



酒精类饮料服务规则手册 2018 年版

酒牌证书考试阅读材料

JOUKO MYKKÄNEN

中文翻译: SINO YU

酒精类饮料服务规则手册 2018 年版

酒牌证书考试阅读材料

目录

酒精饮品服务指南.....	1
概念.....	1
《酒精法》.....	1
酒精类饮料.....	1
良好的举止.....	2
酒精类饮料的销售和饮用.....	2
酒品销售中的剂量.....	3
对酒精类饮料销售和饮用的禁令.....	3
年轻顾客.....	3
顾客自带的酒精类饮料.....	4
酒醉的顾客.....	4
选择顾客的权利.....	5
出售酒精类饮料的时间限制.....	6
持牌场所的工作人员.....	6
值班经理.....	7
酒牌证书.....	7
自我监控计划.....	7
不同类型的酒牌和持牌场所.....	9
固定酒牌.....	9
浮动酒牌.....	9
K-18 观众席区域.....	9
大型活动、会议及庆祝场所.....	10
没有固定场所的酒类销售.....	10
旅游服务公司的酒牌.....	10

酒精饮品服务指南

概念

《酒精法》

《酒精法》的目的在于通过限制和监控酒品交易及相关业务来达到减少酒精类饮料的消费。旨在个人层面、社会层面及社会整体上减少酒精的有害影响。限制和监控此项业务的方法之一就是持牌贸易，比如在餐馆、酒吧及类似的地方申请酒精销售许可证（以下简称“酒牌”）后才可提供酒品。

酒精类饮料

酒精类饮料的定义是饮料中酒精度（英文简称为 abv，意即一定体积的酒精饮料中含酒精的比例）超过 1.2%，最大值为 80%。

在这之后这篇文档中将不再提及 abv。因此%都是指体积上的酒精度。

酒精在这里的上下文中都是指乙醇。

中度酒精类饮料的酒精度最大值为 22%。例如啤酒、长饮料（lonkero）、葡萄酒、及一些苦啤酒和利口酒。

高度酒精类饮料的酒精度超过 22%。例如蒸馏酒中的伏特加、金酒（gin）、威士忌或者干邑白兰地（cognac）。

酒精的零售及酒吧里的酒饮销售业务只有在取得许可之下才能进行。

许可有两种：

零售许可：是指酒饮卖出去之后是在商家场所之外的地方被饮用。这些地方是超市、售货亭或类似的地方。

在这篇文档中我们使用“零售”来指上述情况。

持牌许可：是指酒精卖出去之后在商家场所内被饮用。这种许可经常被叫作“酒牌”。这些场所是餐馆、酒吧及类似的地方。

这个文档中我们使用“提供酒饮”来指上述情况。在提供酒饮的地方也叫做持牌场所、持牌区域或者持牌地方。

在芬兰只有垄断专营的 Alko 商店才有权零售酒精度超过 5.5% 的酒精类饮料。例外的情况是葡萄酒作坊（只适用酒坊自己酿制的酒精度最高为 13% 的葡萄酒）及小啤酒作坊（只适用酒坊自己酿制的酒精度最高为 12% 的饮料）。

其它的零售商可以销售酒精度不超过 5.5% 的酒精类饮料。

另外，持牌场所也可以申请额外的零售许可来销售酒精度不超过 5.5% 的酒精类饮料。

酒精度在 2.8% 以下的酒精类饮料的零售和酒品提供则不需要任何许可。

还有一个特殊的类别叫做“厨房酒精”。这是指在餐馆厨房内为准备食品用的免税的酒精。厨房酒精不能作为酒精类饮料来提供，也不能用厨房酒精来调制鸡尾酒等等。

良好的举止

在进行销售含有酒精物品的商业行为中不能违反良好的举止来运作。运作的行为是违反良好的举止，如果明显地不符合通行社会价值观，特别是对酒精带来的有害健康的影响持赞许或漠不关心的态度。

在持牌业务中违反良好的举止的例子包括：

- 利用弱势消费群体（年轻人、酗酒者）
- 对酗酒进行引诱（多买打折、喝酒竞赛）
- 伤害儿童的福祉（如在孩子面前给父母提供大量酒饮）
- 对男性或女性性感的下流用法（例如鸡尾酒的名字中）
- 对安全造成危害（比如卖酒给已经喝醉的顾客）

酒精类饮料的销售和饮用

在持牌场所提供的酒精类饮料必须在酒牌中指定区域内饮用。

在零售中酒精类饮料必须在零售场所及其毗邻区域之外的地方饮用。

从上面的规定推引出持牌场所只能提供已经开瓶的酒品或倒在酒杯中的酒饮。例外的地方是酒店里的房间、会议室或桑拿房，这些地方可以提供未开瓶的酒品。但是这些酒品也只能在该持牌区域内饮用。

另外一个推论是顾客不能把酒精类饮料带到持牌区域之外。此规则唯一的例外是当持牌区域散落在商家场所之内，例如一个持牌阳台被非持牌区域的公用人行道隔开时。在这种情况下顾客可以带着酒精类饮料穿过人行道去阳台。

如果持牌场所也持有零售许可（可以销售酒精度不超过 5.5% 的酒精类饮料，销售时必须密封的），酒牌持有者必须确保零售的酒精类饮料不能在其持牌区域及其毗邻区域内饮用。

持牌业务的酒精类饮料只能从造酒商（如酿酒厂）、批发商或零售商那里采购。酒牌持有者也可以进口在持牌场所供应的酒精类饮料。

酒品销售中的剂量

在持牌场所酒精类饮料可以在预先打开的瓶中或倒在酒杯里来提供。当酒品是倒在酒杯中提供时，必须以下列基本剂量来提供：

- 对高度酒精类饮料来说基本倒酒剂量是 4 分升（cl）
- 对酒精度超过 15%的中度酒精类饮料来说基本倒酒剂量是 8 分升（cl）
- 对酒精度超过 8%但低于 15%的中度酒精类饮料来说基本剂量是 12 分升（cl）
- 对其它中度酒精类饮料来说基本倒酒剂量是 33 分升（cl）

然而，在任何时间内对一个客户而言没有酒精类饮料数量上的上限。所以双份饮品、包含多个剂量酒精的鸡尾酒、或者超大杯的啤酒是允许的。

如果提供包含基本剂量 4 倍以上的一份酒品，其销售程序必须在自我监控计划中提及到。

对顾客欲醉方休持正面态度可以被认定为违反良好的举止。如果一次销售大量酒精类饮料给顾客的话，对持牌场所的工作人员来说监控顾客酒醉情况的可能性明显地降低了。

在持牌场所里维护秩序（包括监控顾客是否酒醉）是参与酒品销售的工作人员的，特别是负责酒品销售的值班经理的，法定职责之一。忽视这些职责可能导致刑事诉讼。

对酒精类饮料销售和饮用的禁令

年轻顾客

持牌场所或零售商店里不得出售酒精类饮料给小于 18 岁的未成年人。零售商店不得出售高度酒精类饮料给小于 20 岁的顾客。

外貌年轻的顾客的年龄必须对照带有持证人脸部照片的可信任证件来核实。证件可以是芬兰或外国当局颁发的。接受这些证件的关键是这些证件看上去不是伪造的证件，且明确地列出了该人的年龄。

可以接受的证件包括：

- 护照
- 身份证
- 外国人护照（外侨护照）
- 难民旅行证件
- 驾照
- 芬兰交通安全局（Trafi）颁发的移动驾照

小于 18 岁的未成年人可以进入并停留在持牌区域内。但是持牌场所必须确保未成年人没有喝酒的可能性。

其他顾客（包括未成年人的父母）在持牌区域内不能给未成年人提供酒精类饮料。

一个通常的办法来控制对未成年人酒精类饮料的销售和饮用是在场所的大门上贴上年龄限制，并由保安人员来控制。但是，控制年龄限制的最终职责和违规后可能带来的后果需要酒类销售人员来单独负责，所以酒类销售人员一定要检查核对貌似年轻的顾客的年龄。

未成年人进入持牌场所的一个例外是在体育运动会、音乐会或类似活动的观众席区中的 K-18 观众席持牌区域。未成年人不得进入此类持牌区域。

顾客自带的酒精类饮料

在任何提供食品或饮料销售的地方禁止顾客饮用自带的酒精类饮料。场所所有者、活动举办者及保安人员不得允许顾客饮用自带的酒精类饮料。

根据上面的规则，例如如果婚礼或类似的宴会是在饮食场所（如咖啡厅、餐馆、快餐厅）里举办的话，都不能自带酒品，不管那个场所是否持有酒牌。

如果餐饮公司为一个通常不提供餐饮的非持牌场所提供服务，诸如为社区中心或顾客公司的场所，那么顾客可以享用自带的酒精类饮料。

如果顾客在到达持牌场所时带有自己的酒精类饮料，这些饮料必须保存在可靠受监控的地方，此类地方可以是有人监管的衣帽柜或者可以上锁的地方或橱柜。

酒醉的顾客

根据芬兰社会保健执照监管局（Valvira）的说法，一个酒醉的人有如下特征：

- 此人眼神不定或者眼光发呆
- 此人滋事骚扰、大声说话，并且过度自信
- 此人理解力下降并且听不明白别人的话
- 此人动作不确定和笨拙，抓东西有困难，反射变慢
- 此人口吐饮料，想喝酒时酒杯也对不准嘴巴
- 此人走路摇摆或者没人撑扶时会跌倒
- 此人口齿不清，说的话无人听懂
- 此人神志昏迷或者不能控制自己的感情
- 此人头脑下垂、很快要入睡或者已经睡着了
- 此人有恶心想吐的感觉。

酒醉的人的判断力严重下降。其行为举止无法预测，其下一步动作无法预知。酒醉的人可能滋事骚扰，例如拿起别人的酒饮来喝。

上述酒醉的人的特征不能只按字面意思来理解。被评估的人可能有疾病、生理缺陷、处于人生某阶段或者某些情况下有其独特性格，这些都有可能表现出上述特征。因此判断某人是否酒醉及其表现形式还需要根据具体情况具体分析。

不能让明显酒醉的人进入持牌场所。

如果顾客在持牌场所明显地喝醉了，那么再也不能卖酒给他/她，也不能让其继续喝酒。因为明显酒醉的人的行为无常并很难监控，最好叫此人离开持牌场所。根据芬兰社会保健执照监管局（Valvira）的建议，应该果断但有体面地让其离开。

如果顾客烂醉如泥并再也不能照顾自己的话，持牌场所必须确保顾客能安全地离开持牌场所的责任区域，例如叫出租车或联系警察。不然的话，持牌场所有可能触犯遗弃罪。

酒醉的顾客可以在持牌场所的前厅或其它可监控到的地方等待出租车的到来。

选择顾客的权利

持牌场所有权选择自己的顾客，如果有基于维持秩序或商业理念的原因，可以禁止想成为顾客的人进入场所。这种典型的例子可以跟服装或年龄相关。

选择顾客的理由不能是歧视性的。任何人不得因其民族、语言、宗教、政见、健康状态、残障、或性倾向而受到歧视。

出售酒精类饮料的时间限制

在持牌销售中酒精类饮料的正常出售时间是从 09:00 到 01:30。在独立日、新年、五一节和仲夏节这些节日的前夕，无须特别的加时通告可以卖酒至 03:00。

持牌场所在向当局提出加时通告后可以在室内和室外场所卖酒至 04:00。提出通告三个星期后才有权加时卖酒。

多个持牌场所共同的服务区域内没有可能获得加时权，此类区域必须在 01:30 之前停止卖酒。

提供住宿的商家可以申请单独的许可在 07:00 开始提供早餐时提供酒精类饮料。

顾客可以在销售停止后一个小时内享用其已购买的酒精类饮料。持牌场所无需在这之后立即关门，但是在这限定的时间之后没人可以继续喝酒。当然持牌场所可以出售除酒精类饮料之外的产品。

如果持牌场所扰乱或者可能扰乱邻近区域的居民，当局可以主动限制持牌场所的卖酒时间。

如果持牌场所也持有零售许可，据此可以在 09:00 到 21:00 之间零售酒精类饮料。

持牌场所的工作人员

小于 18 岁的人员不能销售酒精类饮料。然而年满 16 周岁的人员可以在值班经理或其他指定人员的直接监督下销售酒精类饮料。这些规定对持牌场所内和零售业务的酒品出售都适用。

考虑到零售和持牌场所业务的范围及质量，这些场所内必须要有足够的工作人员来实现有效监督和维护秩序。

还未持有酒牌的人员可以在诸如偶尔临时性工作中在值班经理或其他指定人员的直接监督下出售酒精类饮料。但是法律规定工作人员必须熟知法律上及自我监督计划中所规定的责任。所以持有酒牌就可以更好地认定该工作人员的能力及减轻值班经理的监督负担。

出售酒饮的工作人员以及参与监督酒精零售及酒类销售的人员在工作中禁止喝酒或在其它精神药物的影响下工作。

如果持牌场所在 01:30 之后加时售卖酒精类饮料，那么在持牌场所内每 100 名顾客需要安排一位保安人员。保安人员的人物是在持牌场所及其毗邻区域内维

护秩序及确保安全。如果有正当的理由，在监管当局的许可下这项条款可以不要求或者减轻。

在很多餐馆里保安人员也负责前厅的服务及根据公司的经营理念挑选顾客。

值班经理

每当持牌场所或零售商店向顾客开放时，必须要有一位值班经理或其它指定人员作为酒牌持有者的代表来确保酒精类饮料的销售符合法律的规定。然而这个对酒精类饮料销售负责的值班经理无须是老板或部门经理。

这个值班经理必须能够全职且可靠地担任监督的职责。这要求该人员一直在持牌场所内，所以像在厨房工作的人员不能担任值班经理。

在工作轮班表上必须注明在每个轮班上谁是值班经理。

值班经理的资格要求有两条：

- 年满 18 岁
- 持有酒牌证书（显示熟悉《酒精法》的证书）

在 2018 年 3 月 1 日之前获得的值班经理资格及酒牌证书依然有效，它们无须变动就可以作为显示资质的证明。

酒牌证书

酒牌证书，或称熟悉酒精法的证书，是在芬兰国务院或教育部的指导下由提供餐饮业教学的学校或机构来颁发的。

酒牌证书颁发给那些通过了有关《酒精法》及其监控规则熟悉程度的考试的人员。本文档覆盖该考试所需掌握的内容。

酒牌证书也可颁发给其他人员，如果他们学习并通过包含《酒精法》及其监控规则内容的课程，或者他们取得了如酒店管理或餐厅服务员等职业学位。芬兰社会保健执照监管局（Valvira）的网站里有关于哪些学位含有酒牌证书的详细信息。

自我监控计划

持牌场所必须制定书面计划来确保其经营符合法律，实施该计划，并把实施结果记录下来。这个自我监控计划必须随时更新至最新的法律规则。

自我监控计划必须包括下列内容：

- 由酒类销售引起有害影响的风险
- 合规监管
- 在紧要情况下风险是如何控制的
- 在工作中出现的差距该如何弥补

紧要情况诸如：

- 未成年顾客的处置
- 年龄限制和其它挑选顾客的标准
- 酒精类饮料的剂量大小
- 酒醉顾客的处置
- 持牌区域的监控
- 滋事扰乱的处理
- 酒类销售值班经理的任命
- 有关用赊账或信用卖酒的规则

自我监控计划里还可包含其它事项，例如酒类销售时间范围、酒类零售、有关酒类销售和营销的规则。计划里可以，也是必须，包含与该持牌场所特别相关的紧要情况。

自我监控计划必须时刻执行并不断更新。参与酒类销售的人员应该在雇佣期开始时及之后定期学习该计划。

不同类型的酒牌和持牌场所

所有酒牌类型的共同点是它们要求有自我监控计划，以及酒牌持有者的持牌区域内可以有其它诸如只提供食品服务的企业开展业务。

如果持牌区域的界限不是十分明显的话，则该界限必须明确标示出来。

固定酒牌

固定酒牌是指一个持牌场所和与该场所绑定的持牌者的组合。这是通常的酒牌类型。在修改后的《酒精法》生效之前，这也是唯一的酒牌类型。

固定的持牌区域内可以有多个酒牌持有者，如果当中一个酒牌持有者负责该区域的监控。比如在购物中心内使用共同就餐区的多个毗邻的持牌场所。

可被接受的持牌区域必须在大小上和结构上能被政府机构和持牌者监控到。户外区域（即阳台）也可以加入到持牌区域内。

获得固定酒牌的条件之一是申请者已经制定了酒类销售的自我监控计划。

浮动酒牌

浮动酒牌是指临时生效的持牌区域及酒牌持有者没有固定的持牌场所。

K-18 观众席区域

在体育运动会、音乐会或类似活动的观众席区域中可以单独列出 K-18 观众席区域，其内可根据额外申请的酒牌来销售酒精类饮料。小于 18 岁的顾客禁止进入此类区域。

可被接受的持牌区域必须在大小上和结构上能被政府机构和持牌者监控到。

获得 K-18 观众席区域酒牌的条件之一是申请者（场地拥有者或使用者）已经制定了酒类销售的自我监控计划。

在此类区域提供酒类销售必须最迟在活动举办的 3 天之前通知发牌当局。

相同的观众席区域可以在其它时间及其它活动中作为普通的观众席使用，其时酒牌不在该区域生效。自然地在这种时候无须限制未成年人进入该区域。

大型活动、会议及庆祝场所

大型活动、会议、庆祝场所和类似的区域可以由场所或区域的拥有者或使用者申请成为持牌区域。这种区域在举行活动时可以进行酒类销售，其它时间内则可以不认为是持牌区域。

可被接受的持牌区域必须在大小上和结构上能被政府机构和持牌者监控到。

获得这种场所酒牌的条件之一是申请者（场地拥有者或使用者）已经制定了酒类销售的自我监控计划。

只有预先已取得酒牌的持有者才可以在这种被批准后的持牌场所内进行酒类销售。

在此类区域提供酒类销售必须最迟在活动举办的 3 天之前通知发牌当局。

没有固定场所的酒类销售

没有固定场所也可以申请酒牌。这种情况下酒牌持有者可以在已取得酒牌的大型活动、会议、庆祝场所和类似的区域内进行酒类销售。这种酒牌对在顾客场所提供酒食的餐饮公司特别有用。

获得这种酒牌的条件之一也需要申请者根据其业务的特性已经制定了自我监控计划。

旅游服务公司的酒牌

安排导游带团服务的旅游公司可以申请酒牌在带团服务项目中用餐和休息场所里提供酒类销售。这种情况下酒类只能销售给参团顾客。

持牌者需每年申报一次将在哪些带团服务的路线上进行酒类销售。每条旅游的路线无须单独申报。

获得旅游服务公司酒牌的条件之一也需要申请者根据其业务的特性已经制定了自我监控计划。在带团路线上提供酒类销售的场所里必须要有一位具有酒类销售值班经理资质的人员在场。