附件2

**就餐消费和服务“光盘行动”操作规范**

上海市餐饮烹饪行业协会发布

2023年10月16日

为贯彻落实上海市商务委、市市场监管局、市文明办、市文化旅游局、市绿化市容局、市财政局《关于在社会餐饮服务领域开展光盘行动的工作方案》（沪商服务2023.255号文），更好推进和实现上海餐饮业“实施光盘行动，制止餐饮浪费”的机制运作和规范操作，特制订发布《就餐消费和服务“光盘行动”操作规范》如下：

**一、基本要求**

**第一条：**光盘行动的基本要求是：前厅“适度点菜，剩余打包”；后厨“健康餐饮，美味佳肴”；食材“源头追溯，安全保障”；管理“模式先进，操作规范”；责任“主体明确，实施到位”。要做到“光盘行动”在生产、经营、服务的各个场所、各个环节全覆盖，不留死角，没有盲区。

**第二条：**光盘行动的菜单要求是**：**品名相符，计量明示；提供并标明“小盆菜”和“小碗饭”；明码标价，按实结账。

**第三条：**光盘行动要求各餐饮经营服务单位依法循规，执行与餐饮，以及与光盘行动相关的标准（见附：|“本规范依据并必须遵循的文件”）。

**二、操作流程**

**第四条：**各餐饮服务单位要以“光盘行动，全链落实”的管理流程和操作规范，将制止餐饮浪费纳入到餐饮生产、加工、服务、回收的全过程，尤其要重视菜肴出品和后厨管理，通过“食材抓源头，烹饪重品质”的匠心操作，实施对安全食材的综合配制，杜绝生产过程的浪费。

**第五条：**要重视前厅管理和餐桌服务，引导带动顾客一起成为行业“光盘行动”的践行者。迎客服务要“敬语在先，引位有礼”，确保顾客进入餐厅，坐上餐桌的安全；点菜服务要“讲究技巧、标准规范”；要顺势引导顾客适度点餐、以免浪费；要主动告知菜单数量、份量，“按量点餐”，询问是否需要“小盆菜、小碗饭”，如单客询问是否需要“一人套餐”。

**第六条：：**菜品上桌要体现“味道和品质”让顾客满意，避免口感不好而产生浪费，避免品质问题而引发投诉和导致餐饮浪费。实施分餐服务应做到菜点分发规范准确，分餐到位或主动提供分餐用具，提供公筷公勺。

**第七条：**要保持餐厅（食堂）干净、整洁、卫生，符合GB31654-2021、DB31/T1221-2020、DB31/2009—2012、DB31/2024—2014的要求；也可选择达到DB31/T495-2010的要求；有条件的可达到GB/T40042-2021、DB31/T1398-2023的要求。同时可在保持“文明和美观”的前提下，就“光盘行动”布置宣传内容。

**第八条：**宴席服务时要实施T/SRCA 00008—2023，做到宴席从菜单设计到菜品制作，体现品质、避免浪费，用餐，并做好餐后剩余食品处置。

**第九条:** 自助餐的经营服务，要重视“需求预知，供需平衡”，要引导顾客勤拿少取，服务操作尽可能做到定制科学，并参照T/SRCA 00008—2023做好餐后剩余食品处置。

**第十条:** 餐后服务时，要提醒顾客“剩余打包”，主动配合提供符合地方标准的打包餐盒、袋，并倡导有条件的单位给与免费提供。

**第十一条：**餐饮外卖的门店或平台，要按照DB31/2009—2012和DB31/2024—2014规范操作，要依法合规地对外卖餐饮予以量化，把牢点餐、送餐环节，避免过量送餐，杜绝过度包装，适合消费需求。

**第十二条：**各餐饮经营服务单位要注重对“餐后剩余”品类的因素分析，推出菜肴好品类；要注重“餐余垃圾减量化”的措施落实，有条件的实现“餐余垃圾智能化处理”。

**三、责任机制**

**第十三条：**“企业法人”是“光盘行动”第一责任人，对“制止餐饮浪费，全力践行光盘行动”负首要责任，首在全面抓、系统抓，做有制度，行有机制，施有计划。第一责任人对本企业实施、实现“光盘行动”赋有“纳入管理，融入经营，引入服务”的系统建设和全面落实的责任。对本企业“光盘行动”全覆盖、无盲区、无死角，负有领导责任。

**第十四条：**各对外经营服务窗口（餐厅、食堂、外卖平台、柜台等）的管理层和各岗各位群体，分别是“光盘行动”具体责任人、组织者、宣传者、监督者和规范操作者，应负起责任，有效推进“光盘行动”。

**第十五条：**商务宴请、家庭宴请、自助餐和餐饮外卖场景是“光盘行动”的重点责任区，在制止餐饮浪费上具有“典型示范”的意义，务必“标准先行”，责任担当，达到“光盘行动”在经营服务上顾客满意，在厨余垃圾上明显减量…… 为餐饮品牌添彩，展管理领先风采。

**第十六条：**各的管理部门，应依据其经营服务的性质，从食材源头追溯、经营管理契约和现场操作规范上，落实好“光盘行动”的责任和举措。并在餐厅、食堂内顾客易看清的位置（标识、菜单，外卖包装）处注明“投诉电话”，由专人负责，有问必答，投诉妥当解决。

**三、奖惩机制**

**第十七条：**各餐饮经营服务单位都要以“奖惩机制”来促进实现“光盘行动”和制止餐饮浪费的全面落实。奖励节约，惩处浪费要体现和落实到餐饮营运的采购、加工、销售等各个环节,有助于形成有效促进节粮、节能、节水和资源综合利用的良性循环。要对已经创建挂牌的“光盘行动示范店”实施一次性奖励，和给与适度的资金支持。

**第十八条：**要在行业范围实施对餐厅、食堂、餐企、外卖平台等“开展光盘行动，制止餐饮浪费”的评估通报制度，并把这一制度融入到创建“放心餐厅”、“绿色餐厅”、“市文明餐厅”、“绿色餐饮企业”中去，予以检查、评审。

**第十九条：**要探索建立对餐饮用户“光盘行动”的奖励机制。各餐饮企业要从提升品牌誉荣度，扩大品牌影响力的高度，充分认识激励餐饮用户积极投入到“光盘行动”中来的社会效应。要通过对餐饮用户实施“光盘行动积分制”，“为制止餐饮浪费和提高餐饮节能献计有奖励”等举措，使“光盘行动”深入人心。

**四、培训机制**

**第二十条：**各餐饮企业要把开展“光盘行动”培训纳入单位培训机制，从企业到门店，从岗位到人员，从后厨到餐桌，进行“光盘行动后厨须知”、“光盘行动服务技巧”、“光盘行动规范指南”、“光盘行动宣传手册”等培训。

**第二十一：条**各餐饮经营服务单位都要通过培训，使员工对“光盘行动”的知晓率达到95%以上，对员工“光盘行动”的培训率和考核率达也达到95%以上，并留有培训记录和参训员工签字。

**第二十二条：**要通过培训，使每一餐饮人都自觉认识到“光盘行动是美德、是品质、更是责任”，从而在各自的岗位上和生活中，成为“践行光盘行动，制止餐饮浪费”，弘扬节俭之风的传播着、实践者和示范者。

**五．示范餐厅**

**第二十三条：**员工有意识。餐厅员工主动提示“适度点餐，剩余打包”；主动询问是否需要“小盆菜”或“小碗饭”；主动为打包者提供餐盒及马夹袋服务。这一餐厅服务过程的“三主动”的员工知晓率和实施率达到“人人皆知，人人皆做”，态度好，客满意。

**第二十四条：**菜单很规范。菜名清晰，主料计量，明码标价。对“小盆菜”或“小碗饭”要注明。

**第二十五条：**餐厅创氛围。餐厅推进制止餐饮浪费和“光盘行动”的氛围浓厚，有标识提示，有形象宣传，有服务操作规范，有顾客投诉监督电话。

**第二十六条：**管理重落实。落实《就餐消费和服务“光盘行动”操作规范》有人抓，主体责任到位，与“六T”达标和创建绿色餐厅挂钩，并作为“光盘行动”示范店的必须条件。推进“光盘行动”重教育、抓培训。处理消费投诉有记录，善处理，建档案。对餐厅实施“公筷公勺”、“分餐制”、“打包服务”能列入专项管理。

**五、宣传工作**

**第二十七条：**要在全行业倡导“光盘为荣，浪费为耻”的氛围，通过业内宣导，媒体宣传，以及标语口号、“一图看懂”、“光盘服务提示”，乃至发起倡议、标准宣贯等方式，进行多渠道、多层面、多载体（刊物、网站、微信公众号等）的“光盘行动宣传”。

**第二十八条：**要从行业到企业，用心策划“光盘行动”的主体系列活动的宣传和报道，要加强对“光盘行动示范店”和“光盘行动优秀组织者”、“光盘行动优秀案列”、“光盘行动创新成果”的宣传表彰。

1. **适用范围和实施时间**

**第二十九条：**本规范适用于上海市所有餐饮经营服务单位，并需要就餐（含外卖）消费者的积极参与和自觉实现。本规范实施时间从发布之日起。

**附：本规范性依据和必须执行的文件：**

**（1）**上海市商务委、市市场监管局、市文明办、市文化旅游局、市绿化市容局、市财政局《关于在社会餐饮服务领域开展光盘行动的工作方案》（沪商服务2023.255号文）；

**（2）** GB/T40042-2021 《绿色餐饮经营与管理》；

**（3）** SB/T11043-2013 《餐饮业服务质量评估规范》；

**（4）** DB31/T1398-2023 《绿色餐厅管理规范》；

**（5）** DB31/T495-2010 《餐饮企业现场管理规范》；

**（6）** DB31/T1221-2020 《传染病流行期间餐饮服务单位经营安全操作指南》；

**（7）** DB31/T1222-2020 《餐饮服务单位分餐制管理规范》；

**（8）** DB31/T1239-2020 《餐饮服务单位公筷公勺服务规范》；

**（9）** DB31/2009—2012 《食品安全地方标准餐饮服务团体膳食外卖卫生规范》；

**（10）** DB31/2024—2014 《食品安全地方标准集体用餐配送膳食生产配送卫生规范》；

**（11）** T/SRCA 00008—2023 《宴席餐饮节约管理规范》；

**（12）** 上海市分类减量推进工作联席会议办公室《关于进一步落实生活垃圾源头减量推行光盘行动的实施方案》（沪分减联办2020.10号文）。

就餐消费和服务“光盘行动”操作规范打分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **光盘行动** | | | **打 分 内 容** | | **优** | **良** | **中** | **差** | **合计** | **可得分** | **加分** | **实得**  **分** |
| **3** | **2** | **1** | **0** |
| **基基本要求** | **落实到生产、经营、服务**  **各个岗位** | | 1 | 前厅“适度点菜，剩余打包” |  |  |  |  |  | **12** |  |  |
| 2 | 后厨“健康餐饮，美味佳肴” |  |  |  |  |  |
| 3 | 食材“源头追溯，安全保障” |  |  |  |  |  |
| 4 | 管理“模式先进，操作规范” |  |  |  |  |  |
| **履行菜单**  **要求** | | 5 | 品名相符，计量明示；明码标价，按实结账 |  |  |  |  |  | **6** |  |  |
| 6 | 提供并标明“小盆菜”和“小碗饭” |  |  |  |  |  |
| **单位**  **依法循规** | | 7 | 执行相关标准 |  |  |  |  |  | **6** |  |  |
| 8 | 落实有关文件 |  |  |  |  |  |
| **操作流程** | **1** | **制止**  **餐饮浪费** | 9 | 重视菜肴出品和后厨管理 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 10 | 实施对安全食材的综合配制 |  |  |  |  |  |
| 11 | 杜绝生产、管理过程的浪费 |  |  |  |  |  |
| **2** | **餐前服务** | 12 | “敬语在先，引位有礼”，确保顾客坐上餐桌的安全 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 13 | 在“讲究技巧、标准规范”的服务中引导按量点餐 |  |  |  |  |  |
| 14 | 主动询问是否需要“小盆菜、小碗饭”或“一人套餐” |  |  |  |  |  |
| **3** | **餐中服务** | 15 | 使顾客感受到“光盘行动”的宣传内容 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 16 | 实施分餐服务规范准确和提供公筷公勺 |  |  |  |  |  |
| 17 | 实施顾客消费剩余打包及提供安全打包用具 |  |  |  |  |  |
| **4** | **餐厅现场**  **规范达标** | 18 | 餐厅干净、整洁、卫生，符合有关规范达标的标准 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 19 | 宴席或自助餐服务实施流程和标准，做好剩余食品处置 |  |  |  |  |  |
| 20 | 外卖按标准规范操作，避免过量送餐，杜绝过度包装 |  |  |  |  |  |
| **责任**  **机制** | **1** | **责任主体**  **到位** | 21 | 有第一责任人和制度，纳入管理，融入经营，引入服务 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 22 | 各管理和操作岗位，分别是“光盘行动”  具体责任人、组织者、宣传者、监督者和规范操作者 |  |  |  |  |  |
| 23 | ，宴请、自助餐、外卖等重点责任区“标准先行 |  |  |  |  |  |
| **2** | **责任落实**  **规范** | 24 | 从食材源头追溯到经营服务的现场管理有流程和标准 |  |  |  |  |  | **9** |  |  |
| 25 | 光盘有责落实到人，主动引导提示亲切 |  |  |  |  |  |
| 26 | 方便投诉提示醒目，问题有答举措得当；相关处置有档可查 |  |  |  |  |  |
| **培训机制** | **1** | **全员培训** | 27 | 光盘行动须知、及其服务技巧、规范指南、宣传手册等培训 |  |  |  |  |  | **6** |  |  |
| 28 | 培训内容的考核及格达95%以上 |  |  |  |  |  |
| **2** | **全员提高** | 29 | 对当好光盘行动的传播着、实践者和示范者有了清晰认识 |  |  |  |  |  | **6** |  |  |
| 30 | 自觉投入践行光盘行动，制止餐饮浪费 |  |  |  |  |  |
| **奖惩机制** | **1** | **奖惩机制** | 31 | 有无“奖惩机制”来促进实现“光盘行动”和制止餐饮浪费 |  |  |  |  |  | **5** |  |  |
| 32 | 对厨余垃圾和垃圾减量有无奖惩举措 |  |  |  |  |  |
| **2** | **宣传表彰** | 33 | 对践行光盘行动，制止餐饮浪费突出人物的表彰 |  |  |  |  |  | **5** |  |  |
| 34 | 对践行光盘行动，制止餐饮浪费突出案列和成果的总结 |  |  |  |  |  |
| **总计得分** | | | **100** | |  |  |  |  |  | **100** |  |  |