四川省第三产业协会

《川派团餐运营服务规范》

团体标准编制说明

1. 工作简况
2. 任务来源

2022年6月，《川派团餐运营服务规范》团体标准由四川省第三产业协会正式立项。

1. 背景及意义

在市场需求的拉升、资本不断涌入和新技术的推动下，我国团餐呈现多样化发展趋势，团餐市场规模持续扩张，正在加速释放结构化红利，总规模已从2016年0.9万亿元提升至2021年1.77万亿，五年约增长了20倍，预计2026年达到3.6万亿元。四川作为餐饮大省，川菜作为我国八大菜系之一，川派团餐在全国占有重要一席，近年来川派团餐产业规模和门店数量均不断增长，但仍然存在产品品质不一、管理不规范、服务质量不高、企业集中度低等问题，整体上呈现“小、散、乱”状态，严重制约了川派团餐高质量发展，亟需要运用标准化手段进一步提升川派团餐服务水平和质量。团餐具有满足刚需和日常用餐为主、客户较为稳定、营收稳健、抗风险能力强等特点，也更利于标准化生产、管理和服务。

随着餐饮消费不断升级及人们食品安全意识不断增强，未来川派团餐产品质量、服务体验和品牌口碑将成为消费者选择的重要衡量标准，标准化必然成为川派团餐打造特色化品牌、增强核心竞争力的重要手段。《四川省食品安全放心工程建设三年攻坚行动工作方案》强调要“规范快餐、团餐等大众餐饮服务经营行为，提升餐饮行业标准化水平”。《四川省“十四五”质量发展规划》提出，开展“四川美食”川菜地道食材和标准化川菜产品推广行动，聚焦“川派餐饮”等特色优势领域，提升高端化服务水平，打造具有国内国际影响力的“四川服务”品牌。山东、广东、江苏、安徽等地已出台了相关地方标准或团体标准，并大力推动相关标准实施和第三方等级评价工作，取得了良好效果。目前我省尚未开展团餐标准化建设工作，团餐企业、第三方服务机构在提供服务时缺乏指导标准，消费者在选择服务时缺乏判定依据。

因此，我省亟需从运营管理、服务能力等各方面加强川派团餐标准化建设工作。一方面，从团餐食堂建设、生产加工场地、设施设备、机构、人员、制度、原料采购、配送、验收、存贮、加工等全方位加强标准化建设，有利于进一步提升团餐企业运营管理水平；另一方面，团餐覆盖产业园区、企业工厂、国家机关、事业单位、学校、医院以及写字楼、大型会议、大型活动、航班等多个场景，需在有限的时间、有限的空间批量制作餐饮应对集中的消费需求，从团餐菜品准备、需求下达、出餐制作、现场分餐、餐后维护等方面加强标准化建设，有利于进一步增强团餐企业服务能力、提升服务质量和效率；此外，团餐产业链涉及环节多、主体复杂，上游包括原料、场地、设备、技术供应商，中游包括团餐运营服务企业及第三方服务机构，下游包括消费者及食品安全检测机构和监管部门，加强标准化建设有利于推动各产业链环节有效衔接。

1. 工作过程

1.成立标准起草组。2022年6月，四川省第三产业协会牵头在协会内部公开征集标准起草人员，并委托成都市标准化研究院负责项目技术工作。标准起草组在充分研讨的基础上，形成了《川派团餐运营服务规范》团体标准框架，并根据标准框架及标准起草人员专业特长，进行了任务分工。

2.标准起草。2022年7月至9月，标准起草组收集、整理和分析了相关标准、政策及文献资料，参考了上海、天津、安徽、江苏等地的经验做法，结合四川省内优秀团餐企业服务实际，以提升团餐服务质量和水平为目标，起草形成了标准草案稿。2022年10月，标准起草组前往四川顺心餐饮投资管理有限公司、四川德羽后勤管理服务有限公司开展了调研，实地参观了团餐制作过程，进一步了解团餐设施设备、管理制度、营养健康、食品安全、团餐服务等方面要求，修改完善形成了标准征求意见稿。

3.征求意见。2022年8月和9月，先后两次征求标准起草组专家意见。2022年10月，标准起草组向四川省第三产业协会全体会员单位征求了意见。2022年11月8日，组织来自科研院所、行业协会、企业等单位专家及标准起草组代表召开了征求意见会，围绕川派团餐的组织机构、从业人员、场所场地、设施设备等方面的通用要求，以及川派团餐食材管理、制餐管理、供餐服务、质量管理等方面展开研讨。与会专家建议，作为四川省首个团餐标准，也是首次将“川派”写入标准，除了规定基础通用要求外，还应充分体现川派特色，建议从食材甄选、加工制作、产品呈现、餐食服务、环境打造等方面细化川派特色要求。2022年12月至2023年2月，标准起草组针对川派特色要求组织了专题研讨会，并再次向起草组专家征求意见。

4.技术审查及报批。2023年2月23日，四川省第三产业协会组织开展了标准技术审查，会上，标准起草组代表向四川生产第三产业协会团餐专委会，就标准编制情况进行了汇报，团餐专委会成员逐一发表了意见，最终一致同意本标准通过技术审查。标准起草组经进一步修改完善，形成了标准报批稿。

二、编制原则和主要内容

标准制定原则

本标准依据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》编写，在标准的制定过程中，严格按照国家、省、市等相关团体标准管理办法的有关规定，充分吸纳标准各利益相关方共同参与标准的制定，确保标准的科学性、规范性和可操作性。

标准主要技术内容

本标准规定了川派团餐的川派特色要求、运营要求、供餐服务要求、卫生要求、评价与改进等内容，适用于川派团餐运营服务活动。

（1）规范性引用文件

本部分详细列举了本标准规范性引用的相关标准和文件。本文件在关键节点引用强制性国家标准，保证了相关技术指标最低要求；引用国家总局文件及行业标准、地方标准、团体标准，进一步提高了本标准相关技术指标要求。

**表1 规范性引用文件**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 编号 | 名称 | 属性 |
|  | GB 2894 | 安全标志及其使用导则 | 国家标准 |
|  | GB 4806.7 | 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品 | 国家标准 |
|  | GB 4806.9 | 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品 | 国家标准 |
|  | GB 5749 | 生活饮用水卫生标准 | 国家标准 |
|  | GB 14934 | 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具 | 国家标准 |
|  | GB 13495 | 消防安全标志 | 国家标准 |
|  | GB 14930.1 | 食品安全国家标准 洗涤剂 | 国家标准 |
|  | GB 14930.2 | 食品安全国家标准 消毒剂 | 国家标准 |
|  | GB 31654 | 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范 | 国家标准 |
|  | GB 51251 | 建筑防烟排烟系统技术标准 | 国家标准 |
|  | SB/T 10856-2012 | 团餐管理服务规范 | 行业标准 |
|  | SB/T 10946 | 川菜烹饪工艺 | 行业标准 |
|  | SB/T 11166-2022 | 餐饮服务单位节约管理规范 | 行业标准 |
|  | SB/T 11169 | 川点制作工艺 | 行业标准 |
|  | DB51/T 2617-2019 | 机关职工食堂管理服务规范 | 地方标准 |
|  | T/CCA 017-2020 | 团体膳食单位服务质量规范 | 团体标准 |
|  | 国家市场监督管理总局公告 2018年 第12号 | 餐饮服务食品安全操作规范 | 国家文件 |
|  | 国家市场监督管理总局令 2022年 第60号 | 企业落实食品安全主体责任监督管理规定 | 国家文件 |

（2）术语和定义

为进一步加深对文件中相关术语和定义的理解，避免出现歧义，根据SB/T 10856-2012《团餐管理服务规范》定义3.1，在本文件中重复列出了团餐定义。团餐服务提供者的定义参考SB/T 10856-2012中“团餐供应单位”的定义以及上海、天津等地团体标准对“团餐供应单位、团餐服务提供者”的定义，结合四川地区团餐服务提供者的现状确定。本章节还结合当前川派团餐的特色和团餐的普遍通用性，从工艺、食材、加工、产品、服务等方面对川派团餐作了定义。

（3）川派特色要求

本部分从川匠、川品、川景、川情四个方面对川派特色进行了要求，主要参考四川团餐行业现状和实际需求，考虑川派团餐未来发展趋势和方向，经过四川地区龙头团餐企业以及相关行业专家充分研讨和建议确定。

（4）运营要求

本部分规定了组织机构、从业人员、场所场地、设施设备、食材管理、加工制作、安全生产、节约管理、追溯管理等方面的要求，主要参考相关食品安全国家标准、行业标准及国家法规文件，结合四川团餐企业实际运营状况、需求和实践经验确定。其中，在食材管理方面，根据供应链管理要求和食材流动路径，将食材管理分为采购、运输、验收和贮存4个阶段，并分别提出了相应要求；在餐食要求方面，根据起草组调研分析及企业工作经验总结，参考安徽等其他地方团餐及食品安全相关标准，提出餐食包装外观、色泽、形态、气味滋味及杂质等感官要求及检验方法，以及冷链、热链工艺餐食中心温度指标要求及检验方法；在营养健康要求方面，立足营养健康是饮食的核心，根据《四川省国民营养计划实施方案》及四川省营养健康食堂试点建设经验确定。

（5）供餐服务

供餐服务分为常规性供餐服务、临时性供餐服务及特色供餐服务，其中常规性供餐服务为本章节重要内容。根据常规性供餐服务流程，7.1常规性供餐服务分为确认需求、集中配送、现场分餐、用餐服务及餐后维护五个部分，主要参考DB34/T 3578-2020《团餐配送服务规范》、DB51/T 2617-2019《机关职工食堂管理服务规范》等地方标准及川派团餐服务经验确定。

（6）卫生要求

主要参考相关国家强制性标准确定了卫生基本要求，并结合餐饮企业实践经验和需求，从环境与人员、有害生物控制、检验检测、食品安全等方面深化了要求。

三、主要试验（或验证）情况分析

本标准未涉及试验验证工作。

四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利。

五、预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

本标准发布实施后，将引导川派团餐运营服务朝着规范化、科学化、专业化的方向发展，进一步提升川派团餐运营管理和服务水平，推动川派团餐产业高质量发展。

六、采用国际标准和国外先进标准情况，与国际、国外同类标准水平的对比情况

本标准未采用国际标准和国外先进标准。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准性质建议确认为四川省第三产业协会强制性团体标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

建议标准发布后，由四川省第三产业协会组织成员单位开展相关培训解读工作，引起会员单位及相关企业重视，主动结合本单位工作实际学习研究和落实本标准。

建议借助四川省第三产业协会及优势企业的宣传部门，通过官方网站、公众号等多种形式进行大力宣传，增强社会工作管理和服务人员标准化意识。

建议安排标准化技术人员全面负责贯标实施工作，做好贯标记录，跟踪服务贯标中出现的技术问题，不断完善和改进标准内容。

十一、废止现行相关标准的建议

无。

十二、其他应予说明的事项

无。

 标准起草组

 2023年4月