

ICS 03.080.30

CCS A 12

ZJCYXH

团 体 标 准

T/ZJCYXH 0001—2021

餐饮节约服务规范

Specification for service of economical catering

2021 - 09 - 22 发布

2021 - 09 - 22 实施

浙江省餐饮行业协会 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。

本标准由浙江省餐饮行业协会提出并归口。

本标准起草单位:浙江省餐饮行业协会、浙江省标准化研究院、杭州饮食服务集团有限公司、杭州大华饭店。

本标准主要起草人:奚经龙、应珊婷、纪新瑞、沈坚、李林生、钱锡宏、程玲、黄挺宸、陈彬彬、张静、方力。

本标准由浙江省餐饮行业协会负责解释。

餐饮节约服务规范

1 范围

本标准规定了餐饮节约的术语和定义、基本要求、管理要求、服务要求和持续改进。
本标准适用于餐饮单位餐饮节约的管理和服务。

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
- SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求
- DB33/T 1166 城镇生活垃圾分类标准
- DB33/T 2251 网络订餐配送操作规范
- DB33/T 2266 公筷公勺使用和管理规范

3 术语和定义

GB/T 39002、DB33/T 2266界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

半份菜 half dish

整份菜的一半，主菜和配料与正常菜品相同。

3.2

位菜 one dish one person

一人份（儿童或成人）的菜肴。

3.3

套餐 set menu

供一人（或明确人数）食用的饭菜组合。

4 基本要求

4.1 严格执行《中华人民共和国反食品浪费法》有关规定，倡导文明、健康、节约资源、保护环境的消费方式，提倡简约适度、绿色低碳的生活方式。

- 4.2 餐饮节约控制应符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等相关规定。
- 4.3 服务提供过程应提供节约用餐便利，推行节约用餐标识，规范餐饮经营行为，引导顾客养成节俭消费习惯。
- 4.4 不应设置最低消费，不应收取任何未予标明的费用。
- 4.5 不应强制或变相强制顾客购买使用其提供的或者其指定的商品或者服务。
- 4.6 采取特价菜、打折、返现、赠券、赠积分等方式开展促销活动有限定条件或附加条件的，应事先予以明示。

5 管理要求

5.1 教育培训

- 5.1.1 定期组织开展反食品浪费相关法律法规宣传教育，增强员工法律意识。
- 5.1.2 将“厉行节约、反对浪费”纳入企业业务技能培训，提高员工节约意识。
- 5.1.3 宜开展厨师节约操作大比武，培养员工节约习惯，提高专业技能。

5.2 食材采购

- 5.2.1 按照食品安全相关法律法规、规章及规范性文件要求，规范日常采购流程，通过内控管理制度等手段，精准按需采购食材。
- 5.2.2 利用大数据平台，收集食品原材料的使用和销售数据，为原材料需求和合理采购提供参考。

5.3 食材储存

- 5.3.1 依据服务能力与服务条件，遵循先进、先出、先用的原则，制定科学的存储工作流程和台账制度，对库存原料定期检查，防止因原材料变质、过期而造成浪费。
- 5.3.2 依据就餐需求变化，评估餐饮食品加工对各类食品原料的需求情况，结合库存食品原料情况，合理确定库存数量，编制进货计划，优化存储空间及储藏时间。
- 5.3.3 配备与经营相符的冷藏、冷冻、通风、避光、湿度控制、虫害控制和分类分区等相关储存设施设备。

5.4 餐饮加工

- 5.4.1 应规范加工行为，细化加工方法，合理使用原材料，充分利用好边角料。
- 5.4.2 通过科学烹饪，合理搭配菜肴色泽、口味，满足不同人群口味需求。
- 5.4.3 合理制定主料、配料和调味料的投放标准及操作规范。
- 5.4.4 小份菜、半份菜、位菜的烹饪和正常菜品采用统一烹饪方式。
- 5.4.5 严格遵守生产加工环节的安全卫生操作规范及工作流程。

5.5 餐厨回收

餐厨垃圾按照DB33/T 1166的规定进行分类处置。

5.6 资源节约

- 5.6.1 优先选用低能耗、低物耗、绿色环保的设施设备和用品。
- 5.6.2 制定水、电、气等能源节约使用标准，降低能源消耗。

6 服务要求

6.1 宣传引导

- 6.1.1 应采取多种方式在餐饮场所的醒目位置清晰显示餐饮节约信息，营造餐饮节约的环境。
- 6.1.2 餐饮节约信息显示方式宜包括：
- 电视、网络、多媒体等；
 - 画册、牌匾、菜单等。
- 6.1.3 餐饮单位店堂内醒目位置宜有宣传标志，包括但不限于：
- 张贴或摆放制止餐饮浪费行为的宣传画或提示牌；
 - 显示屏滚动宣传“厉行节约，反对浪费”等宣传语。
- 6.1.4 餐桌上提示标识宜包括：
- 文明用餐、剩餐打包、避免浪费等提示标识；
 - 提供自助餐服务的，应在醒目位置提示顾客按需、少量取餐。
- 6.1.5 菜单上有温馨提醒，包括但不限于：
- 有适量点餐、理性消费的温馨提醒；
 - 有提供半份菜、位菜、套餐的温馨提示；
 - 在菜单、标价牌上详细标明品名、计量单位、主投料名及重量（加工前）等。
- 6.1.6 餐饮节约宣传用语参见附录 A 中的 A.1。

6.2 点菜服务

- 6.2.1 菜肴设计应体现餐饮节约和营养均衡，提倡半份菜、小份菜、位菜。宜适当开发满足特定人数需求的标准化套餐。
- 6.2.2 服务人员在为顾客提供点菜建议时，应考虑不同地域顾客的口味需求，并提醒顾客适度点餐，注重膳食均衡，合理搭配菜品。点菜文明节约提示用语参见附录 A 中的 A.2。

6.3 席间服务

- 6.3.1 用餐过程中应提供公筷公勺，大份菜、整菜宜派菜，宜提供分餐服务。公筷公勺、分餐制分别按照 DB33/T 2266、GB/T 39002 执行。
- 6.3.2 根据顾客用餐需求在订餐、点餐、加餐等环节，服务人员宜主动提醒顾客厉行节约、理性消费，引导顾客适量、适度点餐。

6.4 餐后服务

应主动提醒顾客打包剩餐和饮品，并提供打包服务，食品打包应符合 SB/T 11070 的要求。宜通过积分奖励、停车优惠等方式对顾客餐饮节约行为给予鼓励。

6.5 外卖服务

提供外卖服务餐饮单位，应在网络平台上明示餐饮食品份量、口味、建议消费人数等信息，网络订餐配送应符合 DB33/T 2251 的要求。

7 持续改进

- 7.1 宜将每日食品原料损耗、餐厨垃圾量等的统计分析及监测情况纳入厨房管理考核。

- 7.2 建立餐饮节约监督检查机制，做好日常监督检查工作，对发现的问题及时督促整改。
- 7.3 建立餐饮质量反馈机制和客史档案，依据市场需求变化持续改进和提升。

附 录 A
(资料性)
宣传和文明节约提示用语

A.1 宣传用语

宣传用语应包括：

- a) 厉行节约，反对浪费；
- b) 适量点餐，剩餐打包；
- c) 珍惜食物、杜绝浪费；
- d) 节约光荣、浪费可耻；
- e) 节约餐饮、文明餐饮；
- f) 节约餐饮、健康餐饮；
- g) 节约餐饮、环保餐饮；
- h) 剩余饭菜，打包带走；光盘行动，从我做起；
- i) 制止餐饮浪费，养成节约习惯；
- j) 节约餐饮是我们应尽的社会责任；
- k) 餐后打包见美德，勤俭节约树新风；
- l) 米粒虽小君莫扔，勤俭节约留美名；
- m) 品佳肴不忘锄禾苦，尝美味切忌奢靡风。

A.2 文明节约用语

点菜服务人员文明节约提示用语可包括：

您现在需要点餐吗？请合理点餐，减少浪费。
