海淀区餐饮企业光盘行动标准

北京市海淀饮服行业协会

2021年8月31日发布

海淀区餐饮企业光盘行动标准

1 范围

本标准规定了海淀区餐饮企业光盘行动的术语、定义、要求等内容。

本标准适用于北京市海淀区辖区内各种经济类型的餐饮企业，包括饭庄、酒家、酒楼、餐馆、餐厅（含饭店、宾馆、酒店对外经营的餐厅）、小吃店、快餐店、饮品店、集体用餐配送企业以及提供餐饮服务的超市等食品流通单位。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国反食品浪费法》

《北京市反食品浪费规定》

GB/T 33497-2017 餐饮企业质量管理规范

SB/T 11070-2013 餐饮服务企业打包服务管理要求

SB/T 11166-2016 餐饮企业节约管理规范

3 要求

**3.1 基本要求**

餐饮企业应严格遵守相关法律法规的要求，合法经营。

**3.2 环境氛围营造**

3.2.1 营业场所张贴光盘行动的各类海报2张以上和提示“适量点餐”、“剩菜打包”反对浪费警示性标语，张贴位置醒目，融合度好。

3.2.2 企业组织员工定期进行光盘行动培训，员工知晓率达90%。有培训记录和参训员工签字。

**3.3 前厅点菜服务**

3.3.1 菜单符合标准，菜点水牌悬挂位置合理；菜单明示菜点主配料重量，有条件的企业要提供小份菜、半份菜。

3.3.2 点菜服务讲究技巧、标准规范；提示顾客合理饮食、

适量点餐、讲究质量。

3.3.3 菜点分发规范准确，尽量分餐、位上，主动提供分餐用具。

3.3.4 根据宴会餐标，结合菜点出品卡、食材投料重量，设计宴会菜单，并提示顾客知晓；从宴会菜单设计开始，避免总重量超出太多而造成浪费。

3.3.5 餐间服务项目、程序设置合理，注重服务效果；不能限制消费，随时关心顾客是否需要补充。

3.3.6 诚信经营。提供小份、半份、减量点餐，应按实结账；点菜服务员结账收款前应与顾客核对确认。

3.3.7 服务总体印象氛围舒适、亲和力好、服务主动，以良好的氛围提升顾客体验舒适度。

**3.4 后厨菜点出品**

3.4.1 原材料。选料合理，用料新鲜。

3.4.2 营养价值。主辅料食材配比合理，具有良好的营养价值；建议配备营养分析单。

3.4.3 有出品卡。应该一菜一卡，出品卡主辅料重量标准符合要求。

3.4.4 依标投料。主、辅料按出品卡过称投料；投料标准应在出品卡明示。

3.4.5 烹调方法。烹调方法多样，菜点质量稳定；尽量保持食材本味和营养不流失。

3.4.6 有条件的企业要提供小份菜、半份菜。配备小份菜、半份菜餐用具；小份菜、半份菜出品质量不得降低。

3.4.7 有营养师。应该配有专（兼）职营养配餐师（员），并对本单位供应菜点进行营养分析。

**3.5 打包专项服务**

3.5.1 管理意识。要主动询问消费者是否有打包需求，有打包服务标准，有明确的打包服务管理制度；检查打包服务管理制度执行情况。

3.5.2 打包服务条件。提供符合质量标准的打包用品。

3.5.3 员工打包服务培训情况。服务员80%以上（含）接受过打包服务专门培训；本单位培训计划、考试成绩等记录齐全。

3.5.4 打包服务技巧和安全提示。提示打包菜点储存和食用方法，预防食品安全事故；维护顾客消费心理诉求，制定食品安全事故应急处置方案。

3.5.5 顾客打包激励机制。将提供顾客打包服务融入企业市场营销机制。

3.5.6 企业有打包服务监督员。有专人负责打包服务质量的监督；确保打包服务提供机制有效运行。

**3.6 公众监督与投诉处理**

3.6.1 投诉渠道。店堂醒目位置可见主管部门及本店顾客投诉监督电话。

3.6.2 投诉管理过程。顾客投诉记录完整；投诉处理方式得当，投诉处理满意率85%以上；投诉事件分析及时，由专人负责投诉处理程序跟进，分析有记录；制定被投诉事件再现措施，措施设计合理，有可操作性，有人跟进；验证被投诉事件再现措施有效性，措施实施关联上下游环节认可并确认；被投诉事件再现措施写入管理制度 ，管理者当局签发补充管理制度；投诉顾客回访，投诉顾客回访率100%。

3.6.3 消费者评价。有顾客现场调查表。