



# 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。
-

