

团 体 标 准

T/SZS 4023—2020

安心餐厅指引

Guidelines for guaranteed restaurant

2020-09-14 发布

2020-09-15 实施

深圳市深圳标准促进会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
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	2
6 后厨	2
7 环境	3
8 用餐服务	3
9 餐厅自查	3
10 消费监督	4

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由深圳市福田区工业和信息化局提出。

本标准由深圳市深圳标准促进会归口。

本标准起草单位：深圳市品质消费研究院、深圳市计量质量检测研究院、珠海天祥粤澳质量技术服务有限公司、中检溯源华南技术服务（深圳）有限公司、深圳市饭店业协会、深圳市饮食服务行业协会、深圳金拱门食品有限公司、深圳市呆呆虾餐饮管理有限公司、深圳市深圳标准促进会。

本标准主要起草人：王小平、郭伟娜、孙荣彬、李婧、贾山、冯念文、邹江勇、魏兴、欧阳艳珣、张飞、杨卢燕、刘畅、王丽娟、胡书玉、黄海珍、李文贵、温银山、胡羽、李晓军、马宁、胡庆林。

本标准为首次发布。

引 言

本标准旨在通过规范安心餐厅的食材、后厨、环境和服务标准，为餐饮服务经营者建设安心餐厅提供依据，增强消费者的消费信心和消费热情，促进餐饮服务行业良性发展。

安心餐厅指引

1 范围

本标准规定了安心餐厅的基本要求、食材、后厨、环境、用餐服务、餐厅自查和消费监督。
本标准适用于餐饮服务经营者的餐饮服务经营活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

T/SZS 4015 消费场所公共卫生安全防护管理规范

国家市场监督管理总局公告 2018 年 第 12 号 餐饮服务食品安全操作规范

国食药监食（2011）178 号 餐饮服务食品采购索证索票管理规定

深圳市市场和质量监督管理委员会 2016 年 深圳市食品经营许可实施办法（试行）

3 术语和定义

GB/T 27306和《餐饮服务食品安全操作规范》中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务经营者

包括大型餐馆、中型餐馆、小型餐馆、饮品店、糕点店、微小餐饮等具体业态。

3.2

安心餐厅

符合本规范及相关要求，并经有关部门和专业机构审核、评定的餐饮服务经营者。

3.3

食品处理区

贮存、加工制作食品及清洗消毒保洁餐用具(包括餐饮具、容器、工具等)等的区域。根据清洁程度的不同，可分为清洁操作区、准清洁操作区、一般操作区。

3.4

就餐区

供消费者就餐的区域。

3.5

辅助区

办公室、更衣区、门厅、大堂休息厅、歌舞台、卫生间、非食品库房等非直接处理食品的区域。

4 基本要求

4.1 餐饮服务经营者的食品安全量化等级¹应不低于B级。

4.2 近一年内无行政处罚等不良记录。

5 食材

5.1 餐饮服务经营者应按照《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求，开展食品原料的索证索票工作，建立食品进货查验记录制度。记录和凭证保存期限应不少于产品保质期满后六个月，无明确保质期的，保存期限应不少于二年。

5.2 对提供主要原料及食品的供货者，应建立检查评价制度对其进行评估，并建立合格供货者名录。

5.3 宜建立固定的供货渠道，与固定供货者签订供货协议，明确各自的食物安全责任和义务。

5.4 选择的食品原料宜符合供深食品标准要求和（或）通过有机或绿色认证。

5.5 食品原料贮存应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中原料贮存相关要求规范操作。

5.6 宜加入食品安全信息化平台，实现食品原料可溯源。

5.7 宜自行或委托第三方机构定期对采购的食品安全状况进行检查评价。

5.8 发现供货者存在严重食品安全问题的，应立即停止采购，并向本单位、供货者所在地的市场监督管理部门报告。

6 后厨

6.1 餐饮服务经营者应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中食品处理区相关要求规范操作，保证食品安全。

6.2 应采用开放橱窗、透明玻璃窗（或玻璃幕墙）、视频显示、隔断矮墙或设置参观窗口等方式方法，将餐饮制作加工关键环节进行展示。

1) ¹依据《深圳市餐饮服务食品安全量化分级管理规定》及相关规定

7 环境

- 7.1 就餐区、辅助区的桌椅、取餐口、收银台等消费者易接触位置应每日消毒，对于消费者接触多的地方如走廊、电梯、扶手、洗手间、厕位等应增加消毒频次。
- 7.2 应每日记录餐厅的消毒情况，并宜进行公示。
- 7.3 应定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。
- 7.4 营业期间，应开启包间、卫生间等场所的排风装置，包间、卫生间内无异味。
- 7.5 垃圾桶/箱应及时清理，采用遮盖或封闭式清运。
- 7.6 服务人员应及时清理消费者已使用完的餐桌。
- 7.7 如遇突发公共卫生事件的情形，应符合 T/SZS 4015 及相关规定。

8 用餐服务

- 8.1 应每日对从业人员上岗前的健康状况进行检查，进行不少于 1 次体温检测，并做好记录。
- 8.2 宜提供就餐预订服务，如在线预约订餐、订位，显示排队进度等。
- 8.3 宜提供无接触点餐、无接触支付等服务。
- 8.4 应根据用餐规模和方式等情形配置公共餐饮具，包括但不限于公筷公勺等。公筷公勺宜有明显标识，可印制“公筷”“公勺”“公用”等字样；也可用不同材质区分；还可用颜色予以区分，公筷公勺的颜色采用白色或浅色系，自用筷自用勺采用深色系。
- 8.5 由餐饮具集中消毒服务单位提供餐饮具的，餐饮服务经营者应根据国家卫生计生委办公厅发布的《餐具、饮具集中消毒服务单位卫生监督工作规范》有关规定，选用有出厂检验合格资质的集中消毒服务单位，并保存其出厂消毒合格证明。
- 8.6 由餐饮服务经营者自行对餐饮具消毒的，应制定清洗消毒流程，并做好消毒记录。
- 8.7 应在就餐区向消费者提供有杀菌作用的免洗洗手液或消毒纸巾等物品。
- 8.8 接触直接入口食品的从业人员，宜佩戴清洁的口罩。
- 8.9 如佩戴手套，佩戴前应对手部进行清洗消毒。手套应清洁、无破损，符合食品安全要求。且使用过程中，应定时更换手套。
- 8.10 供餐过程中，应使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品(预包装食品除外)。
- 8.11 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，应及时清洗消毒(一次性用品除外)。
- 8.12 宜提供儿童座椅。
- 8.13 宜提供充电便利和无线上网服务。

9 餐厅自查

- 9.1 餐饮服务经营者应按照本指引 5-8 章建立自查及纠偏制度，至少每月进行一次，并形成检查记录，对发现的问题及时改进。记录保存不少于一年。
- 9.2 餐饮服务经营者宜委托第三方专业服务机构定期对餐厅按照本指引及相关规则进行评估，并根据

评估结果进行改进。

10 消费监督

10.1 餐饮服务经营者应加入消费者权益保护组织的维权通道，积极履行消费维权主体责任。

10.2 应在就餐区公布消费监督渠道。

10.3 应在 48 小时内响应消费者投诉，并设有专人处理消费者投诉。

10.4 第三方机构依据本指引实施安心餐厅评定，应把消费者和消费者权益保护组织对餐饮服务经营者的消费监督和评价作为安心餐厅评定的依据。评定结果有效期应不超过一年。

10.5 若发现餐饮服务经营者存在以下情形的，应撤销其安心餐厅评定结果：

- 发生重大食品安全、质量事故，产生不良社会影响的；
 - 餐饮服务食品安全量化等级降到 B 级（不含）以下的；
 - 被列入异常经营名录（经营异常状态）或失信“黑名单”的；
 - 发生严重侵犯消费者权益行为的；
 - 申报材料隐瞒真实情况或弄虚作假的；
 - 其他应予以撤销的情形。
-