

餐厅节约型餐饮服务指引

Guidelines for economical catering services in restaurants

地方标准信息服务平台

2023 - 10 - 26 发布

2024 - 01 - 26 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
5 餐厅基本配置	1
5.1 基本要求	1
5.2 服务环境配置	2
5.3 设施设备配置	2
5.4 人员配置	2
5.5 厨房配置	2
6 餐厅服务	3
6.1 一般用餐服务	3
6.2 宴会服务	4
6.3 自助餐服务	4
6.4 外卖服务	4
7 监督与评价	5
7.1 监督	5
7.2 评价	5
8 改进	5
8.1 信息数据分析	5
8.2 服务改进措施	5
8.3 持续改进	5
附录 A（资料性）宣传语	7
附录 B（规范性）电器设备推荐使用参数	8
附录 C（资料性）餐厅厉行节约自我评价表	9
参考文献	11

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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省餐饮标准化技术委员会（GD/TC 144）归口。

本文件起草单位：广东省商务厅、广东省标准化研究院、广东开放大学。

本文件主要起草人：赵尚群、王娟、王佳胜、易露、金晓石、刘圆圆、田承达、陈锦庚、曾增、程钢、方泳华、梁泉。

地方标准信息服务平台

餐厅节约型餐饮服务指引

1 范围

本文件提供了餐厅节约型餐饮服务总体原则、餐厅基本配置、餐厅服务、监督与评价、改进。
本文件适用于各种类型的经营型餐饮企业。

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。

- GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南
- GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范
- 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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体原则

- 4.1 倡导厉行节约、反对铺张浪费，宣传节约光荣、浪费可耻的思想理念，创造节约氛围，培养节约意识，鼓励员工和顾客参与节约行动，营造文明就餐、杜绝浪费的新风尚。
- 4.2 餐厅应依据国家有关法律、法规、政策和标准，将节约资源纳入管理体系，制定明确的节约方针和指标。
- 4.3 将厉行节约的理念贯穿餐饮服务的全过程，提高餐饮服务从业人员节约意识，定期进行节约型餐饮服务相关知识的教育、培训与考核。

5 餐厅基本配置

5.1 基本要求

- 5.1.1 在生产经营活动中，积极履行“节约、环保、放心、健康”的经营理念，积极推行清洁生产和

资源循环利用的经营模式。

5.1.2 建立餐厅基本配置相关管理制度建设，包括但不限于设施设备配置制度、人员配置制度、厨房配置制度、原料配置制度、卫生配置制度、安全管理制度等。

5.1.3 食材的选取应符合食品安全国家标准，食品添加剂的使用应符合 GB 2760，提供餐饮服务的场所、设施设备、人员应符合 GB 31654 的要求。

5.2 服务环境配置

5.2.1 在餐饮场所醒目位置展示节约餐饮提示信息，营造节约餐饮的环境。节约餐饮信息提示方式包括但不限于电视、网络、多媒体、画册、牌匾、菜单等。

5.2.2 节约餐饮信息内容包括但不限于：

——厉行节约，反对浪费等宣传语，可参考附录 A；

——适量点餐、理性消费等温馨提醒；

——有提供小分量、位菜、套餐的温馨提示。

5.2.3 环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的要求，餐厅内外保持清洁、整齐，清扫时采用湿式作业，注意节约用水。

5.2.4 公共区域夏季温度设置不低于 26℃。

5.3 设施设备配置

5.3.1 各种设备应符合国家节能减排的有关规定，降低能源与物品消耗。

5.3.2 倡导利用自然光，采用安全、高效、新型节能光源及照明器具。选用低能耗办公设备，规范办公用品的配备、采购和领用。

5.3.3 节约电资源，采用高效、安全的新型节能器具，优先采用节能型厨具、灶具、冰箱、冰柜、节水型水龙头等设备，电器设备推荐使用参数见附录 B。

5.3.4 宜采购和使用变频装置的设备，对大功率用能设备设置独立的电源和计量装置，用电设备不宜空负荷运转，也不宜长时间处于待机状态。

5.3.5 定期进行设备维护保养，保持设备管道完好，防止管道跑冒滴漏引起的损耗和浪费。

5.3.6 合理选用餐具，减少大型装饰性餐具的使用，宜使用符合卫生要求、可重复性使用的餐具。

5.4 人员配置

5.4.1 开展厨师业务技能培训，提升菜品烹饪水平、食材利用水平，鼓励进行考核评估，减少顾客因菜品口味等原因造成的被动浪费现象。

5.4.2 宜设置专（兼）职的监督人员，对餐饮浪费行为进行及时劝导。

5.4.3 设置点菜师岗位，培训使之熟知菜品种类、口味风味、菜品分量、食品营养搭配等方面的知识，为顾客提供专业化、标准化、个性化点餐服务，并合理安排上菜顺序、速度，就浪费比较多的菜品向餐饮管理者提出合理化改进意见和建议。

5.5 厨房配置

5.5.1 食材采购与储存

5.5.1.1 餐饮供应链管理符合 GB/T 40040 的要求。根据用餐规律、季节特点及实际需要开具的采购清单，宜运用信息化手段对每日就餐人数进行统计分析、总结规律，科学指导食材采购和备餐份额，实现精准采购、集中管控、合理配餐，全面落实进货查验制度。

5.5.1.2 充分运用历史经营数据，探索建立、验证销售预测模型，合理安排食材采购、备菜加工计划，积极采取洁清制度，保障食材、食品安全与标准库存同步管控。

5.5.1.3 各类食材应科学分类、妥善储存。加强库存管理，定期检查库存原料，按照先入先出原则，及时处理临近保质期的原辅料。

5.5.1.4 持续改善食材储存、运输、加工条件，防止食材变质，降低储存、运输中的损耗。

5.5.1.5 按需适量采购易腐食材。

5.5.2 加工

5.5.2.1 制定合理的加工流程，确保菜品在加工过程中的质量控制，降低加工过程的食材和能源浪费。

5.5.2.2 菜品加工制作应对蔬菜根、茎、叶等边角余料做到能用尽用，并积极开发相关新菜品。

5.5.2.3 加工好的半成品、成品，应标注加工时间、保鲜时间等。盛放拆封后预包装酱料的容器上，应标注生产日期、保质期、开封后食用期限等。

5.5.2.4 宜采用带盖的食品级不锈钢材料储存容器，减少使用一次性储存容器。

5.5.2.5 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。

5.5.3 备餐

5.5.3.1 合理设计菜单，如“半卖”“例牌”“中牌”“大牌”等，精准量化食材搭配份量与比重。

5.5.3.2 提供创新经营服务方式，如“小份”“半份”“拼盘”，并标注份量、价格，满足个性化服务需求的同时尽量减少浪费。

5.5.3.3 定期统计剩菜指数，淘汰指数较高的菜品，优化菜品结构。

5.5.3.4 建立餐饮质量反馈机制，依据市场需求变化持续改进和提升，避免因饭菜质量、口味因素导致的餐饮浪费。

5.5.3.5 利用现代技术手段，加强计划管理，根据预定计划和销售情况，坚持每日餐前对用餐人数进行统计分析、总结规律，科学指导原料采购和备餐份额，减少因计划不周而造成的浪费。

5.5.3.6 设置可选择套餐，标注建议消费人数。

5.5.4 餐厨回收要求

5.5.4.1 落实垃圾分类与量化监控管理，有效降低厨余垃圾比重。

5.5.4.2 推进厨余垃圾减量化、资源化、无害化处理，建立餐厨废弃物处置台账制度，符合垃圾分类、资源综合利用等相关要求。

5.5.4.3 餐厨垃圾管理及处理按照相关规定执行，做到定点存放，干湿分离，不应与生活垃圾混存，日产日清。

5.5.4.4 由具备资质条件的回收企业进行处理，双方签订合作协议，不应私自处理或随意倾倒，同时做好餐厨垃圾处理台账，定期公示垃圾运量。

5.5.4.5 定期对厨余垃圾进行监测和分析，对废弃较多的菜品，需改进食材采购、配餐管理和烹制工艺。

6 餐厅服务

6.1 一般用餐服务

6.1.1 餐前服务

- 6.1.1.1 根据顾客数量和餐品份量，主动提醒顾客理性消费，引导顾客合理选餐、适量、适度点餐。
- 6.1.1.2 宜采用点菜设备和点菜系统，减少纸质菜单，方便顾客获取信息，简化服务流程，减少因人力因素出现的不必要的餐品浪费，防止多点、漏点、点错等现象的发生。
- 6.1.1.3 宜实行自主点餐，计量收费，点餐服务符合 SB/T 11167 的要求。
- 6.1.1.4 结合特色菜或者招牌菜的介绍，给予节约提醒。
- 6.1.1.5 制定退、调餐规则，减少用餐浪费。

6.1.2 餐中服务

- 6.1.2.1 以桌餐方式用餐的，为每份餐品配置公筷或公勺，公筷或公勺宜以形状或颜色与宾客个人自用餐具相区别，不主动提供一次性餐具。
- 6.1.2.2 按照 GB/T 39002 的要求，在各种用餐形式中推行分餐制，根据用餐情况提供按位分餐、公共餐具分餐和自取分餐服务。
- 6.1.2.3 当顾客过量添加菜品或饮品时，给予过量点餐浪费资源的提醒。

6.1.3 餐后服务

- 6.1.3.1 鼓励顾客实行“光盘行动”，主动提醒顾客将剩余食物打包，
- 6.1.3.2 提供免费或合理收费的打包服务，提供各种规格的环保餐盒或餐袋，打包服务符合 SB/T 11070 的规定，主动告知剩余食品的二次加工及食用方法。
- 6.1.3.3 建立对节约用餐的顾客给予奖励的机制，通过增加会员积分、打折、停车优惠、发放优惠券、送果盘饮品等方式给予奖励。
- 6.1.3.4 提醒顾客进行节约餐饮满意度评价。

6.2 宴会服务

- 6.2.1 宴会服务包括婚宴、团餐、公务用餐等围餐服务。婚宴服务是宴会服务中重要的一类，应将制止餐饮浪费融入婚宴服务全过程。
- 6.2.2 合理安排宴会服务流程和餐台数量，提供“N+备用桌数”预定机制。
- 6.2.3 由专人设计宴会菜单，根据预订需求，对每个宴会套餐提出用餐人数建议。对过量点餐行为及时进行劝阻，主动引导顾客根据用餐人数合理、适量点餐，避免宴会中的餐饮浪费。
- 6.2.4 建立未使用的预定桌数免费改期使用制度。与参加宴会的顾客充分沟通，在征得其同意的情况下，根据实际人数科学合理调配座位，提高宴会餐桌的入座率。有剩余未食用的餐台，可按顾客意愿提供打包服务。

6.3 自助餐服务

- 6.3.1 引导顾客合理取餐，在醒目位置提示、主动告知消费规则和防止食品浪费要求，提醒消费者按需、少量、多次取餐。
- 6.3.2 对餐食剩余过多的食物进行称重，超过规定克数提醒额外购买消费。
- 6.3.3 采用信息技术，科学指导食材采购和备餐份额。
- 6.3.4 宜提供不同规格餐具，提倡顾客减少餐具的使用次数。

6.4 外卖服务

- 6.4.1 外卖餐品信息描述应符合 GB/T 40041 的相关规定。合理设置餐品和餐量，强化餐品计量提示，在平台页面上向顾客提供食品分量、规格或者建议消费人数等信息。应以显著方式提示顾客适量点餐。
- 6.4.2 推行环保性餐具和食安封签，使用符合绿色环保标准的外卖包装，且不应过度包装，宜提供不

同规格的包装。

6.4.3 为顾客按需配餐、按量点餐提供便利，并提示顾客节约用餐。

7 监督与评价

7.1 监督

7.1.1 建立厉行节约自查制度，按照评价标准实施自我监督，定期对制止餐饮浪费的实施情况进行自我评估与自查，并保存相应记录，相关评价标准见附录 C。

7.1.2 自觉接受并积极配合相关行政主管部门的监督管理。

7.2 评价

7.2.1 建立餐饮厉行节约评价制度，按照评价标准开展自我评价。

7.2.2 接受顾客厉行节约满意度测评。

8 改进

8.1 信息数据分析

8.1.1 明确信息数据收集的职责，建立信息数据收集的渠道，及时获取以下信息：

- 服务；
- 菜品；
- 环境；
- 顾客投诉与满意度；
- 目标完成情况；
- 相关方。

8.1.2 建立、实施信息数据分析制度，规定信息数据分析的职责、周期、方法、分析报告等内容。

8.2 服务改进措施

8.2.1 建立、实施缺陷服务控制程序，以识别和控制缺陷服务，防止其非预期交付。针对发生的缺陷服务包括：

- 对缺陷服务进行标识、隔离、处置、确保其得到有效控制；
- 对验收不合格的物料、菜品及半成品实施控制；
- 对顾客造成损害的，进行纠正、补救，确保缺陷服务造成的影响得到有效控制；
- 经营过程造成纠纷的，与顾客协商解决；
- 组织对缺陷服务的形成原因进行分析、评审，必要时制定纠正措施；
- 关注各类媒体对餐厅的评价，及时回应顾客及社会关切。

8.2.2 根据餐饮厉行节约评价结果改进相关工作。

8.3 持续改进

8.3.1 实施持续改进的依据包括但不限于：

- 监督与检查记录；
- 员工考核与培训记录；
- 服务与菜品信息；

- 各类媒体的相关信息；
- 信息数据分析的结果。

8.3.2 针对上述依据，制定改进措施。改进措施与改进依据相适应，并对改进措施的实施过程和结果进行验证。持续改进的记录予以保持。

地方标准信息服务平台

附录 A
(资料性)
宣传语

A.1 八字宣传语如下:

- 厉行节约, 反对浪费;
- 节约餐饮、文明餐饮;
- 节约餐饮、健康餐饮;
- 节约餐饮、环保餐饮;
- 有钱餐饮、无权浪费;
- 按需点餐、少点在先;
- 剩余饭菜、打包带走;
- 光盘行动、从我做起;
- 爱惜粮食, 节约粮食;
- 盛多盛少, 吃光正好。

A.2 其他宣传语如下:

- 碗中一粒米, 田间十滴汗;
- 增强节约粮食、爱惜粮食的意识;
- 不攀比, 以节约为荣, 浪费为耻;
- 节约餐饮是我们应尽的社会责任;
- 餐后打包见美德, 勤俭节约树新风;
- 餐前小手洗一洗, 餐后盘中不留米;
- 一米一粟千滴汗, 一粥一饭金难换;
- 一米一粟得之不易, 惜粮节粮从我做起;
- 光盘行动扬帆起航, 杜绝浪费每人每天;
- 品佳肴不忘锄禾苦, 尝美味切忌奢靡风;
- 利国利民持之以恒, 爱惜粮食争做新星;
- 节约粮食, 福泽万代, 珍惜粮食, 人人有责;
- 合理取餐, 避免浪费, 光盘行动, 人走桌净;
- 节约资源, 健康生活, 让我们从珍惜粮食开始;
- 锄禾日当午, 汗滴禾下土, 谁知盘中餐, 粒粒皆辛苦;
- 一粥一饭, 当思来之不易, 半丝半缕, 恒念物力维艰;
- 粒粒碗中饭, 皆为血汗换, 颗颗爱国心, 珍惜劳苦情;
- 餐桌前, 弘扬勤俭节约传统美德; 舌尖上, 反对铺张浪费不良风气。

附录 B
(规范性)
电器设备推荐使用参数

B.1 主要房间及部位平均照度推荐值宜符合表 B.1 的规定。

表B.1 主要房间及部位平均照度推荐值

房间名称	推荐值 (lx)
宴会用餐厅	150-200-300
大餐厅	50-75-100
小餐厅	100-150-200
厨房	100-150-200
饮食制作间	70-100-150
库房	30-50-75
勒克斯是照度单位，符号为“lx”。	

B.2 各类房间冬季采暖室内设计温度推荐值宜符合表 B.2 的规定。

表B.2 各类房间冬季采暖室内设计温度推荐值

房间名称	温度推荐 (°C)
餐厅、饮食厅	18~20
厨房和饮食制作间 (冷加工间)	16
厨房和饮食制作间 (热加工间)	10
干菜库、饮料库	8~10
蔬菜库	5
洗涤间	16~20

B.3 夏季空调设计参数宜符合表 B.3 的规定。

表B.3 夏季空调设计参数

夏季室内设计温度 °C	夏季室内相对湿度 %	噪声标准 dB	新风量 m ³ (h·人)	工作地带风速 m/s
24~28	<65	<50	20	<0.3

附录 C

(资料性)

餐厅厉行节约自我评价表

表C.1规定了餐厅厉行节约自我评价的评价项目、评价内容。

表C.1 餐厅厉行节约自我评价表

评价项目	评价内容	评价标准
基本要求	宣传标语	在生产、储运的各个醒目位置显示节约资源相关指示语； 在就餐场所醒目位置显示餐饮厉行节约相关指示语； 在网络销售平台显示餐饮厉行节约相关指示语。
	体制机制	建立节约餐饮相关的管理制度； 建立节约餐饮相关的责任检查与考评制度（至少每季度1次）。
	方针计划	制定节约餐饮的方针、目标、计划，并落实。
	培训教育	将厉行节约相关内容纳入常规化培训； 定期开展相关培训。
	奖惩措施	建立节约餐饮餐厅内部奖惩措施。
生产环节	生产监督	严格遵守加工操作规范，精工细作、合理利用边角料，减少原材料消耗； 对库存原料定期检查，避免变质浪费； 科学选择烹饪加工方法，合理利用原材料，做到物尽其用。
	出品形式	合理点缀、装饰菜品，减少大型装饰性原材料的使用，合理选用餐具，减少大型装饰性餐具的使用。
	生产耗能	节约水资源，减少对着水龙头直冲洗碗、洗菜，杜绝长流水，以减少流失量； 节约电资源，采用高效、安全的新型节能器具； 使用电器时，选择合适的参数； 电器使用完毕，及时关闭电源； 节约使用气资源，使用防空烧炉具； 采用合格的节能燃气灶具。
消费环节	菜品结构	按节约餐饮和营养均衡的理念设计菜品，提供大份菜、中份菜、小份菜供用顾客选择； 提供特定人数的标准套餐，在标准套餐的基础上提供中份选择； 菜单上除常规内容外，注明菜品建议食用人数、主料的净含量。
	就餐服务	主动提醒顾客理性消费，引导顾客适量、适度点餐（取餐）； 主动提醒顾客打包剩余食品，并告知剩余食品的二次加工及食用方法； 在为顾客提供打包服务时，正确选择包装方式，以减少包装材料的使用，不免费为顾客提供打包塑料袋。

表C.1 餐厅厉行节约自我评价表（续）

评价项目	评价内容	评价标准
其他环节	外卖服务	专人负责节约餐饮管理，设计节约环节； 提供外卖服务时减少包装环节，使用可降解绿色包装材料； 主动提醒顾客减少一次性餐具的使用。
	垃圾分类	餐厨垃圾进行分类处理； 配置相应的垃圾储存设施； 建立垃圾处理台账。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

[1] 市场监管总局办公厅, 民政部办公厅, 中央精神文明建设办公室秘书局. 关于进一步做好制止婚宴餐饮浪费工作的通知. [2023-09-11]. https://www.samr.gov.cn/zw/zfxxgk/fdzdgknr/spjys/art/2023/art_c2320b0b29cc421f8fd20ff98e29ff86.html.

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

广东省地方标准

餐厅节约型餐饮服务指引

DB44/T 2441—2023

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
电话：020-84250337