**2018年绿色餐饮典型案例集**

商务部服务贸易和商贸服务业司

二〇一九年一月

**编 者 按**

为深入贯彻党的十九大关于“形成绿色发展方式和生活方式落实”的要求，落实《商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见》（商服贸发【2018】177号），我司委托中国饭店协会对各地推动绿色餐饮发展的情况进行评估，全面了解各地商务主管部门、行业中介组织推动绿色餐饮发展和培育绿色餐馆（企业、餐厅）的情况，共搜集了134份绿色餐馆（企业、餐厅）案例材料。

我们组织相关专家在认真审核案例材料的基础上，赴上海、山东、江苏等省市进行调研，召开座谈会、到企业实地考察，甄选出20个效果明显、示范性强的典型案例，形成了本案例汇编，供各地商务主管部门、行业协会及餐饮企业学习、借鉴，更好推动形成绿色餐饮发展方式，倡导简约适度、绿色低碳的生活方式。

案例排序不分先后。

**目 录**

目 录 3

[案例1：](#_Toc12519)以创建“绿色餐厅”为抓手 推进餐饮行业绿色发展 4

[案例2：](#_Toc12519)供需两侧发力 打造绿色餐饮 9

[案例3：](#_Toc12519)凝心聚力 推动绿色餐饮发展 15

[案例4：](#_Toc12519)齐抓共推 典型示范 打造绿色餐饮 20

[案例5：](#_Toc12519)抓住机遇，进一步深化开展绿色餐饮发展工作 24

[案例6：](#_Toc12519)推进餐饮业健康发展 为绿色餐饮创建营造良好氛围 28

[案例7：](#_Toc12519)发展绿色餐饮 推进行业品质提升 33

[案例8：](#_Toc12519)全面实施绿色管理 实现高质量型绿色效益 37

[案例9：](#_Toc12519)夯实基础 实现门店和集团全面绿色发展 42

[案例10：](#_Toc12519)三位一体 打造全面绿色餐饮企业 47

[案例11：](#_Toc12519)清凉厨房+有机食材 打造绿色餐饮企业 52

[案例12：](#_Toc12519)坚持健康绿色经营 创建节约型企业 57

[案例13：](#_Toc12519)打造标准化供应链模式 促进绿色餐饮创建 62

[案例14：](#_Toc12519)打造节约餐饮 倡导绿色消费 66

[案例15：](#_Toc12519)打造绿色产业园区 保障绿色餐饮 71

[案例16：](#_Toc12519)创建“两型”餐饮企业 打造绿色餐饮 76

[案例17：](#_Toc12519)以创绿为抓手 全面提升企业管理 81

[案例18：](#_Toc12519)以六T为抓手 全面提升绿色管理水平 86

[案例19：](#_Toc12519)精益求精 打造全国现场管理标杆企业 90

[案例20：](#_Toc12519)强化品质管理 实现绿色餐饮 94

## 案例1

# **以创建“绿色餐厅”为抓手 推进餐饮行业绿色发展**

（上海市商务委员会）

根据《商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见》，市商务委会同相关部门、行业协会按照“十三五”期间实现3000家“绿色餐厅”的创建目标，以“食品安全、低碳环保、诚信经营”为标准，全面推进“绿色餐厅”创建工作。截止2018年底，在全市餐饮行业创建2000家“绿色餐厅”，成为全市餐饮业的绿色标杆。

一、做好顶层设计，加强 “绿色餐厅”创建工作总体规划指导

市商务委市文明办关于印发《在上海市餐饮行业推进厉行节约、反对餐饮浪费的工作方案》的通知（沪商服务〔2017〕369号）等文件，明确十三五期间，围绕打造国际美食之都，大力倡导绿色餐厅，提高餐饮服务业的绿色安全保障水平。会同市食药监局联合下发《上海市餐饮行业创建“绿色餐厅”活动实施方案》，明确工作目标、评价依据、实施步骤和组织保障。建立“政府主导、协会操作、市区联动、以区为主”的工作推进机制，形成市区商务委、市食药监局、区市场监管局和市区餐饮行业协会的工作联动。由市商务委牵头市食药监局、市餐饮行业协会建立创建“绿色餐厅”工作指导委员会，下设创建“绿色餐厅”工作推进小组，具体落实各项工作措施并向创建“绿色餐厅”工作指导委员会汇报。

二、坚持标准先行，推动“绿色餐厅”的规范化建设

制订《上海市“绿色餐厅”标准》，以“食品安全、低碳环保、诚信经营”为重点，明确餐饮现场管理、食品安全规范管理、食材源头追溯机制、餐厨废污排放、低碳烹饪健康饮食、环境整洁降低能耗、明码标价、明厨亮灶、诚信承诺等九个方面的标准，作为创建“绿色餐厅”的评审要求。以《“六T”标准》（天天处理、天天整合、天天打扫、天天规范、天天检查、天天改进）为基础，形成《“六T”管理实务》，作为餐饮行业确保食品安全、创建“绿色餐厅”的培训教材和操作手册。针对越来越多小微餐厅加入“绿色餐厅”创建活动的新情况，编制适合小微餐厅操作的《“六T”管理实务（简要本）》。实施分层分类培训，增加培训的针对性和实效性。针对不同规模的餐饮企业开展分层培训，针对创建“绿色餐厅”评审员、餐饮企业管理人员、餐厅操作人员开展分类培训。针对创建“绿色餐厅”过程中，在餐厅现场规范化管理上未达标、未到位的餐厅，实施餐厅现场管理规范专项培训。

三、坚持示范引领，推动绿色餐饮示范店、示范街、示范城建设

在全面推进创建“绿色餐厅”的基础上，坚持好中选优、示范引领，推出一批绿色餐饮示范店。结合上海市特色街、食品安全示范街建设，选择“绿色餐厅”数量较多、创建“绿色餐厅”基础较好的特色餐饮美食街，推动创建绿色餐饮示范街。选择部分基础较好的商圈、购物中心，推动创建绿色餐饮示范城。

四、创新服务方式，助推“绿色餐厅”向国际化、网络化、社区化发展

一是支持有实力的“绿色餐厅”经营企业对接海外餐饮企业，引进海外知名餐饮品牌、先进经营模式、绿色经营理念，合作开拓国际国内市场。二是指导规模较大的“绿色餐厅”经营企业联合打造线上交易平台，通过“平台加服务、金融加业务”的餐饮产业互联网模式，为传统餐饮业转型升级注入新动能。三是支持“绿色餐厅”向网络化市场拓展，加快发展O2O餐饮、智能餐厅，与网络平台合作开发等消费形式、服务功能和营销模式。四是推动早餐企业自建或与其他企业合作共建绿色餐饮原材料基地，向种养、加工、物流配送等产业链的上下游延伸。

五、聚焦重点区域，打造“互联网+餐饮”绿色发展的最佳生态环境

顺应“互联网+”发展趋势，选择在“互联网+生活性服务业”方面具备良好基础，相关企业集聚度高的长宁区，设立上海市“互联网+生活性服务业”创新试验区。建立创新试验区建设联动工作机制，明确加快政府职能转变、深化投资管理开放、落实税制和政策保障、加强基础设施建设、推进示范性工程建设等五个方面24项工作任务。协调相关部门，出台支持创新试验区建设的工作意见。创建首个“网络市场监管与服务示范区”。开展“一照多址”试点。在产业发展、创业环境和民生促进方面，打造“互联网+餐饮”绿色发展的最佳生态环境。

六、服务进口博览会，提升餐饮行业绿色保障水平

以服务首届中国国际进口博览会，确保餐饮“供得上、吃得好、吃得安”为目标，推进进博会核心区、辐射区绿色餐厅创建活动，开展“凝心聚力进博会 建功立业创一流”上海餐饮服务技能大赛，进一步激发餐饮行业服务进博会的积极性、主动性、创造性，弘扬“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”的时代新风，以一流的餐饮服务、一流的餐饮品质、一流的餐饮文化、一流的餐饮形象来保障一流的博览会。

通过开展“绿色餐厅”创建活动，上海全市餐饮行业绿色服务水平进一步得到提升。“绿色餐厅”标准体系和培训机制得到完善，从业人员素质和服务技能得到提升，企业绿色服务意识和绿色品牌形象得到树立，行业绿色发展环境得到优化，绿色服务水平得到进一步提升，消费者对绿色餐饮服务的获得感进一步增强。餐饮企业的诚信营商意识进一步增强，行业的诚信化水平进一步提升。餐饮企业的食品安全主体责任意识进一步增强，行业的食品安全保障水平进一步提升。节能降耗成效显现，“绿色餐厅”品牌影响力不断扩大，餐饮企业参与创建工作的积极性显著提高。尤其规模化、连锁化经营的品牌企业普遍希望通过创建“绿色餐厅”，进一步提升企业的品牌知名度、影响力和消费者认同感。“绿色餐厅”逐步成为广大市民和国内外游客领略上海绿色餐饮文化的重要载体。

## 案例2

# **供需两侧发力 打造绿色餐饮**

（重庆市商务委员会）

为贯彻落实十九大战略部署，推动绿色餐饮发展，建立健全餐饮业节能、节约发展模式，提供“放心、健康、安全”的餐饮服务，倡导绿色低碳生活方式，满足人民群众美好生活新期待，已经成为重庆市商贸领域生活服务业工作的重点，列为重庆市建设“山水之都·美丽重庆”的重要抓手。

一、树立绿色发展理念，建立绿色发展工作机制

**（一）延续绿色饭店工作机制推动绿色餐饮发展。**2012年5月，根据《重庆市人民政府关于进一步加快餐饮业发展推进美食之都建设的意见》（渝府发〔2012〕77号），为统筹协调餐饮业发展中的有关问题，加快全市餐饮业发展，经市政府同意，建立重庆市餐饮住宿业工作联席会议制度，为推动绿色饭店创建工作在重庆市顺利开展，形成了常态化、普及化、品牌化机制。2012年11月，商务委印发了《关于成立重庆市绿色饭店工作委员会的通知》（渝商委发[2012]94号），成立了由市商委主要领导任主任，分管领导任常务副主任，市发改委、市财政局、市经信委、市环保局、市质监局、市旅游局、市国资委等七部门分管领导任副主任的工作机构，落实相关责任，指导全市绿色饭店创建工作，形成在政府统一领导下、各部门积极参与、统筹协调、齐抓共管的工作机制。同时，落实工作人员具体负责日常工作，要求区县成立相关机构，保障工作的顺利开展。2013年8月，商务委印发了《重庆市绿色饭店评定管理办法》（渝商委办发〔2013〕116号），自此，绿色饭店和绿色餐饮发展工作在重庆市正式开展。

**（二）借助平台推动，引领绿色餐饮创新发展。**2018年4月，中共重庆市委办公厅、重庆市人民政府办公厅印发了《关于印发<重庆市加快全域旅游发展重点任务分工方案>的通知》（渝委办发〔2018〕36号），把“以旅游星级饭店、绿色饭店、特色美食街区创建为抓手，提高旅游接待服务能力和水平”写入了“实施全域旅游设施建设工程”，换句话说，绿色餐饮发展工作争取到了当地政府、部门的支持，促进了绿色餐饮发展，为绿色餐饮企业经营创造良好的条件，也为下一步绿色餐饮发展奠定了组织基础。

**（三）出台扶持政策，推动绿色餐饮创新发展。**商务委积极争取市政府支持，在商业发展资金、旅游发展资金、服务业发展资金、节能减排资金等专项资金中安排资金，对绿色饭店节能改造及创建等给予补助或奖励，以及在税收、水电气价格、排污费、城市垃圾处理费用等相关方面予以优惠。市商委积极协调各部门落实各项扶持政策，同时从市级商业发展资金中安排了专项资金用于绿色饭店创建评审工作，对成功创建3-5叶级的绿色饭店，分别给予3-5万元的资金补助，要求区县商贸流通管理部门分别给予配套经费，各区县高度重视，积极落实，给予了1-4倍不等的配套奖励，万州区、忠县等区县分别出台文件，对创建成功的3-5叶级绿色饭店分别给予了5-20万不等的配套资金奖励，对绿色饭店创建工作起到了极大的推动和促进作用。

二、持续推动，绿色餐饮发展工作初见成效

2012年正式启动绿色饭店工作以来，截止2017年底，全市已经成功创建全国绿色饭店、绿色餐饮店52家，其中五叶级20家，培育绿色饭店国家注册评审员185位，绿色饭店已经逐步成为行业的一块招牌，绿色、节能、循环、健康发展已经成为住宿餐饮业发展的主线。

**（一）广泛宣传，大力营造绿色氛围。**通过广泛开展工作会、培训会、经验交流会、座谈会等方式，积极培育引导行业协会和企业积极参与绿色饭店的创建工作，充分发挥媒体作用，引导消费者积极参与绿色消费、文明理性消费，营造绿色健康的社会氛围。几年来，先后在《重庆日报》、《重庆商报》等主流媒体宣传绿色饭店和绿色餐饮企业6版，在华龙网、大渝网及商务委公众信息网等网络宣传平台多次发布绿色信息。

**（二）举办大型交流活动，打牢绿色餐饮发展基础。**先后举办重庆市绿色饭店评审员培训班、全国绿色饭店现场经验交流会等培训交流活动，进一步引导重庆市饭店餐饮行业绿色可持续发展，带动消费结构升级，推广绿色营销和节能增效的新经验，提升企业盈利能力和市场口碑发挥了示范和推动作用。

**（三）注重结果运用，推动持续发展。**对创建成功的绿色饭店，商务委认真加强监管，随时进行抽查和暗访，将绿色饭店的基本情况、经营状况、企业诚信状况等情况纳入重庆商贸领域公共信用信息记录进行公示，接受社会监督；同时，注重结果的运用，支持绿色饭店节能改造项目申请全市民营经济发展资金，优先支持绿色饭店纳入全市龙头企业、转型升级示范企业予以申报评选并给予资金奖励，支持绿色饭店作为鼓励类项目享受西部大开发优惠政策，减按15%税率征收企业所得税等，更好的促进企业的持续健康发展。

三、“厉行勤俭节约反对餐饮浪费”工作见效明显

**（一）服从大局，迅速行动起来。**2011年4月，《重庆市餐桌文明大行动总体方案》（渝文明办办发〔2011〕11号）发布，在全市餐饮行业中迅速开展餐桌文明行动。2013年，商务委印发了《关于做好餐饮行业厉行勤俭节约反对铺张浪费工作的通知》（渝商委办发[2013]17号），就做好餐饮行业厉行勤俭节约、反对铺张浪费工作进行了全面的安排部署。2017年，市商务委与市文明办联合印发《关于推动餐饮行业深入开展“厉行勤俭节约、反对餐饮浪费”工作的通知》（渝商务〔2017〕503号），倡导在全社会形成节约适度、绿色低碳、文明健康的生活方式和消费方式。

**（二）着眼长远，树立健康消费信念。**近年来，重庆市各餐饮企业坚持从细节入手，采取多种措施，引导消费者节俭消费。**一是建立节俭消费提醒、提示制度。**如阿兴记黄泥磅店、百年江湖龙头寺店、礼宴天下宴会中心、友谊大酒楼解放碑店、大队长知青火锅长滨路店、君豪酒店等餐饮店分别在餐厅入口处、免费提供的实用餐盒和精美包装袋上、餐桌上、在店堂醒目位置、自助餐区域等摆放或印刷了绿色消费、勤俭节约的提示，引导消费者适量点餐、合理消费。**二是加强对服务员的教育培训。**要求服务员成为节约光荣、浪费可耻观念的实践者、传播者，点餐过程中主动提示，引导消费者合理点餐，让消费者吃得饱、吃得好、吃得健康、吃得节俭。**三是创新服务方式。**阿兴记黄泥磅店、百年江湖龙头寺店等餐饮店推出了小份菜单，同时提供免费、环保的打包盒，附赠剩菜食用温馨小贴士，对菜品全部食用完毕或将剩菜打包的顾客发放小红包或小礼品，鼓励消费者将剩菜打包。**四是科学合理配餐。**如德庄火锅等餐饮店制作了合理膳食菜单，提供营养配餐，每份配菜质量和份量都有统一的标准，并标注菜品的热量和营养成分，还根据消费者特征，推出相适应的不同套餐。通过积极宣传引导，在餐厅就餐的消费者逐步养成了文明节俭的习惯，与同期相比，选择进行剩菜打包的消费者增加了40%。

**（三）结合工作，深入推动。**结合现有餐饮行业发展的新形势，商务委和各区县商贸部门积极会同财政等有关部门，进一步细化完善财税等扶持政策，加大力度扶持早餐示范工程、中式快餐等大众化餐饮，培育绿色饭店，在推进标准化建设的同时，把“厉行勤俭节约、反对铺张浪费”工作植根于日常工作中，引导行业科学发展。

**（四）典型带动，行业蔚然成风。**2017年7月30日，重庆市重庆恒安戴斯大酒店和重庆德庄火锅的典型事例于被《人民日报》在第八版上刊登介绍。2017年8月14日，重庆市的德庄实业集团和南川恒安戴斯酒店因在“厉行勤俭节约、反对餐饮浪费”行动中措施得力、成效明显，其针对自助餐、点餐、宴席和职工食堂等方面的健康理性消费观念，以及提高员工的社会责任和服务理念，在中央电视台焦点访谈栏目《杜绝浪费需有招》播出，行业反映良好。

## 案例3

# **凝心聚力 推动绿色餐饮发展**

（安徽省商务厅）

一、出台系列相关政策、指南和标准，统筹协调

2018年5月，省商务厅等9部门联合《转发商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展若干意见的通知》（皖商办服函〔2018〕545号），提出《绿色餐饮主体建设指南》，鼓励餐饮企业、机关事业单位、高校等单位餐厅新建、改造及运营，从采购要求、餐厅要求、运行操作要求、服务要求、网络订餐要求、绿色连锁餐饮企业要求、绿色餐饮街区要求等8个方面进行指导，把发展绿色餐饮产业作为推动经济结构调整的重要方法。

2018年8月，省质量工作领导小组办公室《关于开展2017-2018年度市级政府质量工作专项考核的通知》，关于专项考核评分细则中明确指出，宣传组织申报绿色商场、国家钻机酒家酒店或中国绿色饭店/国家级绿色餐饮企业，考核时段内有企业获得绿色商场、国家钻级酒家酒店（4钻及以上级）或中国绿色饭店/国家级绿色餐饮企业（均为4叶及以上级）给予加分。

2018年10月，省发改委《关于征求完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力实施方案（征求意见稿）意见的函》指出，促进实物消费不断提档升级，监理绿色产品多元化供给体系，鼓励创建绿色商场、绿色饭店、绿色电商等流通主体，开辟绿色产品销售专区。

同时，安徽省在发展绿色餐饮方面也给予了大力的政策支持，《安徽省流通业发展专项资金管理暂行办法》第二章第五条指出，专项资金围绕贯彻落实国家以及省委、省政府关于发展流通、促进消费的工作部署，按照流通信息化、标准化、集约化、品牌化、绿色化的方向，支持流通产业转型升级，改善流通业公共服务体系。具体包括：加快绿色流通战法，支持绿色商场、绿色饭店创建，极强再生资源回收体系建设。省商务厅在认真梳理总结并结合新形势新任务分析的基础上，在《2018年安徽省升级流通业发展专项资金预算评审材料》中出台了讨论稿，将支持绿色商场、绿色饭店创建，对新批的绿色商场、绿色饭店给予一定的资金支持。

二、主动引导和推动，初见成效

**（一）组织开展创绿工作。**自2011年以来，省厅依托省餐饮行业协会、各市商务局、各市餐饮协（商）会，积极营造创绿舆论氛围，让企业能够充分认识到绿色发展的重要性和必要性，广泛动员餐饮企业积极参与到创绿行动中来。截止目前，全省16个市，已有14个市的部分品牌餐饮企业成为“中国绿色饭店/国家级绿色餐饮企业”。中国绿色饭店/国家级绿色餐饮企业总数63家，其中，中国绿色饭店26家，国家级绿色餐饮企业37家。

**（二）强化创绿人才队伍建设。**根据全国绿色饭店工作委员会的相关文件要求，每年至少组织两次国家级注册评审员的学习考证。2014年5月，委托省餐饮行业协会在省会合肥举办了一期培训班，24人参加考证，成为国家级注册评审员。近年来，全省具备评绿专业资质的注册评审员数量已超过100人。这些专业的创绿人才队伍，为宣传和指导创绿工作发挥了积极的作用。

**（三）创新绿色餐饮发展模式。**为贯彻落实《国务院关于做好建设节约型社会近期重点工作的通知》（国发〔2005〕21号）和《商务部关于加快住宿业发展的指导意见》的相关要求，加快法规标准建设，规范餐饮住宿业发展，2014年6月，省厅联合省质监局，全国首创推行《节约型餐饮评价准则》（地方标准）。为积极推广实施《节约型餐饮评价准则》，省商务厅委托省餐饮行业协会联合全省100家酒店餐饮企业，发出倡议：一要认真学习《节约型餐饮评价准则》，切实强化“做节约型餐饮”的思想理念，在企业上下形成“节约是进步、节约是美德、节约是奉献”的良好风气；二要依据《节约型餐饮评价准则》的要求，建立并逐步完善节约型餐饮的各项管理制度，保障节约型餐饮取得实际成效；三要认真做好各级管理者和员工的专项培训工作，提高节约型餐饮的意识和服务能力；四要规范水、电、气、煤、油等主要能源的节约计划，淘汰高耗能设备，采用节能、环保、健康的设备设施，降低企业生产成本，减少污染物排放；五要设计科学合理的节约型菜单，并切实做好对消费者点餐、用餐、餐后三个过程的提醒工作，引导消费者节约消费；六要合理张贴节约型餐饮的宣传口号，摆放节约型餐饮提示标牌等，努力营造节约型餐饮的环境氛围；七要建立节约型餐饮的内部评价和奖励机制，激发员工的工作积极性，逐渐形成节约型餐饮的常态化；八要积极参加节约型餐饮企业的创建工作，争取成为省级节约型餐饮示范单位。

三、政企联动，形成可复制经验

**（一）提高绿色餐饮发展重要性的认识。**绿色发展是以效率、和谐、持续为目标的经济增长和社会发展方式。推动绿色餐饮发展，是贯彻党的十九大精神，落实中央部委有关要求，实化、细化推动省委省政府实施五大发展行动计划的重要举措，安徽各地从政治高度，满足人民日益增长美好生活需要的责任感，提供“节约、环保、放心、健康”的餐饮服务。

**（二）发挥各相关职能部门作用。**各相关职能部门密切配合，群策群力，先易后难，发挥各自优势，按照职责分工制定推动绿色餐饮发展的相关政策措施，强化信息资源共享与合作，逐步建立多部门共同推动、齐抓共管的体制机制，形成工作合力。

**（三）突出宣传抓典型。**安徽各地加大宣传力度，适时曝光了餐饮业污染突出、浪费严重的典型案例。鼓励各地各企业认真总结推动绿色餐饮发展的成功经验和做法，报送优秀典型和案例，及时安排采访报道，在全社会树立绿色餐饮发展典范。例如，安徽江淮兴业餐饮服务有限公司的绿色餐饮企业、合肥市披云徽府餐饮文化有限公司的绿色餐厅和合肥罍街文化旅游发展有限公司的绿色餐饮街区创建等，为全省的绿色餐饮发展树立了典型。

## 案例4

# **齐抓共推 典型示范 打造绿色餐饮**

（四川省商务厅）

四川省积极贯彻落实商务部关于促进绿色餐饮发展的相关工作要求，餐饮业总体发展状况良好，绿色餐饮水平总体提升，取得积极成效。

一、高度重视，积极宣传

四川省把发展绿色餐饮作为推动四川省消费升级的重要举措，商务厅会同相关部门转发《商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见》的通知》，印发了《四川省商务厅关于做好2018年绿色循环消费有关重点工作的通知》，举办了全省贯彻落实消费升级行动计划会议，解读《发展绿色餐饮 倡导健康生活方式》，要求各级商务主管部门把绿色餐饮作为落实绿色发展理念的重要抓手，加大绿色餐饮宣传力度，将绿色发展理念贯穿到加工、仓储、管理、服务、消费等各个环节，引导企业在加强消费行为引导，形成“厉行勤俭节约、反对餐饮浪费”的良好社会风气。

二、齐抓共推，积极落实

四川省把发展绿色餐饮作为推动四川经济社会绿色健康发展的重要举措。

**（一）加强顶层设计。**省政府办公厅印发《四川省促进川菜走出去三年行动方案 （2018—2020年）》，坚持“政府引导，企业主体”发展原则，重塑川菜体系标准、推进川菜标准化建设，丰富川菜文化内涵、提升川菜品牌知名度、壮大川菜产业规模，把川菜培育成为四川省对外开放的重要名片和特色优势支柱产业。充分发挥川菜独特作用，带动农业优势特色产业、绿色食品种养基地和农产品加工业发展，助推旅游及健康养生养老等产业繁荣，促进“一、二、三”产业联动提升。省政府《“健康四川2030”规划纲要》》提出，推动《食在四川健康促进行动》，针对四川人饮食习惯，引导合理膳食，加强农产品和食品安全监管，发展绿色食品产业，打造品牌餐饮，推进健康饮食文化建设。

**（二）加强部门协作。**会同省文明办推动餐饮行业深入开展“厉行勤俭节约反对餐饮浪费”工作，要求各地制定落实方案，加强部门协作，建立长效机制。密切加强与行业协会的联系，通过发布倡议、制定公约、完善标准、交流经验等方式引导餐饮企业参与厉行节约行动。引导餐饮企业广泛参与，在餐厅入口处、菜单、餐桌等醒目位置使用餐饮节约消费提示标牌，完善提醒机制。

**（三）出台扶持政策。**从政策上积极支持绿色餐饮发展，商务厅与财政厅在四川省内贸流通服务业发展促进资金中，支持川菜企业连锁化经营、建设中央厨房和农餐对接。

三、探索创新，典型示范

各地积极响应和贯彻商务部和省政府关于绿色餐饮发展的部署，因地制宜，积极探索，形成了一批典型经验。

**（一）完善绿色餐饮相关环保标准，严控餐饮业油烟污染。**成都市启动《成都市大气污染防治条例》，合力推进餐饮行业油烟源头治理，中心城区烧烤店全部“炭改电”；绵阳市对未按张油烟净化设施的、已安装油烟净化设施但不达标的、整治范围外有居民投诉的餐饮企业和单位食堂，要求必须按规定标准安装，使油烟排放浓度和去除效率符合国家规定。新、改、扩建的三个基准灶头以上的餐饮企业（个体户）和单位内部食堂，严格执行环境影响评价制度。德阳市商务局专门拨付资金支持餐房节能改造。

**（二）首创餐饮明码标价，试行菜单标准化精细化标识。**针对食品质量、标准规范以及登记工作等多个环节，成都市创新性地建立了协调推进机制。市商务委会同市发改委、市旅游局、市工商局、市食药监局等相关部门建立了协调推进机制，出台《关于提升我市部分特色街区餐饮门店精细化管理水平的通知》，在太古里、宽窄巷子、锦里三条特色街区858家景区餐饮门店开展规范餐饮菜品精细化标识示范工作，实行餐饮标价标明菜品的名称、价格、计价单位、主要原材料分量，系国内首个餐饮业明码标价行业规范。

**（三）推广绿色消费理念，推动国际交流。**成都作为世界美食之都，倡导在革故鼎新中培育多元美食产业，把创意农业、创意旅游、创意设计融入美食，提升美食多层面附加值，着力构建世界级美食产业生态圈。借助国际慢食协会在成都市举办第7届国际慢食全球大会之机，积极推广国际慢食协会所倡导的“优质、洁净、公平”消费理念。大会以“改变菜单”为题探讨“气候变化所带来的挑战”， 将食物的生产消费同气候变化相联系，从中国·成都启程，延伸向世界的各个角落，将成都确定为全球首个“慢村共建计划”试点。

**（四）突出地方特色，打造品牌宴席。**提升菜品质量。成都、德阳、宜宾、遂宁、广安、乐山等多地举办川菜美食节，打造“遂宁荷花宴”“宜宾全竹宴”“眉州东坡宴”“道家养生宴”“郫县豆瓣宴”等地域菜系主题宴，对文化、营养、食材等进行整体研发包装。广元市强化“则天女皇筵”在经营理念、菜品特色、装饰风格、员工形象等方面突出个性品味特征，倡导绿色餐饮、文明餐饮、文化餐饮。

## 案例5

# **抓住机遇，进一步深化开展绿色餐饮****发展工作**

（新疆自治区商务厅）

为保证国家9部委《关于推动绿色餐饮发展的若干意见》的顺利实施，真正发挥其对绿色餐饮发展的引导作用，新疆自治区商务厅联合自治区发改委等部门联合下发《关于贯彻落实<商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见>意见的通知》，重点抓好绿色餐饮的推进工作。研究提出推动新疆特色餐饮业发展的具体措施，从推进餐饮节约常态化、健全绿色餐饮标准体系、发展网络餐饮绿色服务、促进绿色餐饮产业化发展、培育绿色餐饮主体、倡导绿色发展理念、实施绿色餐饮“走出去”战略等几个方面全力推进我区绿色餐饮业发展，积极把握住国家倡导绿色餐饮发展、推出重磅支持政策的良好契机，在绿色餐饮发展上主动作为，依托新疆饭店协会的支持，把绿色餐饮的发展转化为推动经济社会前进的全新动力。

一、推动全疆饭店餐饮业创绿工作进程

一是绿色餐饮企业创建工作。依托新疆饭店协会，积极做好全疆绿色饭店和绿色餐饮的宣传、推广和评审工作。截止目前，全疆各地已有经评审通过的五叶级绿色饭店11家、四叶级绿色饭店19家、三叶级绿色饭店21家、五叶级绿色餐饮7家、四叶级绿色餐饮5家、三叶级绿色餐饮19家，共计：82家单位。同时有12家绿色饭店和餐饮企业已经申报，正在整改待评中。同时，面对企业认知薄弱、资金严重不足、社会助力匮乏的诸多困难，立足社会责任、展望长远将来、通过不懈努力，已经将绿色饭店绿色餐饮的理念传播出去，在新疆各地树立了一些绿色饭店和餐饮企业的行业标杆。

二是评审员队伍建设工作。每年的4月至5月，举办“绿色饭店国家级评审员培训班”，帮助更多企业的经营管理人员提升绿色意识、提高绿色经营管理能力，并以此提升企业绿色经营业态下的顾客满意度和经营效益。截止2018年，通过新疆饭店协会 “绿色饭店及餐饮业考评员培训班”培训考核，获得国家级绿色饭店评审员及内审员资质证书的已有185人。培养了一批具备现代绿色饭店和绿色餐饮意识的行业精英，为绿色饭店、绿色餐饮未来的工作打下了坚实的社会基础。

二、积极开展新疆绿色食材的发现、挖掘、生产、推广工作

一是在全疆餐饮企业范围内开展“关注身心健康、倡导绿色食材”的活动，形成广泛的社会影响力。并广泛开展使用绿色食材的宣讲工作，号召厨师在菜式出品中尽可能使用绿色食材。

二是新疆饭店协会“创新菜品研发中心”每月推出2道新疆特色绿色食材及烹饪技法的介绍，并通过协会官网及微信公众平台进行传播。协会“饭店与餐饮业供应商委员会”的入会资格以及每年“新疆饭店与餐饮业诚信供应商”评选活动，均实行非绿色产品的一票否决制度。

三是中国烹饪大师、中国烹饪名师、中国名厨、新疆饭店餐饮业十佳名厨等评选活动和认证环节中，加入了“在新疆特色绿色食材的开发、制作和推广中所做的贡献”作为指定参选条件，并实行一票否决。从2017年开始每年一度的“新疆厨王争霸赛”，均以新疆绿色食材的加工制作为重点比赛内容，以此全面提升全疆特色绿色食材的美誉度和烹饪制作水平。

四是做好特色餐饮业发展专项资金引导作用，对积极投入人力物力和其他资源进行绿色食材研发、生产加工和烹饪制作的企业和个人，给予政策支持。

三、切实加强宣传推广，倡导绿色发展理念

一是加强绿色饭店（餐饮）的宣教及创绿专业指导。为提升对绿色饭店（餐饮）的理解和认识，组织有关专家对全疆饭店及餐饮企业进行巡回义务培训：宣讲绿色饭店（餐饮）“节约资源、保护环境、安全健康”的三大理念，现场传递绿色饭店（餐饮）创建工作经验，推动新产品、新方法、新思路的落地和使用，帮助企业提升消费者健康、环保、节约的消费体验，取得了丰硕的成果，在全社会广受好评。

二是开展行业倡议活动。在2017年12月26日举办的“昆仑尼雅黑鸡杯”新疆厨王争霸赛总决赛的开赛仪式上， 开展“打造绿色饭店、绿色餐饮、绿色食材，创建绿色生活，保障全体人民健康水平”为主题的倡议活动，组织了来自全疆各地近200名参赛选手及数百名观摩嘉宾的联合签名活动。该仪式由新疆电视台、网易新闻、都市消费晨报等多家媒体以全程直播或录播的方式广泛宣传，在全社会引起强烈反响。

开展推动绿色饭店（餐饮）发展工作以后，各企业的环境卫生、食品卫生、用品卫生等质量显著提高，客人满意度平均提高10%以上；企业因为安全、卫生、舒适等消费体验提升带来的营业收入增长普遍超过10%-15%;而企业单位营业收入里产生的综合能耗却下降了6%-8%，其中通过了新能源、新技术改造和运用的企业，综合能耗甚至下降了10%-15%以上。

## 案例6

# **推进餐饮业健康发展 为绿色餐饮创建营造良好氛围**

（大连市商务局）

按照商务部关于推动餐饮业绿色发展工作的总体部署，大连市商务局认真贯彻落实，开展了推动餐饮业绿色发展的相关工作。

一、开展“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”活动

为贯彻落实习近平总书记关于“推动形成绿色发展方式和生活方式”的重要指示精神及商务部推动餐饮业绿色发展工作要求，践行新发展理念，在全社会大力倡导绿色生活、反对铺张浪费，大连市商务局会同市文明办在全市开展了“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”活动。召开了全市商务系统及部分餐饮企业、行业协会参加的“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”动员大会，并在新闻媒体大力宣传。制定下发了《大连市餐饮行业开展“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”活动工作方案》，印制了宣传单3万份，为全市100个三星级以上酒店发放文明餐桌易拉宝（X展架）100套，用于酒店大堂和餐厅宣传“倡导绿色生活、反对铺张浪费”的文明理念。

二、开展大连市绿色餐饮企业创建工作

积极配合省商务厅开展的绿色餐饮企业创建工作，制定下发《关于开展大连市绿色餐饮企业创建工作的通知》，要求各区市县（先导区）商务主管部门要通过多种宣传方式扩大社会影响，积极营造餐饮企业绿色低碳、节约适度、文明健康的社会氛围，调动餐饮企业创建绿色餐饮企业的积极性。香洲花园酒店、国际机场宾馆、千山饭店等23家餐饮企业参与了创建活动。

三、引导餐饮企业加速转型升级

餐饮业真正的突破点还在于调整、转型以及供给侧改革的扎实推进，大连市商务局积极引导餐饮企业加速转型升级。

大连灵芝妹子餐饮连锁有限公司，以云南过桥米线为原形，吸收了国内外餐饮连锁企业的经验，实行中央工厂标准化生产，在品牌的形象、装修、产品、营运等方面达到了标准化的水准，成为了大连最具代表性的过桥米线第一品牌，获得了市场的认可。近2年新开连锁店20余家，餐饮收入同比增长30%，成为我市餐饮连锁企业转型升级的代表。

亚惠美食创立于1992年，是我市快餐品牌餐饮企业， 目前已拥有北京、上海、大连、武汉四大管理区域，集中在北京、上海、广州、深圳、天津、哈尔滨、长春、沈阳、青岛、西安、杭州、苏州、成都等地开设300多家分店，每天服务超过50万人次。企业主营业务为：大中型美食广场、机构餐饮服务、中央厨房及物流配送、自有餐饮品牌（以亚惠美食自选厨房、欧米奇咖啡餐厅、欧纳滋甜麦圈为主的几十个品牌）。应对近些年餐饮业艰难形式，企业通过以下方面变革和创新：一是加大线上销售——陆续与百度、美团等知名网站合作推出网络订餐及食材配送，营业额每年已经接近亿元，从而成为新的营业增长点。二是美食节的推广——亚惠美食与全国知名餐饮品牌及小吃品牌在北京、大连等地举办了海鲜等各类美食节、全国传统小吃巡展，受到了相关政府部门好评和广大消费者的欢迎。三是餐饮服务平台——利用强大的软硬件系统和管理模式帮助国内的中小餐饮公司，整合财务、策划设计、运营管理等，并从中寻找到很多餐饮企业进行合资合作，共同开拓当地餐饮市场。未来五年，公司计划在全国新开店面200家以上，争取年度营业额超过50亿元，进入全国餐饮连锁企业前十位，成为受投资者、员工、顾客信赖的品牌。

四、引导强化品牌意识，塑造良好口碑

一是每年在相关商城举办一次美食展，平均每次参展单位60余家，以美食展宣传大连特色和品牌餐饮，促进品牌的推广及商家的加盟合作；二是开展大连名小吃认定，对企业上报的130余家小吃进行考核评比，认定46种小吃为大连名小吃。

五、构建大连饭饭1080°直采平台

大连饭饭1080°直采平台是辽宁省重点服务业项目、大连市政府主推的智慧民生工程。2014年11月，在大连市政府的大力支持下，由大连美食文化协会牵头、大连易采电子商务有限公司等近百家产业联盟共同搭建的“互联网+农产品+金融+餐饮”平台应运而生。平台还汇集了全国2000多家行业名牌企业，拥有生鲜肉类、熟食制品、海鲜水产、有机蔬菜、调理产品、特色农产品等5万多个品类产品，覆盖全市10000多家餐饮店，未来还要在大连市建立3000多个“饭饭社区生活超市”和300个“仓储式农贸市场”。我市餐饮行业借助物流信息管理体系，第三方支付平台等技术，免去了中间环节，降低了食材采购成本20-30%，并实现了食品质量安全全程可追溯功能。

六、推动三项学生餐团体标准出台

由大连市美食文化协会牵头，大连医科大学附属第二医院、大连育明高中、大连西岗区南石道街小学、大连瑞格中学、亚惠美食有限公司等参与编制的《中小学生午餐营养配餐规范》、《中小学校食堂食品加工操作规范》和《集体用餐配送膳食加工操作规范》三项学生餐团体标准正式出台。

此次发布的三项学生餐团体标准，首次比较全面地提出了中小学生午餐的营养配餐要求，以及学生餐加工过程中各环节的场所、设施和人员的基本要求，填补了我市学生餐管理标准的空白，对保证学生餐的卫生安全、为学生提供符合营养标准的膳食、促进我市学生餐产业的健康发展具有重要的现实意义。

七、评选大连农（渔）家乐十大招牌菜

大连农（渔）家乐十大招牌菜评选活动由大连市农村经济委员会、大连市商务局会联合主办，大连市美食文化协会、大连市甘井子区红旗街道协办，大连美丽乡村文化研究院承办，获奖菜品在岔鞍村西门客栈隆重揭晓。大连甘井子区红旗街道西门客栈西郊烤全羊、旅顺口区水师营街道松树山饭庄醉卧珍珠、金普新区炮台街道笔架山庄干炖大雁、宏易庄园大锅炖鸡、新莺燕酒店土豆炖鲍鱼仔、石河街道小木屋农家院鸡焖鱼、闻香谷满盆香、蚂蚁岛覆手翻云、普兰店区莲山街道莲荷园山庄农场绿色无碳烤全羊、杨树房街道龙德李生态园农家大丰收等十个农（渔）家乐参选的农家菜获选“大连农（渔）家乐十大招牌菜”。

## 案例7

# **发展绿色餐饮 推进行业品质提升**

（江苏省餐饮行业协会）

江苏省餐饮行业协会在江苏省商务厅领导下，认真贯彻落实商务部9部门《关于推动绿色餐饮发展的若干意见》，以推进行业绿色发展为抓手，实施餐饮业消费升级、品质提升，供给侧结构性改革，培育形成餐饮发展新动能，引领江苏餐饮业向高质量发展方向迈进。主要做法如下：

一、发布绿色餐饮行动计划

协会在2018年7月17日召开的江苏餐饮业高质量发展大会中，发布了《江苏餐饮业高质量发展行动计划（2018-2020年）》，将“绿色餐饮行动计划”列为行业发展十大行动计划之首。明确建立健全绿色餐饮发展体制机制，提出推进餐饮节约常态化，构建大众化绿色餐饮服务体系，发展网络餐饮绿色服务，促进绿色餐饮产业化发展，建设共享中央厨房，优化资源配置，推动绿色餐饮国际交流等要求。以标准为指南，3年内培育1000家绿色餐厅，每万元营收（纳税额）减少20%餐厨废弃物和能耗总体指标。

二、制定绿色餐饮标准体系

协会通过江苏省餐饮服务标准化技术委员会，已制定完成省级团体标准《绿色餐厅建设指南》，并正开展行业宣贯工作。按计划将配套制定《绿色餐饮评价规范》《绿色餐饮原料使用加工规范》《绿色餐饮服务》等系列标准。通过标准制定和宣贯，将与第三方认证机构开展绿色餐厅的评估工作。

三、实施绿色餐饮发展联动

协会秘书处设立绿色餐饮服务中心，与省绿色食品办公室开展绿色食材、有机食品优选目录，遴选供企业参考。与省精神文明办开展厉行勤俭节约、反对铺张浪费宣传，在餐饮企业张贴节约标识，提示适量点餐，餐后打包。与省消保委就消费者就餐意见反馈建立起协调机制，为开展绿色餐饮评价提供信息。与省商务厅、环保厅、住建厅、消防局开展安全生产、安全厨房、餐厨废弃物方面设立标准。与省食品药品监督管理局在量化分级、餐饮食品安全体系建设方面对绿色餐厅提出相关要求。

四、搭建绿色餐饮发展平台

协会建设绿色餐饮教育平台，在省教育厅指导下，与省餐饮职教集团41所成员院校中的10所学校合作，从绿色餐饮师资力量培养入手，2018年8月份在常州旅游商贸高等职业学校举办绿色餐饮职业教育专题研修班，9月份开始在教学课程设置中导入绿色餐饮教育。建设绿色餐饮产品共享平台，协会在餐博会共享厨房和协会研发中心、大师工作室分别进行绿色餐饮美食研发中心，通过从原料选用、绿色加工等为行业已研发出100道绿色菜点，实行行业共享。

五、倡导绿色生活方式

在2018第八届江苏国际餐饮博览会中，设立绿色食品展销，泗洪大米、盐池滩羊、有机牛排菇等绿色产品广受消费者欢迎；安排烹饪大师名厨现场制作天目湖砂锅鱼头、大煮干丝、太湖醉蟹、扬州炒饭、素菜包等菜点供消费者品尝；在四季大通展区内设立绿色餐饮主题讲座，发放绿色餐饮宣传资料，三天吸引4000多人次参与。在餐博会电商平台内开展美食家课堂，从7月份开始三个月来邀请养生专家传授药食同源，烹饪大师主授绿色家常菜点、绿色早餐，特色主题餐饮负责人、美团、饿了吗平台负责人与消费者进行互动，讲解绿色餐饮倡导健康生活新做法，网络平台把控食品安全新方法。

六、加大绿色餐饮宣传

协会在2018年7月份召开的三届六次常务理事会中发布《绿色餐饮发展倡议书》，得到全省各地行业协会、品牌餐饮企业积极响应。协会官网www.jscyxh.cn、协会微信公众号等从6月份起发布绿色餐饮政策、标准、倡议及企业绿色餐饮建设、服务民生需求经验达20多次。协会与江苏广电总台城市频道《味道》栏目、教育频道《寻味江苏》栏目，提出有关绿色餐饮建设的菜点。协会与万达广场、德基广场等商业综合体合作开展“绿色餐饮品质行”活动，形成餐饮商户和消费者互动。

## 案例8

# **全面实施绿色管理 实现高质量型绿色效益**

（宁波石浦酒店管理发展有限公司）

宁波石浦酒店管理发展有限公司秉承“诚信、绿色、创新、安全”的经营宗旨，是集高星级酒店、海鲜特色餐饮连锁酒家、中华老字号餐饮、精品商务酒店、绿色种养殖基地、酒店职业技能教育、海产品深加工等多元化、一体化、连锁化、酒店总经营面积近10万平方米、总餐位近1.8万只、客房480间、年均综合营业额7亿、年均纳税6000余万、职员累计3000余人的投资管理发展集团。在创造标准化、绿色化品牌和迈向转型升级的进程中，石浦逐渐形成了一套较为接地性的、完善性、系统性的创建绿色餐饮模式，成为餐饮行业绿色效益的先驱者。

一、健全绿色组织机构 夯实组织管理水平

2003年伊始，石浦酒店集团提出了打造绿色餐饮、五钻餐饮的战略目标。为推动该项战略的落地，组建了以集团董事长为组长，集团总经理为副组长，各部门总监为组员的石浦酒店集团一级绿色生产工作组。分店则以店总为组长，厨师长为副组长，各级管理干部为组员的二级绿色创建小组。

**（一）确定了绿色工作组的职责。**基于战略目标的基础上，石浦酒店依据国家绿色饭店标准以及餐饮业五常法，对各个组员依据职能，确立了量化式、滚动式、可行性的工作细则以及各项绿色工作月度、年度KPI绩效考核指标，系统性地编制了《石浦酒店集团绿色100条》，涵盖了酒店全部的、各岗位的经营与管理活动，明确了各岗位具体的绿色行为准则。并成立了集团绿色内审组，每年6月份、12月份分别对连锁酒店展开两次全面绿色达标内审工作。

**（二）展开宣贯、培训、达标等一体化创绿工作。**为有效达成创绿目标，通过两级绿色工作组（小组）分别对入职员工、在岗员工开展绿色专题培训、考核，确定每个员工每年不得少于48小时的绿色课程培训。确定每年7月为绿色创建月，精心策划响应度高、效果性强、寓教于乐的绿色活动措施，如开展“绿色在石浦”的联合签名、评选“绿色大使”、开展绿色演讲竞赛、合理化建议有奖大征集活动等。从思想统一到行动统一，最终达成目标统一。

二、举力打造高质量型绿色效益酒店

**（一）以五钻为基础打造五叶级连锁酒店。**在国家绿色饭店标准出台后，石浦酒店集团审时度势，确立了实现五叶连锁酒店的新目标。并集合多方力量、资金，通过各硬件的绿色升级、改造，明确绿色效益目标，提升绿色管理执行力，先后顺利地达成了连锁五叶酒店的大目标，此后被认定为商务部“三绿”工程示范企业、全国“十佳”绿色酒店、全国绿色示范酒店。

**（二）导入清洁生产模式 开创绿色效益。**石浦酒店积极响应政府关于开展清洁生产的号召，于2008年初，开创了宁波市酒店行业试水清洁生产的先河。在没有可供借鉴案例的前提下，联合宁波市节能监察中心之力量，确立了石浦酒店三年期的清洁生产的高费、中低费、无费方案的“三费运管模式”。清洁生产导入后，一方面优化了能耗设备设施的节能效果；其二也提升了清洁绿色的意识和管控要点；第三，更加便于绿色KPI指标的清晰化考核。通过资金保障、管理跟踪等，绿色发现效果显著，年均万元产值能耗占营收比为2.1%左右。2010年上半年，通过了宁波市清洁生产的综合验收；2010年12月，通过了浙江省清洁生产的综合验收，分别成为宁波市、浙江省酒店业首家清洁（绿色）酒店，并成为行业开展清洁生产的标杆和先行。

**（三）追求卓越质量型绿色效益。**2013年3月，石浦酒店集团呼应政府打造质量城市的号召，又率先成为了宁波市乃至全国餐饮行业第一个导入《卓越绩效模式》的酒店企业。与著名的质量辅导机构建立合作，确立了卓越质量型绿色效益的新KPI指标。分别从领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量与分析、结果等七方面进行了全面的梳理，进一步提升了卓越质量管控水平。如：过程管理方面，原来一直以绿色标准作为考核指标，认为达标了就可以了。但通过实行卓越质量模式，激发了全员的挖潜能力，强化PDCA式过程循环管控，产生了更好的效益。比如餐厨垃圾处理方面，原来认为合同化交给环卫机构处理就可以。而改变为从企业承担更多社会责任的角度出发，率先在宁波酒店业以每台35万的价格，引进了餐厨垃圾自动消灭机，餐厨垃圾处理率达到90%。如原先一直使用筷套，提前放置在餐桌上，现改为客人到座后，服务员从消毒柜中取出有温度感的筷子当面提供给顾客，顾客感受和评价非常高。为此，也节约了之前约35万元/年的筷套制作费用。2014年，石浦酒店在市长质量提名奖的基础上顺利摘取宁波市市长质量奖的桂冠，成为全市餐住业乃至国内餐饮业的首家市长质量奖企业。

**（四）建造绿色种养殖基地。**2009年起，石浦酒店基于绿色食材的战略引领，率先在宁波餐饮行业中，选择了在海拔800余米的宁波四明山租用土地200余亩，累计投资400余万元建设石浦绿色种养殖基地，为酒店每天提供新鲜、绿色的食材；合资建设了2个海产品养殖基地，全程科学化养殖各类海鲜产品，提供顾客放心海产，深得广大消费者的喜爱和满意。

**（五）实施石浦绿色消费品牌战略。**2012年5月份，宁波市文明办等政府部门举行我市文明绿色餐桌启动仪式，石浦酒店作为主要发起单位，明确公开了文明绿色消费5大承诺。如推出的例份菜、小份菜、最小计量单位销售、免费打包、绿色加菜通道、不短斤缺两、不滥竽充数、不调包，每年6-9月份开展绿色消费月活动等实实在在的文明绿色消费举措，得到政府和顾客的充分肯定和好评。先后被认定了宁波市文明餐桌示范、浙江省首批诚信示范、全国商贸业顾客满意企业、全国商贸业诚信双优示范。多个省市的政府机关领导莅临石浦酒店调研考察绿色餐桌创建工作。

石浦酒店持续多年秉承 “一点多面，上下联动”持续创绿管理模式，多项创绿指标连年实现了该升的升、该降的降的战略目标，绿色效益凸显。2018年1-9月份，在营业额同比增长9%的基础上，实现用电量下降13%，用水量下降5%，用气量下降4%，餐厨垃圾消纳处理量下降12%，同时，用餐者对餐厅环境和诚信水平的优秀评价率分别增加3%和1%。在行业中取得较好的评价和影响力，绿色石浦品牌内涵更加充实。

## 案例9

# **夯实基础 实现门店和集团全面绿色发展**

（丰收日（集团）股份有限公司）

丰收日集团成立于1999年，2010年以来，公司进入高速成长阶段，年营业收入保持在20%以上的增速。2016年丰收日集团于新三板挂牌，2017年底全年累计收入总额将突破15亿元。与此同时，在餐饮市场中式正餐相对滞长的走势下，集团每年新增20家以上的门店数，在同行业中保持领先地位。近年来，集团重视绿色餐饮建设，推进企业多品牌发展。

一、夯实餐饮基地，重视中央厨房绿色建设

集团于2004年在上海就拥有中央厨房，并通过严格的ISO22000等国际认证。品种繁多的餐食与饮料每天通过全程冷链的运输系统发往各个门店，商超，乃至直送个人客户手中。中央厨房生产的每个产品都有独立的BOM配方和SOP标准，生产车间严格按照BOM（物料清单）配方和SOP（标准操作程序）标准及生产计划任务组织生产并作相应的记录，品控部对产品生产的“关键控制点”和相应的过程进行把控。全程进行溯源登记，确保食品整条供应链的系统营运。

二、强化食品安全，坚持源头采购绿色食材

集团一贯注重原材料是确保健康和安全的关键，多年来始终坚持整合优质的采购资源，实施原材料品种源头直采，以保证新鲜度；坚持与超过百家的源头供应商建立了良好而紧密的合作关系，并长期保持议价能力；坚持在原料管控、过程管控、检验检测、索证索票、团队执行、仓储物流等多个关键节点加大投入，建立起了一套完全合法合规的流程体系。

三、拓展外卖渠道，探索新餐饮绿色产品合作

顺应餐饮进入新时代，集团适时推出线上销售的专属外卖品牌“丰收日Express”，登陆“美团”与“饿了吗”等外卖平台。由于该品牌餐饮注重绿色包装和绿色内涵，自2016年上线以来，成为销售增长新亮点。集团2017年线上销售额超过2亿元人民币，并呈持续增长的状态，预计2018年底将超过2.5亿元。其中，“一人食双荤套餐”、“丰收日大餐盒”等实惠餐品在网上很受欢迎。

四、实施“六T”规范，实现餐厅创绿三大达标

集团积极响应行业协会推进的创建绿色餐厅活动，多年来始终按照“食品安全、低碳环保、诚信经营”的达标要求，坚持以实施餐饮现场“六T”规范化管理为基础，依托集团拥有的食品安全认证标准和创绿工作机制为指导，把各门店的创绿工作落到实处。现集团所辖门店已有绿色餐厅53家，占到集团所辖门店的80%以上。

**（一）健全餐厅创绿机制运作。**

集团建立企业创绿工作领导小组，总经理负责整体运作，门店创绿由各店原有的食品安全小组操作，形成门店创绿及食品安全的统一组织机制，店长为组长，全面负责门店创绿，厨师长为食品安全主要负责人。工作小组的其他成员涵盖门店的各个岗位、各个部门的负责人。由此确保了餐厅创绿各个环节的检查、督导和考核。

**（二）重在确保食品安全。**

集团在创绿中取得了QS认证，对所有门店实行食材统一加工，统一配送。完善的产品研发、专业的供应商管控、快捷的物流配送体系，也为顾客吃到新鲜、健康、实惠的菜品提供了基础保障。

**1、实施温度监控管理。**让员工合理控制食品收货、贮存、制作及保存的时间，避免食品安全问题。

**2、实施分色系统管理。**将厨具、贮存工具、清洁工具等与食品直接或间接接触的物品有效地按使用部门、使用区域分开，最大程度避免交叉污染的可能性。

**3、实施标签系统管理。**将所有的原料、半成品、成品根据食品加工不同阶段加贴标签以示标注，确保食品在合理的保质期内加工使用完毕。

**4、实施消毒系统管理。**从操作空间到操作工具，从员工的手到即食食品都有了相应的消毒方案，避免细菌滋生。

**5、实施有害残留检测。**包括快速检测蔬菜农残检测、对食用油过氧化值酸价检测等。

**6、加强食品安全溯源管理。**集团要求各店对供应商资质信息、原料入库信息、废弃物回收登记、大型宴会的留样登记、从业人员管理信息都做到每日登记记录，创绿及食品安全管理小组做好检查和备档可查。

**（三）推进餐厅低碳环保。**集团要求各店积极响应节能减排的号召，使用了节能灯、节能高汤桶、节能炉台，最大限度降低能耗，努力做好节能减排工作。同时，教育员工加强员工节约意识，每月认真测算出水、电、气的消耗量，进行同期对比，用醒目标语提醒员工“今天节约了吗？”

**（四）完成明厨亮灶工程。**各门店在新一轮装修时，已经将厨房重点加工区域布点安装摄像头，让客人可通过大厅内的显示屏对厨房操作区时时关注，吃得放心。

**（五）获得餐饮外烩牌照。**集团因重视绿色餐饮建设，而获得“云外烩服务”的上海第四张外烩牌照。可服务近万人同时用餐，可按照客人不同需求进行深度定制，开发千人企业年会、高端定制家宴、新品发布活动，以及服务于会议茶歇，冷餐会，西式自助餐，BBQ烧烤，邮轮宴会，个性化定制婚宴等，已经拥有大量而稳定的客户群。

集团加强绿色餐饮建设，推进了多品牌发展。如今丰收日品牌系列精彩纷呈，包括：定位家庭聚会的“丰收日”（餐饮连锁品牌）；针对新一代消费群体的“丰和日丽”；针对商务人士的“云”（系列餐厅）；针对白领的“丰收果实”；针对小康家庭、企业、结婚新人的外烩品牌“云宴”；针对未婚人士的“丰收日”（半成品食品品牌）等。持续推出的新兴品牌有：“横丁日式风情美食街”、“云意（Yun Italia）意大利餐厅”、丰收日美食快送站（Express）”等。合作的日式品牌有：“高木京锅屋”、“日日是好日精致便当”、“大江户温泉物语”等。与盒马鲜生合作开设“丰收日mini”美食小铺，主打“海鲜粥、面、粉饭”等与海鲜深度结合的主食与菜肴，因“亲民且时尚”的现代风格，创造出盒马单店日营业额冠军的成绩。

近年来集团在营收同比增长达20%的情况下，能耗环比下降5%。2018年至今与2017年整年相比，营业数据持平，相应的水电能耗同比下降，用电量同比下降7%，用水量同比下降5%。创绿工作获得社会效益和经济效益双丰收。

## 案例10

# **三位一体 打造全面绿色餐饮企业**

（上海杏花楼（集团）股份有限公司）

上海杏花楼（集团）股份有限公司于属国有控股、多元投资的非上市公司，是一个以“老字号餐饮业、特色食品工业、现代酒店业和现代物业”为核心产业的大型餐饮企业集团。公司拥有杏花楼、新雅、功德林、沈大成、扬州饭店、老正兴、德大、洪长兴、小绍兴、燕云楼、德兴面馆、老半斋、五芳斋、鲜得来、小金陵、大壶春 、老正和等一批老字号餐饮品牌企业以及南新雅大酒店（五星级）和甲级写字楼鸿祥大厦，以及近八万平方米的两大食品工业基地，包括有杏花楼、新雅、功德林、沈大成四家食品厂和杏花楼的一座现代仓储物流配送中心，同时在全市范围开设多家特色食品连锁专卖店（柜），初步形成食品工业现代化产销一体的经营模式，总规模效益年收入达24亿元，其中食品工业收入占60%。经济新常态的潮流催动集团绿色生态集约发展，创建绿色餐厅夯实基础，推进绿色餐饮扎实落地。

一、发展绿色餐饮，重在基地建设

集团一贯重视餐饮食品生产的基地建设，面对集团所辖“老字号和老品牌多”，从传统经营迈向现代服务的过程需要加速的现状，通过三次比较大的建设，终于形成拥有近百亩土地，共8万多平方米的食品工业基地规模，具有实现产供销一体化的，从仓储到配送，从生产到供应的产业链基地。

以面积达到6万平方米的中央厨房为例，五大优势体现其绿色特点：**一是确保老字号经典产品工业化生产和集约化经营。**杏花楼、新雅、沈大成、功德林四家老字号名店均实现各自的传统经典产品从手工到工业化、集约化转变。**二是确保食品的特色、质量，食品安全尤得以保障。**九亭食品工业基地的三家食品厂引进国内外先进的食品生产机械，使产品的特色与质量、食品安全的保障度得到保证。**三是确保上海早餐工程的放心馒头收到大众一致肯定。**杏花楼在闵行浦江镇的中央厨房从香港、日本、台湾等地引进先进的食品机械流水线，月饼、腊味、中式米面制品的生产，全部达到ISO9000和HACCP标准，完全实现现代化生产管理，其中放心馒头的推出受到大众的一致肯定。**四是确保食品安全可靠建立了高水准的食品检验中心。**杏花楼十多年前就引进国际上最先进的检测设备，建立了高水准的食品检测中心，保证食品的安全可靠。中央控制室可通过远程信息化管理遍布全市各区县和长三角区域的全部自营专卖店。上海市技监局对该检测中心给予“一流水准”的高度评价。**五是集团中央厨房确保“产品放心”和“效益提升”。**在集团旗下“杏花楼”品牌获“中国驰名商标”；新雅品牌获“中国驰名商标”；功德林素食技艺获“国家级非物质文化遗产”；杏花楼月饼、老正兴上海菜、小绍兴白斩鸡的制作技艺获“上海市非物质文化遗产”；沈大成糕点的制作技艺获“黄浦区非物质文化遗产”等，离不开中央厨房的集约优势，“产品放心”，自然市场欢迎，“效益提升”，营业收入增长每年过亿元。

二、创建绿色餐厅，重在现场管理

上海自2014年提出开展创建绿色餐厅活动，杏花楼集团积极响应，建立创绿领导小组和工作班子，扎实落地，按照“食品安全、低碳环保、诚信经营”三大达标要求，具体落实创绿举措：

**（一）组织创绿“五到门店”。**即动员到门店，培训到门店，创建考核细化举措到门店，实施餐饮现场“六T”规范管理到门店，组织集团范围内部检查评审到门店。

**（二）门店创绿“三步走”。**同时，在整个推进创绿中，针对集团旗下“老字号、老品牌多，老店堂、老设备多，老员工、老习惯多”的现状，提出了“基础牢、条件好的门店，领先一步创绿；基本可、状态平的门店，加紧一步创绿；问题有、管理的弱门店，迈开大步创绿”的思路，归根结底是重在门店现场规范管理。

**（三）创绿前期榜上有名，面上推进学有示范。**正是基于这样的认识和打算，行业前期创绿，集团榜上有名，在2015年行业首批绿色餐厅挂牌名单中，杏花楼、功德林、新雅粤菜馆有6家门店挂牌绿色餐厅，在上海老店大店名店中名列前茅。同时，在2017年积极响应行业协会“打造绿色餐厅示范店”的要求，重点打造了2家绿色示范店，作为集团餐厅创绿的样板，使面上的餐厅创绿“学有示范”，得以推进。截至到2018年10月，集团的绿色餐厅达到33家。

**（四）全面落实“六T”规范管理到门店。**

**1、落实人员“六T”培训。**按照 “六管理达标培训”和“六T操作知识培训”的两个层面的要求，落实了接受培训既到管理层又到操作层，既到培训员又到服务员，共数百人次的培训。

**2、落实餐厅“标识”管理。**流程和标准挂在墙上；储藏和放置有名有家；物料和用具色标清晰；环境的清洁和整理、东西的撤走和丢弃，天天落实到岗到人有制度。

**3、落实食品安全监管制度。**包括各门店：实施食品安全信息公示；建立进货查验和索证索票制度；完善餐饮具清洗消毒管理制度、从业人员个人卫生管理制度等；健全食品安全信用档案，设置食品安全宣传公示栏等。同时，集团对门店的现场管理实施“巡查和专查”以及“量化考核经营管理层”等制度。

三、实现绿色生态，重在发展模式

杏花楼集团作为全国著名老字号名牌企业，已经在上海乃至全国铸就了可以持续发展和基业长青的市场影响力和消费誉荣度。面对当前和未来，集团决策层和管理层坚定不移地推进“产品特色化、生产工业化、营运集约化、服务规范化，走向绿色生态”的战略发展之路。同时，集团认识到餐饮创建绿色，已经从活动推动型走向标准建设型，已经在国家九部委发展绿色餐饮的文件推动下，涵盖从绿色食材到绿色餐厅，从绿色餐厅到绿色餐企，不断拓宽提升的绿色餐饮生态的全部内容。而实现绿色生态，重在模式打造。

如今，在创新转型和绿色推动下，杏花楼集团的绿色生态发展模式在传承弘扬、推陈出新和革故鼎新中呈如下特点：一是坚持老字号品牌传统特色，扩大前店后工场经营模式。以绿色“大众精品”的创新思路打造优质餐饮食品，提升产品的盈利空间。二是通过不断提升产品质量、保鲜技术、品控管理等，使产品及其过程标准化，使产品体系和价格体系得以优化，从而把常规食品做出前店后工场，做出特色、新式和绿色，并向外拓展。三是运用现有食品工业基地，对所辖餐饮老店名店的部分菜点系列实施工业化生产和集约化经营，研发成熟一批，工厂化生产一批，链接物流、冷链、供应链，进入连锁门店和部分超市，做大做强。

杏花楼集团通过食品工业基地建设+餐厅实行全面现场管理+绿色生态的集团发展模式，全面打造绿色餐饮企业。预计到2018年底将形成年餐饮及食品收入26亿元的规模，产品和品牌在市场深入人心。

## 案例11

# **清凉厨房+有机食材 打造绿色餐饮企业**

（旺顺阁（北京）投资管理有限公司）

旺顺阁（北京）投资管理有限公司创立于1999年，是中国餐饮业知名品牌，主打品牌旺顺阁鱼头泡饼已成为深入人心的京城餐饮名片。集团旗下还包括旺顺阁海鲜广场、旺顺阁商务酒店、经典和牛火锅、披云徽宴、嚮茶等多元化业态。截至2018年10月，旺顺阁已在北京、天津、廊坊、西安、青岛、呼和浩特等地拥有52家分店,总营业面积逾5万平方米，企业在职员工近3000人，年接待量300万人次。2017年，企业营业额超过7亿元人民币。作为一家立足北京、辐射全国的大型餐饮连锁企业，旺顺阁一贯秉承健康、绿色、环保的经营理念，在餐厅运营的各个环节将绿色餐饮的指导思想贯彻到实践中，实现全面绿化运营。

一、甄选健康、绿色的有机食材，避免滥用添加剂

旺顺阁一直倡导餐饮品牌不可走“低价竞争”路线，而应严格甄选健康、绿色的优质食材。旺顺阁招牌鱼头泡饼中的有机鳙鱼，产自国家一级水源地杭州千岛湖等国家级优质水体，零污染的鳙鱼以天然水质中的浮游生物和冲落的树叶小草为食，加之水温低、生长周期长，最短也要3年以上，是百分之百的有机食材。

2016年，旺顺阁升级食用油，向社会公开承诺只选用非转基因有机压榨油，为消费者健康保驾护航。

旺顺阁选用的蔬菜百分之百为无公害产品，其中取得绿色食品认证的蔬菜占总量三分之一以上。除了鱼头和食用油，旺顺阁使用的黄豆也是有机食材。

把好进货关的同时，旺顺阁在制作加工环节保证操作安全健康，不滥用国家禁用的添加剂，用最合适的烹调方式呈现食材本身的味道，保证出品品质安全、健康、好吃，避免过度加工和过量使用调味品，把食材本身的味道呈现给顾客，为顾客、员工、社会提供健康文明的生活方式。

二、明厨亮灶，清凉厨房

2018年1月，旺顺阁鱼头泡饼清凉厨房正式亮相万柳华联店，不仅是明厨亮灶，更是旺顺阁鱼头泡饼的第一个“清凉厨房”，更清洁、更清爽。食客随时可以从多个角度将烹饪过程尽收眼底。即使在盛夏，也可以保持在25℃左右，让后厨不再闷热难耐、厨师不再汗流浃背。整个厨房无明火，全部使用电磁灶具，清洁环保；并且每日多次定时消毒，确保卫生。

“清凉厨房”的节能环保设计理念，将前厅的中央空调吹出的部分凉风引入厨房，并且合理布局厨房排风系统，保证地面干爽的同时，也保证厨房温度凉爽，让员工工作环境更加卫生舒适，让食材保存更加新鲜持久；杜绝长流水、长明灯，使用节能灯、节能灶、保证排风和油烟净化器等设备正常使用，做到降低能耗，节能减排，使资源合理有效利用，减少对环境的污染，更能让企业有效地控制成本。清凉厨房不仅能让食品制作过程更透明、让食客更安心，还为厨师们营造了更加健康舒适的工作环境，是具有开拓性的厨房革新。

与使用天然气的传统厨房相比，使用电磁灶具的清凉厨房在运营上会增加一定能源成本，但从根本上解决了中餐厨房油烟多、温度高的老问题，大幅减少油烟排放，为保护环境做出努力。

旺顺阁新开店在营建中均以万柳店为模板，打造更加绿色环保的清凉厨房，老店升级改造中也将逐步以电磁灶具取代传统天然气灶台，不断提升后厨环境的同时为节能减排做出贡献。

此外，旺顺阁积极配合食药监局关于阳光餐饮明厨亮灶工程改造，朝阳区片内所有旺顺阁门店已经率先安装好了相关摄像头和显示器；打造“无明火”厨房，全部改用电路，从根本上杜绝了火情的安全隐患。

三、精控成本，精准要货

旺顺阁通过实行线上成本系统分析，精准把控进销存，自动核算成本，精准预估要货量，缩短库存周期并减少因要货不准造成的估清或剩余现象，在餐厅运营环节做到高效、环保。

四、节能环保，绿色营建

旺顺阁在新店营建和老店改造过程中，严选环保型建筑材料，木地板和涂料等装饰板材只选用达到环保型优等品的高品质建材，为食客打造绿色环保的放心就餐环境。在厨房设备方面，旺顺阁采购高效能电器设备与厨房灶具，在点滴之处节约能源。

五、环保餐盒，绿色降解

旺顺阁鱼头外卖打包盒、炒饼打包盒及食品级纸质打包袋全部采用可降解、可回收的绿色环保餐盒（袋）。蜂窝纸板全部由可循环再生的纸材制作，使用后可以百分之百地回收再利用。旺顺阁在保障打包菜肴品质的基础上坚持适度包装，选用的餐盒全部可以循环利用、再生利用或降解腐化，在产品的整个生命周期中对人体及环境不造成公害。

六、倡导节约理念，杜绝餐桌浪费

鱼头越大越好吃是旺顺阁的Slogan，指的是越大的鱼头胶质含量越丰富，口感更佳、汤汁更浓郁、泡饼更美味。但在客人点餐的过程中，旺顺阁始终坚持向客人宣传适量点餐、合理消费，劝客人不要点超出食量范围的鱼头，与客人一道践行光盘行动，避免浪费，倡导绿色消费。

旺顺阁致力于倡导健康快乐生活方式，推动行业绿色发展，传承中华餐饮文化。绿色餐饮也将成为旺顺阁在成就百年老店道路上始终坚持、绝不动摇的经营理念与准则。通过绿色实践，2018年1-9月份，门店营业额同比增长45%，客流增长36%，企业绿色化经营理念深受市场好评。

## 案例12

# **坚持健康绿色经营 创建节约型企业**

（山东知味斋大饭店）

山东知味斋大饭店成立于1987年，坐落于山东省淄博市。作为地区餐饮龙头企业代表，公司以鲁商文化主题饭店、酒楼品牌酒店、食品科技品牌为经营方向，共有八家分公司，是山东省老字号、山东省著名商标、山东省服务名牌企业。山东知味斋大饭店积极响应地区绿色环保理念，倡导绿色消费，不断推动餐饮业绿色发展。

一、响应绿色餐饮号召，树立绿色餐饮标杆

**（一）思想动员，组织领导。**饭店积极响应绿色餐饮号召，贯彻节能减排、绿色发展的理念，营造绿色经营氛围。在组织动员方面，全员上下积极参与，公司管理人人有责，通过成立领导组织、线上线下多渠道宣传、加强员工培训、接受公众监督等多措并举，致力实现酒店的绿色发展之路。绿色餐饮领导小组由酒店总经理任组长,管家部经理任副组长,餐饮部、厨房部、前厅部等各部门负责人任成员，积极开展员工绿色理念培训，将绿色餐饮创建工作纳入各部门年度综合考核指标，为绿色餐饮做好思想动员和执行保障。

**（二）宣传推广，建树品牌。**积极组织“光盘行动”、“文明餐桌”活动，树立绿色餐饮企业形象。加大宣传力度，LED屏滚动播放“厉行勤俭节约 反对铺张浪费”等宣传语，利用展板、桌签、微信多种形式广泛宣传文明用餐。主动接受公众食品卫生监督，将商埠菜食府零点厨房打造为“明厨亮灶”工程，采用现场制作、明档展示的方式，通过监控摄像将食品的加工制作过程展现给顾客，实现餐饮安全监管由“他律”向“自律”、由“被动”向“主动”的转变。

二、坚持健康绿色经营，创建文明节约型企业

**（一）绿色服务，文明节约。**在餐饮服务方面，打造绿色服务模式，全面取消一次性餐具，重新制定菜品出品规格，向客人提供经济套餐以及价格实惠的“小份”、“中份”菜。倡导营养配餐服务，加强员工点菜技能培训，根据顾客所需合理搭配饮食结构，提倡光盘行动和打包服务，减少浪费，节约成本。按照《餐饮具消毒卫生标准》要求，建立健全餐具用具洗消毒管理制度，规范消毒程序，通过服务管理与制度落实保障绿色经营。

**（二）追本溯源，品质管控。**在食品安全方面，出台落实《原材料质量标准》《厨房部加工投料标准》《厨房部加工工作流程》《菜品标准化出品手册》等一系列质量管理体系，落实索证、索票和进货台帐制度，紧抓溯源管理。规范使用《餐饮单位食品添加剂台账》，保证食材品质与安全。建设原料合作基地，投资10万元专项资金成立原料快检室，配备农药残留检测仪、兽药残留检测仪、离心机等设备及试剂，聘请专业食品快检人员通过对食品进行快速筛查，严把原材料“入口”关，打造“食材好、菜才好，讲安全”的良心企业。

三、引进节能设施设备，落实节能降耗要求

**（一）能耗管理，动态调控。**饭店系统建立了能耗设备、能耗计量仪表的分类台账，对能耗使用划分区域进行统计，数据直观，比较分析方便。为明确能耗峰谷，分常规营业期、高峰期、夜间经营期三个时段，制定“客走灯灭”的巡视制度。在锅炉供暖设备及中央空调调节中也会依据室内外温度进行动态调节，做好各阶段的节能管控。在减少能耗的同时不断降低生产环节原辅料浪费情况，废旧油脂回收按照国家规定，每年度与资质齐全的回收公司签订合作合同，餐厨垃圾规范达标处理。

**（二）新材应用，设备升级。**饭店广泛应用节能产品、规范设施设备管理使用制度、运行维护管理制度和管理规程，落实节能降耗。在水资源节能上，所有餐饮、厨房、客房等区域用水管路全部装设更换节水阀门。针对净水器过滤后的浓水进行收集再利用，每日可节约超过20立方水资源。在新型设备使用上，新装设空气源热泵替代天然气，保障客房24小时热水供应，制热成本费用节约30%以上。2018年初更换新型的油烟净化器，所有厨房油烟均经过净化后排放，全面减少大气污染。厨房更换节能炉灶、配置新型燃气蒸发器，应用于海鲜蒸柜，在节能降耗的同时出品效率进一步提升。所有区域照明灯具均采用LED节能灯。通过新设备应用，百元用气量、用电量呈下降趋势，真正实现了能耗费用的降低。

四、抓住绿色发展趋势，推动“互联网+餐饮”转型升级

**（一）顺应趋势，创新发展。**积极顺应“互联网+餐饮”趋势，在外卖团购、宣传推广、结算支付方面实现了多元化、信息化创新发展。在互联网渠道铺设方面，广泛拓展网络资源，与美团网、大众点评网、携程网、阿里旅行合作，推出“188六人烤鸭套餐”、“223经济单间客房”，得到顾客青睐，提升了上客率和入住率。抓住网络宣传渠道，建立起认证官网、官方微博、微信订阅号与服务号的宣传网络，提高了市场占有率。与地区4A级景区周村古商城合作，相互推介、资源共享，做到地区与企业形象宣传，提升企业产品文化内涵。通过一系列内容形式的创新，顾客对餐厅环境及诚信水平评价率逐年上升，2018年环境满意度同比增幅3.1%，诚信水平满意度同比增幅2.5%。

**（二）信息管理，效率提升。**采用多元化的支付手段，信用卡、一卡通、支付宝、微信等各类渠道均支持一键支付，节省现金流，收银人员由6人减少到4人，节约人力成本，实现效率提升。客户数据信息的管理是“互联网+餐饮”时代的一项重点。充分发挥微信服务号功能板块，与企业会员注册关联使用，客户可自主申请办理会员。引进“客必得”系统统一管理客户信息，建立客户档案，保证在第一时间满足客户所需。

山东知味斋大饭店通过各项措施并举，取得了良好的经济效益。在市区文明诚信、食品安全的评级认定中屡获殊荣，建立了良好的社会口碑。空气源热泵、燃气蒸发器等新材设备的引进在资源节约、环境保护中赢得了良好的社会效益。顾客满意度好评率连年上升，2018年较往年同期提升3.1%，诚信水平评价率达98%。2018年1-9月，在营业收入同比增长31.57%的情况，用电量、用水量、用气量却同比下降15%、26%、40%。饭店紧紧围绕诚信经营、安全品质、优质服务真抓实干，在绿色餐饮工作创建过程中取得了实质性的成果。

## 案例13

# **打造标准化供应链模式 促进绿色餐饮创建**

（上海长宁小南国餐饮有限公司（上海小南国尚嘉店））

上海长宁小南国餐饮有限公司（上海小南国尚嘉店）成立于2008年7月，是国际天食集团有限公司（TANSH Global Food Group, HK.3666, 原“小南国餐饮控股有限公司”）下属子公司，天食集团在中国有着30年的经营历史，于香港上市的国际化餐饮品牌运营集成平台，旗下业务涉及中餐、西餐、休闲餐饮、饮品等多种业态,截止2017年年末，旗下共有9个主要品牌，481家门店。其中上海小南国72家、南小馆22家、慧公馆3家、西餐4家、POKKA HK 27家、米芝莲352家、DOUTOR咖啡1家。小南国尚嘉店坐落于上海市长宁区仙霞路99号尚嘉中心4层面积1400平方，共有餐位170个，年营业额超过2500万。

一、打造标准化供应链模式，大幅降低能源消耗和食材成本

目前公司在标准化供应链委托加工模式方面针对不同品类的原料开发对应品类的顶尖及优秀企业利用小南国的配方及工艺定制加工，不断整合行业优质资源。如此，通过“让专业的工厂做专业的事”不仅可以大幅度提高原料的质量安全保障能力，同样也可保障充分的供应能力及成本控制。如让专业的日资企业杭州丘比代工生产小南国招牌色拉酱、调味品出口企业代工生产葱油拌面调料等。截至目前小南国菜品的标准化供应链比率已达到80%以上。

在绿色采购方面，所采购的蔬菜、肉禽、调味品等原辅料符合国家及上海市有关食品安全法律法规及标准。采购过程要求供应商提供原辅料合格检验证明。如：动物检疫合格证明、食品流通许可证、食品生产许可证等。在食堂向职工公开肉类、蔬菜等追溯信息。另外，为更好地突出标准化供应链模式的效益，公司已与全国最大的厨房设计院“众联（中国）中央厨房研究院”进行战略合作，将对门店厨房进行重新设计及布局，重点突出节能环保及与标准化供应链模式的匹配，打造全新厨房。

二、推进低碳环保工作，全力打造绿色餐厅

公司在保证提供美味菜肴的同时，通过门店台卡，展架，LED屏等积极宣传“光盘行动”，推出半例菜及单人套餐。避免了菜品的浪费及消费者的用餐成本。提升消费者对用餐环境及用餐体验的满意度。

在管理方面企业进行了干湿垃圾、有机垃圾、餐厨垃圾和废弃油脂的定点分类，专人专管的政策。每日都有专人记录当天的水电使用量。厨房分区域进行岗位责任制，仓管负责仓库中材料的先进先出。点心间、水吧、热厨、切配等各区负责人分别对各自区域的库存原料负责。确保各原辅料的新鲜、安全。每位员工都会做到对自己工作范围内的区域进行随手清洁，保持工作区域的整洁、干净。餐厅每天会召开两次例会。分别为早上开始前和晚市结束后，由餐厅经理或楼面经理进行主持。开市前的例会主要是分配当天目标，对昨天工作的机会点进行重点布置，分配需要重点推荐的菜品。晚市结束后的会议为总结会议，回顾当天目标完成情况，总厨通报原辅料库存情况，制定明日目标及销售计划。确保原材料能够在保质期内全部使用。杜绝因材料过期导致的成本与顾客满意度的双重损失。

餐厅已安装使用油水分离装置、废水处理装置、静电吸附油烟净化装置等环保设施，全面改善企业废水及油烟排放。每日晚市结束后如油水分离器等设备会由专人清洗。以保证设备能够正常使用。

在全面落实绿色餐厅“三个标准”低碳环保、食品安全、诚信经营的同时，公司从源头抓起，整合原材料，有效降低了能源、食材等各方面的成本，为企业带来明显的社会和经济效益。企业通过标准化供应链模式大幅度减少了门店环节水资源及能源的消耗。水费支出占营业额的比例逐渐降低，从2016年的0.38%降低到2018年上半年的0.32%，降幅达15.79%，单店水资源消耗大幅减少。燃气费用同样降幅非常明显，18年较16年降低了12.84%，占营业额比例低至0.95%。电费占营业额比例2018年1~6月同比降幅为3.86%。同时，通过标准化供应链模式，对食材的采购、验收、入库、加工、烹饪、销售等环节，都有了严格的管理制度和监督检查机制。层层把关、先进先出、做到万无一失、力争将最“新鲜、安全、营养、美味”的佳肴呈献给消费者的同时大幅度减少了门店食材成本的损耗。门店的餐厨垃圾从2016年全年912公斤下降至2018年1-9月384.5公斤。同比下降43.79%。为更好地突出标准化供应链模式的效益，公司已与全国最大的厨房设计院“众联（中国）中央厨房研究院”进行战略合作，将对门店厨房进行重新设计及布局，重点突出节能环保及与标准化供应链模式的匹配，打造全新厨房。

## 案例14

# **打造节约餐饮 倡导绿色消费**

（合肥市披云徽府餐饮文化有限公司）

合肥市披云徽府餐饮文化有限公司坐落于安徽省省会合肥市，以倡导“披云徽府菜、体验徽文化”为己任，坚持“品质、品味、品德”核心价值观，通过发掘、整理、研发、创新“披云徽府菜”。公司面积6000平方米，设有豪华包厢以及大、中、小包厢共38个，另有容纳近400人同时就餐的豪华宴会厅。在企业不断发展的同时，合肥披云徽府不断探索向绿色型转变的餐饮之路，大力开展“崇尚节约、合理消费”活动，以建立节约型餐饮作为企业责任，用实际行动阐述了自己的“绿色发展”理念。

一、广泛宣传，节约导向

**（一） 加强学习，改变习惯。**合肥披云徽府从加强员工理论培训入手，每季度组织一次节约型餐饮知识学习，树立了良好的节约、节能意识。公司还专项制作了一批节约型餐饮“应知应会”卡，内容包含了节约型餐饮的主要做法，内容简要、简单易懂、方便操作。

**（二）加大投入，营造氛围。**为了带动消费者参与到节约型餐饮中来，合肥披云徽府在店内制作了很多有关节约型餐饮的宣传牌，包括酒店门口LED、明档区的X展架以及每个包厢的多幅写真附板。同时，公司利用宴会厅大屏、点菜区视频、包厢电视在客人来店时进行播放，积极宣传节约型餐饮文化。

二、小处着手，引领创新

**（一）制作主辅料标示卡。**主辅料标示是合肥披云徽府开展节约型餐饮工作的一大创新。大每个菜牌上，除了有菜名和价格外，还特别标明了这道菜的主料、辅料及其重量。这样，顾客在点菜时对所点菜品有多大分量就一目了然，大概需要点多少菜心里也就自然有谱了。

**（二）推出商务分餐套餐。**合肥披云徽府在大型餐饮企业当中带头推出了商务套餐。商务套餐有三大优点：经济实惠，与一桌人点一大桌菜不同，商务套餐人均在20—50元；营养均衡，由专业的营养师配出的科学商务套餐能充分满足商务人士的营养需求；节约时间，商务人士一般都比较忙，商务套餐暨可保证饮食质量又可以节约时间。

**（三）推出“打包有礼”活动。**为了鼓励顾客打包，减少浪费，合肥披云徽府在吧台的显要位置放置了一个抽奖箱，只要顾客打包了剩余的菜品，就可以参加一次抽奖，而且只要抽了就一定有奖。此措施推出后，顾客打包的意愿明显增加，有力地减少了餐桌上浪费食品的现象。

**（四）开展“我为节约做什么”的活动。**为了鼓励员工时时处处注重节约、节能，合肥披云徽府开展了一期“我为节约做什么”的活动，发动全体员工为节约、节能建言献策。同时，成立了各种群众性的节水、节电、节能小组等，让节约型餐饮从管理者的要求变为全体员工共同参与的行动。

三、良性互动，服务引导

**（一）培训劝点员。**有的顾客在请客吃饭时比较热情，点菜一味追求多，觉得菜不多不足以表达自己的情感，或者怕菜少了不够吃而感到没面子。针对这一情形，合肥披云徽府培训了一批劝点员，根据顾客的人数，劝点员给顾客点菜数量给出合理的建议，让顾客够吃、吃好而又不造成过量的浪费。

**（二）设立打包盒存放台。**合肥披云徽府在每个包厢的墙上都安放有一个盒子，里面放的是披云定制的环保打包盒和打包袋，这些打包盒和打包袋是客人可以免费索取的，安全方便又卫生，方便顾客打包，减少餐桌浪费，这一措施得到了很多顾客的称赞！

**（三）制作打包服务卡。**为了提醒顾客更好的保存和及时食用打包带回家的菜品，合肥披云徽府免费给每个打包的顾客提供一张打包服务卡，卡上提示了打包回家菜品食用时应注意的有哪些事项，给顾客及时、安全的食用打包的菜品提供了指导。这一小小的卡片，让顾客感受到了合肥披云徽府对他们健康无微不至的贴心关爱！

四、建立制度，确保落实

**（一）强化顶层设计。**为了保证节约型餐饮能够常态落实，合肥披云徽府设立了节约型餐饮监督管理员，由节约型餐饮监督管理员负责，研究确定节约型餐饮的总体目标，制订节约型餐饮管理制度，并督促节约型餐饮制度的落实，从制度上为节约型餐饮工作的顺利开展做好了顶层设计。

**（二）建立巡查机制。**为确保节约型餐饮管理制度在公司常态有效落实，公司成立了节约型餐饮检查领导小组，由合肥披云徽府总经理负责，行政、前厅、后厨经理，安全员、维修员参加，采取每天一巡查、每月大检查的方式，对发现的浪费现象进行汇总，及时进行问题整改。

**（三）搞好互动改进。**合肥披云徽府每月开展一次针对节约型餐饮标准化的满意度调查。通过调查，一是强化了顾客对节约型餐饮的认识；二是可以检查公司自身在工作的不足和疏漏，以便针对性的加强和改进；三是就节约型餐饮工作及时和顾客进行了互动，收集和听取顾客建议，集思广益。

在公司多项并举的措施下，社会效益和经济效益都有了明显的提升。合肥披云徽府在经营的过程中，主动引导消费者参与到节约、节能过程中，经统计，每月劝导消费者合理就餐近10余次，减少不合理消耗月平均万元以上；公司通过各种节约型餐饮宣传活动，向顾客宣导了要合理点餐、避免浪费这一健康消费理念，这种诚实经营、处处为顾客着想的态度，使得公司每月都会收到20个以上网上好评，公司营业额每年保持4%的增长；合肥披云徽府政务区店在开展节约型餐饮培训后，通过员工自发的节能、节气，店内用电、用气量每月同比下降10%，给社会节约了能源，为公司降低了运营成本，提高了企业的经营效益。

## 案例15

# **打造绿色产业园区 保障绿色餐饮**

（深圳市光明集团有限公司光明鸽饮食发展分公司）

深圳市光明集团有限公司光明鸽饮食发展分公司是由华侨城集团控股的国家和广东省农业产业化优秀重点龙头企业——深圳市光明集团的全资企业。公司前身光明招待所创始于1983年，目前已发展为深圳市特色品牌餐饮领军企业，年营业收入约9200万元。公司秉承“绿色、安全、健康”的经营理念，以餐厅门店、专卖店及大宝鸽场为主体，以餐饮为龙头，融乳鸽生产、种苗繁育、销售及“光明鸽”连锁经营为一体，兼营农场旅游和文化旅游，探索了一条“绿色”、“健康”产业园区立体式发展道路。公司在推动绿色发展方面积累了以下成功经验：

一、为广大消费者提供绿色、放心食品

公司经营光明特色“三宝”，即光明红烧乳鸽、牛初乳、甜玉米等营养价值高、无公害健康食品，每年销售超100万只乳鸽。主要食材供应基地大宝鸽场占地面积13万平方米，是广东省规模较大的大型肉鸽饲养生产基地，我国肉鸽养殖和良种推广的标准化示范基地。

二、鸽养殖全面采用无添加剂科学喂养

公司著名特色光明乳鸽品种是由美国引进的落地王鸽，并经长期杂交改良选育而成。具有生长较快、抗病能力较强、适应能力较强的特点。乳鸽饲养特色以五谷杂粮：玉米、高粱、小麦、豌豆、黄豆为主原料，不含任何药物添加剂，属于国家无公害农产品，营养价值极高。

公司制订科学完善防疫制度，严格做好种禽防疫工作，在近年以来多次禽流感中，“光明鸽”种鸽及其后代无一感染。大宝鸽场鸽源基地为公司绿色餐饮食材提供了重要的供应保障。

三、注重节能减排，科学管理

**(一) 注重节约用水。**

乳鸽的制作，清洗、卤水浸泡，用水量比较大。光明鸽公司积极引入新型节水设备，采取多种节水措施，加强水资源的回收利用。餐厅用水总量每月至少登记一次，厕所水厢每次冲水量、水龙头每分钟水的流量、小便池的用水量、洗碗机的用水量等有明确的标准并执行。

餐厅的水消耗主要来源于地面清洗、厨房清洁和餐具清洗。公司各部门有用水的定额标准和责任制。用水消耗每月至少监测一次，建立水计量系统，并对用水状况进行记录、分析，严格禁止水龙头漏水。

**(二) 积极节约用电。**

公司餐饮经营场所由于面积较大，用电量基数较大，公司积极采取措施节能省电，通过安装电气监控设备保障用电安全、严防安全事故。通过制订严格用电管理规章制度，对公司员工进行节约用电相关安全知识培训，让员工形成安全用电，节约能源使用的观念。

**（三）努力节约用气。**

公司餐饮接待规模较大，用气量较大，为有效节约使用燃气用量，公司采取了严格规范厨房操作流程，烹饪制作过程通过充分做好备餐食材准备，有效控制火力大小、加热时间等方式节约燃气用量，以标准化的管理模式节约能源。制定安全用气操作规程，做好用气安全管理，通过知识培训、安全演练，下班检查完全关紧炉灶开关，严防漏气。

**(四)加强垃圾分类管理。**

公司主要经营场所建立环保自查自治台账，垃圾清运、收置，由环保局指定的有资质公司清运及处理。公司较早地通过垃圾分类、回收利用和减少垃圾数量等方式进行垃圾控制和管理，通过建立垃圾分类收集设备、细化的标准分类回收利用。同时对顾客做好分类处理垃圾的宣传，严控没有危险废弃物。

**(五)倡导绿色消费，杜绝浪费。**

公司餐厅大力创建绿色舒适环境条件，餐厅内均设有有无烟区，并配备明显标识；卫生间洁净无异味，各项用品齐全并符合环保要求。近年来就餐环境不断提升，消费者对餐厅环境优秀评价率接近90%。餐厅不使用一次性发泡塑料餐具，积极减少使用一次性毛巾。通过制订绿色服务规范，倡导绿色消费、杜绝浪费。积极参与深圳市的“光盘行动、拒绝剩宴”，公司餐厅墙上及每张台贴上光盘行动标识，服务员点餐时对顾客提醒按量点菜，鼓励剩菜打包。

四、打造绿色产业园区

光明鸽公司积极利用地处光明农场绿色天然氧吧的地域优势，同时大力开发大宝鸽场养殖基地等优势资源，打造农场绿色生态游、鸽文化特色游等项目。通过开拓鸽科普文化，除肉鸽外，还引进观赏型、信鸽等鸽养殖品种，设置鸽文化长廊、融餐饮、旅游、娱乐、科普为一体，推动绿色旅游产业发展。

公司还通过与光明滑草场、牛奶示范场、光明农科大观园等光明集团内农业板块进行联动，大力开展田园风光、科普旅游项目，吸引广大消费者参与文化旅游体验，积极展开互动，形成融餐饮、科普旅游体验为一体的绿色文化产业园区。

光明鸽公司绿色餐饮、鸽文化旅游产业园项目取得了良好的社会、经济效益。近年来公司年营业总额连续超过9000万元，年贡献利税超过1000万元，并逐年提升，成为光明区乃至深圳市重要餐饮领军企业。在保障公司效益提升的前提下，水、电、气等用量逐年下降，通过有效节约，公司近年在保证营业额有所提升的基础上，用水量逐年下降，每年减幅达到5.3%；用电量每年减幅达到0.9%；用气量每年减幅达到4.5%，通过有效措施，餐厨垃圾消纳处理量近年减幅达到5.9%。

光明鸽公司员工总数360多人，为解决社会就业起到重要的作用；公司重要养殖基地大宝鸽场通过“公司+农户”的形式为100多养殖户提供了良好的发展平台。作为负责任的央企旗下特色餐饮及生态农业板块重要企业，公司还积极参与扶贫行动，与贵州天柱县等落后山区建立对口扶贫关系，通过企业平台为广大消费者提供特色农副产品，积极履行企业的社会责任。

## 案例16

# **创建“两型”餐饮企业 打造绿色餐饮**

（长沙饮食集团长沙火宫殿有限公司）

长沙火宫殿有限公司是一家拥有“中华老字号”、“中华餐饮名店”等荣誉的餐饮企业。“火宫殿庙会”和“火宫殿八大传统小吃制作技艺”也先后被列入国家级、省级非物质文化遗产名录。火宫殿以弘扬传统服务大众为经营宗旨，致力于弘扬和传播湖湘传统餐饮文化、民俗文化，目前拥有经营面积10000余平米，有300多道传统小吃，200多道经典湘菜，年接待顾客300多万人次，年销售额达1.2亿元。火宫殿以其深厚的历史文化底蕴和最具代表性的湖湘餐饮文化，成为长沙市这座历史文化名城的一张美食名片。一直以来，火宫殿把绿色、安全、健康、环保理念贯穿的企业生产经营的全过程，并在市商务局的引领下结合“两型”企业的创建，围绕发展绿色餐饮做了一些工作，取得了一定的成效。

一、明确思路，统一思想

坚持以科学发展观为指导，把开展绿色餐饮和促进企业可持续发展的关键任务结合起来，确立企业发展绿色餐饮的战略思路，始终坚持走低投入、低消耗、低排放和高效率的发展道路，实现企业与环境的协调发展。结合自身发展实际，坚持节约发展、绿色发展和可持续发展的理念，努力把火宫殿建设成为独具特色的绿色餐饮企业。

二、升级经营模式，强化“绿化”监管

通过建立配送中心，以规模化、集约化生产，加强对生产过程的监督和管控，提升资源的利用率，减少污染物的排放量。规范生产行为，编制《火宫殿EECO管理制度》，以节能、高效、清洁、有序作为企业现场管理的总标准。把资源节约、环境保护、食品安全作为企业日常管理的核心工作来抓。为确保制度得到有效执行，企业成立了现场管理小组，在每个部门设立现场管理员，开展制度执行情况的日常检查工作，对于违反制作的行为和现象进行严厉处罚。同时，在中央厨房的生产模式下，严把原辅料的进货关，坚持索证索票，查验相关检验（检疫）报告、许可证、营业执照等相关材料，并建立台账记录。并自设食品安全检测室，对原材料所含微量元素和有害物质进行检测，达不到食安标准的原材料一律不得进入厨房，确定生产产品绿色健康。

三、完善绿色环保的配套

火宫殿投入180万元，启动了污水、油烟治理项目。本项目实施方案由专业环保机构长沙鑫海环保科技有限公司制设计制定。在油烟的处理上，企业在原经营楼一、二、三楼的厨房内，根据每个灶台所产生的油烟废气量，更换安装了5台LG静电式油烟净化器，每台净化器的净化能力在60000立方米至66000立方米不等，同时对集烟罩和输烟管进行了改造。在新建经营楼的中央厨房安装4台规格为80000立方米/小时的LG静电式油烟净化器。污水处理项目主要是在新建经营楼厨房设置隔油系统，根据对新经营楼厨房废水日排放量的精确估计，设置了两个尺寸为4500\*1000\*1500mm的地坑隔油池，配备尺寸为1080\*980\*1300mm的碳钢隔油设备，对厨房废水进行三级隔油处理。

四、加强能源消耗和环境污染的源头控制

积极运用先进技术和设备，优化技术经济指标，从源头控制资源能源消耗和环境污染。一是，抓好生产经营管理。始终坚持以高效、低耗为原则，优化生产组织，抓好设备检修、动力供应和质量控制，确保生产均衡稳定。二是，使用清洁能源。目前，火宫殿生产中所用能源以天然气为主，以电为辅。三是，淘汰落后。淘汰老化的生产机械、冷柜、冰箱、空调、炉灶、照明灯具等高能耗、低效率的生产设施设备，选购技术先进、能耗低、高度环保的新型设备。四是，提高资源、能源的综合利用水平。加强水循环利用、固体废弃物综合利用、油烟治理等技术研究与应用，有效控制污染源点。五是，合理处置餐厨垃圾和废弃物，设置垃圾处理中转站，大力推行废弃物分类存放，废油及泔水均由指定的湖南联合餐厨公司收集处理。

五、建立绿色消费服务体系

投入10多万元在全店安装净水器，对自来水净化后顾客可直接饮用，用以替代桶装水，解决桶装水水质不佳、浪费严重的问题。将绿色餐饮与文明用餐活动结合起来，引导消费者合理消费、节俭用餐，杜绝浪费。要求员工在服务过程中主动提醒消费者节约用餐，按需点菜，并在餐桌上摆放节约用餐的宣传标语，同时为顾客提供打包、存放酒水等服务。避免浪费，减少餐厨垃圾的产生量。用视频厨房打造火宫殿的明厨亮灶工程，将厨房生产活动的情景通过电子屏展现在经营大厅，让消费者对火宫殿的生产工作进行有效监督。

围绕绿色餐饮企业所做的系列工作，使企业从原材料的采购到产品生产再到产品上桌都建立起了相对完善的监管体系，从而加强了企业食品安全工作的开展，让企业从未发生过一起食品安全事故，受到消费者的信赖。《火宫殿EECO管理制度》、《火宫殿水、电、气使用管理制度》等制度相继出台，企业管理制度更加健全，管理工作更加规范。通过打造绿色餐饮企业，节约意识得到进一步的增强，对资源、能源的利用率得到进一步的提高，企业的生产经营成本得到有效控制。2018年1-9月，在营业额同比增加3%的基础上，用电量、用水量、用气量分别下降了2%、6%和4%，污染物得到净化处理，餐厨垃圾量逐步减少，对整个经营场所的环境要求和卫生管理进一步严格，从而为消费者创造更加舒适的就餐环境，提升了企业形象。

## 案例17

# **以创绿为抓手 全面提升企业管理**

（上海老饭店）

上海老饭店创始于1875年，是上海本帮菜的发祥地，素有“上海菜一面旗帜”的美誉。2014年11月“本帮菜肴制作技艺”被中华人民共和国文化部评为国家非物质文化遗产保护单位；先后被授予“中华老字号”、“中国优秀品质饭店”、“上海名牌”、“上海市著名商标”、“上海市五一劳动奖状”、“上海市文明餐厅”等称号。2014年5月上海老饭店参与了“舌尖上的中国2”的拍摄，再次享誉海内外。尽管取得了一些成绩，但老饭店并不满足，不断给自己加压，尤其是在质量管理方面的提升，通过创建“绿色餐厅”全面提升管理水平。

一、通过创建“绿色餐厅”，企业形象发生显著变化

**（一）创建“绿色餐厅”，积极开展动员活动。**企业借创建的“东风”对标完善管理和质量。此项工作由党支部书记兼总经理亲自担任“绿色专员”，两位副总经理具体负责前厅和后厨，组成了由总经理助理、办公室主任、各部门管理和专业人员组成的绿色管理推进小组。召开全体职工大会、店务会议，以及利用班组会议、班前例会等形式层层发动，树立强烈的创建“绿色餐厅”意识，运用安全、健康、环保的绿色理念；通过创建工作，从一定程度上增强了本店职工的品牌意识、质量意识和细节管理意识，还促进了本店在2018年6月，荣获本店迄今的最高荣誉---“上海市五一劳动奖状”，员工的精神面貌焕然一新。

**（二）创建“绿色餐厅”，利于开展品牌工作。**企业在获得“绿色餐厅”称号的基础上，加以丰富多彩的品牌运作，给企业带来良好的品牌效应，各种媒体，比如：著名电视直销平台东方CJ，多次主动上门寻求合作，八宝鸭、熏鱼礼盒和年夜饭套餐、聚会、生日套餐券等均取得了不错的销售业绩。

**（三）创建“绿色餐厅”让“非遗项目”传承发展。**企业在注重菜点、服务品质的同时，做好品牌宣传推广工作，上级集团品牌部、厨务部对接老饭店相关专员，通过新媒体等各种品牌宣传和营销活动，力求让老字号饭店在“绿色餐厅”的“化学变化”下，通过微信公众号、C2M等新方式吸引一批年轻人。再通过对拳头菜品的改良、根据客户的需要和时令变化对菜肴的创新、烹饪技艺、文化底蕴的包装宣传，将消费群体延伸至年轻化、国际化的顾客，企业形象发生了显著变化。

二、通过创建“绿色餐厅”，质量、服务水平明显进步

**（一）创建“绿色餐厅”，提升服务成效。**

**1、以一流的服务，诠释作为绿色餐厅的服务品牌内涵。**餐厅内除了“光盘行动”、“合理点餐”“绿色餐饮”等宣传品之外，宴会服务当中，主要安排服务员进行绿色餐饮概念，和上海本帮菜的介绍，对健康、“绿色”的原料、烧法、口味、功效的详细介绍，在适当的时机加以介绍。这项创新的服务措施一经推出就得到了众多宾客的肯定和赞扬。

**2、服务持续提升，成效显著。**大众点评网上本店服务点评从6.9分提升到7.8分；口味点评从7.4分提升到8.0分；环境点评从7.4分提升到8.0分；另外，本店持续对每一档就餐客人进行现场纸质意见卡调查，总体达到3万多张。通过汇总调查，得到大多数来宾的肯定和表扬，服务提升成效显著。

**（二）创建“绿色餐厅”，保障、提升产品质量。**

**1、丰富质量保障制度。**企业用了一个月时间，对照相关标准和要求，针对当时店内的现状进行排摸、了解，设定本单位的各项具体管理目标，形成管理的基础、制度和台账记录系列文件，比如：a、食品安全管理制度；b、“六T”实务操作手册；c、库房温度记录；d、正餐服务规范；e、顾客自带食品酒水记录；f、原料采购验收考评制度；g、顾客投诉及处理记录；h、清洗、消毒记录台账；I、环保设施设备维护保养台账等。

**2、加强质量保障措施。**2017年以来，上海老饭店全面落实上级单位上海老城隍庙餐饮集团推进的ERP系统，提升了规范和效率，有力地增加了本店“绿色餐厅”实质内容，比如：采购和生产环节的绿色化、有效保障所有原辅料符合国家食品安全标准、保障所有原辅料有合格检验证明、以及肉类、蔬菜追溯信息等；这些都是丰富本店“绿色餐厅”的具体内容；另外，老饭店还签约大型专业消杀公司，每月定期在营业结束后到店里进行虫鼠害消杀服务，并由老饭店专职食品卫生管理负责人进行全程监督、记录、反馈，起到了强有力的保障作用。

**（三）创建“绿色餐厅”，促进整体管理水平。**

各部门在每天早上6点30分、晚上10点的二次检查后，对当天检查中发现的问题，及时沟通及时整改并记录；每个部门和班组都建立了详细的工作岗位责任网，并通过定期或不定期的自查、互查来发现问题、解决问题，天天发现问题、天天进步已经成为了良好的工作习惯和大家的共识；对集团“神秘顾客”的每月反馈，进行全体系自我批评和有效整改，并与绩效考核直接挂钩。

其次，油烟分离、油水分离设施设备的运转情况；垃圾分类回收合规处理情况；设备能耗是否符合国家节能标准的情况等，在企业经营中占有越来越重要的位置。在2017年6月，上海老饭店与食药监局视频联网上线的“明厨亮灶”工程，取得良好社会效果；2017年11月获得上海餐饮烹饪行业协会“餐饮业现场管理规范(六T实务）”5A企业称号；2017年9月获得上海食药监局---上海FDA“放心餐厅”称号；2018年6月荣获《上海市食品安全地方标准餐饮服务单位食品安全管理指导原则》（DB31/2015-2013）符合餐饮服务单位食品安全ABC规范化管理要求等。

2017年，老饭店成本率有效降低3.6%，春节黄金月营业收入大幅提升21%。2018年再接再厉，通过对菜品的创新，以及对电视直播时间段的选择，再次在大众点评和东方CJ的平台上取得傲人的销售业绩，比如：应景端午节的契机，取得销售八宝鸭2000余只的佳绩。

在2017年11月经上海餐饮行业协会专家现场检查评审后，认证授予上海老饭店---上海餐饮业“绿色餐厅”示范店称号，并在2017年11月13日作为全国餐饮业在本店召开的创建“绿色餐厅”交流会会场，和现场参观考察的示范店，得到了各界领导和专家的充分肯定。并给予了充分的肯定，作出了“上海老饭店质量管理体系有效运行，经营管理水平颇高”的结论。

## 案例18

# **以六T为抓手 全面提升绿色管理水平**

（博海餐饮集团上海文广影视食堂）

上海文广影视食堂是上海博海餐饮集团有限公司上海新事业部经营管理的团膳网点之一。上海博海餐饮集团有限公司是集种养殖基地、现代中央厨房、团餐服务、美食广场、连锁门店、酒店餐饮等多元业态、一二三产融合互动、食品安全环环成链，实现“从田头到餐桌”食品安全控制全过程和配套服务一体化的“第六产业”餐饮集团企业。2011年上海博海餐饮集团有限公司与上海文化广播影视集团有限公司强强联手，为上海电视台地下一层食堂提供餐饮服务。2016年8月，食堂引入餐饮现场6T规范化管理培育核心竞争力，加快绿色餐饮发展，创建绿色员工餐厅。2016年底，先后获得上海市餐饮业5A级“6T现场管理规范企业”和“绿色餐厅”称号，2017年被市行业协会推选为团餐行业示范食堂。

一、以6T为抓手，以竞赛促创建

为全面创建绿色餐厅，2016年上海文广影视食堂积极投入事业部组织开展的以“携手共进百日竞赛”为主题、以6T为抓手的专项活动，内容包括：提升经营效益，储备合格商户；提升工作效率，增强网点核心竞争力；提升新产品开发，促进产品本地化；提升安全管理水平，保障网点经营稳定发展；提升甲方和顾客满意度，加强相互间的信任和合作等。为确保活动的有效开展，由集团公司副总经理王磊杰牵头，以上海文广影视食堂为示范，分别成立了6T管理、招商、6T管理、产品管理、安全生产4个专项活动工作小组，并明确了责任人和工作要求。活动开展期间，每周日17点前各小组在专项微信工作群内发布各小组主题活动开展情况的周汇总，事业部进行分析、点评和考核；每月进行通报和评价；每季度进行总结分析，并按照各专项工作进展情况进行奖惩。

上海文广影视食堂高度重视认真践行竞赛要求，积极有效地组织实施具体推进计划，宣传动员到位、6T规范上墙、目标责任明确、巡检考核落实。事业部每周及时了解、指导、总结、统计6T工作开展情况，并在微信群内图文并茂发布信息，有效促进了食堂6T管理和绿色餐厅创建工作。根据事业部6T管理工作组提出的要求及标准，综合周考评、月考核、季汇总情况，上海文广影视食堂以实际行动自我加压，6T管理阶段性工作常改常新，形成了食堂内部员工相互间比学赶帮超的良好创建氛围。按照“6T前行，贵在坚持”的要求，食堂的6T管理日趋完善。

二、围绕阶段重点，开展专项活动

为了更好的提供服务，丰富产品保障安全，食堂又开展了“奋战三十天”的主题活动，以“抓产品，提服务，保安全”为目标，狠抓薄弱环节的整改。通过前期推演、确定目标，大家统一思想、完善计划、奖惩对应、建群沟通，每日对工作进行复盘分析和亮点分享，促进过程的把控监督和及时改进。活动中员工积极主动，状态良好，效果明显。

随着6T管理和绿色餐厅创建工作的不断深化和细化，2018年初，食堂再次确定了各管理小组的工作重点，要求6T小组以高标准为目标，持续规范经营；招商小组保持业态不断更新，努力提升网点效益；产品小组继续加强新产品开发和品质系统管控，提升企业品牌影响力和顾客满意度；安全小组定期开展各类应急演练，全面提高安全管理水平。从目前实施的过程及效果来看，4个小组负责人坚持每天开展检查与针对性培训，每周有图文并茂的小结评价，使员工的工作目标更加清晰，也更聚焦于关键核心环节。在市行业协会组织的餐饮同行现场6T管理和绿色餐厅创建工作专项考察交流中均得到肯定和好评。

经过典型引领、树立标杆、制定规范、多点开花、考核推进等措施，上海文广影视食堂的创建工作取得了明显成效，取得了经济效益和社会效益的双丰收。从2016年创建绿色餐厅开始，餐厅营业额呈逐步上升趋势，，2018年1至10月月均同比提升2.3%；能耗每年月均同比下降近4%；餐厨垃圾处理量每年月均减少3%。同时，6T管理和绿色餐厅创建工作的开展促进了食堂管理的全面提升。安全生产管理组坚持每周对门店的安全生产情况进行巡检，产品管理小组通过巡检，超前协调，保持产品质量稳定和服务到位，得到甲方领导与就餐员工的好评。2017年起，事业部分批组织区域经理、主题活动组组长、网点经理每期近30人到上海文广影视食堂参加为期一天的“一点多面”实战培训活动，目前已举办了14期，对上海文广影视食堂的品牌形象产生了积极作用。

## 案例19

# **精益求精 打造全国现场管理标杆企业**

（江苏天目湖宾馆有限公司）

天目湖宾馆地处国家5A级景区——江苏溧阳天目湖旅游度假区内，是一家集餐饮、客房、娱乐、会议于一体的商务、度假、会议综合酒店，是溧阳市政府的迎宾馆。宾馆依托品牌优势，传承饮食文化开发旅游产品，由江苏烹饪大师朱顺才领衔，开创了天目湖鱼文化系列菜肴，是一家中国鱼文化主题酒店。

一、组织保障，全员参与，营造良好绿色餐饮创建氛围

**（一）成立绿色餐饮推动领导小组。**宾馆成立以总经理为组长、餐饮部经理、行政总厨为副组长、餐饮部各点负责人为组员的绿色餐饮推动领导小组，在组织上有力推进宾馆绿色餐饮管理工作。并且每月小组召开专题会议一次，针对在绿色餐饮推动管理方面存在的问题，在第一时间加以整改，跟踪落实到位。

**（二）提倡光盘行动，引导客人绿色消费。**宾馆所有餐桌上放有光盘用餐的提示牌，服务员在为客人点菜时根据客人的人数灵活适量点菜，及时提醒客人控制点菜的道数。客人用完餐，如有剩菜，及时提供打包服务，并且打包盒是精心设计制作的免费给客人使用。

二、综合利用原料、节约资源、做到料尽其用

天目湖牌砂锅鱼头经过几十年品牌打造，现已闻名遐迩、声名远扬，成常州十大美食之首、江苏非遗美食、江苏十大美食，2002年被评为“中国名菜”，2013年天目湖牌砂锅鱼头商标被国家工商管理总局商标局认定为“中国驰名商标”。天目湖宾馆在开发砂锅鱼头的同时，不断开发鱼系列菜肴，充分利用砂锅鱼头剩余原料，如鱼中断制作成“天目盆盆香鱼片”、鱼皮制作成冷菜“鱼皮丝”、鱼鳞制作成热菜“香炸金鳞”、鱼尾制作成热菜“群鱼献花”、鱼鳔制作成热菜“碧影红裙”、鱼明骨制作成热菜“明月高钙骨”、鱼鳍制作成热菜“黄椒鱼鳍”、鱼脑制作成热菜“一品脑黄金”，经过多年的研发，现天目湖宾馆鱼系列菜肴已经形成“天目湖鱼王宴”，深受广大宾客喜爱。天目湖牌砂锅鱼头及其鱼系列菜肴一年给宾馆创造营收2000多万元，确实是小鱼头拉动了大产业。

三、积极采取措施、检查落实到位

**（一）食品安全检查考核到位。**每年初宾馆召开全员大会，强化员工的安全意识；并邀请卫生监督所领导到店对全员进行食品安全知识培训；充分发挥宾馆质检小组的作用，加强对酒店的卫生安全的检查力度，按照餐饮部各岗位划分责任区，建立责任制，明确职责，将责任落实到人；宾馆建立员工自检、领班直检、部门经理抽检、质检小组不定期检查的食品安全检查体系；对检查的结果形成报告，由总经理签批后在全宾馆范围内进行通报，对检查的问题追究当事人的责任，明确整改的责任人及日期，与部门经理工资和奖金挂钩。

**（二）不断建立和完善原料进货溯源制度。**宾馆规定每月对食品原料、调味品等使用情况进行专项检查和盘点。制定各项措施，把此项工作与创建绿色旅游饭店相结合，严禁不符合餐饮业的原料、调味品、干货等材料进入酒店，并制定具有绿色认证标识的原材料准入制度，严格遵守使用和处理废弃物等方面的规定，并采取三项措施：一是加强日常制度建设，建立长效机制，采取各种防范措施。建立食品安全信用体系。加强酒店食品进货来源的管理，严格进货渠道。二是要求必须从合法规范的生猪屠宰企业进货并签订协议，实行“协议准入”、“强制退出”等制度，严格执行准入制度。三是采购人员在采购猪肉时，要向销售商索取动物检疫部门出具的检疫合格证明，并尽量采购本地猪肉，未经检疫检验合格的猪肉一律不准进入酒店。四是建立严格的食品购入登记制度，设立食品采购登记薄，明确记载食品购入渠道、采购人员、数量、时间等，做到货证相符。

四、引进先进的管理方法----五常法管理、4D管理

**（一）引进五常法管理。**天目湖宾馆把管理水准对标国际，与香港五常法协会合作，2008年正式引进五常法管理模式。全面实施五常管理后，宾馆各项管理工作得到了全面提升。政府职能部门领导在检查宾馆工作过程中，惊叹宾馆的五常法管理与后勤管理，特意安排相关部门分批来宾馆交流学习。引进五常法管理后，进一步扩大了天目湖宾馆在行业中的影响力，也得到客户的一致赞誉。

**（二）引进“4D”管理。**2013年天目湖宾馆引进“4D现场安全管理”。企业要发展，管理要创新，品质要提升，2016年在董事长推进下，天目湖宾馆又迎来了4D管理再提升。通过4D管理全员动员大会的召开、管理人员交纳承诺金、天目湖宾馆全体员工积极参与4D整改，掀起了4D管理的新高潮。通过企业强化管理、绿色提升，目前天目湖宾馆已经成为行业现场管理的标杆企业，从2009年，天目湖宾馆就接待了120多批1200多人次酒店同行来店参观。截止目前，每年都有100多批、4000多人到店参观天目湖的4D现场管里，树立了良好的社会效益。

## 案例20

# **强化品质管理 实现绿色餐饮**

（杭州雷迪森铂丽大饭店）

杭州雷迪森铂丽大饭店自开业以来，充分发挥争优创先的铂丽精神，不断提升服务品质，创造经营亮点，获得了各级行业协会的诸多荣誉，得到了广大宾客和社会各界的支持和赞誉，实现了酒店良好的发展。2014年，实现营收1.99亿元，平均住宿率58%；2015年，实现营收2.37亿元，平均住宿率70.8%；2016年，实现营收2.58亿元，平均住宿率67.4%；2017年，实现营收2.42亿元，平均住宿率69.4%。随着社会、经济可持续发展思想的不断被强化，餐饮消费市场的绿色需求不断扩大，自然、健康、环保等已成为当前餐饮消费的时尚与主流。为了深入贯彻落实《商务部等9部门关于推动绿色餐饮发展的若干意见》的要求，杭州雷迪森铂丽大饭店按照商务部对宾馆推动绿色餐饮发展的要求，开展如下工作和成效。

一、强化采购环节

酒店采购的进货渠道选择市场主流供货商，入库产品必须采用索证制，三证齐全，保证货源的合法和安全。采购货物的数量与储备水平会根据酒店的生产和经营情况相匹配，保证食材的新鲜和安全。

二、精细化厨房管理

2016年9月，举世瞩目的G20杭州峰会召开。杭州雷迪森铂丽大饭店作为境外注册媒体指定接待酒店，被列入重点提升行列，萧山区市场监督管理局等政府职能部门对酒店后台区域的清洁卫生的要求达到世界顶级标准，而杭州雷迪森铂丽大饭店正在进行的“整理到位”工作让酒店在频繁的检查中轻松过关。2018年6月份，酒店先后组织多批次基层管理人员和骨干员工去后台精细化管理做的好的企业参观考察、求经问道，意在导入一流的前后台品质同质化管理体系，以开放宾客看不到的“禁区”。经过800多名员工5个月的培训、整理、设计、整改，杭州雷迪森铂丽大饭店终于将“前后台品质同质化管理体系”落地生根。

“整理到位”是最辛苦最重要的环节，需要分区、分类、分层、分颜色，需要定名、定量、定位、定向、定流线。餐饮部第一阶段就整理出1845个品种，房务部整理出458个品种，工程部梳理出262个品种，涉及固定资产、低值易耗品、消耗品、印刷品。整理出来只是这个阶段的第一步，每个种类的物品都要有名有姓，都要有“家”可归，都要有序摆放，都要规定最高存量和最低存量。最后于酒店设计部门一起确定材质、规格、颜色，双方确认之后安排排版设计，再次确认之后交付制作。同步进行的还有制度墙、流程墙、文化墙、荣誉墙内容的梳理和排版设计。采购部根据各部门需求，采购区域统一的物品收纳箱、储物柜、红黄标线；工程部制作工具上墙金属板，整理各区域线路，制定节能降耗方案。整理和调整的过程整整用了三个月时间，凝聚了数百名员工无数的心血和汗水。

雷迪森铂丽的“前后台品质同质化管理体系”落地后，行业内掀起参观学习的热潮，大批参观考察的同行和宾客表示，这一管理实践实现了酒店前后台品质的统一，使各岗位的操作有依有据、物品存放井然有序、物资配备更趋科学合理、卫生质量大幅改善，有效提升了工作效率、提高了物资利用率，节约了库存空间，降低了各项成本支出，提升了酒店综合效益。

三、推广绿色服务

酒店倡导绿色消费，为了避免顾客过度消费，当顾客点菜时，服务员会遵循“经济实惠、合理配置、减少浪费”的原则推荐食品，并可以向顾客介绍酒店生态岛上的绿色、健康食品。所有餐桌都放有光盘等减少浪费的提示牌，顾客用餐结束后，服务员将主动征询顾客是否需要打包服务。

除客人打包外带餐饮食品时，酒店为顾客提供一次性环保餐具，其他情况下酒店均使用可循环利用餐具。

四、使用节能设备

餐饮区域厨房内安装节水阀、后台区域以抹布擦地代替水管冲刷、餐饮区域进行废水隔油处理；

工程区域针对18层机房进行了噪声治理、对顶楼幕墙玻璃粘贴节能膜、开展公共建筑节能监察、通过更换LED灯进行节能降耗、地下车库红外灯光整改、通过浙江省环保厅对酒店进行的清洁生产审核和电能平衡测试。

2017年2月10日，酒店的这一管理实践《开放宾客看不到的“禁区”——杭州雷迪森铂丽大饭店前后台品质同质化管理实践》一文在中国旅游报专版发表，同时，中国网等媒体进行转发推送，在行业内引起较多关注。截至2018年10月底，来酒店参观交流的同行酒店已有300多家。随着“前后台品质同质化管理体系”进一步精细化延伸管理的深入，酒店百元能耗比由2017年度的4.82%降至4.52%，物耗比同样呈下降趋势。宾客满意度不断提升，经济效益不断增强，加工生产方法及管理流程不断改进，社会效益不断提升。