|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  |

|  |
| --- |
|  |

A12 |

团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

旅游团队餐饮服务规范

Standard of Food and Beverage Service for Travel Package

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc176533513)

[1 范围 1](#_Toc176533514)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc176533515)

[3 术语和定义 1](#_Toc176533516)

[4 基本要求 2](#_Toc176533517)

[4.1 经营场所要求 2](#_Toc176533518)

[4.2 服务人员要求 2](#_Toc176533519)

[4.3 食品安全与卫生 2](#_Toc176533520)

[5 餐标 2](#_Toc176533521)

[6 餐饮服务要求 2](#_Toc176533522)

[6.1 接团准备 2](#_Toc176533523)

[6.2 迎客服务 2](#_Toc176533524)

[6.3 用餐服务 2](#_Toc176533525)

[6.4 菜肴质量 3](#_Toc176533526)

[6.5 送客服务 3](#_Toc176533527)

[7 服务质量监督 3](#_Toc176533528)

[7.1 服务评价与改进 3](#_Toc176533529)

[7.2 应急处置 3](#_Toc176533530)

[参考文献 4](#_Toc176533531)

1. 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。

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

旅游团队餐饮服务规范

* 1. 范围

本文件规定了旅游团队餐饮服务的术语和定义、基本要求、餐标、餐饮服务要求、服务质量监督。

本文件适用于提供旅游团队餐饮的餐饮服务企业。

* 1. 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 4806.1 食品接触材料及制品通用安全要求

GB 4806.9 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品

GB/T 10001.1/ISO 7001 公共信息图形符号　第1部分：通用符号（ISO 7001，IDT）

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 14934 消毒餐（饮）具

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB 15630/ISO/TR 7239 消防安全标志设置要求（ISO/TR 7239，IDT）

GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

SB/T 10580-2011 餐饮业现场管理规范

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范

XF 654 人员密集场所消防安全管理

DB 44/T 2342-2022 粤菜围餐服务规范

DB 44/T 2429 粤菜食材通用要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

旅游团队餐饮 Meals for Tour group

旅游定点餐馆按照事先与旅行社商定的餐饮价格、餐饮质量和数量等要求，为旅游团队提供的正餐。

旅游餐饮服务企业Tourist Catering Service Enterprise

为旅游消费者提供餐饮服务的旅游景区食品经营主体、旅行社定点餐饮服务单位以及承接旅游团餐服务的餐饮服务单位。

围餐 Around table meal

多人围坐在同桌共同用餐，菜食共同享用的就餐形式。

[来源DB44/T 2342-2022，3.1]

* 1. 基本要求
		1. 经营场所要求

应在餐厅显著位置明示营业执照、食品经营许可、卫生达标标识，以及当地监管部门要求的其他标识。

建筑安全应符合GB/T 26361、GB 31654的规定。

应取得消防许可证，消防标识及设置应符合 GB 13495.1、GB 15630的规定。消防设施应完好并有效运行。

公共场所图形符号、导向性标识和客人导视牌应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.8的规定。

安全疏散设施管理应符合 XF 654的规定。

厨房各功能区的布局及设施设备应符合 GB 31654-2021和 SB/T 10580-2011中附录 A.2厨房管理的规定。

烹制过程使用的器具应符合GB 4806.1和GB 4806.9的规定。装盛食品的餐具应符合GB 14934、GB/T 18006.1的规定。

厨房加工规程应符合GB 31654的规定。

应明示服务项目，明码标价。

餐厅经营应符合SB/T 10426、GB/T 26361的规定。

* + 1. 服务人员要求

应持有效健康证明。

仪容仪表应保持干净整洁，符合工作要求。宜穿着体现传统文化特色的服饰。

为客人提供服务时，应使用对方易懂的语言和规范的服务用语，语言文明，礼貌待人。

对待客人应一视同仁，尊重客人的宗教信仰与风俗习惯。

* + 1. 食品安全与卫生

旅游餐饮企业应按照餐饮服务质量相关要求，建立健全的餐饮服务、菜品质量、消防安全、食品卫生、环境保护以及员工教育培训等管理制度。

食品安全与卫生要求应符合GB 31654、《食物业规例》 (香港特别行政区 第132章)、《公众卫生及市政条例》（香港特别行政区 第132章）、《食品安全法》 (澳门特别行政区 第5/2013号行政法规)、《酒店业场所业务法》(澳门特别行政区 第 8/2021 號法律)的规定。

食品留样应符合 GB 31654 的规定。

* 1. 餐标

旅游餐饮服务企业应根据当地饮食文化特色，设计不同价格档次的旅游团队餐饮套餐，每餐价格应不低于25元/人。

每餐每桌宜按10人/桌备菜，提供不少于8菜1汤1甜品/果盘，应做到荤素搭配，并提供足量米饭或其他主食。

* 1. 餐饮服务要求
		1. 接团准备

旅游餐饮服务企业应提前确认旅游团队餐饮的预订信息，包含旅游团的到达时间、人数、餐标和特殊餐食要求，并做好预先准备。

* + 1. 迎客服务

旅游餐饮服务企业应密切关注旅团人车到达，及时提供车辆疏导服务。

客人抵达餐厅，迎宾人员应引导客人到预订餐位，遇障碍物或台阶应提前提醒客人。

* + 1. 用餐服务

应在客人入座后10分钟内开始上菜。

服务人员宜按当地饮食文化习俗顺序上菜，并向客人介绍菜肴，菜肴上齐时应告知客人。

每桌用餐人数应控制在12人以内，服务人员应根据实际用餐人数及时调整上菜分量，做到不浪费粮食。

用餐形式一般为围餐，餐厅应提供公筷公勺。当客人有分餐需求时，应提供餐具协助客人分餐。

宜在餐厅播放当地旅游宣传片、歌曲、戏曲等，或提供当地传统艺术演艺活动。

* + 1. 菜肴质量
			1. 菜肴要求

遵守质价相符的原则。

不以次充好，不偷工减料。

明示服务餐标，包括标明价格标准、菜肴数量等。

食材的选择与烹饪应符合DB 44/T 2429的规定。

应体现地方风味，有地方特色菜肴和小吃。

* + - 1. 装盘

餐具应无破损、无污染，菜肴温度适宜，分量充足。

* + 1. 送客服务

客人离开餐厅时，服务人员应提醒游客携带好随身物品，并引导客车离开车场。

* 1. 服务质量监督
		1. 服务评价与改进

在餐馆明显位置设置投诉电话及标志，有受理投诉的人员，有完整的记录档案，并对游客提出的意见和建议认真研究，及时处理。

定期进行游客满意度调查。

* + 1. 应急处置

旅游餐饮企业应按规定建立健全食品安全应急预案。

突发事件的应急处置应符合SB/T 11047、《食物业规例》 (香港特别行政区 第132章)、《公众卫生及市政条例》（香港特别行政区 第132章）、《食品安全法》 (澳门特别行政区 第5/2013号行政法规)、《酒店业场所业务法》(澳门特别行政区 第 8/2021 號法律)的规定。

参考文献

1. 香港特别行政区 食物业规例(第132章).
2. 香港特别行政区 公众卫生及市政条例（第132章）.
3. 澳门特别行政区 食品安全法 (第5/2013号).
4. 澳门特别行政区 酒店业场所业务法 (第8/2021号).



《旅游团队餐饮服务规范》标准编制说明

一、标准编制工作简况

根据《粤港澳大湾区发展规划纲要》和《2024年“湾区标准”共同需求指引》等文件精神，为推进大湾区旅游发展、弘扬特色饮食文化，深化休闲旅游领域合作，在省市场监督管理局的指导下，汕头市标准化协会牵头开展团体标准《旅游团队餐饮服务规范》制定研制工作。

二、标准立项的必要性

粤港澳大湾区，作为中国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，是全球瞩目的经济新引擎和文化旅游高地。旅游业作为粤港澳大湾区的支柱产业之一，凭借其独特的地理位置、丰富的自然人文资源、便捷的交通网络以及高度融合的市场环境，呈现出蓬勃发展的态势。近年来，各地积极探索通过“美食+文旅”推动餐饮和文旅产业融合发展。旅游团队餐饮服务作为其中的重要组成部分之一，其质量和服务水平对游客的整体满意度有着直接影响。

随着粤港澳大湾区旅游业的快速发展，旅游团队数量不断增加，对餐饮服务的需求也日益旺盛。然而，当前市场上的旅游团队餐饮服务存在标准不一、质量参差不齐等问题，给游客的旅行体验带来不便。因此，编制一套统一的旅游团队餐饮服务规范，对于提升旅游服务质量、保障游客权益具有重要意义。

团体标准《旅游团队餐饮服务规范》旨在通过明确旅游团队餐饮服务要求，保障食品安全、提升服务质量，为粤港澳大湾区旅游团队的餐饮服务提供科学、规范、可操作的指导，进而提升粤港澳大湾区旅游的游客满意度、区域旅游品牌的整体竞争力，从而推动旅游业的发展。

三、标准编制原则及主要内容

**（一）标准编制原则**

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》给出的编写规则编制。以行业整体利益为重，充分协调，调动各地、各方面的积极性。

**（二）主要内容**

本标准的主要内容包括术语和定义、基本要求、餐标、餐饮服务要求、服务质量监督等。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **章节** | **标题** | **主要技术内容** |
| 1 | 范围 | 明确本文件的主要内容与适用范围 |
| 2 | 规范性引用文件 | 规范性引用文件 |
| 3 | 术语和定义 | 规定了旅游团队餐饮、旅游餐饮服务企业、围餐的定义 |
| 4 | 基本要求 | 规定了经营场所、服务人员、食品安全与卫生的基本要求 |
| 5 | 餐标 | 规定了旅游团队餐饮的最低餐标要求 |
| 6 | 餐饮服务要求 | 规定了接团、迎客、用餐、菜肴质量、送客的服务要求 |
| 7 | 服务质量监督 | 规定了服务评价与改进、应急处置的要求 |

1. **确定依据**

《旅游团队餐饮服务规范》标准制定工作是按照中共中央、国务院印发的《粤港澳大湾区发展规划纲要》精神开展。本标准以严格执行国家标准化管理及食品卫生安全方面的法律法规为基础，其中涉及标准化工作包括《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》《广东省标准化条例》以及《湾区标准管理办法(试行 )》，粤港澳三地餐饮卫生安全方面的法律、法规和技术规范包括:

1、广东地区适用:《中华人民共和国食品安全法》《食品经营许可管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》《食品经营许可审查通则(试行)》《食品经营许可的实施细则(试行)》和GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》。

2、香港地区适用:《食物安全条例》《公众卫生及市政条例》《食品安全命令实务守则》《香港入口食物指引》《食物回收指引》《食物业规例》。

3、澳门地区适用:《食品安全法》《酒店业场所业务法》《进口食品卫生指引》《食品回收指引》《运送食品的卫生指引》《食品卫生技术指引》。

四、标准编制过程

2024年4月30日，标准正式立项。

2024年5-8月，标准项目组搜集整理相关潮菜标准和文献资料以作参考。

2024年9月，标准项目组根据前期准备资料的整理与完善，完成标准草稿。通过组内讨论，《旅游团队餐饮服务规范》标准项目组完成标准征求意见稿的制定。

9月30日，标准项目组按《团体标准管理规定》要求，将《关于<旅游团队餐饮服务规范>等2项团体标准征求意见的函》及标准征求意见稿发布到汕头市标准信息服务网公开征求意见，为期30天。

五、标准涉及的相关知识产权说明

无相关必要专利。

六、采用国际标准的程度与水平

无相关国际标准。

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无重大意见分歧。

八、其他应予说明的事项

无其他应予说明的事项。

《旅游团队餐饮服务规范》标准编制工作组

2024年9月30日