XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

ICS 03.100.01

CCS A 10

|  |
| --- |
|  |

中山市地方标准

|  |
| --- |
| XX/XX XXXX—XXXX |

中山市市场监督管理局   发布

4420

餐饮服务单位节约经营服务规范

Service specification for economical operation of catering service units

（征求意见稿）

|  |
| --- |
|  |
|  |

目 次

前言.................................................................................III

1 范围................................................................................ 1

2 规范性引用文件...................................................................... 1

3 术语和定义.......................................................................... 1

4 管理要求............................................................................ 2

5 制度建设.......................................................................... 2

6 菜品设计........................................................................ 2

7 采购与贮藏........................................................................... 3

8 加工操作............................................................................. 3

9 服务要求............................................................................. 4

10 服务设备设施及低值易耗品........................................................ 4

11 服务人员........................................................................... 5

12宣传教育......................................................5

13服务培训......................................................5

14监督、评价与改进..................................................6

15参考文献......................................................7

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。

本文件由中山市市场监督管理局提出并归口。

### 本文件起草单位：中山市食品学会、中山洪力健康食品产业研究院有限公司、创味舌尖冻干食品科技（中山）有限公司、中山市烹饪协会、中山市技师学院、利诚检测认证集团股份有限公司、广东菜丁供应链管理有限公司、中山兴中餐饮管理有限公司、中山市南区街道食品药品监督所、中山市海港城海鲜大酒楼有限公司。

### 本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

餐饮服务单位节约经营服务规范

1. 范围

本文件规定了餐饮服务单位在管理要求、制度建设、菜品设计、采购与贮藏、加工操作、服务要求、服务设备设施及低值易耗品、服务人员、宣传教育、服务培训、监督、评价与改进等方面可采取的节约管理要求。

本文件适用于餐饮服务单位的餐饮节约经营管理与服务行为。

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 18483 饮食业油烟排放标准

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

GB 50189 公共建筑节能设计标准

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

SB/T 11166 餐饮服务单位节约管理规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务单位 catering service units

通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品或食品和消费场所的单位，包括社会餐饮、食堂和集体用餐配送单位。

[来源：SB/T 11166 -2022，3.1]

3.2

小份菜 smaller dishes

标准菜谱中正常菜量的一部分。具体份量可依据企业不同而制定不同的标准，如可以是正常菜量的 2/3 、1/3 等均可。

3.3

半份菜 half-portioned dishes

又称半例，标准菜谱中正常菜量的 1/2。

3.4

合盘菜 assorted dishes

也称拼盘菜，将多种不同品类或不同食材的小份菜肴拼成一份正常菜量的菜肴。

3.5

位上菜 serve dishes by the seat

按位上的菜，就是一人一位的菜式。

3.6

点菜师 meal ordering guides

具备一定的餐饮专业知识和能力，尤其熟知餐饮服务单位所经营的菜市品种、点菜流程和不同类型顾客的用餐需求，能为顾客提供专业化、标准化、个性化点菜服务的专业人才。

1. 管理要求

4.1 应建立并倡导“厉行节约、反对浪费”的文化，通过多种形式宣传“厉行节约、反对浪费”，营造“厉行节约、反对浪费”的消费环境。

4.2 应积极推行节约餐饮模式，将制止餐饮浪费纳入到餐饮经营服务全过程。

4.3 应制止餐饮浪费，提倡制止餐饮浪费是所有餐饮工作服务人员与消费者的共同责任。

1. 制度建设
	1. 餐饮服务单位应制定能源使用、食材采购、贮藏、加工操作、服务、人员培训、宣传环节等方面的节约制度。
	2. 应制定菜谱标准与菜品分量标准，严格按照要求进行生产和装盘，禁止菜品随心所欲、分量高低不定。
	3. 应制定包括但不限于水、电、气、煤等能源节约制度。
	4. 安排专人负责落实节约制度的各项要求，宜把节约效果纳入岗位考核中。
	5. 定期对节约制度落实情况进行考核测评，根据节约成效，对相应负责人实施奖惩措施，并将考核结果在单位内部公示。
	6. 应建立人员培训制度，提高人员节约意识和服务技能水平。
	7. 应建立顾客投诉制度，指定专人受理、处理消费者投诉。
	8. 宜建立厨余垃圾追踪分析管理制度，对剩餐较多的菜品及时改进烹制工艺、提高食用性，减少因烹饪工艺问题带来的剩餐浪费。
	9. 规范设置菜单，注明菜品名称、主辅料、规格及销售价格，无虚假宣传。
	10. 应明示小吃、茶位费、纸巾、服务费等所有收费标准。
	11. 不应设置最低消费。
2. 菜品设计
	1. 宜根据菜品特色，合理配餐，提倡多样化供餐选择，推广套餐和位上菜，提供大、中、例牌和小份菜品推荐。
	2. 宜根据顾客不同用餐需求，丰富菜品规格设计。
	3. 宜提高食材利用率。
	4. 宜根据顾客剩菜废弃情况，不断优化菜品原材料的配搭比例和份量。
	5. 宜提供标准化菜品，方便消费者自主搭配、自主调味。
	6. 宜根据不同人群用餐量，设计例牌菜、半份菜、小份菜或合盘菜，减少食物浪费。
	7. 宜根据菜品消耗规律和就餐人数，适当提供自助餐台菜品食材供应，采用“少上勤上”原则，确保质量减少浪费。
3. 采购、贮藏及运输
	1. 采购

7.1.1 供应、采购、验收、仓管应形成闭环管理，并严格执行餐饮原材料验收标准。

7.1.2 应进行精准采购、集中管控，建立完备的食材采购台账制度，规范采购流程，根据销售情况对原辅料的需求量进行科学测算。

7.1.3 应对食材品种、规格、数量、产地、出厂(场)检验证明等进行验收审核，并做好索证索票工作，建立合格供应商档案。

7.1.4 应根据餐饮服务单位的需求制定采购计划，通过订单生产等方式，引导上游生产单位合理安排生产。

7.1.5 应执行进货查验制度,特别是外观查验和温度查验。

7.1.6 应按需、适量采购易腐食材。

* 1. 贮藏

7.2.1 餐饮服务单位应建立必备的冷藏、冷冻、分类分区和虫害控制等贮存设施设备，冷藏温度 0℃～7℃，冷冻温度 -18℃～-22℃。

7.2.2 餐饮服务单位应全面落实进货查验制度，库房管理遵循先进、先出、先用的原则,避免因食材损坏或过期不合要求导致的浪费。

7.2.3 鼓励使用新技术建立销量预估及库房智能化管控系统，确定库存数量，编制进货数量，优化存储空间和储藏时间，杜绝因长期储藏而引发浪费。

7.2.4 定期查看库存，确保食材在保质期内使用。

7.2.5 餐饮服务单位应界定本单位的原料库存最高量和最低量，优化库存量，冰箱最高贮存量宜控制在1.5天～2天。

* 1. 运输

7.3.1 应选择专用的食材运输车辆进行运输，食材运输车辆不得与其它用途车辆混用，运输车辆需符合食品安全管理要求。

7.3.2 包装、容器需符合食品安全管理要求，不得选择非食品级的包装和容器，运输过程中应确保食材、食品不能受到不必要的震动、挤压或其他物理影响，以减少食材损伤、损耗。

7.3.3 根据食材、食品的特性和存储要求，在运输过程中应保持相应适当的温度并维持稳定在合适的范围，如使用冷链车、保温箱等，以确保其新鲜和符合食品安全要求。

7.3.4 采用冷冻运输的，车厢温度应不高于-18℃；采用冷藏运输的，车厢温度应不高于7℃；采用恒温运输的，车厢温度应不高于22℃。

7.3.5 在运输过程中必须遵循严格的卫生措施，并采取防腐、防雨、防鼠、防蝇、防尘等措施，以防止污染。

7.3.6 出车前、回场后均应对运输车辆和设备进行清洁和维护，以保持其卫生状况、机械状况良好。

1. 加工操作

8.1 对食材进行科学加工，充分利用食材，提高食材利用率，推广一料多菜、一菜多味，对蔬菜根、茎、叶等边角余料进行充分利用，亦可加工制作为风味小菜、面食混搭风味主食等主副食品种。

8.2 依据《中国居民膳食指南（2022）》不断优化菜谱结构和菜肴口味，研发新式菜品，制作家常、适口、营养丰富的饭菜，遏制浪费产生。

8.3 合理加工制作，遵守生产加工环节的安全卫生操作规范及工作流程，避免因加工、烹饪环节操作不当而导致食品安全和浪费问题。

8.4 宜使用冷藏解冻方式解冻食品。冷水解冻时，不宜采用水龙头冲洗方式，必须冲洗时，应注意控制出水量。

8.5 宜通过预估销量的方式，合理安排预处理食材的数量和频次（如解冻食材），遵循少量多次的原则。

8.6 宜在加工及烹调过程中，采取少油少盐少糖的方式，提高食品健康程度同时减少浪费。

1. 服务要求

9.1 点餐

9.1.1 餐饮服务单位的预订员、服务员在接待宾客订餐过程中，应详细介绍本单位菜品特色和菜品规格。了解就餐人数和需求，引导消费者适量、适度点菜。

9.1.2 设置明档点菜的餐饮服务单位，应按照所展示原菜品种、原份量、原餐具出品，并于菜牌上注明菜品分量及适宜食用人数，使消费者可以根据自身需求进行点餐，不得诱导、误导消费者超量点餐。

9.1.3 餐饮服务单位应倡导由消费者自行点单。如消费者要求餐饮服务单位安排菜单，则厨师长或接待员在菜单设计上，应根据就餐人数和或 N-1反对浪费的原则与宾客商定合理菜品数量，合理配置菜品、主食。具备条件的餐饮服务单位，可设置点菜师岗位，提高服务质量。

9.1.4 餐饮服务单位应提示消费者理性消费，引导消费者形成从追求菜品数量到讲究菜品档次、吃饱吃好理念的转变。

9.1.5 大型家宴订餐 10 桌以上，餐饮服务单位应与宾客签订用餐协议，以契约形式约定反对浪费条款和违约责任。有条件的单位宜推行试菜制。

9.1.6 餐饮服务单位的外卖平台应依据 GB/T 40041 《外卖餐品信息描述规范》的要求，通过平台大数据和智能算法，精准匹配消费者需求，引导消费者精准点餐，主动提示消费者适量点餐，减少浪费，主餐应分规格供消费者选择。

9.1.7 对团餐接待，餐饮服务单位应针对具体团队人群制作合适的菜点，满足团队群体安全、健康合理的餐饮需求。同时在显著位置设置合理取餐、禁止浪费的提示。

9.2 用餐

9.2.1 餐饮服务单位应加强服务技能培训，针对性地提供适应的服务，规范提供分餐服务。

9.2.2 餐饮服务单位应提供绿色环保可循环利用的餐具。应配置公勺公筷，并提醒宾客正确使用公勺公筷和加强餐中服务。

9.2.3 宜提示消费者按需取用餐纸，节约用纸。

9.2.4 提供自助餐服务时，应主动提醒消费者勤拿少取，宜在显著位置设置提示或主动告知消费者自助餐浪费的处理规定和措施。

9.2.5 宜在大型宴会时，合理控制上菜频率，及时撤下空盘，提高消费者食用舒适度同时减少浪费。

9.2.6 为顾客提供光盘奖励活动，定期或不定期在符合条件的顾客中评选光盘先进顾客，为顾客提供餐券、折扣或特色菜等奖励，既能增加回头客又能减少食物浪费。

9.2.7 宜提供分餐服务，可按照 GB/T 39002 《餐饮分餐制服务指南》提供的方式进行。

9.3 打包

9.3.1 餐饮服务单位提供打包服务应遵守SB/T 11070的规定。

9.3.2 餐饮服务单位应配备绿色环保的打包餐（饮）具，避免过度使用打包餐（饮）具。

9.3.3 应主动提示消费者打包剩菜，鼓励餐饮服务单位提供免费打包服务。

1. 服务设备设施及低值易耗品

10.1 选择

10.1.1 经营场所的建筑设计应符合GB 50189 中的相关要求。

10.1.2 宜优先采用符合国家节能标准的节能型厨具、灶具、冰箱、冰柜，节水型水龙头等设备。

10.1.3 宜合理选用餐饮具，减少大型装饰性餐饮具的使用，鼓励使用符合卫生要求可重复性回收的盘饰。

10.1.4 宜在餐厅设计建造阶段预估能源消耗情况，选择与餐厅面积、营业情况相匹配的设备。

10.1.5 宜安装油水分离装置。

10.1.6 宜采用能源转换设备。

10.1.7 宜在常年温差大的地区采用外墙保温措施。

10.1.8 客用卫生间宜使用感应式自动控制节水设备，节约用水。有条件的餐饮服务单位可安装废水处理设备，提高水资源利用率。

10.1.9 宜选用低能耗办公设备，规范办公用品的配备、采购和领用流程, 倡导无纸化办公。

10.1.10 宜减少一次性用品的消耗。

10.2 使用

10.2.1 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、定时开关控制设备。

10.2.2 使用空调制冷或制热时,宜采取安装门窗自动闭合器或门帘等防止能量流失的措施。

10.2.3 冰箱冰柜使用应减少开关次数和时长，定期做好设备维护。

10.2.4 应定期维护油烟净化设施，通风排烟宜采用调节装置，不使用时应关闭设备，排烟应符合GB 18483《饮食业油烟排放标准》的要求。

10.2.5 烹饪完毕后应关闭相应的气阀、排风扇等设备。

10.2.6 闭店后应及时关闭相应用电设备。

10.2.7 定期擦拭灯具、灯管，避免污染物累积而降低灯具照明效率，并依环境条件（如落尘量）决定灯具的清洁周期。

10.2.8 应定期维护阀门、构件等设备部件，防止冷热水和冷热风的跑、冒、滴、漏现象，保持设备高效运行。

10.2.9 视器皿清洁程度，合理使用百洁布、洗洁精等清洁用品。

1. 服务人员

11.1 应将餐饮节约行为理念作为必要内容，加强餐饮服务人员专业知识和职业道德培训，并建立定期培训机制和考核记录。

11.2 宜设置专(兼)职的监督人员，对餐饮浪费行为进行及时劝导。

11.3 应提高专业人员的技能，合理利用原辅料，避免浪费。

1. 宣传教育

12.1 应在餐饮场所的楼梯、走廊、大厅等显著位置标识“厉行节约、反对浪费”“光盘行动”“文明用餐”等宣传标语或宣传漫画。

12.2 宜在餐厅内对消费者进行节约食物、减少浪费宣传教育，对节约用餐的消费者给予表扬，或者通过增加会员积分、打折、停车优惠、发放优惠券、送果盘等多种方式给予奖励。

12.3 宜在网络自媒体对消费者进行节约食、物减少浪费宣传教育，在餐饮企业的官方公众号、抖音号、快手号、微博账号等媒体录制倡导节约、避免浪费的公益广告和视频，向顾客进行线上宣传教育。

1. 服务培训

13.1 宜将节约要求纳入员工日常培训。

13.2 可结合实际经营需求开展服务培训。

13.3 应做好培训记录，并与日常考核相结合。

1. 监督、评价与改进
	1. 监督

应建立完善的监督检查机制，可采取内部监督检查、第三方监督检查和社会监督等多种监督检查形式，定期或不定期对餐饮服务单位的节约经营服务情况进行监督检查。

* 1. 评价与改进

餐饮服务单位应每年/季度/月对其节约经营服务情况进行汇总和综合评价。

在显著位置设立公众意见箱、留言本，公开监督电话，每年应定期开展不少于一次的群众满意度测评活动。

可自行或委托相关机构进行群众满意度调查，调查表发放量应不少于100份，回收率应不低于80%，群众满意度应≥80%。

餐饮服务单位应对监督检查、评价过程中发现的问题，应及时调查核实、制定纠正措施、落实整改和公正处理。

应建立投诉处理机制，对接到投诉事件及时核实，并反馈至相餐饮服务单位关部门进行落实、整改。

如实记录监督检查、公众意见或投诉事项及内容，及时处理和反馈，持续改进。

参 考 文 献

1. 《中华人民共和国食品安全法》
2. 《中华人民共和国反食品浪费法》
3. 《中国居民膳食指南（2022）》

