ICS 03.100.01
CCS A 10

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T XXXXX—XXXX

餐饮服务场所文明行为指南

Guidelines for Civilized Behavior in Catering Service Places

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

浙江省市场监督管理局　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　总体原则 1
5　诚信自律 1
6　卫生整洁 2
7　节约适度 3
8　健康有序 4
9　持续改进 5
参考文献 6

前　　言

本标准按照 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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：***。

本标准主要起草人：***。

本标准为首次发布。

餐饮服务场所文明行为指南

1 范围

本标准提供了餐饮服务场所文明行为的总体原则，以及诚信自律、卫生整洁、节约适度、健康有序具体文明行为的指导。

本标准适用于指导餐饮服务单位、消费者在餐饮服务场所的文明行为。

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/T 39002 餐饮分餐制服务指南

GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

SB/T 11166 餐饮企业节约管理规范

3 术语和定义

GB/T 42966界定的术语和定义适用本文件。

4 总体原则

4.1 诚信自律、明码标价

遵循公平、公正、合法、诚实、信用原则，合规诚信、明码实价，不欺客宰客和误导消费，自觉维护餐饮业价格和行业秩序。

4.2 卫生干净、整洁舒适

共同维护环境卫生，定期开展场所卫生保洁，保持餐饮服务环境安全、整洁、舒适。

4.3 节约适度、反对浪费

推广简约适度的供餐和用餐理念，使用节能节约的餐饮加工工艺和设备，培养节约食物、文明就餐的餐饮习惯。

4.4 健康餐饮、文明有序

优化餐品及菜单设计，倡导健康的饮食文化习惯，自觉维护文明和谐的用餐秩序。

5 诚信自律

5.1 餐饮服务单位

5.1.1 安全诚信

合规提供餐饮服务，设施设备完善、食材来源可靠、加工过程严谨、杀菌消毒到位，信守服务承诺。

5.1.2 价格明示

5.1.2.1 对餐品和服务明码标价，价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。菜单、标价牌上详细标注品名、计量单位、主料名称、重量等信息。

5.1.2.2 公开额外收费项目并主动告知。采取特价菜、打折、返现、赠券、赠积分等方式设置限制活动或附加条件的，应事先明示。

5.1.2.3 不诱导、误导或者以包间费等方式变相设置最低消费额。

5.1.3 备餐透明

5.1.3.1 使用明厨亮灶、阳光厨房，向消费者和社会公众展示餐饮服务相关过程：

a) 透明厨房：通过建造透明玻璃窗、玻璃墙的方式向消费者和社会公众展示；

b) 视频厨房：通过视频直播的方式向消费者和社会公众展示。

5.1.3.2 将消费者自带的酒水放置醒目可见位置，征得其同意后才可开启，不强制消费酒水。

5.1.4 投诉畅通

5.1.4.1 在醒目位置设置餐饮服务投诉举报方式、途径。

5.1.4.2 主动接受群众监督，妥善处理消费者投诉，积极配合诚信经营的活动。

5.2 消费者

5.2.1 树立健康用餐理念，荤素合理搭配，鼓励不挑食、不偏食、不暴饮暴食的饮食习惯。

5.2.2 树立安全用餐理念，不食用野味。

6 卫生整洁

6.1 餐饮服务单位

6.1.1 就餐环境整洁

6.1.1.1 地面、墙面等设施清洁、卫生、无污垢、无积水。

6.1.1.2 配置清洁整齐的餐桌椅具，椅套定期换洗，无污垢。

6.1.1.3 合理选用餐饮具，餐饮具保持光洁、无口纹、指纹。每餐对餐具柜、消毒柜内的餐（饮）具进行整理，保持客用物品干净、摆放规范整齐。

6.1.1.4 就餐区环境空气流通、温度适宜，定期清洗就餐区空气空调过滤网，有醒目的禁烟标识。

6.1.1.5 配备公筷公勺及相应消毒设备，公筷公勺与私用餐具颜色或形状大小有明显区分，配置数量与经营规模、每日店内就餐时最大客流量相匹配。

6.1.2 备餐环境整洁

6.1.2.1 保持环境整洁、无异味，无污染源和活禽，地面、墙壁、门窗、天花板等无霉斑、污垢、积油、积水等情形。

6.1.2.2 根据面积布局合理使用防虫、防鼠等设施，场所无苍蝇、老鼠、蟑螂等。

6.1.2.3 水池有明显用途标识，分类清洗动物性食品、植物性食品和水产品。盛放或加工制作食品原料的工用具和容器分开使用，并有明显区分。

6.1.2.4 备有垃圾分类设施，分类标识明显。对每日厨余垃圾的数量进行记录，宜采用物联网、传感器等先进技术自动采集记录。

6.2 消费者

6.2.1 主动使用公筷公勺，为他人夹菜先征求他人意见，不咀嚼食物喂食婴幼儿。

6.2.2 维护用餐卫生环境，不随地吐痰、乱丢垃圾、随意造成用餐环境污染。

7 节约适度

7.1 餐饮服务单位

7.1.1 宣传提示

做好反食品浪费的宣传提示，主要包括：

a) 在餐饮加工场所张贴反食品浪费提示及相关操作要求；

b) 在餐饮场所入口处、大厅、点菜区等显著位置张贴或设置能体现“反对浪费”和“公筷公勺”主题的宣传标语或公益广告；

c) 在餐桌设有文明餐桌提示牌或贴有提示语；

d) 菜谱（单）或电子点餐系统宜逐步嵌入反对浪费、爱惜粮食等语言、文字宣传语。

注 1：宣传标语或公益广告包括“公筷公勺”“节约用餐”“杜绝浪费”或“光盘行动”等。

注 2：餐桌文明提示包括“节俭养德”“文明餐桌”“光盘行动”“使用公筷公勺”“剩餐打包”“吃多少点多少”“不剩菜不剩饭”等。

7.1.2 加工节约

7.1.2.1 根据餐品特点编制餐品加工操作规范，宜采用节约型烹饪加工工艺，减少烹饪加工中的损失浪费，符合 SB/T 11166 相关要求。

7.1.2.2 食材清洗切除过程中保留可用食材，减少丢弃、浪费、洒落可用原料，做到以下方面：

a) 蔬菜类：根部理齐后齐根切，切根不切梗；

b) 叶菜类：剥烂叶、黄叶、老叶，不剥好叶；

c) 根茎类：尽量去皮不去肉，切去根须、腐烂部位；

d) 鲜豆类：摘除豆荚上的筋络，剥去豆尖杂质；

e) 食用菌类：剪去老根，摘除杂质；

f) 海鲜、河鲜、肉类、禽类：去除废弃部位，保留可用部位。

7.1.2.3 采用节水器具，减少水资源消耗，对浪费现象及时发现、劝导、纠正。

7.1.3 服务引导

7.1.3.1 主动引导就餐者适度点餐、使用公筷公勺，提醒光盘行动。

7.1.3.2 宜提供分餐制服务，符合 GB/T 39002 规定。

7.1.3.3 采用自助餐形式供餐时，工作人员做到以下方面：

a) 提供不同规格餐具；

b) 提醒消费者按需、少量、多次取餐，对餐饮浪费行为应提醒、纠正；

c) 巡视餐品消费情况，根据巡视情况及时调整供餐；

d) 加食品宜采取分次加工、少量多添的方式；
e) 对于需求量大的餐品，宜采取点菜送餐上桌、限量取餐等供餐方式；
f) 发现浪费量大的餐品，宜减少该餐品的备餐量，或替换该餐品；
g) 使用分格餐盘；
h) 适当减小餐具尺寸。

7.1.3.4 主动提示消费者将未食用完的餐品打包，打包服务符合 SB/T 11070 的规定。

7.1.3.5 宜采用增加会员积分、打折、停车优惠、发放优惠券等优惠引导的方式，对无食品浪费行为的消费者进行奖励。

7.2 消费者

7.2.1 树立节俭消费理念，抵制盲目消费、冲动消费等不良行为。

7.2.2 适量点餐，避免剩餐，主动选择“半份、小份”菜。

7.2.3 践行光盘行动，宜自带餐盒，减少使用一次性餐具，积极打包剩余餐品。

8 健康有序

8.1 餐饮服务单位

8.1.1 餐品设计

8.1.1.1 提供多样性的餐品分量设计，提供半份餐食、小份餐食、位分餐食。宜提供标准化餐品搭配，方便消费者自主搭配、自主调味。

8.1.1.2 宜分析菜品营养成分，对餐品进行营养标识，提供“减油、减盐、减糖”的健康营养餐食，内容和形式见《餐饮食品营养标识指南》。

8.1.1.3 宜标示过敏原提示，开发特定人群膳食，例如，儿童膳食、老年膳食、素食人群膳食等。

8.1.1.4 对消费者反馈、餐品剩餐等方面情况进行分析，基于分析结果改进烹制工艺、调整分量，针对性地调整餐品及供餐方式。

8.1.2 秩序维护

8.1.2.1 对用餐场所吸烟、随地吐痰、酗酒等不文明行为进行劝阻。

8.1.2.2 可提供“花镜”“儿童座椅”“保暖披肩”等公共服务，常备创可贴、烫伤膏等必备药品。

8.1.2.3 礼仪待客，用餐过程主动服务，热情周到，言行仪表符合以下要求：
a) 使用文明礼貌用语，讲普通话，发音清晰，语言简练、准确、柔和，做到微笑服务、礼貌待客；
b) 使用干净整洁、外观平整、搭配合理的工装，保持清洁并定期更换；
c) 行走时遇有消费者迎面走来，应主动侧身让路，并微笑问好；引导行进时，走在前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意。

8.1.2.4 及时响应消费者需求，准确记录就餐过程中对餐品做出的任何更改，并及时传递至厨房。

8.1.2.5 接待消费者申诉时，诚恳友善、及时核实、妥善处理、留存记录，告知拟采取的措施、时限，并征得消费者认可。

8.2 消费者

8.2.1 宜清淡饮食，选用“减油、减盐、减糖”的餐品。

8.2.2 自觉遵守用餐秩序、文明餐桌礼仪，排队点餐，有序用餐。

8.2.3 保持安静的用餐环境，用餐时举止文雅、文明用语、细嚼慢咽，不在用餐场所肆意喧哗吵闹。

8.2.4 适度饮酒，不劝酒灌酒、酗酒醉酒、酒后驾车。
8.2.5 不在禁烟场所的餐桌上放烟、递烟、吸烟。
8.2.6 有序反应用餐过程中的服务诉求。

9 持续改进

9.1 餐饮服务单位

9.1.1 畅通接受诉求和改进渠道，接受公众和消费者监督，定期收集、分析相关方意见。
9.1.2 定期开展自我检查，制定服务质量改进措施，对实施过程和结果进行验证，保存相应记录。
9.1.3 建立持续改进跟踪检查机制，实时公开和反馈改进信息，对评价及改进工作全面总结。

9.2 消费者

持续提升健康、卫生、节约、有序用餐意识，学习餐饮知识，形成良好的用餐文明行为习惯。

参 考 文 献

关于印发《餐饮食品营养标识指南》等3项指南的通知（国家卫生健康委员会 国卫办食品函（2020）975号）