

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—XXXX

安心餐厅建设指南

Guidelines of construction for guaranteed restaurant

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

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 基本原则 1

5 基本要求 2

6 建设要求 2

7 持续改进 3

附录 A（规范性） 深圳市安心餐厅标识 5

附录 B（规范性） 深圳市安心餐厅心级标识 6

参考文献 7

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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市消费者委员会秘书处、深圳市福田区消费者委员会秘书处、深圳市计量质量检测研究院、深圳市鹏兴食安第三方监管有限公司、深圳市宝安区消费者委员会秘书处、深圳市南山区消费者委员会秘书处、深圳市饭店业协会、深圳润园四季餐饮有限公司、利宝阁（深圳）餐饮有限公司。

本文件主要起草人：李廷义、张飞、莫艳梅、罗育霓、张嘉欢、靳丽娟、欧阳艳珣、魏兴、李荃、刘俊斌、向晶煌、李伟、孙娟萍、迟童、江如和、梁淑贤、周玲、黄光春、刘祝君、张国超。

安心餐厅建设指南

1 范围

本文件规定了安心餐厅建设的基本原则、基本要求、建设要求以及持续改进。
本文件适用于深圳市区域内餐饮服务经营者的安心餐厅建设行动。

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 31651	食品安全国家标准	餐(饮)具集中消毒卫生规范
GB 31654	食品安全国家标准	餐饮服务通用卫生规范
QB/T 8022	冷冻饮品食用冰	

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务经营者 catering business

即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业或个体工商户。

注：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 guaranteed restaurant

以安心为理念，符合本文件规定的基本要求和建设要求，为消费者提供安全、健康、放心餐饮服务的餐饮服务经营者。

3.3

餐厅心级 level of guaranteed restaurant

依据本文件附录B规定的标识，对安心餐厅建设水平进行区分的等级。

4 基本原则

4.1 提振消费信心

秉持提升消费者满意度理念开展安心餐厅建设工作，旨在增强消费者的消费信心和消费热情，持续营造安全放心的消费环境，激发消费潜力，释放消费需求。

4.2 促进产业发展

安心餐厅建设宜考虑影响餐饮服务经营者提供安心餐饮服务的主要因素，提升服务品质，创新消费场景，丰富餐饮供给，形成特色榜单，以更高更优标准引领餐饮业健康规范可持续发展。

4.3 多元共建共享

政府、餐饮服务经营者和社会各界积极参与安心餐厅建设、消费监督以及持续改进等工作，以点带面、以评促建，形成以政府引导、市场主导、全社会共同参与的多元社会治理共同体格局。

5 基本要求

- 5.1 依法取得食品经营许可证，且投入运营满一年及以上。
- 5.2 食品安全量化等级不低于B级或符合相当等级现行有效的行政管理要求。
- 5.3 近三年内无行政处罚等不良记录。

6 建设要求

6.1 安心食材

- 6.1.1 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，产品无明确保质期的，保存期限应不少于两年。
- 6.1.2 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，并建立合格供货名录。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 宜建立相对固定的供货渠道，与供货者签订供货协议，明确各自的食品安全责任和义务。
- 6.1.5 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。
- 6.1.6 食品原料贮存宜按照《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。
- 6.1.7 宜建立食品安全信息化管理平台，实现食品原料可溯源。
- 6.1.8 宜委托第三方机构每个月对采购的主要食材的食品安全状况进行检查评价。
- 6.1.9 食用冰宜符合QB/T 8022的规定。
- 6.1.10 宜建立餐饮环节菜品配料和制作方法的自主明示制度，使用预制菜品的宜符合食品安全相关要求。

6.2 安心后厨

- 6.2.1 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。
- 6.2.2 应根据GB 31654第10章的要求进行有害生物防治，包括但不限于配备灭蝇灯、防蝇帘、风幕机、黏鼠板等适宜的有害生物防治措施。
- 6.2.3 宜采用开放橱窗、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展示餐饮制作加工关键环节。
- 6.2.4 宜设立食品安全负责人岗位，岗位负责人由具有餐饮食品相关的专业知识和经验的人员组成，并定期接受与其岗位相适应的食品安全有关法规、卫生知识、操作技能等培训。

6.3 安心环境

- 6.3.1 就餐区、辅助区的桌椅、取餐口、收银台等易被消费者接触位置应每日消毒，对于消费者接触

频繁的位置如走廊、电梯、扶手、洗手间、展位等应增加每日消毒频次。

6.3.2 应每日记录餐厅的消毒情况。消毒记录宜向消费者公示。

6.3.3 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，保持地毯无污渍。

6.3.4 应在营业期间开启包间、卫生间等场所的排风装置，保持包间、卫生间内无异味。

6.3.5 应及时清理垃圾桶/箱，采用遮盖或封闭式清运。

6.3.6 应及时清理消费者结束用餐的餐桌。

6.3.7 宜合理配置餐位比，保证用餐区域出入流畅。

6.4 安心服务

6.4.1 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。

6.4.2 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。公筷公勺应有明显标识，可印制“公筷”“公勺”“公用”等字样；也可用不同材质、不同长短区分；还可用颜色予以区分，如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。

6.4.3 由餐（饮）具集中消毒服务单位提供餐饮具的，应选择符合GB 31651标准要求的集中消毒服务单位。

6.4.4 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。

6.4.5 接触直接入口食品的从业人员，应全程佩戴清洁口罩，且口罩能遮盖口鼻。

6.4.6 佩戴手套前应对手部进行清洗消毒，使用过程中应定时更换手套。手套应清洁、无破损。

6.4.7 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）。

6.4.8 垫纸、垫布、餐巾托、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）。

6.4.9 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。

6.4.10 宜提供无接触点餐、无接触支付等服务，并根据实际需求提供人工点餐、现金支付等服务。

6.4.11 宜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。

6.4.12 宜提供儿童座椅服务以及便利充电、无线上网服务。

6.4.13 从业人员服装宜保持整齐一致，餐饮服务经营者宜提供工作服的统一清洗服务。

6.4.14 宜提出反对餐饮浪费倡议，提醒按需适量点餐，明确标示并合理配置菜品和主食规格数量，积极推广小份餐品，主动提示剩余食物打包。

6.4.15 通过餐饮外卖平台或自有外卖信息系统提供外卖服务的，宜在餐品浏览页面标注食品分量、规格或建议消费人数等信息，主动提示引导消费者防止食品浪费。

6.4.16 宜针对放心消费环境创建需要，促进数字化升级改造，为消费者提供其他符合创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念的安心服务。

6.5 安心维权

6.5.1 应加入消费者委员会消费维权通道，并做出明确的放心消费承诺。

6.5.2 应在就餐区公布消费监督渠道。

6.5.3 应设有专人处理消费者投诉举报，并在48小时内响应。

7 持续改进

7.1 餐厅自查

7.1.1 餐饮服务经营者宜按照第6章要求开展自查及纠偏，例如每月进行一次。对发现的问题及时改进，并形成检查记录，记录保存不少于一年。

7.1.2 餐饮服务经营者宜畅通信息反馈渠道，定期开展消费者满意度调查，积极处理消费者投诉。

7.1.3 餐饮服务经营者宜对安心餐厅建设行动建立持续循环改进机制，形成“建设—反馈—改进”闭环管理体系。不断推广典型案例，鼓励创新激励常态化。

7.2 专业核查

7.2.1 在消费者委员会的指导下，餐饮服务经营者宜委托第三方专业机构每年对安心餐厅建设情况进行核查，并将核查结果作为持续改进的依据。

7.2.2 第三方专业机构核查情况宜形成总结报告，总结报告宜对安心餐厅建设要求的食材、后厨、环境、服务、维权等维度进行全面分析，并可根据优良中等情况划分安心餐厅心级。

注：安心餐厅可分为三个等级，即五心、四心、三心。以心型为安心餐厅的心级标识，三颗心表示三心级、四颗心表示四心级、五颗心表示五心级，心型的颗数越多，表示餐厅的级别越高。

7.2.3 第三方专业机构核查结果可作为消费者委员会对安心餐厅进行授牌的依据。安心餐厅牌匾标识应符合附录A，安心餐厅心级标识应符合附录B，一般情况下安心餐厅标识与心级标识组合使用。

7.3 消费监督

7.3.1 鼓励消费者、志愿者、行业协会、专业机构、新闻媒体等充分发挥社会力量积极作用，对安心餐厅进行消费监督。

7.3.2 消费者委员会定期或不定期组织消费者代表等对授牌的安心餐厅进行匿名体察或消费监督。

7.3.3 消费监督结果可作为对安心餐厅表扬、整改、撤销的基础依据。

7.3.4 如消费监督过程中发现安心餐厅存在严重经营问题，消费者委员会应将相关涉企信息推送给信用监管相关部门。

附录 A
(规范性)
深圳市安心餐厅标识

深圳市安心餐厅标识见图A. 1。



图 A. 1 深圳市安心餐厅标识

附 录 B
(规范性)
深圳市安心餐厅心级标识

深圳市安心餐厅心级标识见图B. 1, B. 2, B. 3。



图 B. 1 深圳市安心餐厅五心标识



图 B. 2 深圳市安心餐厅四心标识



图 B. 3 深圳市安心餐厅三心标识

参 考 文 献

- [1] 国家市场监督管理总局. 餐饮服务食品安全操作规范：国市监公告2018年第12号
 - [2] 国家食品药品监督管理局. 餐饮服务食品采购索证索票管理规定：国食药监食（2011）178号
 - [3] 国家市场监督管理总局. 防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引：国市监网监发（2024）111号
 - [4] 商务部，国家发展和改革委员会, 人力资源和社会保障部，住房和城乡建设部，农业农村部，文化和旅游部，国家卫生健康委员会，国家市场监督管理总局. 关于促进餐饮业高质量发展的指导意见：商服贸发（2024）46号
 - [5] 商务部. 餐饮业促进和经营管理办法：商务部令2025年第3号
-