



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11142—2015

餐饮服务经营者与消费者订立 合同的规范要求

Requirement on signing contract between catering service providers
and consumers

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施



中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：宁波石浦酒店管理发展有限公司、唐山鸿宴饭庄、天津月坛酒店有限公司海鲜餐饮分公司、湖州市南浔丽菁大酒店有限公司、全国酒家酒店等级评定委员会办公室、北京中商华测商业标准咨询中心有限责任公司、北京天驰洪范律师事务所、唐山市商务局、中国烹饪协会、中国饭店协会、宁波市餐饮服务标准化技术委员会、北京市餐饮行业协会、天津市餐饮行业协会、浙江省餐饮行业协会、深圳市科谨咨询有限公司。

本标准主要起草人：陈效良、张玉兰、黄建琴、潘兴娴、王京红、李孝霖、孙贵良、姜俊贤、宋小溪、彭爱武、汤庆顺、李家津、戈掌根、焦勇、曾淑君。



餐饮服务经营者与消费者订立 合同的规范要求

1 范围

本标准规定了餐饮服务经营者与消费者订立合同的术语和定义、合同类型、合同条款、合同订立的基本原则、合同的成立和实施、合同管理的要求。

本标准适用于餐饮服务经营者与消费者订立的合同。

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 19001—2008 质量管理体系 要求

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

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 service providers

为消费者提供即时烹调加工,销售餐饮制品以及就餐场所、设施等消费服务的组织和个人。

3.2

餐饮服务经营者与消费者订立的合同 contract between catering service providers and consumers

餐饮服务经营者通过书面、口头等形式与消费者之间设立、变更、终止餐饮及其相关服务权利义务关系的协议。

3.3

餐饮服务格式条款 format contracts on catering service

餐饮服务经营者为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与消费者协商的条款。

4 合同类型

主要分为书面合同、口头合同和其他形式的合同。鼓励和建议餐饮服务经营者尽量使用书面合同,包括文本、数据电文等。

5 合同条款

5.1 应协商的合同条款

包括但不限于以下种类:

- a) 餐饮消费预定,包括电话、短信、书面、网络等;
- b) 代客存酒、茶叶等。

5.2 格式条款

格式条款包括但不限于以下种类:

- a) 营业时间;
- b) 店内开展活动的通知,如促销宣传等;
- c) 临时性的通知,如某个餐厅暂时停止供应;
- d) 销售餐饮制品菜单,包括但不限于菜品价格、酒水价格;
- e) 收取服务费的规定;
- f) 打包服务。

6 合同订立的基本原则

- 6.1 所有合同应全面满足《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国价格法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》等的规定。
- 6.2 不得以欺诈、胁迫的手段订立合同;不得与消费者恶意串通,损害国家、集体或者第三者利益。不得以合法形式掩盖非法目的,损害社会公共利益;不得违反法律、行政法规的强制性规定。
- 6.3 公平公正,不应强制交易。
- 6.4 用语文明、准确、不应产生歧义。

7 合同的成立和实施

7.1 基本原则

- 7.1.1 经协商后确定的合同应符合 GB/T 19001—2008 中 7.2 的要求。餐饮服务经营者应尽量满足消费者的要求。
- 7.1.2 应识别并满足消费者没有明示,但餐饮行业经营要求中应满足的要求。如:食品安全卫生、公共场所治安管理要求,免费提供必要的餐具、调味品。
- 7.1.3 餐饮涉及食材应符合《中华人民共和国野生动物保护法》等相关法律法规的要求。

7.2 含有格式条款合同的确定与实施

7.2.1 原则

- 7.2.1.1 餐饮服务经营者为了方便消费者就餐选择和保证自身的特色,可在合同中制定相应的格式条款。
- 7.2.1.2 餐饮服务经营者不得通过格式条款作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,如免除或减轻预定消费中的违约责任等。
- 7.2.1.3 对合同条款的理解发生争议时,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出有利于餐饮服务经营者的解释。
- 7.2.1.4 餐饮服务经营者对于格式条款应提前明示并有提醒和告知的义务。

7.2.2 营业时间

- 7.2.2.1 应合法合理。

7.2.2.2 应明确服务提供时间。

7.2.2.3 应在醒目位置明示。

7.2.3 开展活动的告示

包含但不限于以下内容：

- a) 开展优惠或促销活动通知应有的名称、内容、起止时间、实施条件、限制条件等；
- b) 维护消费者人身健康、财物安全的显著提示或告知；
- c) 应有与开展活动相匹配的宣传文字、图片。

7.2.4 临时性的告示

告示的事宜对已经订立的合同可能产生影响的应与消费者主动协商，妥善解决。不应有损害消费者合法权益的内容。

7.2.5 销售餐饮制品菜单

应包含但不限于以下内容：

- a) 菜品、主食、点心、酒水所有销售商品的名称、规格；
- b) 售卖价格，同一品种不同规格应单独标出价格；
- c) 销售套餐的应明示含有产品种类及数量；
- d) 宜配有菜品、主食、点心及酒水成品的图片，实物与图片应相符。

7.2.6 服务费收取

7.2.6.1 应合法合理。

7.2.6.2 应明确服务内容和明示收费标准。

7.2.6.3 应在消费前提示。

7.2.7 打包服务

应符合 SB/T 11070 的规定。

8 合同管理

8.1 餐饮服务经营者应依合同约定履行义务，承担责任。

8.2 应建立动态管理制度，及时清理更新不合时宜的格式条款内容。

8.3 应建立监督执行制度，定人对合同条款的执行情况进行监督，依法改正存在问题，合理推进履行到位。

8.4 应制定完善投诉处理制度，发生争议时及时协调，妥善解决。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国合同法》
 - [2] 《中华人民共和国价格法》
 - [3] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [4] 《中华人民共和国野生动物保护法》
 - [5] 《中华人民共和国食品安全法》
 - [6] 《餐饮业经营管理办法》(试行)(商务部、国家发展改革委令 2014 年第 4 号)
 - [7] 《合同违法行为监督处理办法》(国家工商行政管理总局令第 51 号)
 - [8] 《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》(国家工商行政管理总局令第 62 号)
-