

DLXZ

大 浪 时 尚 小 镇 标 准

DLXZ 004—2025

公共饭堂服务指引

2025 - 04 - 17 发布

2025 - 04 - 17 实施

深圳市市场监督管理局龙华监管局 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 基本条件	1
5 管理要求	1
6 食品安全要求	2
7 加工过程要求	2
8 营养要求	2
9 附加服务	2
10 服务质量	2
参考文献	4

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。

本文件由深圳市市场监督管理局龙华监管局提出。

本文件由深圳市龙华区大浪街道办事处归口。

本文件起草单位：深圳市龙华区大浪街道办事处、深圳市市场监督管理局龙华监管局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：梁嘉、李碧云、梁淑珍、郑冰玲、刘云启、吴胜斌、黄远辉、吕勇、吴序一、李睿、卢梦。

公共饭堂服务指引

1 范围

本文件规定了公共饭堂的基本条件、管理要求、食品安全要求、加工过程要求、营养要求、附加服务、服务质量等内容。

本文件适用于深圳市龙华区大浪时尚小镇公共饭堂服务的开展。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GA 654 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本条件

4.1 规划和选址应立足市民用餐需求，应选择用餐需求相对集中的区域开展建设，宜距离污水池、暴露垃圾场（站）、厕所等污染源 25 m 以上，不应选择易受到粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源等区域。

4.2 应至少满足餐饮服务食品安全量化等级 B 级的要求。

4.3 应开展“互联网+明厨亮灶”建设，实现食品加工制作关键过程社会公示。

5 管理要求

5.1 卫生管理应符合 GB 31654 的要求，地面应一餐一清，无肉眼可见油污，墙壁干净无灰尘，洗手池、洗菜池、墩布池无肉眼可见食物残渣和污垢。应根据需要配备适宜的有害生物防治设施，防止有害生物侵入。食品处理区、就餐区宜安装粘捕式灭蝇灯。使用电击式灭蝇灯的，灭蝇灯不应悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方，防止电击后的虫害碎屑污染食品。定期进行消杀，确保无蟑螂、老鼠等有害生物。

5.2 洗涤、消毒、通风、防腐、防尘、防蝇、排风抽烟、污水排放、密闭垃圾容器等卫生设施设备齐全完好。应配备满足食品及相关产品加工的设施设备，设施设备应随时使用随时进行清洗、消毒、保洁。刷洗过的设备应无杂物和积水残留。

5.3 消防安全预防与管理按照《中华人民共和国消防法》和 GA 654 的有关规定执行，厨房及饭堂内的电气设备、燃气设备等符合国家有关安全、消防要求，定期保养、及时维修，并配备性能完好的消防器材，从业人员应能正确使用。

5.4 服务人员应持有卫生防疫部门出具的健康证上岗作业，应着统一、清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内。不应化浓妆、留长指甲、涂指甲油、佩戴饰物加工食品。

5.5 应设置食品处理区、就餐区、辅助区等，实行分区管理。进行冷荤类食品及非发酵豆制品、生食类食品、冷加工糕点制作应分别设置相应操作专间。不应设立圈养、宰杀活的禽畜类动物的区域。

5.6 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，并根据需要设立冷藏、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。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。

6 食品安全要求

6.1 应建立健全食品采购、储存、加工、销售等各个环节的食品安全管理规章制度，确保食品在生产环节不受污染，保证做到不采购、不储存、不加工、不销售变质和有害食品。食品、食品添加剂及食品相关产品的采购、运输、验收与贮存应符合 GB 31654 的要求。

6.2 对采购的食品及相关产品进行包括外观查验、感官查验、温度查验、随货证明文件查验等，不使用过期、变质、不清洁食品，宜尽量选择食品安全风险较低的菜品，不选择食品安全风险较高的菜品。

6.3 食品的加工用具、存放容器生熟分开，盛放直接入口食品的容器、餐具清洗消毒流程合理，妥善保存，防止二次污染，应符合 GB 14934 的要求。

6.4 面向学校（含托幼机构）、养老机构、医疗机构、建筑工地等服务以及其他供餐服务人数超过 100 人的，每餐次的食品成品应留样。

6.5 应建立食品安全追溯体系，制定并实施覆盖原料采购、加工制作、留样检验、供餐就餐等环节的追溯制度。应记录并保存原料采购、加工制作、留样检验、供餐就餐等信息，保证从原料到成品全过程的食品安全信息可追溯。

7 加工过程要求

应符合GB 31654的要求。

8 营养要求

贯彻膳食营养健康理念，宜根据SB/T 10474和《中国居民膳食指南》的要求配制品。

9 附加服务

可利用公共饭堂场地提供附加的职工服务，包括但不限于以下项目：

- 引进便利超市、手机维修等社会服务资源；
- 开设暖蜂窗口，为新就业形态劳动者提供就餐便利、休息歇脚等服务；
- 融合暖蜂驿站、职工服务中心等职工服务阵地，提供书屋书吧、专家义诊、心理咨询等服务。

10 服务质量

10.1 应建立投诉处理制度，设立电话、社交媒体等投诉受理渠道，在就餐区显眼处公布投诉受理渠道信息。对提出的投诉应立即核实，妥善处理，并留存记录。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。

- 10.2 应常态化开展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。
- 10.3 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。
- 10.4 应定期开展服务满意度评价工作，服务满意度评价可采用问卷调查、访谈、第三方评价等方式。对满意度调查和检查中发现的问题形成整改意见并持续改进。

参 考 文 献

- [1] SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求
 - [2] 中国营养学会. 中国居民膳食指南（2022）[M]. 人民卫生出版社：北京, 2022年.
-