

党政机关食堂社会化服务管理规范

The socialized service management specifications of Party and government canteens

2023 - 05 - 30 发布

2023 - 07 - 01 实施

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 总体要求	1
5 承包单位基本要求	1
6 承包单位选取程序	2
7 服务管理要求	2
8 监督管理	3
9 服务改进	3
附录 A（资料性） 承包经营单位管理和专业技术人员配备建议表	4
附录 B（资料性） 机关食堂监督工作记录表	5

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。

本文件由天津市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：天津市机关后勤事务服务中心、天津市标准化研究院。

本文件主要起草人：隋宇泽、黄立强、任瑞娟、刘文勇、刘磊、曾宪武、申娜娜、孙彩英。

党政机关食堂社会化服务管理规范

1 范围

本文件规定了党政机关食堂社会化服务的总体要求、承包单位基本条件、承包单位选取程序、服务管理要求、监督管理、服务改进等内容。

本文件适用于天津市党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位开展食堂社会化服务管理工作。

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。

DB12/T 960-2020 党政机关食堂服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食堂社会化服务 canteen social service

按照机关单位的需求，由具有相关资质的社会企业为机关食堂所提供的一系列活动。

4 总体要求

4.1 党政机关单位负责引入承包经营单位，对承包经营单位日常服务进行监督检查，并建立考核评价体系。

4.2 承包经营单位应严格遵守商业运营和餐饮服务相关法律法规，以公开、公正、公平和诚实守信为原则，为机关食堂提供安全优质服务。

4.3 承包经营单位为党政机关食堂提供服务过程中，对经营范围内的生产安全、食品安全、卫生防疫等承担独立、全部责任，并自主经营，自负盈亏。

5 承包单位基本要求

5.1 承包经营单位应当充分认识机关食堂餐饮所具有的公益性特点，具有为就餐人员提供优质餐饮服务的经营理念和良好的职业道德，并且了解就餐人员的要求。

5.2 承包经营单位应具备独立法人资格，并持有国家规定的从事餐饮行业经营活动的相关证照，包括企业法人营业执照、食品经营许可证等。

5.3 承包经营单位近三年的财务报表（资产负债表、现金流量表、利润表）无不良记录。

- 5.4 承包经营单位应具有3年以上从事食堂餐饮服务的经验，且社会信誉良好，未发生过食品安全事故或因食品安全问题被相关部门处罚。跨地区经营的承包经营单位，应熟悉天津市机关食堂的饮食特点。
- 5.5 承包经营单位应遵守国家法律法规，建立健全财务管理、用工管理、安全防范、卫生保障、员工培训、质量监督、价格管理和文明服务等工作规范，以及食品原材料采购、储存，食品加工、销售，餐饮器具消毒、食品留样等各项食品安全制度。

6 承包单位选取程序

- 6.1 党政机关食堂管理部门应通过公开招标的方式择优选择承包经营单位。公开招标应符合国家招标相关法律法规，由具有相关资质的招标代理机构进行。
- 6.2 参与投标的承包经营单位应符合本文件5的相关要求，向受委托招标代理机构提交企业相关招标文件。
- 6.3 机关食堂管理部门应对有意向投标的相关企业，进行实地调查了解其经营规模、经营状况、管理状况、服务状况，择优纳入准入企业名录。
- 6.4 评标委员会由招标代理机构依法从专家库中抽取，党政机关食堂管理部门选派采购人代表进入评标委员会参与评标。
- 6.5 党政机关食堂管理部门应与中标的承包经营单位签订机关食堂对外承包经营合同书，明确双方的责任和义务，明确饮食卫生、质量、价格及服务要求。合同期不能超过2年，初次在该机关承包经营的企业经营合同期不能超过1年。试用期一般3个月，试用期满合格的，继续履行合同，不合格的直接解除合同。合同期满后，机关食堂管理部门应进行新一轮招标。

7 服务管理要求

7.1 经营管理

- 7.1.1 按照委托经营合同要求，组建项目经营管理机构，建立经营管理服务体系。
- 7.1.2 加强日常管理，满足多层次、多样化饮食需求。
- 7.1.3 食堂内外视频监控实现全覆盖，食品处理区实行门禁管理，未经允许非从业人员不得擅自进入操作间。

7.2 人员要求

- 7.2.1 食堂负责人应具有与其食堂经营规模相适应的经营管理能力，具备2年以上机关食堂餐饮管理工作经历，并熟悉相关食品安全的法律、法规。
- 7.2.2 食堂从业人员应政治上合格、无不良社会记录、能提供相关健康证明。掌握有关食品卫生基本知识，工作中严格按照餐饮行业有关操作规程执行。
- 7.2.3 宜按照附录A，对食堂专业技术人员进行配备。

7.3 运行管理

食堂各个区域的环境卫生和运营管理应按照DB12/T 960-2020第4章的要求执行。

7.4 菜品要求

- 7.4.1 在食物的烹调方式上，应做到多样化，且色、香、味、形俱全，尽量保持营养成分不流失。
- 7.4.2 食谱应做到营养配餐，膳食平衡。

7.4.3 根据少数民族的就餐需要，设置品种丰富的少数民族菜谱。

7.4.4 制定食谱应有所创新，不断变换菜品品种、烹制方式和烹调口味，做到每周食谱不重样，每季度进行大调整。

7.5 加工制作

7.5.1 饭菜加工制作前按照餐饮服务相关规范进行原材料清洗、切配及存放。

7.5.2 科学规范进行蒸、炒、炸、烤等食品加工操作，对明显投料不足或加工失败（如过咸、不熟、炒糊等）的食品不应继续售卖。

7.5.3 存放和运输待售卖食品时应加盖封膜，确保安全卫生。

7.5.4 每餐次的食品成品应规范留样。

7.5.5 对当日剩餐和废油进行规范化处理。

7.6 供餐服务

7.6.1 开餐前 30min 检查用餐区卫生状况，确保地面、墙面、窗台、洗手台、餐桌椅等干净整洁。

7.6.2 开餐前 10min 完成各项准备，及时开启用餐区各类设施设备，确保前厅服务人员、餐饮器具和售卖饭菜全部就位。

7.6.3 严格按照规定时间开放餐厅，开餐过程中做到热情规范服务、供餐安全有序、卫生清理及时，做好饭菜保温并及时补充。

7.6.4 开餐结束后应对餐饮器具进行分类回收，并按照相关要求清洗消毒和存放；保洁人员对食堂各功能区域进行清洁消毒，做到无水渍、无污渍、无油渍。

7.7 安全管理

7.7.1 应成立安全领导小组，落实安全责任制，制定安全管理制度和相关应急预案；

7.7.2 制定厨房安全用电、用火、用气等安全操作规程；

7.7.3 消防设施、设备、器材配置齐全，定期检查和维修，确保消防设施和器材完好有效；

7.7.4 建立食品安全管理制度，制定岗位食品安全操作规程，责任明确到人；

7.7.5 应将菜品分类存放，并按照食品安全操作规程加工食物；

7.7.6 按照规定要求存储食品，定期对库存的食品进行检查，对过期、变质的食物不得使用；

7.7.7 食品的采购和追溯管理应按照 DB12/T 960-2020 第 6 章的要求执行。

8 监督管理

8.1 明确专门的食堂承包管理的监督管理责任部门，确定专人专（兼）职对食堂管理进行监督。

8.2 建立日巡查、周点评、月考核、季度评估、满意度调查、半年和年度总结讲评的有效监管长效机制，重点针对食堂的安全生产、环境卫生、服务质量等方面进行监督检查。具体监督工作记录表见附录 B。

8.3 针对检查中发现问题进行整理汇总，形成整改意见并限期整改。

9 服务改进

承包经营单位应针对监督检查问题，分析管理服务不合格的原因，制定整改方案，并跟踪评价整改措施落实情况。

附 录 A

(资料性)

承包经营单位管理和专业技术人员配备建议表

承包经营单位管理和专业技术人员配备情况见表A.1。

表A.1 承包经营单位管理和专业技术人员配备建议表

就餐 人数	食堂负责 人(人)	专职卫生 管理员 (人)	烹 调 师			面 点 师			营养师 (兼) (人)
			高级 (人)	中级 (人)	初级 (人)	高级 (人)	中级 (人)	初级 (人)	
5000 人 以上	1	1	1	2	5	1	2	3	1
5000 人 -4000 人	1	1	1	2	4	1	1	4	1
4000 人 -3000 人	1	1	1	1	4	1	1	3	1
3000 人 -2000 人	1	1	1	1	3	1	1	2	1
2000 人 -1000 人	1	1	1	1	2	1	1	2	1
1000 -500 人	1	1	1	1	1	1	1	1	1
500 人以下	1	1		1	1		1	1	1

附 录 B
(资料性)
机关食堂监督工作记录表

表B.1给出机关食堂监督工作记录表。

表B.1 机关食堂监督工作记录表

序号	要求	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
1	履行职责、执行操作规程、遵守纪律情况							
2	从业人员卫生情况							
3	食堂环境卫生情况							
4	加工食品原材料质量、品质情况							
5	菜谱执行情况							
6	菜品质量							
7	食品留样情况							
8	餐厅服务质量情况							
9	餐厅环境、卫生情况							
10	清洗消毒作业是否规范							
11	询问就餐人员满意度							
12	检查节能降耗的情况							