

# DB51

## 四川省地方标准

DB51/T 2137—2024

代替DB51/T 2137-2016

### 中国川菜餐厅服务规范

2024 - 12 - 18 发布

2025 - 01 - 18 实施

四川省市场监督管理局 发布







# 目 次

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 前 言 .....                 | II |
| 1 范围 .....                | 1  |
| 2 规范性引用文件 .....           | 1  |
| 3 术语和定义 .....             | 1  |
| 4 川菜餐厅服务分类及流程 .....       | 2  |
| 5 订餐服务 .....              | 2  |
| 6 餐前准备 .....              | 4  |
| 7 迎宾服务 .....              | 6  |
| 8 餐中服务 .....              | 6  |
| 9 餐后服务 .....              | 9  |
| 10 服务场地、环境及设施、设备、用具 ..... | 10 |
| 11 服务人员 .....             | 12 |
| 附录 A（资料性）川菜餐厅传统服务术语 ..... | 13 |
| 参考文献 .....                | 16 |

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 DB51/T 2137-2016《中国川菜服务规范》，与DB51/T 2137-2016相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 修改了标准名称；
- 修改了标准目次；
- 修改了规范性引用文件（见第2章，2016版的第2章）；
- 修改了术语定义（见3.1，2016版的3.1）；
- 修改了川菜服务分类的表述形式（见4.1、4.1.1、4.1.2、4.2，2016版的4.1、4.2）；
- 修改了零餐订餐服务有关内容（见5.1，2016版的5.1）；
- 增加了普通零餐订餐服务（见5.1.1）；
- 修改了订餐前准备的内容（见5.1.1.1，2016版的5.1.1）；
- 修改了订餐服务的名称（见5.1.1.2，2016版的5.1.2）；
- 修改了接待方式的表述形式（见5.1.1.2.1，2016版的5.1.2.1）；
- 修改了电话订餐的内容（见5.1.1.2.1 b），2016版的5.1.2.1）；
- 增加了线上订餐（见5.1.1.2.1 c，2016版的5.1.2.1）；
- 修改了记录并确认的名称（见5.1.1.2.2，2016版的5.1.2.2）；
- 修改了推介菜点和酒水的内容（见5.1.1.2.3，2016版的5.1.2.3）；
- 修改了确认订餐的内容（见5.1.1.2.4，2016版的5.1.2.4）；
- 修改了订餐协调的名称（见5.1.1.2.5，2016版的5.1.3）；
- 增加了火锅零餐订餐服务、面点小吃零餐订餐服务（见5.1.2、5.1.3）；
- 修改了宴会预定服务的名称（见5.2，2016版的5.2）；
- 增加了火锅宴会订餐服务、面点小吃宴会订餐服务（见5.2.2、5.2.3）；
- 增加了外卖订餐服务（见5.3）；
- 删除了火锅订餐服务、面点小吃订餐服务（见2016版的5.3、5.4）；
- 修改了环境布置的内容，增加了菜单获取方式（见6.1.1.1，2016版的6.1.1.1、6.1.1.2）；
- 修改了班前会议的内容，增加了健康状况检查（见6.1.1.3，2016版的6.1.2）；
- 增加了火锅零餐餐前准备、面点小吃零餐餐前准备（见6.1.2、6.1.3）；
- 修改了斟预备酒的内容（见6.2.1.4，2016版的6.2.4）；
- 增加了火锅宴会餐前服务、面点小吃宴会餐前服务（见6.2.2、6.2.3）；
- 增加了外卖餐前准备（见6.3）；
- 删除了火锅餐前准备、面点小吃餐前准备（见2016版的6.3、6.4）；
- 增加了火锅零餐迎宾服务、面点小吃零餐迎宾服务（见7.1.2、7.1.3）；
- 修改了领位入座，增加了无空余座位的情况（见7.1.1.1，2016版的7.1.1）；
- 修改了用餐前服务的名称（见7.1.1.2，2016版的7.1.2）；
- 修改了点单服务，增加了点单方式和倡导节约的内容（见7.1.1.3，2016版的7.1.3）；
- 删除了火锅迎宾服务、面点小吃迎宾服务（见2016版的7.3、7.4）；

- 修改了宴会迎宾服务，增加了具体内容（见 7.2，2016 版的 7.2）；
- 删除了菜点服务悬置段（见 8.1，2016 版的 8.1）；
- 删除了零餐菜点服务悬置段（见 8.1.1，2016 版的 8.1.1）；
- 修改了上菜的表述形式（见 8.1.1.1、8.1.1.1.1、8.1.1.1.2，2016 版的8.1.1.1.1）；
- 修改了摆菜的表述形式（见 8.1.1.1.3，2016 版的8.1.1.1.2）；
- 修改了菜点介绍的内容（见 8.1.1.1.4，2016 版的8.1.1.1.3）；
- 修改了分菜的内容（见 8.1.1.1.5，2016 版的8.1.1.1.4）；
- 修改了火锅零餐菜点服务上菜和摆菜的内容（见 8.1.1.2.1，2016 版的8.1.1.2.1、8.1.1.2.2）；
- 修改了面点小吃零餐菜点服务，增加了具体内容（见 8.1.1.3，2016 版的 8.1.1.3）
- 删除了宴会菜点服务悬置段（见 8.1.2，2016 版的 8.1.2）；
- 修改了普通宴会菜点服务的内容（见 8.1.2.1，2016 版的8.1.2.1）；
- 修改了火锅宴会菜点服务的内容（见 8.1.2.2，2016 版的8.1.2.2、8.1.2.2.1、8.1.2.2.2、8.1.2.2.3、8.1.2.2.4）；
- 修改了面点小吃宴会菜点服务有关内容（见 8.1.2.3，2016 版的 8.1.2.3）；
- 修改了增减餐饮具的名称（见 8.3.1.1.1，2016 版的 8.3.1.1）；
- 增加了增加菜点（见 8.3.1.1.3）；
- 增加了火锅零餐迎宾服务、面点小吃零餐迎宾服务（见 8.3.1.2、8.3.1.3）；
- 删除了火锅餐间服务、面点小吃餐间服务（见2016 版的8.3.3、8.3.4）；
- 修改了结账服务的内容（见 9.1，2016 版的9.1）；
- 增加了打包服务（见 9.2）；
- 修改了送客服务的内容（见 9.3，2016 版的9.2）；
- 修改了检查现场的内容（见 9.4.1，2016 版的9.3.1）；
- 修改了撤下餐具和服务用具的名称（见 9.4.2，2016 版的9.3.2）；
- 修改了整理的内容（见 9.4.3，2016 版的9.3.3）；
- 修改了信息反馈并建立客户档案的内容（见 9.5，2016 版的 9.4）；
- 修改了设施、设备的内容（见 10.3 2016 版的 10.3）
- 修改了职业技能和道德要求的内容（见 11.1.1，2016 版的11.1.1）
- 修改了服务人员用语的内容（见 11.2.2，2016 版的 11.2.2）

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川省商务厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：四川旅游学院。

本文件主要起草人：卢一、杜莉、陈丽兰、陈祖明、汪春蓉、周媛媛、鄢赫、包奕燕、辛松林、张媛、冯明会、赵文鹏。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB51/T 2137-2016；
- 本次为第一次修订。



# 中国川菜餐厅服务规范

## 1 范围

本文件规定了中国川菜餐厅服务的术语、定义、分类和订餐服务、餐前准备、迎宾服务、餐中服务、餐后服务、服务场地、环境及设施、设备、用具、服务人员的要求。

本文件适用于川式菜肴、火锅、面点小吃等川菜餐厅的服务。

## 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/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求  
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范  
GB 37487 公共场所卫生管理规范  
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求  
GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则  
SB/T 10476 饭店服务礼仪规范  
SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求  
DB51/T 3108 餐饮节约行为规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**川菜餐厅服务** service of Sichuan restaurants

服务人员在川菜餐厅为就餐顾客提供川式菜肴、火锅、面点小吃的订餐、餐前准备、迎宾、餐中和餐后服务等相关工作。

### 3.2

**川菜餐厅菜单** menus of Sichuan restaurants

川菜餐厅中可供顾客选择的所有菜点及茶酒饮料一览表，主要应包括名称、价格等内容。

### 3.3

**零餐服务** ala carte service

服务人员根据顾客在川菜餐厅菜单上所选择的零散菜点和茶酒饮料提供相关服务的一种常见服务形式。

### 3.4

**宴会服务** banquet service

服务人员根据宴会规格及标准等相关要求为顾客提供的一种服务形式。

### 3.5

**普通宴会 average banquet**

为了一定目的而举行的以川式菜肴为主要载体的宴饮聚会。

### 3.6

**火锅宴会 hot pot banquet**

为了一定目的而举行的以火锅为主要载体的宴饮聚会。

### 3.7

**面点小吃宴会 snack banquet**

为了一定目的而举行的以面点小吃为主要载体的宴饮聚会。

## 4 川菜餐厅服务分类及流程

### 4.1 分类

4.1.1 川菜餐厅服务按照服务形式分为零餐服务、宴会服务和外卖服务三类。

4.1.2 川菜餐厅服务按照服务方式分为现代服务方式、传统服务方式两类，一般应采用现代服务方式，也可在川菜传统文化特色浓郁的川菜餐厅采用鸣堂叫菜的传统服务方式。川菜餐厅传统服务术语见附录A。

### 4.2 流程

分为订餐服务、餐前准备、迎宾服务、餐中服务和餐后服务五个环节，相应环节应满足DB51/T 3108对就餐服务的节约要求。

## 5 订餐服务

### 5.1 零餐订餐服务

#### 5.1.1 普通零餐订餐服务

##### 5.1.1.1 订餐前准备

订餐人员应准备好餐厅菜单和订餐登记单或订餐系统，掌握已有订餐数量和当日菜品供应情况，熟悉餐厅环境及菜单内容。

##### 5.1.1.2 订餐中服务

###### 5.1.1.2.1 接待

订餐人员应根据不同订餐方式采取以下三种接待方式。

- a) 到店订餐：订餐人员应起身相迎、热情接待，自报姓名和职务，询问顾客称谓。如顾客需要参观餐厅，订餐人员应热情引领、耐心介绍用餐相关的各种信息及服务。
- b) 电话订餐：订餐人员应在电话铃响后及时接听，语言亲切、语调适中，首先问候顾客并报店名及部门，然后询问并聆听顾客的需求。
- c) 线上订餐：订餐系统上应提供不同份量、套餐等多样化菜品规格，方便顾客按需选择，防止浪费。

###### 5.1.1.2.2 记录并确认

订餐人员应记录顾客的需求，复述、确认顾客提出的重要需求信息，并应提醒顾客选择适度的菜点数量和未考虑到的因素。

#### 5.1.1.2.3 推介菜点和酒水

订餐人员可主动向顾客推介四川特色菜点和酒水，但不应强行推销。

#### 5.1.1.2.4 确认订餐

对顾客已确定的订餐，应将所有信息填写在订餐登记单或录入订餐系统；对顾客待定的用餐，应与顾客保持联系，并由专人负责确认工作。

#### 5.1.1.2.5 订餐后协调

订餐人员应通知厨房及相关部门做好相应准备工作；应在开餐前 1 h 督促检查各项准备工作是否完善，发现问题及时纠正。

### 5.1.2 火锅零餐订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供火锅零餐订餐服务，填写订餐登记单或录入订餐系统，内容应涉及火锅底料、菜点品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

### 5.1.3 面点小吃零餐订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供面点小吃零餐订餐服务，填写订餐登记单或录入订餐系统，内容应涉及面点小吃品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

## 5.2 宴会订餐服务

### 5.2.1 普通宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和宴会需求，参照普通零餐订餐相应的流程及要求提供宴会订餐服务，填写宴会订餐登记单或录入订餐系统，内容应涉及宴会菜点品种、开餐时间、接待规格、规模、宴会费用及相关需求。

### 5.2.2 火锅宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供火锅宴会订餐服务，填写宴会订餐登记单或录入订餐系统，内容应涉及菜点品种、火锅底料、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

### 5.2.3 面点小吃宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供面点小吃宴会订餐服务，填写宴会订餐登记单或录入订餐系统，内容应涉及面点小吃品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

## 5.3 外卖订餐服务

应参照零餐订餐的相应流程及要求提供外卖订餐服务，向顾客提供菜点份量、规格或者建议消费人数等信息，宜鼓励顾客减少使用一次性餐具，提示顾客适度点餐。顾客下单后应及时确认订单，内容应涉及菜点品种、预定时间、菜点费用及相关需求。

## **6 餐前准备**

### **6.1 零餐餐前准备**

#### **6.1.1 普通零餐餐前准备**

##### **6.1.1.1 环境布置**

工作人员应确保外部环境整洁卫生，安排好车位、保持道路畅通等。服务人员应在开餐前 30 min 布置好内部环境，调节体感舒适的室温，调节好以暖色为主的灯光，应检查家具、餐具、布件的清洁和完整性，准备好餐间服务所需的各种餐具和服务用具以及菜单，摆放好餐台上的公勺、公筷等餐具和用具，整理好卫生间及候餐休息区等。

##### **6.1.1.2 环境检查**

前厅领班（或主管）应在开餐前对就餐环境进行全面检查，应涉及环境布置、台面摆设、前厅卫生等方面，及时发现和解决问题。

##### **6.1.1.3 班前会议**

前厅领班（或主管）召开班前会议，检查员工个人的健康状况、仪容仪表、个人卫生、工号牌佩戴等；总结前一日的营业情况，对服务缺陷和失误提出解决办法和预防方法；根据当日的工作要点，进行明确分工；强调当日营业的注意事项；抽问员工对当日工作的掌握情况，了解员工意见或建议。时间宜控制在 15 min 以内。

#### **6.1.2 火锅零餐餐前准备**

火锅零餐餐前准备的流程与普通零餐餐前准备基本一致，但应注意按火锅用餐的特殊要求，在餐桌或调味台上摆放顾客所需的餐饮用具、公用汤勺与漏勺、调味品等，每种调味品宜标明名称，其数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

#### **6.1.3 面点小吃零餐餐前准备**

面点小吃零餐餐前准备的流程与普通零餐餐前准备基本一致，但应注意在餐桌上摆放调味品，每种调味品的数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

### **6.2 宴会餐前准备**

#### **6.2.1 普通宴会餐前准备**

##### **6.2.1.1 宴会设计**

##### **6.2.1.1.1 宴会菜单设计**

宴会负责人应根据宴会订餐登记单或订餐系统设计菜单的内容和形式。

##### **6.2.1.1.2 宴会接待服务方案设计**

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/757032060135010024>