

ICS 03.100.01

CCS A 10

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11228—2021

宴席节约服务规范

Specification of conduct for curbing waste in banquets

2021 - 04 - 14 发布

2021 - 11 - 01 实施

中华人民共和国商务部 发布

本文本为下载打印版本，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

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 食材采购和储存	2
6 节约提示信息	2
7 席前准备	3
8 席间服务	3
9 服务评价	3

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。

本文件由中华人民共和国商务部归口。

本文件由中华人民共和国商务部服务贸易和商贸服务业司负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：中国烹饪协会。

本文件主要起草人：姜俊贤、冯恩援、赵孝国、李光、辛亚萍、佟琳、张大海、王群、赵震。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

宴席节约服务规范

1 范围

本文件规定了宴席节约服务的基本要求、食材采购和储存、节约提示信息、席前准备、席间服务和评价的要求。

本文件适用于具备同时为至少50人提供宴席服务能力的经营性餐饮服务单位，其他餐饮服务单位提供宴席服务时可参考本文件执行。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

SB/T 11142 餐饮服务经营者与消费者订立合同的规范要求

SB/T 11166 餐饮企业节约管理规范

SB/T 11167 餐饮点餐服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

宴席 banquet

以宴请、聚会等为目的，一般需要提前预定且多人使用统一菜单，由餐饮服务单位提供整套菜品的就餐服务形式。

3.2

城市共享中央厨房 urban communal central kitchen

获得合法经营或生产资质，具有集中完成食材初加工程序的设施设备，具备食材采购、加工、包装、存储、厨余垃圾处理、冷链配送等功能，能够给同一城市内不同餐饮服务单位配送菜品成品或半成品的独立场所。

4 基本要求

- 4.1 应具备合法经营能力，具备提供宴席服务的场所和设施设备。
- 4.2 在宴席服务场所的功能设计上，应充分考虑节约资源、保护环境等因素，符合卫生安全的要求。
- 4.3 应建立并执行生产经营活动中宴席服务所必备的管理、节约等相关制度。
- 4.4 应积极参与餐饮节约公益活动。
- 4.5 员工培训和考核、烹调加工应符合 SB/T 11166 的相关要求。
- 4.6 员工应执行各项节约制度，树立节约意识。
- 4.7 应符合 GB 14934 中对餐（饮）具的相关要求。

5 食材采购和储存

- 5.1 应选用安全的食材，并确保食材相关信息可追溯。
- 5.2 应根据食材消耗量合理制订采购计划，避免不必要的浪费。宜运用信息化管理系统提升管理水平。
- 5.3 可结合经营实际情况，考虑使用城市共享中央厨房。
- 5.4 应根据食材特征，合理选择冷藏、冷冻或常温等保存条件，宜根据单份菜品食材使用量进行独立包装保存。
- 5.5 应由专人管理食材仓库，并建立管理制度，确保食材先进先出，避免或减少食材变质或超过保质期。

6 节约提示信息

- 6.1 应在餐饮场所入口处、主通道、包间（厢）或餐台等处的醒目位置，通过多种方式提示餐饮节约相关信息。
- 6.2 餐饮节约提示内容包括但不限于：
 - a) 节约提醒；
 - b) “适量点餐”“厉行节约”“反对浪费”“光盘行动”等宣传用语；
 - c) 公益性宣传片。
- 6.3 餐饮节约提示方式包括但不限于：
 - a) 电视、电脑、多媒体等；
 - b) 画册、牌匾、菜单等；

- c) 宴席主持词、祝福语等。

7 席前准备

7.1 席前预定

- 7.1.1 应准确了解顾客的预定需求，在尊重顾客意见的前提下，正确引导顾客在宴席活动中遵循节约理念，按照合理消费、营养均衡等原则选择宴席套餐，不应诱导顾客超量点餐。
- 7.1.2 宜安排专业服务人员做好宴席预定服务。
- 7.1.3 餐饮预定服务应符合 SB/T 11167 的相关要求。
- 7.1.4 订立宴席合同应符合 SB/T 11142 的相关要求。

7.2 菜单设计

- 7.2.1 应根据顾客需求，按照餐饮节约和营养均衡的理念设计菜单，方便顾客搭配选择。
- 7.2.2 应设计满足不同人数需求的菜品或套餐，宜在套餐中提高小份菜的比例。
- 7.2.3 宜在菜单中标明菜品主要食材重量、能量等信息，以及套餐的适用人数。

8 席间服务

- 8.1 应与参加宴席顾客充分沟通，在征得顾客同意的情况下，根据实际人数科学合理调配座位，提高宴席餐桌的入座率。
- 8.2 服务人员应提示顾客相关节约信息，鼓励顾客的节约行为。
- 8.3 应使用可循环、易回收的餐（饮）具，或可降解的一次性餐（饮）具，不应使用不可降解一次性塑料餐（饮）具。
- 8.4 宜使用经过高温消毒可重复利用的毛巾，减少或避免使用一次性毛巾或消毒纸巾。
- 8.5 应及时清理骨碟中的餐余垃圾，宜减少骨碟更换次数。
- 8.6 应主动提示顾客将剩余食物打包，打包服务应符合 SB/T 11070 的相关要求。
- 8.7 可根据实际经营情况，对顾客节约行为给予奖励优惠，如发放优惠券和代金券等。

9 服务评价

- 9.1 应建立内部服务评价标准和机制，定期或不定期开展服务评价工作。评价内容包括但不限于：
 - a) 服务方法、程序的合理性和实用性；
 - b) 服务及时性和便利性；
 - c) 服务规范性和满意度。
- 9.2 应根据评价结果和反馈的意见，制定改进措施，及时优化调整宴席服务。

