**团 体 标 准**

**企业食堂服务管理要求**

**编 制 说 明**

**《企业食堂服务管理要求》小组**

**二〇二五年四月**

目 录

[一、工作简况 1](#_Toc19956)

[二、标准编制原则和主要内容 3](#_Toc16067)

[三、主要试验和情况分析 20](#_Toc12675)

[四、标准中涉及专利的情况 21](#_Toc20840)

[五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况 21](#_Toc29243)

[六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系 21](#_Toc4979)

[七、重大意见分歧的处理依据和结果 22](#_Toc21799)

[八、标准性质的建议说明 22](#_Toc20135)

[九、贯彻标准的要求和措施建议 22](#_Toc23106)

[十、废止现行相关标准的建议 22](#_Toc29517)

[十一、其他应予说明的事项 22](#_Toc18435)

**《企业食堂服务管理要求》团体标准**

**编制说明**

**一、工作简况**

**（一）任务来源**

企业食堂作为员工日常就餐的重要场所，其服务质量和管理水平直接影响到员工的健康、工作满意度及企业的整体运营效率。随着员工对饮食质量要求的日益提高，企业食堂服务管理的重要性愈发凸显。目前，企业食堂服务管理中存在诸多问题亟待解决。首先，食材采购渠道不统一，质量参差不齐，难以保证食品的新鲜度和安全性。其次，厨房环境卫生管理不到位，餐具清洁消毒不彻底，存在食品安全隐患。再者，食堂管理人员和厨师的专业技能水平参差不齐，缺乏统一的管理标准和培训体系。此外，食堂菜品单一，营养均衡不足，难以满足员工多样化的饮食需求。这些问题不仅影响了员工的就餐体验，还可能对企业的运营效率和员工健康造成不利影响。因此，加强企业食堂服务管理，解决上述问题，成为当务之急。

为提升员工的餐饮体验，确保食品安全卫生，同时优化企业资源配置，提高经济效益，特提出企业食堂服务管理要求项目。企业食堂服务管理要求项目的实施具有重要意义。首先，通过优化食材采购渠道和加强厨房环境卫生管理，可以确保食品的安全卫生，保障员工的身体健康。其次，通过提升管理人员和厨师的专业技能水平，制定统一的管理标准和培训体系，可以提高食堂的运营效率和服务质量，增强员工的满意度和归属感。再者，通过丰富食堂菜品、注重营养均衡，可以满足员工多样化的饮食需求，提升员工的餐饮体验。此外，加强企业食堂服务管理还有助于提升企业的整体形象和竞争力，吸引更多优秀人才加入。因此，此项目的实施对于企业的稳定发展、员工的健康福祉以及企业形象的塑造都具有重要意义。

**（二）编制过程**

为使本标准在食堂管理市场管理工作中起到规范信息化管理作用，标准起草工作组力求科学性、可操作性，以科学、谨慎的态度，在对我国现有食堂管理市场相关管理服务体系文件、模式基础上，经过综合分析、充分验证资料、反复讨论研究和修改，最终确定了本标准的主要内容。

标准起草工作组在标准起草期间主要开展工作情况如下：

**1、项目立项及理论研究阶段**

标准起草组成立伊始就对国内外食堂管理相关情况进行了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准和国外技术资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了食堂管理市场标准化管理中现存问题，结合现有产品实际应用经验，为标准起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了食堂管理需要具备的特殊条件，明确了技术要求和指标，为标准的具体起草指明了方向。

**2、标准起草阶段**

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，基于我国市场行情，经过数次修订，形成了《企业食堂服务管理要求》标准草案。

**3、标准征求意见阶段**

形成标准草案之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用多方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，起草组形成了《企业食堂服务管理要求》（征求意见稿）。

**（三）主要起草单位及起草人所做的工作**

**1、主要起草单位**

中国中小企业协会、丽水市杰祥科技有限公司等多家单位的专家成立了规范起草小组，开展标准的编制工作。丽水市杰祥科技有限公司是一家专注于科技创新与产品研发的高新技术企业。公司自成立以来，始终致力于将先进技术与市场需求紧密结合，不断推出具有自主知识产权的高科技产品。凭借一支由行业专家和技术精英组成的研发团队，杰祥科技在智能制造、自动化控制等领域取得了显著突破，多项产品技术达到国内领先水平。作为牵头单位，公司为标准制定提供了丰富的实践经验和专业支持。

经工作组的不懈努力，在2025年4月，完成了标准征求意见稿的编写工作。

**2、起草人所做工作**

广泛收集相关资料。在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础之上，形成本标准草案稿。

**二、标准编制原则和主要内容**

**（一）标准编制原则**

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，本标准严格按照《标准化工作指南》和GB/T 1.1《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》的要求进行编制。标准文本的编排采用中国标准编写模板TCS 2009版进行排版，确保标准文本的规范性。

**（二）标准主要技术内容**

本标准报批稿包括9个部分，主要内容如下：

* 1. 范围

本文件规定了企业食堂服务管理的术语和定义、基本要求、人员要求、设备要求、餐食管理、服务管理、安全管理相关内容。

本文件适用于企业食堂服务管理。

* 1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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 18483 饮食业油烟排放标准

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 企业食堂 company canteen

指由企业设立并负责运营管理，专为企业员工提供日常餐饮服务的场所（或餐饮服务单元）。

* 1. 基本要求
     1. 应取得食品经营许可证，并严格按照证上载明的经营项目范围进行餐饮服务活动。
     2. 企业食堂无现场加工环节，仅对配送的成品进行分餐或者分餐并消毒餐具，也应取得食品经营许可证。
     3. 企业开办食堂，应以法人登记证或者营业执照等载明的主体作为申请人取得食品经营许可。
     4. 企业食堂的承包经营企业应取得食品经营许可证，双方签订食品安全责任协议。承包经营业应在企业食堂所在地取得食品经营许可。
     5. 应依照食品安全相关法律法规的规定从事配餐活动，保证食品安全，诚信自律，对企业负责，接受社会监督，承担社会责任。
     6. 应建立健全并落实各项食品安全管理制度，包括但不限于：

1. 从业人员健康管理；
2. 从业人员培训考核；
3. 食品安全管理人员；
4. 原料供应商管理评价以及退出机制；
5. 进货查验记录；
6. 原料控制要求；
7. 餐饮服务过程控制要求；
8. 食品添加剂使用管理（如有）；
9. 食品贮存管理；
10. 场所及设施设备清洗消毒和维修保养；
11. 餐用具清洗消毒；
12. 餐厨废弃物处置；
13. 有害生物防治；
14. 食品留样；
15. 检验管理（如有）；
16. 食品安全追溯体系；
17. 食品安全自查；
18. 不合格食品处置；
19. 消费者投诉处理；
20. 食品安全事故处置方案等。
    * 1. 承包经营的企业食堂应有承包经营管理制度，包括且不限于：
21. 承包经营企业的食品经营许可情况；
22. 与承包经营企业签订的食品安全责任协议；
23. 承包经营企业评价和退出制度（机制）；
24. 承包经营企业的食品安全义务和责任；
25. 定期对承包经营企业食品安全进行检查的规定；
26. 发现食品安全违法行为及时制止并立即报告；
27. 发生食品安全事件后能够保障供餐的应急管理措施等要求。
    * 1. 应落实食品安全责任制，依法配备与企业规模、食品类别、风险等级、管理水平、安全状况等相适应的食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，明确企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员等的岗位职责。
      2. 宜采用先进的加工技术和管理模式规范餐饮服务活动。结合实际，可采用分色分类管理、4D、5S、6T等食品安全管理方法，提升食品安全管理水平。
      3. 宜建立危害分析和关键控制点体系（HACCP）或食品安全管理体系（ISO22000），并通过认证，保持体系持续、良性运行。
      4. 宜开展诚信守法教育活动，建立诚信守法经营的企业文化。
    1. 人员要求
       1. 一般要求
          1. 供餐人数为1000人以上的企业食堂应配备专职高级食品安全管理人员，其他企业食堂应当根据实际情况，配备相应级别的专职食品安全管理人员，承包经营企业应按要求配备专职食品安全管理人员。
          2. 食品安全管理人员应符合以下要求：
28. 取得《食品安全管理人员考试合格证明》；
29. 具备相应食品安全专业知识，能正确执行食品安全法律法规、食品安全标准；
30. 具备食品安全管理工作实践经验，并在企业从事食品安全管理工作；
31. 为企业正式员工，无违法、违纪等不良记录；
32. 不应同时在两家或以上食品经营单位从事食品安全管理工作。
    * + 1. 食品安全管理人员应具备下列食品安全管理能力：
33. 掌握相应的食品安全法律法规、食品安全标准；
34. 具备识别和防控相应食品安全风险的专业知识；
35. 熟悉本企业食品安全相关设施设备、工艺流程、操作规程等生产经营过程控制要求；
36. 参加企业组织的食品安全管理人员培训并通过考核；
37. 其他应当具备的食品安全管理能力。
    * 1. 健康与卫生
         1. 应符合GB 31654的规定。
         2. 应建立食品从业人员健康管理档案，并进行动态管理。
         3. 应建立食品从业人员每日班前健康和卫生检查制度，并做好班检记录。
         4. 公共卫生事件发生期间，应严格按照国家或省市的相关要求采取防控措施。
      2. 培训与考核
         1. 应符合GB 31654的规定。
         2. 应组织对本企业职工进行食品安全知识培训，对食品安全总监、食品安全员进行法律法规、标准和专业知识培训、考核，并对培训、考核情况予以记录，存档备查。
         3. 企业内部培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。
         4. 食品安全管理人员应每年接受不少于40 h的餐饮服务食品安全集中培训。
      3. 保障与激励
         1. 应为食品安全总监、食品安全员提供必要的工作条件、教育培训和岗位待遇，充分保障其依法履行职责。
         2. 宜建立对食品安全总监、食品安全员以及其他从业人员的激励机制，对工作成效显著的给予表彰和奖励。
    1. 设备要求
       1. 一般要求
          1. 应具有与经营的食品品种、数量相适应的更衣、盥洗、采光、照明、通风、排烟、控温、供水、排水、清洗、消毒、保洁、加工、贮存等设备或者设施，并具备防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫以及处理废水、存放垃圾和废弃物等保证经营场所卫生条件的设施。各类设施与设备应符合GB 31654的规定。
          2. 无现场加工环节，仅对配送的成品进行分餐或者分餐并消毒餐具的企业食堂，可根据实际经营缺少部分设备设施。
          3. 用于盛放和加工不同类型的食品原料、不同存在形式的食品的容器、工具和设备，以及不同用途的各类清洗、消毒、保洁设施和工具，应分类管理，有明显区分标识，且分开使用、定位存放，避免交叉污染。
          4. 分类管理方式宜灵活多样，可配置不同颜色、形状、材质的工用具，亦可采用张贴相应的文字、悬挂相应颜色的标识等实现方式，分色分类管理示意图应张贴在食品处理区明显位置。
       2. 贮存设施
          1. 食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工用具等物品除外）库房应分开设置，并根据需设立冷藏、冷冻柜（库）和常温库房，各类库房的容量应与加工食品的规模相适应。
          2. 冷藏、冷冻柜（库）数量和结构应能使原料、半成品和膳食成品分开存放，有明显区分标识。冷藏、冷冻柜（库）应设有可正确显示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。
          3. 常温库房应设有良好的通风、防潮设施。
          4. 食品库房以及其他食品处理场所应设有足够数量的食品存放架（柜），确保食品分类、上架（进柜）、离墙离地10 cm以上、分离或分隔存放，有明显区分标识。
          5. 食品原料、半成品、成品、一次性餐饮具等物料应有标识，标示物料名称、制作时间或生产批号、开封或启用时间、保质期或限用时间、贮存条件、制作人或责任人等信息。
       3. 原料加工设施
          1. 原料加工场所应分设与加工品种（如畜禽肉类、蔬菜类、水产类、禽蛋类等）相符合的原料清洗水池、操作台，以及刀具、砧板、容器等工用具，水池数量或容量、操作台数量以及工用具数量应与加工规模相适应，采用半成品烹饪的可相应减少数量，不加工水产类的可豁免相应设施。
          2. 各类水池、操作台和工用具应有明显的区分标识。
          3. 加工畜禽肉类、水产类等易腐食品原料的场所宜配备空调等温度控制装置。
       4. 烹饪设施
          1. 烹饪场所应配备与加工品种和规模相适应的各类烹饪设备。
          2. 可用不同颜色的工具、不同形状的容器分别加工和盛放原料、半成品和成品（或生食和熟食），应有明显的区分标识。
          3. 烹饪场所应配备通风排烟设施和调温装置。
       5. 专用区设施
          1. 专间应按照以下要求配备相关设施：
38. 入口处应设置洗手、干手、消毒、更衣设施，水龙头应采用非手动开启式；
39. 应设有独立空调设施、专用工具清洗消毒设施、专用冷藏设施和与专间面积相适应的空气消毒设施，特殊情况只能使用中央空调的，应在专间空调出风口安装空气净化过滤装置；
40. 专间内的水龙头和废弃物容器盖子应为非手动开启式；
41. 应配备专用的食品容器、工用具、设备和清洁工具。
    * + 1. 专用操作区应按照以下要求配备相关设施：
42. 与其他食品处理功能区应设有明显分区或隔离设施，成品存放区域与加工制作区域应相对独立；
43. 入口处应设置洗手、干手、消毒设施或用品，水龙头应采用非手动开启式；
44. 必要时，应设工用具清洗消毒设施和专用冷藏设施；
45. 应配备专用的食品容器、工用具、设备和清洁工具。
    * + 1. 分餐场所（包括自助餐场所）宜设置保温设施对食品进行保温。
      1. 清洗消毒设施
         1. 应根据加工食品的品种和规模，配备能正常运转的餐饮具和工用具的清洗、消毒、保洁设备设施，其大小和数量能满足需。
         2. 各类清洗消毒方式设专用水池的最低数量应符合以下要求：
46. 采用化学消毒的，至少设有3个专用水池；
47. 采用人工清洗热力消毒的，可设置2个专用水池；
48. 学校食堂的餐饮具应采取热力消毒（因材质等原因无法采用的除外）。
    * + 1. 应设专用于拖把等清洁工具、用具的清洗水池，其位置不会污染食品及其加工制作过程。
        2. 食品原料清洗、餐用具清洗消毒以及清洁工用具清洗水池应分开专用，并以明显标识标明其用途。
        3. 水池应使用不锈钢或陶瓷等不透水材料，不易积垢并易于清洗。除清洁工用具专用水池外，其它水池容量不应小于0.12 m3。
        4. 应设专供存放消毒后餐用具的保洁设施，标记明显，结构密闭并易于清洁，容量和数量应能满足加工制作和供餐需。
        5. 宜设置自动清洗机对大小餐具进行清洗。带消毒功能的，应达到温度和时间要求。采用自动清洗消毒设备的，设备上应有温度显示和清洗消毒剂自动添加装置。温度计和自动添加装置应定期计量。必要时，采用温度标签验证餐用具消毒温度，并验证消毒效果和清洗消毒剂残留。
        6. 宜设置消毒库对大型餐具进行消毒。
        7. 不应采用开水浸泡、紫外灯等方式对餐用具进行消毒。
    1. 餐食管理
       1. 加工管理
          1. 清洗
             1. 原材料清洗应使用专用池，清洗时要遵循“先浸泡后清洗”的原则。清洗后的食品原料应整齐堆放。
             2. 清洗工具应分类管理、分类存放。
          2. 粗加工
             1. 应准备好盛放容器和加工所用工具，防止交叉污染。
             2. 加工时按照待加工食品原料的加工工艺、先后顺序和原材料特点进行食品分区、分时解冻、泡发，应认真检查待加工食品原料是否有腐败变质或者其他感官性状异常。
             3. 加工过程中，需解冻、泡发的食品原料，应按需准备、按需加工，不宜反复解冻食品或泡发过多的食品。
             4. 加工过程中产生的不合格品、跌落地面的产品和废弃物，被有害物质污染的半成品、成品应放入专用收集容器，单独存放，加识别标识并及时处理，其容器和运输工具使用后应及时清洗消毒。
             5. 食品原料粗加工后，应按食品原料类型和规格分别存放于固定盛放容器中。
             6. 加工完成后，应及时清洗、清点制作工具，清洗完毕后应分类、定位存放。
          3. 切配
             1. 切配前应检查刀具是否锋利、清洁，墩子、操作台是否干净无异味。
             2. 切配不同食材应使用不同类别或颜色标识的墩子、刀具，使用后应及时清洗消毒，并定点悬挂存放。
             3. 切配好的半成品应及时使用或按类别存放，做好防蝇、防尘措施。
          4. 专间制作
             1. 专间制作由专人负责，其他人员不应擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员应更换专用的工作服和佩戴口罩并清洗消毒手部。
             2. 专间使用前，应对专间空气、工具、盛放容器、运输窗口等进行消毒。
             3. 专间制作时应先检查原料新鲜度，剩余原材料应存放在专用的熟食冰箱内冷冻（藏）。凉菜专间需在25℃以下，如有问题应立即停止制作并撤换原材料。
             4. 蔬菜、水果、生食的海产品等食品原料进入专间前应清洗干净，预包装食品和一次性餐（饮）具应去除外包装。
             5. 加工制作现榨果蔬汁、食用冰等直接入口食品的用水，应为预包装饮用水、经过水净化设施处理用水或煮沸冷却后的生活饮用水。
             6. 专间制作好的食品应当餐供应，各种凉菜装盘后不可交叉重叠存放。传菜可从食品输送窗口进行，完成后应及时关闭传递窗口。
          5. 烹饪
             1. 烹饪前应检查烹饪设备、工（用）具齐全、整洁；燃气、灶具、排烟系统是否正常运转，燃气、水、电等能源是否正常。
             2. 烹饪前应对食品原料、调料等进行检查，发现有腐败变质、超过安全期限或者其他感官性状异常的，不进行烹饪并立即上报及时清理。
             3. 烹饪食品时，油烟排放应符合GB 18483要求。
             4. 使用食品添加剂的，应按照GB 2760的规定执行。
             5. 烹饪过程中，应使用已标识分类的盛放容器和加工制作工具。
             6. 尝试菜肴口味时，应使用专用碗、筷、勺，禁止用手或炒菜勺尝菜。
             7. 食物应烧熟煮透，烹制好后应倒入干净的熟食盛用具内，与生食品、半成品分开放置，不应落地放置，以防止食品受到污染。
             8. 除烹调时间外，当餐使用的半成品、调味品等食品配料，应密封保存，专区存放。
             9. 需冷冻（藏）的熟制高危易腐半成品或成品，应在熟制后立即冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。
             10. 菜品用的围边、盘花应保证清洁新鲜、无腐败变质，不应回收后再使用。
          6. 留样
             1. 配备专用留样冷藏设备及留样容器。冷藏设备应贴有明显的“食品留样专用”标识并上锁，留样容器应密封备用，大小适宜，便于盛放留样。
             2. 留样容器使用前应清洗消毒，冷藏设备应定期清洗消毒，并做好记录。
             3. 食堂提供的当餐食品每样都应留样，不应另行制作。每个品种留样量不少于125 g，并标明菜名、留样人、留样时间，每餐留样保存时间不少于48 h。
             4. 留样工作应由专人负责，留样记录至少应保存12个月，以备查验。
             5. 发生食物中毒、疑似食物中毒事件或其他情况需时，食堂应认真配合相关部门依法对留样食品进行检验。
       2. 供餐管理
          1. 应符合GB 31654的规定。
          2. 开餐前应按要求完成准备工作，对运餐工具、餐（饮）具、餐桌、餐椅等进行清洁消毒，检查保温设施等设备运行情况。
          3. 供餐过程中，应对餐食采取有效防护措施，避免餐食受到污染。使用传递设施（如升降笼、食梯、滑道等）时，应保持传递设施清洁。
          4. 供餐方式主要包括但不限于：
49. 集中分餐制：餐食在备餐间或备餐区，由分餐人员集中分餐（如窗口分餐）。按专间或专用操作区的要求进行操作；
50. 自助分餐制：餐食事先陈列在就餐区，由用餐者自行打餐。餐食装入容器后可加盖或使用保鲜膜等进行无污染覆盖，于开餐前摆放到位。自助餐台应设置防护挡板及保温设施，保持餐食温度在60℃以上，每道餐品均配有相应的取餐工具。应指定专人负责分餐区现场食品安全秩序的维护与人员引导。
    * + 1. 根据用餐人数及餐食剩余数量情况灵活把控添菜节奏。
        2. 停止供餐后，应及时整理清洁，餐（饮）具应在就餐后及时进行分类回收。回收的餐（饮）具应按回收通道送至清洗区进行清洗消毒，并存放在专用密闭的保洁设施内。
        3. 消毒后的餐（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。
      1. 就餐管理
         1. 开餐前应按要求完成准备工作，餐桌、餐椅摆放整齐有序，餐具、餐巾纸准备充足，菜名与菜品准确无误。
         2. 应指定专人负责就餐区现场秩序维护、人员引导和餐具回收。
         3. 用餐时，就餐区应避免受到扬尘活动的影响（如施工、打扫等）。
         4. 就餐人数多的，应实行分批错峰就餐。
         5. 分批就餐时，应及时清理餐桌上的残余餐食，回收餐具，清洁餐桌，方便下一位用餐人员。
         6. 用餐结束后，应及时进行就餐区卫生清洁和消毒。
         7. 应定期清洁就餐区的空调、风扇、排气扇、地毯等设施或物品，保持设施洁净，地毯无污渍。
      2. 收餐管理
         1. 回收
            1. 餐厅收餐区应配备收餐工作人员和废弃物存放容器。
            2. 餐（饮）具应在就餐后及时进行分类回收。回收的餐（饮）具应按回收通道送至清洗区进行清洗消毒。
            3. 应做好餐厨垃圾分类处置工作。
         2. 废弃物处理
            1. 废弃物存放容器应带有盖子，防止不良气味或污水溢出，污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放存放空间宜18度以下。
            2. 食堂应指定有资质的机构对餐厨废弃物进行收运、处理，并与其签订收运合同。
            3. 对餐厨废弃物做到日产日清，并按照相关规定进行分类处理。
            4. 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、去向等信息。
            5. 可选用先进的餐厨废弃物处理与利用设备。
    1. 服务管理
       1. 日常监督
          1. 应常态化开展食堂食品安全自查自纠工作，对自查发现的食品安全问题和隐患立即整改。
          2. 应接受相关职能部门的监督检查和社会化监督，对监督检查中指出的问题立即整改。
       2. 投诉处理
          1. 应建立投诉处理制度，设立电话、邮箱、微信公众号等投诉受理渠道，在就餐区显眼处公布投诉受理渠道信息。
          2. 对提出的投诉应立即核实，妥善处理，并留存记录。
          3. 接到投诉食品感官异常或可疑变质时，应及时核实。经核实确有异常的，应及时撤换，同时告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。
       3. 评价与改进
          1. 应建立日常考核与年度考核相结合的评价机制，重点针对食堂的安全、服务、管理、餐饮节约等进行监督评价。
          2. 应每年开展不少于一次食堂服务满意度调查，可采用问卷、访谈、第三方评价等方式。
          3. 对考核及满意度调查中发现的问题应形成整改意见、适时检查整改效果，督促提升。
          4. 宜引入食品安全第三方专业技术机构对食堂食品安全开展风险排查、评价指导。
    2. 安全管理
       1. 食品安全
          1. 宜设立食品安全管理机构，食堂应配备专职或兼职食品安全管理人员。
          2. 食堂应制定食品中毒和人员安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，保障食品加工过程的安全性。
          3. 食堂宜采用“明厨亮灶”的管理模式，可使用透明化玻璃墙体或电子监控设施，确保食品加工过程安全、可控。
          4. 应建立满足食堂使用需的追溯体系，明确食品追溯工作组织机构、追溯范围、追溯程序、应急管理预案等内容。结合食堂监控系统实现食材从采购、出入库、到使用的全过程可追溯。
          5. 应定期对大宗食品原料、加工制作环境进行检验检测。检验检测项目应包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等。
          6. 应做好的防尘、防腐、防蝇、防鼠、防虫等工作。
       2. 疫情防控
          1. 应成立食堂疫情常态化防控工作机构，制定疫情防控制度，责任到人。
          2. 应按疫情防控发布信息及时调整防控等级。
          3. 应做好防疫物资准备和食堂消毒工作。
          4. 应定期开展疫情防控知识宣传，提高职工对疫情防控的正确认识和自我防护能力。
          5. 就餐人员应佩戴口罩、体温检测进入餐厅。餐厅入口处应设置醒目清晰的佩戴口罩提示及查询健康码和行程码提示。
          6. 就餐时宜分时段就餐，取餐时应保持1 m以上距离。供餐宜以餐盒饭供应或自备餐具，打包带回单独用餐。需在餐厅就餐者，可采用同方向落座用餐。
       3. 风险防控

应对管理服务过程中存在的食品、人员、消防等方面安全风险点进行分类、分级识别分析，并制定相应的风险防控措施。

* + 1. 突发事件处置

出现机械设备伤手、煤气和天然气泄露、食物中毒事件、违反就餐秩序和公共安全时，应立即报告并采取应急处理行动。

1. 机械设备伤手：
   1. 第一时间切断电源，避免二次伤害；
   2. 组织对伤病人员进行救助，及时拨打“120”送医。
2. 煤气、天然气泄露：
   1. 应及时关闭管道总阀门，打开窗户，不要开关任何电气设备；
   2. 若泄露无法控制，应拨打“119”和燃气公司电话；
   3. 消防设施的放置和标识安全应符合GB 2894和GB 13495.1的规定。
3. 食物中毒：
   1. 安排车辆或拨打“120”送医；
   2. 保护现场，包括可疑食品、呕吐物，封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施；
   3. 在2 h之内向所在地市场监督管理部门和卫生行政部门报告；
   4. 配合有关部门进行食品安全事故调查处理，按照要求提供相关资料和样品，不应隐瞒、拒绝；
   5. 食品安全事故处理结束后，对相关场所及设施设备进行处理。
4. 就餐秩序：
   1. 对违反就餐秩序的，食堂管理人员或保安人员应及时劝阻；
   2. 对违反公共安全的，拒不听从劝阻的，控制后立即报警（110）。

**三、主要试验和情况分析**

结合国内外的行业测试标准和企业内部工厂管控的项目进行要求规定和试验验证。

企业食堂服务管理要求涵盖诸多关键环节，需通过一系列试验来验证管理措施的有效性。在食品安全管控上，要开展食品原材料微生物检测试验，对采购的蔬菜、肉类、粮油等食材进行定期抽样，检测其中细菌总数、大肠菌群、致病菌等指标，确保食材符合卫生标准。同时，进行食品加工过程温度控制试验，利用专业温度监测设备，记录食品在烹饪、储存、运输等环节的温度变化，验证是否在规定的安全温度范围内，防止因温度不当导致食品变质。在服务质量方面，可进行顾客满意度模拟调查试验，设计涵盖菜品口味、服务态度、就餐环境等多维度的问卷，随机选取不同时间段就餐的员工进行填写，以此评估员工对食堂服务的整体感受和需求。

基于上述试验结果，对企业食堂服务管理情况进行深入分析。若食品安全相关试验结果均显示合格，表明食堂在食材采购、加工储存等环节的卫生管理措施落实到位，有效保障了员工的饮食安全。若出现个别食材微生物超标情况，需追溯食材来源，加强供应商管理，优化食材验收流程。在服务质量方面，若顾客满意度调查显示员工对菜品口味满意度较高，但在服务态度或就餐环境方面存在不足，食堂管理部门应针对问题制定改进措施，如加强员工服务培训、优化就餐区域布局等。通过持续的试验和情况分析，不断调整和完善食堂服务管理要求，提升企业食堂的整体服务水平，为员工提供更加优质、安全、满意的用餐体验。

**四、标准中涉及专利的情况**

无

**五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况**

食堂管理企业规范运营，在国际市场上有机会与其他各国（相关）企业竞争。

**六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

**七、重大意见分歧的处理依据和结果**

标准制定过程中，未出现重大意见分歧。

**八、标准性质的建议说明**

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

**九、贯彻标准的要求和措施建议**

无。

**十、废止现行相关标准的建议**

本标准为首次发布。

**十一、其他应予说明的事项**

无。