

ICS 点击此处添加 ICS 号  
CCS 点击此处添加 CCS 号

# T/JSXH

团体标准

T/JSXH XXXX—XXXX

## 现制饮品门店自带杯服务操作规范

Standard Operating Procedures for Bring-Your-Own-Cup Service in Freshly Prepared Beverage Outlets

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2026 年 4 月)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

江苏省循环经济协会 发布

## 目次

|                 |            |
|-----------------|------------|
| 前言              | III        |
| 编制说明            | 错误! 未定义书签。 |
| 1 范围            | 1          |
| 2 规范性引用文件       | 1          |
| 3 术语和定义         | 1          |
| 4 总则            | 1          |
| 4.1 基本原则        | 1          |
| 4.1.1 食品安全优先    | 1          |
| 4.1.2 标准化操作     | 2          |
| 4.1.3 友好沟通      | 2          |
| 4.1.4 环保倡导      | 2          |
| 4.2 法律依据        | 2          |
| 4.3 监控要求        | 2          |
| 5 操作流程          | 2          |
| 5.1 接杯          | 2          |
| 5.2 验杯          | 2          |
| 5.2.1 材质确认      | 2          |
| 5.2.2 卫生检查      | 2          |
| 5.2.3 简易清洗      | 2          |
| 5.2.4 拒绝标准      | 2          |
| 5.3 容量确认与计价     | 2          |
| 5.3.1 容量匹配      | 2          |
| 5.3.2 价格确认      | 3          |
| 5.4 制作          | 3          |
| 5.4.1 基本要求      | 3          |
| 5.4.2 制作要求      | 3          |
| 5.5 转移与交付       | 3          |
| 5.5.1 转移        | 3          |
| 5.5.2 交付        | 3          |
| 5.5.3 注意事项      | 3          |
| 5.6 后续清洁消毒      | 3          |
| 5.6.1 手部消毒      | 3          |
| 5.6.2 容器清洁      | 3          |
| 5.7 操作流程图中（资料性） | 3          |
| 6 员工管理及培训规范     | 4          |
| 6.1 培训要求        | 4          |
| 6.2 培训记录        | 5          |
| 6.3 绩效激励        | 5          |

|       |                       |   |
|-------|-----------------------|---|
| 7     | 应急预案                  | 5 |
| 7.1   | 食品安全事件                | 5 |
| 7.2   | 客诉争议                  | 5 |
| 7.2.1 | 容量或计价争议               | 5 |
| 7.2.2 | 服务流程争议                | 5 |
| 7.3   | 烫伤                    | 5 |
| 7.4   | 饮品洒漏                  | 5 |
| 7.5   | 舆情响应应急（连锁品牌门店适用）      | 6 |
| 8     | 信息公示与消费者告知            | 6 |
| 9     | 创新应用                  | 6 |
| 9.1   | 循环杯应用                 | 6 |
| 9.2   | 碳足迹核算与管理              | 6 |
| 10    | 监督与改进                 | 6 |
| 10.1  | 内部监督                  | 6 |
| 10.2  | 外部监督                  | 6 |
| 10.3  | 持续改进                  | 6 |
|       | 附录 A（资料性） 自带杯服务沟通话术参考 | 7 |
|       | 参考文献                  | 8 |

## 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。

本文件由南京市建邺区绿石环境教育服务中心、中华环保联合会等提出。

本文件由江苏省循环经济协会归口。

本文件起草单位：南京市建邺区绿石环境教育服务中心、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、鼓楼区局部咖啡饮品店。

本文件主要起草人：胡毓思、陆子艺、傅天然、李洪毅、倪垚、康慨、陈娟娟、王安南。

# 现制饮品门店自带杯服务操作规范

## 1 范围

本文件规定了现制饮品门店自带杯服务的术语和定义、总则、操作流程、人员管理、应急预案、信息公示与消费者告知、监督与改进等要求。

本文件适用于所有提供现制饮品（包括但不限于咖啡、奶茶、果茶、新式茶饮、酸奶制品等）的餐饮服务门店，在接待顾客使用自带杯时的服务操作。

## 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。

- 《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例
- GB 4806 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 自带杯 bringing your own cup

消费者自备的、用于盛装现制饮品的可重复使用的容器。

### 3.2 标准容器 standard container

门店用于制作饮品的专用容器，如拉花缸、雪克杯、搅拌杯、量杯等，应符合食品安全要求。

### 3.3 验杯 cup inspection

门店员工在接收自带杯时，对其卫生状况、材质、完好性进行的目视检查。

### 3.4 中转隔离原则 transfer isolation principle

一般情况下，饮品在门店标准容器内完成制作，再转移（倒入）顾客自带杯的操作原则，旨在避免门店器具与顾客自带杯的直接交叉污染。

### 3.5 环保优惠 environmental discount

门店为鼓励消费者使用自带杯而提供的价格减免、积分奖励或其他形式的优惠措施。

### 3.6 循环杯 Returnable Cup

循环杯模式是一个为实现包装多次循环使用而设计的综合系统。循环杯的材质设计具备耐用性，由系统所有者持有，以借用的形式交付给消费者使用。包装的归还依赖于一套完整的逆向物流体系和清洗流程，并通过适当的激励机制（如押金制）促进其返还。

## 4 总则

### 4.1 基本原则

自带杯服务应遵循以下基本原则：

#### 4.1.1 食品安全优先

所有操作应以保障饮品安全为核心，严格防范交叉污染。

#### 4.1.2 标准化操作

服务流程应统一、规范、可执行。

#### 4.1.3 友好沟通

员工应以积极、耐心的态度与顾客沟通，倡导环保行为；

#### 4.1.4 环保倡导

门店应主动鼓励自带杯消费，推动源头减塑

### 4.2 法律依据

本文件在《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规框架下制定，门店在执行本文件时应同时遵守国家及地方相关法律法规要求。

### 4.3 监控要求

所有涉及自带杯服务的操作宜在监控覆盖区域内完成，鼓励并倡导接入属地市场监管部门指定的管理平台。监控录像应至少保存7天，以备查验。

## 5 操作流程

### 5.1 接杯

应请顾客将不加盖的自带杯递交至指定区域（如接待区或专用托盘）。

### 5.2 验杯

员工应在光线充足的指定区域对自带杯进行目视检查，检查内容包括：

#### 5.2.1 材质确认

玻璃、陶瓷、不锈钢、食品级塑料等可重复使用的材质。

#### 5.2.2 卫生检查

- a) 杯体无破损、无裂痕。
- b) 内壁洁净，无明显可见污渍、残留物；
- c) 无明显异味（仅当有霉味、酸败味等刺激性异味时判定为不合格）；

#### 5.2.3 简易清洗

如杯内仅有少量水渍或轻微饮品残留，店员可进行简易清洗。清洗后视为符合使用要求。门店仅提供此范围内的简易操作，不负责深度清洗。

#### 5.2.4 拒绝标准

有下列情形之一的，员工应礼貌拒绝使用该杯子，并建议顾客更换杯子或使用门店标准杯：

- a) 内壁有明显污渍、残留物；
- b) 有刺激性异味（霉味、酸败味等）；
- c) 有破损、裂痕；
- d) 一次性杯子、有明显破损或变形的杯子。

### 5.3 容量确认与计价

#### 5.3.1 容量匹配

将顾客自带杯的容量与门店最接近的标准杯型（如中杯、大杯）进行匹配，并与顾客确认。并可以提醒分层效果。

### 5.3.2 价格确认

按匹配的标准杯型价格进行结算，门店如有“自带杯环保优惠”，应在计价时自动减免，并告知顾客。

## 5.4 制作

### 5.4.1 基本要求

饮品在门店专用的标准容器内完成制作。严禁将制作工具直接伸入顾客自带杯中进行操作。

### 5.4.2 制作要求

根据饮品类型使用相应标准容器，制作流程、原料配比、操作时间等应与门店常规出品一致。员工手部及店内器具应避免接触顾客自带杯内壁及杯口。

## 5.5 转移与交付

### 5.5.1 转移

将标准容器中制作完成的饮品平稳倒入顾客自带杯，倒入时应注意：

- a) 对于窄口杯，应使用引流工具（如吧勺背部、专用漏斗）辅助倒入，防止洒漏；
- b) 对于带内置吸管的杯子，应倾斜杯身倒入，避免液体进入吸管管壁；
- c) 倒入时应保持稳定，防止杯子倾倒。

### 5.5.2 交付

将盛有饮品的自带杯递还顾客，并作口头提示“感谢您使用自带杯，为环保助力！”

### 5.5.3 注意事项

员工不触碰顾客的杯盖，不协助盖盖。如顾客要求协助，可提示其自行操作。

## 5.6 后续清洁消毒

### 5.6.1 手部消毒

服务完毕后，员工进行手部卫生处理。

#### 5.6.1.1 常规情况

进行快速清洁，例如使用免洗速干手消毒剂进行手部消毒（耗时约5-8秒），保证手部卫生。

#### 5.6.1.2 特殊情况服务完毕后，员工应立即进行手部消毒。

若员工手部直接接触了顾客自带杯的杯口内侧或杯内有明显污染物，可按门店标准流程进行手部清洁。

### 5.6.2 容器清洁

对接触过自带杯的容器进行清洁，防止交叉污染。清洁消毒方法符合GB 14934要求。

## 5.7 操作流程图（资料性）

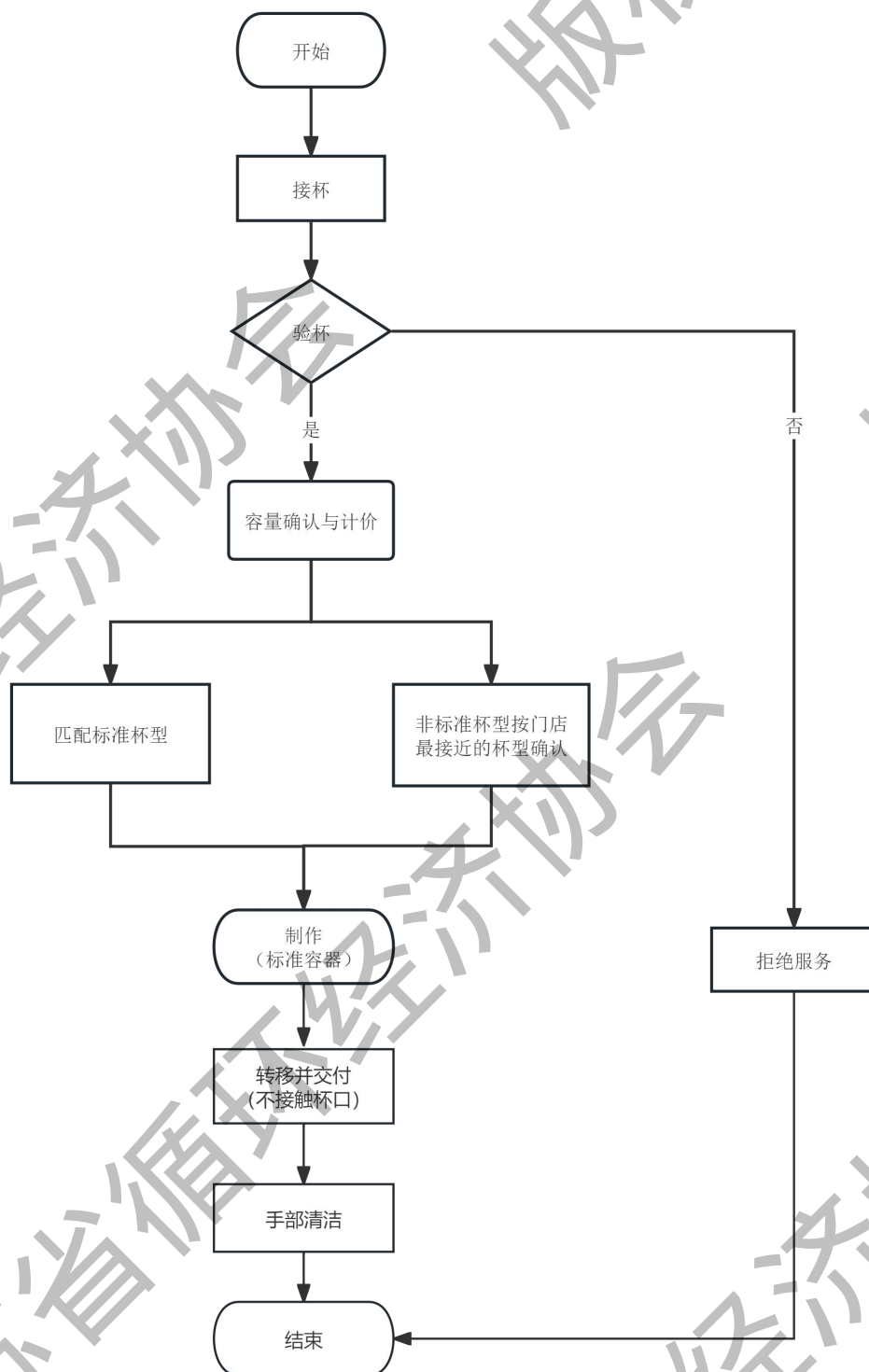


图1 自带杯服务操作流程

## 6 员工管理及培训规范

### 6.1 培训要求

门店应将自带杯服务规范纳入员工培训体系，确保一线员工：

- a) 了解自带杯服务的意义和门店环保优惠政策；
- b) 熟练掌握操作流程、验杯标准、容量测量方法；
- c) 熟悉沟通话术和应急预案；
- d) 理解监控要求及责任界定。

## 6.2 培训记录

门店应建立培训档案，记录培训时间、培训内容、参训人员、考核结果，档案保存不少于2年。为消费者提供既安全又友善的环保体验。

## 6.3 绩效激励

企业可将自带杯服务纳入绩效考核体系，对门店或员工的自带杯出杯数量计量，并在绩效核算时给予加权或倾斜（如单杯绩效系数高于外带杯），以正向激励门店和一线员工积极推广自带杯，避免因操作流程增加而影响其收入预期，将减塑行动转化为可见的业绩贡献。企业可根据自身管理实际灵活采用，实现环保与运营的双赢。

## 7 应急预案

### 7.1 食品安全事件

顾客饮用后反馈身体不适，员工保持冷静，态度关切，不与顾客争辩，同时立即上报店长或值班经理处理。管理层处理流程：

- a) 详细了解顾客不适时间、症状、饮用情况，记录顾客联系方式；
- b) 内部核查：
  - 核对当班员工作业记录，确认制作流程、原料批次无异常；
  - 调取监控录像，回顾接杯、验杯、制作、倒入全过程；
  - 保留同批次原料样品（如有）；
  - 核查其他同批次顾客有无类似反馈；
- c) 沟通界定
  - 如门店操作无误：“我们已内部核查所有操作记录和监控录像，确认我们的制作流程符合食品安全规范。由于饮品是倒入您自带的容器中，我们无法对容器后续卫生状况负责。建议您及时就医，我们愿意配合提供相关信息。”
  - 如发现操作失误：立即道歉，承担相应责任，按门店规定处理。
- d) 记录上报：将事件经过、核查结果、处理方式记录存档，必要时向监管部门报告。

### 7.2 客诉争议

#### 7.2.1 容量或计价争议

员工应耐心倾听顾客诉求，再次清晰解释容量测量结果和计价规则。如顾客仍不满意，遵循公司内部争议处理流程予以处理。

#### 7.2.2 服务流程争议

员工应耐心解释门店操作规范的食品安全考量；如顾客仍不满意，遵循公司争议处理流程予以处理。

### 7.3 烫伤

如顾客在接杯或盖盖过程中发生烫伤：

- a) 立即提供急救帮助（如冷水冲洗、提供冰袋）；
- b) 询问顾客情况，建议就医；
- c) 记录事件经过，留存监控录像。

### 7.4 饮品洒漏

当倾倒过程中因操作不当或杯子不稳导致饮品洒出：

- a) 立即向顾客道歉：“非常抱歉，刚才出现意外，弄脏了您的杯子/桌面。”
- b) 主动重新制作一杯，无需顾客提出；
- c) 用食品级湿纸巾擦拭顾客杯身外部；
- d) 清理操作台和地面，防止他人滑倒；
- e) 记录事件，分析原因，改进操作。

#### 7.5 舆情响应应急（连锁品牌门店适用）

如因自带杯服务导致的网络投诉或负面评价，员工不得擅自回应，直接上报店长，由指定人员进行核实并回应，同时遵循公司争议处理流程予以解决。

### 8 信息公示与消费者告知

门店宜在收银台、点单区等显著位置设置公示信息以及责任告知，如：

- a) 本店支持自带杯消费；
- b) 自带杯环保优惠金额（如“自带杯立减2元”）；
- c) 自带杯基本要求：洁净、无异味、非一次性杯子；
- d) 容量计价规则简述，如“以门店标准杯型为计价依据”；
- e) 饮品饮用提示，如“为保障您的健康，含乳制品、豆制品、新鲜水果的饮品，在使用自带杯购买后，请尽快饮用完毕。门店对消费者接收饮品后因储存不当或超时饮用引发的质量问题不承担责任。”；
- f) 公示形式可采用台卡、海报、点单页面等，字体清晰可读。

### 9 创新应用

9.1 鼓励企业在外带、外卖、配送等多元场景中，积极探索和应用循环杯替代一次性塑料杯具。可通过建立押金制、定点归还、物流回收清洗等配套机制，实现杯具的重复使用，从源头减少一次性塑料制品的消耗。

#### 9.2 鼓励企业开展杯具碳足迹核算与管理

9.2.1 对一次性杯具与可重复使用杯具（含自带杯、循环杯）进行全生命周期碳足迹对比评估，量化减塑行为的减排效益；

9.2.2 将自带杯、循环杯的使用量纳入企业碳排放核算体系，为碳普惠、ESG报告等提供数据支撑；

9.2.3 探索在门店或杯身公示碳减排标识，向消费者传递绿色消费信息。

### 10 监督与改进

#### 10.1 内部监督

鼓励门店将自带杯服务纳入内部监管以及门店质量考核体系。

#### 10.2 外部监督

鼓励门店参与“自带杯友好门店”认证或公示，接受消费者和第三方机构的监督。

#### 10.3 持续改进

门店应根据数据分析和监督反馈，持续优化操作流程和员工培训。涉及标准条款的调整，应记录并报备。

附录 A  
(资料性)

自带杯服务沟通话术参考

| 操作环节       | 常见场景               | 参考话术                                                                                     |
|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| A.1验杯      | 杯子不洁净或有异味          | 非常抱歉，您的杯子可能没有清洗到位，为了您的健康考虑，我们无法使用这个杯子为您制作饮品。您可以更换一个洁净的杯子，或者我们也可以为您提供门店的标准杯。              |
|            | 一次性杯子              | “抱歉，根据我们的规定，为了安全和环保，我们无法接受一次性杯子重复使用。建议您使用可重复使用的随身杯，感谢您的理解。”                              |
| A.2容量确认与计价 | 杯子容量不易判断，且顾客也无法确定时 | “请稍等，我用量杯帮您确认一下具体容量……您的杯子容量是【实测容量】毫升，接近我们的【标准杯型】，将按【标准杯型】为您制作，享受优惠后是XX元                  |
|            | 容量介于两杯型之间          | “您的杯子容量为【实测容量】毫升，我们将按照偏大规格制作，您看可以吗？”                                                     |
|            | 容量小于最小杯型           | “您的杯子容量无法完全装下最小杯型的份量，制作时可能会溢出。我们有两种方式：一是按最小杯型计价，但直接用您的杯子按满杯出杯（可能溢出）；二是您换一个更大的杯子。您看选择哪种？” |
| A.3交付      | 所有饮品               | “感谢您使用自带杯为环保助力！已为您减免X元。注意立即盖好杯盖。”                                                        |
|            | 含豆/乳/水果等易变质饮品      | “建议尽快饮用完毕，饮用后及时冲洗。”                                                                      |
|            | 热饮                 | “杯口较满，请您先小心盖好杯盖再拿取，避免烫伤。”                                                                |
| A.4环保倡导    | 使用自带杯              | “感谢您使用自带杯为环保助力！已为您减免X元。”                                                                 |
|            | 未使用自带杯             | “我们支持自带杯消费，下次您带自己的杯子来，可以享受【实际优惠机制】优惠哦！”                                                  |

参 考 文 献

- [1] 国家发展改革委 生态环境部关于进一步加强塑料污染治理的意见（发改环资〔2020〕80号）
- [2] 餐饮服务连锁企业落实食品安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局令第104号）
- [3] 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）
- [4] 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年第12号）