|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.01 |
| CCS  | 00 |

|  |
| --- |
| 44 |

广东省地方标准

DB44/T XXXX—202X

家政服务 家庭餐制作服务规范

Domestic service Family meal production service specification

（征求意见稿）

202X - XX -XX发布

202X - XX - XX实施

广东省市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务业标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、惠州拓普家政服务有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东省家庭服务业协会。

本文件主要起草人： 。

家政服务 家庭餐制作服务规范

* 1. 范围

本文件规定了家庭餐制作服务的术语和定义、基本要求、管理要求、服务要求、应急处理、投诉与纠纷处理等内容。

本文件适用于家政服务员提供的家庭餐制作服务。

* 1. 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 31654-2021 食品安全国家标准　餐饮服务通用卫生规范

SB∕T 10849 家政服务业应急快速反应规范

DB44/T 2290 家政服务 合同管理规范

DB44/T 2293 家政服务 家政服务员职业规范

DB44/T 2315 家政服务 家务服务质量规范

DB44/T 2316 家政服务 家政服务机构经营管理规范

DB44/T 2317 家政服务 投诉处理规范

DB44/T ####-2023 家政服务 纠纷处理规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

家庭餐 family meals

入户为家庭成员等相关人员制作的餐食。

* 1. 基本要求
		1. 应以安全为基础，包括食品安全、人身安全、财产安全等。
		2. 应以制作营养健康的家庭餐为目标，引导合理膳食、营养均衡。
		3. 应树立健康节俭饮食理念，杜绝浪费。
		4. 应坚守诚信，公开质量标准、收费信息、人员信息，并主动接受客户的监督。。
	2. 管理要求
		1. 家政服务机构要求

从事家庭餐制作的家政服务企业的经验管理应符合DB44/T 2316的规定。

* + 1. 人员要求

家庭餐制作家政服务员的基本要求应符合DB44/T 2293、DB44/T 2315的有关规定。

家政服务员、营养配餐员、中式烹调师、西式烹调师、公共营养师等家庭餐制作家政服务员应具备相关国家职业标准规定的资质和要求。

家政服务员的健康管理应符合GB 31654-2021的11.1有关规定，包括但不限于以下内容：

a)应每年进行健康检查,取得健康证明后方可上岗；

b)不应患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病；

c)每天上岗前应进行健康状况检查,发现患有发热、呕吐、腹泻、咽部严重炎症等病症及皮肤有伤口或者感染的家政服务员,应暂停工作,待查明原因并排除有碍食品安全的疾病后方可重新上岗。

* + 1. 服务保障

应充分与客户进行沟通，明确家庭餐制作服务内容，签订书面合同的可参照DB44/T 2290 的有关规定。

家政服务机构应定期开展客户回访，通过多种渠道收集客户的反馈意见，及时了解家政服务员的家庭餐制作服务情况，从而改进服务质量，提高家政服务员的服务水平。

家政服务机构应根据客户的评价指导家政服务员改进工作方式方法或调整服务内容，必要时与客户商议更换家政服务员。

 家政服务机构应定期组织家政服务员参加食品安全和家庭餐制作技能等培训，提高人员的服务意识和技能水平。

* + 1. 安全要求

家政服务员在家庭餐制作服务过程中的人员卫生和手部清洁卫生应符合GB 31654-2021的有关规定，包括但不限于以下内容：

1. 家政服务员工作时,应保持良好的个人卫生，不应留长指甲、涂指甲油、化妆、喷洒香水等；
2. 家政服务员工作时,应穿清洁的工作服，佩戴的饰物不应外露；应戴清洁的工作帽,避免头发掉落污染食品；
3. 家政服务员操作时,应正确佩戴清洁的口罩；
4. 家政服务员个人用品应征求客户意见集中存放,存放位置应不影响食品安全；
5. 家政服务员加工食品前应洗净手部，进行手部消毒；
6. 使用卫生间、接触可能污染食品的物品或者从事与食品加工无关的其他活动后,再次从事接触食品、食品容器、工具、设备等与家庭餐制作服务相关的活动前应重新洗手、进行手部消毒；
7. 如佩戴手套,应事先对手部进行清洗消毒。手套应清洁、无破损,符合食品安全要求。出现上一条款的情况是要求重新洗手消毒的情形时,应重新洗手消毒后更换手套。

食材的采购和加工处理应符合GB 2760、GB 31654-2021等食品安全标准的有关规定。

食品的加工、储存、处置及设备、餐器具清洁和消毒应符合操作规范，防止交叉感染。

用于加工生、熟食品和各类动植物性原料的砧板、刀具、容器应分开并标识。

* 1. 服务内容及要求
		1. 服务确定

根据客户的饮食习惯与禁忌、营养健康需求、宗教信仰等明确家庭餐制作的要求。

家政服务员在入户前应主动与客户取得联系，并告知客户家庭餐制作服务的事项。

* + 1. 食谱制定

应结合客户的饮食习惯与禁忌、营养健康需求、宗教信仰等，参考《中国居民膳食营养指南》、《中国特定人群膳食指南》等拟定食谱。

食谱的制定应适当控制菜品数量，合理利用现有食材，根据季节变化推出节令食品。

经征询客户意见确定家庭餐制作计划和费用预算等；引导客户按照营养科学的要求，做到平衡膳食、健康饮食。

* + 1. 物料采买

按照客户要求，精准采买新鲜、卫生、价格合理的食材和调味品等物料，合理配餐，有效提升原料利用率；不应采买法律、法规禁止生产经营的食品、食品添加剂及食品相关产品。

食材采买的供应商应具有相关资质，保证物料的安全、可追溯，保留购物凭证，做好记录。

* + 1. 初加工与配菜

加工制作前的准备:

a) 应检查电器、燃气灶具、炊具、餐具等情况，确保可安全、正常使用。若出现异常，应及时向客户反馈。

b) 应对家庭餐制作过程中需要用到的餐具、厨具、工作台及抹布等进行清洗消毒。

c) 应对待加工的食材、调味品等进行感官检查，发现有腐败变质、混有异物或其他感官形状异常等情形的，不应采用。

根据家庭餐菜品需求，对原料初加工及切配:

1. 按照原材料的特性对蔬菜、水果、家禽、家畜、水产等食材进行洗摘、宰杀、清理；
2. 对冷冻类食材进行解冻和处理；
3. 对动植物干货类进行水发、碱发、油发等涨发加工，或使用酵母发酵等处理面粉；
4. 使用切、削、砍等刀工方法对食材进行丁、片、块、段、条等初加工；
5. 对食材进行腌制或挂糊上浆，调制芡汁、酱汁、蘸料等备用；
6. 将切配好的食材根据性质不同分类、分隔、分离盛放于室温、冷藏或冷冻层，防止交叉感染；
7. 在初加工和配菜结束后，及时清洗水池、工作台及加工工具、地面等，将垃圾放置于指定位置的垃圾桶内，防止污染食物、厨具和其它设备。
	* 1. 加工制作

主食和菜肴的加工制作：

1. 加工过程中的食品安全控制应符合GB 31654-2021中6.3的有关规定；
2. 应在确保食品安全前提下，减少各种营养素的损失，避免过度加工；
3. 使用蒸、煮、烤、烙、煎等技法制作主食；
4. 使用煲、炖、蒸、炒、焖、煎、炸、焗、焯、卤和其他常用烹调方法制作菜肴；
5. 使用炝、拌、腌等常见烹调方法制作冷菜。
6. 凉菜等生食菜肴制作应合理安排制作的时间，避免长时间存放；使用新鲜、卫生食材，食品容器、工具、设备何清洁工作的应专用且保持清洁，避免交叉污染，
7. 使用冲泡、榨汁、研磨等方法制作中、西式饮品；
8. 食品的再加热应确保其中心温度迅速达到70℃；
9. 应在烹调过程中将温度过高的食物及容器放在儿童、老人等不易触及的地方。
	* 1. 加工制作后处理

应对使用后的刀具、灶具、灶台、灶壁、餐具等及时进行清洁、消毒，并放回原处。

应将未食用完的食品妥善存放。

应对厨房、操作区及时进行清洁消毒。

加工制作过程中产生的垃圾应按生活垃圾分类的要求进行整理分类，并及时放置于指定位置的垃圾桶内，防止产生污染。

应关闭燃气灶具气源和电气灶具电源。

家政服务员应及时征询客户对家庭餐的质量反馈，根据客户要求持续改进和提升，增强客户满意度，避免因饭菜质量、口味因素导致的餐饮浪费。

家政服务员经与客户确认后收拾好个人物品离开。

* 1. 应急处理

家政服务员在服务过程中若遇到食物中毒、厨房油锅失火、燃气泄漏等危及客户和自身生命及财产安全的突发事件时，应按照SB∕T 10849有关规定做出应急快速反应。

* 1. 投诉与纠纷处理
		1. 家政服务机构应建立有效的管理制度，保持服务持续改进。
		2. 家政服务机构应及时记录投诉与纠纷有关情况，按照DB44/T 2317和DB44/T ####-2023《家政服务 纠纷处理服务规范》的有关规定处理。

参 考 文 献

[1] 中华人民共和国职业分类大典（2015年版）

[2] 家政服务员国家职业技能标准（2019年版）

[3] 营养配餐员国家职业技能标准（2022年版）

[4] 公共营养师国家职业技能标准（2021年版）

[5] 中式烹调师国家职业技能标准（2018年版）

[6] 西式烹调师国家职业技能标准（2018年版）

-----------------------------