

T/XXXXX

团 体 标 准

T/XXX—XXX—2019

社区老年人便餐经营服务技术要求

(征求意见稿)

2019-XX-XX 发布

2019-XX-XX 实施

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由XXXXXXXXXXXXXXXXX提出并归口。

本标准起草单位: XXXX、XXXXXX。

本标准主要起草人: XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

社区老年人便餐经营服务技术要求

1 范围

本标准规定了老年人便餐经营服务运营单位的环境、设施/设备和加工、贮存运输过程中的品质、卫生等管理需达到的要求。

本标准适用于社区老年人便餐供应单位，包括各单位经营服务的所有过程和场所。

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 2760-2011 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 5749-2006 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 18483-2001 饮食业油烟排放标准

中华人民共和国主席令第六号 《中华人民共和国消防法》

国食药监食[2011]178号 《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》

3 术语与定义

3.1

烹饪区

指对经过粗加工制作、切配的原料或半成品进行热加工制作的区域。

3.2

餐用具保洁区

指存放清洗消毒后的餐饮具和接触直接入口食品的容器、工具的区域。

3.3

一般操作区

指其他处理食品和餐用具的区域，包括粗加工制作区、切配区、餐用具清洗消毒区和食品库房等。

3.4

粗加工区

指对原料进行挑拣、整理、解冻、清洗、剔除不可食用部分等加工制作的区域。

3.5

切配区

指将粗加工制作后的原料，经过切割、称量、拼配等加工制作成为半成品的区域。

3.6

餐用具清洗消毒区

指清洗、消毒餐饮具和接触直接入口食品的容器、工具的区域。

4 基本要求

4.1 周边环境

- 4.1.1 设置在社区以内，方便老人就餐。
- 4.1.2 门店宜符合食品安全法相关要求，门口须增设无障碍通道，有防滑措施及提示标识。
- 4.1.3 宜选择在地面干燥、有给排水条件、电力供应区域，有安全逃生通道。
- 4.1.4 与小区居民楼、学校、幼儿园距离 50 m 安全距离。
- 4.1.5 远离污染源：垃圾堆、公厕、污水排放点 25 m。

4.2 资质

4.2.1 机构资质

- 4.2.1.1 便餐供应单位应具备独立法人资格，具备合法资质，证照齐全。
- 4.2.1.2 便餐供应单位应建立和实施以“食品安全规范化管理”为基础的食品安全管理体系，
- 4.2.1.3 便餐供应单位应针对内部和外部安全建立相应的食品安全防护计划并进行相应的评估。

4.2.2 人员资质

- 4.2.2.1 管理员必须取得湖北省餐饮服务业专职食品安全管理员培训证书。
- 4.2.2.2 从业人员必须持健康证上岗。

4.3 建筑要求

- 4.3.1 整体经营面积不得低于 100 m²，操作区面积不得低于 30 m²，餐厅座位不低于 40 个。
- 4.3.2 整体面积大于 100 m²，操作区域面积相应增加，与就餐人数相匹配。

4.4 各功能区要求

操作区应设置下列区域：员工更衣间、粗加工区、切配与烹饪区、餐饮具清洗消毒间、备餐待售间（区）、食品仓库。

5 产品

5.1 营养

5.1.1 食物多样，以谷类为主，粗细搭配。

5.1.2 多吃蔬菜、水果、薯类以及奶类、豆类及其制品。

5.1.3 经常吃适量的鱼、禽、蛋、瘦肉，减少烹调用油，吃清淡少食膳食。

5.1.4 65岁以上老人每日食物推荐摄入量见表1，60岁以上老人每日摄取营养素符合表2标准。

表1 65岁以上老年人每日食物推荐摄入量

参考摄入量 (g/d)

食物类别	推荐摄入量	食物类别	推荐摄入量
谷类	200~250	坚果(周)	50~70
全谷杂豆	50~150	畜禽肉	40~50
薯类	50~75	蛋类	40~50
蔬菜	300~450	水产品	40~50
水果	200~300	油	25~30
乳类	300	盐	< 6
豆类及豆制品	105		

表2 60岁以上老人每日摄取营养素

营养类别		推荐摄入量	营养类别	推荐摄入量
维生素 A μg RAE/d	男	560	维生素 B6 (mg/d)	1.3
	女	480	维生素 B12 (μg/d)	2.0
维生素 B1 (mg/d)	男	1.2	维生素 C (mg/d)	85
	女	1.0	维生素 D (μg/d)	8
维生素 B2 (mg/d)	男	1.2	维生素 E (mg α-TE/d)	14
	女	1.0	维生素 K (μg/d)	80
烟酸 (mg NE/d)	男	11~12	泛酸 (mg/d)	5.0
	女	8~10	叶酸 (μg DFE/d)	320
蛋白质 (g/d)	男	60	烟酰胺 (mg/d)	280~310
	女	50	碳水化合物 (g/d)	120
锌 (mg/d)	男	10.4	生物素 (mg/d)	40
	女	6.1	碘 (μg/d)	85
胆碱 (mg/d)	男	500	硒 (μg/d)	50
	女	400	钼 (μg/d)	85
铁 (mg/d)		9	铬 (μg/d)	30
铜 (mg/d)		0.6	钾 (mg/d)	2000
钙 (mg/d)		800	钠 (mg/d)	1300~1400
磷 (mg/d)		560~600	氯 (mg/d)	2000~2200
镁 (mg/d)		260~280		

5.2 菜品

菜品质量标准:

- a) 食堂的菜品应荤素搭配多样化, 现做现供, 不供应隔餐热食,
- b) 米饭硬度适中, 松散不黏、无杂质、无异物、米质良好,
- c) 热菜食品表面无风干及水浸现象。

5.3 菜谱

- 5.3.1 供餐单位应该根据老年人的特点和要求制定和审核菜谱。
- 5.3.2 菜品保证足量供应, 中餐夏季不少于9个菜, 冬季不少于7个菜
- 5.3.3 早餐供应品种不少于5种。
- 5.3.4 熟制加工的食品应烧熟煮透, 食品中心部位烹饪温度不得低于70度。
- 5.3.5 菜肴中的油脂不得作为食品原料重复使用。

6 卫生

6.1 食品原料储存管理

6.1.1 采购管理

- 6.1.1.1 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品原料。
- 6.1.1.2 分隔或分离储存不同类型的食品原料。
- 6.1.1.3 在散装食品(初级农产品除外)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。
- 6.1.1.4 按照食品安全要求贮存原料, 并严格按照食品安全相关规定储存原料并建立进货出货台账。
- 6.1.1.5 及时冷冻(藏)贮存采购的冷冻(藏)食品, 减少食品的温度变化。避免使用时反复解冻、冷冻。
- 6.1.1.6 采购的食品、食品添加剂、食品相关产品(含集中消毒餐饮具)等应符合食品安全国家标准或有关规定。
- 6.1.1.7 采购食品、食品添加剂及食品相关产品的索证索票、进货查验和采购记录应符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求。
- 6.1.1.8 采购的食品、食品添加剂和食品相关产品与购物或送货凭证相符合, 并在收货前查验食品、食品添加剂和食品相关产品的感官性状、标签、标识等。
- 6.1.1.9 采购的食品、食品添加剂和食品相关产品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期及供货者名称、地址、联系方式等内容, 并保存相关记录, 满足可追溯的要求。
- 6.1.1.10 应如实记录采购的食品、食品添加剂和食品相关产品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期及供货者名称、地址、联系方式等内容, 并保存相关记录, 满足可追溯的要求。

6.1.2 贮存管理

- 6.1.2.1 贮存过程应符合餐饮服务食品安全操作规范的相关要求。
- 6.1.2.2 食品冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开, 分类摆放, 离墙离地, 标识明显。

6.1.2.3 遵循先进先出，按照效期优先的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品，及时清理销毁腐败变质、超过保质期的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

6.1.2.4 将腐败变质等感官性状异常、超过保质期及回收的食品、食品添加剂、食品相关产品存放在特定区域，并明确标识、及时采取销毁等处理措施。

6.2 操作区域

6.2.1 食堂供水、排水

供水设施中涉及的饮用水卫生安全应符合国家相关规定。给水应与城市供水官网链接，加强用水安全管理，水质符合 GB5749，排水应遵循“雨污分离”。后堂蒸煮间、烹调间、洗消间等高温区域的给、排水管道宜选用金属管道，篦子缝隙间距或网眼应小于 6 mm，防止有害生物侵入。

6.2.2 饮食业油烟排放

饮食业油烟排放应符合 GB 18483-2001 要求

6.2.3 废弃物管理

6.2.3.1 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分标识。

6.2.3.2 应配备带盖垃圾桶分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。应由具备餐厨废弃物回收处置资质的单位进行回收处理，并与其签订收运合同，明确各自的安全责任和义务。

6.2.3.3 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、收运者等信息。

6.2.4 场所清洁管理

6.2.4.1 定期清洁食品处理区设施、设备。

6.2.4.2 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。

6.2.4.3 定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。

6.2.4.4 定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。

6.2.5 有害生物防治。

定期做好有害生物防治工作，并做好记录。

6.2.6 餐饮具清洗消毒管理

6.2.6.1 餐用具清洗消毒

配备专用的清洗、消毒、保洁设备，宜优先选用热力消毒设备及节能设备，并定期清洗。选用的洗涤剂、消毒剂要符合 GB14930.1 和 GB14930.2 的规定。

6.2.6.2 餐饮具保洁

消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。保洁设施应正常运转，有明显的区分标识。定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

6.2.7 食品添加剂使用

按照 GB2760 的规定使用食品添加剂，不得采购、贮存、使用亚硝酸盐。食品添加剂的管理应按照“三专”的规定，专人采购、专人保管、专人使用，专柜（位）保管食品添加剂，标准“食品添加剂”字样，使用精确的计量工具称量，并保留详细记录。

6.2.8 人员卫生管理

6.2.8.1 从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应每年进行健康体检，取得健康证明后方可上岗工作，每日上岗前应检查健康状况，保留检查记录，本人签名确认，患有咳嗽、发热、腹泻、化脓性和渗出性皮肤病等症状的人员，不得安排从事接触直接入口食品的工作。

6.2.8.2 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，应穿清洁的工作服，不得披散头发，不得佩戴饰品。

6.2.8.3 食品处理区内的从业人员不宜化妆，应戴清洁的工作帽，工作帽应能将头发全部遮盖住。

6.2.8.4 从业人员在食品加工、操作期间应佩戴清洁口罩和手套。

6.2.8.5 从业人员在加工制作食品前，使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污染手部的活动后，应洗净手部，手部清洗应符合餐饮服务食品安全操作规范。

6.3 加工制作管理

6.3.1 加工制作基本要求

6.3.1.1 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

6.3.1.2 加工制作食品过程中，应采取下列措施，避免食品受到交叉污染：

- d) 不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；
- e) 接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；
- f) 食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；
- g) 不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；
- h) 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。

6.3.1.3 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：

- a) 使用非食品原料加工制作食品；
- b) 在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；
- c) 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；
- d) 使用超过保质期的食品、食品添加剂；
- e) 超范围、超限量使用食品添加剂；
- f) 使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；
- g) 使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；
- h) 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；
- i) 使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；
- j) 在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；
- k) 法律法规禁止的其他加工制作行为。

6.3.1.4 对国家法律法规明令禁止的食品及原料，应拒绝加工制作。

6.3.2 粗加工制作与切配管理

- 6.3.2.1 加工前认真检查待加工食品，不得加工腐败变质、霉变生虫或者其他感官性状异常食品。
- 6.3.2.2 各种食品原料在使用前应洗净，动物性食品、植物性食品、水产品应分开清洗，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时消毒处理，蔬菜在使用前清洗干净并浸泡 30 分钟以上。
- 6.3.2.3 蔬菜、肉类、海鲜等食品原料以及成品、半成品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。
- 6.3.2.4 易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。
- 6.3.2.5 切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。
- 6.3.2.6 已盛装食品的容器不得直接置于地上，以防止食品污染。
- 6.3.2.7 加工结束将地面、水池、加工台清洗干净，工具、容器清洗消毒后定位存放。
- 6.3.2.8 垃圾及时入桶，垃圾存放容器加盖并保持完好、整洁。

6.3.3 食堂食品处理区

- 6.3.3.1 根据清洁程度的不同，可分为清洁操作区、准清洁操作区、一般操作区。
- 6.3.3.2 食品处理区应设置在室内，并采取有效措施防止食品在存放和加工制作的过程中受到污染。清洁操作区不得设置明沟，排水应能防止废弃物流入及浊气溢出。

6.3.4 成品加工制作管理

- 6.3.4.1 烹饪食品的温度和时间应能保证食品安全。
- 6.3.4.2 需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度应达到 70℃ 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于 70℃ 的食品，餐饮服务提供者应严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。
- 6.3.4.3 盛放调味料的容器应保持清洁，使用后加盖存放，宜标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。
- 6.3.4.4 宜采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

6.3.5 食品留样管理

- 6.3.5.1 食堂应对每餐次的食品成品应留样。应将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于 200g。
- 6.3.5.2 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识。
- 6.3.5.3 应由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。

7 场所安全

7.1 安全生产管理

- 7.1.1 使用厨房设备时要检查是否运行正常，厨房设备要有专人操作，严格按照设备操作流程。严禁多人同时操作，设备只有全部停止后，才能进行下一步工作。

- 7.1.2 厨房的利器工具每位员工必须小心使用和保管，做到定点存放、专人负责，使用后放回原处，刀具要保持清洁锐利以免打滑伤人，带刀行走时，刀尖必须向下，用布擦拭时，刀口必须向外。
- 7.1.3 使用厨具时，特别是玻璃餐具，每位员工都必须小心使用，注意不要碰撞，或其他原因损坏。
- 7.1.4 正确使用电器，严禁违规操作，出现设备故障应及时报修，未修好前做明显标记提醒他人。
- 7.1.5 保持地面整洁及时清理油污和积水，以免滑到他人。
- 7.1.6 严禁单人搬动重物，地面不得随意堆放杂物。
- 7.1.7 过热的液体严禁存放高处；严禁在油温升高时溅入水分。
- 7.1.8 严禁身份不明的人员进入厨房，以免发生意外事故。
- 7.1.9 严禁使用包装有破损的食品，以免用餐人员误食；杀虫时要注意食品的保护以免发生意外事故。
- 7.1.10 各种机电设备和电器要做到先熟悉使用方法后才能使用，即确保用具的使用使用寿命，又确保人身安全。
- 7.1.11 冷柜、雪柜使用时每个相关人员都必须在下班时仔细检查雪柜的温度及其他情况是否正常、预防停电或故障造成食物变质。

7.2 消防安全管理

- 7.2.1 认真学习《中华人民共和国消防法》，常参加消防知识普及讲座，按照要求积极参加消防演习。
- 7.2.2 应熟练消防知识，熟悉灭火方法，做到发生煤气泄漏或火灾时能有效、迅速处理。
- 7.2.3 按照消防部门检查要求配置消防栓、灭火器等消防器材。
- 7.2.4 厨房必须保持清洁，染有油污的抹布、纸屑等杂物，应及时消除，炉灶、排烟管道油垢定期清洗，以免火屑飞散引起火灾。
- 7.2.5 定期对线路检查，外部绝缘体破裂或插座头损坏应及时报修，发现电线走火时，迅速切断电源，切勿用水泼覆其上，以防导电。
- 7.2.6 按照消防部门检查要求配置消防栓、灭火器等消防器。
- 7.2.7 每天下班后检查炉灶是否灭火，水、电、煤气是否关闭，门窗是否关好。
- 7.2.8 严禁工作人员在食堂特别在操作间吸烟，一旦发生火情应组织就近人员灭火，并迅速向消防中心报警。

8 服务要求

8.1 接待用语

- 8.1.1 厨房工作人员在上班时间规范着装，仪表端庄、举止得体、面带微笑、态度和蔼，服装整洁统一。
- 8.1.2 在接待顾客时要使用普通话，使用文明用语、接待用语、电话用语和服务用语。

8.2 服务环境

- 8.2.1 按照养老机构设施与服务要求装修服务场所。
- 8.2.2 大厅装修门面字体醒目，字体达到广告牌三分之二以上。大门以门面最大尺寸为标准，宽敞明亮；落地玻璃形式展现（材质为钢化玻璃）；内口装风幕机。
- 8.2.3 主要出入口不少于2处。

8.2.4 台阶的有效宽度不小于 1.50 m，台阶两侧应设栏杆扶手，高度为 0.90 m。

8.2.5 坡道应设置双侧扶手，地面应做防滑处理。

8.2.6 楼梯应采用缓步楼梯，踏面宽宜为 320 mm~330 mm，踏步高宜 120 mm~130 mm。楼梯应设置双侧扶手，扶手高度为 0.90 m，室外楼梯扶手高度不应小于 1.10 m。

8.2.7 安全标志及使用应符合 GB 2894-2008 要求。

8.3 服务规范

8.3.1 在醒目区域公示营业时间，每日公示菜谱，设置居民意见簿。

8.3.2 就餐区配备微波炉，餐桌、椅必须保持清洁、整齐。

8.3.3 地面并防滑保持清洁干净、无水渍。若盘子、玻璃器皿、液体或食物掉落在地板上时，按规范及时处理。保持餐桌、餐椅的干净整齐，每星期必须对餐厅及厨房大清洗一次。

8.3.4 维持买饭买菜的秩序，树立良好的习惯。

8.3.5 要尊重客人，满足顾客的需要，做好服务工作。为行动不便的老年人提供送餐到桌服务，为小区内需求的老年人提供送餐上门服务。

8.3.6 诚信待客、公平交易，实事求是，励行承诺，维护企业信誉和消费者的合法权益。

8.3.7 认真受理顾客投诉，对顾客反映的问题要做到件件有落实，事事有回音。

9 服务评价与改进程序

9.1 客户满意度调查

定期向进餐居民发放满意度调查问卷，居民填写完毕后，交于食堂管理员。食堂管理员在收回问卷后，做出问卷调查分析，并告知食堂工作人员进行整改。

9.2 服务质量评价

9.2.1 定期进行食堂考核，确保食堂日常工作有序开展，达到考核要求。

9.2.2 应针对监督与检查记录、员工考核与培训记录、服务与菜品信息、信息数据分析的结果等依据，制定改进措施。改进措施应与改进依据相适应。

9.2.3 应对改进措施的实施过程和结果进行验证。

9.2.4 持续改进的记录应予以保持。

9.3 服务质量改进

9.3.1 应针对监督与检查记录、员工考核与培训记录、服务与菜品信息、信息数据分析的结果等依据，制定改进措施。改进措施应与改进依据相适应。

9.3.2 应对改进措施的实施过程和结果进行验证。

9.3.3 持续改进的记录应予以保持。

10 突发事件应急管理

10.1 应建立、实施突发事件应急管理程序，对实际出现的紧急情况做出及时响应，以防止和减少相关的不良后果。

- 10.2 应对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。
 - 10.3 应定期评审应急准备与响应程序、应急预案的适宜性，必要时及时修订。
-