

韶关市制止餐饮浪费·共建文明餐桌 实施指引（试行）

为深入贯彻习近平总书记关于精神文明建设的重要指示精神,落实《广东省人民代表大会常务委员会关于制止餐饮浪费的决定》《韶关市文明委关于印发<韶关市出租汽车文明服务拓展行动实施方案>等精神文明创建九大行动实施方案的通知》（韶文明委〔2021〕3号）要求,推广使用“公筷公勺”深化“光盘行动”,反对浪费、崇尚节约,共建文明餐桌,推动餐饮行业树立讲文明、讲诚信的行业新风,引导群众在餐饮消费过程中践行文明、健康、理性、节约的生活方式,特制定如下指引:

【文明诚信服务】

一、营造文明餐饮消费环境

（一）餐饮单位文明服务

▲礼仪待客

◎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。

◎客到引客入座,言谈得体、礼貌用语:常使用“请”、“您”、“谢谢”等敬语。

◎用餐过程主动服务,热情周到,专业尽责。

▲宣传引导

◎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。

◎在餐桌摆放制止餐饮浪费、文明用餐的温馨提示台卡。

◎在菜牌或电子化点菜端重复性宣传文明餐桌。

◎有条件的餐厅可设置奖励机制，鼓励消费者文明用餐，餐厅送出水果、糖水、消费券等。

（二）消费者文明用餐

▲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。

▲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。

▲不劝酒，不酗酒，开车不喝酒，酒后不驾车。

二、守法经营，诚信为本

▲餐饮服务单位必须持证亮照、守法经营。

▲明码标价，不限制最低消费，不搞价格欺诈，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。

▲规范管理，重视食品安全。

三、行业自律，文明服务

▲餐饮服务单位要争当行业文明礼仪的典范，坚持文明从业、文明服务、微笑服务、热情服务，做到语言文明，礼貌待客。

▲制定优质服务规范，张贴并践行服务承诺，主动接受广大群众的监督，妥善处理好消费者的投诉。

【绿色安全】

▲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。

▲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。

▲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。

▲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，不购买、不加工、不出售野生动物及其制品。

▲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。

▲不使用一次性发泡餐具，减少使用一次性餐具，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。

▲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。

【理性消费】

▲倡导提供“半份菜”“小盘菜”“儿童餐”，餐饮单位服务员要本着“经济实惠、合理配置、减少浪费”的原则推荐食品，引导大家科学点餐、理性消费，文明用餐，并尽可能介绍绿色、健康食品和饮品。

▲自觉践行“光盘行动”，餐饮服务单位应在醒目位置设置不剩饭、不剩菜标识，餐后为顾客提供环保餐盒和打包服务。

【卫生用餐】

一、使用公筷公勺

(一) 公筷公勺配置与管理

▲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。

▲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。

▲严格做好公筷公勺的清洗、消毒等工作。

▲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。

(二) 按实际场景实施

▲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。

▲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”。

▲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。

▲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。

（三）完善流程、明确职责

▲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。

▲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。

▲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、消费者的不同要求提供。

▲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。

▲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。

▲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。

【健康饮食】

▲进食多类食物，点餐讲究营养，合理搭配菜品，不偏食。

▲避免暴饮暴食，控制餐量、控制饮酒，适量点餐，不暴饮暴食。

▲注意营养均衡，餐饮单位主动提供营养均衡菜单，明示菜品分量；提倡低盐低糖、低油低脂的饮食习惯。