

ICS 03.080.01
CCS A 01

DB 15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 2010—2020

机关餐厅运行规范

Code for operation of office dining room

地方标准信息服务平台

2020-10-26 发布

2020-11-26 实施

内蒙古自治区市场监督管理局

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	2
4.1 场所要求	2
4.2 人员	3
4.3 设施设备	3
4.4 安全	5
4.5 记录	5
5 管理内容与要求	6
5.1 物品采购	6
5.2 验收	6
5.3 贮存	6
5.4 清洗	7
5.5 加工	7
5.6 烹饪	7
5.7 留样	8
5.8 收尾	8
6 服务内容与要求	9
6.1 服务人员礼仪	9
6.2 服务流程	9
6.3 服务要求	10
7 服务质量考核	10
附录 A （资料性） 机关餐厅服务质量意见调查工作程序	11
附录 B （资料性） 机关餐厅部分主要菜单设计	12

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。

本文件由内蒙古自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区机关事务管理局、内蒙古自治区标准化院、内蒙古商贸职业学院、内蒙古餐饮与饭店行业协会、内蒙古悦榕智胜物业服务有限公司。

本文件主要起草人：刘满义、诺拉、郎立兴、武国栋、刘凤霞、申向鸿、何炜明、李占强、刘强、苑飞、朱辰辰、武勇智、杨瑞敏、李文芳、李娜、张克勤、梁丽云、闫苏宁、闫俊海、李艳军、宋鑫、张培培。

地方标准信息服务平台

机关餐厅运行规范

1 范围

本文件规定了党政机关餐厅服务的基本要求、管理内容与要求、服务内容与要求、服务质量考核等要求。

本文件适用于党政机关餐厅服务单位。其他单位可参照执行。

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 2763 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量
- 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 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50072 冷库设计规范
- GB 50189 公共建筑节能设计标准（附条文说明）
- GB 50348 安全防范工程技术标准
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范（附条文说明）
- CJJ 14 城市公共厕所设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

半成品 semi finished product

原料经初步或部分加工制作后，尚需进一步加工制作的食品。

注：不包括贮存的已加工制作成成品的食品。

3.2

交叉污染 cross contamination

食品、从业人员、工具、容器、设备、设施、环境之间生物性或化学性污染物的相互转移、扩散的过程。

3.3

冷藏 cold storage

将原料、半成品、成品置于冰点以上较低温度下贮存的过程。

注：冷藏环境温度的范围应在0℃~8℃。

3.4

冷冻 freezing

将原料、半成品、成品置于冰点温度以下，以保持冰冻状态贮存的过程。

注：冷冻温度的范围宜低于-12℃。

4 基本要求

4.1 场所要求

4.1.1 餐厅基本要求

4.1.1.1 职工餐厅应取得市场监管部门颁发的《食品经营许可证》。

4.1.1.2 餐厅场所卫生环境应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的要求。

4.1.1.3 就餐区域应张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐，并提倡节约文化、餐桌文明，促进节约型机关建设。

4.1.2 厨房

4.1.2.1 初加工间：设专间，配3套以上水池和操作台，用于肉禽、海鲜、蔬菜的初加工，并设分类存放货架。

4.1.2.2 切配间：设清洗、冷藏及储存专用设备。

4.1.2.3 烹调间：配置灶具设备，使用气炉和电炉，灶面使用不渗水光滑材料建造，炉灶上方装有大于灶面的通风排油和排气装置，排气装置口应设有环评机构安装的排烟量检测仪器。

4.1.2.4 面点间：配有工作台、洗涤池和蒸煮排气设施。

4.1.2.5 冷荤间：单独设立专间，入口处应设带有感应洗手、消毒设备的预进间。安装专用空调，紫外线灭菌灯、专用冷藏设备，所用工具、容器应有明显标记。

4.1.2.6 洗消间：餐具洗涤、消毒、存放单独设立专间，使用洗碗机或采用药物消毒应设有洗、消、冲“三联池”，同时还应设置专门消毒柜存放餐具。

4.1.2.7 食品库房：应分设主食、副食专用库房，并根据食材和食品分类设置：

a) 食品库房需要配备冷藏及冷冻设施设备的，冷藏库应符合 GB 50072 的相关规定；

b) 食品库房需要天然采光的，窗洞面积不宜小于地面面积的 1/10；

c) 食品库房需要自然通风的，通风开口面积不应小于地面面积的 1/20。

4.1.2.8 冷库：冷库设计应符合 GB 50072 的相关规定。

4.1.2.9 更衣室：工作人员更衣室应邻近主、副食加工场所，按男女分设。更衣室入口处应设置洗手、干手、消毒设备。

4.1.2.10 卫生间：应按全部工作人员最大班人数分别设置男、女卫生间。卫生间应设在厨房区域以外并采用水冲式洁具。卫生间前室应设置洗手、干手、消毒设备，前室门不应朝向用餐区域、厨房区域和食品库房。卫生设施设备数量应符合 CJJ 14 的规定。

4.1.3 前厅

4.1.3.1 充值台：在餐厅前厅近门处或其它明显方便位置设置充值台，并有专人立岗，方便为就餐者提供咨询、餐卡充值、查询和纠错等服务，有条件的可设置自助充值设备。

4.1.3.2 售饭窗口：按照用餐需求及人数设置售饭窗口数量。

4.1.3.3 自助餐区：自助餐台按照用餐人数、出品种类及数量进行规划。

4.2 人员

4.2.1 职工餐厅应建立管理服务组织机构，明确岗位，制定岗位职责及说明书。

4.2.2 职工餐厅应建立并执行从业人员健康管理制度，从事接触直接入口食品工作的从业人员应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。

4.2.3 食品安全管理人员应每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员，应主动向食品安全管理人员等报告，暂停从事接触直接入口食品的工作，待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

4.2.4 职工餐厅应定期组织从业人员参加食品卫生和安全操作等法律法规知识、管理制度、加工制作规程等培训并进行考核，考核可采取笔试、问答等方式，考核合格后方可上岗。

4.2.5 从业人员应保持良好的个人卫生，在加工制作食品前，应按规定程序洗净手部；在加工制作食品过程中，应适时按规定洗净手部。进入食品处理区的非加工制作人员，应符合从业人员卫生要求。

4.2.6 从业人员应穿着统一的工作服、佩戴工作帽和口罩。工作服应定期清洗更换，接触直接入口食品从业人员的工作服应每天清洗更换。食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，应更换工作服。专间内从业人员离开专间时，应脱去专间专用工作服。

4.2.7 制定合理培训计划，定期对员工进行消防及食品安全培训，并对培训内容进行考核。建立培训档案。

4.3 设施设备

4.3.1 设施设备的配置应遵循安全、实用、环保、节能的原则。

4.3.2 应建立设施设备管理责任制，每台设施设备应建档立卡并指定专人管理。

4.3.3 宜配备有资质的专业电工负责设施设备的维护维修，或外包给有资质的维保公司。

4.3.4 应制定设施设备操作规程、维修保养规程、故障处置规程，并严格执行。

4.3.5 设施设备使用前应检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

4.3.6 设施设备使用时应严格按操作规程进行操作，不应让设备超压、超温、超速、超负荷运行，在操作过程中应有防止操作人员受伤害的防护措施。

4.3.7 设施设备使用后应及时清理、消毒，必要时可对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油。

4.3.8 设施设备应定期进行检查和维护，包括性能工作状况(温度、压力、震动、异响、油位、泄漏等)，磨损、损坏、线路等情况，检查和维护后应做好维护保养记录。

4.3.9 应根据实际需求配备相应的备用设施设备，防止因设施设备损坏无法修复造成食品安全风险和其他损失。

4.3.10 设施设备管理要求应符合表1的规定。

表1 设施设备管理要求

项目	具体要求
餐具	餐具消毒应符合 GB 14934 的要求。
调理类设备	1. 包含工作台、水池、调料柜、货架、绞肉机、切菜机、和面机、压面机、醒发箱等。 2. 保养方法：使用时按照使用说明进行操作。使用前后将杂物清理干净，用干净的湿抹布将设备内外的污物擦干净；用电设备需要注意用电安全，如果使用皮带传动，要注意皮带是否松动，须定期给带有转动齿轮的设备润滑。
烹调类、灶类设备	1. 包含大锅灶、炒灶、烤箱、蒸箱、电饼铛等设备。 2. 保养方法：使用时按照使用说明操作。注意燃气使用安全和用电安全，及时去除油污、清除杂物，保持器具内外清洁；容易产生水垢的蒸箱需要安装软水机或者定期除水垢。灶台要定期检查炉头的老化程度，耐火水泥是否开裂，台面是否有过热出现变形，灶台底部地面是否清洁干燥，确保设备底部无腐蚀。
库房及冷冻（藏）设施设备	1. 库房应以无毒、坚固的材料建成。库房地面应平整，便于通风换气。库房的设计应易于维护和清洁，并应有防止虫害侵入的装置。库房要定期、定时通风，确保物品摆放整齐、卫生，无污染、无变质现象。 2. 冷库：确保冷库的温度调节正常运转；冷库应按原料类别分类管理，确保原料新鲜度；鲜货原料入库前，要进行认真检查，不新鲜或有异味的不应入库；食品要快速冷冻，缓慢解冻；定期清除冷冻管上的冰霜，确保每日彻底清理，每月除霜处理；出现故障及时报修，并做好应急措施。 3. 冷冻（藏）设备保养方法：使用时按照使用说明操作。及时清理污物，定期检查冷凝器和制冷剂，及时除霜，清理裸露机组表面的灰尘等。
洗涤、洗消类设备	1. 包含水池、洗碗机、洗杯机、热水器等。 2. 保养方法：使用时按照使用说明操作。及时清理污物，对上述设备进行除垢，以防垢影响热水质量和加热管导热。
给排水设施设备	1. 食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，应与其他不与食品接触的用水（如间接冷却水、污水或废水等）管道系统完全分离，各管道系统应明显标识以便区分。 2. 排水系统入口应安装带水封的地漏等装置，以防止固体废弃物进入及浊气逸出。出口应设置隔油、防结露和降低虫害风险等措施。 3. 内排水的流向应由高清洁操作区流向低清洁操作区，防止污水逆流。
照明设施设备	曝露食品正上方的照明灯具应设置防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。 厨房和操作间的光线要明亮，最好使用荧光照明设备，操作面不能产生阴影，灶台照明要使用防爆灯。
消毒设施设备	1. 清洗设备应根据工作需要分开设置，如设置洗手池、清洁池、洗菜池、肉类清洗池、水产清洗池等。水龙头开关宜采用脚踏式、肘动式、感应式等。 2. 消毒设施设备应放置在专门区域，容量和数量应能满足实际工作需要。 3. 餐具所使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 的规定。 4. 使用电击式灭蝇灯的，应悬挂于距地面 2m 左右高度，灭蝇灯不应悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方。

表1 设施设备管理要求（续）

项目	具体要求
餐具	餐具消毒应符合 GB 14934 的要求。
消毒设施设备	5. 使用紫外线消毒灯的，紫外线灯（波长 200 nm~275nm）应按功率不小于 1.5W / m ³ 设置，紫外线灯应安装反光罩，强度大于 70μ W/cm ² 。专间内紫外线灯应分布均匀，悬挂于距离地面 2m 以内高度。
通风排烟设施设备	应设通风通油烟的管道和设备。油烟管道清洗的相关规定参照 GA 654 规定，厨房烟道应至少每季度清洗一次。

4.4 安全

4.4.1 食品安全

4.4.1.1 设立食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，建立食品安全管理制度，制定餐厅食品安全应急预案。

4.4.1.2 对管理服务过程中存在的食品、消防、人员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。

4.4.1.3 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、餐具清洗消毒效果等。

4.4.1.4 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。

4.4.2 消防安全

4.4.2.1 职工餐厅应制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，确定消防安全管理人，明确各岗位的防火责任区和消防职责。

4.4.2.2 职工餐厅应制定符合实际的起火、水电气暂停和天然气泄漏等突发事件应急处置预案，及时处理涉及消防安全的重大问题，并定期组织演练。

4.4.2.3 职工餐厅应组织实行每日防火巡查和火灾隐患检查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案

4.4.2.4 新员工上岗前应进行电气、机械设备的操作及安全培训。

4.5 记录

4.5.1 人员档案记录

4.5.1.1 做好员工入、离职登记，并保留相关资料。

4.5.1.2 建立劳动合同档案，对离职员工信息至少要保存 3 年。

4.5.2 食品留样记录

4.5.2.1 有专人管理留样食品，记录留样情况。

4.5.2.2 留样量应达到抽检要求，留样次数按照每餐次及品种进行留样，留样时间为 48 h，每次留样要专柜留样并做好留样标注。

4.5.3 意见调查记录

4.5.3.1 意见调查形式分为服务对象调查表、口头征询意见、网络征询意见、组织走访。

4.5.3.2 调查服务指标包括但不限于菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、卫生状况、服务人员仪容仪表、服务态度。

4.5.3.3 调查对象为餐厅服务对象。服务对象可对每一项服务提出意见和建议。

4.5.3.4 总体评价可分为非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意。意见调查工作程序参见附录 A。

5 管理内容与要求

5.1 物品采购

5.1.1 供应商管理

5.1.1.1 选定供货商时，应从其合法资质、供货能力、信誉度、资金状况、解决纠纷能力及对市场状况把握程度等方面综合考虑，并依此确定能否发展为长期供货商。

5.1.1.2 若供货商为贸易商或代理商时，采购人员应调查其信誉及技术服务能力等，以此为依据判断其能否成为供货商。

5.1.1.3 对于大宗食品原材料可按招标采购要求选择相应采购方式，如公开招标、竞争性磋商、竞争性谈判等。

5.1.2 采购管理

5.1.2.1 采购人员严格执行索票索证（索证要求提供法人/送货人身份证、健康证、食药监管部门和食品生产经营许可证、营业执照等必须出示的相关证件及手续）和记录工作，采购应严格执行规定程序，不得私自采购不明来源的食材。

5.1.2.2 不得采购、存储、加工、烹饪、销售野生动物及其肉蛋类制品。避免与生鲜市场内的流浪动物、垃圾废水接触。

5.1.2.3 采购肉禽类生鲜食材应戴上一次性橡胶手套，避免皮肤与该类食材直接接触，查验食材和其他物品前后要洗手。

5.2 验收

5.2.1 供货商按采购要求按需、按时送达物料。

5.2.2 在进货期间，严格进行食材验收，确保数量、质量无误。

5.2.3 外观查验：包装完整、清洁、无破损；米面等主食原料保质期较新，无寄生虫；食用油应使用优质品牌油，保证正品；肉类、水产类要保证新鲜，无病症；干杂货、调料类要包装完整，保质期较新。

5.2.4 采购食品应当查验食品生产许可证和产品合格证明文件；采购食品添加剂、食品相关产品查验营业执照和产品合格证明文件；采购肉类、水产类，按肉类批次索取动物检疫合格证、屠宰证，猪肉类须提供肉品品质检验合格证明等相关证件并加盖供货商公章。按原材料批次向供货商索取检验合格证等。

5.2.5 供货方为食用农产品生产企业和农民专业合作社经济组织，查验社会信用代码和产品合格证等文件。

5.3 贮存

5.3.1 总体要求

- 5.3.1.1 不得接收“三无”产品、过期及腐坏变质的原材料。
- 5.3.1.2 不得接收《食品安全法》禁止使用的各类添加剂。
- 5.3.1.3 厨房内不得存放过期原材料、个人物品及《食品安全法》要求不得存放的物品。

5.3.2 原料贮存

- 5.3.2.1 原料、半成品、成品、包装材料等应依据性质的不同分设贮存场所或分区域码放，并设明确标识，防止交叉污染。
- 5.3.2.2 贮存物品应与墙壁、地面保持适当距离，以利于空气流通及物品搬运。
- 5.3.2.3 不需要冷藏的食品贮藏在干净、凉爽、干燥的地方。
- 5.3.2.4 贮藏在货架上的食品至少距墙 10 cm，货架底距地面 20 cm，保证设备清洁和通风。
- 5.3.2.5 熏制食品放在干净的货架上，地面保持干净，防止污染。
- 5.3.2.6 无包装物品应密封存放，容器有标签，定期清扫贮藏区。冷藏食品随时检查，所有食品保证清洁、卫生、密封、无损害。罐装食品要严格按照所规定的日期存放。
- 5.3.2.7 常用物品存放位置适中、便于存取，靠近通道。大宗较重的物品放在低位货架上。
- 5.3.2.8 定期清查库存，及时清理变质、过期食品。

5.3.3 出入库管理

- 5.3.3.1 出入库单据要内容完整，相关负责人按规定签字，任何人不得代签。
- 5.3.3.2 物品出库实行“先进先出、推陈出新”的原则。
- 5.3.3.3 保管员要做好出入库登记，并每月结账，做到账实相符。

5.4 清洗

5.4.1 清洗摆放要求（初加工）

- 5.4.1.1 食材使用遵循先到先用的原则。
- 5.4.1.2 蔬菜类按照一择、二洗、三切的工序操作，洗后要求无泥沙，无老梗、草、黄叶等杂物。
- 5.4.1.3 加工肉、禽、鱼类等原料时要在专用加工区清洗。
- 5.4.1.4 择菜要按量称重，保证原材料的出成率。对边角余料进行加工，做到物尽其用，节约成本。
- 5.4.1.5 蔬菜加工后放入半成品架待用，分类摆放整齐。
- 5.4.1.6 所有原材料加工完成后，打扫本区域卫生，保证地面、台面干净无杂物。

5.4.2 农药残留量检测要求

原材料中农药最大残留限量按照GB 2763的规定执行。

5.5 加工

- 5.5.1 切配按烹饪标准方法，切配出的食材应整齐、均匀、规则。
- 5.5.2 切配应统一专用工具，生熟分开，不得混用。
- 5.5.3 在切配过程中使用的抹布干、湿区分，不得交叉混用。

5.6 烹饪

5.6.1 基本要求

- 5.6.1.1 菜品设计应兼顾营养、口味及观感，做到均衡营养、饮食健康，并厉行节约。菜单设计可参照附录 B。
- 5.6.1.2 根据用餐人群需求进行菜品搭配，提高菜品精细程度，合理调整菜品数量、份量。
- 5.6.1.3 在加工过程中合理使用边角料，减少原材料浪费。

5.6.2 冷荤操作要求

- 5.6.2.1 严格遵守“五专两不进”，即：专人、专室、专用工具、专用消毒、专用冷藏；不准非本室人员进入、不准非半成品进入。
- 5.6.2.2 操作前严格洗手、消毒，所用工器具保持清洁并进行单独消毒。
- 5.6.2.3 室内安装紫外线消毒灯，在无人加工制作时开启紫外线消毒灯消毒并做好记录。
- 5.6.2.4 专用冷藏设备内食品分类存放，防止交叉污染。

5.6.3 灶台操作要求

- 5.6.3.1 严格遵守食品安全操作规范，保证加工食品安全。
- 5.6.3.2 加工剩余原料保证生熟分开，分类存放，防止交叉污染。

5.6.4 荷台操作要求

- 5.6.4.1 熟悉当餐菜品，备齐餐具、原料。
- 5.6.4.2 配合出菜，保证菜肴整洁美观，容器边缘无汤渍。

5.6.5 面案间操作要求

- 5.6.5.1 严格按操作程序、标准加工各类面食，符合质量标准。
- 5.6.5.2 糕点类、油炸类食品制作按照相关食品安全操作规范执行。
- 5.6.5.3 需要使用食品添加剂的，应在技术上确有必要，并在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。具体要求按照 GB 2760 执行。
- 5.6.5.4 剩余成品、半成品按类盛放，按照相关食品安全操作规范执行。
- 5.6.5.5 未加工食材分类包装置于通风的货架，保持新鲜度。
- 5.6.5.6 工具、盛具、用具清洗干净，擦拭后分别放在指定位置，保持干燥、通风，防止发霉。

5.7 留样

- 5.7.1 每日检查留样柜电源开关，确保其正常。
- 5.7.2 留样量、留样次数、留样时间、留样标注按照相关食品安全操作规范执行。
- 5.7.3 留样柜及时除霜，保证无污迹、无油渍，干净整洁。

5.8 收尾

- 5.8.1 餐具应在就餐完后及时进行分类回收，回收的餐具应按回收通道送至清洗消毒间进行清洗消毒，清洁消毒后的餐具应符合 GB 14934 的规定并存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。
- 5.8.2 指定有资质的机构对餐厨废弃物进行收运、处理，做到日产日清，并按照相关规定进行分类处理。建立餐厨废弃物处理台账，详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等信息。
- 5.8.3 职工餐厅应及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无水、无污渍、无油渍。关闭电源、燃气保证安全。

5.8.4 指定专人负责各区域卫生检查并记录。

6 服务内容与要求

6.1 服务人员礼仪

6.1.1 主动使用礼貌用语。

6.1.2 仪容仪表整洁、大方、得体，着装统一，服务时做到四勤即手勤、脚勤、眼勤、口勤。

6.2 服务流程

6.2.1 窗口售餐

6.2.1.1 准备工作

- a) 准备好售餐所需用具；
- b) 检查区域卫生及消毒情况，掌握当餐价格、口味；
- c) 售餐人员按要求提前到岗站立并保持微笑。

6.2.1.2 餐中服务

- a) 按规定的标准量售餐；
- b) 售餐时主动介绍菜的名称、售价，餐具应轻拿轻放；
- c) 保持窗口干净，窗口台面不得出现任何残留物和水渍；
- d) 菜价计算做到快速、准确、无误，确保窗口高效运转。

6.2.1.3 餐后工作

餐具消毒摆放整齐有序，环境卫生干净整洁。

6.2.2 自助餐

6.2.2.1 准备工作：

- a) 按就餐人数准备消毒后的餐具；
- b) 熟悉菜单，提前准备菜品。

6.2.2.2 餐中服务

- a) 开餐后，保持桌面整洁卫生；
- b) 及时补充菜品；
- c) 及时清理台面，保持台面整洁卫生；
- d) 礼貌提示客人按量取餐。

6.2.2.3 餐后工作

餐具消毒摆放整齐有序，环境卫生干净整洁。

6.2.3 围餐

6.2.3.1 准备工作

- a) 接到预定时,需了解客人信息,如民族习惯、忌口等;
- b) 按就餐人数准备消毒后的餐具、物品;
- c) 按标准摆台方法将台布、各种餐具摆放整齐一致;
- d) 核对菜单,熟悉菜品原料、烹调方法,菜品数量应与实际就餐人数适配;
- e) 做好餐前立岗及迎领工作。

6.2.3.2 餐中服务

- a) 宾客入席,应主动拉椅让座、落巾;
- b) 餐中了解客人用餐情况,及时落实客人要求;
- c) 勤清理骨碟,经询问客人,根据客人要求更换骨碟,骨碟一般满 1/3 时要更换;上菜时应使用双手将菜肴轻放于转盘,顺时针方向转于主人位与主宾位中间退后一步报菜名;
- d) 及时撤走桌面上的空余餐具、杯子;
- e) 菜上齐后视情况送上餐后茶。根据客人要求,更换毛巾。

6.2.3.3 餐后工作

- a) 当客人离开时,应主动拉椅,提醒客人不要遗落物品;
- b) 整理餐椅、餐桌及其周边范围,保持干净整齐;
- c) 清洁和整理工作台、工作用品。

6.2.4 分餐

依照GB/T 39002的规定执行。

6.3 服务要求

6.3.1 窗口售餐、自助餐

根据用餐人数进行菜品搭配,合理调整菜品数量、掌握菜品份量,提高菜品精细程度,适当提醒客人勤取、少取。

6.3.2 围餐

提醒客人合理点餐,推广分餐制,厉行节约、杜绝浪费。主动为客人提供剩余菜品打包服务,提倡“光盘”行动。

7 服务质量考核

7.1 职工餐厅应建立监督检查制度,明确监督检查范围、内容、频次和方法,主动接受市场监督管理等部门的监督检查,对存在的问题及时整改。

7.2 职工餐厅应建立投诉受理机制,公开投诉渠道,明确受理投诉责任人,及时妥善处理投诉。

7.3 职工餐厅应定期开展服务质量满意度测评,分析在管理服务过程中存在的问题,并持续改进。

附 录 A
(资料性)
机关餐厅服务质量意见调查工作程序

A.1 服务对象调查工作程序

- A.1.1 每年定期进行服务质量调查，调查率根据服务对象数量而定，科学设计服务质量调查表。
- A.1.2 及时向服务对象发放服务质量调查表，并在规定时间内收集完毕。
- A.1.3 将收集的服务质量调查表按照服务质量调查统计表进行汇总。满意率与非常满意率指标根据实际工作情况而定。
- A.1.4 按照调查情况组织召开服务质量调查分析会。
- A.1.5 根据分析结果撰写服务质量调查报告与改进方案，报相关负责人审阅。
- A.1.6 根据服务质量调查结果，针对服务对象提出的意见和建议，找出服务对象不满意的原因，制定相应的整改措施，组织实施，加以改进。
- A.1.7 落实整改和回访工作。

A.2 口头征询意见工作程序

- A.2.1 就菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、营养搭配、食材质量、加工卫生、环境卫生、餐具卫生、仪容仪表、服务态度、加工规范等情况，不定期向服务对象进行随机征询。
- A.2.2 及时汇总整理服务对象所反映情况，定期就集中反映的问题分析原因、制定整改措施。
- A.2.3 督促机关餐厅落实整改，及时向服务对象反馈整改情况。

A.3 网络征询意见工作程序

- A.3.1 依托机关单位官方网站、微信官方公众号等各类网络信息平台，结合线下通知等方式，广泛发放餐厅服务质量网络调查问卷，就菜品温度、菜品口味、菜品质量、菜品价格、菜品种类、卫生状况、服务态度等情况进行广泛征询。
- A.3.2 及时汇总整理网络调查情况，就集中反映的问题分析原因、制定整改措施。
- A.3.3 督促机关餐厅落实整改，并及时向服务对象反馈整改情况。

A.4 组织走访工作程序

- A.4.1 应事先与服务对象沟通联系，确保走访工作顺利进行。
- A.4.2 认真做好走访信息的收集。
- A.4.3 走访结束后及时梳理所收集的意见和建议，就集中反映的问题分析原因、制定整改措施。

附 录 B
(资料性)
机关餐厅部分主要菜单设计

B.1 循环菜单的设计

B.1.1 循环菜单的基本要求

机关餐厅为实现标准化运营而设计的多套在指定周期内循环使用的菜单，循环周期可为单双日循环、单双周循环、月度循环和季度循环等，常见的应用场景为窗口售饭、自助餐、套餐份饭等。

B.1.2 循环菜单设计方法

根据就餐标准及供应能力，在满足就餐者需求的前提下，设计一个标准菜单框架，内容包括菜点数量、食材、口味、色泽、风味、营养、形状、成本、烹饪方法等多项指标，根据指标对应性完善具体菜点内容，形成多套科学合理的菜单并循环使用，以实现质量稳定的餐厅供应和标准化的餐厅管理。

B.1.3 循环菜单设计流程

- B.1.3.1 收集就餐者需求信息。
- B.1.3.2 进行就餐者信息及同业态机关餐厅运营信息分析。
- B.1.3.3 评估团队能力与设备支持状况。
- B.1.3.4 组织食材供应等市场调研。
- B.1.3.5 设计菜单框架并罗列产品矩阵。
- B.1.3.6 进行菜单草稿设计。
- B.1.3.7 进行菜单可行性技术分析。
- B.1.3.8 组织菜单产品测试。
- B.1.3.9 确定循环菜单并培训执行。

B.1.4 循环菜单设计要求

- B.1.4.1 需对菜单前、后两日及当日早、午、晚三餐菜单的食材及菜式进行纵向、横向比较，以避免出现菜点大量重复。
- B.1.4.2 每餐应确定几款大众接受度较高、且具有一定吸引力的核心菜点。
- B.1.4.3 菜单要能够体现当地、当季特产食材的特色。
- B.1.4.4 菜单设计需考虑每餐菜单中水产类、家禽类、家畜类、绿叶菜、根茎菜、谷物类、花果类、菌菇藻类、水果类等全品类食材组合。
- B.1.4.5 菜单设计需保证食材的合规性，不使用国家法律法规禁止捕捞、渔猎和采摘的动植物原料。
- B.1.4.6 菜单设计要注意原料与原料间、原料与药物间、原料与储存及生产条件之间等因素的相互影响，并设计监督体系，避免食品安全事故发生。
- B.1.4.7 菜单设计要考虑设备的能力及可靠性，避免出现因设备产能不足而导致菜点无法有效供应。

B. 1. 4. 8 菜单设计要考虑技术力量的优势和劣势，技术标准不娴熟的菜点需经过试制或接受培训后方可制作供应。

B. 1. 4. 9 菜单设计需要了解就餐者的饮食忌讳及职业特征所形成的饮食需求。

B. 1. 4. 10 菜单设计需要对循环周期内的节日文化和节日饮食习俗充分了解，并结合运用。

B. 1. 4. 11 机关餐厅需根据就餐者的反馈、社会餐饮的变化、季节的更替等可变因素及时创新产品、调整菜单品种的结构。

B. 2 分餐菜单的设计

B. 2. 1 分餐菜单的基本要求

分餐菜单以机关餐厅的常规售卖菜点为基础。分餐菜单在机关餐厅有三种应用场景，一是窗口分餐制打饭；二是设计制作分成单独份数的菜点，俗称小碗菜、小盘菜或套餐；三是在围餐状态时服务员为就餐者提供分餐服务。

B. 2. 2 分餐菜单设计的方法

分餐菜单设计的方法是根据常规供应菜单甄选出具有特色、且能够执行分餐技术的菜点，根据菜点的色泽、荤素、质感、制法、口味、形状等要素重新进行科学组配而形成菜点组合。

B. 2. 3 分餐菜点设计的流程

B. 2. 3. 1 确定分餐菜点的售卖及就餐形式。

B. 2. 3. 2 甄选符合分餐要素的菜点矩阵。

B. 2. 3. 3 进行分餐菜单组合设计。

B. 2. 3. 4 进行分餐菜单的厨房制作与餐厅服务测试。

B. 2. 3. 5 确定并培训执行分餐菜点菜单。

B. 2. 4 分餐菜单设计的要求

B. 2. 4. 1 能够起到科学卫生进餐的作用。

B. 2. 4. 2 能够方便就餐者选择和食用。

B. 2. 4. 3 不改变原有菜点的特色，并能够优化菜点的质量。

B. 2. 4. 4 营养与口味等菜点属性搭配合理。

B. 2. 4. 5 菜点分量能够满足就餐者的需求。

B. 2. 4. 6 不会影响餐厅服务质量。

B. 2. 4. 7 分餐菜单设计需根据就餐者的反馈、季节的更替等可变因素及时增减菜点品种、创新分餐产品内容、调整菜单品种的结构。