



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务

Tourism and related services — Traditional restaurants — decoration and services

(ISO 21621: 2021, MOD)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 传统餐厅的特征	1
5 就餐配置	3
6 员工	4
7 服务特色	4
8 安全与保障	5
9 经营管理	6
10 培训	6
附录 A(资料性) 美食例子.....	7

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。

本文件与 ISO 21621:2021 的技术差异及其原因如下：

- 规范性引用文件增加了 GB 13495.1、GB 14930.1、GB 14930.2、GB/T 18006.1、GB/T 39002、GB/T 39451、GB/T 40041，以适应我国的技术条件、增加通用性和可操作性；
- 增加了餐饮节约标识（见 4.1）；餐饮节约提示牌（见 5.3），传统餐厅点菜应设置菜品、材料、口味等提示信息，现场点餐时应提示客人点餐量，餐后提示客人打包，提供外卖的菜品信息描述符合 GB/T 40041 的规定（见 7.1.6）的相关要求，以适应我国的粮食安全的战略选择，符合管理需求；
- 增加了食品和非食品、生食和熟食、原料、半成品和成品、植物性食品和动物性食品应分区标识存放（见 4.4.7）；塑料一次性餐饮具应符合 GB/T 18006.1 的要求。在贮存运输过程中应防止污染，不得使用外包装破损或污秽不洁餐具。提供无接触配送服务应符合 GB/T 39451 的规定（见 5.12），提高判定的可操作性；
- 删除了附录 A 中其他国家的传统餐厅信息。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

餐饮服务是旅游业的重要组成部分，高质量的餐饮服务对旅游业发展意义重大。当下，国家或民族特色的餐厅提供来自全球各地的传统或当地风格的餐饮服务，消费者在餐厅内即可体验当地特色文化。对于传统餐厅，消费者最为注重的方面包括装饰风格、文化元素的融入，以及提供的服务。所以，餐厅能够提供良好的氛围、舒适的空间、就餐配置、菜单设计和其他特色服务，对提升消费者满意度至关重要。尽管民族文化间存在差异，本文件仍强调在提供服务时重视文化元素，并优先考虑适宜的环境，及真实的风俗习惯、生活方式的体验。因此，本文件旨在菜品（如：食物、饮料、辅料）、生活文化元素（如：方言、服装）及服务安排（如：来自特定历史时期的固定装置、设备、配件等）方面确立标准，以提升服务质量。这样，来自国内外的消费者皆可选择喜爱的餐厅，并享受期望的服务。同时，本文件补充节粮减损相关条款，助力营造“浪费可耻、节约为荣”的文明消费环境，为餐饮业可持续发展提供模式借鉴。

旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务

1 范围

本文件给出了传统餐厅中装饰和服务的特色、就餐配置、员工、服务特色、安全和保障、经营管理、培训的内容。

本文件适用于在旅游及相关服务中经营管理的传统餐厅。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 39451 商品无接触配送服务规范
- GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

传统餐厅 traditional restaurant

提供传统食物(3.2)或传统饮料(3.3)的公共餐厅，特别是针对民族美食的特定风格的餐厅。

3.2

传统食物 traditional food

特定文化或地区长期传承下来的食物和菜肴，具有浓厚的历史和文化特色。通常成为文化传统的一部分，并在特定社群中占据重要地位。

3.3

传统饮料 traditional beverage

属于一个城市、地区或国家的当地居民常见的饮料，或由该居民的祖先配制的饮料。

4 传统餐厅的特征

4.1 要素

传统餐厅除符合建筑设计和餐饮机构管理的要求，在经营方面，表现出舞台和文化因素，具体体现在下列设置特征上，包括但不限于：

- a) 园艺；
- b) 建筑；
- c) 入口；
- d) 家具；
- e) 装饰；
- f) 餐桌椅配置；
- g) 特色文化活动/服务；（例如席间敬献饰物、传统菜肴典故揭封、表演等）
- h) 人员服饰；
- i) 餐饮节约标识等的设置。

4.2 基本功能

- 4.2.1 传统的建筑要具有特定传统建筑风格和地域文化装饰特点。
- 4.2.2 在改造过程中，应保护改造建筑的历史价值和文化价值的完整性，以及其风格和特点。
- 4.2.3 在进行改建时应考虑建筑物的承载能力。
- 4.2.4 传统餐厅的名字不宜引起歧义。
注：传统餐厅的名字应具有辨识度，使客人根据名字做出用餐的决定。
- 4.2.5 应制定全区域的维护计划，内容应包括故障记录及相关问题的处理措施。应指定一名负责人负责对维护计划的实施进行监督。
- 4.2.6 在适用的情况下，建筑和家具应使用天然或当地材料（如木材或石材）进行建造、重建或重新设计。
- 4.2.7 在适用的情况下，宜在餐厅改建过程和运营中考虑无障碍设施。
- 4.2.8 场所不应设在易受到污染的区域，保持室内通风。

4.3 入口

- 4.3.1 传统餐厅的外墙设计宜与目标文化的书法和图案相协调。
- 4.3.2 在传统餐厅外墙上宜标明名称。
- 4.3.3 传统餐厅入口处宜设置无障碍设施（例如水平入口、无障碍坡道），以方便无障碍人士（如轮椅，步行辅助器、推婴儿车的人）进出。
- 4.3.4 宜单独设置员工、进出货和垃圾清运出入通道。

4.4 大厅

- 4.4.1 厅堂空间的综合设计宜从专业角度出发，特别是考虑到容器、烛灯、烛台、锅具和雕塑等老物件收藏品，宜在适当的设计上使用。
- 4.4.2 在概念设计中宜考虑到墙面装饰，并考虑到桌子装饰和其他装饰品。内部开放空间靠边的房间应设有窗户，以便采光和通风。用于遮挡窗户的窗帘应与大厅装饰相协调。
- 4.4.3 大厅地板和走廊的覆盖物与传统氛围相协调；地面、墙壁、门窗、天花板等设施的设计和构造考虑有利于保证食品卫生和易于清洗消毒，并尽可能与大厅的装饰相协调。

注：可以采用互补设计。

4.4.4 厨房可以设计成烹饪展示区。工作区和就餐区之间宜提供适当的隔断，并保持通风。厨房设计宜考虑烹饪的流程，包括供水设施、原料清洗设施、贮存设施、烹调加工设施、配餐运送工具、餐饮具清洗消毒设施、废弃物存储设施。

4.4.5 在早餐、午餐和晚餐以外的时间，分配部分大厅用于接待客人，提供传统的热饮或冷饮和小点心。

4.4.6 大厅宜按照传统餐厅的理念配备适当的通风设备。

4.4.7 厨房内应有烟雾收集系统和过滤区，食品和非食品、生食和熟食、原料、半成品和成品、植物性食品和动物性食品分区应带标识存放。

4.4.8 在设施中宜考虑生物气候设计以及民间和景观建筑的元素。

4.5 附属空间

4.5.1 宜设置单独的男女卫生间，并使用明显的标识，包括触觉字符和盲文。

4.5.2 每个卫生间应至少配备一个坐式马桶。

4.5.3 卫生间应配备婴儿换洗设施。

4.5.4 至少具备一个无障碍卫生间设施，包括一个无障碍厕所、清晰的活动空间、专门为残疾人配置的无障碍厕所和配件（如肥皂、纸巾），并应有明显的标识，包括触觉字符和盲文。

4.5.5 卫生设施的墙壁宜选用易于清洁和消毒的材料。

4.5.6 卫生设施应提供足够的水、纸巾和洗手液。

4.5.7 节能方面宜考虑使用智能技术。

4.5.8 员工用餐区等地方应独立且不对客人开放。

4.5.9 宜设置高峰时期的等候区，并设置座位。

4.5.10 所有附属空间应放置垃圾箱。

4.6 车站和停车场

传统餐厅宜设有停车设施，包括无障碍停车位。

注：可以使用靠近传统餐厅的公共停车场。

4.7 室内外区域

4.7.1 室内区域应设置清晰的紧急出口和洗手间标识。

4.7.2 室内区域的设计宜与主大厅相协调。

4.7.3 保持传统的餐厅的营业场所干净和景观优美。

4.7.4 室内外装饰宜使用与传统餐厅风格相协调的手工艺品、乐器和/或其他传统元素。

注：一些国家或地区可能有特定的传统装饰样式。

4.7.5 宜在室外区域使用装饰性的灯罩和照明设备。

4.7.6 室外区域不宜堆放原材料、垃圾或任何其他可能影响该区域美观的物品。

4.7.7 如存在废物的临时收集点，宜采取必要措施消除气味并对废物进行视觉过滤处理。遵守安全和卫生方面的要求。

5 就餐配置

5.1 由于传统座椅可能不适合某些人，可以提供不同类型的座位。

- 5.2 接待方式和客人的座位宜符合传统餐厅的风格。对于不能使用传统座位的客人，提供与传统座位相协调的其他类型的椅子和桌子。
- 5.3 餐桌单、餐巾、餐饮节约提示牌和其他装饰元素，宜与传统餐厅的风格相协调。
- 5.4 宜设置辅助服务的边桌。
- 5.5 如果餐饮供应在自助餐台上展示，应保持适当的温度。
- 5.6 宜设置便于运输食物容器的静音推车。如果有特定的传统运送食物的方式，例如以传统餐厅的大托盘为宜。
- 5.7 宜设有预留餐桌的标识。确认每张桌子都标有固定的编号。
- 5.8 宜设置提供热饮和冷饮以及点菜和协调座位服务的必要设备。
- 5.9 宜提供与传统餐厅或周边环境相协调的纪念品、手工艺品和自制产品。
- 5.10 宜提供轮椅和少量儿童专用座椅。
- 5.11 传统餐厅使用的餐具以及服务风格宜与所供传统食物或传统饮料相协调。
- 5.12 根据卫生要求和接待风格，一次性塑料餐饮用具应符合 GB/T 18006.1 的要求。为防止在贮存运输过程中污染，不得使用外包装破损或污秽不洁餐具。提供无接触配送服务时应符合 GB/T 39451 的规定。

6 员工

6.1 一般要求

- 6.1.1 传统餐厅的所有员工，特别是与客人直接接触的员工，应穿着与传统餐厅风格相协调的服饰。
- 6.1.2 所有员工应保持干净整洁。
- 6.1.3 所有员工，特别是直接接触食品和饮料的工作人员，应具有传染病健康证书。
- 6.1.4 应对员工进行定期的健康检测。
- 6.1.5 应明确员工的职责和责任，并有效传达给员工。
- 6.1.6 应预先为员工提供明确的安全指示和相关培训，特别是针对流行病和大流行等情况。

6.2 员工资格

- 6.2.1 根据其职责，员工应具有以下资格(另符合第 10 章的规定)：
 - 服务员应熟知菜单上所包含的食品和饮料的配料和制备方法，以及涉及的一般相关益处和风险，并能够根据客人的要求向客人解释相关信息；
 - 经理、收银员、迎宾、服务员和所有与外国客人直接接触的员工宜了解大多数客人使用的外语；
 - 对于迎宾和一些服务员，对外语的了解可以仅限于简单的问候和基本对话。
- 6.2.2 与客人有直接接触的所有员工，尤其是外国客人，宜了解各种文化以及如何以礼貌和尊重的方式与来自不同文化背景的人交流。

7 服务特色

7.1 服务要求和建议

- 7.1.1 宜通过传统风格接待客人。

- 7.1.2 传统的餐厅宜建立预订系统。
- 7.1.3 为外国客人服务，宜使用英文提供清晰的账单，如果可能的话，使用客人所用的语言。
- 7.1.4 接受不同的支付方式，如现金、信用卡和电子支付等。
- 7.1.5 提供有关账单问题的明确解释，确保没有歧义。
- 7.1.6 传统餐厅点菜应设置菜品、材料、口味等提示信息，现场点餐时提示客人点餐量，餐后提示客人打包，提供外卖的菜品信息描述符合 GB/T 40041 的规定。如含小费政策，应提前传达给客人。
- 7.1.7 传统餐厅入口处应以当地语言和英语显示工作时间、菜单和现场音乐表演时间表。
- 7.1.8 在营业时间内宜播放传统音乐。但考虑到长时间播放可能令客人感到乏味，音乐不止局限于传统音乐。
- 7.1.9 在大厅内宜不间断或按时间进行现场烹饪展示。
- 7.1.10 演出时间及节目变动应清晰地告知客人。
- 7.1.11 现场音乐不应过于响亮，但应实现主厅的全覆盖。
- 7.1.12 在演奏现场音乐时，应停止任何背景音乐。
- 7.1.13 由于一些客人，例如老年人，可能因噪音过大而受到影响，建议在客人选择座位之前询问他们是否愿意坐在靠近现场音乐的地方。
- 7.1.14 餐厅宜提供免费无线网络。

7.2 菜单要求

- 7.2.1 应准确描述配料信息，宜使用图片制作菜单。
- 7.2.2 应配备食品、饮料及其价格清单，并以当地语言以及至少一种外语（宜采用英语）标识。
- 7.2.3 菜单内菜品名称、价格清晰，封面干净无折损。
- 7.2.4 如果准备时间超过 30 分钟，应提前告知客人。
- 7.2.5 菜单应包括传统菜肴的制作过程描述，并至少包括一到两种传统开胃菜和甜点。
- 7.2.6 应提前询问客人是否有任何禁忌食物、过敏或特殊饮食需求。
- 7.2.7 菜单中还应至少包括一种素食选择。
- 7.2.8 菜单上宜包括传统饮料。如果传统饮料含有酒精应提示，并列出饮料的成分。
- 7.2.9 应在菜单中列出瓶装饮用水。

8 安全与保障

- 8.1 传统餐厅应按要求配备必要的消防设施，具有一定规模的传统餐厅，其消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定。
- 8.2 传统餐厅不应用明显改变感官性状的照明设施对菜品照射，保持真实色泽。
- 8.3 遵循食品安全和卫生原则，食品安全洗涤剂符合 GB 14930.1 的规定，消毒剂符合 GB 14930.2 的规定。
注：这些标准可以包括 ISO 22000、危险分析关键控制点（HACCP）和美国食品法典委员会的标准、原则和指南。
- 8.4 传统餐饮食品生产加工相关人员要遵守食品安全生产规范及标准。
- 8.5 对一人以上共同用餐，传统餐厅应提供公勺、公筷，提供分餐服务的传统餐厅符合 GB/T 39002 的规定。
- 8.6 传统餐厅应增强突发事件应急处置能力，确保在店客人安全。

9 经营管理

- 9.1 传统餐厅营业期间，应有管理人员在岗值班。
- 9.2 如果经理有办公室，在特殊情况下，应向客人开放。
- 9.3 管理人员应做好餐厅整体运营管理，主要区域有闭路电视监控系统。
- 9.4 对客区域宜设置公共电话设施。
- 9.5 传统餐厅应准备急救箱。
- 9.6 传统餐厅应建立客户满意度调查制度，并设立投诉和建议程序，实施正确的校正行为处理方式。
注：校正行为：消除不符合的原因，并防止复发的行动。
- 9.7 传统餐厅的管理层宜考虑制定包括社会、环境和经济方面的可持续发展政策。宜明确制定可持续发展政策的目的是和目标。

10 培训

- 10.1 所有员工应根据其在传统餐厅中的角色接受培训。培训应包括但不限于以下内容：
 - 员工在传统餐厅中的角色职责和责任；
 - 顾客满意度；
 - 紧急情况和应对措施；
 - 食品和饮料的安全性；
 - 服务质量、要求和不合格项；
 - 尊重残疾人士，给予他们与其他客人同等的尊重和尊严；
 - 在特定情况下的专业培训。
- 10.2 宜开设支持职业发展的培训课程，并帮助员工获得使用边桌和推车、清洁餐桌，以及以传统方式向客人提供食品和饮料方面的经验。
- 10.3 应向所有相关员工提供传统习俗和招待方面的培训。
- 10.4 应根据员工的职责和责任，制定定期培训计划。

附录 A

(资料性)

美食例子

A.1 概述

在旅游目的地的传统餐厅为游客提供民族美食可以看作是影响服务质量的一个因素。在本附录中给出了一些美食作为例子，包括对客人有用的信息。每个地区都可以准备自己的民族美食，并将其传达给游客。

A.2 中国菜

A.2.1 概述

中国菜是中国各地区、各民族各种菜肴的总称。它的特点是历史悠久、原料品质高、品种丰富、味道独特、制作技术精湛，并强调持续时间和加热程度。

A.2.2 冷菜

凉菜或冷拼盘，可以作为开胃菜或配酒菜分为荤菜和素菜两种。

A.2.3 热菜

在高温下烹饪的菜肴，包括：

——炒菜：将一种或多种食材或半成品在锅中以油、辅食和香料煸炒而成的菜肴。典型的菜肴包括红烧肉、烤鱼、宫保鸡丁和麻婆豆腐；

——煎或油炸的菜：用油在较高温度下烹调的菜。典型的菜肴有炸里脊、软炸对虾、炸鸭、炸凤尾对虾；

——炖菜：将一种或多种食物或半成品放在有盖的锅里，用小火长时间煨煮而成的菜。典型的菜肴包括油焖对虾、油焖笋、酒焖鸡翅和沙茶酱焖鸭块；

——蒸菜：用沸水产生的蒸汽作为传热介质烹制的菜肴。典型的菜肴包括米粉蒸肉、蒸鱼、排骨蒸饭和芥菜焖五花肉。

A.2.4 火锅

传统的中国菜，以锅为器具，放在热源上加水或汤煮沸，与各种肉类、蔬菜和各种调味品一起品尝。典型的火锅品种包括北京羊肉火锅、菌菇火锅、海鲜火锅、四川火锅和重庆火锅。

A.2.5 烤

在火上长时间加热而煮熟的食物。典型品种包括北京烤鸭、新疆烤羊肉和广东烤乳猪。

A.2.6 汤

烹调后以汁液为主的汤食，包括：

——清汤：一种颜色干净，味道清新的汤；

——浓汤：含有较多固体悬浮物的汤；

——羹汤：一种主要由肉、蔬菜和淀粉混合而成的汤。

A.2.7 主食

传统中餐馆的主菜，包括：

- 大米：一种与小米、高粱等谷物一起蒸、煮或油炸的谷物。典型的品种有蔬菜米、八宝饭、蛋炒饭和扬州炒饭；
- 粥：由大米、小米、玉米、豆类和其他谷物制成的半流质食物。典型的品种有红豆(绿豆)粥、莲子粥、山药粥、鱼粥和蔬菜粥；
- 面条：用谷物或豆面加水做成的条状或小块状面团。典型品种包括闸江面、肉汁面、素面、臊子面、山西手工削面、武汉热干面、重庆面、担担面和担仔面；
- 饺子：半圆形的面包裹着馅料，形态微扁，煮熟食用；
- 煎饼：用面粉和玉米粉调成糊状摊烙而成的椭圆形饼；
- 馒头：通过发酵过程制成的面食，呈圆形，上部稍凸，内部不含馅料；
- 包子：由熟的蔬菜和肉包在松软的面团里制得。

A.2.8 零食

在不同地区具有特定风格和特色的食品，包括：

- 馄饨：用小麦粉做成的面团、正方形或菱形外皮，里面包有切碎的肉或蔬菜。面团的四角被压在一起，形成球状或三角形的面团，然后油炸或煮熟；
- 油条：一种用热油油炸的长而空心的面食；
- 豆浆：一种用浸泡过的大豆加水研磨后煮成的饮料；
- 烧卖：一种将馅料包在面团里，用沸水蒸熟的食物。它的顶部形状像石榴，蓬松得像一朵花；
- 双层奶：一种传统的广东甜点，由水牛奶制成，具有甜、嫩、滑等特点；
- 牡蛎煎蛋卷：由新鲜的牡蛎、鸡蛋、红薯粉、绿色蔬菜、香葱和海鲜汁制成的蛋糕状食物。

A.2.9 节日食品

在特定节日期间制作和食用的传统食品，包括：

- 年糕：用糯米或糯米粉做成的糕。年糕有红、黄、白三种颜色，象征着金和银。在中国南方，新年习惯吃年糕，象征着新的一年生活甜蜜，节奏快；
- 元宵：也叫汤圆，是特定在元宵节吃的食物。元宵是球形的，由糯米粉和其他配料制成。它通常含有馅料，煮熟后和汤一起吃；
- 春饼：一种用面粉烘烤或蒸熟的扁平饼。它通常和蔬菜一起吃；
- 粽子：端午节的食物，由煮熟的糯米包裹在竹叶或芦苇叶中制成，呈三角锥形；
- 月饼：中秋节的应季食品。它们通常是圆形的，里面有馅料，然后烤制。由于月饼象征着团圆快乐，它们被视为对月亮的祭品，并作为礼物送给亲戚和朋友。

A.2.10 中国茶

茶树的新鲜叶子经过加工制作而成的饮品，包括：

- 绿茶：一种未经发酵的茶叶，用酶失活的方法保持茶叶的绿色和鲜嫩的香气；
- 红茶：一种充分发酵的茶，新鲜的茶叶经过枯萎和发酵而变成褐色，香气清新浓郁；
- 白茶：一种半发酵的茶，通过萎凋干燥，露出白色的芽，具有新鲜的香气；

- 黄茶：一种微发酵的茶。它的加工工艺与绿茶相似，只是在叶子干燥之前或之后的“黄褐色”过程促进了其多酚叶绿素和其他物质的部分氧化；
 - 黑茶：因成品茶呈黑色而得名。制茶一般包括四道工序：烘、捻、卷、干。典型品种包括四川藏茶(边茶)和安徽古茶；
 - 乌龙茶：半发酵茶，又称绿茶，经萎凋、摇炒产生醇香；
 - 普洱茶：以地理标志保护区内的云南大叶晒干绿茶为原料，在地理标志保护区内采用特殊加工工艺加工而成的茶叶。根据其加工工艺和品质，普洱茶可分为生茶和熟茶。
-