



# 本會公佈餐飲服務業行業守則



為保證“誠信店”履行為消費者提供安全、優質的商品與服務，本會因應“誠信店”行業數量、消費市場等方面的發展制定相應的行業守則，以能更好地、務實地維護消費者的合理權益。

本澳作為國際旅遊城市，餐飲服務業必須與時並進，以滿足本地居民經常外出用膳習慣，以及來自全球各地遊客的需求，為此，本會經研究，以及諮詢民政總署食品安全中心、“消費爭議仲裁中心”餐飲服務業的顧問，以及相關行業“誠信店”等各方意見後，制定“餐飲服務業”行業守則，並已於今年十月一日實行。

該行業守則的制定，能進一步加強該行業“誠信店”保證食品安全的意識與執行力度，且要求其須嚴格遵守本澳食安、秤量或計量的操作等相關法例的規定。透過該規定，“誠信店”必須做到明碼實價，其一，要將秤量的結果讓消費者知悉，其二，食／飲品的單價與售價、茶芥等附加費等資料必須準確與清楚標示出來。而菜單食材的描述要與出售的食品相符，進一步保障消費者在餐飲消費活動的訊息權與選擇權。同時，“誠信店”在營運上須支持環保。

該份行業守則為本會“誠信店”優質標誌計劃所制定的第十七份行業守則，而行業守則起了提升評核“誠信店”準繩的作用，本會將繼續為不同行業制定相關守則，提升“誠信店”整體質素。

目前，“誠信店”優質標誌計劃內的餐飲服務商號約有120間，本會除呼籲“誠信店”要恪守“餐飲服務業”行業守則外，亦歡迎該行業的其他商戶參考使用，達到整體提升本澳餐飲服務業的質素。 

澳門特別行政區消費者委員會公佈“餐飲服務業行業守則”，凡業界“誠信店”均須遵守，為消費者提供優質的服務。

1. 嚴格遵守澳門特別行政區的法例。
2. 在菜單上清晰及準確地標示所有食品、服務及附加費(如外賣容器等)的澳門法定貨幣價格及相應的計量單位，並適時更新。
3. 場所應確保提供與菜單食材描述相符的食品。
4. 保證秤量器之準確度，向消費者清楚展示每次的秤量結果。
5. 出售安全及衛生的食品，確保食材的來源可靠，妥善處理食材，保證食材的質素，同時，根據第5/2013號法律《食品安全法》第五條第三款，“食品生產經營者在指定期間內保存進出貨記錄或相關單據、按照食品安全標準生產經營、當存有或可能存有食品風險時向民政總署作出通報。”
6. 營業場所及製作工場保持衛生及清潔。
7. 確保所有員工掌握及遵守基本的食品安全衛生知識。
8. 所有煮食用具及餐具等必須清潔乾淨，並應貯存在餐具專用貯存設備內備用。
9. 尊重顧客的選擇，按顧客的需要，提供醬芥、紙巾等服務及列明相關的收費標準。
10. 應顧客的要求，提供具商號資料的發票或收據。
11. 推廣及宣傳等資訊需適時更新，並確保內容準確有效。
12. 現金代用券及優惠券等(如有)必須清晰仔細列明有效期及使用細則，同時，應制定政策，確保貨源供應充足及提供準確訂位資訊，以便消費者能如期按細則使用。
13. 支持環保。