



TBAF RESPONSIBLE
BEVERAGE SERVICE

負責任侍酒手冊

Taiwan Beverage Alcohol Forum

Responsible Beverage Service

負責任侍酒手冊

- 一、 簡介
- 二、 酒精類飲料
- 三、 酒吧管理建議守則
- 四、 如何處理顧客關係
- 五、 相關法規
- 附錄 酒吧/餐酒館管理建議守則範本

一、簡介

《負責任侍酒》手冊提供框架完整的訊息，關於酒精類飲料、法務、社會責任、最佳實務的資訊，給酒吧調酒師與業主、餐酒飲業者及酒精類飲料零售業者依循參考。這本手冊涵蓋技巧及最佳實務的各種知識，讓餐酒飲產業的從業人員，包括業主、主管、店長、店員在內，都能更清楚掌握相關法務與社會責任，並做為參考，以實踐最佳實務。酒類服務業者必須了解自身的責任，知道酒精對身體的影響，包括酒精過量就是傷害、飲酒的風險與如何酌量飲酒。

販售酒精類飲料，需掌握某些技巧，並擔負相應的社會責任與法務責任。在提供酒類飲料時，必須注意下列不同面向：

- 確保沒有任何違反法律的行為
- 了解自己販售的酒精類飲料產品。
- 營業場所的乾淨與整潔。
- 創造並維持場所的輕鬆友善氣氛。
- 避免危險狀況的發生，降低風險，考慮客人的安全與健康。

多數客人飲酒時都很負責任，但少數還是會恣意妄行。所以酒吧調酒師、店員或酒類販賣者，就得特別注意，將潛藏危害降到最低。必須謹慎考量賣酒的對象、賣酒的量、以及客人的安全與健康。如果能確實遵守《負責任侍酒》手冊，將有助於餐酒飲店的順利營運，並對社會帶來正面貢獻。

相關資訊參考網頁：

<https://www.iard.org/getattachment/496d8c91-ba40-4995-8753-f3c1d1097704/tk-servers-guide.pdf>



二、酒精類飲料

酒吧調酒師或服務人員的首要任務是確保客人的安全與健康，對他們照顧周延，以負責任的態度販賣或提供酒精類飲料。酒吧調酒師或服務人員有時會碰到客人出狀況，必須有能力及早辨別店裡客人酒醉的徵兆。

客人飲酒後，行為會開始改變：

- 說話音量變大、更有自信。
- 說話打結或大舌頭。
- 步伐不穩。
- 視線不清、肢體協調變差、無法辨識距離。

酒吧調酒師或服務人員必須在客人爛醉前，就婉拒繼續提供酒精類飲料。客人喝的酒越多，就越沒能力判斷自己的身心狀態。所以酒吧調酒師或服務人員得做出判斷，而不是放任酒客自行決定。

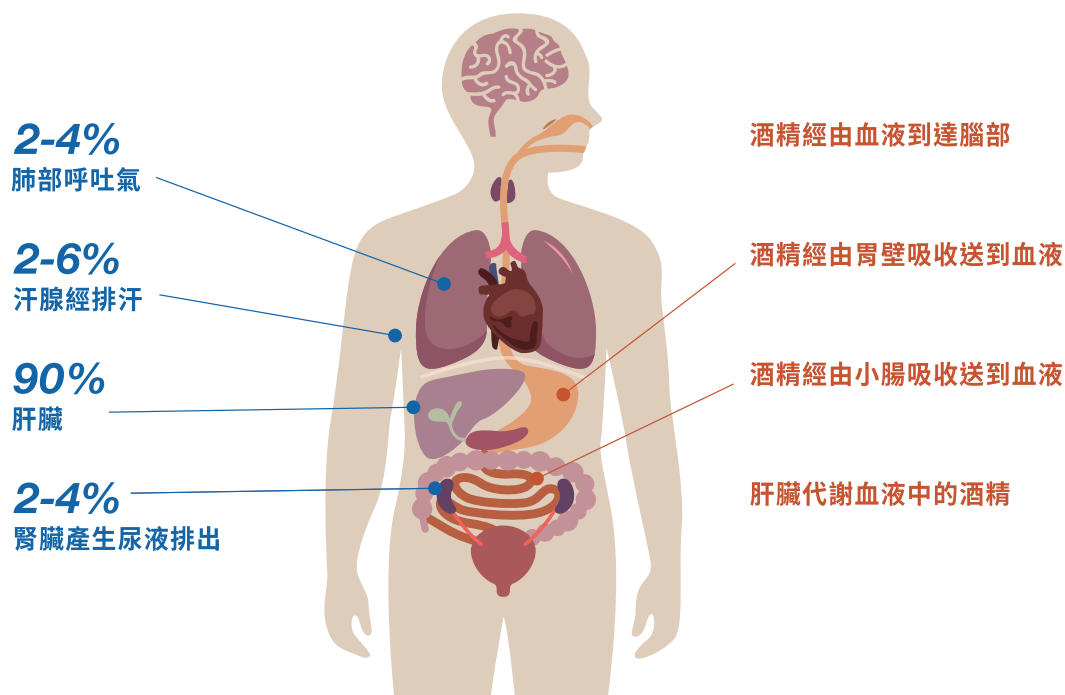
進一步了解酒精對身體及行為的影響：

1. 酒精與身體

在正常情況下，飲酒後大約二十分鐘左右，肝臟就會開始處理、消化及代謝酒精，之後排出體外。一般來說，肝臟每小時大約可消化10公克的酒精，但速度還是有個體差異。總而言之，這代表當酒客喝下同樣的酒精量時：

- 女人受的影響較大。
- 個頭小的人相較於大塊頭的人，受的影響較大。
- 空腹喝酒相較於飽餐一頓才喝酒，受的影響較大。
- 酒精進入、離開身體的方式，請參考下圖。

身體如何代謝酒精



2. 標準杯

酒精飲料的強度各有不同，台灣的標準單位是10克純酒精為一標準單位（參考衛福部資料）。

可自行估算：酒的c.c.數 x 酒精百分比 (ABV%) x 0.785 (酒精密度)

舉例來說，不同種類的酒，其酒精含量如下所列：

- 175ml 一杯紅酒或白酒：酒精百分比12% -> 約16.5克純酒精
- 330ml 一瓶啤酒：酒精百分比5% -> 約13克純酒精
- 35ml 一份威士忌：酒精百分比40% -> 約11克純酒精
- 25ml 一份琴酒或伏特加混通寧水：酒精百分比37.5% -> 約7.4克純酒精
- 180ml 一份清酒：酒精百分比15% -> 約21.2克純酒精



一瓶啤酒
13克純酒精



一杯紅酒或白酒
16.5克純酒精



一份威士忌
11克純酒精



一份琴酒或伏特加混通寧水
7.4克純酒精

*餐酒飲店最好能提供多種不同類型及不同量體、價格平實的酒與飲料，有的酒精濃度高、低，有的不含酒精，有的大杯/瓶、有的小杯/瓶，供顧客選用。

3. 飲酒與駕車

台灣的標準呼氣酒精濃度(BrAC)值為0.15mg/L。很多人會問：「到底喝多少酒還可以合法安全駕車？」其實無法斷言所謂喝酒的安全值，也就是說，無法斷定喝下多少量的酒類飲料後還可合法安全駕車。安全值就是「零容忍」，只要喝了酒，絕對不開車；若要開車，絕對不喝酒。

*在某些國家或地區（例如美國的某些州），如果客人發生酒駕行為導致車禍，酒吧調酒師或服務人員須負起法律責任。這就是所謂的「調酒師或服務人員責任」。就算在您的國家或地區，法律沒有這樣的規定，但我們仍負有社會責任。

4. 酒後清醒（醒酒）

喝酒後想要醒酒，最好的方法就是停止喝酒，等身體代謝掉酒精。有些人會很熱心提供醒酒秘方或撇步，但那些多數都不是正確之道，甚至有可能造成更多傷害。舉例來說：喝咖啡或茶來醒酒，或催吐。

5. 濫飲

或稱狂飲，在短時間內飲用過量的酒，例如美國的標準為：男性連續飲用5杯以上的酒精類飲料，女性連續飲用4杯以上的酒精類飲料。

叮嚀小提醒：

1. 與店長討論當客人出現何種徵兆時，就必須拒絕再提供酒精類飲料，改以提供水或無酒精飲料放緩客人飲酒節奏。
2. 「合法安全值就是喝一點酒就不開車」，找出台灣有關酒駕的相關法規，做成海報貼在店裡，以遏阻酒駕。參考網站：
<https://168.motc.gov.tw/theme/package/post/1906241853507>



也可在酒客離開前，適時提供代駕服務資訊或代駕服務。

參考網站：<https://drink123.tw>

3. 酒精過量就是傷害，一般對男性的建議飲酒量為每日不可超過2個標準單位（約為20g純酒精），女性為每日不可超過1個標準單位（約為10g純酒精）。相關資料參考國民健康署網站：
<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=4141&pid=13343>



三、酒吧管理建議守則

營造良好飲酒環境，必須鼓勵並誘導客人的行為舉止適情適性。若營業場所採高標準自我要求，不僅做到清潔、整齊，還能掌握並消弭客人的負面行為，就能創造良好氣氛且避開許多麻煩。同時，也要防範於未然，眼觀四方、耳聽八方，若發現任何可能生事端的跡象，就應立即著手處理，避免在店裡發生憾事。例如：

- 1. 提供保護因素：**店內若能提供關照保護客人的措施，可讓客人更放鬆、更能盡情盡興社交飲酒，這些舉措包括友善的服務人員、有效率的服務、宣布最後點餐時間、店員受過良好訓練能提供負責任的服務、服務人員間彼此溝通良好合作無間、提供多樣且價格合理的軟性飲料讓客人可依自身狀況與需求調節喝酒節奏等等。
- 2. 管控風險因素：**場所過於擁擠、店內播放的音樂或影視節目具冒犯攻擊性、提供酒類飲料給酒醉或未達合法飲酒年齡的客人、地板/吧檯/廁所不乾淨有嘔吐物、服務人員態度惡劣、或者放任店內出現攻擊挑釁行為等等。
- 3. 店長與店員的良好措施**
 - 事件日誌，記錄發生的事件，必要時可做為店方與警方的參考。
 - 拒賣記錄，拒絕提供酒精性飲料給未達合法飲酒年齡的客人或酒醉客人時，逐筆記錄。
 - 店內守則，管控不負責任的飲酒遊戲/暢飲時段(happy hours)。
 - 遵守本地的法規，設定打烊時間，並依此設定最後點餐時間。

叮嚀小提醒：

1. 製作完整的店內守則海報，店長與店員有清楚的綜整法規可依循，例如在海報上提到，如果提供酒類飲料給未達合法飲酒年齡的客人或酒醉客人而導致車禍時，將傷害酒吧的形象與商機。
2. 店長與店員詳讀上面提到的保護因素與風險因素，如果其中有適用於本店的，就特別標註，並思考這些因素所帶來的影響。
3. 撰寫適合本店的打烊守則，讓客人知道還剩多少時間可以點酒及喝酒，如此能減少打烊時的問題。根據記錄顯示，打烊通常是出麻煩最多的時間點，因此更應謹慎制定可行的打烊守則。

四、如何處理顧客關係

或許你曾以客人的身分體驗過服務太慢/太快、餐點不夠熱、或溝通不良的狀況，讓人感到沮喪。多數人在選擇餐酒館時，都是考量服務與店員態度是否良好。確保場所的安全、怡人，就會讓客人感到愉悅、也會不斷回流。簡介中提到，店長與店員的角色，就是用符合法規的方式，提供客人良好的服務。這包含許多不同面向：

- **銷售人員**：必須對產品有一定程度了解、甚至能說有關某特定飲料的故事。
- **清潔人員**：整齊與清潔的場所。如果客人進門，靠在吧檯時被翻倒的液體弄濕或弄髒衣服，會有所抱怨。
- **店家**：多數客人在選擇酒吧時，都是依據氣氛、服務人員素質、以及服務水準來決定。聆聽客人的故事、記得客人的喜好與常點的酒，也是良好服務的一環。
- **店內安全官**：必須一邊服務一邊關注店內環境，特別注意沒在使用的玻璃杯、溢出物、或擋住通道的袋子、以及緊急逃生門。
- **店內警察**：可能必須婉拒提供服務、或者請客人離開，應以有禮貌而冷靜的方式，千萬不能使用暴力。

避開麻煩，及早發現潛藏危險並儘量避免，總比等到事情一發不可收拾來得好。必須常規性檢查店內情況，這非常重要。此外，店內狀況時有變化，現場處理適當與經驗及事先防範有關：

1. 抱怨/客訴

店裡經常需要處理抱怨/客訴或衝突，但不同地點、客人年齡層、以及場所型態等，都會有不同的狀況，有的較輕微、有的較為嚴重。處理方式的好壞，可讓客人滿意，也可能讓客人很沮喪。處理抱怨/客訴的技巧：

- 仔細聆聽，不要打岔。
- 展現同理心。
- 道歉。
- 提出解決方法。

2. 婉拒提供服務

要以尊重、專業的態度，婉拒提供服務，而且要避免讓其他客人注意到。最重要的是讓有經驗的人來處理。重點在於：

- 及早處理。
- 援引法規。
- 道歉。
- 讓客人知道未來他還是受歡迎的，只要能提供可合法飲酒年齡的身分證明、或者情況合適就可以。

切記，如果客人喝醉了，服務人員或許得重複說明許多次，要有耐心、清楚且慢慢地說。甚至得防範未然，或許客人情況會越來越糟，得讓其他服務人員知道，還得打電話報警。

3. 可能的麻煩

我們雖然無法預測麻煩情況，但還是可以仔細關注下列幾個狀況：

一大群單一性別的客人：顧客群處於派對氣氛，該群人的行為舉止或許會惹惱其他客人，你該如何面對呢？

- 當那群人進入店裡時，就跟領頭者說明相關規矩（例如，不能玩飲酒遊戲、避免大聲喧嘩吵鬧、以及不要喝醉），並要求領頭者必須為群體的行為負責任。
- 讓那群人使用特定的區域，跟其他客人分隔。
- 注意他們喝酒的數量。
- 與吧檯的其他客人聊天。
- 明白表示如果其中有一個人惹麻煩，整群人都得離開。

同組客人間的爭執：如果同組客人（情侶、夫妻、或者朋友）彼此罵髒話、表達惡意，該如何處理？

- 走到桌邊，詢問客人是否一切安好。你的關注，會讓他們停止吵架或者離開。
- 如果音量不斷提高，你就必須再次詢問。
- 如果該桌客人繼續爭執不休，就告知這裡不適合吵架，如果不停止就請離開。
- 對客人保持中立，不選邊站。
- 說明自己只是執行工作與酒吧守則，沒有任何針對性。

4. 遊戲/運動

所有的遊戲都有輸贏，但有人可能因此而沮喪。為了降低潛在麻煩，可以：

- 設定店裡玩遊戲的規則，讓每位客人都能遵循。
- 公平的預約方式。
- 必須常規性巡視遊戲區，抓出任何潛在問題。
- 設定遊戲結束後的歸還方式，例如飛鏢/標頭等用完之後要還給哪個店員。

5. 肢體語言

下列圖表指出如果客人出現攻擊性行為前時該注意的徵兆。必須試著展現堅定大度，而不是具攻擊性或被動的，注意自己的聲音，保持冷靜且與惹事者維持適當距離做為「個人空間」，例如用桌子維持距離。

綜觀以上顧客狀況，可分五階段處理：請求、解釋、好言規勸、確認、採取行動。

肢體語言			
	憤怒	控制中	弱
姿態	向前傾	站直	萎靡、萎縮
頭部	下巴向前突出	穩定、不僵硬	下垂
眼睛	強力專注、瞪眼、眼冒火花注視	一般	看向別處或向下、避免視線接觸
臉部	表情很硬	表情與說話相配	沮喪時還強顏歡笑
聲音	大聲且強調	符合說話內容	猶豫或輕柔、話尾沒說完
手臂/手	手擺在臀部、舉拳頭、尖銳的手勢、指著對象、戳人	放鬆、輕鬆移動、手掌張開	毫無頭緒/僵直不動
動作/行走	緩慢、捶手頓足、或快速、刻意	符合情況的規律步伐	緩慢且猶豫、或快速且顛簸

- **請求**：請求衝突的各方冷靜下來或離開現場。
- **解釋**：明白表示無法接受他們的衝突行為，並說明違反了何種規範。
- **好言規勸**：使用「請」、「拜託」、「您不想讓我惹麻煩」、或「如果您繼續這樣，我就無法繼續為您服務了」、或「我不想打電話報警，但如果您不向後退幾步的話，我就不得不這麼做」。
- **確認**：重複說明如果客人拒絕停止衝突行為將會帶來何種後果，並詢問客人是否自己能幫甚麼忙來讓客人停止不良行為。
- **採取行動**：必要時可以請客人離開，或打電話報警。無論何種情況下都不要主動出手打人，被動自保時，也須注意自身安全。

在麻煩事告一段落後，記得向其他客人道歉，並信心喊話保證一切都已恢復正常。店長或店員應記錄所有事件及重要理由：

- 可做為未來參考，成為工作人員及管理階層的教戰守則。
- 精確記錄，給警方、公司、或保險公司使用。
- 預防未來再發生類似情況。
- 記錄應包含日期、時間、事件經過、涉入人員、處理方式、是否已報警、證人姓名與聯絡方式。

叮嚀小提醒：

1. 準備三句話，用於拒絕提供服務給未達合法飲酒年齡客人時。
2. 準備三句話，用於拒絕提供服務給酒醉的客人時。
3. 與同事交換經驗與心得。閱讀過《負責任侍酒》手冊後，處理的方式是否有所改變。
4. 在自己服務的店裡設置事件記錄本。

五、相關法規

1. **年齡與酒精飲料**：台灣規定的合法飲酒年齡為十八歲，提供或販賣酒精類飲料給未達合法飲酒年齡的人是違反法律的。可參考法務部資訊<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050001> 一個負責任的店長/服務人員如果對客人的年齡存有疑慮，就不應該提供酒類飲料服務。婉拒提供服務的技巧，請參考第8頁「如何處理顧客關係」。



2. **其他責任**：大多數國家法律規定，提供酒類飲料給酒醉的客人，屬於犯罪行為。雖然這在台灣目前還不是立法通過的規定，但如果能執行，當然是避免酒醉肇事的好方法。婉拒提供服務的技巧，請參考第8頁「如何處理顧客關係」。
3. **如何判斷客人是否喝醉**：很難分辨某位客人是否醉了，而且每個人會喝醉的閾值也不同。欲了解酒精對人體的影響，請參考手冊第二章「酒精類飲料」，或酒類知識教育網站：<https://drink123.tw>
4. **違法會遭致甚麼樣的結果**：提供酒精類飲料給未達合法飲酒年齡客人及酒醉客人，是不負社會責任的行為，致顧客於危險，或可導致店內糾紛、酒駕肇事傷及他人，如果政府強化集體懲戒法案，店家/服務人員有可能必須承擔連帶責任。確實培訓服務人員，讓其認真撰寫及保存記錄，並明確交代店內運作系統：
 - **培訓及培訓記錄**：藉由教育訓練，讓店員了解相關法律與後果，也可要求員工簽名具結其已明瞭上述責任。

- **事件日誌**：記錄發生的事件，例如打鬥或吵架，做為參考，未來可藉此辨別並避免類似情況再次發生。事件日誌也可用於內部溝通、或提供給主管機關或保險公司相關細節做為法律佐證。
- **婉拒提供服務的記錄**：記錄下婉拒提供服務的情由，例如客人未成年、客人酒醉等。此記錄有助於管理，可預警問題並分析問題發生的模式。
- **辨別年齡守則**：如果客人看起來未達合法飲酒年齡，則要求出示身分證明，並指定員工擔任店內警察負責檢查。

叮嚀小提醒：

1. 在店內明顯的地方張貼酒後代駕服務的電話號碼或 QR Code 貼紙，例如結帳櫃台 / 吧檯 / 廁所，讓客人與店員都方便快速取得協助，以避免酒駕。代駕服務超連結資訊：https://drink123.tw/resources/designated_driver_services



2. 請同事或店員說明店裡的相關守則或系統，以證明確實遵守法律規範。
3. 與同仁討論他們的經驗。讀完這本手冊後，是否會採取不同的方式來處理。
4. 店長與店員討論是否仍有改善空間，提升店裡的預防措施。

致謝協助單位與資料來源：

1. 國際負責任飲酒聯盟(International Alliance for Responsible Drinking，簡稱 IARD)出版的《負責任地提供酒類飲料：店員手冊》(Responsible Service of Alcohol: A Server's Guide) 參考網站：TK Servers Guide - IARD



2. 巴拿馬商帝亞吉歐有限公司台灣分公司 Diageo Taiwan Inc.
<https://www.drinkiq.com/zh-tw/>



3. 台灣保樂力加股份有限公司「負責任的服務」教育App
(Responsible Service Ed App)
4. 荷蘭商海尼根股份有限公司台灣分公司「負責任的酒類飲料服務」工具書
(Responsible Service of Alcohol Toolkit)

附錄 酒吧/餐酒館管理建議守則範本

RBS(Responsible Beverage Service)認證後可供下載RBS認證標章及本範本，供業者自行建立適合自身的店務需求之守則。如有疑問可連絡：
社團法人台灣酒與社會責任促進會 contact@tbaf.org.tw

酒吧/店名:

地址:

電話:

執照類型及登記編號:

執照所有人姓名:

營業時間：

本場所/本店恪遵法律規範，婉拒提供酒類飲料給未成年人。如果您看起來未滿十八歲，本店將請您出示身分證明文件；依據本店規範，婉拒提供酒類飲料給已經喝醉酒的客人；如果客人行為舉止不恰當，本店將請該客人離開。

***預防犯罪滋事**

本店是所在地方社區的一部分，必須擔負一定的責任，維持良好秩序，確保客人行為舉止合宜，控制噪音不擾鄰，確實做好清潔衛生與垃圾處理。最重要的是要預防客人滋擾鬧事、酒駕、攻擊暴力等造成麻煩或犯罪的行為。

**TBAF RESPONSIBLE
BEVERAGE SERVICE**

Taiwan Beverage Alcohol Forum