|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 16 |

|  |
| --- |
| 44 |

广东省地方标准

DB44/T XXXX—XXXX

绿色餐饮文明服务良好行为规范

Specification for good practice of green catering civilization service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广东省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc202361069)

[1 范围 1](#_Toc202361070)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc202361071)

[3 术语和定义 1](#_Toc202361072)

[4 总体要求 1](#_Toc202361073)

[5 文明礼貌 2](#_Toc202361074)

[5.1 仪容仪表 2](#_Toc202361075)

[5.2 礼貌用语 2](#_Toc202361076)

[5.3 服务态度 2](#_Toc202361077)

[6 专业技能 2](#_Toc202361078)

[6.1 服务技能 2](#_Toc202361079)

[6.2 沟通技能 2](#_Toc202361080)

[6.3 操作技能 3](#_Toc202361081)

[7 卫生整洁 3](#_Toc202361082)

[8 健康有序 3](#_Toc202361083)

[8.1 餐品设计 3](#_Toc202361084)

[8.2 秩序维护 3](#_Toc202361085)

[9 优化体验 3](#_Toc202361086)

[10 节约环保 4](#_Toc202361087)

[10.1 食材节约 4](#_Toc202361088)

[10.2 加工节约 4](#_Toc202361089)

[10.3 引导节约 4](#_Toc202361090)

[11 持续改进 4](#_Toc202361091)

[参考文献 6](#_Toc202361092)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省绿色贸易标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东贸促国际商事认证中心、中科天网（广东）标准技术研究有限公司、佛山市顺德区澳牌餐饮设备有限公司、广东省餐饮服务行业协会、广东顺德青牛餐饮文化管理有限公司、广东圣厨尚配餐饮文化有限公司、广州市研学实践协会、广州粤菜师傅管理咨询有限公司、广东省应对技术贸易壁垒协会、广东传利标准研究院（有限合伙）、华源智慧节能科技（深圳）有限公司。

本文件主要起草人：邱招贤、苏志潜、付国印、许宏生、吴炳华、苏荣光、刘卫红、池享林、郭浩志、吴浩宏、温智尧、陈超青、黄雪冬、郭峰、周晓斌、温峻峰、罗楚豪、刘建祥、蔡伟景。

绿色餐饮文明服务良好行为规范

* 1. 范围

本文件规定了绿色餐饮文明服务的总体要求、文明礼貌、专业技能、卫生整洁、健康有序、节约环保及持续改进。

本文件适用于餐馆、酒店等社会餐饮单位（以下简称餐饮单位）的绿色文明行为管理。

* 1. 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 40042—2021 绿色餐饮经营与管理

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

SB/T 11167 餐饮点餐服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

绿色餐饮 green catering

餐饮企业和餐饮街区将节约、环保、放心、健康的经营理念贯穿于采购、仓储、加工、服务等多个环节，提供健康饮食及相关服务的经营服务活动。

[来源：GB/T 40042—2021，3.1]

绿色餐饮文明服务 green catering civilization service

在餐饮基础服务之上，通过提升服务者素质、规范服务流程及强化监督机制，实现绿色餐饮服务对象满意度的服务模式。

* 1. 总体要求

餐饮单位应满足当地城市规划、环境保护、卫生许可、公共卫生、食品安全、消防应急等管理部门的要求。

地址不应选择易受到污染的区域，应距离污水池、暴露垃圾场（站）等污染源25 m以上，并位于粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围外。

应倡导节约能源、保护环境、健康消费、绿色消费，营造绿色文明消费环境氛围；并定期开展宣传活动。

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。

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。

* 1. 文明礼貌
     1. 仪容仪表

服务人员应保持良好的仪容仪表，统一穿着干净、平整的工服。

注重个人卫生，头发清爽、指甲修剪干净，避免浓妆或夸张饰品。

姿态端庄，站立时挺胸收腹，不倚靠、不叉腰，行走轻快且不影响顾客。

* + 1. 礼貌用语

服务人员工作过程应使用礼貌用语，尊重他人。使用“您好”“请”“谢谢”“抱歉”“稍等”“再见”等敬语。

主动问候与倾听，顾客到店微笑问候，如“欢迎光临，请问几位？”。

顾客点餐时应耐心倾听需求，避免打断顾客，确认订单以减少错误。

顾客结账后应提醒带齐随身物品，出门时宜送至门口并致谢，如“感谢光临，期待下次再见！” 。

* + 1. 服务态度

服务人员工作过程应保持自然微笑，耐心听取顾客意见并给出专业解答。

服务动作规范，应双手递菜单、餐具或账单等物品，不扔不摔。

尊重顾客隐私，不随意打扰顾客交谈，保持适度距离。

* 1. 专业技能
     1. 服务技能

服务人员应具备扎实的专业技能，熟悉工作流程。

服务人员熟悉菜品，能熟练介绍各类菜品相关特点，为顾客提供合理的建议。了解菜品的食材、做法、风味特点、分量、搭配建议等。了解常见过敏原菜品，并能准确传达相关信息。

熟练使用点单系统，清晰准确地记录顾客需求（包括特殊要求如过敏原、忌口、烹饪熟度）。

根据顾客偏好、场合、预算进行个性化推荐，清晰描述菜品特色。

根据顾客数量和餐品份量主动提醒顾客适量点餐、合理选餐，具体应符合SB/T 11167要求。

集体订餐应根据预订需求，对套餐提出用餐人数、餐台数量建议。

上菜过程应安全、平稳、高效地使用托盘运送食物和饮品。

掌握正确的上菜顺序、位置，如从顾客右侧上菜，左侧撤盘，同时报菜名，确保菜品温度与呈现。

了解掌握餐厅的营业时间、促销信息等。

* + 1. 沟通技能

专注理解顾客的需求和反馈。

使用礼貌、专业、清晰的语言与顾客和同事沟通。

善用眼神接触、微笑、得体肢体语言传递友好和专业。

能冷静、高效、专业地处理顾客投诉、意见或突发状况（如菜品错误、上菜延误）。

对于上错菜品、顾客醉酒、小孩哭闹等应急情况快速响应、处理得当。

鼓励学习掌握当地方言、英语日常沟通用语，提高沟通效率。

* + 1. 操作技能

熟悉餐厅布局、卫生间位置，设备的基本操作与简单维护。

餐具摆放整齐，依据西餐、中餐不同要求，刀叉与筷子等规范摆放。

合理安排服务顺序，确保上菜及时性。

同时照顾多桌客人时应记住不同需求，协调服务步骤。

应迅速、高效满足顾客需求，减少顾客等待时间。

及时响应顾客需求，准确记录用餐调整，及时传递至厨房。

善于观察顾客需求，如是否需要加水、更换餐具等。

* 1. 卫生整洁

服务人员应持有效健康证上岗，患腹泻、发热、化脓性皮肤病等传染病时立即离岗。

服务人员应注意个人卫生，保持手部清洁，接触食物前、处理生食后、接触垃圾/清洁工具后、如厕后应及时洗手。

应定期清洁餐厅地面、墙面等，确保用餐环境干净卫生。

垫纸、垫布、餐具托、口布等直接接触食品的餐饮物品应一客一换。

应及时对餐具进行清洗、消毒，确保餐具清洗消毒效果符合卫生要求，同时每次供餐后对餐具柜、消毒柜内的餐（饮）具进行整理。

* 1. 健康有序
     1. 餐品设计

应根据顾客需求，按照餐饮节约、营养均衡、绿色健康的理念设计菜单，并定期更新菜单，以满足不同季节和顾客需求的变化。

餐饮单位宜配备专职或兼职的营养师，科学管理，制定营养菜单。

应设计满足不同人数需求的菜品或套餐，宜在套餐中提高小份菜的比例。

宜推出多种份量菜式，采用小份、拼盘等形式，推行“半碗饭”“半份菜”“位上菜”“小份菜”等精致主食、菜式，方便就餐人员按需、少量、多次取餐（点餐）。

自助餐应根据用餐实际情况分批加工，方便顾客少量、多次取用食物。

菜单中应标明例牌、中份、大份等用餐人数份量。

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。

* + 1. 秩序维护

对用餐场所随地吐痰、抽烟、酗酒等不文明行为进行劝阻。

接待顾客申诉时，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，并征得顾客认可。

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。

* 1. 优化体验

宜提供餐品保温或加热服务。

宜配置具备手机充电，自主煎、炸、炒、煮菜品等功能的智能餐桌，并告诉顾客如何使用，提高顾客用餐体验。

宜提供儿童座椅，备有雨伞、创可贴、烫伤膏等常用物品。

宜推行电子菜单、扫码点餐或机器点餐等，减少纸质菜单。

宜根据不同民族的饮食习惯开展点餐服务或提供分类自选自助。

宜推行智能自助餐厅，使用操作简便易懂的智能设备进行自助点餐、自助取餐、自助称重结算、自助反馈等。

繁忙时段宜提供等位排队取号服务，安排等位休息位置并提供茶水等服务，做好指引工作。

宜对践行“光盘行动”或自带打包餐具的顾客提供积分奖励或折扣优惠。

应及时提醒顾客不要酒后驾车，并提供代驾服务或帮忙联系代驾。

* 1. 节约环保
     1. 食材节约

应根据食材消耗量合理制订采购计划，宜定期统计各类菜品剩余量等数据供采购食材时参考。

应根据食材特性，合理选择冷藏、冷冻或常温等保存条件，宜使用冷藏、保鲜效果良好的新技术，使用低能耗的冷藏设备。

宜与各大美食平台紧密合作，通过分析餐饮大数据对单量做精准预估，做到提前备料精准化，减少损耗。

* + 1. 加工节约

应按计划量、需求量领用原料。同时集中保管剩余调味品、包装原料等，注明开封日期；未拆封的原料应及时送回仓库。

食材清洗、切除过程中保留可用食材，减少丢弃、浪费、洒落。

应根据就餐人数动态调整备菜数量，制作满足日常需求的小个头面点、小份量菜品。

摆盘时应避免过度装饰、浪费食材，宜选用可食用的物品作为装饰物。

宜选用“节能型”“智能型”“数字型”等节水节能加工器具，减少资源消耗。

根据顾客的用餐反馈、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。

* + 1. 引导节约

就餐区显著位置应作提醒标识，推广节约粮食、文明用餐、光盘行动等理念。

不应使用不可降解一次性餐具和包装材料，宜使用可循环、易回收的餐（饮）具或植物纤维制品等可降解一次性餐（饮）具。

宜提供经过高温消毒可重复利用的毛巾，减少或避免使用纸巾或一次性毛巾。

自助餐取餐位置应提醒用餐者少量多次取餐，快餐类主食按需提供，堂食可续。

宜提供餐后剩余菜品打包服务并提示安全食用注意事项，打包服务按SB/T 11070相关要求执行。

* 1. 持续改进

应建立监督检查机制，做好日常监督检查工作，检查服务过程行为是否规范。

建立绿色餐饮文明服务运营质量反馈、处理机制。根据检查结果，对不符合要求的事项制定纠正措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高绿色餐饮文明服务水平。

参考文献

1. GB/T 21084 绿色饭店[S]

[2] GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范[S]

[3] GB/T 33497—2023 餐饮企业质量管理规范[S]

[4] GB/T 40042—2021 绿色餐饮经营与管理[S]

[5] GB/T 42966—2023 餐饮业反食品浪费管理通则[S]

[6] SB/T 11166 餐饮企业节约管理规范[S]

[7] 国家市场监督管理总局.餐饮服务食品安全操作规范.国家市场监督管理总局公告〔2018〕第12号[Z].2018年

