

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 2833—2018

高等学校学生食堂社会化服务

University Student Canteen Social Service

2018 - 06 - 30 发布

2018 - 07 - 30 实施

辽宁省质量技术监督局 发布

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语及定义 | 1 |
| 4 总则 | 2 |
| 5 准入条件 | 2 |
| 6 场所条件与设施设备 | 2 |
| 7 人员要求 | 3 |
| 8 管理要求 | 3 |
| 9 服务要求 | 5 |
| 10 文化建设与服务育人 | 6 |
| 11 服务与改进 | 7 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由辽宁省教育厅提出并归口。

本标准起草单位：辽宁龙源高校后勤管理有限公司、深圳中快餐饮管理集团有限公司、辽宁省标准化研究院、辽宁大学、大连海事大学、沈阳体育学院、辽宁石油化工大学、中国医科大学、营口理工学院、沈阳药科大学、大连医科大学、辽宁科技学院、沈阳工业大学、辽东学院、辽宁现代服务职业技术学院、辽宁龙源教育产业投资管理集团有限公司。

本标准主要起草人：李平金、赵晓军、刘效凯、皮光纯、李一峰、曲波、王雪、王永军、林松山、李景全、慕克坚、高立东、卞克强、陈福、张剑锋、闫旭、林茂仁、张廷权、万功哲、洪傲峰、刘显波。

高等学校学生食堂社会化服务

1 范围

本标准规定了高等学校学生食堂社会化服务的术语及定义、总则、准入条件、场所条件与设施设备、人员要求、管理要求、服务要求、文化建设与服务育人、服务与改进。

本标准适用于省内高等学校学生食堂。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 17988 食具消毒柜安全和卫生要求

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

DB21/T 1627 污水综合排放标准

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高等学校学生食堂社会化服务 university student canteen social service

按照高等学校需求，由具有相关资质的社会企业为学生食堂所提供的一系列活动。

3.2

基本伙食 basic meals

又称基本大伙，在高等学校承担学生保障性饮食和服务的统称，其特性具有公益性、教育性和服务性。

3.3

风味伙食 local delicacies

满足学生不同口味需求的具有地方特色饮食和服务的统称。

4 总则

- 4.1 社会企业应秉承以学生为本理念，以公开、公平、公正和诚实信用为原则，按照食品、安全、卫生、消防、环保等相关法律法规的要求提供服务。
- 4.2 社会企业应熟悉了解高校办学规律、学生生活规律及高校学生食堂的公益性、时效性、阶段性等特点。

5 准入条件

- 5.1 学校通过招投标等方式选择社会企业。
- 5.2 应是中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有法定执照和经营许可。
- 5.3 具有履行合同所必需的专业技术，宜通过下列体系认证，并在有效期内运行。
- GB/T19001/ISO9001 质量管理体系；
 - GB/T24001/ISO14001 环境管理体系；
 - GB/T28001/OHSAS18001 职业健康安全管理体系；
 - GB/T22000/ISO22000 食品安全管理体系（食品链中各类组织的要求及 GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求）。
- 5.4 具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，无不良信用信息，资产负债率合理。
- 5.5 具有依法纳税和社会保障资金的良好记录。
- 5.6 具有餐饮相关的服务业绩，且在近 3 年内无食品中毒或学生罢餐等群体事件及其他重大责任事故发生记录。

6 场所条件与设施设备

6.1 场所条件

- 6.1.1 社会企业与学校双方按照合同明确提供服务的场所和设施设备等相关要求。
- 6.1.2 社会企业根据学校学生食堂的具体情况，依据食品安全相关规定，合理划分功能区域，配置相应设施设备。
- 6.1.3 学生食堂就餐场所与食品处理区（含非食品处理区）面积比为 1: 1~1: 1.2，切配烹饪场所面积不少于食品处理区面积的 50%，凉菜间面积不少于食品处理区面积的 10%。
- 6.1.4 各项基础功能设施应完善、齐全，符合按原材料进入、半成品加工、成品供应单一流向的生产流程和安全要求。主要基础功能设施包括：库房、粗加工间、切配间、洗消间、烹饪间、凉菜间、饮料间、备餐间、就餐场所、餐具回收处、清洁工具存放间以及更衣间、办公室、值班室、卫生间等。
- 6.1.5 按照合同约定，需设置清真食堂或专卖窗口的，应保证餐厅、各操作间和通道出入口与普通食堂完全隔离。

6.2 设备与工具

- 6.2.1 设备材质符合食品安全规定，设备应满足作业生产效率较高、节能环保等要求。
- 6.2.2 配有食品加工各环节需要的烹饪设备、储存设备、冷藏冷冻设备、运输设备、加工设备、洗涤设备、消毒设备及餐炊具等。
- 6.2.3 各种设备和工具应定位摆放并有明显的区分标识，确保清洁、定期维护。

6.3 配套设施

6.3.1 具有良好的通风、采光、排水、照明、消防、防尘、防蝇、防虫、防鼠、防毒、防潮和存放垃圾条设施，设有油烟净化装置、油烟蒸汽机械排风排气及送风装置。

6.3.2 供水、供电、供气、供暖设施完好。

6.3.3 具有售饭系统，配有足够售饭窗口及终端机，确保可靠运行。亦可采用网上支付等其他结算方式。

7 人员要求

7.1 人员配备

7.1.1 学生食堂设有店长（经理）、保管员、核算员、厨师长、专职食品安全管理员等管理岗位。

7.1.2 人员配备宜满足下列要求：

- 从业人员与就餐人员比例为 1：45～1：55；
- 清真食堂少数民族厨师数不少于其厨师总数的 20%；
- 按学生食堂配有营养师。

7.1.3 社会企业与从业人员签订劳动（劳务）合同，依法用工。

7.2 人员条件

7.2.1 从业人员持有效健康证明，上岗前至少接受安全等相关教育并经考核合格。每年进行 1 次健康检查，每日工作前进行个人健康和卫生情况检查。

7.2.2 学生食堂店长（经理）应具有大专以上学历或中级以上技术职称（技能等级），具备较强的经营管理能力。

7.2.3 从业人员每年不少于 40 小时食品安全培训，每学年至少举办 1 次消防安全专题讲座。财务人员接受过专业培训并获得相关资格。

7.2.4 从业人员统一着装，佩戴工牌，工装应定期更换，保持整洁。不应在食品经营场所内吸烟或实施其他影响食品安全的行为。用语文明，微笑服务。

7.2.5 从事接触直接入口食品加工操作、售卖的人员，工作前应进行洗手消毒，进入工作岗位应穿戴清洁的工作衣帽。

8 管理要求

8.1 经营管理

8.1.1 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。

8.1.2 加强日常管理，满足学生多层次、多样化饮食需求。

8.1.3 学生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。

8.2 安全管理

8.2.1 消防安全：

- 符合《高等学校消防安全管理规定》和《普通高等学校消防安全工作指南》有关规定；
- 成立消防安全领导小组，落实消防安全责任制，制定消防安全管理制度；
- 制定厨房安全用电、用火、用气等安全操作规程；
- 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；

- 安全疏散指示标志和应急照明设施设置符合 GB 2894、GB 13495.1 规定，并保证疏散通道、安全出口畅通；
- 每学期至少组织进行 1 次学生食堂员工的消防演练，以提高初级火灾的应急处理能力。

8.2.2 食品安全：

- 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；
- 食品安全应符合 GB/T 27306 及《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规中有关规定；
- 食品采购、运输、验收、贮存等过程中的食品安全应符合 GB 31621 中的相关规定；
- 应建立食品、食品添加剂、食品相关产品进货检验和索票索证制度；
- 应将菜品分类存放，并按照食品安全操作规程加工食物；
- 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；
- 食品添加剂的使用应符合 GB 2760 中的相应规定。

8.2.3 设备设施安全：

- 定期巡视维护食品加工、贮存、陈列等设施设备，定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施；
- 严格按照设备设施的操作规程进行操作；
- 工作结束后，操作人员应及时关闭操作间的所有阀门，切断操作间的气源、火源和电源。

8.3 卫生要求

8.3.1 食具消毒柜安全和卫生应符合 GB 17988 中的相关规定，餐（饮）具消毒卫生应符合 GB 14934 中的相应规定。

8.3.2 学生食堂卫生应符合《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》及教育部、卫计委、食药监等政府职能部门相关规定。

8.3.3 使用先进的消毒技术、方法或产品，加强对加工设备、工具、用具、容器、餐具和食品等的消毒。

8.3.4 清洁项目和频率：

- 地面每日早中晚至少 3 次；
- 排水沟每日 1 次；
- 墙壁、天花板（包括照明设施）及门窗每月 1 次；
- 冷库、冰箱冰柜每周 1 次；
- 工作台、清洗池每次使用后；
- 工具、加工设备每次使用后；
- 排烟罩内外部每日 1 次；
- 烟道专业清洗每年不少于 2 次；
- 废弃物暂存容器每日 1 次；
- 餐桌每次使用后；
- 餐厨垃圾回收桶早中晚 3 次；
- 以上各项如遇需要，随时清洁。

8.4 节能环保

8.4.1 油烟净化设施按操作规程运行，油烟排放符合 GB 18483 中要求。

8.4.2 严格污水排放管理，满足 DB21/T 1627 中相关规定。

8.4.3 应用新技术、新产品，利用技术革新，实现节能环保。

8.4.4 餐厨废弃物处置符合相关规定，作专业无害化处理。

8.5 标识管理

- 8.5.1 根据食品安全相关规定要求，建立学生食堂经营服务标识管理制度。
- 8.5.2 建立分色分类标识识别体系，做好功能区与食品工用具、设备标识配置管理，标识醒目、完整、无污损。
- 8.5.3 工用具、设备做到定色、定人、定位，各种标识以照片或图示说明方式在各食品加工操作区域明示。

8.6 档案管理

- 8.6.1 建立健全食品、安全、卫生、人员等各类管理档案和工作记录，设专人保管，做到及时准确完整。有关记录应至少保存 2 年。
- 8.6.2 采购原料记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后 6 个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于 2 年。

8.7 突发事件与应急预案

- 8.7.1 突发事件主要包括：自然灾害、消防安全事件、食品安全事件、治安事件、群体性事件、临时停电、停水、停气、停售饭系统故障等。
- 8.7.2 应建立应急预案，主要包括：总则、组织体系、运行体制、应急保障及附则。

9 服务要求

9.1 一般服务

- 9.1.1 提供的米饭硬软、稀饭干稀适当，面食及点心形好、计量准确，副食制作火候适中，色、香、味、形、营养等达到相应要求，满足各地学生口味要求。
- 9.1.2 主副食供应充足，确保基本伙食和低价菜供应，关照少数民族学生饮食习惯。
- 9.1.3 在就餐区域内设有值班服务台、挂牌服务监督窗、公平秤，提供微波炉、免费汤、免费调料。
- 9.1.4 在备餐区设有保温或加热装置，保证热饭热菜供应。
- 9.1.5 接待学生耐心周到、亲切热情，操作准确迅速。
- 9.1.6 开餐中及时清理餐桌，保持餐桌的清洁卫生。
- 9.1.7 供餐方式应采用多种套餐和单份菜供应形式相结合，亦可采取称重自选、自助餐等多种形式，方便学生有更多选择。

9.2 产品服务

9.2.1 主、副食品种要求：

- 就餐座位数 500 座以上（不含 500 座）的学生食堂，早餐主食 20 种以上、副食 15 种以上，中晚餐主食 10 种以上、基本伙食副食 30 种以上、风味伙食副食 10 种以上；
- 就餐座位数 500 座以下（含 500 座）的学生食堂，早餐主食 15 种以上、副食 10 种以上，中晚餐主食 6 种以上、基本伙食副食 20 种以上、风味伙食副食 8 种以上。

9.2.2 基本伙食每份重量要求：

- 量小型，无汁无汤的菜 150g 以上、带汁的菜 180g 以上、带汤的菜 200g 以上；
- 量大型，无汁无汤的菜 250g 以上、带汁的菜 280g 以上、带汤的菜 300g 以上；
- 套餐型，2 个菜的 500g 以上、3 个菜或多个菜的 800g 以上。

9.3 产品价格

- 9.3.1 按照科学合理、公开透明、共同参与的原则，实施明码标价和给付量公示。
- 9.3.2 设有学生食堂主副食原材料采购公示板，定期公布主要原材料采购价格。
- 9.3.3 学生食堂伙食结构划分和比例：
 - 基本伙食，所占比例 50~60%；
 - 风味伙食，所占比例 40~50%。
- 9.3.4 基本伙食价格：
 - 低价位菜，所占比例为 20~30%；
 - 中价位菜，所占比例为 40~50%；
 - 高价位菜，所占比例为 20~30%。
- 9.3.5 风味伙食、单炒、中高档饮料、特色产品，售卖价应低于校园周围同档次同质量产品市场价 10% 以上。

10 文化建设与服务育人

- 10.1 坚持“服务育人”高校后勤服务宗旨，建立多层次沟通渠道，发现并满足学生多样化饮食需求。
- 10.2 实施先进管理模式要求：
 - 实施“6T”模式，天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进，巩固成果，提升工作成效；
 - 实施“5S”模式，整理、整顿、清扫、清洁、素养，规范现场现物，营造安全、舒适、明亮的工作环境，提升服务品质；
 - 实施“五常法”模式，常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律，分开处理、找出原因，定量定置，清洁检查，立法守法，保持维护，提升工作效率；
 - 实施“6D 现场管理”，在现场管理中实现整理到位、责任到位、执行到位、培训到位、绩效到位、安全到位“六个到位”，创造和维护良好工作环境，提升食品安全水平；
 - 根据学生食堂和经营管理实际，应用成熟管理模式，提高优质服务能力。
- 10.3 仪容仪表、行为举止和服务用语等教育培训要求：
 - 仪容仪表要求，微笑服务、亲切和善，着规定工装、整洁干净，不留长指甲、涂指甲油和浓妆艳抹，打扮得体；
 - 行为举止要求，站立、行走、手势等自然大方、姿势端正，做到说话轻、走路轻、操作轻，不可在学生面前有交头接耳、指手画脚、勾肩搭背、抓耳挠腮等不文明动作；
 - 服务用语要求，与学生建立良好沟通，常说“欢迎光临”“同学，您好”“谢谢”“请慢走”“对不起”“请原谅”“别客气”等；
 - 每学期开展不少于 2 课时的仪容仪表、行为举止和服务用语等规范教育培训。
- 10.4 突出文化氛围和育人功能要求：
 - 就餐区域、楼道、走廊等空间，布置明亮整洁，展示内容主要包括学校文化建设成果、学生文化活动成果、饮食文化以及特色伙食等；
 - 日常宣传侧重食品安全和营养知识、预防食物中毒等食源性疾病的方法和饮食安全注意事项，以及学生食堂食品安全管理各项措施和面貌等；
 - 展板设计美观新颖，内容健康，定期更新。
- 10.5 根据周期性工作计划，在专用公告栏、文化宣传栏、橱窗等，发布各类安全提示、天气预报、饮食知识、生活常识、双创故事等，体现人文关怀。

10.6 组织开展诸如生活技能类、情感互动类、饮食文化类、才艺比拼类等观摩类活动，让“活动纽带”成为学生“成长之路”。

10.7 定期开展服务标兵、暖心服务阿姨等评比活动，为特殊群体学生提供关爱服务，让学生感受到家人般的细心、体贴和呵护，为在校学生提供勤工助学岗位。

11 服务与改进

11.1 社会企业通过采用透视明档（透明玻璃窗或玻璃幕墙）、视频显示、隔断矮墙、开放式厨房或设置窗口等多种形式，对食品加工过程进行公示，将关键部位与环节置于学生监督之下。

11.2 设立值班经理服务台、意见箱、投诉电话以及移动客户端等沟通渠道，每学期组织召开不少于 1 次的伙食民主管理会议，主动征求和收集学生意见，及时处理和反馈。

11.3 学校应按学期或学年组织至少 2 次对食堂进行满意度测评。

11.4 根据评价意见和结果，制定有效措施，提升产品质量和服务水平。
