

T/YSSH

团 体 标 准

T/YSSH XXXX—XXXX

味在番禺 餐饮服务规范

Taste at Panyu Catering service specification

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广州市番禺区饮食行业商会 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。

本文件由广州市番禺区饮食行业商会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

味在番禺 餐饮服务规范

1 范围

本文件规定了番禺区餐饮服务的基本要求、环境卫生、安全要求、烹饪要求、服务要求及评价改进的内容。

本文件适用于番禺区餐饮服务单位提供的餐饮服务。

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 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐厅 restaurant

通过即时烹饪、加工、商业销售和服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所的食品生产经营企业。

[来源：GB/T 33497—2017，3.1]

3.2

分餐 individual dining

在用餐过程中，实现餐具、菜（饮）品等的交叉、无混用的餐饮方式。

[来源：GB/T 39002—2020，2.1]

3.3

餐厨垃圾 kitchen garbage

从事餐饮服务、集体用餐配送等活动的单位和个人，在餐饮服务过程中产生的食物残渣、食物加工废料、过期食物等易腐垃圾及从中提取出来不符合食品安全标准的动植物油脂。

4 基本要求

4.1 餐厅要求

4.1.1 资质要求

4.1.1.1 餐厅应具备独立法人资格，具备合法资质。

4.1.1.2 应按照相关行政法规要求取得相关营业执照、卫生达标标识、消防许可证以及当地监管部门要求的其他标识。

4.1.1.3 连续3年未发生食品安全事故，连续2年未受到食品安全相关行政处罚。

4.1.2 服务经营

4.1.3 应按照食品经营许可证标明的主体业态、经营项目从事经营活动，不应超范围经营。

4.1.4 菜品与服务应明码标价，标价内容合理真实，标示明显。

4.1.5 管理制度

4.1.6 应制定管理细则、岗位责任制度及监督管理制度等。

4.1.7 应健全安全管理制度，制定安全应急预案。

4.1.8 应建立防范和抵制食物浪费制度，并采取措施落实。

4.2 设施设备

4.2.1 餐具设施设备

4.2.1.1 餐具清洗、消毒、保洁设施设备的容量和数量应满足需要。

4.2.1.2 餐具清洗设施设备应与食材、清洁工具等清洗设施设备分开并能够明显区分。

4.2.1.3 餐具清洗、消毒使用的洗涤剂 and 消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的要求，消毒用具应符合 GB 14934 的规定。

4.2.1.4 应采用符合国家节能标准的厨具、电器等设备，宜优先采用节能型厨具、灶具、电器及相关节水型设备等。

4.2.2 厨具设施设备

4.2.2.1 根据加工食品的需要配备相应的厨具。不应将厨具用于与食品盛放、加工等无关的用途。

4.2.2.2 厨具的摆放应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备应安装牢固，保留足够的清洁与维护空间。

4.2.2.3 厨具应使用无毒、无味、耐腐蚀、不易脱落的材质，并易于清洁与维护。

4.2.2.4 厨具菜品应符合相关食品安全国家标准。

4.2.2.5 与食品接触的厨具表面应光滑，应避免零件、金属碎屑或其他污染物混入食品，并定期检查与维护。

4.2.3 通风排烟设施设备

4.2.3.1 产生油烟的设备上方应设置通风排烟过滤设备，设备应便于清洁与更换。

4.2.3.2 产生大量蒸汽的设备上方应设置通风排气设备，并做好凝结水排水。

4.2.3.3 与外界连接排气口外应加装易于清洗的防虫筛网。

4.2.3.4 应定期维护通风排烟设备，宜采用调节装置，不使用时应关闭设备，排烟应符合 GB 18483 的规定及《餐饮服务许可审查规范》有关通风排烟设施的要求。

4.2.4 照明设施设备

4.2.4.1 食品处理区应有充足照明，光泽和亮度应满足食品加工需要，不应改变食品色泽。

4.2.4.2 应在裸露食品正上方安装照明设施设备，应使用安全型照明设施或采取防护措施。

4.2.5 根据营业状况和设备使用说明书，制定电力设备的开关时间，宜采用分区开关等能源控制方案或采用自动开关控制设备。

5 环境卫生

- 5.1 餐厅卫生应符合 GB 31654 的要求，卫生指标应符合 GB 37488 的要求。
- 5.2 餐厅内应保证通风良好、干净卫生、地板整洁，无油渍、积水和垃圾等。
- 5.3 温度适宜时，应采用自然通风加强室内空气流通。
- 5.4 应确保卫生间通风良好，洗手设备营业时间内正常运行。
- 5.5 应在开业前和结业后进行全面卫生清洁与消毒。

6 安全要求

6.1 食品安全

- 6.1.1 应满足以下要求：
 - a) 生产经营的食品符合法律法规允许范围；
 - b) 加工过程符合法律、法规的要求；
 - c) 加工食品应在营业许可范围内。
- 6.1.2 食品安全应符合 GB 31654 的规定。
- 6.1.3 应落实进货查验及索证索票制度，确保食材来源可追溯。

6.2 场所安全

- 6.2.1 场所布局科学合理，桌椅摆放间隔合适，花盆、装饰品摆放位置合理。
- 6.2.2 餐厅内、卫生间等易滑倒处应设置防滑措施，易碰头处应设有防碰头标识标语。
- 6.2.3 室内空气卫生质量应符合 GB 37488 的要求。
- 6.2.4 应在餐厅室内设置禁止吸烟标识。

7 烹饪要求

- 7.1 烹饪环境应实施明厨亮灶，并符合以下要求：
 - a) 应公开内容包括厨房环境卫生、冷食类食品加工制作、生食类食品加工制作、烹饪和餐饮具清洗消毒等；
 - b) 宜建造透明玻璃窗、玻璃墙等方式向顾客展示烹饪环境；
 - c) 透明玻璃表面应光滑整洁、通透光亮，无积尘、无油垢，应定期清洁，保证视线清晰；
 - d) 宜采用视频直播等方式向顾客展示，应保证顾客在就餐场所能看到展示的内容；
 - e) 应保证公开内容真实、合规；
 - f) 应在餐厅内醒目位置张贴食品安全监管部门的举报电话。
- 7.2 加工围边、盘花等材料应符合食品安全要求，使用前应清洗，必要时消毒。
- 7.3 应对食材进行科学加工，提高食材利用率，避免浪费。
- 7.4 宜通过预估方式，合理安排预处理食材的数量和频次。

8 服务要求

8.1 服务环境

- 8.1.1 宜在装饰风格、布景等方面凸显番禺名菜名点的文化特色。按照番禺地区特色风俗习惯，进行菜品和菜单设计及场景布置。
- 8.1.2 应对顾客接触较多的地方，如走廊、电梯、扶手、洗手间等增加消毒频次，每日清洁消毒不少于三次并进行记录。
- 8.1.3 应公示每日消毒情况。

8.2 服务人员

- 8.2.1 应持有健康合格证明，健康要求符合 GB 14881 的规定。
- 8.2.2 应经过专业知识和安全知识培训，安全知识包括食品安全、消防安全、消费安全等常识和法规。

- 8.2.3 应熟知番禺名菜名点的原料及产地、烹饪方法、风味特色、食用方法、价格等，以及番禺饮食文化相关知识。
- 8.2.4 应具备较强身体素质、心理素质以及应变能力。关注顾客用餐体验，满足顾客个性化要求，及时处理顾客投诉。
- 8.2.5 提供服务时，应使用规范的服务用语，根据顾客需求使用普通话或粤语，语言文明，礼貌待人，语气亲切，语调柔和。
- 8.2.6 每天上岗前应进行健康状况检查，发现患有发烧、呕吐、腹泻、咽部严重炎症等病症及皮肤有伤口或感染的人员，应暂停从事接触食品工作，待查明原因并排除有碍食品安全的疾病后方可上岗。
- 8.2.7 上岗期间应保持清洁卫生，严格洗手消毒，时刻佩戴口罩，口罩应及时更换。
- 8.2.8 不应留长指甲、涂指甲油，不应化浓妆。工作时，佩戴的饰品不应外露，应穿戴工作帽和口罩，避免污染食品。

8.3 订餐服务

- 8.3.1 宜提供电话、网络等多渠道订餐服务。接听及时，语音清晰，主动询问顾客需求，必要时介绍餐厅特色菜品美食和服务项目。
- 8.3.2 应做好预订记录，复述与顾客确认顾客姓名、联系方式、用餐人数、用餐时间及特殊需求等信息。
- 8.3.3 如遇特殊情况取消预订，应及时与顾客取得联系，并解释原因。

8.4 用餐服务

8.4.1 餐前服务

- 8.4.1.1 事先摆放在就餐区的餐（饮）具应避免污染。
- 8.4.1.2 分派菜肴、整理造型的工具使用前应清洗消毒。
- 8.4.1.3 应做好餐厅清洁工作，保证地面、天花板、桌椅等干净卫生。
- 8.4.1.4 应配备具辨识度的公筷和公勺或双筷，台面根据需要配备其他公用餐具。
- 8.4.1.5 应在顾客抵达餐厅时，及时主动招呼顾客，并准确引领顾客到餐桌，协助顾客入座。如餐厅已满座，应及时告知等候信息，并安排顾客候位。
- 8.4.1.6 应主动提示顾客理性消费，引导顾客适量、适度点菜。应如实告知顾客所点菜品风味，尤其是特殊口味菜式。

8.4.2 上餐服务

- 8.4.2.1 供餐过程中，应采取有效防护措施，避免食品受到污染。
- 8.4.2.2 应根据餐桌餐位实际情况，确定上菜位置，应避开主要顾客、老人、儿童、孕妇等。
- 8.4.2.3 上菜宜按照餐前小吃、汤、主菜、副菜、甜点、水果的顺序，菜品应摆放均匀。
- 8.4.2.4 菜品上桌时，应示意并报菜名。上完最后一道菜时，应告知顾客菜品已上齐。特殊菜品应说明用餐方法。
- 8.4.2.5 应根据菜品情况提供配料或酱料，并满足顾客个性化佐餐酱料需求。
- 8.4.2.6 应主动征求顾客是否需要分菜服务。
- 8.4.2.7 分餐服务宜按照 GB/T 39002 提供的方式进行。
- 8.4.2.8 分餐时应按就餐人数准备相应餐具。应保证每份菜品分配均匀。
- 8.4.2.9 分汤或粥时，盛八分满，应注意每碗的汤汁与汤料的比例搭配大致均衡。剩余未分完的汤或粥应放于顾客餐桌或备餐台上，供顾客增添。
- 8.4.2.10 分餐时应注意操作手法，动作规范，干净利索，避免因分菜影响菜品质量。

8.4.3 餐中服务

- 8.4.3.1 应及时撤下空盘，适时为客人撤换骨碟，撤菜或换盘应征求顾客意见。
- 8.4.3.2 应根据酒水品类，提供相应的杯子、分酒器等，并提供开瓶服务。

- 8.4.3.3 顾客揭开水壶盖时，应及时为顾客续水。
- 8.4.3.4 应关注老幼残、孕妇等顾客是否有特殊需求，及时提供帮助。
- 8.4.3.5 顾客在就餐过程中有其他需求，服务人员应及时响应并处理。
- 8.4.3.6 餐中服务时，服务员应降低声音，少打扰顾客用餐。

8.4.4 餐后服务

- 8.4.4.1 当顾客菜品上齐后，服务人员应提前准备账单，检查账单内容，确保账单准确无误。
- 8.4.4.2 顾客用餐后，询问顾客用餐服务、菜品质量、餐厅环境及用餐体验的意见，并记录下来。
- 8.4.4.3 顾客示意结账时，应及时为顾客递上菜单，根据顾客结账方式提供对应服务。
- 8.4.4.4 顾客结账时，如有剩余菜肴应主动提示消费者打包剩菜，并提供打包服务，打包服务应符合 SB/T 11070 的要求。
- 8.4.4.5 提供打包服务时，应使用可降解餐盒、餐饮具及塑料袋，避免过度使用包装餐具。
- 8.4.4.6 应提醒顾客打包菜品的保存方法及食用时限。
- 8.4.4.7 顾客离席时，提醒顾客带好随身物品，致谢并引导顾客离席。
- 8.4.4.8 撤台时，应再次检查顾客是否有遗漏物品。如有，应立即交还顾客或交至服务台保管。确认无遗漏物品后及时清理台面，按照要求撤台和摆台，不应影响周围顾客用餐。
- 8.4.4.9 再次摆台时，餐位应干净整洁，达到再次迎宾标准。

8.5 宴会服务

- 8.5.1 应根据宴会类型（婚宴、满月宴、长寿宴、商务宴会等）及番禺民风民俗，向顾客推荐菜品。
- 8.5.2 菜式搭配合理，应有鸡、鱼、虾、青菜等符合广东地区的风俗习惯。
- 8.5.3 应与顾客确认宴会流程、宴会布置、宴会菜品、出菜顺序等。
- 8.5.4 应注意控制宴会上菜时间和节奏，多台宴会，各台上菜应一致。
- 8.5.5 应按 8.4.1、8.4.2、8.4.3、8.4.4 的要求提供用餐服务。
- 8.5.6 宴会结束后应与宴会主人做好交接，征询宴会食品质量和服务质量评价等。

8.6 外卖服务

- 8.6.1 宜增加外卖服务，增加线上平台外卖服务和外卖窗口。
- 8.6.2 餐饮服务单位应与外卖平台对接，依据 GB/T 40041 的要求，运用信息技术引导消费者精准点餐、避免浪费。
- 8.6.3 外卖包装应使用可降解餐盒及餐饮具，避免过度使用包装餐具。
- 8.6.4 外卖包装袋应使用可重复使用的环保保温袋或可降解塑料袋。
- 8.6.5 外卖人员应使用安全无害的配送容器，并定期进行清洁消毒。
- 8.6.6 外卖人员应核对外卖食品，保证配送过程食品不受污染。

8.7 垃圾分类

- 8.7.1 应按国家有关规定进行垃圾分类。
- 8.7.2 垃圾分类应符合《广州市生活垃圾分类管理条例》的规定。
- 8.7.3 应配备相应数量、标识清晰、具有身份识别电子标签的废弃食用油脂和一般餐厨垃圾专用容器。
- 8.7.4 应设置隔油池、油水分离器等处理设备并定期维护，油水分离处理。
- 8.7.5 不应将餐厨垃圾直接或粉碎后排入公共水域、厕所等。
- 8.7.6 应建立餐厨垃圾排放管理台账，记录排放餐厨垃圾种类、数量、收运及处置单位等信息。

9 评价改进

- 9.1 应建立顾客投诉处理机制，投诉处理应符合 GB/T 17242 的相关要求，提供公开的投诉渠道。
- 9.2 应调查核实投诉情况，并及时向顾客反馈，确认解决方式并对此进行改进。
- 9.3 应建立健全突发事件应急预案、应对机制，明确职责分工，落实责任。

9.4 发生突发事件时，如遇火灾、食品安全事件等，应立即启动应急处理工作程序并及时向政府有关部门报告事件情况及处理结果。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33497—2017 餐饮企业质量管理规范
 - [2] 国家商务部公告 餐饮服务单位新冠肺炎疫情常态化防控技术指南
 - [3] 国家市场监督管理总局、商务部、文化和旅游部公告（2021 年第 7 号） 关于标准化促进餐饮节约反对餐饮浪费的意见
 - [4] 国家卫生健康委员会公告（2020 年第 975 号） 餐饮食品营养标识指南
 - [5] 国家市场监督管理总局公告（2018 年第 32 号） 餐饮服务明厨亮灶工作指导意见
 - [6] 国家食品药品监督管理总局令（2017 年 36 号） 网络餐饮服务食品安全监督管理办法
 - [7] 广州市第十五届人民代表大会常务委员会 广州市生活垃圾分类管理条例
 - [8] 广州市城市管理和综合执法局公告（2021 年 7 号） 广州市餐厨垃圾管理办法
-