浙江省地方标准《餐饮服务场所文明行为指南》（征求意见稿）编制说明

一、项目背景

（一）产业现状和存在问题

1.背景及现状

餐桌文明是城市文明的重要体现，也是餐饮行业健康的应有之义。“餐饮服务单位和消费者”是餐饮行业发展的主要载体，是推动实现“文明用餐”全过程的“主战场”，主要涉及餐饮服务单位的“用餐提供”行为，以及消费者的“用餐”行为，由餐饮服务单位、消费者“供需”双方共同来维护和营造“诚信、节约、卫生、健康、有序”的文明用餐环境。

近年来，随着我国经济增长和消费市场繁荣，餐饮业持续提质增效，积极发挥消费升级对经济增长的重要驱动作用，国家统计局数据显示，2023年1-2月份，全国餐饮收入8429亿元，增长9.2%，占到社会消费品零售总额的10.9%，全国餐饮总营收预计2023年会增加到4.8万亿的水平，达到历史新高。

然而，随着餐饮业的快速复苏与发展，餐饮服务单位为谋求更多利益，产生了欺客宰客、高价低质、强制消费、餐饮浪费、不使用公筷公勺、不良宣传等一系列与文明用餐背道而驰的问题。而前期热度极高的“淄博烧烤”因其热情好客、服务有礼、诚信用餐得到了社会大众的火热追求，也带动了山东餐

饮业的整体发展，反映了社会对文明用餐的现实需求。但与此同时，消费者“过度消费、报复性消费导致餐饮浪费严重，挥霍铺张、过度消费”等不良习惯颇有市场，“插队、肆意喧哗吵闹、酗酒醉酒闹事、随地吐痰”等不文明现象时有发生。2023年“五一”假期期间，全省市场监管、文旅及商务部门共查处各类扰乱市场秩序违法行为337件，查处问题128个。“文明用餐”一词又重新回到社会视野，各地均发布餐饮服务文明用餐倡议，拟以此重塑优化地区餐饮环境。

2.存在问题

以“用餐要光盘、聚餐用公筷”为核心的“餐有礼”是“浙风十礼”的重要内容，对于餐饮业快速复苏与发展的现状而言，文明用餐行为显得尤为重要，在省内实际用餐过程中，更是暴露出一系列实际问题。

一是餐饮服务单位“不文明备餐、供餐”、消费者“不文明就餐”乱象频出。随着餐饮业快速发展，一方面，餐饮服务单位在商家逐利的背景下，欺客宰客、高价低质、强制消费、餐饮浪费、不设置公筷公勺、不良宣传等一系列与文明用餐背道而驰的问题频出，特别是省内部分餐饮业平淡地区为吸客引客存在欺客宰客、高价低质、强制消费等屡禁不止，群众对诚信、安全、节约、有礼的用餐行为需求强烈。另一方面，部分消费者存在过度消费、餐饮浪费严重、不使用公筷公勺的现象，在用餐场所吸烟、随地吐痰、酗酒等不文明行为时有发生，影响了文明用餐的整体环境。

二是餐桌文明行为要求分散、不统一。维护“诚信、节约、卫生、健康、有序”的文明用餐环境，离不开餐饮服务单位“文明用餐准备、文明用餐提供”，也离不开消费者对“健康、有序、节约、卫生用餐”。当前社会对餐饮服务单位在“行业自律、反对浪费”等方面提出了更高的要求，但对“餐前、餐中、餐后”的餐饮服务提供全流程的条款要求不够明确。同时，对于消费者文明用餐行为更多的以自发宣传引导为主，并未形成全省统一的规范要求，未形成统一规范“餐饮服务单位”与“消费者”对于文明用餐行为的合力，无法满足浙江特色需求。

三是餐桌文明行为缺乏标准指引。餐桌文明概念提来已久，但各地大多以政策文件或小范围的《餐饮行业文明用餐倡议书》为主，往往不够系统、社会传播面也受到一定限制。在餐饮节约方面，《机关事业单位食堂餐饮节约管理规范》省标适用范围有限，无法满足当前餐饮服务单位、消费者关于文明用餐行为规范的需求，系统性、规范性、全面性、推广性较强的地方标准形式仍处于空白阶段。

（二）国内现行相关法律法规和政策导向

当前，国家、浙江高度重视餐饮文明用餐工作。习近平总书记一直高度重视粮食安全和提倡“厉行节约、反对浪费”的社会风尚，多次作出重要指示，要求厉行节约、反对浪费，制止餐饮浪费行为。

2020年8月，习近平总书记对制止餐饮浪费行为又一次作出重要指示，强调“要加强立法，强化监管，采取有效措施，

建立长效机制，坚决制止餐饮浪费行为。”早于2013年起，由商务部牵头发布了《商务部、国家旅游局关于在餐饮业厉行勤俭节约反对铺张浪费的指导意见》、《商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见》（商服贸发〔2018〕17号）、《关于推动餐饮行业深入开展“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”工作的通知》（商服贸函〔2017〕385号）等文件。2021年1月，市场监管总局、商务部、文化和旅游部联合出台《关于以标准化促进餐饮节约反对餐饮浪费的意见》，进一步发挥标准的引领和规范作用，支撑餐饮供应链绿色化、集约化发展，支持各地结合实际出台促进餐饮节约相关地方标准。在2022全国饭店业绿色发展大会暨第七届中国国际饭店业大会开幕式上，由中央文明办和商务部指导，中国饭店协会与全国绿色饭店工作委员会联合发布了《饭店餐饮企业宴会宴席反餐饮浪费指南十八条》。倡议针对宴会宴请特别是婚宴等大型宴会场景，提出饭店餐饮企业在反餐饮浪费方面切实可行的十八条具体措施。2021年发布了《浙江省商务厅等16部门关于深入开展五大行动坚决制止浪费的通知》（浙商务联发〔2021〕63号）。

（三）国内外相关标准情况

经查询，目前暂无《餐饮服务场所文明行为指南》相对应国家标准和行业标准。涉及反对餐饮浪费，提倡使用公勺公筷文明用餐的等内容的国家标准有GB/T 39002-2020《餐饮分餐制服务指南》、GB/T 42966-2023《餐饮业反食品浪费管理通则》等；行业标准有SB/T 11166-2022《餐饮服务单位节约管

理规范》等；地方标准有DB33/T 2365-2021《机关事业单位食堂餐饮节约管理规范》、DB33/T 2266-2020《公筷公勺使用和管理规范》等。

（四）拟解决的主要问题

餐饮文明是新时代文明的重要体现，餐桌文明行为已成人们日常生活的常态行为，厉行节约、反对浪费逐渐成为民众理念共识。通过制定《餐饮服务餐桌文明行为规范》省级地方标准的制定地方标准拟解决以下问题:

一是提供餐饮服务餐桌文明行为指南。标准将结合《“反对浪费”“公筷公勺”餐饮文明指数测评指标(试行)》“浙风十礼 餐有礼”等相关要求，融合全省各地市的餐饮文明用餐经验，提供餐饮服务单位的“用餐提供”行为，以及消费者的“用餐”行为，从系统性的角度提出“诚信、节约、卫生、健康、有序”等细化检验，由餐饮服务单位、消费者“供需双方”共同来维护的文明用餐环境，为全省统一餐饮服务餐桌文明行为提供规范指导。

二是强化反对浪费用餐行为技术要求。针对餐饮业发展带来的餐饮浪费问题，标准将围绕“节约适度”的角度，从加工过程、宣传提升等方面提出明确的技术要求，填补相关标准的空白，从源头助力制止餐饮浪费。

三是提升消费者文明用餐主动性。从底线要求和倡导建议出发，对“节约用餐、卫生用餐、有序用餐”的角度规定消费者在文明用餐的基本和重要行为要求，进一步激发消费者节

约、卫生、有序的餐饮文明用餐理念，提升餐饮业服务品质，充分彰显浙江省打造新时代文明社会的新风尚。

四是推动落实公筷公勺使用等文明行为。针对省内餐饮业当前公筷公勺使用情况，结合部分地区欺客宰客、高价低质、强制消费的问题，以及消费者吸烟、随地吐痰、酗酒等不文明行为，本标准以公筷公勺国家级标准化试点项目经验为契机和基础，推动餐饮服务单位和消费者的文明用餐行为，为全国提供“新时代文明生活示范省份”浙江经验和标准指引。

五是为浙江“餐饮自信”提供有力支撑。制定实施《餐饮服务餐桌文明行为规范》，将对浙江餐饮业健康发展提供坚实的制度支撑，由餐饮服务单位和消费者共同营造文明和谐有序的用餐环境，提升消费者对浙江的餐饮信心，助力餐饮业健康有序发展。

二、工作简况

（一）任务来源

根据《中华人民共和国标准化法》《浙江省标准化条例》，由衢州市市场监督管理局提出立项，经浙江省市场监督管理局批准，2023年12月26日，本标准列入《浙江省市场监督管理局关于下达2023年第四批浙江省地方标准制修订计划的通知》（浙市监函〔2023〕353号），标准由浙江省商务厅归口。

（二）起草单位

衢州市市场监督管理局（衢州市知识产权局）、衢州市商务局、衢州市计量质量检验研究院、浙江省标准化研究院。

（三）主要工作过程

1.成立编制组

本标准编制组由衢州市市场监督管理局牵头，由从事餐饮管理、文明宣传等领域的一线人员、行业专家及标准化专家组成。

2.起草研制

2023年4月，编制组启动工作调研、标准编制，期间多次对标准框架、主要内容等开展讨论，形成标准草案。2023年9月提交立项申请，2023年12月正式立项，立项后根据立项论证会专家意见对草案进行调整，形成工作组讨论稿。2024年3月15日，编制组组织餐饮行业专家及标准化专家召开研讨会，结合立项论证会专家意见，讨论明确工作组讨论稿的主要内容和结构方向。2024年4月编制组完成工作组讨论稿的文本修改，形成征求意见稿。

3. 征求意见

2023年4月，编制组启动征求意见。

（四）主要起草人及其所做工作

衢州市市场监督管理局：主持标准制定工作，提出研标需求，协调各研制单位，把控标准质量。

衢州市计量质量检验研究院、

衢州市商务局：提供行业需求。

浙江省标准化研究院：从事标准编写及标准化技术指导。

三、本标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据

及理由

（一）编制原则

1.科学性原则

本标准制定过程中，充分总结公筷公勺国家级标准化试点项目经验，并根据实际需求充分采纳浙江省内星级饭店、商贸综合体内餐饮服务单位、机关（学校）事业单位食堂、农家乐经营者等不同规模的餐饮经营主体，以及部分餐饮消费者等各利益相关方的意见。同时，本标准严格按照GB/T 1.1-2020 的要求进行编制，确保标准的科学性。

2.普适性原则

本标准紧扣《浙风十礼之餐有礼丨文明用餐篇》相关要求，既适用于餐饮经营单位又适用于餐饮消费者，既倡导了文明、节约等新时代社会新风尚又规范了消费者底线行为。标准可指导全省各类餐饮单位践行节约用餐理念、开展文明用餐劝导，引导广大餐饮消费者养成文明用餐习惯。

3.协调性原则

本标准在编制过程中，充分考虑与现有国家标准、行业标准和地方标准的协调统一。既吸纳了GB/T 40042-2021《绿色餐饮经营与管理》、GB/T 42966-2023《餐饮业反食品浪费管理通则》等标准国家标准中关于环保餐饮、节约餐饮相关条款内容，也吸收了DB33/T 2365-2021《机关事业单位食堂餐饮节约管理规范》、DB33/T 2266-2020《公筷公勺使用和管理规范》等地方标准中的经验。

（二）主要技术要求和依据

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

本标准主要引用以下文件:

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

本文件未另行制定术语和定义，GB/T 42966界定的术语和定义使用于本文件

4.　总体原则

从餐饮服务场所涉及的餐饮服务单位、消费者的角度，设置了“4.1　诚信自律、明码标价、4.2　卫生干净、整洁舒适、4.3　节约适度、反对浪费、4.4　健康餐饮、文明有序”4项涉及文明行为的总体原则，主要依据浙江省内各地餐饮服务文明倡议、《浙风十礼之餐有礼丨文明用餐篇》以及相关实践经验确定。

5.　诚信自律

从餐饮服务单位、消费者2个角度提供了相关指导，餐饮服务单位主要从价格明示（安全诚信、餐品与服务明码标价、额外收费项目公开与告知、不设置最低消费额等）、备餐公开（明厨亮灶、不强制消费酒水）、投诉畅通3个维度，消费者主要从健康、安全用餐理念的角度提出指导。主要依据浙江省内各地餐饮服务文明倡议、餐饮安全自律，以及反对食品浪费中关于价格、食品安全相关方面的条款。

6. 卫生整洁

从餐饮服务单位、消费者2个角度提供了相关指导，餐饮服务单位主要从就餐环境整洁、备餐环境整洁2个维度，消费者主要从使用公筷公勺、维护用餐环境角度提出指导。相关条款主要出自于国家、浙江省文明城市创建指标体系中关于餐饮现场卫生的相关条款。

7. 节约适度

从餐饮服务单位、消费者2个角度提供了相关指导，餐饮服务单位主要从宣传提示、加工节约、服务引导（3个维度，消费者主要从树立节俭消费理念、践行光盘行动等角度提出指导。相关条款主要出自于省市监局、省文明办《“反对浪费”“公筷公勺”餐饮文明指数测评指标（试行）》、《浙江省市场监督管理局关于开展制止餐饮浪费专项行动的通知》《餐饮行业“厉行节约反对浪费”行动指南》，以及浙江省内衢州、杭州等地关于餐饮节约的实践。采纳了GB/T 42966-2023《餐饮业反食品浪费管理通则》、GB/T 40042-2021 《绿色餐饮经

营与管理》、DB33/T 2266-2020《公筷公勺使用和管理规范》、DB33/T 2365-2021《机关事业单位食堂餐饮节约管理规范》部分章节内容。

8. 健康有序

从餐饮服务单位、消费者2个角度提供了相关指导，餐饮服务单位主要从餐品设计、秩序维护2个维度，消费者主要从健康饮食习惯、自觉遵守用餐秩序等角度提出指导。相关条款主要出自于浙江省餐饮行业协会、衢州市公筷公勺国家级试点、以及反对浪费中关于多维度餐品设计的经验。

9. 持续改进

从餐饮服务单位、消费者2个角度提供了餐饮文明行为持续改进的方向，相关条款主要提炼于餐饮文明倡议、以及浙江省相关共性的餐饮改进经验。

四、与有关法律、法规、规章的关系以及与相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性分析

本标准符合《中华人民共和国标准化法》《浙江省标准化条例》等相关法律法规以及国家、行业标准的规定。

目前，暂无《餐饮服务场所文明行为指南》相对应国家标准和行业标准。本标准是浙江省餐饮服务餐桌文明行为实践的成果，符合现行地方法规和省政府相关政策。本标准内容与GB/T 42966-2023《餐饮业反食品浪费管理通则》、GB/T 40042-2021 《绿色餐饮经营与管理》、DB33/T 2266-2020《公筷公勺使用和管理规范》、DB33/T 2365-2021《机关事业单位

食堂餐饮节约管理规范》省级地方标准等协调一致，无冲突矛盾的内容。

本标准吸纳了由商务部提出的GB/T 40042-2021《绿色餐饮经营与管理》、中国标准化研究院提出的GB/T 42966-2023《餐饮业反食品浪费管理通则》中环保餐饮、节约餐饮相关条款内容，进一步明确了浙江在文明用餐行为的具体要求，进一步增强浙江特色，提升标准的适用性和可操作性。

五、定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

本标准相关条款均为指导性，相关技术要求吸纳《浙风十礼之餐有礼丨文明用餐篇》、各地餐饮文件倡议中倡导良好行为和规范消费者底线行为方面的相关经验。相关技术经验来源于衢州国家级公筷公勺标准化试点，已定期发布餐饮服务单位“有礼榜”，相关技术要求经过了实地检验应用。同时，标准起草单位调研浙江省内星级饭店、商贸综合体内餐饮服务单位、机关（学校）事业单位食堂、农家乐经营者等不同规模的餐饮经营主体，以及部分餐饮消费者，吸纳各方的意见。相关技术要求已通过浙江省餐饮协会进行前期推广使用，具有较好的反响和广泛的认同。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

暂无

七、预期的社会、经济、生态效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

制定浙江省《餐饮服务餐桌文明行为规范》地方标准，有

助于在已有工作和成效的基础上，推广成功经验，助推浙江省餐饮服务水平持续提升，从餐饮服务单位的“用餐提供”行为，以及消费者的“用餐”行为2个方面，推动餐饮服务单位、消费者“供需双方”共同来维护文明用餐环境。本标准实施后的预期效果主要有以下几个方面:

1、有助于发挥标准的引领与规范的作用，引起全社会餐饮服务餐桌文明行为的重视，提高餐饮服务单位、消费者文明用餐意识，规范两者在用餐“全过程”的基本要求，为地区营造健康的餐饮环境提供有力抓手。

2、有助于提升餐饮服务餐桌文明行为水平，指导和规范餐饮服务单位、消费者，重点做好“反对浪费”和“使用公筷公勺”等文明用餐推广工作，统一全省餐饮服务餐桌文明行为尺度。

3、有助于增强浙江“餐饮自信”，引导和树立“安全、诚信、优质、节约、有礼”的浙江餐饮环境，激发餐饮服务单位、消费者文明用餐的积极性，增强全国、全省人民群众对浙江餐饮信心，助力浙江餐饮业有序发展。

八、其他应当说明的事项

无

标准起草组

2024年4月23日