

编制说明

《现制饮品门店自带杯服务操作规范》标准编制组

2026年4月

《现制饮品门店自带杯服务操作规范》编制说明

一、工作简况

1.1 任务来源

塑料污染是当前全球环境治理的突出问题之一。与此同时，我国现制饮品行业持续高速发展，高度依赖一次性塑料杯具，不仅带来“白色污染”，也提高了全生命周期的碳排放。鼓励使用“自带杯”是源头减塑的有效路径之一，也符合我国“无废城市”建设与“双碳”战略以及循环经济的方向。

然而，当前行业内缺乏统一的自带杯服务操作规范，导致各门店在卫生检查、容量计价、制作流程、客诉处理等方面做法不一，易引发消费纠纷和食品安全隐患，严重制约了“自带杯”模式的规模化推广。为填补标准空白，南京市建邺区绿石环境教育服务中心（绿石环境保护中心）联合中华环保联合会等机构，在江苏省循环经济协会申请立项，制定本团体标准。

本文件按照 GB/T1.1—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。

二、起草单位、参编单位

2.1 起草单位：南京市建邺区绿石环境教育服务中心；

2.2 参编单位：中华环保联合会、合肥市善水环境保护发展中心、安南生态循环科技有限公司、南京市建邺区萤火生态环境保护服务中心、南京流白空间设计有限公司。

三、制定标准的必要性和意义

3.1 必要性

3.1.1 行业实践亟待规范

当前现制饮品门店在提供自带杯服务时，普遍存在以下问题：验杯标准主观随意、容量计价争议频发、制作过程存在交叉污染风险、员工缺乏统一话术和应急预案。这些问题不仅影响消费者体验，也给企业带来运营风险和客诉成本。

3.1.2 食品安全监管存在盲区

《餐饮服务食品安全操作规范》等通用标准未涉及自带杯这一特殊场景的细化要求。门店在操作中缺少明确的卫生检查、器具隔离、消毒流程指引，易引发交叉污染隐患。(3)

3.1.3 消费者信心不足

由于服务标准不一，消费者对自带杯的卫生安全和使用便利性存疑，实际使用率不足1%。制定统一规范有助于建立透明、可信的服务预期，提升消费者参与意愿。

3.2 意义

3.2.1 对行业：填补标准空白，提供操作准则，提升整体服务规范化水平与安全保障能力。

3.2.2 对企业：提供管理工具与风险防控依据，降低内部培训与客诉处理成本，塑造负责的绿色品牌形象。

3.2.3 对消费者：建立稳定、透明的服务预期，保障消费安全与体验，增强使用“自带杯”的意愿。

3.2.4 对社会：将国家塑料污染治理的宏观政策转化为可衡量的微观行动，助力绿色消费与循环经济发展。

四、制定标准的原则和依据

4.1 原则

4.1.1 科学性原则

所有操作流程设计均基于食品安全科学原理，以“交叉污染防控”为核心，确保每个环节有科学依据。

4.1.2 适应性原则

充分考虑不同规模、不同品类现制饮品门店的实际运营能力，流程设计兼顾高峰期效率与安全底线，避免过度理想化。

4.1.3 可操作性原则

提供标准化的沟通话术、简易清洗方法、应急处理流程等配套工具，降低一线员工执行难度。

4.1.4 公开透明原则

标准制定过程中广泛征求行业协会、企业、专家及消费者意见，确保内容公平、均衡。

4.2 依据

4.2.1 法律法规：依据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例、《餐饮服务食品安全操作规范》等。

4.2.2 政策文件：依据《关于进一步加强塑料污染治理的意见》(发改环资〔2020〕80号)、《商务领域经营者使用、报告一次性塑料制品管理办法》(商务部令2023年第1号)等。

4.2.3 实践调研：基于绿石环境保护中心四年行业调研与门店试点数据，梳理核心痛点与最佳实践。

4.2.4 专家与行业意见：征集行业头部与中小企业从业人员意见，邀请食品安全、标准认证、环保等领域专家进行评审论证。

五、标准中主要条款的确定依据

5.1 验杯标准 (5.2)

确定依据：调研显示，店员最大的顾虑是“无法判断顾客杯子是否卫生”。将接受标准设定为“内壁洁净、无残留物、无异味”，拒绝标准细化至“明显污渍、异味、破损、一次性杯子”，既保障安全，又避免主观性过强。增设“简易清洗”条款(5.2.3)，允许门店对少量水渍或轻微残留进行冲洗，既减少浪费，又明确门店不负深度清洗责任。

5.2 中转隔离原则 (3.7 及 5.4)

确定依据：交叉污染是食品安全核心风险。强制要求饮品在门店标准容器中制作，禁止器具伸入顾客杯内，降低责任界定不清的风险。此原则已在星巴克等国际品牌内部流程中验证可行。

5.3 手部消毒 (5.6.1)

确定依据：每单完整洗手(≥20秒)会严重影响高峰期效率。引入“常规情况使用免洗速干手消毒剂(5-8秒)，特殊情况(接触杯口内侧或明显污染物)按标准流程洗手”的分级处理方式，源于餐饮行业手卫生最佳实践。

5.4 容量确认与计价 (5.3)

确定依据：容量争议是自带杯服务最常见的客诉点。规定“匹配门店最接近的标准杯型”并明确告知顾客，避免“按杯内液体实际体积计价”的不公平操作。对于异形或容量介于杯型之间的杯子，要求按较大杯型计价，并在话术中提供协商选项。

5.5 应急预案 (第7章)

确定依据：通过行业调研，汇总了饮品洒漏、烫伤、食品安全事件、客诉等高频突发场景，设计了标准处理流程。其中“主动重新制作一杯”条款，平衡了顾客体验与防止被恶意利用的风险。

5.6 绩效激励 (6.3)

确定依据：鉴于连锁品牌运营中，出杯量与员工绩效有关联，自带杯服务时长可能大于一般出杯，且无额外回报。建议企业将自带杯出杯量单独计量、绩效加权，参考了部分连锁品牌对高毛利产品或复杂饮品采用差异化绩效的做法。

5.7 创新应用 (第9章)

确定依据：现制饮品行业在外卖以及外带等场景中缺乏一次性塑料制品有关的系统性替代方案。引入“循环杯”定义（3.9），鼓励企业探索押金制、逆向物流等模式，参考了中国台湾、香港在循环（外借）杯的服务以及国际实践。增设碳足迹管理条款，对接企业 ESG 和我国的碳普惠需求。

六、编制工作过程

6.1 起草初稿

主编单位成立了专门的编制组，相关行业协会、政府部门、行业从业者参加了规程的讨论及起草工作。结合自带杯操作和推广实践并参考相关规范、规程，起草了该标准的大纲和初步内容。

6.2 编制组第一次会议

2025 年 12 月 8 日，在南京市召开“从共识到共建——共促南京自带杯标准落地”研讨会，邀请江苏省循环经济协会、南京市低碳城市建设管理中心、星巴克、沪上阿姨、阿 Sir 咖啡等单位代表共 10 余人，会议由南京市建邺区绿石环境教育服务中心主持，就草案内容进行深入研讨，收集了 20 余条修改意见。

6.3 编制组第二次会议

2026 年 1 月 15 日，在江苏省南京市召开了标准立项审查会。会议由江苏省循环经济协会发起，江苏省循环经济协会组织召开了《现制饮品门店自带杯服务操作规范》团体标准立项审查会。经该领域权威评审专家充分论证并一致同意，该团体标准获批立项并通过全国团体标准信息平台正式发布立项公告（公告网址：<https://www.ttbz.org.cn/Home/Show/115321>）。

6.4 编制组第三次会议

2026 年 4 月 2 日，在江苏省苏州市召开了团体标准编制现场推进会。会议由江苏省循环经济协会发起，南京市建邺区绿石环境教育服务中心、绿色江南、萤火生态、安南科技、星巴克、瑞幸、库迪咖啡、蜜雪冰城、茉沏茶饮、肯悦咖啡等单位代表参会。与会专家及参编单位代表以普通消费者的身份，分组进入苏州高新区现制饮品门店全程体验自带杯服务的接杯、验杯、容量确认、制作、倒入、交付等全流程。标准草案在操作中的堵点与风险，收集了关于窄口杯引流、容量介于两种杯型之间如何计价等一手案例。同时，与会专家则从标准化方法、食品安全风险防控等专业角度，给出了 30 余条具体而明确的修改意见。

七、标准性质与实施建议

本文件为团体标准，由江苏省循环经济协会归口并发布，建议作为现制饮品门店自愿采用的技术规范。鼓励行业协会、企业将本标准作为内部培训、服务认证及消费者沟通的依据。

七、标准负责起草单位和参加起草单位、标准主要起草人联系方式

单位	姓名	职务/职称	分工
南京市建邺区绿石环境教育服务中心	胡毓思	项目负责人	市场调研与标准制定
南京市建邺区绿石环境教育服务中心	陆子艺	项目官员	市场调研与标准制定
南京市建邺区绿石环境教育服务中心	傅天然	总干事	政策研究
中华环保联合会	李洪毅	项目负责人	标准研讨修订
中华环保联合会	倪垚	部长	标准研讨修订
合肥市善水环境保护发展中心	陈娟娟	执行副主任	市场调研
安南生态循环科技有限公司	王安南	负责人	标准研讨修订