

附件

梅州市餐饮服务业文明餐桌·诚信服务暨 “制止餐饮浪费 践行光盘行动” 实施指引（试行）

为认真贯彻落实习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示精神，落实省人大关于“制止餐饮浪费行为”的决定，引导全市人民在饮食和餐饮消费过程中践行文明健康绿色环保的生活方式，自觉做文明生活的倡导者、时代新风的传播者、文明餐桌的践行者，督促餐饮经营者落实制止餐饮浪费措施，助力我市创建全国文明城市，大力宣扬展示我市“中国客家菜之乡”餐饮文化，特制定如下指引：

一、节约食材，源头减量

（一）餐饮服务单位应该精细利用食材、推进源头减量，按需采购、精准备货，防止因过量采购食材造成浪费。

（二）加强产品创新研发，充分利用食材原辅料，提高食材出成率、利用率。

（三）按照科学分类、先入先出原则，加强食材流动和精细使用，防止食材长期存放变质造成浪费。

（四）通过厨余垃圾追踪分析，对剩餐较多的菜品及时改进烹制工艺、提高食用性，减少因口味不佳带来的剩餐浪

费。

二、诚信经营，公正公开

（一）餐饮服务单位必须持证亮证、守法经营。

（二）自觉遵守价格法律法规及政策规定，遵循公平、公正、合法、诚实、信用原则，自觉维护餐饮业价格秩序。

（三）菜品定价遵循公平，公开原则，实行明码标价，在菜谱和价目表上明示经营的面点、菜肴、酒水等有关商品的价格与规格等项目，货真量足，不欺诈，不哄抬物价，不以次充好。

（四）在经营中诚实守信，对额外收费项目实现公开并明码标价，团体筵席预定按照签订的协议书履行义务，保证菜品供应质量。

（五）提供规范优质服务，树立以客为尊，服务至诚的理念，制定优质服务规范，张贴并践行服务承诺，反对“设置最低消费”等行为。

（六）主动接受广大群众的监督，妥善处理好消费者的投诉，积极配合参与政府部门有关诚信经营的活动。

三、文明消费，文明待客

（一）餐饮单位文明服务。自觉履行《梅州市餐饮行业文明诚信行动实施方案》等道德规范，积极推进本单位的职业道德规范和诚信体系建设，执行《餐饮业经营管理办法（试行）》等行业、团体标准，规范服务。

1. 宣传引导

(1) 在餐厅入口处公示牌、公告栏、广告牌等显著位置，张贴、悬挂文明餐桌宣传海报。

(2) 在餐桌摆放文明用餐的温馨提示台卡。

(3) 在菜牌或电子化点菜端重复性宣传文明餐桌。

(4) 有条件的餐厅可设置奖励机制，对践行“光盘行动”，吃完全部菜品、食品无需打包的消费者，提倡给予餐费打折、“光盘礼品”“光盘餐票”“光盘代金券”“光盘停车券”“光盘积分卡”等奖励或优惠。

2. 礼仪待客

(1) 员工仪容整洁，举止大方，微笑迎客：顾客进门有欢迎声，询问有应答声，离开有欢送声。

(2) 客到引客入座，言谈得体、礼貌用语：常使用“请”、“您”、“谢谢”等敬语。

(3) 用餐过程主动服务，热情周到，专业尽责。

(二) 消费者文明用餐

1. 保持就餐环境卫生，不随地吐痰扔垃圾，不携带宠物进入餐厅。

2. 遵守公共秩序，不在餐饮场所肆意喧哗吵闹，不在禁烟场所吸烟。

3. 不劝酒，不酗酒，开车不喝酒，酒后不驾车。

四、卫生用餐，规范管理

（一）使用公筷公勺

1. 公筷公勺配置与管理

（1）配备与私用餐具有相对识别性的公筷公勺，便于消费者根据颜色、长短、形状或材质等直观性地区分；有条件的餐饮企业可委托定制带有“公”字标示的专用公筷公勺。

（2）为避免公筷公勺直接接触餐桌，餐厅应尽量配置专用公筷公勺架，予消费者识别、取用为优。

（3）严格做好公筷公勺的清洗、消毒等工作。

（4）设置公筷公勺专用存放区域，如公筷公勺消毒柜、公筷公勺自取盒、公筷公勺专用抽屉等，方便员工和消费者识别取用。

2. 按实际场景实施

（1）根据餐桌规格、实际用餐人数、菜品类型与菜品数量等实际消费场景，摆放相适应的公筷公勺，采取一人双筷，或一菜一筷，或一菜一勺，或一桌三筷等摆放形式。

（2）针对火锅或必须在餐桌熟制的菜品，餐厅应提供与私筷、常规公筷具有区分度的“生料专用公筷”。

（3）针对自助餐厅或消费者自行取餐的食堂场景，应配置与菜品对应的、便于取用的公筷公勺，并尽量配置单独摆放公筷公勺的托盘或托架。

（4）针对宴席、宴会等大规模混杂人群的消费场景，餐厅应倡导各取所食，不互夹菜。

3. 完善流程、明确职责

(1) 餐厅应将公筷公勺配置纳入日常备餐流程、摆台标准、出餐流程、上菜流程、引导流程与洗消流程等管理环节。

(2) 明确负责公筷公勺相关岗位的基本职责，加强员工日常性专题实操培训。

(3) 餐厅全员应设计适当的服务用语，持续引导、提醒消费者使用公筷公勺。

(二) 提供分餐服务

按菜式、消费者要求的不同提供：

1. 厨师分餐：厨师在厨房将制作的菜点成品按每客一份分配，由服务员送给每位就餐者进食。

2. 服务员分餐：餐厅服务人员在分餐台或台面将菜点成品分配给每位就餐者进食。

3. 自助式分餐：就餐者自行到食物区选取所需的餐食后回到就餐区进食。

五、绿色用餐，减少污染

(一) 餐饮服务单位严格规范员工管理、健康记录、防护措施、采购储存、食物加工、餐食配送、卫生消毒等环节的管理。

(二) 按《餐饮服务食品安全操作规范》要求，餐饮服务单位建立合法安全的食品原料采购渠道，保证原材料和食

品卫生安全，货物的数量与储备水平一定要与企业的生产和经营规模相适应，保持原料新鲜；使用合格已消毒餐具。

（三）不使用、不添加非食用物质；不用地沟油，不用过期变质油；不提供劣质、变质食品。

（四）餐饮服务单位应在保护野生动物方面承担社会责任和义务，严格遵守《广东省野生动物保护管理条例》规定，不购买、不加工、不出售野生动物及其制品。

（五）严格遵守《国务院办公厅关于切实做好长江流域禁捕有关工作的通知》规定，不售卖不能提供合法来源证明的非法渔获物，不进行以“长江野生鱼”、“野生江鲜”等为噱头的宣传营销行为，不以虚假宣传、过度营销来诱导欺诈消费者。

（六）采用节能、节水和其他有利于环境保护的技术和设备，减少使用或者不使用浪费资源、污染环境的消费品，不使用一次性发泡餐具，减少使用一次性餐具，按《关于限制旅游住宿、餐饮业等一次性消费用品使用的通知》等要求，减少塑料垃圾、白色污染，按规定期限完成停止使用一次性塑料吸管等塑料污染治理工作。

（七）实行清洁工艺生产，集中使用水、电、汽，降低能耗，做好污水、废气、废油和垃圾的处理工作，做到垃圾分类、达标排放、定点回收。

（八）客人点菜时，服务员要本着“经济实惠、合理配

置、减少浪费”的原则推荐食品，并尽可能介绍绿色、健康食品和饮品。

（九）提倡光盘用餐，适当提供半份菜单供消费者选择，餐后为顾客提供环保餐盒和打包服务。

六、健康饮食，适度用餐

（一）进食多类食物

点餐讲究营养，合理搭配菜品，不偏食。

（二）避免暴饮暴食

控制餐量、控制饮酒，适量点餐，不暴饮暴食。

（三）注意营养均衡

1. 餐饮单位主动提供营养均衡菜单，明示菜品份量。
2. 提倡低盐低糖、低油低脂的饮食习惯。

七、建立长效监督机制

（一）市相关单位应该号召餐饮企业履行社会责任，做好生活垃圾分类和厨余垃圾减量工作。

（二）自觉使用分类减量设备，对厨余垃圾进行控水控杂，并交由有资质的收运单位处置。

（三）自觉接受公众和顾客监督，对于顾客反馈或媒体曝光的问题，及时整改落实。