

旅游餐饮服务通用要求

1 范围

本标准规定了旅游餐饮服务的术语和定义、经营单位基本要求、服务人员、服务环境、订餐服务、就餐服务、菜单制作、菜品主料净含量参考值、经营场地及设施设备、服务监督与改进等要求。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

DB51/T 2502 中国川菜烹饪技术用语及菜名翻译规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

地方特色菜 local special dish

利用具有本地地域特色的食材加工烹制而成的菜品。

4 经营单位基本要求

经营单位应符合以下基本要求：

——应取得合法经营资质，具备满足服务提供要求的场所和设施；

- 服务设施设备、服务项目和运行管理应符合国家相关法律、法规和标准的规定与要求；
- 应有健全完善的管理制度；
- 应有素质优良、业务熟练、结构合理的员工队伍；
- 应提供多样化、智能化、网络化的餐饮预定渠道。

5 服务人员

5.1 职业技能和职业道德

5.1.1 经营单位应对服务人员进行岗前培训和在岗培训，达到相应的岗位技术素质要求。

5.1.2 服务人员应具有相应的业务知识和技能，遵守职业道德。

5.2 礼仪要求

5.2.1 服务人员在岗

服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范,包括基本服务礼仪规范、岗位服务礼仪规范等要求,应符合 SB/T 10476 的规定。

5.2.2 服务人员应按工种统一着装、干净整洁,佩证(胸牌)上岗,服装宜体现民族特色。

5.3 行为举止

5.3.1 接待时应端庄大方、礼貌周到、主动热情,服务及时、到位。

5.3.2 应使用普通话和标准藏语,语言简洁、清晰、流畅,语气、语调适中。

5.3.3 应举止文明,姿态端庄,主动服务,符合岗位规范。

5.4 环节服务

经营单位应建立从订餐、就餐、迎宾、餐中、餐尾、餐后整理等各项环节服务规范,服务人员应依照岗位要求对顾客提供服务。

5.5 应急服务

5.5.1 经营单位可根据情况配备医用氧气袋或相关措施,一倍顾客急救需要。

5.5.2 服务人员应熟知本岗位应急处置规范要求,执行应急处置制度和操作规程,发生紧急事件能及时引导疏散顾客。

6 服务环境

6.1 环境卫生

餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的要求。

6.2 文明宣传

6.2.1 应在公筷公勺使用、反对浪费、食品安全、正确处理餐厨垃圾等方面开展文明宣传行动,引导消费者养成科学、健康、节约的饮食习惯。

6.2.2 应在餐厅醒目位置张贴或设置节约标识,在桌面摆放提示牌,提醒适量点(取)餐。

6.3 餐厅设计

餐厅设计应从整体建筑风格、装饰装潢、陈设布置、菜式、菜单、餐具、主题着装等方面突出旅游目的地特色。

6.4 摆台要求

6.4.1 在两人以上(含两人)同桌共餐时,餐饮服务人员应在每道菜上桌的同时,在菜品盛器内或其右侧摆放一双公筷或一把公勺,供就餐人员使用,即“一菜一公筷(公勺)”。有条件的餐饮服务单位可为每位就餐人员提供一套公用筷勺和一套自用筷勺,即“一人双筷勺”。

6.4.2 火锅或须在餐桌上熟制的菜品,应另外提供生料专用的公筷公勺。

7 订餐服务

7.1 接待

7.1.1 提前准备好订餐登记单，熟悉餐厅环境及菜单内容，掌握已有订餐数量和当日菜品及酒水的供

应情况。

7.1.2 及时处理顾客各种渠道的预定，如到店订餐、电话订餐及网络订餐等。

7.1.3 与顾客交流时，应主动热情，耐心介绍用餐相关的各种信息及服务。

7.2 记录

详细做好预订记录，询问并确认顾客的姓名、联系方式、菜品名称、数量、用餐人数、桌位要求、费用标准、就餐时间及特殊要求等。

7.3 推介菜品和酒水

根据顾客的消费需求，推介具有旅游目的地特色的菜品和酒水并说明特点，但不应强行推销。

7.4 确认订餐

7.4.1 对已确定的订餐，应将所有信息填写在订餐登记单上，并通过短信息或电话等形式通知顾客相关订餐信息，提前预留餐位。

7.4.2 对待定的订餐，应与顾客保持联系，并由专人负责确认工作。

7.5 订餐协调

订餐人员应通知各部门在餐前做好相应准备工作，并在开餐前检查各项准备工作是否完善，发现问题及时纠正。

8 就餐服务

8.1 餐前准备服务

布置好餐厅外部及内部环境并进行全面检查，应涉及服务人员、台面摆设、卫生状况等，及时发现和解决问题。

8.2 迎宾服务

8.2.1 服务人员应于开餐前迎候顾客，主动问好，可适当提供特色迎宾服务。

8.2.2 询问预定情况或餐位要求，如有预订，应引至预订的餐位；如无预订，应根据顾客的人数、要求及餐厅实际情况，向顾客建议用餐位置，在征得顾客同意后引领至相应位置入座。

8.3 餐中服务

8.3.1 提供餐前茶水和菜单，可根据顾客要求，推荐特色菜品及酒水，注意提醒顾客点菜的味型、营养、荤素搭配和分量以及出菜时间等。

8.3.2 与顾客确认菜品及酒水的数量、价格，并及时下单。

8.3.3 仔细核对点菜单后上菜、摆菜，并对菜品名称、特色作简要介绍。

8.3.4 应观察顾客需要和台面情况，及时落实顾客要求，提供相应服务。

8.3.5 可根据顾客需要，将具有旅游目的地特色的民族演艺、民族文化与餐饮相结合，增加趣味性和顾客的体验性。

8.4 餐尾服务

8.4.1 当顾客要求结账时，应及时提供条目清晰而准确的消费账单，为顾客办理结账手续，根据顾客需要做好解释工作。

8.4.2 应主动为顾客提供打包服务，打包服务和管理应符合 SB/T 11070 的规定。

8.4.3 当顾客离开餐厅时，应礼貌热情地送客。

8.5 餐后整理

8.5.1 清洁和整理餐桌、餐椅、餐具及其周边范围，保持干净整齐。

8.5.2 顾客遗留物品应按规定进行登记保管。

8.5.3 应做好信息反馈工作并建立客户档案，提升服务质量。

8.6 突发事件应急处置要求

对突发事件的应急处置应符合 SB/T 11047 的要求。

9 菜单制作

9.1 制作要求

9.1.1 总体要求

9.1.1.1 菜单应注重审美设计与菜品介绍的有机结合，突出特色菜肴与创新菜肴的宣传。

9.1.1.2 经营单位应考虑季节因素、顾客饮食习惯的变化，适时调整菜单。

9.1.2 网络菜单制作

9.1.2.1 网络菜单应在服务提供页面展示餐厅信息，内容包含但不限于：

——餐厅联系方式、地理位置、营业时间等基本信息；

——停车位、无线上网、独立包房、儿童座椅等服务设施。

9.1.2.2 经营单位宜提供在线点单服务。

9.1.3 实体菜单制作

9.1.3.1 实体菜单应以便于顾客翻阅为原则。

9.1.3.2 菜单的装帧设计和印刷应与餐厅的文化定位、规模、陈设相适应，宜体现旅游目的地特色。

9.2 菜单标注

9.2.1 菜单应标注菜品、点心、饮品及其他食品的以下信息：

——名称；

——主料名称；

——主料净含量；

——价格；

——口味。

9.2.2 除 9.1.1 规定的标注信息，菜单宜提供菜品、点心、饮品及其他食品的实物图等相关信息。

9.2.3 菜品、点心、饮品及其他食品名称除中文名称外，可同时配有英语或藏语翻译，英语翻译可参照 DB51/T 2502 给出的规则译制，藏语翻译应准确通顺，并兼顾旅游目的地的美食文化内涵。

9.2.4 菜单应注明菜品、点心、饮品及其他食品的计价单位，如：每例、每份、每只、每 500g 等。

9.2.5 菜品、点心、饮品及其他食品应在其名称后面注明主料名称和主料净含量。

9.3 净含量的标注

- 9.3.1 菜品应标明主料的生料净含量，若标明是熟料的净含量，应予以明示。
- 9.3.2 非定量包装酒类、饮品如用扎（杯）等标注的，应同时标明其净含量。
- 9.3.3 用于火锅、烧烤的食材用例（份）标注的生料，应同时标注每例（份）的净含量。
- 9.3.4 点心类食品应标注每例（份）的个数。
- 9.3.5 按照个、只、块、碗等单位计价销售的，应标明其净含量。
- 9.3.6 对生料和熟料标明的主料净含量中不包含使用的调味品、佐料、汤料等辅料含量。

10 菜品主料净含量参考值

10.1 大众菜

常见大众菜品主料净含量不宜低于附录A的参考值。

10.2 地方特色菜

常见地方特色菜品主料净含量不宜低于附录B的参考值。

10.3 藏菜

常见藏菜菜品主料净含量不宜低于附录C的参考值。

11 经营场地及设施设备

经营场地及设施设备应符合SB/T 10426 的要求。

12 服务监督与改进

- 12.1 经营单位应建立反馈机制，定期分析相关方意见建议，妥善处理，及时反馈，并且留有记录。
- 12.2 经营单位应对服务情况定期开展评价与自我评价，采取改进措施，对改进措施的实施过程和结果进行验证，并保存相应记录。
- 12.3 应配合相关主管部门、餐饮协会对餐饮服务工作进行监督、检查和考核。

附录 A

(资料性)

常见菜品主料净含量参考值

A.1 冷菜类

冷菜类大众菜品的主料净含量参见表A.1。

表 A.1 冷菜类大众菜品主料净含量参考表

序号	烹饪方法	主料	净含量	适用的常见菜品
1	凉拌	心、舌、肚（熟）	≥ 200 g/份	夫妻肺片
2				拌心舌肚
3				
4		猪肉（熟）	≥ 200 g/份	蒜泥白肉
5				拌白肉
6				
7		猪耳（熟）	≥ 200 g/份	红油耳片
8				巧拌耳片
9				拌脆耳
10				
11		牛肚（熟）	≥ 200 g/份	香菜毛肚
12				韭香竹毛肚
13				沾水毛肚
14				蒜泥毛肚
15				双椒毛肚
16				美极草原肚
17				
18		猪头肉（熟）	≥ 200 g/份	凉拌猪头肉
19				
20		猪腰（熟）	≥ 200 g/份	鲜椒腰花
21				

22		酥肉（熟）	≥ 200 g/份	飘香酥肉
23				酥肉
24				
25		猪蹄（熟）	≥ 400 g/份	爽口小猪蹄
26				
27		猪舌（熟）	≥ 200 g/份	椒香口条
28				
29		鸡肉（带骨）（熟）	≥ 400 g/份	干拌坨坨鸡
30				
31		鸡爪（带骨）（熟）	≥ 400 g/份	麻辣黑鸡脚
32				柠檬凤爪
33				

表A. 1（续）

序号	烹饪方法	主料	净含量	适用的常见菜品
34	凉拌	牛肉（熟）	≥ 200 g/份	干拌牛肉
35				
36		兔丁（带骨）（熟）	≥ 300 g/份	霸王兔
37				鲜椒兔
38				米椒仔兔
39				跳水兔
40				蘸水兔
41				
42		鸡（带骨）（熟）	≥ 300 g/份	干竹笋拌鸡
43				家常拌鸡
44				凉拌鸡
45				沾水鸡
46				口水鸡
47				家常鸡块
48				鲜椒鸡
49				椒麻鸡
50				藤椒鸡
51				麻辣生态土鸡
52				
53		鸡杂（熟）	≥ 200 g/份	泡椒鸡杂
54				
55		鸡掌中宝（熟）	≥ 250 g/份	冷吃掌中宝
56				
57		鸭掌（去骨）（熟）	≥ 200 g/份	拌鸭掌
58				
59		乌鸡脚（去骨）	≥ 250 g/份	糊辣乌鸡脚

60				
61				凉拌鱼
62		鱼	≥400 g/份	凉拌鲫鱼
63				
64				老腊肉
65		腊肉（熟）	≥200 g/份	十里香腊肉
66				
67		腊排（熟）	≥400 g/份	腊排
68				
69		香肠（熟）	≥200 g/份	香肠蒸麻辣香肠
70				
71				风吹排骨
72		排骨（熟）	≥400 g/份	

表A.1（续）

序号	烹饪方法	主料	净含量	适用的常见菜品
73	卤	猪肉/牛肉（熟）	≥200 g/份	卤水拼盘
74				川味卤拼
75				卤牛肉
76				
77		猪拱嘴（熟）	≥200 g/份	烟熏拱嘴
78				
79	烤	猪颈肉（熟）	≥200 g/份	碳烤肉
80				
81		鸭（带骨）（熟）	≥400 g/份	香酥脆皮鸭
82				甜皮鸭
83				
注1：主料未标注“熟”的，均为主料生料净含量。				
注2：本表格所列菜品主料净含量不适用于快餐、自助餐、定制餐等。				

A.2 热菜类

热菜类大众菜品的主料净含量参见表A.2。

表 A.2 热菜类大众菜品主料净含量参考表

序号	烹饪方法	主要食材	重量	适用的常见菜品
1		腊肉	≥ 150 g/份	土猪腊肉炒野菌

	炒/爆			
2				青椒炒腊肉
3				酸菜炒腊肉
4				卷卷菜炒腊肉
5				盐菜腊肉
6				腊肉土豆片
7				土豆炒腊肉
8				腊肉蒜苗
9				腊肉粉皮
10				
11		牛肉	≥150 g/份	小炒牛肉
12				西红柿炒青椒牛肉
13				莲白炒牛肉
14				醋海椒炒牛肉
15				泡萝卜炒牛肉
16				小白菜炒牛肉
17				酸菜炒牛肉
18				泡椒牛肉丝
19				土豆炒牛肉丝
20				

表A. 2（续）

序号	烹饪方法	主料	净含量	适用的常见菜品
21	炒/爆	拱嘴（熟）	≥ 150 g/份	青椒炒拱嘴
22				
23		猪肚	≥ 150 g/份	三鲜脆肚
24				家常脆肚
25				火爆脆肚
26				火爆肚头
27				大蒜肚条
28				
29		猪肉	≥ 150 g/份	青椒碎滑肉
30				臊子魔芋
31				
32		牛肉	≥ 150 g/份	孜香牛肉串
33				
34		猪舌	≥ 150 g/份	青花椒猪舌
35				
36				农家小炒肉

37			湖南小炒肉
38			木耳肉片
39		猪肉/猪腰/猪肝+猪腰/ 猪舌	莴笋肉片
40			香菇肉片
41			黄瓜肉片
42			苦瓜肉片
43			韭黄炒肉丝
44			蒜苔肉丝
45			芹菜肉丝
46			甜椒肉丝
47			青笋肉丝
48			笋子肉丝
49			豆腐干肉丝
50			青椒肉丝
51			尖椒肉丝
52			白菌炒肉
53			烂肉豇豆
54			肉沫泡豇豆
55			烂肉粉丝
56			宫保肉丁
57			锅巴肉片
58			辣椒炒肉
59			火爆腰花

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/138070020047006136>