

ICS 03.200
CCS A 16

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB3311/T 201—2021

旅游团队餐场所选择指南

2021-12-06 发布

2022-01-06 实施

丽水市市场监督管理局 发布

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。

本文件由丽水市文化和广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：丽水市文化和广电旅游体育局、杭州睿见旅游规划设计有限公司。

本文件起草人：张福和、吴葆春、任鸣、刘庆安。

本文件属首次发布。

旅游团队餐场所选择指南

1 范围

本文件提供了旅游团队餐场所选择的术语和定义、总则、用餐环境、菜点种类与品种、菜点出品、配套设施和用餐服务的建议。

本文件适用于指导旅游团队餐场所选择。

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 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染疾病预防措施

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游团队餐

经与具有餐饮服务资格的企业提前签订协议确定的，为旅游团队提供的配套桌餐或其它约定的用餐形式。

4 总则

4.1 场所符合国家现行的食品安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定和要求。

4.2 宜达到国家药监局《餐饮服务许可审查规范》（国食药监食〔2010〕236号）中第二类许可现场核查的要求。

4.3 建立健全食品留样等应急处置机制。

4.4 恪守诚信为本和宾客至上的信条，竭诚为游客服务。

4.5 尊重游客个性特点、风俗习惯和宗教信仰，提供规范服务。

4.6 遵守绿色环保法律法规，倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。

4.7 宜设置规范的导视标识系统。

5 用餐环境

5.1 前厅

- 5.1.1 旅游团队餐场所宜设有前厅，面积与接待能力相适应。
- 5.1.2 设有公共休息处，并有供游客休息的设施。
- 5.1.3 有介绍餐馆特点、风味和价格的广告宣传牌或宣传品。
- 5.1.4 宜提供供游客使用的通讯设施设备。
- 5.1.5 注重洁化、绿化、美化。

5.2 餐厅

- 5.2.1 餐馆接待规模不小于150平方米，布局合理。
- 5.2.2 餐厅符合GB 16153中的每个餐位面积不小于2平方米要求，公共场所卫生监督量化分级达到B级。
- 5.2.3 8人以上餐台配有转台。
- 5.2.4 通风良好，无异味，室温控制在 20℃-26℃。
- 5.2.5 备有儿童就餐专用座椅。
- 5.2.6 备有菜单，菜单制作精美、图文并茂。

6 菜点种类与品种

6.1 菜点种类

- 6.1.1 荤菜组配：以畜、禽、水产等肉类和蛋类为主要原材料烹制的菜品，荤菜中可以搭配适量的蔬菜。
- 6.1.2 串荤菜组配：以蔬菜为主要材料，适量搭配以畜、禽、水产等肉类和蛋类为辅助原材料烹制的菜品。
- 6.1.3 根据旅游团队的行程，宜选择本地特色风味菜。

6.2 菜品品种

- 6.2.1 对10人一桌的中式桌餐，宜提供A、B、C三种团队套餐。
- 6.2.2 A套餐菜品品种宜满足以下条件：
 - 每桌菜品宜不少于八道热菜一道汤。
 - 八道热菜中荤菜宜不少于二道，串荤菜宜不少于三道，其余为素菜。
- 6.2.3 B套餐餐菜品品种宜满足以下条件：
 - 每桌菜品宜不少于十道热菜、二道凉菜、一道汤、一道水果。

- 十道热菜中荤菜宜不少于三道，串荤菜不少于四道，其余为素菜。
- 凉菜中宜配荤菜、串荤菜和素菜。
- 一道水果餐中宜不少于二种水果。

6.2.3 C套餐餐菜品品种宜满足以下条件：

- 每桌菜品宜不少于十道热菜、四道凉菜、一道汤、一道水果。
- 十道热菜中荤菜宜不少于三道、串荤菜宜不少于四道，其余为素菜。
- 十道热菜中用高档原料烹制的菜品宜不少于二道。
- 凉菜中宜不少于一道荤菜、宜不少于一道串荤菜，其余为素菜。
- 一道水果餐中宜不少于三种水果。

7 菜点出品

7.1 菜品要求

- 7.1.1 遵守质价相符的原则，不以次充好，不偷工减料。
- 7.1.2 明示服务餐标，包括标明价格标准、菜品道数、重量和质量。

7.2 菜品盛器

- 7.2.1 菜肴装盘规范，造型与点缀得当。
- 7.2.2 使用无破损、无污渍、统一、配套的餐具。
- 7.2.3 冷菜宜使用7寸及以上盘，热菜宜使用10寸及以上盘，分量充足。

7.3 菜品温度

- 7.3.1 菜品温度冷热适宜，上菜时，热菜温度不低于45℃，汤菜温度不低于75℃。
- 7.3.2 自助餐中的热菜有相应保温加热设备。

8 配套设施

8.1 交通设施

- 8.1.1 旅游团队餐场所内道路路面硬化率宜达到90%以上。
- 8.1.2 有足够可供停泊的车位。

8.2 厨房

- 8.2.1 配备提供团队餐饮、当地特色餐饮所需设施设备，供餐规模满足餐厅接待需求。
- 8.2.2 厨房保持卫生洁净，操作卫生、规范。
- 8.2.3 厨房采用透明设计或监控系统公开厨房的硬件条件与操作过程。宜达到《浙江省“阳光厨房”建设标准》的要求。

8.3 厕所

- 8.3.1 厕所布局合理，有与接待规模相适应的厕位，有残疾人厕位。
- 8.3.2 厕所内部设计合理，地面采用防滑瓷砖，设置洗手盆、面镜、干手器等设备，配有洗手液。
- 8.3.3 厕所内有手纸架、手纸、手纸筐、挂衣钩、搁物台等。
- 8.3.4 厕所有专人负责清洁卫生，定时清扫，保持清洁，无蚊蝇，无异味。
- 8.3.5 各种设备完好，可正常使用，无破损，无污垢，无堵塞，无滴漏。

9 用餐服务

9.1 服务人员

- 9.1.1 实行统一着装、佩戴工牌服务，对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。
- 9.1.2 所有从事餐饮服务的人员具备健康证明，并在餐饮场所的醒目位置明示健康证明。
- 9.1.3 服务人员经过专业培训，各岗位的工作人员具备相应的从业资格证书，掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

9.2 用餐接待

9.2.1 接团准备

- 9.2.1.1 旅游餐饮服务企业根据团队餐饮预订信息，填写餐饮预订单，及时制定接待计划。制定的接待计划做到内容清楚、格式规范，标明服务标准、特别要求和有关注意事项。
- 9.2.1.2 餐饮经理根据餐饮预订单的内容，向餐厅及厨房下达任务。
- 9.2.1.3 餐厅、厨房接到任务，依据预订单分头进行预先准备。

9.2.2 迎客服务

- 9.2.2.1 保安人员密切关注客车到达，及时提供车辆疏导服务。
- 9.2.2.2 迎宾人员站立于领位台前迎接游客，热情礼貌地向客人问候，正确称呼团队名称。
- 9.2.2.3 引导游客到预订餐位或征询环境需求并引导到满意的空置餐位。

9.2.3 用餐服务

- 9.2.3.1 服务人员能根据餐桌、餐位状况，合理上菜。
- 9.2.3.2 第一道菜出菜时间不超过 15 分钟，所有菜点在 45 分钟内按顺序上齐，若某种菜肴制作时间较长，事先告知客人。
- 9.2.3.3 服务人员能与游客沟通流畅，熟练地向客人介绍菜品。
- 9.2.3.4 服务人员及时为游客倒茶水、更换骨碟、烟灰缸等，餐台准备公用筷子、公用勺。

9.2.3.5 服务人员具有较高的应变能力，能适时采取服务补救措施。

9.2.3.6 餐中盯桌服务不站在餐厅中央或背对客人，走动服务不妨碍周围客人。

9.2.4 送客服务

9.2.4.1 游客离开餐厅，服务人员提醒游客携带好随身物品。

9.2.4.2 迎宾人员向游客致谢，并欢迎游客再次造访。

9.2.4.3 保安人员引导客车离开车场。

9.3 品质管理

9.3.1 投诉处理

9.3.1.1 对游客提出的问题予以耐心解释，不推诿和应付，并及时有效处理。

9.3.1.2 有受理投诉的专职人员，且有完整的记录档案。

9.3.1.3 在餐馆明显位置明示主管部门投诉电话。

9.3.2 服务管理制度

9.3.2.1 按照旅游业服务质量相关要求，建立健全餐饮服务、菜品质量、食品安全、环境保护、消防安全以及员工教育培训等管理制度。

9.3.2.2 建立食品、食品原料的采购记录制度，如实记录产品名称、生产批号、保质期等信息，其记录、票据的保存期限不得少于 2 年。

9.3.2.3 制定员工手册和服务操作规程。

9.3.2.4 编制突发事件应急预案，并进行演习。

参考文献

[1] 《餐饮服务许可审查规范》（国食药监食〔2010〕236号）

[2] 《浙江省“阳光厨房”建设标准和考评办法》（浙食药监规〔2014〕10号）