底线

4.3.1 不得在食养菜品中添加非国家卫生健康委公布的《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》中的中药材及其他药用物质。

4.3.2 不得对食养菜品进行虚假宣传、夸大宣传，不得宣称菜品具有治疗疾病、替代药物的功能，菜品功效描述应符合中医理论和现代营养学依据，并如实公示。

4.3.3 应结合食药同源物质特性、人群生理特征，建立完善的食养服务负面清单，明确禁忌人群、禁忌食材配伍及食用注意事项，并在菜单及经营场所显著位置提示。

4.3.4 不得使用过期、变质、伪劣、来源不明的食材及食药同源物质，不得使用不符合食品安全标准的食品添加剂、餐具、容器等。

4.3.5 应遵守反食品浪费相关法律法规，推行小份菜、半份菜，引导食客适量点餐，打造节约型食养餐饮。

5 环境与布局要求

5.1 功能分区

5.1.1 食养餐厅应根据经营规模和服务需求，科学划分功能分区，各功能区布局合理、流程顺畅，避免交叉污染，宜设置体质辨识区、食材展示区、食养文化区、就餐体验区、明厨亮灶区、清洗消毒区、食材储存区等功能专区，团餐食堂可结合实际需求优化设置，各功能区布局合理、流程顺畅，避免交叉污染，具体设置要求见表 2。

功能区	设置要求
体质辨识区	配备专业的中医体质辨识设备、标准化体质辨识问卷，由具备中医基础知识的专业人员坐班，为顾客提供免费或有偿的体质辨识、食养建议服务；配备私密咨询空间，保护顾客健康信息隐私
食材展示区	设置专用展柜/展台，展示当日所用食药同源食材、特色生态食材；对食材进行分类摆放，清晰标注食材名称、产地、生态来源、功效、食用方法、储存要求等信息；展示食材检测报告，强化食材安全感知。
食养文化区	通过展板、海报、电子屏、书籍等形式，展示食养知识、24 节气养生建议、生态体验理念、食药同源文化、中华传统养生文化；结合季节、节气更新展示内容，打造沉浸式食养文化体验空间。
就餐体验区	根据经营规模合理规划就餐面积，保证就餐座位的舒适度与活动空间；可设置隔断、卡座等，保障就餐私密性；

功能区	设置要求
	团餐食堂应兼顾集体就餐与个性化就餐需求，设置普通就餐区、特色食养就餐区；餐桌配备食养提示卡，介绍菜品功效、适宜人群、食用方法等
明厨亮灶区	通过透明玻璃、视频监控等方式，全面展示后厨食材处理、烹饪制作、餐具消毒等操作过程；设置操作规范公示牌，接受公众监督，建立食品安全信任；操作区域划分清晰，标识醒目

5.1.2 各功能区应设置清晰、规范的标识牌，标识牌应使用中文简体字，可搭配英文、图案，做到醒目、易懂、规范；食养相关提示、警示标识应使用专用颜色，突出显示。

5.1.3 功能分区应符合食品安全操作规范，食材储存、加工、制作、就餐区域严格分离，生熟分区、荤素分区，避免交叉污染；清洗消毒区应独立设置，配备专用清洗消毒设备。

6 食材管理要求

6.1 食材选用原则

6.1.1 应坚持“生态、优质、安全、应季”的食材选用原则，优先选用山东省地理标志农产品、“好品山东”认证产品、绿色食品、有机农产品、无公害农产品及地方特色生态食材。

6.1.2 使用食药同源物质时，应严格从国家卫生健康委员会公布的《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》中选取，明确使用范围与用量，不得超范围、超量使用。

6.1.3 采购食药同源物质时，应明确标注采购来源，保障食药同源物质安全合规。

6.1.4 应建立食药同源食材采购清单，根据食材特性、季节变化、食养需求动态更新，并在经营场所显著位置公示；对食药同源食材进行分类管理，明确适宜人群和使用禁忌。

6.1.5 应优先选用应季食材，体现“顺时而食”的食养理念，减少反季节食材的使用；应选择新鲜、无变质、无农残超标、无添加剂超标的食材，拒绝使用冷冻时间过长、品质下降的食材。

6.1.6 食材选用应兼顾营养均衡与品种多样化，合理搭配谷薯类、蔬菜水果类、畜禽肉蛋类、水产类、大豆及坚果类等食材，满足人体对多种营养素的需求。

6.1.7 针对特殊人群的食养菜品，应选用适配其生理特征和营养需求的食材，如学生餐选用促进生长发育的食材，老年餐选用易消化、控三高的食材，医院餐选用符合患者病情的食材。

6.1.8 应遵守野生动物保护相关法律法规，不得使用国家保护野生动物、水生生物及其他禁止食用的食材。

6.2 供应链管理

6.2.1 应建立全链条、可追溯的食材供应链管理体系，实现食材“来源可查、去向可追、责任可究”；运用信息化手段

建立食材溯源台账，记录食材采购、验收、储存、加工、配送等全流程信息，溯源信息保存期限不少于6个月。

6.2.2 应建立合格供应商名录，对供应商进行严格的准入审核，审核内容包括供应商资质、生产经营能力、食品安全管理水平、食材质量检测报告等；优先选择具有规模化生产能力、良好信誉、通过相关质量体系认证的供应商。

6.2.3 应定期对合格供应商进行实地审核和动态评估，评估周期不超过12个月，对评估不合格的供应商立即终止合作，从合格供应商名录中剔除，并做好记录。

6.2.4 应实施严格的进货查验制度，对采购的食材及食药同源物质进行查验，查验内容包括食材名称、规格、数量、生产日期、保质期、检验合格证明、溯源信息等；对查验不合格的食材，不得入库、不得使用，及时做退货、销毁处理，并做好记录。

6.2.5 应留存食材采购凭证、检测报告、供应商资质文件等相关资料，留存期限不少于12个月；食药同源食材应单独留存检测报告，确保其质量符合食品安全要求。

6.2.6 鼓励发展订单农业，与山东省内生态农业生产基地、食药同源物质种植养殖基地建立长期、稳定的合作关系，实现食材直采直供，减少中间环节，保障食材新鲜度和品质。

6.2.7 涉及配餐配送的食养团餐单位，应建立食材配送供应链管理体系，选择具备相应资质的配送企业，配备专用配送车辆，配送车辆应符合食品安全要求，定期清洁消毒，配备温度监控设备，确保食材配送过程中的温度控制和安全。

6.3 仓储管理

6.3.1 食药同源食材应专区存放，标识清晰。

6.3.2 应严格控制温湿度，防止霉变、虫蛀。

6.3.3 应遵循“先进先出”原则，确保食材新鲜度。

6.3.1 应建专用食材储存仓库，符合食品安全储存要求，保持干燥、通风等；设置温湿度监测设备，定期记录，保持温湿度适宜。

6.3.2 食药同源食材专区、专架、专人存放，与普通食材严格分离，标识清晰，标注相关信息；贵重、易变质的需密封储存，必要时冷藏冷冻。

6.3.3 食材储存遵循“先进先出、近效期先出”原则，定期盘点、检查，及时清理过期等不合格食材，做好记录，防止流入加工环节。

6.3.4 生熟、荤素、半成品与成品分开存放，离地、离墙、离顶，与非食品、有毒有害物品分离，防止交叉污染。

6.3.5 冷藏、冷冻食材分别存于专用设备，冷藏 $0^{\circ}\text{C} - 4^{\circ}\text{C}$ ，冷冻 -18°C 及以下，分类摆放、标识清晰，不超量存放。

6.3.6 建立食材仓储管理台账，记录食材相关信息，做到账物相符，台账保存不少于6个月。

6.3.7 仓库管理人员经食品安全培训合格上岗，定期清洁、消毒仓库，做好记录；进入仓库穿戴专用工作服等，做好个人防护。

6.4 预包装食品要求

6.4.1 总体合规要求：经营使用的预包装食品、预包装食养食材、预包装食药同源制品，应具备合法资质，符合国家食品安全标准。

6.4.2 标签标识规范：所有预包装食品标签应严格执行 GB 7718、GB 28050 相关规定，清晰、完整标注食品名称、配料表、净含量、生产者信息、生产日期、保质期、贮存条件、食品生产许可证编号、执行标准、营养成分表等核心信息；含食药同源物质的预包装食品，应单独清晰标注所含食药同源物质名称、添加量、适宜人群、食用禁忌，标识内容真实准确、无虚假夸大表述。

6.4.3 进货查验与溯源管理：建立预包装食品专项进货查验制度，查验产品资质、检验报告、批次信息、标签标识，逐项核验合规性；建立独立的预包装食品采购、验收、使用、结余台账，做到批次清晰、账物相符，实现全流程可追溯，台账及资质凭证留存期限不少于 12 个月。优先选用绿色、有机、地理标志及正规品牌预包装食养食品。

6.4.4 储存与养护要求：预包装食品应专区、分类、离地离墙存放，与散装食材、半成品、成品、有毒有害物品严格分隔；严格按照产品标签标注的贮存条件管控温湿度，避光、防潮、防霉变、防虫蛀、防污染；严格执行“先进先出、近效期先出”原则，定期排查效期，设立近效期预警机制，及时清理

过期、变质产品，杜绝违规使用。含食药同源物质的预包装食品单独分区存放、专属标识管理。

6.4.5 加工与使用规范：预包装食品开封使用前应检查包装完整性、产品性状、气味色泽，确认无变质、无异常后方可使用；开封后规范储存、标注开封日期及有效期，在规定时限内用完，防止二次污染和品质劣变。预包装食养制品、预制调理食材用于食养菜品制作时，应契合食养配伍原则，不得与禁忌食材、食药同源物质搭配使用，严格控制用量，适配就餐人群健康需求。

6.4.6 公示要求：用于套餐搭配、常态化供餐的预包装食养食品，应在菜单、公示栏同步标注产品名称、核心配料、食养属性、适宜及禁忌人群。

7 菜品设计要求

7.1 设计原则

7.1.1 安全性原则：食养菜品设计要符合食品安全国家标准及文件要求，严禁用有毒有害、过期变质食材及非食药同源中药材，烹饪要符合规范，确保食用安全。

7.1.2 科学性原则：菜品设计要有中医养生理论或现代营养学依据，科学配伍食药同源物质与食材，兼顾调理与营养均衡，能量和营养素含量要符合不同人群膳食需求。

7.1.3 适用性原则：根据不同人群生理、营养、健康状况及不同团餐场景，设计差异化、个性化食养菜品和专属方案。

7.1.4 季节性原则：遵循“顺时而食”理念，根据 24 节气设计时令菜品，选用应季食材和适配节气的食药同源物质。

7.1.5 传承创新性原则：传承中华传统食养文化和药膳技艺，挖掘地方特色菜品，结合现代技术和需求创新配伍与制作方法。

7.1.6 量化性原则：所有食养菜品应制定标准化配方与规范化制作工艺文件，对菜品制作全流程关键参数实施定量化、标准化管控。每道食养菜品须明确载明常规食材名称及精准克重用量、食药同源物质名称及合规用量、烹饪温度（℃）、烹饪时长（分钟）、出锅中心温度（℃）等核心工艺量化指标，同步明确界定菜品适用人群与禁忌人群。通过全维度量化管控，确保各批次食养菜品的品质、口感、营养成分及养生功效稳定、统一、可控。

7.2 菜品类型

食养餐厅及食养团餐供餐单位应根据服务对象和经营需求，提供多样食养菜品，包括主食、菜肴、汤品、饮品、点心等，主要菜品类型及说明见表 3，团餐单位可结合群体特征优化菜品配置。

表 3 食养菜品类型及说明

菜品类型	说明
24 节气养生餐	根据 24 节气气候变化和养生原则设计的时令养生套餐，分节气制定菜品方案，搭配适配节气的应季食材和食药同源物质，如立春养肝餐、夏至清暑餐、霜降润燥餐等，涵盖一日三餐的搭配。
体质调理餐	针对气虚、阳虚、阴虚、痰湿、湿热、血瘀、气郁、特禀等不同中医体质设计的专属调理套餐，根据体质特征科学配伍食材和食药同源物质，实现体质针对性调理，标注适宜体质和慎用体质。
功能套餐	针对特定生理需求和健康问题设计的功能性食养套餐，如抗疲劳餐、健脑餐、助眠餐、控糖餐、护肝餐、降脂餐、养胃餐、增强免疫力餐等，兼顾功能性与营养性。
康复营养餐	针对术后、病后、产后等康复人群设计的营养支持餐，结合康复阶段的生理特征和营养需求，选用易消化、高营养、促恢复的食材，科学搭配，分阶段制定菜品方案，遵医嘱调整。
人群专属餐	针对不同群体特征设计的专属食养餐，包括学生成长餐、职场减压餐、老年益寿餐、孕产妇调理餐、儿童营养餐、慢性病专属餐等，满足不同群体的个性化食养需求。

7.3 菜品配伍要求

7.3.1 食养菜品配伍应遵循中医“君、臣、佐、使”的配伍原则，明确主料（君）、辅料（臣）、食药同源物质（佐、使）的搭配比例，使各成分相互协同，提升养生调理功效，避免功效相冲。

7.3.2 务必遵循中医食疗中的“十八反”“十九畏”等禁忌配伍原则，不得使用禁忌搭配的食材和食药同源物质，确保菜品配伍安全。

7.3.3 每道食养菜品均应清晰标注适宜人群和慎用/禁忌人群，如孕妇慎用活血化瘀的食药同源物质，婴幼儿不宜食用滋补类食药同源物质，糖尿病患者禁用高糖食材等。

7.3.4 应标注菜品对应的节气、体质或功能属性，如“春分·气虚体质·养肝餐”“职场人士·抗疲劳功能餐”，方便就餐者根据自身情况选择。

7.3.5 菜品配伍应注重营养均衡，合理搭配蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素、矿物质等营养素，控制油、盐、糖的用量，符合中国居民膳食指南的要求。

7.3.6 食药同源物质的使用剂量应符合国家相关规定，遵循“少量、适度”的原则，避免过量使用导致身体不适；同一菜品中多种食药同源物质搭配时，应控制总用量，避免功效叠加产生不良反应。

7.3.7 针对特殊人群的菜品配伍，应经专业营养师、中医师审核，如医院康复餐应与临床营养师协同制定，老年餐应考虑老年人消化功能和慢性病特点，简化配伍、注重易消化。

7.4 量化指标

7.4.1 每份食养菜品应按照 GB 28050 的要求，清晰标注营养成分表，包括能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、钠、膳食纤维等核心营养素的含量及营养素参考值（NRV）。

7.4.2 应严格控制菜品的油盐糖用量，遵循“低盐、低脂、低糖”的食养原则，人均每日食用油摄入量 $\leq 25\text{g}$ ，食盐摄入量 $\leq 5\text{g}$ ，添加糖摄入量 $\leq 50\text{g}$ ，最好控制在 25g 以下；团餐单位应按就餐人数精准计算油盐糖使用量，实行定量管控。

7.4.3 热食菜品烹饪后中心温度应 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ，配送的热食菜品在食用前中心温度应 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ ；冷食菜品应严格控制制作温度和储存温度，确保食品安全。

7.4.4 食药同源物质在菜品中的使用量应制定明确的量化标准，单次食用剂量不得超过国家规定的限值，且应标注每份菜品中食药同源物质的含量。

7.4.5 每份菜品的分量应制定量化标准，兼顾饱腹感与反食品浪费，食养餐厅可提供小份菜、半份菜，团餐单位可根据人群特征制定标准分量，如学生餐按年龄段制定分量。

7.4.6 菜品的烹饪时间、温度应制定量化指标，如蒸煮类菜品蒸煮时间 $\geq \text{XX}$ 分钟、温度 $\geq \text{XX}^{\circ}\text{C}$ ，确保食材熟透、营养保留、功效发挥，避免过度烹饪导致营养素流失。

7.5 烹饪制作要求

7.5.1 应选择健康、科学的烹饪方式，优先采用蒸、煮、炖、煲、焯、凉拌、清炒等低油、低脂的烹饪方式，减少煎、炸、烤、红烧等高温、高油烹饪方式的使用。

7.5.2 烹饪过程中应减少食品添加剂的使用，尽量使用天然调味品（如葱、姜、蒜、八角、桂皮等）替代人工调味品，严禁使用不符合食品安全标准的食品添加剂。

7.5.3 食药同源物质的处理应符合其特性，如部分根茎类食药同源物质需提前浸泡、煎煮，花类需轻泡、避免高温久煮，确保其养生功效的发挥；食药同源物质应与食材合理搭配烹饪，兼顾功效与口感。

7.5.4 烹饪操作人员应严格按照菜品标准化制作配方和工艺操作，确保菜品的品质、口感、养生功效的一致性；团餐单位应实现烹饪制作的标准化、流水线化，保障大规模供餐的品质稳定。

7.5.5 烹饪过程中应做好食材的清洗处理，去除食材中的泥沙、农残、杂质等，食药同源物质应进行专业清洗、炮制，符合食用要求；生熟食材的处理工具、容器严格分开，避免交叉污染。

7.5.6 菜品制作完成后应及时上桌或配送，避免长时间放置导致菜品品质下降、营养流失、微生物滋生；配送的菜品应配备专用保温、保冷设备，确保配送过程中菜品温度符合要求。

8 食养团餐服务规范

食养团餐供餐单位除满足本文件前述所有要求外，还应结合团餐“规模化、群体化、标准化”的特点，开展服务对象群体营养需求分析，结合年龄、职业、体质等因素，制定专属食养团餐方案。提升团餐食养服务的专业性、针对性和标准化水平。

8.1 通用要求

8.1.1 开展服务对象群体营养需求分析，结合年龄、性别等特征，制定专属食养团餐方案，落实“一类一档”，对特殊人群做到“一人一策”。

8.1.2 建立健全健康数据管理机制，为服务对象建“一人一档”或“一类一档”健康档案，记录饮食偏好等信息，严格保密并动态更新。

8.1.3 定期向服务单位提交营养健康分析报告，内容涵盖菜品营养成分分析等，报告周期不超3个月。

8.1.4 在团餐就餐场景打造统一规格的食养文化宣传区、食养体验区，常态化开展食养文化宣传、节气养生科普活动。

8.1.5 建立统一的团餐食养服务标准化体系，制定全流程标准化操作手册，覆盖食材、菜品、服务、安全、公示等全环节，保障所有食养团餐送餐品质和安全一致。

8.1.6 建立就餐反馈机制，每月开展1次标准化满意度调查，收集服务对象意见和需求，由营养师或食养顾问分析原因并调整方案，进一步优化菜品和服务。

8.1.7 涉及配餐配送的食养团餐单位，执行统一配送标准，配备专用保温密封餐盒、恒温配送车辆，规划最优配送路线，严格把控配送时长，优先使用可降解环保餐盒。

8.2 学生食养团餐

8.2.1 结合不同生长发育阶段特点，制定分年龄段学生食养团餐方案，核心聚焦生长发育、免疫力提升、视力保护、脾胃调理，执行统一营养配比标准。

8.2.2 配备学生营养餐带量食谱，明确食材用量、营养成分，每周更新并公示，做到一周不重样、营养均衡。

8.2.3 注重学生餐适口性和趣味性，菜品造型、色泽符合喜好，避免辛辣等菜品，标准化设置小份菜等模式，适配全体学生就餐需求。

8.2.4 建立学生过敏原管理体系，为过敏学生建专属档案，明确过敏食材，实行专用食材、专用工具、专用窗口、专人分餐的标准化隔离机制。

8.2.5 常态化联合学校开展标准化食育课程、节气养生活动等，统一食育科普内容，培养学生健康饮食习惯。

8.2.6 控制学生餐油盐糖用量，结合需求合理搭配营养素，增加牛奶等供应，保障学生生长需求。

8.2.7 学校食堂设食养知识宣传角，通过多种形式向学生和家長普及营养健康及节气养生知识。

8.3 企业食养团餐

8.3.1 应针对职场人群“久坐、熬夜、压力大、饮食不规律、亚健康”等特点，制定专属的企业食养团餐方案，重点提供抗疲劳、护肝、健脑、减压、改善睡眠、调理肠胃的功能性食养餐。

8.3.2 应与企业合作建立员工健康档案，结合员工体检报告、饮食偏好、健康状况，为员工提供个性化的食养建议，推荐适配的食养菜品；针对高血压、糖尿病、高血脂等慢性病人群，制定专属的慢性病食养餐。

8.3.3 应根据企业的工作性质和就餐时间，灵活设置就餐窗口和供餐时间，提供早餐、午餐、晚餐、下午茶、加班餐等多样化供餐服务，满足企业员工的不同就餐需求。

8.3.4 鼓励将餐饮数据与企业健康管理体系融合，定期向企业提交员工健康改善报告，分析餐饮与员工健康的关联，为企业开展员工健康管理提供数据支撑。

8.3.5 鼓励与企业合作开展企业食养讲座、健康体检、体质辨识等活动，提升员工的健康素养和食养意识；在企业食堂设置食养咨询点，为员工提供专业的食养咨询服务。

8.3.6 企业食堂应注重就餐效率，同时营造舒适、放松的就餐环境，设置休闲交流区域，缓解员工的工作压力，实现“饮食减压、身心滋养”。

8.4 医院食养团餐

8.4.1 应配备专职临床营养师，与医院营养科、临床科室协同，结合病情、康复阶段、饮食禁忌制定专属膳食方案，制定“一人一方、一餐一配”的个性化食养膳食方案。

8.4.2 应提供多样化特殊膳食，包括低盐、低脂、低糖、高蛋白、低蛋白、无渣、高纤维等膳食，满足不同疾病患者的饮食需求，如糖尿病患者餐、高血压患者餐、肾病患者餐、肿瘤患者餐等。

8.4.3 应建立流质、半流质、软食、普食等不同质地的餐食供应能力，根据患者的咀嚼、吞咽能力及消化功能，提供适配的餐食质地，确保患者进食安全、易消化。

8.4.4 应严格控制医院餐油盐糖用量和食药同源物质使用，食养菜品经医院营养科审核，严禁使用影响患者病情的食材和物质。

8.4.5 应建立完善的医院餐配送服务体系，配备专用人员和车辆，为住院患者床边送餐，送餐中做好保温、防尘、防污染，执行送餐流程和核对制度。

8.4.6 应建立患者饮食反馈机制，收集患者及家属意见和康复需求，根据营养师建议动态调整食养膳食方案。

8.4.7 医院食堂环境营造应遵循宁静、整洁、卫生原则，减少噪音和人员流动，避免交叉感染，设置专用就餐区。

8.5 老年食养团餐

8.5.1 应针对老年人消化功能减弱、咀嚼能力下降、慢性病多发、营养吸收能力降低等生理特点，制定专属的老年食养团餐方案，重点提供易消化、控三高、增强免疫力、延缓衰老、保护骨骼的食养餐。

8.5.2 应注重老年餐的餐食品质，将食材制作成软烂、易咀嚼、易吞咽的形态，如将肉类炖烂、蔬菜切碎、主食做成粥、面等，避免坚硬、粗糙、不易消化的菜品。

8.5.3 应提供适老化就餐服务，包括大字菜单、语音菜单、上门送餐、助餐陪餐等，满足独居老人、失能老人、半失能老人等特殊老年群体的就餐需求；养老机构食堂应设置无障碍通道、扶手、适老化座椅等配套设施。

8.5.4 应建立老年人健康档案，记录老年人的年龄、身体状况、慢性病史、过敏史、饮食禁忌、咀嚼吞咽能力等信息，根据健康档案动态调整食养餐方案。

8.5.5 应严格控制老年餐的油盐糖用量和食材搭配，增加钙、铁、膳食纤维、维生素的供应，如增加奶制品、豆制品、黑木耳、虾皮、蔬菜水果的供应，减少高脂肪、高胆固醇、高糖的食材。

8.5.6 鼓励定期对老年人的食养效果进行评估，结合老年人的身体状况变化，及时调整食养餐方案；在养老机构开展食养知识讲座、养生活动，提升老年人的健康素养。

8.5.7 老年食养团餐应注重膳食的适口性和温度，菜品温度保持在适宜范围，避免过冷、过热，兼顾养生与口感，提升老年人的就餐体验。

9 服务规范

9.1 人员配置要求

9.1.1 **营养师：**食养餐厅应配备专职营养师，并持有相关资质证书，范围涵盖药膳师、健康管理师、营养配餐员或公共营养师；食养团餐送餐单位应按照每 ≥ 500 名就餐人员至少配备1名专职营养师的标准配置，就餐人数不足500人的，应至少配备1名兼职营养师。营养师主要负责菜品营养设计、体质辨识指导、食养咨询、营养健康报告编制等工作。

9.1.2 **食养顾问：**食养餐厅及团餐送餐单位应至少配备1名食养顾问，食养顾问需持有中医执业医师、中医养生师资质，

或取得相关中医基础知识培训合格证书，主要负责体质辨识、食药同源物质配伍、食养方案制定、食养知识咨询等工作。

9.1.3 厨师：应配备掌握食养烹饪技能的厨师团队，厨师需经食养烹饪专项培训考核合格，掌握药膳制作基本技能、食药同源物质处理方法、食养服务理念及食品安全操作规范；主厨需具备5年以上餐饮烹饪经验，且拥有食养菜品制作经验。

9.1.4 服务人员：所有服务人员需经食养知识、食品安全、服务礼仪专项培训合格后方可上岗，需掌握食养基本知识、二十四节气养生常识、菜品功效及食养服务价值，能够为顾客提供专业的菜品介绍、食养方案设计及食养建议服务。

9.1.5 **食品安全管理人员**：食养餐厅及团餐供餐单位应配备专职食品安全管理人员，人数根据经营规模确定，食品安全管理人员应经市场监管部门组织的食品安全培训考核合格，持有效证书上岗，负责食品安全管理、隐患排查、制度执行监督等工作。

9.1.6 **其他人员**：配餐配送人员、仓储管理人员、保洁人员等应经相应的专业培训合格上岗，熟悉本岗位的操作规范和食品安全要求；团餐供餐单位应根据就餐人数配备充足的服务人员和操作人员，确保服务质量。

9.2 人才培养与管理

9.2.1 应建立健全从业人员常态化培训制度，制定年度培训计划，开展生态体验+食养健康+团餐实操+食品安全的系统培训，培训内容包括食养知识、中医体质辨识、食药同源物质应

用、营养配餐、食品安全操作规范、服务礼仪等，每年累计培训时间不少于 40 学时。

9.2.2 应建立分层分类培训体系，针对营养师、食养顾问、厨师、服务人员、食品安全管理人员等不同岗位，制定个性化的培训内容，提升从业人员的专业能力；鼓励组织从业人员参加行业内的食养技能培训、竞赛和交流活动。

9.2.3 鼓励培养懂食材、懂营养、懂中医体质、懂标准化烹饪、懂 AI 工具的“**五懂**”复合型团餐人才，支持从业人员考取公共营养师、中医养生师、食品安全管理师、烹饪技师等职业资格证书，提升行业准入门槛。

9.2.4 应建立从业人员考核评价机制，将专业能力、服务质量、食品安全执行情况、顾客满意度等纳入考核指标，考核结果与薪酬、晋升挂钩，对考核优秀的从业人员予以表彰和奖励，对考核不合格的予以培训或调岗。

9.2.5 应建立从业人员健康管理制度，所有从业人员应持有效健康证上岗，每年进行一次健康体检，患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，以及活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病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。

9.2.6 应注重从业人员的职业道德培养，树立“先有父母心，方为团餐人”的服务理念，提升从业人员的责任意识、服务意识和诚信意识。

9.3 服务流程规范

食养服务应遵循“专业、贴心、个性化、沉浸式”的原则，制定标准化的服务流程，涵盖餐前、餐中、餐后全流程，为顾客提供高品质的食养服务体验。

9.3.1 餐前服务

9.3.1.1 **接待服务**：服务人员应主动、热情接待顾客，引导顾客就座，为顾客提供菜单、饮用水等，解答顾客的初步咨询。

9.3.1.2 **体质辨识/需求调研**：引导顾客进行中医体质辨识，由食养顾问为顾客提供专业的体质辨识服务；对有个性化需求的顾客（如特殊人群、慢性病患者）进行需求调研，记录顾客的饮食偏好、过敏史、饮食禁忌等信息。

9.3.1.3 **菜品推荐**：营养师或服务人员根据顾客的体质辨识结果、健康需求、饮食禁忌，为顾客推荐适宜的食养菜品，详细介绍菜品的功效、适宜人群、食用方法等，为顾客制定个性化的就餐方案。

9.3.1.4 **订单确认**：确认顾客的菜品订单，明确就餐人数、菜品规格、用餐时间等，团餐单位应提前与服务单位确认就餐人数和餐食需求，做好供餐准备。

9.3.2 餐中服务

9.3.2.1 **菜品上餐**：菜品制作完成后应及时上餐，上餐时服务人员应双手端送，注意轻拿轻放，避免洒漏；上餐顺序应遵循主食、菜肴、汤品、饮品的合理顺序，团餐单位应做到分餐均匀、快速。

9.3.2.2 菜品讲解：每道菜品上桌时，服务人员应向顾客介绍菜品的名称、食材配伍、养生功效、食用方法、适宜人群等，提升顾客的食养认知。

9.3.2.3 用餐服务：全程关注顾客的用餐情况，及时为顾客添茶、加水、更换餐具，响应顾客的用餐需求；对有特殊需求的顾客（如老年人、儿童、残疾人）提供个性化的助餐服务。

9.3.2.4 反馈收集：主动询问顾客对菜品口感、功效、服务质量的感受，及时收集顾客的用餐反馈，对顾客的疑问和建议及时解答、记录。

9.3.2.5 氛围营造：保持就餐区域的宁静、舒适，控制服务噪音，为顾客营造温馨、尊重、沉浸式的就餐氛围，团餐单位应引导顾客文明就餐、杜绝浪费。

9.3.3 餐后服务

收集用餐满意度评价

建立顾客健康档案

定期回访并提供食养建议

邀请顾客分享生态体验感受

9.3.3.1 用餐收尾：顾客用餐结束后，服务人员应及时清理餐桌、餐具，保持就餐区域的整洁；团餐单位应做到餐后及时清理，为下一次就餐做好准备。

9.3.3.2 满意度评价：引导顾客进行就餐满意度评价，通过线上问卷、线下评分等方式，收集顾客对菜品、服务、环境的评价意见，做好评价记录。

9.3.3.3 健康档案建立/更新：将顾客的体质辨识结果、饮食需求、就餐记录、反馈意见等信息录入顾客健康档案，实现健康档案的动态更新，为后续的个性化食养服务提供依据。

9.3.3.4 食养建议：营养师或食养顾问根据顾客的用餐情况和体质特征，为顾客提供后续的食养建议，包括日常饮食搭配、节气养生方法、食药同源物质的日常使用等。

9.3.3.5 回访与互动：建立顾客回访机制，对优质顾客、有个性化需求的顾客进行定期回访，了解顾客的后续健康状况和食养需求；邀请顾客参与餐厅的食养主题活动、食养体验分享活动，增强顾客粘性。

9.3.3.6 团餐专项服务：团餐单位餐后应及时与服务单位沟通，收集就餐反馈，整理就餐数据，为后续的菜品优化和服务提升提供依据；及时清理配送工具、餐盒，做好消毒和回收处理。

9.4 信息公示

9.4.1 应在经营场所显著位置（如入口处、收银台、菜单、电子屏）设置信息公示栏，公示内容应清晰、醒目、易懂，便于顾客查阅，团餐单位还应在服务单位平台公示相关信息。

9.4.2 强制公示内容：《食品经营许可证》、营业执照、食品安全管理人员资质证书、从业人员健康证、食品安全管理制度、食养菜品清单、菜品功效说明、适宜人群与禁忌人群、食材来源及检测报告、油盐糖控制标准、投诉举报电话、市场监管部门投诉渠道。

9.4.3 推荐公示内容：24 节气养生建议、中医体质辨识知识、食药同源物质介绍、食养文化知识、鼎级评定等级证书、营养健康分析报告、反食品浪费倡议书。

9.4.4 应公示“国民健康，团餐担当”行业核心理念和“先有父母心，方为团餐人”行业服务精神，弘扬行业正能量。

9.4.5 菜单公示要求：菜单应清晰标注菜品名称、价格、食材组成、食药同源物质、营养成分、功效、适宜人群、禁忌人群、制作方式等信息；团餐带量食谱应公示食材用量、营养成分、带量标准等。

9.4.6 信息公示应做到及时更新，如菜品调整、食材来源变更、检测报告更新、节气养生建议调整等，确保公示信息的真实性、准确性和时效性；不得公示虚假、夸大、误导性的信息。

9.4.7 鼓励运用信息化手段（如微信公众号、小程序、电子屏）实现信息线上公示，为顾客提供一键查询、在线咨询等服务，提升信息公示的便捷性。

10 安全管理

10.1 食品安全管理

10.1.1 应建立食品安全主体责任制度，明确企业主要负责人为食品安全第一责任人，层层落实食品安全岗位职责，签订食品安全责任书，将食品安全责任落实到每个岗位、每个人员。

10.1.2 应建立“日管控、周排查、月调度”的食品安全常态化管理机制，制定管控、排查、调度清单，做好记录存档：

日管控：食品安全管理人员每日对食材采购、验收、储存、加工、制作、餐具消毒等环节进行现场管控，及时发现并整改食品安全隐患；

周排查：每周组织相关人员对食品安全管理制度执行情况、设施设备运行情况、环境卫生情况等进行全面排查，形成排查报告，整改隐患；

月调度：每月召开食品安全工作调度会，总结本月食品安全管理工作，分析存在的问题，制定下月工作计划，调度隐患整改情况。

10.1.3 应严格执行食品留样制度，按照 GB/T 23798 的要求，每餐次、每个品种的成品均应留样，留样量 $\geq 125\text{g}$ ，留样食品应放入专用留样冰箱，冷藏保存 ≥ 48 小时，做好留样记录，记录内容包括留样日期、菜品名称、留样量、留样人、复核人等。

10.1.4 应建立食材采购验收、储存、加工、制作、配送等全流程的食品安全操作规范，严格执行生熟分开、荤素分开、原料与成品分开的操作要求，避免交叉污染；烹饪制作应做到烧熟煮透，确保菜品食品安全。

10.1.5 应加强餐具、容器、炊具、配送工具的清洗消毒管理，严格执行一洗、二清、三消毒、四保洁的清洗消毒流程，消毒后的餐具应经检测合格，存放在专用密闭保洁柜中，做好清洗消毒记录。

10.1.6 应加强环境卫生管理，制定环境卫生清洁消毒制度，对就餐区域、后厨操作区域、仓储区域、配送车辆等进行定期

清洁消毒，做好清洁消毒记录；保持室内外环境整洁，垃圾分类收集、及时清运，消除病媒生物孳生环境。

10.1.7 应建立食品添加剂使用管理制度，严格按照食品安全国家标准的要求使用食品添加剂，实行专人采购、专人保管、专人使用、定量投放、台账记录，严禁超范围、超量使用食品添加剂，严禁使用非食用物质作为食品添加剂。

10.1.8 应建立食品安全追溯体系，运用信息化手段实现食材从采购到食用的全链条追溯，确保食品安全问题可追溯、可排查、可处理；食品安全相关记录和资料保存期限不少于6个月。

10.2 食养安全管理

10.2.1 应建立食养菜品安全评估机制，新研发、新推出的食养菜品应经营养师、食养顾问、食品安全管理人员组成的专家组评审，评审内容包括菜品配伍安全性、食材使用合规性、养生功效科学性、适宜人群合理性等，评审合格后方可上市销售，并做好评审记录。

10.2.2 应在菜单、菜品公示牌及经营场所显著位置，明确标注食养菜品的禁忌人群，如孕妇、婴幼儿、哺乳期妇女、特定疾病患者等，对禁忌人群进行重点提示，避免误食。

10.2.3 应建立食养菜品不良反应报告制度，制定不良反应处置流程，如顾客食用食养菜品后出现身体不适等不良反应，应及时做好记录，记录内容包括顾客信息、食用菜品、不适症状、处置措施等，并立即停止销售该菜品，组织专家分析原因，

落实整改措施；严重不良反应应及时向当地市场监管部门和卫生健康部门报告。

10.2.4 应建立完善的食养安全负面清单，明确禁止使用的食材、食药同源物质、配伍方式，禁止向禁忌人群提供相关食养菜品，负面清单应根据国家相关规定和行业标准动态更新，并在内部公示，严格执行。

10.2.5 应加强食药同源物质的安全管理，严格按照国家规定的范围和用量使用，建立食药同源物质使用台账，记录使用名称、用量、使用菜品、使用时间等，做好溯源管理；食药同源物质的炮制、处理应符合食品安全要求，避免产生有害物质。

10.2.6 应针对特殊人群的食养服务制定专项安全管理制度，如老年人、儿童、孕产妇、慢性病患者等，其食养菜品应经专业人员审核，严格把控食材配伍、用量、烹饪方式，确保食养服务安全。

10.2.7 应加强食养知识宣传的准确性，避免虚假、夸大宣传，食养菜品的功效描述应符合中医理论和现代营养学依据，不得宣称具有治疗疾病的功能，引导顾客科学认识食养的调理作用。

10.3 应急管理

10.3.1 应制定完善的食品安全突发事件应急预案，包括食源性疾病暴发、食材污染、菜品不良反应、食物中毒等突发事件的应急处置流程，明确应急组织机构、职责分工、应急响应、处置措施、善后处理等内容，应急预案应与当地市场监管部门、卫生健康部门的应急预案相衔接。

10.3.2 应每半年至少组织一次食品安全应急演练，演练形式包括现场演练、桌面推演等，演练内容应覆盖应急预案的主要环节，做好演练记录和总结评估，根据演练结果及时修订和完善应急预案，提升从业人员的应急处置能力。

10.3.3 应建立应急处置物资储备制度，配备必要的应急处置物资，如急救药品、消毒用品、封存容器、检测工具等，确保应急处置时能够及时调配使用。

10.3.4 发生食品安全突发事件时，应立即启动应急预案，采取封存问题食材、菜品、餐具等控制措施，及时组织救治不适人员，做好事件调查和记录，并按照规定及时向当地市场监管部门、卫生健康部门等相关部门报告，不得隐瞒、谎报、迟报。

10.3.5 突发事件处置结束后，应及时组织开展事件原因分析，落实整改措施，完善食品安全管理制度，防止类似事件再次发生；同时做好善后处理工作，与相关方沟通协商，妥善解决问题。

11 等级评定

11.1 评定依据

食养餐厅和食养团餐供餐单位的等级评定，依据山东省团餐行业协会发布的《团餐企业（单位）等级划分与评价规范》及本文件规定的各项技术要求、评分标准执行，评定工作坚持“公开、公平、公正、客观”的原则。

11.2 等级划分

根据综合评定得分结果，将食养餐厅和食养团餐送餐单位划分为五鼎、四鼎、三鼎三个等级，等级名称及具体评定要求见表4。该等级是食养餐饮服务单位的行业荣誉，也是衡量其服务质量与标准化水平的重要依据。

表4 食养餐厅与食养团餐送餐单位等级划分

等级划分	等级名称	综合评分要求	核心评定标准
★★★★★ ★鼎	鼎级食养示范单位	≥90分	各项指标优秀，生态体验场营造完整，食养服务体系完善，菜品设计科学专业，食品安全管理规范，顾客满意度≥95%，具有行业示范引领作用，可作为山东省食养餐饮的标杆单位。
★★★★★ 鼎	鼎级食养达标单位	≥75分， <90分	各项指标良好，生态体验场营造符合要求，食养服务体系健全，菜品设计科学合理，食品安全管理到位，顾客满意度≥85%，具备规范的食养服务能力。
★★★★鼎	鼎级食养创建单位	≥60分， <75分	各项基础指标达标，初步建立食养服务体系和生态体验场，菜品设计符合食养要求，食品安全管理基本规范，顾客满意度≥75%，初步具

			备食养服务能力，处于创建提升阶段。
--	--	--	-------------------

11.3 评定申请条件

申请等级评定的食养餐厅和食养团餐供餐单位，应同时满足以下条件：

11.3.1 依法取得《食品经营许可证》，正常经营满12个月以上，无违法违规经营记录；

11.3.2 严格执行本文件的各项要求，建立健全食养服务和食品安全管理制度，规范开展食养服务活动；

11.3.3 近12个月内未发生食品安全事故、重大服务投诉及其他违法违规事件，未被市场监管等相关部门行政处罚；

11.3.4 顾客满意度 $\geq 75\%$ ，具有良好的行业信誉和社会口碑；

11.3.5 按要求提交评定申请材料，材料真实、完整、有效。

11.4 评定程序

11.4.1 **申请：**申请单位向山东省团餐行业协会提交等级评定书面申请，并按要求提交相关申请材料，包括营业执照、《食品经营许可证》、从业人员资质证书、食养服务管理制度、食品安全管理体系文件、菜品清单、顾客满意度调查结果、相关荣誉证书等。

11.4.2 **受理：**山东省团餐行业协会对申请材料进行形式审查，审查合格的予以受理，并出具受理通知书；审查不合格的，

一次性告知申请单位需要补正的材料，申请单位补正后重新提交。

11.4.3 现场评审：协会组织由营养师、食养顾问、食品安全专家、行业资深人士组成的评审专家组，按照评定标准对申请单位进行现场评审，通过查阅资料、现场核查、人员访谈、顾客调查等方式，逐项进行评分，形成现场评审报告。

11.4.4 审核公示：评定结果经山东省团餐行业协会审核委员会审核通过后，在协会官方平台及相关媒体进行公示，公示期不少于7个工作日；公示期间接受社会各界的监督和异议反馈。

11.4.5 异议处理：公示期间，对评定结果有异议的单位或个人，可向山东省团餐行业协会提出书面复核申请，并提交相关证明材料；协会组织专家组对异议内容进行复核，形成复核报告，复核结果为最终评定结果。

11.4.6 发证授牌：对公示无异议或异议复核不成立的申请单位，由山东省团餐行业协会颁发相应等级证书和牌匾，证书和牌匾的使用应符合协会的相关规定。

11.5 动态管理

11.5.1 评定等级有效期为3年，有效期满前3个月，申请单位可向山东省团餐行业协会提出复评申请，复评程序按首次评定程序执行；未按规定提出复评申请或复评不合格的，其鼎级等级自动失效，由协会收回等级证书和牌匾。

11.5.2 有效期内，山东省团餐行业协会对获得鼎级等级的单位进行动态监管，每年开展一次年度抽查，抽查内容包括食

养服务执行情况、食品安全管理情况、顾客满意度等，对抽查不合格的单位，责令其限期整改，整改仍不合格的，降低或取消其鼎级等级。

11.5.3 获得鼎级等级的单位，在有效期内发生食品安全事故、重大服务投诉、违法违规经营被行政处罚等情形的，由山东省团餐行业协会立即降低或取消其鼎级等级，收回等级证书和牌匾，并在官方平台公示。

11.5.4 获得鼎级等级的单位，可在经营场所显著位置悬挂鼎级牌匾，在宣传推广中使用鼎级等级标识，标识的使用应规范、准确，不得夸大、冒用；未获得鼎级等级的单位，不得使用相关标识。

11.5.5 鼎级等级证书和牌匾仅限申请单位使用，不得转借、出租、出售给其他单位或个人，如有违反，由山东省团餐行业协会取消其鼎级等级，并追究相关责任。

12 评价与改进

12.1 自我评价

12.1.1 食养餐厅和食养团餐供餐单位应建立常态化的自我评价机制，每年至少开展一次全面的自我评价，对照本文件的各项要求、鼎级评定标准，从基础条件、环境与文化、食材管理、菜品质量、服务水平、安全管理、健康成效等方面进行全面自查，查找存在的问题和不足。

12.1.2 应制定自我评价方案，明确评价指标、评分标准、评价方法、责任人员等，组织营养师、食养顾问、食品安全管

理人员、各岗位负责人组成自我评价小组，开展现场自查、资料查阅、人员访谈等工作，形成自我评价报告。

12.1.3 自我评价报告应包括评价概况、得分情况、存在的问题、原因分析、整改措施、整改时限、责任人员等内容，对发现的问题建立整改台账，实行銷号管理，确保整改措施落地见效。

12.1.4 应将自我评价结果作为企业内部管理、人才考核、服务提升的重要依据，针对自我评价中发现的薄弱环节，及时完善管理制度、优化服务流程、提升专业能力。

12.2 顾客评价

12.2.1 应建立完善的顾客满意度调查机制，每年至少开展两次全面的顾客满意度调查，调查方式包括线上问卷、线下评分、现场访谈等，调查内容涵盖菜品质量、服务水平、就餐环境、食养功效、信息公示等方面，调查样本量应符合经营规模要求，确保调查结果的客观性和代表性。

12.2.2 应建立健全投诉处理机制，在经营场所显著位置公示投诉举报电话、邮箱、微信等投诉渠道，明确投诉处理流程和时限，做到“有诉必接、有接必查、有查必果、有果必复”，一般投诉应在24小时内响应，7个工作日内处理完毕，并及时向投诉人反馈处理结果。

12.2.3 应建立顾客投诉台账，记录投诉人信息、投诉时间、投诉内容、处理过程、处理结果、投诉人满意度等，对投诉问题进行分类分析，查找共性问题和漏洞，及时落实整改措施。

鼓励收集顾客的食养效果反馈，通过顾客回访、体验分享会等形式，了解顾客对食养菜品、食养服务的感受和建议，持续优化食养服务方案

12.2.5 应将顾客评价结果作为菜品优化、服务提升、管理改进的重要依据，对顾客满意度较高的菜品和服务予以保留和推广，对顾客反映的问题及时整改，提升顾客的就餐体验和满意度。

12.3 持续改进

12.3.1 应建立问题整改闭环管理机制，对自我评价、顾客评价、星级评定、行业监管中发现的问题，及时制定整改措施，明确整改时限和责任人员，跟踪整改落实情况，整改完成后进行验证，确保问题整改到位，形成“发现问题-分析原因-制定措施-落实整改-验证效果”的闭环管理。

12.3.2 应关注食养餐饮行业前沿动态、技术发展和消费需求变化，加强与行业内优秀单位、科研机构、高校的合作与交流，引进先进的食养理念、营养技术和烹饪工艺，持续创新食养菜品和服务模式，提升食养服务的专业性和创新性。

12.3.3 鼓励积极参与山东省团餐行业协会组织的质量提升工程、食养技能大赛、行业标准制定等工作，加强与同行的交流与合作，学习先进经验，提升企业的行业影响力和核心竞争力。

12.3.4 应建立从业人员知识技能更新机制，定期组织员工参加行业培训、专业学习、技能竞赛等活动，及时更新食养知

识、营养技术、食品安全规范和服务技能，提升从业人员的综合专业能力。

12.3.5 应建立食养服务效果评估机制，定期对食养菜品的养生效果、服务对象的健康状况进行评估，结合营养健康数据、服务对象健康档案，分析食养服务与健康改善的关联，持续优化食养菜品方案和服务流程，提升食养服务的健康成效。

12.3.6 应将持续改进作为企业发展的核心战略，融入食养服务全流程，建立持续改进的管理制度和激励机制，鼓励员工提出合理化建议，形成全员参与、持续提升的良好氛围，推动企业食养服务水平不断提高。

13 附则

13.1 本文件由山东省团餐行业协会负责解释。

13.2 本文件自发布之日起实施。

13.3 本文件实施后，山东省团餐行业协会将根据国家相关法律法规、行业发展情况和实际应用效果，适时组织修订和完善本文件。

附录 A（资料性）食药同源物质参考目录

（依据国家卫生健康委《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》动态更新）

类别	物质名称
谷类	薏苡仁、赤小豆、白扁豆、山药、芡实、莲子、荞麦、燕麦
果类	山楂、乌梅、木瓜、龙眼肉、枸杞子、佛手、大枣、桑葚、杏仁、桃仁、罗汉果
根茎类	生姜、葛根、百合、玉竹、黄精、桔梗、芦笋、白萝卜、胡萝卜
花类	菊花、金银花、玫瑰花、桂花、茉莉花、槐花、合欢花
其他	茯苓、银耳、香菇、木耳、猴头菇

附录 B (资料性) 24 节气食养建议

季节	节气	养生原则	推荐食材	推荐菜品示例
春	立春、雨水、惊蛰、春分、清明、谷雨	养肝护阳、疏肝解郁	枸杞、菊花、菠菜、韭菜、香椿	枸杞菊花饮、韭菜炒核桃、香椿拌豆腐
夏	立夏、小满、芒种、夏至、小暑、大暑	养心清暑、祛湿健脾	莲子、绿豆、薏米、冬瓜、荷叶	莲子百合粥、冬瓜薏米汤、荷叶蒸鸡
秋	立秋、处暑、白露、秋分、寒露、霜降	养肺润燥、滋阴生津	百合、银耳、雪梨、山药、莲藕	银耳雪梨羹、百合炒西芹、莲藕排骨汤
冬	立冬、小雪、大雪、冬至、小寒、大寒	养肾藏精、温补阳气	羊肉、桂圆、黑芝麻、核桃、板栗	当归生姜羊肉汤、桂圆红枣茶、板栗烧鸡

附录 C（资料性）不同人群食养建议

人群	核心需求	推荐食材	注意事项
学生	促进成长、改善视力、增强记忆、提升免疫力	核桃、蓝莓、胡萝卜、鸡蛋、牛奶	注意过敏原管理，避免高糖高油
职场人士	抗疲劳、护肝、健脑、减压、改善睡眠	枸杞、菊花、灵芝、红枣、酸枣仁	避免过补，注意规律用餐
老年人	控三高、增强免疫、延缓衰老、保护骨骼	山药、黑木耳、海参、人参、虾皮	控制油盐、注意咀嚼难度、易消化
康复人群	补充营养、促进恢复、增强体质	鸡肉、鱼肉、黄芪、党参、小米	遵医嘱，循序渐进，注意忌口
孕产妇	补充叶酸、补铁补钙、安胎催乳	红枣、桂圆、黑芝麻、鲫鱼、排骨	避免活血食材，遵医嘱

附录 E (资料性) 鼎级评定评分表

评价维度	评价指标	分值	评分标准
基础条件 (15)	资质合 规	5	证照齐全、经营项目与许可一致，公示规范得 4 分；证照齐全但公示不规范得 2 分；证照不全不得分。
	设施设 备	5	配备专用食养制作、检测、溯源设备，运行良好，台账完善得 4 分；设备配备基本齐全，运行正常得 2 分；设备缺失或无法正常运行不得分。
	人员配 置	5	按要求配备营养师、食养顾问、专业厨师，资质齐全得 4 分；人员配备基本符合要求，部分资质不全得 2 分；未按要求配备专业人员不得分。
环境与文 化 (9)	功能分 区	3	功能分区科学、规范，标识清晰，无交叉污染得 4 分；分区基本合理，标识基本清晰得 2 分；分区混乱，标识缺失不得分。
	环境营 造	3	按节气调整环境，沉浸式体验效果好得 3 分；环境营造基本符合要求得 1 分；未进行特色环境营造不得分。
	食养文 化展示	3	食养文化展示丰富、及时，融入度高得 3 分；展示基本符合要求得 1 分；未进行食养文化展示不得分。

食材管理 (15)	采购溯源	5	建立全链条溯源体系，食材来源可查，检测报告齐全得4分；溯源体系基本建立，检测报告基本齐全得2分；无溯源体系，检测报告缺失不得分。
	仓储管理	5	食材分区存放，标识清晰，遵循先进先出，台账完善得4分；仓储管理基本规范得2分；仓储混乱，食材变质不得分。
	食材品质	5	优先选用地理标志、绿色有机食材，应季食材占比 $\geq 80\%$ 得4分；食材品质良好，应季食材占比 $\geq 60\%$ 得2分；食材品质差，应季食材占比 $< 60\%$ 不得分。
菜品质量 (15)	食养科学性	5	菜品配伍有科学依据，符合体质、节气要求得5分；基本符合科学要求得2分；无科学依据，配伍不当不得分。
	24节气适配	4	按节气设计时令菜品，更新及时得4分；基本按节气设计菜品得2分；未设计节气菜品不得分。
	口味与营养	3	口味良好，营养均衡，油盐糖控制达标得3分；口味一般，营养基本均衡得1分；口味差，营养失衡，油盐糖超标不得分。
	量化标注	3	菜品营养成分、食药同源用量标注完整、准确得3分；标注基本完整得1分；未进行量化标注不得分。

服务水平 (15)	人员素养	5	从业人员专业知识扎实，服务礼仪规范得4分；素养基本良好得2分；专业知识欠缺，服务差不得分。
	服务流程	5	餐前、餐中、餐后服务流程规范，个性化服务到位得4分；流程基本规范得2分；服务流程混乱不得分。
	信息公示	5	公示内容完整、准确、及时得4分；公示基本完整得2分；未按要求公示不得分。
安全管理 (15)	食安制度	5	建立健全食安制度，执行“日管控、周排查、月调度”得4分；制度基本健全，执行不到位得2分；无食安制度，管理混乱不得分。
	食养安全	5	建立食养安全评估、不良反应报告制度，负面清单执行到位得4分；制度基本建立，执行一般得2分；无相关制度，存在食养安全隐患不得分。
	应急管理	5	制定应急预案，每年至少开展2次应急演练得4分；有应急预案，开展1次演练得2分；无应急预案，未开展演练不得分。
健康成效 (10)	健康数据	5	建立顾客健康档案，健康数据动态更新，食养效果可评估得5分；档案基本建立，数据更新不及时得2分；无健康档案不得分。

	健康改善	5	服务对象健康状况明显改善，反馈良好得5分；健康状况基本改善得2分；无健康改善效果不得分。
品牌信任 (6)	信息透明	2	食材、制作、服务全流程信息透明，顾客可查询得2分；信息基本透明得1分；信息不透明不得分。
	开放厨房	2	明厨亮灶实施到位，接受公众监督得2分；实施基本到位得1分；未实施明厨亮灶不得分。
	顾客信任度	2	顾客满意度 $\geq 85\%$ ，无重大投诉得3分；满意度 $\geq 75\%$ ，无重大投诉得1分；满意度 $< 75\%$ 或有重大投诉不得分。
总分	-	100	-

附录 F（资料性）核心理念宣传语

F.1 行业使命

- 国民健康，团餐担当
- 先有父母心，方为团餐人
- 食养守护健康，团餐赋能民生
- 筑牢国民健康第一道防线

F.2 食养理念

- 食养同源，顺时而食
- 敬畏食材即敬畏生命，把控口味即把控健康
- 三餐食养，四季安康
- 科学食养，滋养身心
- 顺天应时，食养有方

编制说明

一、编制背景

随着“健康中国”战略深入实施，国家先后出台多项政策赋能健康餐饮与品质消费发展。《“健康中国 2030”规划纲要》《国民营养计划（2017—2030 年）》《中国食物与营养发展纲要》明确推行健康烹饪模式，打造营养健康餐饮门店，推动“食药同源”理念融入大众日常膳食。商务部多部门相关文件相继提出培育绿色餐饮主体、推行绿色餐饮标准认证，并聚焦餐饮领域创新打造消费新场景。同时，业内持续呼吁建立统一的食药同源产品标准，适配各类群体的食养消费需求，系列政策为食养餐饮规范化、绿色化、场景化发展筑牢制度支撑。

食养餐厅、食养团餐是餐饮“食养+”新型消费业态的核心载体。当前，智慧餐厅、健康食堂、社区长者食堂、药膳体验店等新场景持续涌现，推动团餐产业从基础饱腹向品质化、健康化、功能化方向快速升级。2025 年 11 月，山东省团餐行业协会在烟台举办第三届中国团餐食材博览会，首发“国民健康，团餐担当”核心理念，汇聚多家世界五百强餐饮企业及全国头部团餐品牌共探行业发展新路。

紧扣新质生产力、新技术、新业态的“三新”发展要求，协会会长王海清组织开展深度研讨，围绕“新团餐”核心理念、理论体系与落地路径，团餐产业亟需依托科学食养理念引领发展，运用 AI 营养配餐、食品安全追溯、数字化供应链等新技术，创新定制化团餐、线上食养服务等新业态，构建中国特色食养

团餐产业生态。

基于上述政策导向与行业发展需求，制定本服务规范，对规范行业发展秩序、保障消费者健康权益、助推食药同源产业提质升级、培育优质绿色餐饮主体具有重要现实意义。

二、编制原则

安全第一：以食品安全为底线，严格限定食药同源物质使用范围。

科学为本：菜品设计应有中医理论或现代营养学依据。

分类指导：针对不同人群（如老年、儿童、慢病群体）、不同场景（食堂、外卖、团餐）提出差异化要求。

山东特色：结合山东省“好品山东”农产品资源和团餐产业基础。

绿色导向：贯彻绿色餐饮经营与管理要求，推动参评主体对标绿色认证，成为绿色餐饮示范单位。

可操作性：标准条款力求清晰、具体，便于执行和星级评定。

三、与现行标准的衔接

本文件在编制过程中，充分衔接了以下现行规定：

商务部 SB/T 10856 《团餐操作服务规范》

山东省市场监管局《餐饮服务食品安全监督量化分级和等级公示管理规定》（DB37/T 4299—2020）

山东省团餐行业协会《团餐企业（单位）等级划分与评价规范》

四、核心创新点

理念融合：将“国民健康，团餐担当”核心理念和“先有父母心，方为团餐人”行业精神纳入标准正文。

24 节气食养：将 24 节气作为菜品设计的时间轴，体现“顺时而食”的食养智慧。

“三新”赋能：鼓励引入 AI 营养分析、智能点餐、食材溯源等新技术，发展预制食养餐、线上定制化团餐等新业态，提升新质生产力水平。

等级评定：延续山东省团餐行业协会鼎级评定传统，建立食养餐厅的分级评价体系，并与绿色餐饮主体培育挂钩，引导企业通过贯标认证成为绿色流通主体。

五、预期效果

本标准的实施将有助于：

规范食养餐饮市场秩序，保障消费者饮食安全与营养健康；

推动团餐行业向营养健康、绿色低碳方向转型升级，培育一批绿色餐饮示范主体；

促进“食药同源”产业链协同发展，带动山东特色农产品高值化利用；

为“国民健康，团餐担当”理念提供技术支撑和评价依据，打造一批可复制的食养消费新场景；

提升山东团餐在全国的示范引领作用，构建具有中国特色的食养健康团餐生态圈；

响应国家绿色消费推进行动和餐饮提质惠民政策，服务健康中国战略落地。