

DB41

河南省地方标准

DB41/T 2751—2024

餐饮行业经营行为规范

2024 - 10 - 10 发布

2025 - 01 - 09 实施

河南省市场监督管理局 发布

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 基本要求 2

5 餐饮服务 4

6 物品管理 5

7 安全与卫生 5

8 投诉 6

9 评价与改进 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：河南省餐饮与住宿行业协会。

本文件主要起草人：张海林、张毅兵、宋春亭、展超、唐志旗、郑子昂、刘志全。

餐饮行业经营行为规范

1 范围

本文件规定了餐饮行业经营行为的基本要求、餐饮服务、物品管理、安全与卫生、投诉、评价与改进。

本文件适用于餐饮服务经营者。

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 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5842 液化石油气钢瓶
- GB 7512 液化石油气瓶阀
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 18006.3 一次性可降解餐饮具通用技术要求
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 30768 食品包装用纸与塑料复合膜、袋
- GB 35844 瓶装液化石油气调压器
- 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
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB 55009 燃气工程项目规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求
- SB/T 11228 宴席节约服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮经营活动

通过即时加工制作成品或者半成品、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品 and 消费场所及设施的经营行为。

3.2

餐饮行业

从事餐饮经营活动的行业。

3.3

餐饮服务经营者

从事餐饮经营活动的单位或个人。

4 基本要求

4.1 资质

从事餐饮行业的机构或个体经营者，应按相关行政法规要求办理营业执照，并在店堂醒目位置公示和悬挂营业执照、食品经营许可证、从业人员健康证明等餐饮服务相关证书。

4.2 人员

- 4.2.1 具有有效的身份证件和健康证明，并通过培训上岗。
- 4.2.2 定期对人员进行健康检查。
- 4.2.3 定期开展食品安全有关法规、卫生知识及操作技能的培训。
- 4.2.4 着装整洁、干净，符合卫生规范。

4.3 经营场所

4.3.1 选址

- 4.3.1.1 餐饮服务场所应选择与经营的食物相适应的地点保持该场所环境清洁。
- 4.3.1.2 新建餐饮业经营场所的选址应符合环境保护的要求。下列地点不应新建、扩建餐饮业：
 - a) 饮用水地表水源一级保护区或未建设污水集中处理设施的饮用水地表水源二级保护区；
 - b) 湖泊、江河水面等易受到污染的区域；
 - c) 其他需要特殊保护的区域。
- 4.3.1.3 餐饮经营场所不应选择对食物有污染风险或有害废弃物、粉尘、有害气体、放射性物质及其他扩散性污染源不能有效清除的地点。
- 4.3.1.4 餐饮经营场所周围不应有可导致虫害大量产生的场所。

4.3.2 设计

- 4.3.2.1 食物处理区应符合下列条件：
 - a) 地面的铺设材料应无毒、无异味、不透水、耐腐蚀，地面平坦防滑、无裂缝、无破损、无积水积垢，结构有利于排污、清洗消毒；
 - b) 墙壁的涂覆或铺设材料应无毒、无异味、不透水、防霉、不易脱落、易于清洗；
 - c) 有充足的自然光或人工照明，光泽和亮度应满足食物制作需要；
 - d) 设置清洁工具的清洗水池，其位置应不会污染食物及其加工操作过程；
 - e) 食物处理区内应设置足够数目的洗手设施，其位置应设置在方便从业人员的区域。
- 4.3.2.2 设置独立隔间、区域或设施，用于存放清洁工具（包括扫帚、拖把、抹布、刷子等），其位置应不能污染食物，并与其他区域或设施能够明显区分。

- 4.3.2.3 设置原料、半成品贮存、切配、备餐、烹饪和盛装的区域。
- 4.3.2.4 成品通道与使用后的餐饮具回收通道应分开设置。
- 4.3.2.5 设置固定的清洗消毒餐饮具的场所，清洗池和冲洗池不应与配菜、烹调等加工场所相混。
- 4.3.2.6 宜设置公共卫生间，但不应设在食品处理区。

4.4 规章制度

- 4.4.1 遵守国家规定的财务管理制度和会计准则。
- 4.4.2 具有完善的岗位责任制和服务操作规范。
- 4.4.3 建立食品安全管理制度，内容包括但不限于：
 - a) 从业人员健康管理制度；
 - b) 供货者管理制度；
 - c) 进货查验制度；
 - d) 生产经营过程控制制度；
 - e) 出厂检验制度；
 - f) 追溯体系建设制度；
 - g) 投诉举报处理制度；
 - h) 食品安全突发事件应急处置方案。
- 4.4.4 建立安全管理制度，内容包括但不限于：
 - a) 安全使用燃气或瓶装液化气制度；
 - b) 全员开展安全生产培训制度；
 - c) 当地供（送）燃气的单位及联系方式；
 - d) 负责管辖的基层燃气和消防管理部门及联系方式；
 - e) 地震、火灾、公共卫生、安全生产、燃气安全、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。

4.5 设施与设备

- 4.5.1 应具备符合环保要求的排污、排烟、消音、除尘设备，避免在经营过程中产生废气、污水、废渣、噪声等对环境造成污染和危害。油烟排放应符合 GB 18483 的规定。声环境质量应符合 GB 3096 的规定。
- 4.5.2 卫生间宜使用感应式自动控制节水设备，洗手、消毒的水龙头宜采用非手动式开关，附近宜有足够数量的清洗消毒用品和干手设施。
- 4.5.3 应设置专用废弃物存放设施，废弃物存放设施与食品容器应有明显的区分标识。废弃物存放设施应有盖，能防止污水渗漏、不良气味溢出、害虫进入和孳生，并易于清洁。
- 4.5.4 宜建有符合环保要求的处理废弃物的措施。
- 4.5.5 有条件的餐饮经营单位可“气改电”，设置全电厨房。
- 4.5.6 应采用符合国家节能标准的厨具、电器等设备，优先采用节能型厨具、灶具、电器及相关节水型设备。有条件的餐饮经营单位可安装废水处理设备。
- 4.5.7 宜在餐厅设计建造阶段预估能源消耗情况，选择与餐厅面积、营业情况相匹配的设备。

4.6 经营要求

- 4.6.1 应依法经营，遵守商业道德，坚持诚信为本，严格落实食品安全管理各项规定，不应超范围经营。
- 4.6.2 文明经营、热情服务，不应强行拉客，不应侵害消费者的人格尊严和危害消费者的人身、财产

安全。

4.6.3 应明示营业时间、供应品种及其他特殊规定，销售的食物应明码标价、清晰醒目。

4.6.4 宜向购买其食物的消费者出具合法凭证。

4.6.5 宜对肉类、蔬菜、食用油等主要原料的来源等重要信息向消费者公示。

4.6.6 餐饮企业制作、销售食物时，不应有下列行为：

- a) 使用变质的、被污染的，或者可能对人体健康有害的原料制作食物；
- b) 使用非食物原料，或者加入非食物用化学物质制作食物；
- c) 以野生动物、珍稀植物为菜名。

4.6.7 餐饮企业不应出售下列食物：

- a) 有毒、有害的食物；
- b) 掺假、以假充真、以次充好的食物；
- c) 应检验、检疫而未检验、检疫的食物或者检验、检疫不合格的食物；
- d) 过期、失效、变质的食物；
- e) 不符合国家标准或行业标准的食物；
- f) 国家明令制止采购、加工、销售的野生动物及其产品；
- g) 其他法律法规禁止出售的食物。

4.7 标识标志

4.7.1 就餐区应设置醒目、规范的公共标识，公共标识应符合 GB/T 10001.1 的规定，清真餐饮应悬挂规定的清真标志。

4.7.2 应在餐饮服务场所按规定设置安全警示标志。

4.7.3 宜在就餐区显著位置展示“节约粮食”、“光盘行动”等公益广告标语。

4.7.4 连锁经营门店标志标识应符合商标或品牌管理方统一设计的形象识别系统要求。

4.7.5 应按照食物标签标示的警示标志、警示说明或者注意事项的要求贮存食物。

5 餐饮服务

5.1 订餐服务

宜提供电话、互联网平台等订餐渠道应提供。

5.2 点餐服务

5.2.1 宜根据顾客年龄、数量、口味偏好等因素提供菜品建议。

5.2.2 宜推广小份、套餐等菜品形式，满足多样化消费选择。

5.2.3 宜根据经营能力在菜单中标注菜品主要原料、份量或建议消费人数。

5.2.4 宜提供自助点餐渠道。

5.2.5 在顾客订餐、点餐、加餐等环节，服务人员宜提醒、引导顾客理性消费、适量点餐。

5.3 送餐服务

5.3.1 应提供消毒餐饮具，减少一次性餐饮具的使用。消毒餐饮具应符合 GB 14934 的规定，一次性餐饮具应符合 GB/T 18006.3 的规定。

5.3.2 按照 GB/T 39002 的规定提供公共餐具分餐、按位分餐、自取分餐等分餐服务。

5.3.3 按照 SB/T 11070 的规定，设立打包专区，主动提示消费者打包剩菜，并提供打包服务。打包材

料按照 GB/T 30768 的规定，使用可降解或可重复使用的食品包装材料或容器。

5.3.4 提供团体用餐服务时，应制定剩余菜品分析和改进制度，根据用餐人群需求合理调整菜品，利用信息化手段预测用餐人数，对供餐服务实施动态管理，减少餐饮浪费。

5.3.5 提供筵席服务时，应按照 SB/T 11228 的要求，合理设计筵席菜单、筵席数量和服务流程，避免筵席中的餐饮浪费。

5.3.6 提供外卖服务时，宜使用外卖包装封签，根据天气情况采取保温或冷藏措施。外卖餐品信息描述应符合 GB/T 40041 的规定。宜在线明示菜品价格、份量、原料、口味、适宜人群和建议消费人数等信息，通过提供菜品的不同规格选择形式，引导消费者合理点餐，避免餐饮浪费。

5.3.7 提供自助餐服务时，应主动告知消费规则和防止食品浪费要求，在醒目位置张贴少量多次取餐等提示，提示顾客合理取餐，避免餐饮浪费。

5.4 支付服务

应提供现金等便利的支付服务。

6 物品管理

6.1 采购

6.1.1 应建立采购管理与进货验收制度，按规定查验质量，索票索证，做好采购和验收台账记录。对无票、无证、手续不全或无法证实是合法来源的食品予以退回，不予进货。餐饮供应链应符合 GB/T 40040 的规定。

6.1.2 应对食品原材料的质量检验，确保采购的产品符合规定的采购要求和国家有关食品卫生标准。

6.1.3 应建立食品安全追溯体系，对供货商的资质进行查验或索取供货者的营业执照、生产许可证、食品经营许可证等证明并保存。按批次向供货人索取食品检验合格证明、检疫证明以及供货票据等证明并按规定期限保存。

6.2 贮存

6.2.1 同一库房内贮存的原料、半成品、成品应分区存放并设置明显标识，避免交叉污染。贮存过程中，应与墙壁、地面保持适当距离。

6.2.2 储存设施应保持清洁、定期消毒，做好防霉、防鼠、防虫。

6.2.3 清洁剂、消毒剂、杀虫剂等化学品应有专门场所或固定容器贮存，并由专人进行管理。对于有毒的化学品应严格控制，标明名称、毒性及使用方法，上锁储存，并作好标识和领用登记，防止污染食品、食品接触面和包装材料。

6.2.4 散装食品（食用农产品除外）贮存位置应标示食品的名称、生产日期或生产批号、使用期限等内容。

6.2.5 食品添加剂的储存环境要求干燥，通风、防潮；储存温度 5℃～25℃并存放在密封良好的容器中；应避免与阳光直接接触。

6.2.6 贮存过程应符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。

6.2.7 应定期检查库存食品，对变质、超过保质期或者回收的食品应进行显著标示或单独存放在有明确标志的场所，及时采取无害化处理、销毁等措施并如实记录。

7 安全与卫生

7.1 安全要求

- 7.1.1 餐饮业消防安全管理应符合 GB/T 40248 的规定。
- 7.1.2 餐饮业服务经营搭建、装修、装饰应采用不燃、难燃材料，建筑结构应坚固安全、易于维修。
- 7.1.3 按国家有关规定设置消防安全标识，配备消防设施和器材，消防设施应符合 GB 55036 的要求。应定期对消防设施和器材进行检查和维护，确保消防设施和器材的完好、有效。
- 7.1.4 经营者应开展全员消防安全培训，制定应急处置预案，定期开展应急预案演练，从业人员应掌握消防安全知识和逃生技能，熟练使用逃生器材。
- 7.1.5 易燃易爆物品的储存和管理应符合消防安全和燃气安全的规定。
- 7.1.6 电器线路、燃气管路应定期维护保养并记录。
- 7.1.7 疏散通道、安全出口、消防车通道应畅通。
- 7.1.8 餐饮业服务场所宜全区域覆盖监控系统及广播设备。
- 7.1.9 餐饮业燃气安全应符合 GB 5842、GB 7512、GB 35844、GB 55009、GB 55037 的相关要求。

7.2 卫生要求

- 7.2.1 餐饮服务区应干净整洁，无散放垃圾、污水或其他污染物，照明、通风良好。
- 7.2.2 用于洗涤食品、餐饮具以及直接接触食品的工具、设备或食品包装材料和容器的洗涤剂应符合 GB 14930.1 的规定，消毒剂应符合 GB 14930.2 的规定。
- 7.2.3 饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 7.2.4 食品处理区应保持清洁卫生，厨房用具应及时清洗消毒，严格做到生熟分开，荤素分开。
- 7.2.5 专间操作人员进入专间时应更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前手部应进行清洗消毒。
- 7.2.6 食品加工操作场所内不应有吸烟、饮食及其他可能污染食品的行为。

8 投诉

应建立投诉处理机制，公开投诉方式，处理并反馈投诉，投诉处理应符合 GB/T 19012 的要求。

9 评价与改进

9.1 评价

采用多种渠道收集顾客对服务、菜品和酒水等方面的反馈信息，收集方式包括但不限于：

- 顾客留言；
- 问卷调查；
- 网络评价；
- 顾客赞扬、投诉。

9.2 改进

- 9.2.1 应记录并保存顾客反馈信息，定期对反馈信息进行汇总、分析。
- 9.2.2 定期进行自我评价与评价，采取改进措施，对改进措施的实施过程和结果进行相应记录。