

# 《安心餐厅建设指南》（送审稿）

## 编制说明

### 一、项目背景

“完善食品安全监管保障”和“营造放心消费环境”被列为深圳市 2024 年度十项民生实事，体现了食品、消费的重要性。深圳市安心餐厅创建行动一头关联着食品安全保障和绿色低碳消费理念的落实，提升餐饮品质，守护市民“舌尖上的安全”；一头衔接着放心消费环境创建，提振消费信心，提高消费者满意度，激发消费潜力，释放消费需求。

为推动餐饮业健康发展，提振消费信心与热情，福田区敢于先行先试，为放心消费行动开展试点和探索工作。福田区人民政府办公室印发《2020 年福田区“安心餐饮”行动方案》，提出了“安心餐厅”创建行动。在深圳市市场监督管理局、福田监管局以及深圳市消费者委员会的指导下，福田区消费者委员会自 2020 年开始，通过“团体标准+消费评价指数+消费监督”为工作机制，评比出近 200 家次福田“安心餐厅”，并在各大平台上进行特殊标记，帮助消费者发现优质好餐厅，以点带面、以评促建，创建“安心餐厅”品牌，提升深圳市福田区餐饮服务品质。

为进一步落实深圳市 2024 年度“完善食品安全监管保障”“营造放心消费环境”两项民生实事，积极响应市局领导提出的持续完善重点服务消费领域服务标准要求，助力深圳市放心消费环境创建，推动消费环境、消费品质显著提升，

促进深圳市餐饮业健康发展，在深圳市市场监督管理局、福田监管局的指导与支持下，深圳市消费者委员会秘书处、福田区消费者委员会秘书处联合深圳市计量质量检测研究院提出《安心餐厅建设指南》地方标准的制定建议，通过推动深圳市地方标准的出台和实施，促进“安心餐厅”建设工作标准化、规范化运行，将“福田经验”推广至全市，进一步树立一批有效实施标准的先进典型，发挥周边辐射带动作用，为打造更加安全、放心、优质的消费环境提供有力支撑，进而形成可复制、可推广、可借鉴的“深圳经验”。

深圳市市场监督管理局印发《2025年“提振消费扩大内需营造放心消费环境”若干措施》，明确提出升级消费品和服务标准，出台智能家居、美容美发、安心餐厅、车网互动等一批定制产品和服务标准，提升服务供给质量。

### **（一）国内外现行相关法律、法规和标准情况**

从全国标准信息公共服务平台获悉，未查到与“安心餐厅”建设相关的国家强制性标准和国家推荐性标准。通过相关文献资料查询，未查到与“安心餐厅”相关的国外标准。

1、国家推荐性标准 GB/T 13391—2009《餐饮企业的等级划分和评定》规定了餐饮企业等级划分的术语定义、等级划分的依据和评定方式、等级的评定和管理原则、监督管理原则以及等级评定要求，适用于全国范围内有合法经营资质的餐饮企业。

2、行业标准 RB/T 309—2017《餐厅餐饮服务认证要求》规定了餐厅餐饮服务认证的规范性要求，包括服务要求、管

理要求以及认证评价要求等内容，适用于认证机构实施餐厅餐饮服务的认证活动，也适用于餐厅餐饮组织规范其活动，以及组织的相关方（如行业协会等）对其符合性确认。

3、江苏、江西、天津等地制定了绿色餐饮相关的建设、评价规范，对绿色餐饮的术语和定义、基本要求、基本原则、评价指标、评价组织与实施提出了要求，适用于各省市绿色餐饮企业的评价工作。

4、四川、广东、长春等地分别制定了川菜、粤菜、西餐等特色餐饮相关的服务标准，主要针对餐厅服务内容、投诉处理、持续改进以及相关评价内容进行了规定，为特色餐饮的建设、服务提供和评价工作提供指导。

5、业内著名的米其林和黑珍珠餐厅的评价指南重点从美食口味、餐饮管理、美食文化等角度开展评价，侧重在食材品质、烹饪技术、口味融合、传承创新等，评价的方法主要为邀请资深食客、美食研究者、烹饪专家以神秘顾客消费体察方式开展，评价的目的是做高标准的美食指南，主要针对高端客户。

## **（二）标准制定的必要性**

### **1、在餐饮品质服务提升、推动餐饮业高质量发展方面**

品质餐饮是人民群众对美好生活的向往，是保证“吃得好”“吃得健康”的重要一环。深圳紧跟发达国家和地区的食品安全治理理念，从先行先试到先行示范，先后印发《深圳市实施食品安全战略建立供深食品标准体系打造市民满意的食品安全城市工作方案（2018—2020年）》《关于深化

改革加强食品安全工作的实施方案》《深圳市食品药品安全“十四五”规划》等文件，深入实施食品安全战略，全面推进国家食品安全示范城市创建工作，切实推动食品安全工作水平整体提升，努力打造国际一流、国内领先、让市民满意的食品安全城市。

为加强深圳经济特区食品安全监督管理，保障食品安全，维护公众身体健康和生命安全，《深圳经济特区食品安全监督条例》（2020修正）明确了政府监管职责、措施，食品生产经营者自我监督、社会监督及其他规定，其中在政府监管职责中明确规定：市、区人民政府食品药品安全委员会负责研究部署、统筹指导食品安全监督管理工作，督促、协调有关部门履行监督管理职责，对食品生产经营者自我监督和社会监督的情况组织开展评价。

安心餐厅建设工作将充分彰显粤港澳大湾区和深圳先行先试特色，与市委市政府工作要求紧密衔接，在为消费者提供安全、健康、美味的餐饮服务，满足多层次、多样化消费需求的同时，从食材、后厨、环境、服务、维权五大方面提出更高要求，助力推动餐饮业高质量发展。

## **2、在消费者满意度提升、放心消费环境创建方面**

2022年1月，为建设国际消费中心城市，加快建设健康有序的放心消费环境，提升消费者满意度，深圳市人民政府办公厅正式印发《关于成立深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组的通知》，决定成立“深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组”，由市领导牵头，组织市市场监管局、

商务局等 46 个成员单位负责具体工作。2021 年 6 月起，深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组对照城市消费者满意度测评指标体系，连续三年印发《深圳市建设放心消费环境 提升消费者满意度工作方案》，旨在优化消费品和服务供给，加强消费者权益保护，推进放心消费环境建设，全面提升消费者满意度，推动我市经济高质量发展。

2022 年 6 月，为促进福田区商业发展，营造良好营商环境，福田区工业和信息化局关于印发《深圳市福田区支持商业发展若干措施》的通知，提出对“安心餐厅”认证予以支持，对上年度获评福田区“安心餐厅”的五心餐厅、四心餐厅，分别给予 10 万元、5 万元的认证支持。

2023 年 12 月，为了保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，推动粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区建设，《深圳经济特区消费者权益保护条例》公布，明确提出坚持政府引导、市场主导、社会参与，营造安全放心的消费环境，推动消费高质量发展。安心餐厅建设工作通过引入“地方标准+消费评价指数+消费监督”评价机制，将“安心餐厅”建设融入社会综合治理和放心消费环境创建，助力深圳打造国际消费中心城市，为推动餐饮商业和消费高质量发展提供有力支撑。

### **（三）标准制定的意义**

为深入推进深圳餐饮行业高质量发展、加强深圳市放心消费环境建设，不断提升深圳市民对食品安全工作的获得感、安全感和幸福感，在率先打造民生幸福标杆城市的新征

程上续写更多“春天的故事”，深圳市“安心餐厅”建设工作具有重要的现实意义。

**1、推动绿色消费，提升餐饮品质。**通过《安心餐厅建设指南》地方标准构建科学的指标体系，引导餐饮企业严格贯彻执行国家食品安全法律法规，建立健全餐饮服务卫生规范，大力推广绿色有机食品、农产品，并从安心食材、安心后厨、安心环境、安心服务、安心维权五个方面提出更高要求，倡导节约、反对浪费，引导消费者树立文明健康的食品消费观念，有力保障餐饮品质安全，让消费者吃得安心，切实提升人民群众在餐饮服务食品安全领域的获得感、幸福感、安全感。

**2、打造“安心餐厅”品牌，推动餐饮消费。**“安心餐厅”创建行动以“地方标准+消费评价指数+消费监督”为工作机制，引导餐饮服务经营者依据本标准进行建设，通过自查、第三方专业机构核查、消费监督等方式持续改进，形成“安心餐厅”靓丽名片。通过与大众点评、美团等平台合作进行宣传推广，打造出安心餐饮品牌馆，不仅有利于帮助消费者发现优质安心餐厅，解决消费市场信息不对称问题，还有利于以点带面、以评促建，打造“安心餐厅”餐饮品牌，鼓励餐饮企业以“安心”为主题，以“绿色”为发展方向，以“创新”为动力，不断提升深圳市餐饮品质，扩大“安心餐厅”品牌影响力，促进消费增长和经济繁荣。

**3、创建放心消费环境，提振消费信心。**通过建立起以“消费评价指数”为核心的安心餐厅信用评价机制，对餐饮

企业的安全卫生、服务环境、消费监督、企业信用等相关数据进行综合分析，将主、客观评价结果指数化，用数据指数彰显安心建设水平，让“安心、舒心、放心”的餐饮环境和品牌形象深入人心，进一步提升我市餐饮行业影响力和辐射力，增强消费者的消费信心和消费热情，提升消费者满意度，助力深圳打造国际一流消费环境，建设国际消费中心城市。

**4、强化社会监督，促进共建共享。**“安心餐厅”的创建关键是依靠消费者的力量，发挥消费者的选择对企业质量提升的倒逼作用，通过政府监管和消费监督守底线，消费者的高品质需求引领企业提升产品和服务质量拉高线，构建全社会共建共治共享的新格局。对于已经被评为“安心餐厅”的经营者除需开展定时自查外，还需同时接受消费者和消费者权益保护组织的监督，若发现餐饮服务经营者存在发生重大食品安全、质量事故等情形，将会撤销其“安心餐厅”评定结果。积极探索以法治为基础、政府为主导、社会各方参与的多元治理机制，支持消费者、社团组织、第三方机构等开展社会监督活动，强化行业诚信自律，推动深圳市餐饮行业高质量发展。

## **二、工作简况**

2024年2月至2025年6月，项目工作组深入福田各监管所以及深业上城、KKone、卓越中心、Cocopark、皇庭广场等大型商圈餐饮企业开展实地调研，了解餐厅运营以及食材、后厨、环境、服务、消费维权等相关情况，同时调研餐饮企业在实际运营中形成的典型案例，收集可复制推广的经

验与做法。在实地调研的基础上，通过进一步资料查阅、征集意见、学习其他地市先进做法等工作，对标准的框架结构及技术内容进行了明确。

### **（一）任务来源**

根据《深圳市市场监督管理局关于下达 2024 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》的要求，《安心餐厅建设指南》纳入 2024 年深圳市地方标准计划项目，项目序号 9。本标准由深圳市市场监督管理局提出并归口，行业主管部门为深圳市市场监督管理局食品经营处，牵头单位为深圳市福田区消费者委员会，主要起草单位为深圳市消费者委员会、深圳市计量质量检测研究院。

### **（二）主要起草过程**

#### **1. 成立起草组**

为做好相关研制工作，2024 年 7 月，福田区消费者委员会、深圳市消费者委员会和深圳市计量质量检测研究院 3 个单位的专家成立标准起草工作组。

#### **2. 编制阶段**

（1）2024 年 7 月 31 日，为了让各餐饮企业及相关单位了解“安心餐厅”，指导和吸引更多福田优质餐饮企业参与安心餐厅创建活动，在福田监管局召开“安心餐厅”工作宣讲会和地标启动会，进一步明确标准的基本框架结构、技术内容以及标准起草的关键时间节点。

（2）2024 年 8 月 30 日，工作组成员在福田区消委会召开项目研讨会，在前期调研的基础上，进一步归纳整理、分



析研究，并充分考虑深圳市安心餐厅评价工作的实际情况，讨论确定本标准的技术条款内容，形成标准草案。随后，经内部多次交流讨论，形成修改意见。工作组根据意见进行修改整理，形成标准讨论稿。

### **3. 征求意见阶段**

（1）2024年10月31日，工作组组织市消委会、福田区消委、市检测院、鹏兴食安、海底捞、文华东方、润园四季、利宝阁等8家单位代表在市消委会召开地方标准意见征集会，会中各单位专家充分交流，形成修改意见共计16条，其中采纳和部分采纳16条。

（2）2025年2月27日，工作组组织食品经营处、福田区消委、市检测院3家单位代表在市局食品经营处召开地方标准讨论会，会中各单位领导、专家充分交流，形成修改意见共计3条，其中采纳和部分采纳3条。

（3）2025年3月25日，工作组组织福田区消委、宝安区消委会、市检测院3家单位代表在宝安消委会召开地方标准研讨会，会中各单位领导、专家充分交流，形成修改意见共计2条，其中采纳和部分采纳2条。

## **三、地方标准主要内容的依据及国内领先、国际先进标准的对标情况**

基于前期市场调研和标准比对分析，工作组深入研读相关政策文件，法律法规等资料，并充分征集相关方意见，明确了标准的主要内容。

### **（一）编制依据**

本文件参考了 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》、国家市场监督管理总局公 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》、国市监网监发〔2024〕111 号《防范外卖餐饮浪费规范营销行为指引》、商服贸发〔2024〕46 号《关于促进餐饮业高质量发展的指导意见》、商务部令 2025 年第 3 号《餐饮业促进和经营管理办法》等相关标准、法规文件。

## **(二) 编制原则**

### **1. 规范性原则**

本文件严格按照 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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

### **2. 协调性原则**

在标准编写过程中注意了与餐厅餐饮相关法律法规、标准的协调问题，在内容表述上与现行法律法规、标准协调一致。本标准为地方标准，与相关强制性国家标准无冲突。

### **3. 实用性原则**

《安心餐厅建设指南》在充分收集相关资料和文献，分析深圳市餐厅餐饮行业的当前现状，调研各不同类型餐厅餐饮运营情况的基础上进行编写，符合当前深圳市餐厅餐饮行业发展水平及消费者对安心餐饮的实际需求，具有较强的实

用性、指导性和可操作性。

#### **4. 前瞻性原则**

本文件在兼顾当前深圳市安心餐厅建设的特点与现状的同时，还考虑到了餐厅餐饮行业快速发展趋势和日益完善的实际需要，在标准中体现了个别前瞻性条款，如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全服务等，作为对安心餐厅发展的引导，促进各主体结合工作实践和相关管理要求不断规范提升。

#### **（三）对标情况**

在标准起草过程中，编制组查阅了国际标准、国外先进标准，未查到安心餐厅相关的国外标准。

据查询，江苏、江西、天津等地制定了绿色餐饮相关的评价规范，对绿色餐饮的术语和定义、基本要求、基本原则、评价指标、评价组织与实施提出了要求，适用于各省市绿色餐饮企业的评价工作。

### **四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述**

本文件规定了安心餐厅的基本原则、基本要求、建设要求、持续改进，适用于深圳市区域内安心餐厅的建设。

#### **（一）主要内容及技术说明**

##### **1. 规范性引用文件**

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》。

## **2. 术语和定义**

本文件提出餐饮服务经营者、安心餐厅和餐厅心级 3 个术语。

## **3. 基本原则**

本文件规定了深圳市安心餐厅建设应坚持提振消费信心、促进产业发展、多元共建共享 3 个原则。

## **3. 基本要求**

本文件规定了餐饮服务经营者建设安心餐厅应满足的 3 个基本条件。

## **4. 建设要求**

本文件规定了安心餐厅在安心食材、安心后厨、安心环境、安心服务、安心维权 5 个维度建设要求，并针对放心消费环境创建需要，促进数字化升级改造，为消费者提供符合创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念的安心服务。

## **5. 持续改进**

本文件对安心餐厅在餐厅自查、专业审查、消费监督 3 个方面的要求进行了规定，鼓励安心餐厅建设行动建立持续循环改进机制，形成“建设－评估－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。

## **(二) 主要试验(或验证) 情况分析**

本文件涉及的术语和概念，标准编制组与相关法律法规

规、标准文件内容进行了对照分析，无冲突情况。

## **五、是否涉及专利等知识产权问题**

本文件不涉及专利等知识产权问题。

## **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

本文件制定过程中无重大分歧意见。

## **七、实施地方标准的措施建议**

### **（一）加强媒体宣传**

通过有关政府部门开展标准发布会，充分利用新闻媒体、广播电视、互联网等多种形式对《安心餐厅建设指南》地方标准的背景、立意以及工作成果进行报道宣传，提高消费者对安心餐厅的认知度和信任度。

### **（二）开展标准宣贯**

利用宣讲会、印发宣传资料等多种形式，结合线上或线下模式，对我市各区市场监管、消费者组织、综合商业体等进行标准培训和宣贯，促进标准有效落地与推广应用。

### **（三）促进试点示范**

在标准实施区域范围内大力推进《安心餐厅建设指南》标准贯彻执行，推进安心餐厅建设与评价，开展标准化试点示范工作，形成可复制可推广的典型经验和创新做法，加大对示范点的宣传推介力度，引导本地区学习。

## **八、其他需要说明的事项**

无其他需要说明的事项。