ICS 03.100.50
CCS A 12

DB3307

浙 江 省 金 华 市 地 方 标 准

DB 3307/T XXXX—XXXX

食堂餐饮数字化运营管理规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

金华市市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　运营管理要求 2
6　支持保障 6
7　监督与检查 6
8　持续改进 7
附录 A（资料性）　报单量的计算方式 0
参考文献 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。

本文件由金华市商务局提出并归口。

本文件起草单位：；

本文件主要起草人：。

食堂餐饮数字化运营管理规范

1 范围

本文件规定了食堂餐饮数字化运营管理的基本要求、运营管理要求、支持保障、监督与检查、持续改进。

本文件适用于食堂餐饮数字化运营管理活动。

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。

SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范

SB/T 11166 餐饮服务单位节约管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食堂餐饮数字化运营管理 canteen catering digital operation management

以现代物联网、云计算技术为基础，结合视频智能分析、无线传感等技术的应用，实现食堂收银自动化、厨房操作透明化、成本核算科学化、物业服务智能化、健康管理个性化的管理活动。

4 基本要求

4.1.1 应建立并实施食堂运营管理相关制度，如食堂安全管理制度、食堂节约管理制度、供应商管理制度、客户满意度调查制度和客户投诉处理制度等，并严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》要求。

4.1.2 应建立数字化管理系统。管理功能应覆盖运营管理全过程，包括原料管理、制作管理、成品管理、供餐管理、餐后管理等。根据运营管理流程优化的要求持续完善数字化管理系统。

4.1.3 应建立成本卡，内容包括菜品名称、主辅料的构成，并依据《中国居民膳食指南》持续优化成本卡，研发新式菜品，成本卡的示例可参见图 1。

图1　成本卡（示例）

4.1.4　突发事件的应急处置应按照 SB/T 11047 的规定进行。

4.1.5　节约管理应按照 SB/T 11166 的规定进行。

5　运营管理要求

5.1　原料管理

5.1.1　供应商管理

5.1.1.1　供应商信息（如资质、供货清单及产品合格证明等）应录入数字化管理系统，实现数据分析评审功能。

5.1.1.2　宜从质量、可获得性、服务与相应、成本、质化要素等维度对供应商进行初选与评估，具体形式见表 1。

表1　供应商的初选与评估

评估维度	评估内容
质量	1、标准品项的能力
	2、非标准品项的能力
	3、未来的能力（更关心趋势）
	4、积极性的评价（非标品时更重要）
可获得性	1、能力
	2、未来能力
	3、积极性
服务与相应	1、能力
	2、未来能力
	3、积极性
成本	1、能力
	2、未来能力
	3、积极性
质化要素	1、总体信誉
	2、与企业的相容性

5.1.1.3　应在固定周期内对供应商进行评价，数字化管理系统可自动生成供应商评价结果。

5.1.2　计划采购

5.1.2.1　分析固定周期内的销售数据和用餐人数，并进行 5.2.2 的菜单分析，在数字化管理系统中录入菜名、成本卡，自动生成食材报单量，报单量的计算方式见附录 A。

5.1.2.2　宜根据固定周期内的采购计划，提前预估产品数量和价格趋势，具体流程见图 2。

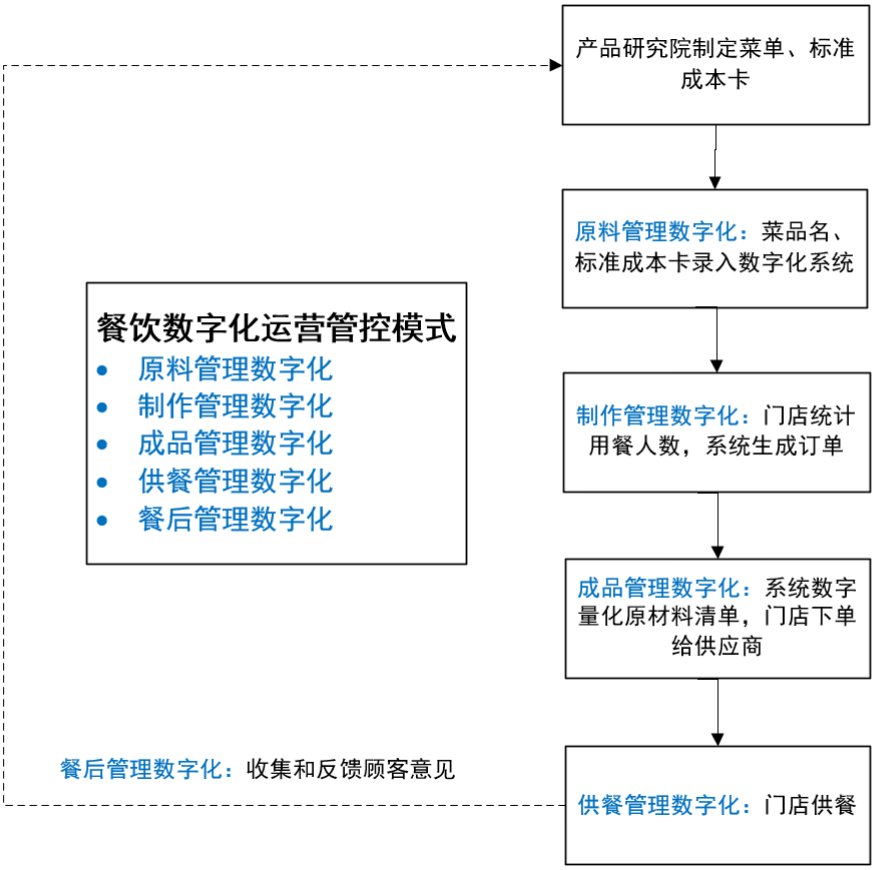

图2　计划采购流程图

5.1.3　物流配送

5.1.3.1　应根据食材的类型确定配送频次。

5.1.3.2　应实时监控配送车辆的运输路径、到达时间、车内温度、湿度、门禁等信息，发现异常时及时报警。

5.1.4　保质期管理

5.1.4.1　应对原料种类、数量进行统计，实现库存实时盘点功能。

5.1.4.2　数字化管理系统应具备原料使用提醒、超期提醒等功能，防止使用腐败变质食品。

5.2　制作管理

5.2.1　菜单管控

应采用数字化管理系统，对固定周期内应制作的菜品种类进行合理分配。

5.2.2　菜单分析

应按照烹制方式对菜单进行合理分析，确保种类丰富、营养均衡，具体内容见表2和表3。

表2　早餐种类

烹饪方式	占比
蒸	45%

烹饪方式	占比
煎	20%
煮	25%
炸/烤	5%
炒	5%

表3　午餐种类

品类	数量(个)	占比
猪肉类	5	25%
牛肉类	2	10%
禽类	2	10%
水产类	2	10%
豆制品	2	10%
叶类菜	2	10%
根茎类	3	15%
菌类	1	5%
蛋类	1	5%

5.2.3　配菜管理

5.2.3.1　应结合菜单和成本卡控制配菜数量，配菜的种类包括主料、辅料、调料。
5.2.3.2　宜采用标准容器具进行配菜。

5.2.4　烹饪管理

5.2.4.1　厨师应根据标准化的烹饪工艺制作菜品。
5.2.4.2　烹饪工艺方法宜通过教学视频、图文讲解等方式获取。
5.2.4.3　宜采用智能化烹饪设备，降低人为影响。

5.3　成品管理

5.3.1　开餐

5.3.1.1　数字化管理系统应在开餐前 5 min 提醒厨房上齐菜品。
5.3.1.2　在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的高危易腐食品，应在高于 60℃或低于 8℃的条件下存放。在 8℃～60℃条件下存放超过 2 小时，且未发生感官性状变化的，应加热后供餐。

5.3.2　留样

5.3.2.1　应将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125g。
5.3.2.2　应由专人管理留样食品、记录留样情况，在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），留样人员等，留样信息应录入数字化管理系统。

5.4　供餐管理

5.4.1　预定信息处理

5.4.1.1　应实现通过电话、网络方式进行餐厅预定、菜品预定的功能。

5.4.1.2　根据各类预定订单，提前准备食材，实现精准配菜。

5.4.2　智慧收银

5.4.2.1　宜实现人脸识别就餐功能，刷脸绑定餐盘，实现数字化结算。

5.4.2.2　根据后台设定的单品价格，自动结算。

5.4.2.3　宜采用电子餐券，为来访人员就餐提供便利。通过在线按需申购和先使用后结算的方式，实现让客户“零跑”办理。

5.4.2.4　统计菜品销售情况，为采购提供支持。

5.5　餐后管理

5.5.1　销售统计分析

5.5.1.1　根据菜品当日销售情况，应自动生成菜品营业额和经营情况汇总报表，帮助经营者分析每日的成本和利润情况，对于评价管理人员的经营业绩，以便及时发现问题，调整经营方向提供依据。经营情况汇总报表的具体形式可参考表 4。

表4　经营情况汇总报表

<table>
<tr><td>门店名称</td><td>每日合计</td><td>1日</td><td>2日</td><td>3日</td><td>4日</td><td>5日</td><td>6日</td><td>7日</td><td>…</td></tr>
<tr><td>日营业额</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>快餐营业额</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>小炒营业额</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>外包营业额</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>管理费收入</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>总成本</td><td rowspan="4">根据供应商票据金额汇总输入</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>快餐成本</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>小炒成本</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>超市成本</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>外包成本</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>快餐毛利率</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>总费用</td><td>根据月费用平均到每个经营日</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>工资</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>奖金</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>社保</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>劳保福利</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>水电气</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>用具用品</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>维修费用</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>租金</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>折扣折让</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

门店名称	每日合计	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	…
管理									
其他									
经营利润									
销项税									
利润									

5.5.1.2　宜按照顾客消费意愿，将消费类型分为主动消费菜品、被动消费菜品、滞销菜品。根据固定周期内的统计结果，对菜单内主动消费菜品予以保留，被动消费菜品予以持续优化，滞销菜品予以淘汰。

5.5.2　满意度调查

5.5.2.1　用餐后，应对消费者进行满意度调查，调查形式可分为线上和线下。调查内容围绕菜品、服务人员、用餐环境等维度进行。

5.5.2.2　应进行不满意度评价原因分析，制定改进措施并及时整改，实现服务质量持续改进。

6　支持保障

6.1　人员管理

6.1.1　各岗位应建立完善的数字化管理工作程序和工作标准。

6.1.2　应定期组织技术人员维护数字化管理系统，确保网络及其他硬件设施安全稳定运行。

6.1.3　应制定人员培训计划，食品安全管理人员每年应接受不少于 40 小时的餐饮服务食品安全集中培训，新员工或返岗员工上岗前培训时间应不少于 1 天，在岗员工一年内接受培训时间不少于 24 天。

6.1.4　人员信息和培训考核信息应录入数字化管理系统。

6.2　设施设备

6.2.1　应按照设施设备操作手册进行操作，不违规操作。

6.2.2　应做好设施设备的管理工作，内容包括巡检、保养、维修及更新等方面，确保运行正常。

6.2.3　宜通过数字化管理系统对设施设备进行全生命周期管理。

6.3　阳光厨房

6.3.1　实施智慧跟踪，精准到各个环节、各个流程，建立配送闭环平台，保障食品安全生产持续稳定。

6.3.2　应通过“阳光厨房”展示运营管理全过程，至少覆盖食品处理区的烹饪加工区、餐用具清洗消毒区、备餐专间或专用分餐场所，画面要求清晰、无遮挡。

6.4　文档管理

应具备文档备份和保存功能，对于食堂管理相关的原始记录、台账、统计报表、数据分析等资料，备份记录应至少保存3年。

7　监督与检查

7.1　应完善监督工作体系，采用适当方式与相关方沟通，征求其对食堂管理和服务的意见，改进食堂工作。

7.2　应加强食堂食品安全自查自纠工作，制定检查内容和标准，并组织实施。

7.3 应自觉接受食品药品监督管理等部门对食品安全实施监督检查和指导，对监督检查中指出的问题应立即整改。

7.4 宜采取“透明厨房”、“隔断厨房”、“视频厨房”等形式，推进“明厨亮灶”工程，实现透明化管理，促进食堂诚信自律经营。

8 持续改进

8.1 用户可用手机等终端设备扫描用餐场所的二维码信息，反馈餐品质量及用餐诉求。

8.2 可使用终端对用餐满意度进行评价，以完善食堂运营管理。

附　录　A
（资料性）
报单量的计算方式

以规模为200人的食堂为例，假设每人需一荤两素3盘菜，一共需准备600盘菜，平均每人所需500 g ±100 g（小学生和成人的差别）的原材料，在数字化系统内通过录入菜单名称和成本卡信息，汇总得出合计需要的主辅料总量，如表A.1所示。

表 A.1 报单量统计数量示例

菜单名称	预估份数	成本卡	生成报单量
菜品1（荤菜）	150	主料xx斤，辅料xx斤	合计： 主料xx斤； 辅料xx斤。
菜品2（荤菜）	50	主料xx斤，辅料xx斤	
菜品3（素菜）	80	主料xx斤，辅料xx斤	
菜品4（素菜）	120	主料xx斤，辅料xx斤	
菜品5（素菜）	100	主料xx斤，辅料xx斤	
菜品6（素菜）	100	主料xx斤，辅料xx斤	
…	…	…	

参 考 文 献

[1] 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
[2] 浙江省第十三届人民代表大会常务委员会公告第52号 浙江省动物防疫条例
[3] 中共金华市委办公室第32号 金华市坚决制止餐饮浪费行为实施方案