食养药膳机构服务规范

编制说明

起草单位：《食养药膳机构服务规范》编制工作组

2021年9月20日

**目录**

一、任务来源

1. 工作组简况

（一）本规范起草单位

（二）本规范工作主要起草人

三、主要工作过程

四、规范编制的原则

（一）协调性。

1. 适度性。
2. 兼容性。
3. 实用性。
4. 科学性。

五、技术内容的确认方法与依据

（一）本标准的主要内容

（二）每章/节的主要技术内容，

六、重大分歧意见的处理经过和依据

七、与相关法律、法规和强制性标准的关系

八、作为推荐性水平评价行业标准发布实施。

**一、任务来源**

《食养药膳机构服务规范》（以下简称服务规范）是中国药膳研究会标准化项目的立项项目。本项目针对中医食养药膳机构的服务管理，制定适应市场发展的食养药膳机构服务标准，有利于规范中医食养药膳机构提供的服务，促进中医食养药膳服务行业健康可持续发展。

**二、工作组简况**

**（一）本规范起草单位：**

中国药膳研究会

中国中医科学院中医基础理论研究所

中国中医科学院中医临床基础医学研究所

北京大医殿医学研究院有限责任公司

北京人卫酒店

**（二）本规范主要起草人：**

刘理想 中国中医科学院中医基础理论研究所

荆志伟 中国药膳研究会

王丽颖 中国中医科学院中医临床基础医学研究所

张玉辉 中国中医科学院中医基础理论研究所

赵凯维 中国中医科学院中医基础理论研究所

张敏 中国中医科学院中医基础理论研究所

董国锋 北京大医殿医学研究院有限责任公司

**三、主要工作过程**

（1）接到任务后，2018年12月初，项目组召开了启动会，讨论确定编写体例，进行分工，明确时间表；同时进行文献、资料搜集，编写框架初稿拟定。项目组搜集了《月子护理机构服务规范》、《社区便民服务中心服务规范》、《居家养老服务规范》、《文化主题饭店基本要求与评价》、《养老机构服务质量基本规范》等规范，在借鉴进行编写、实地调研，随时沟通确定编写进度。

文献采集：工作组收集了与标准制定相关的文献、国家相关的法律法规、制度、政策、国家既有的与本规范相关的文件、标准。主要有： GB/T 24620-2009/ISO/IEC Guide 76:2008《服务标准制定导则 考虑消费者需求》； GB/T 1.1-2009，标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写；GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准；SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范；SB/T 10857-2012餐饮配送服务规范；SB/T 11187-2016餐饮点餐服务规范；餐饮服务食品安全操作规范（国食药监食[2011]395号）；《食品安全法实施条例》中华人民共和国国务院令 第557号；SB/T10476-2008 [饭店服务礼仪规范](http://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=84042547)；《中国药膳制作及从业资质基本要求》ZGYS/T 001―2010。《中国药膳研究会标准》；网络上相关信息、资料。

对文献资料的处理：将文献中与服务管理相关的内容进行归纳分类，如：基本要求、特殊要求等；将人社部、商务部对餐饮服务制定的一系列行业标准中可用的内容纳入本规范；从目前从事食养药膳机构的现状出发，并根据食养药膳的特殊性制定新条款。

调研：项目组对从事食养药膳服务的机构和企业进行了实地调研，了解行业状况、主要药膳品种、适应人群、经营模式、存在的问题等。

（2）2019年5月形成初稿，并于5月22日在京召开《食养药膳机构服务规范（讨论稿）》专家讨论会，研讨、论证相关稿件内容，进行第一次审定。研讨会邀请了杨锐、焦明耀、张文高、赵临斌、史丽萍、樊新荣等专家。会上逐条讨论了中医药国际服务贸易食养药膳服务标准的内容及文字表述。提出了修改意见。会上专家们围绕规范食养药膳机构相关概念，明确定义与研究范围，研究药膳机构与普通餐饮机构的区别，对传统食养药膳的种类、配方原则、适用范围及操作规范，应用中的注意事项等内容进行了研讨。对食养药膳机构的范围、术语和定义的界定，确立的指导原则，以及从技术层面的应用指南，可涵盖食养药膳机构的功能区划分、食养药膳品种的定义、烹调服务和服务改进以及可能出现的异常情况及处理措施等相关问题进行了讨论。项目组根据专家意见，进行修订和补充。

（3）开展药膳机构的相关调研，继续修改补充规范初稿，规范起草工作组不定期召开研讨会，研讨、论证相关稿件内容，进行审定，在2019年10月初最终形成定稿。现拟在药膳标准化技术委员会以及网站公开征求意见，填写意见汇总处理表，再进行修订，于2019年12月中旬交研究会专家委员会终审，并根据终审意见进一步研讨修订，确定终稿。

**四、标准编制的原则**

本规范在起草过程中主要遵守的原则：

（一）协调性。本规范是食养药膳机构服务规范，目的是对食养药膳机构中从业人员需具备的能力和素质进行规范。从逻辑关系上看，从业人员应能满足食养药膳机构经营业务的需要。因此，服务规范应该服从于食养药膳机构设置标准和服务管理标准。

（二）实用性。规范是针对企业、机构和从业人员制定的，因此条款的设置要使企业和人员乐于接受，并从中受益。考虑我国从事食养药膳人员的现状，对从业人员需具备的能力和素质的要求，既不能太高也不能太低，要宽严适度，使更多的人通过培训能够进入这个行业。

（三）兼容性。食养药膳机构的从业人员主体是餐饮业人员。鉴于我国人社部、商务部对餐饮人员已经制定的一系列职业标准。本规范的内容应与这些标准兼容，尽量纳入已有职业标准中，避免另起炉灶，协调困难。

（四）科学性。规范中的概念要准确、周延；条款的内容要符合客观实际；整部标准逻辑关系清晰，内容完整、不缺项、引用文件要规范，内容的表述应该简明、易懂。

**五、技术内容的确认方法与依据**

（一）本规范的主要内容

本规范共11章 节。

（二）每章/节的主要技术内容

第1章 规定了本规范的内容、适用范围和使用对象。

第2章 列出了本规范主要引用的标准规范文件

本章引用和参考的国家既有的与本规范相关的文件、标准。主要有：

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10857-2012餐饮配送服务规范

SB/T 11187-2016餐饮点餐服务规范

餐饮服务食品安全操作规范（国食药监食[2011]395号）

第3章 给出了本规范的术语和定义。

本章对食养药膳、食养药膳机构 、食养药膳品种、食养药膳服务给出了定义。

这些术语和定义，经反复查阅文献资料并征询专家的意见，最后多次讨论后确定。

第4章 对食养药膳机构服务项目给出了范围。

第5章 提出了对服务的基本要求

包括提供的服务和产品做到标准化和个性化相结合，做到辨证施膳；配方使用的药材应按国家相关规定使用，并保证加工、配送过程安全；应提供有关中医药文化宣传、食养药膳知识普及的资料；应符合SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范的要求；等。

第6、7、8、9、10章 对整个服务流程进行了规范

本5章围绕接待服务、点餐服务、烹调服务、用餐服务、餐后服务各个环节做了相应的规定。条款从食养药膳机构的服务内容、管理对不同环节的要求出发，并参考了国内既有的执业标准，如《餐饮服务人员》《饭店服务礼仪规范》制定。

第11章 对服务改进提出了要求。

**六、重大分歧意见的处理经过和依据**

在编写过程中无重大分歧意见。

**七、与相关法律、法规和强制性标准的关系**

本规范与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

**八、作为推荐性水平评价行业标准发布实施。**

**服务规范起草工作组**

2021年9月