

ICS 67.020  
CCS X10

# T/JTGK

## 彭州市军屯锅魁协会团体标准

T/JTGK XXXX—XXXX

### 彭州市军屯锅盔门店经营服务规范

(工作组讨论稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

彭州市军屯锅魁协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 服务要求 .....	2
6 运营管理 .....	3
7 投诉改进 .....	4

## 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。

本文件由彭州市军屯锅魁协会提出。

本文件由彭州市军屯锅魁协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 彭州市军屯锅盔门店经营服务规范

## 1 范围

本文件规定了彭州市军屯锅盔门店(以下简称“门店”)经营服务的基本要求、服务要求、运营管理、投诉改进。

本标准适用于彭州市军屯锅盔门店经营。

## 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 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 18006.3 一次性可降解餐饮具通用技术要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 经营门店

有固定经营场所,面积不超过100平方米,通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等手段,向消费者提供服务的店铺。

注:包括单独经营门店和连锁经营门店。

## 4 基本要求

### 4.1 经营资质

4.1.1 军屯锅盔经营门店应办理并取得营业执照等相关证照,做到证照齐全。

4.1.2 应在经营服务场所内显著位置张贴食品安全信息公示栏,公示内容包括营业执照、食品经营许可证或备案、从业人员健康证明、食品卫生监督量化等级、食品安全承诺书、价格等相关信息。

### 4.2 选址和布局

4.2.1 应远离污水池、垃圾场(站)、公共厕所及其它有碍食品安全的污染源 25m 以上,并应设置在粉尘、有害气体、放射性物质及其它扩散性污染源的影响范围之外。

4.2.2 门店面积应满足店内的经营需求,不小于 10 m<sup>2</sup>,房屋结构坚固,通风良好、光线充足,符合文明创建、消防、环保、卫生等相关规定。

4.2.3 应设工器具区、原料区、产品区、内外包装区等,各类物品应分类放置,加工布局符合出品工艺流程,生进熟出流程无折返交叉。

4.2.4 宜备有卫生间,并添置洗涤用品。经营服务场所内设置卫生间的,应与食品加工区和餐食区有效分隔,其出口附近应设置洗手、消毒设施。

### 4.3 装修装饰

- 4.3.1 门面装饰美观，有明显的标志，牌匾应体现“军屯锅盔”“锅盔”等字样或军屯锅盔元素，文字书写规范、工整、醒目，售货橱窗有特色，并符合当地市容市貌管理相关规定。
- 4.3.2 应适当装修，用材环保；临街门面宜采用透明门窗，不宜采用卷帘门。
- 4.3.3 灯饰与装修风格相适宜，照明效果较好。
- 4.3.4 地面应平整、无缺损，采用防滑材料。
- 4.3.5 墙面应洁净，无剥落、无霉点、无明显污渍。
- 4.3.6 天花板应吊顶，采用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温的浅色材料涂覆或装修，易于清扫，防止害虫藏匿和灰尘积聚，避免长霉或建筑材料脱落等情形发生。
- 4.3.7 布线应合理规范，应预埋好电线电缆，不得出现乱接乱搭。
- 4.3.8 宜在门店显著位置张贴“节约粮食”“光盘行动”等公益广告标语。
- 4.3.9 连锁经营门店标志标识还应符合商标或品牌管理方统一设计的形象识别系统要求。
- 4.3.10 有条件的门店可在经营服务场所设置军屯锅盔文化展示区。

#### 4.4 设施设备

- 4.4.1 应配置经营使用的工具、用具等设施设备，符合安全、环保、节能的要求。
- 4.4.2 应分别配备用于和馅、半成品、成品处理的工具、用具和容器，并分区域存放及加以标识。
- 4.4.3 应配备冷藏、冷冻设备，能满足分开存放原料、半成品和成品的需要。
- 4.4.4 应配备洗手池，采用不锈钢材料制造，并应易于清洗。
- 4.4.5 应设有满足经营需要的专用餐用具清洗、消毒、保洁设备设施。
- 4.4.6 食品加工与就餐场所应分别配备餐厨废弃物容器和垃圾桶，废弃物容器应配有非手动开启式的盖子，采用坚固及不透水的材料制造，内壁光滑便于清洗。
- 4.4.7 应配备防蝇、防尘、防鼠设施，如纱门、纱窗、门上防鼠铁皮、下水道防鼠铁丝网等。
- 4.4.8 销售橱窗应闭合严密。应使用不透水、坚固、不变形的材料制成，且能避免灰尘积存、易于清洁。可开启的窗户应装有易于清洁的防虫害窗纱。
- 4.4.9 餐桌、餐椅配套、牢固、无破损，摆放整齐有序。

#### 4.5 从业人员

- 4.5.1 应每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作，必要时进行临时健康检查。
- 4.5.2 应建立食品安全培训制度，对各岗位从业人员进行相应岗前培训和在岗培训，掌握军屯锅盔传统制作技艺、食品安全等知识，达到相应的岗位服务技能要求。
- 4.5.3 从业人员生产经营食品时，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；食品加工区域人员应佩戴清洁的口罩、一次性手套、保持手部清洁，头发应梳理整齐并置于帽内。
- 4.5.4 连锁经营门店从业人员应按照商标或品牌管理方的要求统一着装。
- 4.5.5 接待顾客宜使用普通话，服务行为语言应文明规范、自然得体。
- 4.5.6 认真倾听解答顾客提出的问题，了解顾客需求，热情服务。

#### 4.6 经营过程食品安全

- 4.6.1 门店的卫生安全应符合 GB 31654 的规定。
- 4.6.2 用水应符合 GB 5749 的规定；洗涤消毒用品应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定。
- 4.6.3 食品添加剂的品种和使用量应符合 GB 2760 的规定，不得超范围、超限量使用。
- 4.6.4 使用转基因原料及其制品制作的食品，应明示。
- 4.6.5 应健全食品安全管理制度，配置专兼职食品安全员，食品安全员应参加食品安全培训并取得合格证。
- 4.6.6 贮存、运输和装卸食品的容器、包装、工具应安全无害，保持清洁，防止食品污染。
- 4.6.7 销售直接入口食品时必须使用售货工具。

### 5 服务要求

#### 5.1 订购服务

5.1.1 应提供电话、互联网平台等订购渠道。采用互联网订购平台时，应标明锅盔价格、份量、原料、口味、适宜人群等信息。

5.1.2 顾客通过电话提出订购要求后，从业人员应确认并记录相关信息。

## 5.2 点餐服务

5.2.1 顾客堂食时，视顾客需求引导入座，增减餐具，添加茶水。

5.2.2 应明码标价，如实介绍军屯锅盔风味特点和份量。

5.2.3 宜根据顾客年龄、数量、口味偏好等提出建议，并提醒顾客适量选购。

5.2.4 宜推广小尺寸、套餐等形式，满足多样化消费选择。

5.2.5 宜提供自助点餐渠道。

## 5.3 供餐服务

5.3.1 应保证军屯锅盔质量和控制出品时间。

5.3.2 应提供消毒餐(饮)具，减少一次性餐(饮)具的使用。消毒餐(饮)具应符合 GB 14934 的规定。一次性餐(饮)具应符合 GB/T 18006.3 的规定，倡导顾客使用可循环利用的筷子、调羹等餐具。

5.3.3 及时清理洒落地面的油、水和杂物。

5.3.4 托盘内不得同时放回收的碗筷和未交付的成品。

## 5.4 餐后服务

5.4.1 应提供打包服务，使用可降解或可重复使用的食品包装材料或容器。

5.4.2 顾客准备离店时，提醒顾客检查随身物品。

## 5.5 配送服务

5.5.1 送餐人员应当保持个人卫生。配送箱(包)应保持清洁，并定期消毒。

5.5.2 配送过程中，直接入口食品和非直接入口应分隔以防止直接入口食品污染，并根据锅盔的特点和季节采取适宜的保温或冷藏措施。

5.5.3 应使用符合食品安全标准的包装材料或容器。

5.5.4 鼓励使用外卖包装封签，便于消费者识别配送过程外卖包装是否开启。

## 6 运营管理

### 6.1 门店管理

6.1.1 应自行或委托第三方专业机构定期开展安全自查，发现并消除安全隐患。

6.1.2 宜建立食品安全追溯体系，对各个经营环节进行追踪和管控。

6.1.3 宜建立火灾、盗窃、突发疾病、食品安全等突发事件应急处置预案，并进行演练。

6.1.4 门店经营者宜购买食品安全责任保险。

### 6.2 原辅料采购

6.2.1 原辅料采购应符合 GB 31654 的规定。

6.2.2 应制定并实施食品、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。

6.2.3 宜对原辅料采购进行动态管理，根据日常采购量、消耗量、门店经营情况等适时调整采购数量。

6.2.4 连锁经营门店宜由总部进行原辅料或半成品的统一采购和配送。

### 6.3 产品销售

6.3.1 应以“先进先出”为原则，制作完成后的锅盔，宜在 2h 内销售完毕，存放时间不应超过 24h。

6.3.2 非遗门店供应的锅魁品种应包含其非遗产品。

6.3.3 当产品销售到一定量时，应由专人对产品进行缩盘。

6.3.4 制作、销售食品时，不得有下列行为：

- a) 使用应当检验、检疫而未检验、检疫的食品或者检验、检疫不合格的原料制作食品；

- b) 使用变质的、被污染的，或者可能对人体健康有害的原料制作食品；
- c) 使用非食品原料，或者加入非食品用化学物质制作食品；
- d) 销售掺杂、使假、以假充真、以次充好的食品；
- e) 销售过期、失效、变质的食品；
- f) 销售不符合强制性国家标准或行业标准的食品。

#### 6.4 废弃物处理

- 6.4.1 应按照当地垃圾分类要求，对废弃物进行及时清理、分类投放。
- 6.4.2 餐厨废弃物应按有关规定交给有相应资质的机构处理。

#### 6.5 文化宣传

- 6.5.1 门店可参考以下方式宣传推广军屯锅盔文化：
  - a) 设置军屯锅盔文化展示墙，悬挂非物质文化遗产代表性项目、代表性传承人、老字号、名小吃等荣誉牌匾或证书；
  - b) 设置军屯锅盔文化展示区，展示军屯锅盔制作原料、技艺或相应产品；
  - c) 展示军屯锅盔相关视频、音频、图片、文字等资料；
  - d) 展示或发放军屯锅盔文化宣传卡片、小册子等；
  - e) 展示军屯锅盔相关文创产品；
  - f) 通过互联网、社交媒介、电视、报纸等策划传播军屯锅盔文化；
  - g) 参加行业管理部门、行业协会等组织的军屯锅盔宣传、展销和营销活动。
- 6.5.2 门店关于军屯锅盔文化的宣传内容应真实可靠，不应随意扩大或虚假宣传。
- 6.5.3 有条件的门店，宜在经营服务场所现场展示军屯锅盔制作场景或提供军屯锅盔文化体验服务。

### 7 投诉改进

门店应在醒目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，不断提高经营管理与服务质量。

---