ICS 03.080.30

A12

|  |
| --- |
| 备案号： |

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

餐饮服务提供者与消费者订立

合同的规范要求

the requirement on signing contract between catering service providers and consumers

|  |
| --- |
|  |
|       |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国商务部   发布

餐饮服务提供者与消费者订立合同的规范要求

1. 范围

本标准规定了餐饮服务提供者与消费者订立合同的术语和定义、餐饮服务提供者与消费者订立合同的类型、合同订立原则、合同管理的要求。

本标准适用于餐饮服务提供者与消费者订立的合同。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 13391-2009 餐饮企业的等级划分和评定

GB/T 19001 质量管理体系要求

  SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

1. 术语和定义

 下列术语和定义适用于本文件。

   餐饮服务提供者 catering service providers

  即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的组织和个人。

* 1.

 餐饮服务提供者与消费者订立的合同 contract between catering service providers and consumers

 餐饮服务提供者与消费者之间设立、变更、终止餐饮及其相关服务权利义务关系的协议或约定。

* 1.

 餐饮服务格式条款 format contracts on catering service

餐饮服务提供者为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。

1. 餐饮服务提供者与消费者订立合同及条款的类型
	1. 合同条款
		1. 书面合同

 全部条款为协调条款的合同。可由餐饮服务提供者事先约定，但双方对所有条款协商一致。

* + 1. 口头合同

 由餐饮服务提供者提出，由消费者现场协商共同确认。

* + 1. 含有格式条款的合同

 由餐饮服务提供者提供，消费者进行消费时应认可。

4.1.4 应协商的合同条款

包括但不限于以下种类：

1. 餐饮消费预定，包括电话、短信、书面、网络等；
2. 代客存酒、茶叶等。
	1. 格式条款

包括但不限于以下种类：

a) 营业时间的规定；

b) 店内开展活动的通知，如促销宣传等；

c) 临时性的通知，如某个餐厅暂时停止供应;

d) 出售餐饮制品价格的规定， 包括但不限于菜品价格，酒水价格；

e) 收取服务费的规定。

1. 合同订立原则
	1. 基本原则
		1. 所有合同应全面满足《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》等的规定。
		2. 不得以欺诈、胁迫的手段订立合同；不得与消费者恶意串通，损害国家、集体或者第三者利益。不得以合法形式掩盖非法目的，损害社会公共利益；不得违反法律、行政法规的强制性规定。
		3. 公平公正，不应免除编制方的责任或加重消费者的责任。
		4. 用语文明，准确、不应产生歧义。
	2. 合同的成立和实施
		1. 经协商后确定的合同应符合GB/T 19001“与顾客有关的过程”的要求。餐饮服务提供者应尽量满足顾客的要求。
		2. 应识别并满足顾客没有明示，但餐饮行业经营要求中应满足的要求。如：食品安全卫生、公共场所治安管理要求，免费提供必要的餐具。
		3. 餐饮涉及食材应符合《中华人民共和国野生动物保护法》等相关法律法规的要求。
	3. 含有格式条款合同的确定与实施

5.3.1原则

5.3.1.1 餐饮服务提供者为了方便消费者就餐选择和保证自身的特色，可在合同中制定相应的格式条款。

5.3.1.2餐饮服务提供者不得通过格式条款免除企业责任、加重消费者责任、排除消费者主要权利，如消费预定 消费中的违约责任等。

5.3.2营业时间的规定

包含但不限于以下内容：

1. 餐饮服务提供者可以自行制定营业时间，应作为对消费者的承诺，在规定的时间内提供餐饮服务；
2. 营业时间应在醒目位置张挂，便于消费者知会。

5.3.3店堂内开展活动的通知

包含但不限于以下内容：

1. 开展优惠或促销活动通知应有的名称、内容、起止时间、实施条件；
2. 维护消费者人身健康、财物安全的显著提示或告知；应讲究礼貌用语得体，不应有企业概括性免责的声明；
3. 企业促销应有菜品等的宣传图片、文字。

5.3.4临时性的通知

 通知的事宜对已经订立的合同可能产生影响的应与消费者积极协商解决。不应有损害消费者合法权益的内容。

5.3.5出售餐饮制品价格的规定

 应包含但不限于以下内容：

1. 菜品、主食、点心、酒水所有销售商品的名称；
2. 售卖价格，同一品种不同规格应单独标出价格；
3. 销售套餐的应明示含有产品种类及数量;
4. 应有产品的规格；
5. 宜配有菜品、主食、点心及酒水成品的图片，实物与图片应相符。

5.3.6服务费收取规定

应包含但不限于以下内容：

a)收取服务费应合理合法，不得重复收取、拆分收取。

b)收取服务费的规定应在消费前显著明示。

c)收取服务费应明示服务具体内容和服务标准：

--- 包间的型式及附属设施（如：休息区、电视、卫生间等）；

--- 提供服务的内容；

--- 收费标准。

1. 合同管理
	1. 餐饮服务提供者应履行义务，承担责任。
	2. 对合同条款的理解发生争议时，应当按照通常理解予以解释。对合同条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。
	3. 应建立动态管理制度，定人定期对合同条款的内容进行清理更新。
	4. 应建立监督执行制度，定人对合同条款的执行情况进行监督，依法改正存在问题，合理推进履行到位。
	5. 应建立持续改进制度，注意听取消费者意见，不断完善其内容及规定的服务。
	6. 应制定完善投诉处理制度，发生争议时及时协调，妥善解决。

参考文献

[1] 《中华人民共和国合同法》

[2] 《中华人民共和国野生动物保护法》

[3] 《消费者权益保护法》

[4] 《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》国家工商行政管理总局令（第62号）

[5] 《食品安全法》

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_