



中华人民共和国国家标准

GB/T 39002—2020

餐饮分餐制服务指南

Guidance on individual dining system in catering service

2020-06-21 发布

2020-06-21 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 基本原则 1

 3.1 安全卫生 1

 3.2 高效便捷 1

 3.3 客户关怀 1

 3.4 经济环保 2

4 分餐方式 2

 4.1 按位分餐 2

 4.2 公共餐具分餐 2

 4.3 自取分餐 2

5 分餐制要素 2

 5.1 餐具 2

 5.2 菜品 2

 5.3 流程 2

 5.4 设施设备及用品 3

6 分餐制实施 3

 6.1 总则 3

 6.2 按位分餐服务提供 3

 6.3 公共餐具分餐服务提供 3

 6.4 自取分餐服务提供 3

7 公共卫生突发事件应对 4

 7.1 分餐方式选择 4

 7.2 分餐要素配备 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)、全国饮食服务业标准化技术委员会(SAC/TC 214)共同归口。

本标准起草单位:山东舜和酒店集团、中国饭店协会、中国烹饪协会、山东省精品旅游促进会、湖南徐记酒店管理有限公司、浙江隆聚餐饮集团股份有限公司、江苏小厨娘餐饮管理有限公司、哈尔滨名岛家宴餐饮有限公司、舟山市高佳庄餐饮管理有限公司、武汉粗茶淡饭餐饮有限责任公司、成都名堂餐饮管理有限公司、唐宫(中国)控股有限公司、济南舜耕山庄集团公司、山东省质量技术监督评价中心有限公司。

本标准主要起草人:任兴本、金勇、马晓鸥、吴颖、黑伟钰、石万荣、翁培禾、毕玉琦、相吉利、陈秋。



引 言

餐饮分餐是饮食文明的体现,餐饮分餐制既是适应公共卫生突发事件的需要,也是引导餐饮移风易俗、文明进步的需要。制定《餐饮分餐制服务指南》国家标准,目的是通过标准的规范引领,标准实施的示范带动,推动餐饮分餐制的实施,促进分餐服务提供的规范化、标准化,使餐饮分餐成为日常用餐方式。

鼓励餐饮服务提供者结合本指南制定细化的分餐实施要求,并积极宣传分餐理念,营造分餐氛围,推动分餐制实施。



餐饮分餐制服务指南

1 范围

本标准给出了餐饮分餐制服务的基本原则、分餐方式、分餐制要素、分餐制实施等方面的内容。
本标准适用于指导餐馆、宾馆、饭店等餐饮服务提供组织实施分餐活动。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

分餐 individual dining

在用餐过程中,实现餐具、菜(饮)品等的不交叉、无混用的餐饮方式。

2.2

分餐制 individual dining system

支持分餐方式实现的活动安排。

2.3

分餐方式 method of individual dining

基于不同用餐场景和需求而设计的分餐方法和形式,可分为按位分餐、公共餐具分餐、自取分餐。

2.3.1

按位分餐 individual dining by seat

按就餐人数将菜品分成单人份,每人一份呈现于餐桌的分餐方式。

2.3.2

公共餐具分餐 individual dining by serving tableware

用餐过程中利用公勺、公筷、公叉、公夹或公刀等专用分餐餐具实现分餐的方式。

2.3.3

自取分餐 individual dining by self-service

就餐人员使用独立餐具,自助取餐或由服务人员协助取餐的分餐方式。

3 基本原则

3.1 安全卫生

分餐制服务过程中,保证安全卫生,符合国家食品安全卫生相关标准。

3.2 高效便捷

合理设计分餐制服务流程,实现分餐制实施的高效便捷。

3.3 客户关怀

关注客户现实与潜在需求,获得客户的理解、配合和尊重,为特殊人群等提供合理便利。

3.4 经济环保

统筹考虑分餐制要素配置,促进餐饮分餐活动经济环保。

4 分餐方式

4.1 按位分餐

4.1.1 在菜品设计时,以按位分餐的要求制定菜单、搭配菜品。

4.1.2 在菜品加工完成后,由厨师在后厨对菜品进行分餐盛装,或由服务人员在餐厅服务台进行分餐盛装。

4.1.3 在菜品提供时,注意菜品传送过程安全卫生以及温度控制。

4.2 公共餐具分餐

4.2.1 配备适宜的公勺、公筷、公叉、公夹或公刀等专用分餐餐具。

4.2.2 服务人员引导就餐人员使用专用分餐餐具取餐。

4.2.3 公共餐具配置,充分考虑菜品的特性。

4.3 自取分餐

4.3.1 在菜品设计时,充分考虑就餐人员方便拿取。

4.3.2 在菜品提供时,每一道菜品均配有相应取餐工具;菜品盛放器具宜设置防护挡板或防护盖,防止菜品污染;宜设计并配置单独的取餐工具放置器皿,防止掉落菜品器皿中。

4.3.3 在用餐过程中,就餐人员使用独立餐具完成菜品自取,必要时可在服务人员的协助下完成取餐。

4.3.4 在用餐服务场所,通过提示语等方式,提示就餐人员不混餐。

5 分餐制要素

5.1 餐具

5.1.1 公共分餐餐具主要包括公勺、公筷、公叉、公夹和公刀等。

5.1.2 宜通过造型、尺寸、材质或色彩设计等,对分餐餐具与个人餐具进行区分。

5.1.3 公叉、公夹、公刀等分餐餐具尺寸宜与餐盘尺寸相匹配,便于使用。

5.1.4 设置公共分餐餐具专用存放区域,便于识别取用,且配备专门的器皿盛放分餐餐具,并在使用前对分餐餐具及其盛放容器进行清洗消毒。

5.1.5 对分餐餐具和个人餐具进行分类管理。

5.1.6 服务人员及时更换发生污染或混用的分餐餐具。

5.2 菜品

5.2.1 菜品研发设计宜考虑分餐需要以及不同分餐方式的特点,并以分餐制实施为导向创新菜品。

5.2.2 宜将菜品与分餐餐具的匹配性设计纳入菜品设计内容。

5.2.3 对有整体造型展示需求的菜品,宜进行分配方式技法设计。

5.3 流程

5.3.1 宜以分餐实现为导向进行分餐流程的设计。

5.3.2 宜重点针对易产生交叉混用的用餐环节,进行流程设计。

5.3.3 当有应急需求时,宜进行必要的流程重构设计。

5.4 设施设备及用品

宜针对不同就餐场景与需求,配备餐具存储柜、洗手池、洗手液等适宜的设施设备及用品。

6 分餐制实施

6.1 总则

6.1.1 餐饮服务提供组织宜根据就餐需求和供餐能力,确定分餐方式。

6.1.2 宜针对分餐制的运行和管理建立相应管理制度并落实,管理制度宜包括设施设备改进、分餐餐具配置、菜品设计优化、服务流程构建、人员卫生防护、人员学习培训、知识理念宣传、标志标识引导等内容。

6.2 按位分餐服务提供

6.2.1 后厨分餐

6.2.1.1 器皿准备,准备用于盛放菜品的器皿,必要时对热食盛放器皿提前进行温蒸加热。

6.2.1.2 菜品盛放,由厨师将加工制作完成的菜品盛入配套器皿内。

6.2.1.3 菜品传送,传菜员使用专用器具将菜品送达餐厅。

6.2.1.4 交接核对,传菜员与服务人员进行菜品交接核对。

6.2.1.5 菜品分发,服务人员将菜品送至每位就餐人员。

6.2.1.6 器皿回收,服务人员宜关注就餐进度,及时回收用后器皿。

6.2.2 服务台分餐

6.2.2.1 菜品介绍,由服务人员将接收到的整盘菜品,放置于餐桌并进行介绍。

6.2.2.2 分餐操作,服务人员将菜品撤至服务操作台,将菜品按位分至配套器皿中,或在菜品原盛装器皿中将菜品分开;分餐人员熟练掌握分餐技能和分割技巧,宜采用双勺或者勺叉上下配合的技法,将菜品分至配套器皿或就餐人员餐盘中。

6.2.2.3 菜品分发,服务人员将已分菜品按位送至每位就餐人员。

6.3 公共餐具分餐服务提供

6.3.1 餐具准备,服务人员在开餐前准备类型、数量充足的专用分餐餐具。

6.3.2 服务告知,就餐人员落座后,服务人员在餐前进行分餐服务告知。

6.3.3 餐具配备,服务人员上菜时,根据每道菜品特点放置适宜的分餐餐具,并提醒使用。服务人员宜全程关注分餐餐具使用情况,及时复位或更换。

6.3.4 分餐协助,就餐人员提出要求时,服务人员使用分餐餐具对菜品进行分配。

6.4 自取分餐服务提供

6.4.1 场所布置,宜在就餐场所明示餐具放置区、菜(饮)品放置区。

6.4.2 餐具配备,配备数量充足的自取餐具和用餐餐具,保持卫生干燥,分类摆放,并易于获取。

6.4.3 菜品盛放,菜(饮)品等提前制作完成,分区、分类放置于专用盛器中。

6.4.4 餐具更换,服务人员及时整理取餐台,需要时更换取餐工具。

6.4.5 餐具回收,服务人员及时清理餐桌,并对使用过的餐具进行回收。

7 公共卫生突发事件应对

7.1 分餐方式选择

公共卫生突发事件期间,餐饮服务提供组织宜优先选择按位分餐方式。

7.2 分餐要素配备

7.2.1 结合公共卫生突发事件实际,改造服务流程。

7.2.2 加强消毒药械、口罩手套等应急储备,确保设备物资更新维护。

7.2.3 在餐厅入口处配备消杀用品,供就餐人员进入餐厅前对手部进行消毒处理。

7.2.4 增加分餐餐具数量配备和消毒频次。

7.2.5 菜品传送过程中,传送人员佩戴适宜防护口罩,为菜品加盖防护隔离罩。

7.2.6 条件允许的情况下,在自助取餐处配备一次性手套等用品,供取餐者使用。