

T/PDZL

上海市浦东新区质量技术协会团体标准

T/PDZL 006—2023

楼宇共享食堂服务规范

Specifications for shared canteen services in buildings

(征求意见稿)

2023 - 12 - 20 发布

2023 - 12 - 20 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市浦东新区质量技术协会提出。

本文件由上海市浦东新区质量技术协会归口。

本文件起草单位：上海市浦东新区质量技术协会、上海市浦东新区潍坊新村街道营商办、上海市浦东新区市场监督管理局潍坊市场监督管理所、。

本文件主要起草人：。

本文件首批承诺执行单位：。

楼宇共享食堂服务规范

1 范围

本文件规定了楼宇共享食堂的术语定义、基本、管理、服务的要求和质量控制、安全与应急、服务质量监督与持续改进。

本文件适用于提供楼宇共享食堂服务的企业。

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 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- 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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 22337 社会环境噪声排放标准
- GB/T 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南
- GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
- SB/T 11043 餐饮业服务质量评估规范
- DB31/T 495 餐饮企业现场管理规范
- DB31/T 884 餐饮业油烟排放标准
- DB31/T 1222 餐饮服务单位分餐制管理规范
- DB31/T 1398 绿色餐厅管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 楼宇共享食堂 Shared canteen in the building

是指为了更好的整合社会资源，楼宇、园区开办的食堂，在满足于本楼宇、园区的人员用餐需求外，利用空余资源对社会开放，为本地区企业职工和人员解决安全、放心、舒心的用餐问题。

4 基本要求

4.1 资质

- 4.1.1 食堂应依法办理市场主体登记；涉及行政许可的，应依法取得相应的行政许可。
- 4.1.2 食堂提供的服务与保障应符合相关领域法律、法规和规章规定的其他条件，包括以下信息：
 - a) 在服务提供方面应符合《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》《食品经营许可管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》等食品安全领域法律、法规和规章规定的条件；
 - b) 在服务保障方面应符合《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国传染病防治法》《公共娱乐场所消防安全管理规

定》和《关于加强饮食娱乐服务企业环境管理的通知》等公共安全和环境领域法律、法规和规章规定的条件。

4.2 场所

- 4.2.1 应具有与经营规模相适应的固定经营场地，符合消防、环保等相关规定。
- 4.2.2 食堂场所应布局合理，食品处理区的设置和使用应符合 GB 31654 的要求。

4.3 设施设备

- 4.3.1 应配备有效的冷藏、洗涤、消毒、防蝇、防尘、防鼠、废弃物处理等设施设备，配备与布局应符合 GB 31654 的要求。宜配备的主要设施设备见附录 A。
- 4.3.2 宜备有卫生间，并添置洗涤用品。场所内设置卫生间的，应与食品处理区和餐食区有效分隔，其出口附近应设置洗手、消毒设施。

4.4 从业人员

- 4.4.1 从业人员生产经营食品时，应保持个人卫生，穿戴清洁的工作衣、帽，食品处理区域人员应佩戴清洁的口罩、一次性手套、保持手部清洁。
- 4.4.2 从事接触入口食品的工作的人员应每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作，必要时应进行临时健康检查。
- 4.4.3 患有传染性疾病的人员，不应从事接触直接入口食品的工作。
- 4.4.4 建立食品安全培训制度，对各岗位从业人员进行相应食品安全知识培训。

4.5 明厨亮灶

- 4.5.1 应展示粗加工区、烹饪区、专间、专用操作区、餐饮具清洗消毒区等，让消费者看到生产区域卫生状况、设施设备清洁程度、人员穿戴工作衣帽情况、食品加工流程，以及餐饮具回收、清洗、消毒、保洁等过程。
- 4.5.2 有能力的食堂宜实施“互联网+餐饮服务”。
- 4.5.3 宜以电视屏或告示栏形式公示食品原料进货消息、消费者评价信息、监管部门举报电话等食品安全溯源信息。

4.6 低碳环保

- 4.6.1 食堂生产经营应使用节能灯、节能灶、节能排风、节能型水装置等节约能源，应符合 GB/T 40042-2021 中第 6 章的要求。
- 4.6.2 食堂的油烟排放应符合 DB31/T 844 的要求，噪声排放应符合 GB 22337 的要求。
- 4.6.3 食堂宜安装厨房油烟在线系统。
- 4.6.4 产品加工场所应配置油水分离池或油水分离器，备有废弃油脂专用器皿，与有资质的第三方签订企业废弃油脂收购合同，并按合同要求实施闭环生产利用。

4.7 环境保护

- 4.7.1 食堂不应使用不可降解的一次性塑料吸管、塑料餐具、塑料购物袋等制品。打包应符合可循环利用、可降解材质的盒（袋），不应过度包装。
- 4.7.2 食堂应安装燃气报警器。在消费场所醒目位置张贴禁止吸烟标识。
- 4.7.3 食堂应配备干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾分类盛放专用盛器。加工场所应配备干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有毒有害垃圾分类盛放专用盛器。
- 4.7.4 食堂宜安置餐厨垃圾处理机器，最大限度减少餐厨垃圾量。
- 4.7.5 食堂不应烹饪野生动物和长江非法捕捞渔获物。生产的食品应符合《中华人民共和国食品安全法》第二十八条的规定。

4.8 诚信承诺

- 4.8.1 应在消费场所显著位置公示营业执照、食品生产经营许可证、从业人员健康证明、食品安全管理制度、食品安全承诺书。

- 4.8.2 应履行与消费者的约定义务，不应出现规避自身义务和各种商业欺诈行为。
- 4.8.3 在经营服务中不应出现供应产品短斤缺两、以次充好现象。
- 4.8.4 服务承诺应符合 SB/T 11043 的要求，在服务场所内公布服务质量投诉电话。

4.9 明码标价

- 4.9.1 5.3.2.1 食堂对消费者展示的菜单图片应与实际菜品基本一致，明确公示菜品主料数量规格。
- 4.9.2 5.3.2.2 食堂应明示菜品价格，并上墙。

4.10 诚信服务

- 4.10.1 服务人员应基于经济实惠、合理搭配、减少浪费的要求，不铺张浪费。
- 4.10.2 服务语言应首选普通话，在特殊服务需求下可采用地方语言。
- 4.10.3 服务过程宜遵循“要尊敬、要主动、要明了、要愉悦、要兑现”和“不要口语化、不要厌烦、不要窃笑、不要旁听、不要盯瞅”的服务要求。

4.11 标识

- 4.11.1 应设有醒目、规范的公共标识，应整洁、美观、醒目，并符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.11.2 各专间、专用操作区应有明显的标识，标明其用途。
- 4.11.3 冷冻柜、冷藏柜有明显的区分标识。冷冻、冷藏柜（库）设有可正确显示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。
- 4.11.4 同一库房内贮存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。
- 4.11.5 各类工具和容器应有明显的区别标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行区分。
- 4.11.6 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。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区别标识。

5 管理要求

- 5.1 经营和管理应响应国家制止餐饮浪费的号召，符合 GB/T 40042 和 DB31/T 1398 的要求。
- 5.2 应按照 DB31/T 495 的要求实施“六T”实务现场管理方法。
- 5.3 应建立并实施管理制度，包括但不限于：
 - a) 保持场所清洁卫生，消毒后的餐用具应贮存在保洁柜内；
 - b) 建立统计台帐；
 - c) 有每周菜谱、收费标准，并公示上墙；
 - d) 建立每日晨检制度，服务人员工作期间应穿工作服、戴帽子和口罩，保持个人卫生整洁；
 - e) 有食品安全责任制度和服务监督电话并公示上墙；
 - f) 有服务人员培训和奖惩制度；
 - g) 有食品验收管理制度；
 - h) 实施检查 and 自我评价制度。
- 5.4 应制定并实施餐饮采购制度，不应采购不符合卫生标准的食品和国家法律规定的禁止类食品原料及其制品，符合 GB/T 40040 的要求。
- 5.5 需留样的，应有留样管理制度。
 - 5.5.1 每餐、每样食品必须按要求留足 125g，放入已清洗、消毒的专用密封容器，以免被污染。
 - 5.5.2 必须放入专用留样冰箱内，在 0℃～5℃ 的冷藏条件下存放不少于 48 h。
 - 5.5.3 留样冰箱内不应存放其他物品。
 - 5.5.4 明确留样管理人员，做好留样记录。

6 服务要求

6.1 服务人员

- 6.1.1 服务人员工作时应做好个人卫生清洁，着装整洁干净，工作期间全程佩戴手套和口罩。

- 6.1.2 接待顾客宜使用普通话，使用文明用语。
- 6.1.3 认真倾听解答顾客提出的问题，了解顾客需求，热情服务。

6.2 供餐

- 6.2.1 烹饪后的易腐食品，在摆上餐台的存放时间不应超过 2 小时；存放时间超过 2 小时的，在加热时，应将食品中心温度加热至 70 °C 以上进行食用；烹饪完毕至食用时间超过 2 小时的，应在 60 °C 以上保存或冷却后进行冷藏。
- 6.2.2 应加工烹饪健康、卫生、美味、营养搭配的菜品种类。应减少供应重油、高糖、腌熏、多盐等不健康的菜品。
- 6.2.3 宜推行小份菜、拼盘菜等不同规格产品，满足消费者的多样性、节约型消费需求，制止餐饮浪费，并符合 GB/T 39002 的要求。
- 6.2.4 应结合自身经营特色，开展“减油、减盐、减糖”行动，以菜谱、台桌卡片、线上小程序等介质向消费者宣传健康产品、健康营养知识。
- 6.2.5 宜配置专业营养配餐人员，对产品营养综合分析，研发绿色健康菜品，实行科学营养供餐。

6.3 食品卫生

- 6.3.1 食品原材料的贮存、加工、卫生应符合 GB 31654—2021 的要求。
- 6.3.2 使用食品添加剂应符合 GB 2760 的要求。
- 6.3.3 加工用水应符合 GB 5749 的要求。对用水水质有特殊需求的应符合相关规定。
- 6.3.4 应采用专用的消毒设备，洗刷消毒用洗涤剂应符合 GB 14930.1 的要求，消毒剂应符合 GB 13930.2 的要求，工用具（餐具）的消毒应符合 GB 14934 的要求。
- 6.3.5 应按照 DB31/T 1222 的要求，主动向消费者提供分餐制服务。
- 6.3.6 食堂不应使用不可降解的一次性塑料吸管、塑料餐具、塑料购物袋等制品。打包应符合可循环利用、可降解材质的盒（袋），不应过度包装。
- 6.3.7 食堂应安装燃气报警器。在消费场所醒目位置张贴禁止吸烟标识。
- 6.3.8 食堂应配备干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾分类盛放专用盛器。加工场所应配备干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有毒有害垃圾分类盛放专用盛器。
- 6.3.9 食堂宜安置餐厨垃圾处理机器，最大限度减少餐厨垃圾量。
- 6.3.10 食堂不应烹饪野生动物和长江非法捕捞渔获物。生产的食品应符合《中华人民共和国食品安全法》第二十八条的规定。

6.4 环境卫生

6.4.1 加工场所

- 6.4.1.1 定期清洁食品加工场所的操作台、脱排油烟机、冰箱、排风扇等设施、设备；保持地面无垃圾、无积水、无油渍；墙壁和门窗无污渍、无灰尘；天花板无霉斑、无灰尘。
- 6.4.1.2 食品存放分类分架、离地隔墙；对各类设施、设备实施标识管理，标识清晰；确保食品和物品整洁，消除虫害孳生和藏匿地。
- 6.4.1.3 及时清理餐厨垃圾和废旧物品。做到地面整洁、排水沟通畅，不留异物、不产生异味。加工场所不堆放废旧物品。
- 6.4.1.4 保证排油烟、排气、通风良好。加强对设施设备的清理、维修、保养，确保设施设备满足卫生要求，保持设施处于正常工作状态，做到经营场所内无油烟污染。
- 6.4.1.5 自行或委托第三方机构定期开展灭蝇、除鼠、杀虫；对外直接相通的门、窗、下水道、排风口等配备防护网，防止有害生物侵入；做到无蜘蛛网、无积尘、无虫害、无鼠迹，确保食物、场所、设施设备不受有害生物污染。

6.4.2 就餐场所

- 6.4.2.1 消费者就餐时，应避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。
- 6.4.2.2 定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯、桌椅等设施 and 物品。
- 6.4.2.3 营业期间，应开启就餐场所的排风装置，保证空气正常流通。

6.5 食品加工过程

6.5.1 初加工

- 6.5.1.1 清洗、加工的水池有标识，荤素原料应分池清洗。
- 6.5.1.2 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。
- 6.5.1.3 食品原料加工前应洗净。未经事先清洗的禽蛋使用前应清洁外壳。
- 6.5.1.4 经过初加工的食品应做好防护，防止污染。经过初加工的易腐食品应及时使用或者冷藏、冷冻。

6.5.2 烹饪

- 6.5.2.1 食品烹饪的温度和时间应能保证食品安全。
- 6.5.2.2 需要烧熟煮透的食品，加工时食品的中心温度应达到 70℃ 以上；加工时食品的中心温度低于 70℃ 的，应严格控制原料质量安全或者采取其他措施（如延长烹饪时间等），确保食品安全。

6.5.3 专间及专用操作区

- 6.5.3.1 使用专间前，应对专间空气和操作台面进行消毒。
- 6.5.3.2 进入专间和专用操作区的工作人员操作前，应穿戴衣帽和口罩，加工食品前，清洗手部。
- 6.5.3.3 专间和专用操作区的食品容器、工具、设备和清洁工具应专用。食品容器、工具使用前应清洗消毒并保持清洁。
- 6.5.3.4 进入专间和专用操作区的食品应为直接入口食品，避免收到污染。
- 6.5.3.5 不应在专间或专用操作区从事应在其他食品处理区进行或者可能污染食品的活动。

6.5.4 餐用具清洗消毒

- 6.5.4.1 餐用具清洗、消毒和保洁设施与设备的容量和数量应能满足需要。
- 6.5.4.2 餐用具清洗设施、设备应与食品原料、清洁工具的清洗设施、设备分开并能够明显区分。采用化学消毒方法的，应设置餐用具专用消毒设施、设备。
- 6.5.4.3 应设置专用保洁设施或者场所存放消毒后的餐用具。

7 质量控制

7.1 采购

- 7.1.1 应采购依法取得许可资质的供货者生产经营的食品、食品添加剂，不应采购法律、法规禁止生产经营的食品、食品添加剂。
- 7.1.2 采购食品、食品添加剂，应按规定查验并留存供货者的许可资质证明复印件。
- 7.1.3 进货查验记录、收货记录和相关凭证的保存期限不少于保质期满后 6 个月；没有明确保质期的，保存期限不应少于 2 年。

7.2 贮存

- 7.2.1 食品原料、半成品、成品应分隔或者分离贮存，离墙离地。
- 7.2.2 散装食品（食品农产品除外）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。
- 7.2.3 应符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。
- 7.2.4 按照先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂。
- 7.2.5 变质、超过保质期或者回收的食品应显著标示或者单独存放在有明确标志的场所，及时采取无害化处理、销毁等措施，并按规定记录。

8 安全与应急

8.1 安全

8.1.1 卫生安全应符合 GB31654 的规定。

8.1.2 当发生食品安全事件时，服务人员应做到：

- a) 立即护送患者到就近医院，及时救治；
- b) 立即报告当地人民政府及相关职能部门，不得擅自发布相关信息；
- c) 停止使用并配合封存可疑的食品及其工（用）具、设备设施和操作现场；
- d) 保护现场，配合并接受相关部门的调查及处理。

8.2 应急

8.2.1 应制订针对食品安全事件和人身突发事件的应急处置预案，并全员培训及定期组织演练。

8.2.2 应制订消防应急预案，并定期组织演练。

8.2.3 发生服务对象突发疾病或者跌倒、烫伤、误吸等意外事件时，服务人员应立即拨打急救电话，维持好现场秩序，防止紧急事态的进一步扩大。

9 服务质量监督与持续改进

在食堂醒目位置处张贴投诉举报电话。认真听取顾客投诉，对顾客投诉问题及时处理，不断提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
宜配备的主要设施设备

表A.1给出了楼宇共享食堂宜配备的主要设施设备。

表A.1 宜配备的主要设施设备

环节	设施设备名称	数量
三防	挡鼠板	不少于连通外界的门口数
	灭蝇灯	各功能间至少一个
	风幕	常用出入口处1台
	纱窗、门帘	按需配备
原材料存储	冷藏食品存储设备	按需配备
	非冷藏食品原材料架	按需配备
	散装食品原材料储存盒	按需配备
	生鲜蔬菜储存筐	按需配备
加工	食品加工操作台	1处
	清洁能源的加工灶	1处
	原材料清洗池	功能区分按需配备
	色标管理的刀具、砧板	功能区分按需配备
消毒	蒸车	1台
	紫外线消毒车	1台
	餐饮具清洗池	3个
	餐饮具消毒柜、加工用具消毒柜、保洁柜	各1组