

DB33

浙江省地方标准

DB33/T XXXXX—XXXX

餐饮服务场所文明行为导则

Guidelines for civilized behavior in catering service places

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省市场监督管理局 发布

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。

请注意本文件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、归口并组织实施。

本标准起草单位：衢州市市场监督管理局（衢州市知识产权局）、浙江省质量科学研究院、衢州市商务局、衢州市计量质量检验研究院、浙江省餐饮行业协会、衢州粤衢餐饮有限公司、浙江省商贸业联合会。

本标准主要起草人：刘明、陈旭文、方阡黎、何建新、江利良、彭育忠、王敏、梁素梅、王炜、沈坚、吴亚莲、傅文涛、华伟祥、徐斌、陈媚媚。

餐饮服务场所文明行为导则

1 范围

本标准规定了餐饮服务场所文明行为的总体要求，给出了诚信自律、卫生整洁、适度节约、健康有序文明行为的指导。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

- 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标准。

4 总体要求

- 4.1 应合法合规经营，诚实守信，主动亮证亮照，明码标价，不欺客宰客和误导消费。
- 4.2 应自觉维护餐饮环境公共卫生，定时定期开展经营场所卫生保洁，设施设备用品按规定消毒。
- 4.3 应使用绿色节约的餐饮加工工艺和设备，优化菜品及菜单设计，引导适度点餐、节约食物。
- 4.4 应维护有序的供餐用餐秩序，营造文明用餐环境，培养健康饮食文化。

5 诚信自律

5.1 餐饮服务单位

5.1.1 信息明示

- 5.1.1.1 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。
- 5.1.1.2 菜单、标价牌上宜详细标注品名、计量单位、主料名称、重量等信息。

5.1.1.3 额外收费项目应公开并主动告知，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。

5.1.1.4 不诱导、误导或以包间费等方式变相设置最低消费额。

5.1.1.5 宜在醒目位置公开餐饮服务承诺、投诉举报的方式途径。

5.1.2 备餐透明

5.1.2.1 不使用回收食品作为原料再次加工制作食品。

5.1.2.2 不使用变质、不洁、掺假掺杂、包装污染、感官异常的食品与食品添加剂。

5.1.2.3 酒水放置于醒目可见的位置，征得消费者同意后方可开启，不强制消费酒水。

5.1.2.4 宜推行明厨亮灶、阳光厨房，向消费者和社会公众展示餐饮服务相关过程。

5.2 消费者

5.2.1 不食用法规明令禁止的野味。

5.2.2 用餐结束后诚信履行支付义务。

6 卫生整洁

6.1 餐饮服务单位

6.1.1 就餐环境

6.1.1.1 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。

6.1.1.2 地面、墙面等无污垢、无积水。厕所保洁及时，无明显异味或脏乱现象。

6.1.1.3 配置清洁整齐的餐桌椅具，椅套定期换洗、无污垢。

6.1.1.4 选用清洁、光洁、无口纹、指纹的餐饮具。垫纸、垫布、餐具托、口布等直接接触食品的餐饮物品一客一换。

6.1.1.5 每次供餐后对餐具柜、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。

6.1.1.6 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

6.1.2.1 备餐环境整洁无异味，无污染源和活禽，厨房地面平整，无裂缝、破损、积水、积垢等。

6.1.2.2 厨房墙壁使用无毒、无异味、不透水的材料，水蒸气较多区域的天花板宜有冷凝水导流坡度。

6.1.2.3 合理使用防虫、防鼠等设施，灭蝇灯不安装在食品制作和贮存区域上方。

6.1.2.4 厨房清洁操作区不设置明沟，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。

6.1.2.5 厨房配备垃圾分类设施，分类标识明显。每日定人定时清理厨余垃圾。

6.2 消费者

讲究用餐卫生，主动使用公筷公勺，食物残渣入盘，不随地吐痰、乱丢垃圾。

7 适度节约

7.1 餐饮服务单位

7.1.1 宣传提示

7.1.1.1 做好反食品浪费的宣传提示，措施包括但不限于：

- 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食品浪费主题的宣传标语或公益广告；
- c) 在餐桌设有反食品浪费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、爱惜粮食等宣传。

注1：宣传标语或公益广告内容包括“节约用餐”“杜绝浪费”或“光盘行动”等。

注2：提示牌或提示语内容包括“节俭养德”“文明餐桌”“光盘行动”“剩餐打包”“吃多少点多少”“不剩菜不剩饭”等。

7.1.1.2 提供外卖服务的，在平台餐品浏览页面标注餐品规格、参考分量、口味、建议消费人数等信息。

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，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。

7.1.2.3 采用节水节能器具，减少资源消耗，对浪费现象及时发现、劝导、纠正。

7.1.2.4 根据消费者的食用反馈、餐品剩余等情况，优化餐品设计与加工工艺，实施按需备餐，减少餐品浪费。

7.1.3 服务引导

7.1.3.1 提倡光盘行动，主动引导消费者适度点餐，自助餐饮时按需、适量、分次取餐。

7.1.3.2 宜提供分餐制服务，符合 GB/T 39002 规定。

7.1.3.3 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。外卖配送使用规格适宜的餐盒、餐袋，以及保温、清洁的配送容器。

7.1.3.4 宜采用增加会员积分、发放优惠券、打折或停车优惠等方式，对无食品浪费行为的消费者进行奖励。

7.2 消费者

践行光盘行动，倡导适量点餐，主动打包剩余餐品，减少使用一次性餐具。

8 健康有序

8.1 餐饮服务单位

8.1.1 餐品设计

8.1.1.1 设计多样化的餐品分量选择，如半份餐食、小份餐食或位分餐食。宜提供标准化餐品搭配，方便消费者自主搭配与调味。

8.1.1.2 宜分析菜品营养成分，加贴营养标识，提供“减油、减盐、减糖”的健康营养餐食。

注：营养标识格式和内容见餐饮食品营养标识指南。

8.1.1.3 宜标示过敏原提示，设计特定人群膳食，如儿童膳食、老年膳食、素食人群膳食等。

8.1.2 秩序维护

8.1.2.1 执行“门前三包”制度，无占道经营、跨门经营、乱停车等现象。

8.1.2.2 对用餐场所随地吐痰、酗酒等不文明行为进行劝阻。

8.1.2.3 礼仪待客，用餐过程主动服务，热情周到。

8.1.2.4 及时响应消费者需求，准确记录用餐调整，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。

8.1.2.6 引导标志清晰，宜设有轮椅通道、扶手、缘石坡道等无障碍设施，且使用管理情况良好。

8.1.3 便民服务

8.1.3.1 宜提供“儿童座椅”，备有雨伞、创可贴、烫伤膏等常用物品。

8.1.3.2 宜及时提醒消费者不要酒后驾车，提供酒后代驾服务信息。

8.1.3.3 可提供手机充电设备租借，以及电动自行车、电动汽车充电服务。

8.1.3.4 积极响应消费者对场所布置的合理需求，提供现场布置服务。

8.2 消费者

8.2.1 自觉排队用餐，不大声喧闹，有序反映用餐服务诉求。

8.2.2 不在禁烟场所吸烟，不暴饮暴食，不劝酒、酗酒、醉酒。

9 持续改进

9.1 建立投诉通道，主动接受消费者、行业部门的监督，及时解决发现的问题和妥善处理客户诉求。

9.2 定期开展自我检查，制定服务质量改进措施，做好问题整改跟踪结果反馈，保存相应记录。
