

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 2833—***

高等学校学生食堂社会化服务

Socialized Service for Student Canteen

in Higher Education Institutions

(征求意见稿)

20**—XX—XX 发布

20**—XX—XX 实施

辽宁省市场监督管理局 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 2

4 服务准入 2

5 基础设施 3

6 人员要求 4

7 管理要求 4

8 服务要求 7

9 管理模式与服务育人 9

10 监督与改进 10

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。

本文件代替 DB21/T 2833—2018《高等学校学生食堂社会化服务》，与 DB21/T 2833—2018《高等学校学生食堂社会化服务》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中的内容（见第二章）；
- 删除了“总则”一章（见2018版的第四章）；
- 更改了“准入条件”一章标题及内容（见第四章，2018版的第五章）；
- 更改了“场所条件与设施设备”一章标题及内容（见第五章，2018版的第六章）；
- 更改了“人员要求”中的“人员配备”“人员条件”内容（见6.1、6.2，2018版的7.1、7.2）；
- 增加了“管理要求”中的“制度管理”“清洗消毒”“废弃物管理”“反食品浪费”四条（见7.1、7.3、7.5、7.7），删除了“经营管理”“标识管理”两条（见2018版的8.1、8.5），更改了“卫生要求”“节能环保”“突发事件与应急预案”三条标题及内容（见7.4、7.6、7.9，2018版的8.3、8.4、8.7），更改了“档案管理”一条内容（见7.8，2018版的8.6），增加了“安全管理”中的“施工安全”“用电安全”“有害生物防制”三项内容（见7.2.1、7.2.4、7.2.6），更改了“安全管理”中的“消防安全”“食品安全”两项内容（见7.2.2、7.2.3、7.2.5，2018版的8.2.1、8.2.2）；更改了“设备设施安全”项标题及内容（见，2018版的8.2.3）；
- 增加了“服务要求”中的“原辅材料管理”“寒暑假及重大活动保障”两条（见8.1、8.5），更改了“一般服务”“产品价格”两条内容（见8.1、8.4，2018版的9.1、9.3），增加了“产品服务”中的“营养配餐要求”“烹饪方法要求”两项内容（见8.3.3、8.3.4）；
- 更改了“文化建设与服务育人”章标题及内容（见第九章，2018版的第十章）；
- 更改了“服务与改进”一章标题及内容（见第十章，2018版的第十一章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省教育厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁教育学院、辽宁龙源高校后勤管理有限公司、东北大学、沈阳建筑大学、沈阳体育学院、辽宁石油化工大学、沈阳航空航天大学、沈阳工业大学、锦州医科大学、大连交通大学。

本文件主要起草人：李鹏、赵晓军、刘效凯、李家勇、张立志、李峰、梁军保、黄春雷、王庆利、万功哲、邓勇、张阳、林松山、蒋志远。

本文件及其所代替文件的历次发布版本情况为：

- 2018年首次发布为 DB21/T 2833—2018。
- 本次为第一次修订。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电、来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实施情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市皇姑区崇山东路 46-1 号，联系电话：024-86891774。

文件起草单位通讯地址：沈阳市皇姑区黄河南大街 85-3 号，联系电话：024-86891800。

高等学校学生食堂社会化服务

1 范围

本文件规定了高等学校学生食堂社会化服务的术语及定义、服务准入、基础设施、人员要求、管理要求、服务要求、管理模式与服务育人、监督与改进。

本文件适用于辽宁省内高等学校、社会服务企业开展高等学校学生食堂管理和活动，其他组织可参照执行。

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 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50720 建设工程施工现场消防安全技术规范

GB 55037 建筑防火通用规范

JGJ 59 建筑施工安全检查标准

JGJ 64 饮食建筑设计标准

SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求

DB21/T 1627 污水综合排放标准

DB21/T 4083 餐饮服务砧板使用规范

TSG T5001 电梯使用管理与维护保养规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

3 术语和定义

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 socialized service for student canteen in higher education institutions

按照高等学校需求，由具有相关资质的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 服务准入

4.1 学校管理要求

4.1.1 学校引入服务企业应符合法律法规规章等要求，经过前期调研、方案论证，纳入“三重一大”集体决策程序确定，按程序要求递交招标需求和申请，以招投标方式公开选择。

4.1.2 坚持学生食堂公益性运营，落实“零租赁”等优惠政策，提升“三全育人”工作实效，践行绿色发展理念，以高水平专业化后勤服务保障支撑学校高质量发展。

4.1.3 应根据校情对食堂服务工作进行整体设计和系统思考，把握食堂服务的基本伙食保障、特色风味服务、学习交流空间等功能层次，满足学生对美好校园生活的期待。

4.1.4 建立健全食堂服务的决策、管理和监督机构，制定完善食堂管理基本制度及运行机制，确保师生用餐营养、健康、安全、卫生、廉洁。

4.1.5 学校作为集中用餐单位主体，应依法具有食品经营许可证，杜绝发生许可过期导致无证经营情况。在许可条件、经营模式等发生变化时，及时办理许可变更，完善许可相关手续。

4.2 企业服务要求

4.2.1 在中华人民共和国境内合法注册，具有法定执照和食品经营管理类食品经营许可。

4.2.2 根据《集中用餐单位落实食品安全主体责任监督管理规定》落实食品安全主体责任，保证学校集中用餐食品安全。

4.2.3 恪守以学生为本理念，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健全制度和提供服务。

4.2.4 熟悉掌握高校办学规律、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。

- 4.2.5 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。
- a) GB/T19001/ISO9001 质量管理体系；
 - b) GB/T24001/ISO14001 环境管理体系；
 - c) GB/T28001/OHSAS18001 职业健康安全管理体系；
 - d) 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）。
- 4.2.6 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。
- 4.2.7 具有依法纳税和缴纳社会保险的良好记录。
- 4.2.8 具有高校食堂服务项目，且在近 3 年内无食品和消防安全责任事故或学生罢餐等群体事件及其他重大责任事故所引发的舆情事件的发生记录。
- 4.2.9 鼓励购买商业责任保险，如“公众责任险”“场地责任险”“食品安全责任险”等。以及根据属地要求的“燃气安全责任险”。

5 基础设施

5.1 场所条件

- 5.1.1 学校提供的或服务企业按要求改造后的食堂场所条件应符合 JGJ 64、GB 50222、《食品经营许可和备案管理办法》及《辽宁省食品经营许可审查细则》规定。
- 5.1.2 根据学校办学规模、食堂设施现状、主要功能定位、师生就餐需求等情况，针对基本伙食、风味伙食、学习交流等场景，按规定设置安全通道，合理设计空间场景、桌椅摆放及颜色选择、档口品类、设备布局及工艺流程等。
- 5.1.3 食品处理区和辅助区应具备的主要基础功能包括：
- a) 食品处理区包括清洁操作区（专间、专用操作区）、准清洁操作区（烹饪区、餐具保洁区）、一般操作区（食品库房、粗加工制作区、切配区、餐用具清洗消毒区）；
 - b) 辅助区包括残食回收、非食品库、卫生间、办公室、更衣间、食品留样间等。
- 5.1.4 应具有与经营的食物品种、数量相适应的场所，食品处理区的设计应根据食品加工、供应流程合理布局，满足食品卫生操作要求，避免食品在存放、加工和传递中发生交叉污染。
- 5.1.5 如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。
- 5.1.6 电梯维护保养使用等应符合 TSG T5001、TSG T5002 规定。

5.2 设备与工具

- 5.2.1 食品容器、工具、设备等选购应符合 GB 4806.1 规定，材质稳定、无毒无味、耐腐蚀、不易脱落、易于清洁和保养。
- 5.2.2 砧板使用符合 DB21/T 4083 规定。
- 5.2.3 配有足够数量的食品加工各环节所需要的烹饪设备、储存设备、冷藏冷冻设备、运输设备、加工设备、洗涤设备、消毒设备及容器、工具等。
- 5.2.4 建立功能区与食品容器、工具、设备等分色分类标识识别体系，符合《辽宁省学校食堂重要场所警示性标识设置工作指南》规定，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。

5.3 配套设施

- 5.3.1 具有符合相关要求的排水、洗手、照明、通风、库房以及防尘、防蝇、防虫、防鼠、防毒、防潮等设施，配置齐全，运行良好。
- 5.3.2 供水、供电、供气、供暖设施完好。食品加工用水水质符合 GB 5749 规定。食堂电负荷满足用电设备设施的总功率要求，能够安全可靠运行。
- 5.3.3 通过安装图像采集和视频传输设备、透明玻璃隔断墙、隔断窗等方式，宜采用“互联网+明厨亮灶”，公开食品加工操作过程，实现食品加工可视化。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。
- 5.3.4 具有统一收银或运营系统，配有足够数量售饭窗口及终端机，满足用餐高峰的快捷服务。

6 人员要求

6.1 人员配备

- 6.1.1 依法配备与企业规模、食品类别、风险等级、管理水平、安全状况等相适应的食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员。
- 6.1.2 根据项目规模和运营模式，设有店长（经理）、保管员或核算员、厨师长等管理人员。
- 6.1.3 人员配备满足下列要求：
 - a) 与就餐人员比例为 1:45~1:55;
 - b) 清真食堂少数民族厨师数不少于其厨师总数的 20%;
 - c) 以食堂为单位配有营养师。
- 6.1.4 签订劳动（劳务）合同，依法用工并缴纳相关保险。杜绝用工矛盾，保证校园和谐稳定。

6.2 人员条件

- 6.2.1 配备的食品安全总监和食品安全员应具备相应的食品安全管理能力，岗位职责明晰。
- 6.2.2 店长（经理）应具有专科以上文化程度或中级以上技术职称（技能等级），具备较强的经营管理能力。
- 6.2.3 所有在岗接触直接入口食品从业人员持有效健康证明，经岗前培训合格后上岗。每日开展晨检，患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品工作。
- 6.2.4 从事接触直接入口食品加工操作、售卖的人员，不留长指甲、涂指甲油，不应化妆，佩戴的饰物不外露。应佩戴清洁的工作帽，避免头发掉落污染食品。
- 6.2.5 专间和专用操作区内的从业人员操作时，应佩戴清洁的口罩或口屏遮住口鼻。
- 6.2.6 统一着装，佩戴工牌。工装应定期更换，保持整洁。不应有在食品经营场所内吸烟或实施其他影响食品安全的行为。文明用语，微笑服务。
- 6.2.7 接受每年不少于 40 小时食品安全培训和 1 次消防安全培训及实操演练。专业技术或专业技能人员接受过专业培训并获得相关资格。

7 管理要求

7.1 制度建设

- 7.1.1 建立健全并能够落实日常服务的管理制度，主要包括：人员管理、食品和消防安全管理、从业人员健康管理、培训考核、食品进货查验记录、原料和过程控制要求、安全事故处置方案、场所和设备设施管理、食品留样管理、食品添加剂使用、餐厨废弃物处置、有害生物防制、反食品浪费、投诉处理、突发事件应急处置等方面，并制定对应的工作方案，落实“日管控、周排查、月调度”工作机制。

7.1.2 建立健全并能够引导学生行为的公众制度，主要包括：就餐秩序、饮食健康、节能意识、卫生维护、参与监督等方面，在显著位置公示及通过宣传图片展示。

7.2 安全管理

7.2.1 施工安全：

- a) 装修改造防火设计符合 GB 55037 规定；
- b) 施工现场供用电安全符合 GB 50194 规定；
- c) 施工现场消防安全技术符合 GB 50720 规定；
- d) 施工安全检查符合 JGJ 59 规定；
- e) 动用明火、电、气焊实行严格的消防安全管理。

7.2.2 消防安全：

- a) 符合 GB/T 40248 和《高等学校消防安全管理规定》《普通高等学校消防安全工作指南》《高层民用建筑消防安全管理规定》要求，掌握消防安全基本情况和消防安全管理情况；
- b) 灭火器配置符合 GB 50140 规定，摆放位置固定并设有明显标识，方便拿取；
- c) 灭火毯配置规格应不小于 1.2 米×1.2 米，固定放置于灶台左右侧并设有明显、统一的标识，且每个灶台应配置不少于 1 张灭火毯；
- d) 燃具或用气设备应设置在通风良好、符合安全使用条件且便于维护操作的场所，按规定使用燃气和操作设备，对燃气泄漏报警和切断等安全装置实时检查并确保有效；
- e) 明确防火巡查、检查制度，对配置齐全的消防设施、设备、器材应定期检查和维护，确保完好有效，不被圈占、遮挡，记录完整；
- f) 严格定期清理灶台、清除油脂，并填写好记录；
- g) 公共信息标志用图形符号应符合 GB/T10001.1 要求，安全与消防标志应符合 GB 2894、GB 13495.1 规定，并保证疏散通道、安全出口畅通，无安装栅栏等影响疏散的障碍物；
- h) 每学期至少组织进行 1 次食堂员工的宣传教育和培训，熟知报警和处置程序，熟练使用消防器材，具备扑救初级火灾能力，并正确引导在场人员疏散逃生。

7.2.3 食品安全：

- a) 食品安全管理体系符合 GB/T 27306 规定。
- b) 食品采购、运输、验收、贮存及加工过程食品安全控制符合 GB 31645 规定；
- c) 食品添加剂的使用符合 GB 2760 规定；
- d) 从事网络餐饮服务应满足《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定；
- e) 定期开展食品安全事故应急演练。

7.2.4 用电安全：

- a) 厨房内配电箱应装在厨房入口墙面，并与蒸炉、油锅、灶台、水池保持 1 米以上距离，且配电箱底边距地面高度 1.2~1.5 米之间；
- b) 配电箱内电源开关及总闸须张贴对应控制设备标识，箱门上须张贴开关箱配线图、标识清晰无污迹；
- c) 厨房墙壁插座应加装防水罩，严禁使用移动插线板；
- d) 严禁违规使用大功率电器、私接电线、存放易燃易爆危险品、无人看管日光灯、电脑、充电的手机等电源不关掉等现象；
- e) 需 24 小时持续供电设备如：冰箱、冰柜等，应单设专用供电回路，单独控制，严禁其他用电设备共用该路电源或插座供电；
- f) 用电安全检查每月进行 1 次，包括但不限于：断路器、开关负荷、开关发热、接地情况、漏电保护器、布线规范（横平竖直）、虚线/脱线开关箱上下孔洞封堵、套防火管、插排串接等违

规用电行为。

7.2.5 设施安全：

- a) 各类设备设施实行专人管理，防止混用、异物混入和食品交叉污染；
- b) 食品加工、贮存、陈列、转运等设施设备应定期维护、清洗、消毒；
- c) 保温设施及冷藏冷冻设施能正常运转并应定期清洗、校验；
- d) 用于加工动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料、半成品或者成品等的容器和工具应从形状、材质、颜色、标识上明显区分，做到分开存放、分类管理、分开使用，定位存放；
- e) 餐具、饮具和盛放或者接触直接入口食品的容器、工具，使用前应洗净、消毒；
- f) 工作结束后，应及时关闭操作间内的除 24 小时持续供电以外的有关气源、火源、水源、电源等阀门及开关。

7.2.6 有害生物防制：

根据《辽宁省餐饮服务经营场所有害生物防制工作指引》要求，采用物防、技防、人防相结合的综合措施，有效避免鼠类、苍蝇、蟑螂等有害生物污染食品事件发生。

7.3 清洗消毒

7.3.1 餐饮具清洗消毒符合《学校食堂和校外供餐单位复用餐饮具清洗消毒工作指引》规定。

7.3.2 清洗要求：

- a) 按照“去残-浸泡-洗涤-冲洗-消毒”程序，应清除表面残留物、油污或者其他异物；
- b) 采用洗碗机一体化方法的，洗涤前应处理充分，洗涤后应无油污、残留物等。

7.3.3 消毒要求：

- a) 优先选用采用物理方法消毒，消毒温度及时间应达到规范要求；
- b) 采用化学方法消毒，药物浓度、浸泡时间应依照产品说明操作；
- c) 采用带消毒功能的洗碗机，应按照设备说明书操作。
- d) 消毒后效果符合 GB 14934 的技术要求。

7.3.4 所用洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1、GB 14930.2 规定。

7.4 卫生清洁

日常卫生清洁项目和频率要求：

- a) 地面每餐完工清洗 1 次；
- b) 排水沟每天完工清洗 1 次；
- c) 墙壁、天花板（包括照明设施）及门窗每月 1 次；
- d) 冷库、冰箱冰柜每周 1 次；
- e) 工作台、清洗池每次使用后；
- f) 工具、加工设备每次使用后；
- g) 排烟烟罩表面每天 1 次，排烟管道每年 2 次以上；
- h) 卫生间早中晚清洁 3 次以上；
- i) 废弃物暂存容器每天完工清洗 1 次；
- j) 餐桌每次使用后；
- k) 以上各项如遇需要，随时清洁。

7.5 废弃物管理

7.5.1 根据加工需求配备足够的带盖垃圾桶，专间和专用操作区的垃圾桶采用脚踏式或感应式。

7.5.2 及时清理加工过程中产生的垃圾，无污水渗漏、不良气味溢出。

7.5.3 对厨余垃圾实施分类，分类标志符合 GB/T 19095 规定。

7.5.4 废弃物处置应与具备资质的收运单位签订合同，每天登记收运数量，确保合法收运。

7.6 绿色低碳

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

7.6.2 污水排放符合 GB 8978、DB21/T 1627 规定。

7.6.3 减少一次性塑料餐具、餐盒等使用。

7.6.4 鼓励引进新技术、新产品，利用技术革新，满足绿色低碳校园建设要求。

7.6.5 鼓励推行“无水化”厨房管理。

7.7 反食品浪费

7.7.1 食堂反食品浪费符合 GB/T 42966 规定。

7.7.2 建立采购、储藏、烹饪、配餐、供餐等全流程、精细化管理体系，结合菜肴制作和供餐特点，规范生产加工和分档取料，最大化使用食材，提升菜品质量，精准供餐服务。

7.7.3 宜运用信息化手段、大数据分析、营养标示等方式方法，丰俭由人、定制消费。比如应用智慧称重运营系统、线上预约订餐等。

7.7.4 建立学生就餐需求分析机制，能够按需按时按量供餐，减少食品浪费。

7.8 档案管理

7.8.1 按规定建立健全的各种管理台账、档案和活动记录，主要包括：

- a) 有关食堂承接查验、学校资产、往来函件等台账和记录；
- b) 有关进货查验、食品出入库、食品添加剂使用、食品安全自查、食品留样、餐用具清洗消毒、餐厨废弃物处理、有害生物防制等记录；
- c) 有关组织结构、规章制度、会议纪要、宣传教育及培训考核、应急演练、安全检查、隐患排查治理、考核奖惩等台账；
- d) 有关从业人员健康、原材料供应商等档案。

7.8.2 应如实记录采购的食品、食品添加剂、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、进货日期和供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。

7.8.3 进货查验记录、收货记录和相关凭证的保存期限不少于食品保质期满后 6 个月；没有明确保质期的，保存期限不应少于 2 年。法律法规标准没有明确规定的，记录保存时间不少于 6 个月。

7.9 应急保障

7.9.1 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、临时停电或停水或停气、收银或运营系统故障等。

7.9.2 各类应急预案主要包括：总则、组织体系（机构、职责等）、运行体制（流程、措施等）、应急保障（人、财、物、舆情等）及附则。

8 服务要求

8.1 原辅材料管理

8.1.1 建立固定供货渠道且签订供货协议，明确各自的安全责任和义务，主要包括：

- a) 具有合法资质并留存；

- b) 签订供货协议及明确食品安全责任和义务;
- c) 建立供货商评价和退出机制且定期评价及汰换等。

8.1.2 做好原辅材料管理的常态化工作, 主要包括:

- a) 索证索票且按规定查验及留存;
- b) 宜开展蔬菜农残的快速检测;
- c) 入库前查看及查验且拒收不合格商品;
- d) 按规定温度储存;
- e) 对自制及开封等食品做好标签标识并分区存放;
- f) 执行先进先出先用, 监管临期原辅材料;
- g) 感官性状异常、超过保质期等异常食品及时清理;
- h) 清洁剂(包括消毒剂、杀虫剂等)独立分隔和醒目标识等。

8.1.3 实施大宗食材电子化追溯管理, 应用“食安辽宁码”贯穿进货查验全过程, 实现“合格证明文件”电子化流转、“电子足迹”追踪、问题产品倒查等多场景应用, 避免不合格食品流入食堂。

8.2 一般服务

8.2.1 根据学校要求, 统一产品规划、统一价格制定、统一质量监管、统一安全管控、统一人员培训及技术指导。

8.2.2 提供的米饭硬软适当、稀饭干稀适中, 面食成型规整、分量标准, 副食制作火候适中、满足学生对“好吃、营养、合口”的核心需求。

8.2.3 主副食供应充足, 确保基本伙食、低价菜、免费汤供应。尊重和照顾少数民族学生饮食习惯。

8.2.4 在就餐区域内设有值班服务台、公平秤、微波炉等服务设施。

8.2.5 在备餐区设有保温或加热装置, 保证热饭热菜供应。

8.2.6 接待学生耐心周到、亲切热情, 操作准确迅速。

8.2.7 开餐中及时清理餐桌, 保持餐桌的清洁卫生。

8.2.8 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。

8.3 产品服务

8.3.1 主、副食品种要求:

- a) 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;
- b) 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。

8.3.2 基本伙食每份重量要求:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 套餐型, 2 个菜的 500g 以上、3 个菜或多个菜的 800g 以上。

8.3.3 营养配餐要求:

- a) 营养配餐技术满足 SB/T 10474 要求;
- b) 针对大学生需求特点编制月或周食谱, 宜提供菜品能量、蛋白质、脂肪、钠含量等营养信息;
- c) 依据营养均衡原则定期对食谱进行评审。

8.3.4 烹饪方法要求:

- a) 控制油脂摄入量, 烹调油温不宜过高, 调味品适时适量。

- b) 宜多采用蒸、氽、炖、炒等方法，少用油炸、熏烤等方法。
- c) 采用先洗后切、计划备料、沸水快焯等避免营养素流失的方法。
- d) 采用上浆挂糊、旺火急炒、勾芡收汁等保护营养素的方法。

8.4 产品价格

8.4.1 根据学生消费需求合理设置基本大伙和风味伙食比例，配置结构合理的高、中、低价位菜品，所有售卖品种明码标价，公示给付量。

8.4.2 设有学生食堂主副食原材料采购公示板，定期公布（公示）主要原材料采购价格。

8.4.3 高、中、低档次饭菜比例：

- a) 高档次饭菜，所占比例为 20%；
- b) 中档次饭菜，所占比例为 50%；
- c) 低档次饭菜，所占比例为 30%。

8.5 寒暑假及重大活动保障

8.5.1 根据学校要求做好寒暑假的学生生活需求服务，对特殊群体等学生主动关心和帮扶。对留校过年的学生鼓励举办适宜的关怀活动，使他们感受到家的温暖。

8.5.2 按照《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》要求，根据学校等主办方工作需求，落实餐饮服务提供者责任，保证食品安全。

9 管理模式与服务育人

9.1 管理模式

9.1.1 应用成熟管理模式及智慧化建设规范，有效提高运营效率、降低成本费用、提升师生体验，保持优质服务。

9.1.2 可选择及实施的先进管理模式及智慧化建设要求：

- a) “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，提升管理成效；
- b) “7S”模式：整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约，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；
- c) “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；
- d) “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，提升安全水平。
- e) 智慧化建设要求：以自动化生产设备、信息化管理系统和互联网+技术为基础，通过物联网设备的广泛应用，实现食堂采购科学化、管控精细化、生产集约化、售卖自助化、运营数据化，为师生提供优质、高效的餐饮服务场所。

9.2 服务育人

9.2.1 将育人理念贯穿于服务流程，立足岗位以身作则，关爱帮扶学生，助力学生健康成长。

9.2.2 依托业务场景搭建多样化劳动教育基地，鼓励通过烹饪、节能、创意、实践等劳动教育，实现知识转化和价值传播。

9.2.3 对员工仪容仪表、行为举止和服务用语等要求：

- a) 仪容仪表要求：微笑服务、亲切和善，统一着装、整洁干净，面容整洁、饰品规范；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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。

9.2.4 对场景文化氛围和育人功能等要求：

- a) 设立专用公告栏、文化宣传栏、橱窗等，根据周期性工作计划，发布各类安全提示、天气预报、饮食知识、生活常识等，以服务引导学生；
- b) 利用就餐区域、楼道、走廊等空间，展示学校文化建设成果、学生文化活动成果、饮食文化以及地方风味等，以体验影响学生；
- c) 展板设计美观新颖，内容健康，定期更新。

9.2.5 对开展的各类活动等要求：

- a) 组织开展诸如生活技能类、情感互动类、饮食文化类、才艺比拼类等观摩动手类活动，让“活动纽带”成为学生“成长之路”；
- b) 定期开展服务标兵、暖心阿姨等评比活动，梳理先进典型，为特殊群体学生提供关爱服务，如病号饭等，让学生感受到家人般的细心、体贴和呵护；
- c) 为在校学生提供勤工助学岗位，发挥育人功能，培养学生自立自强、创新创业精神，增强学生社会实践能力。

10 监督与改进

10.1 监督

10.1.1 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次的由学校后勤等部门组织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。

10.1.2 学校、服务企业应按学年组织至少2次对食堂进行满意度测评。可引入第三方测评。

10.2 改进

10.2.1 根据满意度测评意见和结果，制定有效整改措施，提升产品质量和服务水平。

10.2.2 学校纳入合同履约考核，服务企业纳入项目人员考核。