

# 一图读懂 | 《机关食堂服务规范》

## 一、制定背景

机关事务管理涉及经费、资产、服务、公共机构节能等诸多方面，食堂工作是机关事务的重中之重，食堂菜品质量、服务质量、食品安全等是机关干部关心的热点问题。

为进一步提升广西区内各级党政机关食堂管理服务水平，顺应新形势新任务的要求，更好地落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》《党政机关国内公务接待管理规定》和《广西壮族自治区党政机关国内公务接待管理办法》等相关规定，亟需通过制定广西地方标准，以标准为抓手，规范服务礼仪、送餐服务全过程、监督考核与评价改进等要求，打造精细化送餐服务，切实提高机关事务管理水平，让机关干部吃上放心满意的菜肴，享受高质量的服务。

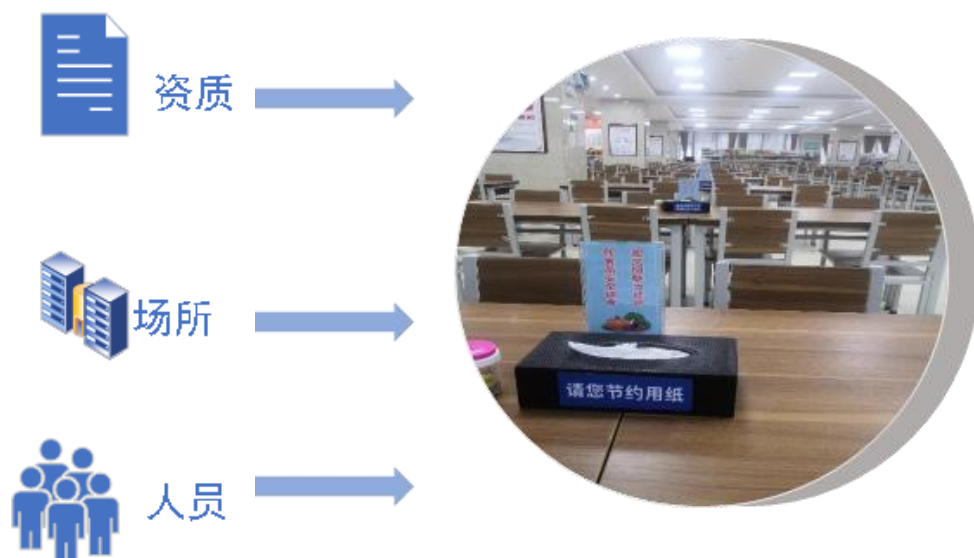
## 二、标准主要内容

《机关食堂服务规范》分为6章，重点规定了机关食堂服务的基本要求、服务人员礼仪、餐前服务、餐中服务、餐后服务等方面的要求，明确监督考核与评价改进机制。



### （一）基本要求

规定了提供机关食堂服务应具备的资质、场所、人员等条件要求。



**资质要求：**具备合法资质，持有证照；遵守国家食品安全法律法规规定；配备专职食品安全管理人员，建立食品安全管理制度，制定食品安全应急预案；按照《餐饮服务食品安全操作规范》要求建立食品留样管理制度；供货商应有合法资质，定期接受评价。

**场所要求：**科学布局、分区管理，明确各功能分区设施设备配置，对工作区域和就餐区域的卫生环境、空气环境等提出了具体要求。

**人员要求：**应建立管理服务组织机构，明确人员岗位，制定人员岗位工作规范；规定了从事食堂工作的人员资质、数量配备、培训考核等要求，明确要求食堂工作人员与用餐人员数量比宜不小于 1: 50。

## **(二) 服务要求**

### **1. 服务人员礼仪**

规定了仪容仪表仪态，分别从发肤容貌、衣着打扮和举止神态等方面进行要求。

#### **服务礼仪示例：**





图 1 窗口售餐服务人员发型示例

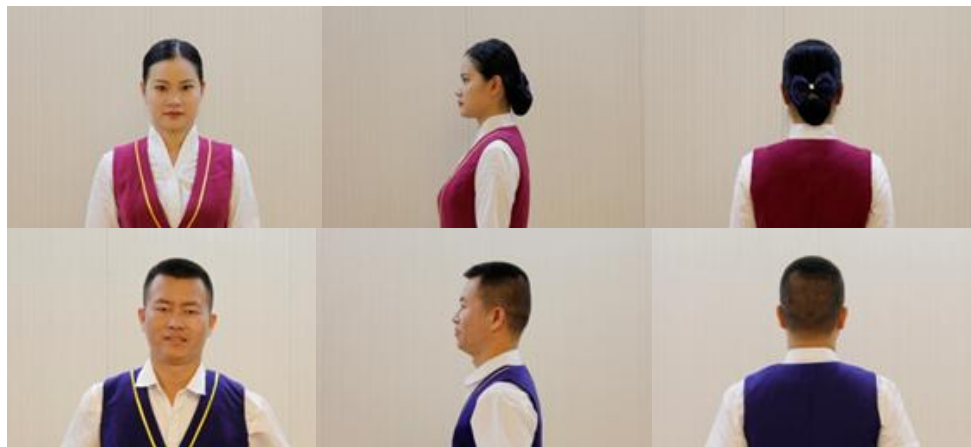


图 2 自助餐、围餐服务人员发型示例



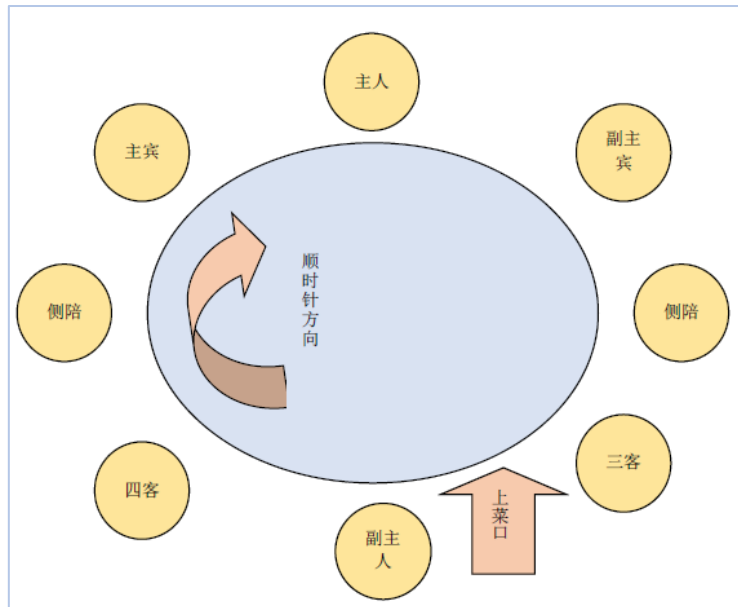


## 2. 供餐服务

规定了餐前准备、餐中服务、餐后工作的要求，通过细化三个服务阶段的窗口售餐、自助餐、围餐要求，体现精细化供餐服务。



**餐前准备：**规定了包括人员任务分工、设施设备用品检查、室内环境温度、食品安全卫生情况等方面的餐前准备工作，规定了窗口售餐信息公开、自助餐准备、围餐座位安排等特色性条款。



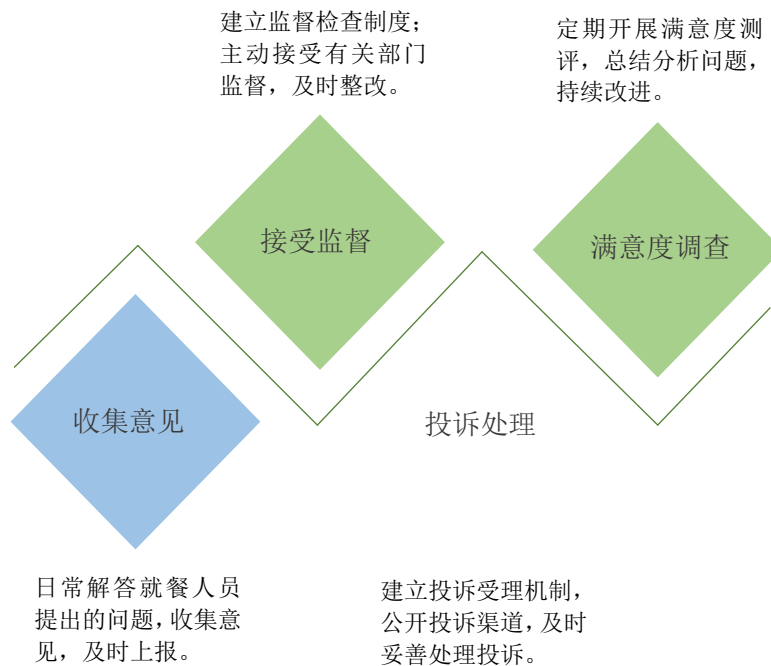
### 围餐主宾座位分配

**餐中服务：**规定窗口售餐服务人员应做到随时注意菜品数量，及时补充；负责售餐区、就餐区的桌椅、地面卫生。规定自助餐服务人员餐中进行巡视，并提供客人所需服务，根据用餐情况及时补充菜品，及时对送餐台和餐桌进行整理。规定围餐服务人员上菜要求，提倡使用公勺或公筷，视客人需要提供分餐服务、奉茶服务，帮客人清理餐桌垃圾。

**餐后工作：**规定了包括垃圾清理和分类、餐（饮）具回收和消毒、整理桌椅、打扫卫生等餐后清洁卫生工作要求。



### 3. 监督考核与评价改进



### 三、重要意义

《机关食堂服务规范》广西地方标准的发布，有三个层面的重要意义。

第一方面，践行新时代机关事务管理新发展理念，对标“十四五”时期“国家机关事务标准化工作”的目标要求，实现机关食堂工作高质量发展的重要举措。

第二方面，落实《党政机关厉行节约反对浪费条例》《党政机关国内公务接待管理规定》和《广西壮族自治区党政机关国内公务接待管理办法》等法律法规规定的重要配套标准。

第三方面，推动从管理制度、硬件配置、送餐服务、民主监督等方面提高区内各级党政机关食堂标准化程度，切实提升机关食堂服务质量水平的现实需要。

### 四、如何推动实施

从四个方面推动《机关食堂服务规范》实施。

**入政策。**结合“十四五”时期机关事务标准化重点任务，制定相关配套措施，以机关食堂供餐服务为突破口，推动机关食堂标准化建设。

**入制度。**完善机关食堂管理制度建设。

**入培训。**组织机关食堂服务队伍开展服务标准培训，强化标准意识。

**入考核。**切实把标准意识变为自觉行动，持续提升机关食堂服务质量。