

ICS 03.080  
CCS A 10

# DB3202

无锡市地方标准

DB3202/T 1069—2024

## 学校食材配送服务规范

2024 - 05 - 21 发布

2024 - 05 - 28 实施

无锡市市场监督管理局

发布



## 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。

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。

本文件由无锡市人民政府国有资产监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：无锡市苏南学校食材配送有限公司、无锡市检验检测认证研究院、无锡市食品安全检验检测中心。

本文件主要起草人：方涛、陈锋、罗志坚、程秀秀、高尚、周宇、顾晔、郑菲、陈强、武丹、周忠、肖锋、王丽萍、周建南、杭孝娟、吴科、刘世兵、顾金星、周剑飞、牛小路、朱雨洁。



# 学校食材配送服务规范

## 1 范围

本文件规定了学校食材配送的一般要求、场所和设备、学生餐食谱的配制、服务流程及要求、食材追溯、学校反馈处理、评价与改进等内容。

本文件适用于学校食材配送服务，不适用于集体用餐配送膳食服务。

## 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 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范  
GB 31605 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范  
GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范  
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范  
GB/T 38574 食品追溯二维码通用技术要求  
NY/T 1987 鲜切蔬菜  
SB/T 10728 易腐食品冷藏链技术要求 果蔬类  
WS/T 554 学生餐营养指南

## 3 术语和定义

GB 14881、NY/T 1987界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 一般要求

### 4.1 食材质量

配送给学校的食材应确保质量安全，并符合食品安全国家标准及其产品标准的要求。

### 4.2 管理制度和人员

4.2.1 应制定各类管理制度，包括供应商管理、收货管理、加工管理、仓储管理、配送管理、食品安全追溯管理、应急管理、不合格食材管理、废弃物管理、文件管理等。

4.2.2 应保存各类文件和记录，包括收货验收记录、食材检测报告、加工记录、配送单等。保存期限不得少于2年。

4.2.3 应建立统一的形象识别系统，包括人员着装、车辆外观、产品包装等。

4.2.4 工作人员应持有有效的体检合格证明，特殊岗位人员应具备相应的资格证书。应定期对员工进行岗位职责、食品质量与安全、卫生标准操作规范等相关培训。

4.2.5 食材加工人员、配送人员应每日晨检，如有任何健康问题或症状，应及时暂停他们的工作，并为他们寻求医疗帮助。

## 5 场所和设备

5.1 应满足食材配送需要的作业场所、贮藏场所和设施设备等，其卫生要求应符合 GB 14881、GB 31605、GB 31621、GB 31654 的规定。作业场所应具备收货区、加工区、存储区、分拣区、发货区等，应配备与配送食材品种、规模相适应的操作台面、工具、容器等。

5.2 与食材表面接触的设施设备，应使用安全、无毒、无异味、耐腐蚀、易于清洁和保养的材料。

5.3 应根据不同食材特点、生产作业过程对清洁度要求的不同，合理划分作业区并采取有效分离或分隔。加工区应设置预处理区、清洗区、包装区。

5.4 各作业场所、贮藏场所应配备温度、湿度监控仪器，并定期校准、维护。

5.5 应配备用于食材冷链运输的专用车辆，应配备温控及卫星定位系统一体化信息设备终端。

5.6 应建立和学校食材配送相适应的信息化管理系统，满足学校营养餐配制、学校订单接收、食材采购、检验、加工、分拣、仓储和运输等各个环节对食材信息的要求。

5.7 应配备易于清洁的废弃物专用存放设施。加工废弃物存放设施应加盖，能够防止不良异味溢出和虫害孳生。

## 6 学生餐食谱的配制

6.1 应配备专兼职营养专业人员，参照 WS/T 554 的相关要求制定食谱。

6.2 学生餐食谱应满足不同年龄段儿童及学生生长发育营养需求。

6.3 学生餐食谱的配制应因地制宜、因时制宜，根据当地的食物品种、季节特点和饮食习惯，选择合适的食材搭配。

6.4 学生餐食谱的配制应及时采纳学校反馈的合理建议，进行食谱菜单的优化。

## 7 服务流程及要求

### 7.1 订单接收

应根据学生餐食谱提供多种类型的学生餐菜单，供学校选择。

### 7.2 食材采购

7.2.1 应查验食材供应商的营业执照、食品经营许可证或食品生产许可证及其它资质类文件。

7.2.2 应在签订服务合同前对食材供应商进行实地考察，了解供应商的日常生产运营情况。

7.2.3 应对食材供应商的企业规模、知名度、产品特点、供货能力、质量管理能力、信用评价等信息进行动态综合评价，确定合格供应商名录。

7.2.4 应在规定的时间间隔内对食材供应商的综合表现进行评价。包括食材质量、送货服务、保供能力、创新能力等方面。

### 7.3 食材收货

7.3.1 应根据到货通知信息，进行收货登记管理，索取并留存食材进货凭证。

7.3.2 收货过程中应认真核对食材的名称、品牌、批次、产地、规格、数量、感官等，以保证食材品类正确、数量齐全、质量合格。

7.3.3 应制定合理的收货流程，采取措施降低收货过程中的损耗，如易腐食材优先收货，缩短收货时间等。有温度要求的，温度波动范围应符合 SB/T 10728 的要求。

## 7.4 食材查验

### 7.4.1 食用农产品查验

7.4.1.1 应查验食用农产品的产品名称、品牌、数量（重量）、产地、生产者和（或）供应商的名称、生产日期或包装日期及质量承诺。

7.4.1.2 蔬果、禽畜肉、禽蛋类、水产品应新鲜、无变质、无腐烂、无异味。

7.4.1.3 国产鲜（冻）禽畜类食材应具有动物检验检疫合格证明和食材单独要求的合格证明文件，如肉品品质检验合格证，非洲猪瘟检测报告单等。

7.4.1.4 进口食用农产品，应索取并留存海关部门出具的入境货物检验检疫证明等文件。

7.4.1.5 冷藏冷冻食材应查验来货车辆温度、包装表面温度或产品中心温度是否符合标签标示或相关标准的规定。

7.4.1.6 食材查验合格后方可接收。不符合查验要求的食材，应单独存放，做好标记并尽快处理。

### 7.4.2 预包装食材查验

7.4.2.1 应查验预包装食材的名称、配料表、净含量和规格、生产商和（或）供应商的名称、地址和联系方式、生产日期和保质期、贮藏条件、食品生产许可证编号、产品标准代号及其它需要标示的内容。

7.4.2.2 应查验包装是否完整，食材是否变质、腐烂、异味。

7.4.2.3 应查验该批预包装食品出厂检验合格或第三方检验机构的检验合格报告。

7.4.2.4 应按照 7.4.1.5 和 7.4.1.6 的要求对预包装食材进行查验。

## 7.5 食材检验

7.5.1 应制定检验计划，定期对各种品种的食材、加工环境等自行或委托具有资质的第三方检测机构进行检验。

7.5.2 可根据各类食材的食品安全风险分析结果，加强重点项目检验指标与频次。如农药残留，兽药残留等。

7.5.3 检验人员应有相关专业背景、5 年以上从业经历或经培训考核合格。

## 7.6 食材处理

7.6.1 应配备满足鲜切蔬菜加工所需的去皮设备、切割设备、清洗设备、去除表面水设备、包装设备。

7.6.2 根据原料的品种、等级以及学校的需求进行相应的处理。

7.6.3 按照鲜切蔬菜加工操作规范和学生餐食谱的需求，对原料进行拣选、修整、清洗、切分、去除表面水、包装等步骤。

7.6.4 鲜切蔬菜加工场所的室温应控制在 15℃ 以下。

7.6.5 应配备适宜的鲜切蔬菜异物检查措施。如鲜切蔬菜成品目视检验、金属异物检测设备等。

7.6.6 处理过程应注意卫生，避免产品污染。

## 7.7 食材储存

7.7.1 食材的储存管理应符合相应标准规定和要求。

7.7.2 根据食材的特征及相关贮藏技术要求分区或分库进行贮藏，可采用常温贮藏、冷藏贮藏、冷冻贮藏等方式。冷藏库温度应在 0℃~8℃，冷冻库温度不高于-18℃，储存粮油、调味料等食材区域的温度不高于 25℃，湿度应低于 60%。

7.7.3 储存的食材应与墙壁、地面保持适当距离。不同品种、规格、批次的产品应分别堆垛，防止串味和交叉污染。

7.7.4 食材存在感官性状异常、超过保质期等情形的，应显著标示或者单独存放在有明确标志的场所，及时清理，并按规定记录。

7.7.5 应设专柜(位)贮存食品添加剂，标识“食品添加剂”字样，并与食品、食品相关产品等分开存放。

## 7.8 食材分拣

7.8.1 应根据配送需要按照下列要求对食材进行分拣、装箱(筐)：

——大的食材不应堆码在小的食材上方，防止造成食材侧翻倒塌；

——干食材与湿食材应分开放置，避免造成交叉污染；

——放置食材时应小心轻放，以防损坏；

——同一所学校食材集中放置。

7.8.2 分拣过程中应保持食材的种类和标识清楚，避免出现食材包装破损或分拣差错。

7.8.3 应根据食材的品种、保质期及在途运输时间，确定包装材料和包装方式。

7.8.4 包装材料应符合相应的标准要求。

## 7.9 食材运输

7.9.1 应根据配送学校情况，合理规划配送计划和路线，确保食材在承诺时限内安全送达(因不可抗力等因素导致的除外)。

7.9.2 应在发车前半小时内检查车辆性能，开启冷机制冷，调节温度至符合食品贮存温度要求并做好记录。食材在运输过程中应符合保证食品安全所需的温度要求。

7.9.3 配送单信息应包括食材名称、数量、单位、收货人、收货地址、送货人、送货车牌、联系电话等。

7.9.4 根据配送单上的食材品项与重量对集货食材进行清点确认，装车后按照预定路线将其运输到校。

7.9.5 运输工具和装卸食材的容器、工具和设备应每天清洁和消毒。同一运输工具运输不同食材及多点装卸时，应做好分装、分离或分隔，防止食材污染。

7.9.6 车辆出现故障时，应进行食材的质量检查，并采取适宜的应急措施。

## 7.10 食材送达

7.10.1 应根据学校指定的交货地点进行交接。

7.10.2 应和收件人就送达食材的名称、数量、单位、生产日期、保质期、包装、运输环境、食材温度等信息进行当面验收，验收无误后由收件人签字确认，并及时反馈签收信息。

7.10.3 交付时，配送人员应注意服务态度、服务质量，用语文明礼貌。

7.10.4 当交货出现异议时，配送员应在确保食品安全的前提下，立即联系学生餐配送单位，并按照合同约定及时妥善处理。

## 8 食材追溯

8.1 应使用 5.6 中的信息化管理系统对食材信息进行追溯。

8.2 食材信息追溯的管理应符合 GB/T 38574 的相关要求。

## 9 应急处置

9.1 应建立应急预案制度，制订应对计划和处置方案。针对可能出现的突发事件，迅速、科学、有序的开展应急行动。

9.2 应急处置结束后，应对事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

## 10 学校反馈处理

### 10.1 反馈分类

学校反馈问题可分为需求类和投诉类。

### 10.2 反馈处理

10.2.1 应安排专职客服人员和学校对接，定期拜访学校。

10.2.2 应告知学校投诉渠道，如电话、微信、网络、政府相关职能部门等。

10.2.3 应充分考虑学校反馈的学生餐食谱所需食材的品种、规格、数量、搭配情况及其它需求。

10.2.4 对提出的需求或投诉应在承诺期限内完成处理，无法有效处理的，应及时向投诉者或学校说明情况。

10.2.5 客户反馈问题处理率应达到 100%。

## 11 评价与改进

11.1 应就食材质量、客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行定期的综合评价。

11.2 综合评价应包括自我评价及外部评价，应建立科学的评价体系，评价方法客观、可行。

11.3 通过对服务过程的监控和审核、数据分析，采取必要的纠正和预防措施，持续改进学校食材配送服务质量，提升服务水平。

---