

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

家政服务 家庭烹饪服务规范

Specification for family dining service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(送审稿)

(本稿完成日期:)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国商务部

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

家政服务 家庭烹饪服务规范

1 范围

本标准规定了家庭服务中家庭烹饪服务的术语和定义、服务分类、服务方式、机构要求、人员要求、操作流程要求、意外情况处理要求和服务质量保障措施。

本标准适用于家庭服务机构提供的家庭烹饪服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

家庭烹饪服务 family dining service

指为满足家庭烹饪生活需求，通过家庭服务机构提供家庭烹饪服务员，由家庭烹饪服务员完成的有偿服务。

2.2

家庭烹饪服务消费者 family dining service consumer

指家庭烹饪服务的对象，以下简称消费者。

2.3

家庭烹饪服务员 family dining attendant

指具有法定劳动资格，从事家庭烹饪服务并取得报酬的人员。

3 服务分类

家庭烹饪服务分为家庭烹饪材料购买服务、家常饮食服务、家宴饮食服务、婴幼儿饮食服务、考生考试期饮食服务、孕产妇饮食服务、老年人饮食服务、病人饮食服务等。

4 服务方式

家庭烹饪服务方式宜分为全日服务、计时服务、计件服务。

5 机构要求

5.1 家庭服务机构应具有合法的经营资质。

5.2 家庭服务机构应在经营场所醒目位置悬挂有关证照、服务项目和收费标准。

- 5.3 家庭服务机构应建立家庭餐饮服务员工工作档案。
- 5.4 实行员工管理模式的家庭服务机构应与家庭烹饪服务员签订劳动合同，并与消费者签订家政服务合同；实行职业介绍模式的家庭服务机构应与消费者、家庭烹饪服务员签订家庭服务合同。
- 5.5 家庭服务机构应查验家庭烹饪服务员的有效身份证明。

6 人员要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 家庭烹饪服务员应具备合法的劳动从业资格。
- 6.1.2 家庭烹饪服务员应具有有效的身份证、健康合格证或县级以上医院开具的有效期内的体检单。
- 6.1.3 家庭烹饪服务员应每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。
- 6.1.4 家庭烹饪服务员应参加食品安全知识培训，岗前技能培训。
- 6.1.5 家庭烹饪服务员应符合《家政服务员国家职业标准》或《中式烹调师国家职业标准》或《西式烹调师国家职业标准》的要求，持相应的职业资格证书上岗。
- 6.1.6 家庭烹饪服务员应持有所属家庭服务机构提供的身份证明。
- 6.1.7 家庭烹饪服务员应具有意外伤害保险证明。

6.2 道德规范要求

- 6.2.1 遵守社会公德。
- 6.2.2 履行服务承诺。
- 6.2.3 尊重消费者的饮食习惯、生活习惯和宗教信仰。
- 6.2.4 保守消费者的隐私。
- 6.2.5 保证消费者的财产安全。
- 6.2.6 诚信待人、热情服务。
- 6.2.7 爱岗敬业。

6.3 家庭礼仪要求

- 6.3.1 着装整洁，仪表端庄。
- 6.3.2 提倡使用普通话。
- 6.3.3 掌握常用文明用语。
- 6.3.4 正确运用日常交际礼节待人接物。
- 6.3.5 坐姿、站姿、走姿、表情和手势得体。
- 6.3.6 与不同年龄、性别的人和谐相处，良好沟通。
- 6.3.7 掌握中西方餐饮基本礼仪和节日习俗。
- 6.3.8 能够根据消费者需求，按时、保质保量的完成工作。

6.4 营养知识要求

- 6.4.1 掌握基本营养知识。
- 6.4.2 掌握糖尿病、高血压等疾病的一般营养知识。
- 6.4.3 掌握孕产妇、婴幼儿、老年人等特殊生理时期人群的生理特点和营养要求。
- 6.4.4 掌握手术后病人等的生理特点和一般营养需求。
- 6.4.5 掌握考生考试期的生理特点和一般营养需求。

7 操作流程要求

7.1 一般要求

- 7.1.1 应保持良好的个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发应梳理整齐并置于帽内，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物。
- 7.1.2 操作时手部应保持清洁，洗手时应用流水。下列情形时应洗手：
- a) 处理食物原料前、后；
 - b) 加工凉菜前；
 - c) 加工鲜榨果汁前；
 - d) 处理生食物后；
 - e) 处理动物或废物后；
 - f) 处理被污染的设备或餐饮具后；
 - g) 用手摸过头发或皮肤，擦过鼻涕或咳嗽时捂过嘴，大小便后；
 - h) 从事任何可能污染双手的活动后。
- 7.1.3 操作时不得有抽烟，面对食物大声说话、打喷嚏，用手勺品尝等可能污染食品的行为。
- 7.1.4 不得把抹布或围裙搭在肩上或夹在腋下；不得把工作围裙当做毛巾擦手、擦脸。
- 7.1.5 餐前及餐后应彻底擦拭餐桌、餐椅。
- 7.1.6 餐后应及时清扫餐厅地面。

7.2 采购要求

- 7.2.1 不应采购腐臭的肉、鱼、禽、蛋，霉变的粮食，溃烂的蔬菜水果，酸败的油脂，污秽不洁、混有异物、掺假掺杂的食品。
- 7.2.2 不应采购被包装材料、容器、运输工具等污染的食品。
- 7.2.3 不应采购超过保质期的食品。
- 7.2.4 不应采购无标签的预包装食品；不应采购无中文标签、中文说明书的进口预包装食品。
- 7.2.5 采购预包装食品，应对包装上的标签进行查验。标签应当标明下列事项：
- a) 食品名称；
 - b) 配料表；
 - c) 净含量和规格；
 - d) 生产者和（或）经销者的名称、地址和联系方式；
 - e) 生产日期和保质期；
 - f) 贮存条件；
 - g) 食品生产许可证编号；
 - h) 产品标准代号；
 - i) 特殊膳食类食品和专供婴幼儿的主辅食品，应当标示主要营养成分及含量；
 - j) 法律、法规或者食品安全标准规定应标明的其它事项。
- 7.2.6 采购时应索取发票等购货凭据，并做好采购记录。

7.3 食品加工要求

7.3.1 一般要求

- 7.3.1.1 工作台面、加工使用的工具、容器及抹布应做到清洁、卫生，必要时进行消毒处理。

7.3.1.2 加工前应认真检查待加工的食品及食品原料，若发现有肉、鱼、禽、蛋的腐臭，粮食的霉变，蔬菜水果的溃烂，油脂的酸败，掺假掺杂或者其它感官性状异常的，不得加工或使用。

7.3.1.3 温度过高的食品及容器应放在儿童不易触及的地方。

7.3.2 粗加工及切配要求

7.3.2.1 粗加工所用容器、用具应保持清洁、卫生，定期进行消毒处理。

7.3.2.2 食品原料加工前应洗净，动物性食品、植物性食品、水产品应分开清洗，禽蛋使用前应清洗外壳。

7.3.2.3 蔬菜的枯叶、老黄叶、老根以及不能食用的部分应剔除干净，可食用部分应尽量加以保存；蔬菜应先洗后切；蔬菜应用淡盐水或清水浸透、冲洗干净；放在筐、盘等专用容器内码放整齐，离地、离墙存放。

7.3.2.4 肉类、鱼类应清除污秽不洁、有害腺体或变质等不可食用部分，洗净后放在专用容器内；海产青皮红肉鱼类加工后应立即烹饪。

7.3.2.5 冷冻食品应在自然解冻后清洗、粗加工。

7.3.2.6 易腐食品应尽量缩短在室温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。

7.3.2.7 切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并应根据性质分类存放。

7.3.2.8 已盛装食品的容器不得直接置于地面。

7.3.2.9 粗加工的垃圾应及时清理并放置于指定位置的垃圾桶内，防止污染食品、厨具和其它设备；垃圾存放处应保持清洁。

7.3.2.10 食品粗加工后应及时清洗水池、加工台及加工工具、地面等。

7.3.3 烹调加工要求

7.3.3.1 用于烹调加工的工具、容器应生熟分开，用后清洗、消毒，保持清洁。

7.3.3.2 应保证食品原料、调味品、油品等的质量和卫生；已变质的原料及配料不得烹制。

7.3.3.3 需要熟制加工的食品应烧熟煮透，加工时食品中心温度应不低于 70℃。肉、蛋、鱼或四季豆等容易引起食物中毒的食品，尤其应注意加热温度和时间。

7.3.3.4 已烹制的菜肴应用清洗、消毒后的碗碟盛装。

7.3.3.5 需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后冷藏。

7.3.3.6 烹调结束后应及时清洗地面、灶台、灶具等。

7.3.4 凉菜和鲜榨果汁加工要求

7.3.4.1 加工工具、容器使用前应清洗、消毒。

7.3.4.2 生、熟食品的加工工具应分开使用，荤、素食品盛器应分开使用，用后清洗、消毒，保持清洁。

7.3.4.3 供加工凉菜用的蔬菜和水果等食品原料及装饰用原料应洗净，未经清洗处理的原料不得使用；用于加工的生食水产品应新鲜；用于鲜榨饮料的瓜果应新鲜、无病虫眼，使用前应清洗、去皮、去核。

7.3.4.4 制作后的凉菜和鲜榨果汁应盛放于清洗、消毒后的器皿内。

7.3.4.5 肉类、水产品类凉菜拼盘应及时冷藏；加工后的生食水产品应当放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

7.3.4.6 冷荤凉菜应在拼摆后尽快食用；生食水产品加工后至食用的时间不得超过 1h。

7.3.4.7 制作好的凉菜和鲜榨果汁应尽量当餐用完；剩余尚需使用的应存放于冰箱内冷藏或冷冻。

7.3.5 食品再加热要求

7.3.5.1 无适当保存条件（温度低于 60℃、高于 10℃条件下放置 2h 以上的），存放时间超过 2h 的熟食，需再次利用的应充分加热。加热前应确认食品未变质。

7.3.5.2 冷冻熟食应彻底解冻后经充分加热方可食用。

7.3.5.3 加热时中心温度应高于 70℃，未经充分加热的食品不得食用。

7.4 备餐及供餐要求

7.4.1 应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。

7.4.2 用于菜肴装饰用的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

7.4.3 菜肴分派、造型整理的用具应清洗消毒。

7.4.4 操作时应避免食品、餐饮具受到污染。

7.4.5 不同人群供餐时应分别提供，并有明显区别。

7.5 食品存放要求

7.5.1 应按照食品说明书的存放要求存放。

7.5.2 食品与非食品应分开存放。

7.5.3 生鱼、生肉、蔬菜应分开存放。

7.5.4 食品原料、半成品和直接入口食品应分开存放，并及时使用。

7.5.5 肉类、水产品、蛋品等易腐食品应离地存放；散装易霉食品应勤翻勤晒。

7.5.6 需冷藏的保鲜食品应分类放入冰箱内，生熟食应分开存放。

7.5.7 奶油类原料、水分含量较高的含奶、蛋的面点应低温存放。

7.5.8 剩余饭菜应用保鲜膜包好后存放于冰箱内，保存时间不宜过长，以不隔餐为宜，下餐食用前应彻底加热。

7.5.9 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2h）存放的食品，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放。

7.6 餐饮具要求

7.6.1 餐饮具使用后应及时进行清洗，不得使用未经清洗和消毒的餐饮具。

7.6.2 宜采用煮沸消毒、蒸汽消毒、红外线消毒、紫外线消毒等物理消毒方式进行消毒。

7.6.3 清洗消毒后的餐饮具应光洁、明亮、无渍迹。

7.6.4 消毒后的餐饮具应自然滤干或烘干，不得使用毛巾、餐巾或抹布擦干。

7.6.5 消毒后的餐饮具应及时放入餐饮具保洁柜内；餐饮具保洁柜应定期清洗，保持洁净。保洁柜内不得存放其它物品。

7.6.6 已消毒和未消毒的餐饮具应分开存放。

7.6.7 传染病人的餐饮具应单独备用、单独清洗消毒、单独存放。

7.6.8 不应重复使用一次性餐饮具；不宜使用残缺或有裂痕的餐饮具。

8 厨房电器、燃气使用要求

8.1 一般要求

8.1.1 厨房电器、燃气在使用前应阅读说明书，按规定操作。

8.1.2 电器、燃气设备开关应放置在儿童不易触及的地方。

8.1.3 应定期检查电源和用电设备是否存在安全隐患。

- 8.1.4 不应用潮湿的手、抹布和其它物体接触任何电器设备。
- 8.1.5 易燃易爆危险品如酒精、汽油、煤气罐、火柴等不得放在炉具或电源插座附近。
- 8.1.6 使用中如发现电器有冒烟、冒火花、发出焦糊的异味等情况，应立即关掉电源开关，停止使用。
- 8.1.7 不应让铁锅或其它锅具空烧、干烧。
- 8.1.8 应按照规定正确操作程序使用电器、燃气。
- 8.1.9 应人走断电，关火。
- 8.1.10 应了解电源、燃气总开关的位置，发生危险时应及时关闭总开关。

8.2 燃气使用要求

- 8.2.1 应经常检查燃气灶具、燃气罐、管路连接处有无漏气。
- 8.2.2 应保持室内通风，不宜长时间关闭厨房门窗。
- 8.2.3 非电子点火式燃气灶应先点火后放气，再放置烹饪器具。
- 8.2.4 使用燃气时，人不得长时间离开。
- 8.2.5 燃气使用后应随手关闭阀门。
- 8.2.6 燃气罐应直立放在易于搬动的地方，严禁平放或倒放，且应远离灶具。放罐处应阴凉、干燥、通风，离明火、暖气片应有一定距离。
- 8.2.7 出现燃气泄漏，不应再点火、开灯，长时间通风并请专业人员修理好后方可使用。
- 8.2.8 燃气使用中如突发供气中断，应及时关闭燃气开关，防止空气混入管道内，恢复供气时应在通风的条件下将管道内空气排放后方可使用。

8.3 高压锅使用要求

- 8.3.1 使用前应确保锅盖的限压阀气孔畅通，安全阀、密封胶圈完好无损。
- 8.3.2 食物量不宜超过锅容量的 4/5。
- 8.3.3 老式高压锅加盖时，上下两个手柄应完全重合。
- 8.3.4 应待蒸汽从排气孔喷出后再扣限压阀。
- 8.3.5 应待锅内压力完全释放后再开盖。

8.4 微波炉使用要求

- 8.4.1 应将微波炉放置在平稳且通风良好的地方，不应放置在高温或潮湿的地方，微波炉周围不应有磁性材料，也不宜有电视机、电冰箱等家用电器。
- 8.4.2 微波炉宜使用专用电源线和插座。
- 8.4.3 微波炉不应空载运行；微波炉操作不正常或受损及碰撞时应停止使用；微波炉运转时，不得放入任何物品。
- 8.4.4 应选择耐热玻璃制品、陶瓷制品或微波炉专用盛器；金属容器、带金属配件的容器和带金银边的器皿不得直接放入炉内加热；密封瓶或袋装食品应开口后再放入微波炉内。
- 8.4.5 如果炉内物品着火，切勿打开炉门，应立即将定时器拨到零位，然后拔出电源插头或关掉屋内电源总开关，切勿拆开炉身。
- 8.4.6 微波炉使用后应及时清洁，确保食物的安全卫生。

8.5 电磁炉使用要求

- 8.5.1 应将电磁炉放置在平稳且通风良好的地方，不应放置在高温或潮湿的地方，电磁炉周围不应有磁性材料，也不宜有电视机、电冰箱等家用电器。
- 8.5.2 应使用铁制容器加热食品，不应使用玻璃、铝、铜质容器。

- 8.5.3 锅具不应过重，且锅具底部也不宜过小。
- 8.5.4 电磁炉使用过程中，加热面板上不应放置小刀、小叉等铁磁物件。
- 8.5.5 电磁炉使用过程中，应保持排气孔通畅。
- 8.5.6 使用结束后，取下锅具，不得直接触摸加热面板，待其完全冷却后再清洗。

8.6 电冰箱使用要求

- 8.6.1 热的食物应待冷却后再放入电冰箱。
- 8.6.2 电冰箱内存放食物不宜过紧、过满。
- 8.6.3 生熟食物不应混放在一起。
- 8.6.4 鲜鱼、肉等食物应处理后再放入电冰箱。
- 8.6.5 瓶装液体饮料不应放入冷冻室内。
- 8.6.6 存储食物的冰箱不宜同时存储化学药品。

8.7 厨房刀具使用要求

- 8.7.1 刀具应放置在儿童不易触及的地方。
- 8.7.2 应保持刀具的清洁和锋利。
- 8.7.3 走路拿刀时，刀锋应向下。
- 8.7.4 刀具应平放，刀锋向外（右），不得将刀具和其它锋利器具放在水盆里。
- 8.7.5 刀不慎滑落时，不得用手去接。
- 8.7.6 使用绞肉机、搅拌机时，应用专用的填料器推压食品，不得将手放在搅拌器中。

9 意外情况处理

9.1 厨房油锅失火处理

- 9.1.1 应立即关闭炉火。
- 9.1.2 不得挪开油锅。
- 9.1.3 不应用水浇油灭火，宜用灭火器、灭火毯灭火；也可用厚湿布、锅盖、砧板等比锅大的物品来灭火。
- 9.1.4 火熄灭后待油冷却再移开灭火物品。
- 9.1.5 无法灭火时，应立即离开失火的房间，打电话报警。

9.2 燃气泄露处理

- 9.2.1 应立即关闭燃气总阀门。
- 9.2.2 应熄灭所有火种，如香烟、蜡烛等；不得点火、开关任何电器。
- 9.2.3 应立即打开门窗、离开现场，打电话给燃气公司紧急服务部；待修理妥当、气味散尽方可走回屋内。
- 9.2.4 不应自行修理任何燃气用具或管道，应请正规的燃气公司专业技师修理。
- 9.2.5 待修理员修理妥当后，应检查所有燃气用具的开关是否都已关上。

9.3 食物中毒应急处理

- 9.3.1 发生食物中毒后，应立即停止进食，并可用催吐、导泻等方法尽快排出有毒有害物质。
- 9.3.2 应及时送病人到医院治疗。

9.3.3 应立即封存导致或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具及用具、设备设施。

9.3.4 应配合食品安全监督管理部门进行食品安全事故调查处理，按照要求提供相关资料和样品。

9.4 其他

应熟记消费者、物业、报警、火警、燃气公司、自来水公司等电话号码，出现意外时应及时电话通知相关人员解决问题。

10 服务质量保障

10.1 消费者反馈意见评价

10.1.1 家庭烹饪服务员为消费者提供服务过程中应询问消费者的满意程度和意见，并根据消费者的意见和建议改进服务。

10.1.2 家庭服务机构应通过有效的渠道收集消费者的反馈意见，及时了解家庭烹饪服务员的服务情况，从而改进服务质量，提高家庭烹饪服务员的服务水平。

10.2 服务质量监督

家庭服务机构应自觉接受社会、行业协会及相关部门的监督。

10.3 服务质量投诉

10.3.1 家庭烹饪服务消费者和家政服务机构发生服务质量争议，家庭政服务机构可与消费者协商处理，也可请消费者协会、行业协会或其它有关部门处理。

10.3.2 家庭服务机构处理家庭烹饪服务质量投诉应参照 GB/T 17242 的相关规定。