

国家标准《旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务》编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务》(项目计划号: 20231014-T-357), 由中华人民共和国文化和旅游部提出、全国旅游标准化技术委员会归口。

（二）编制目的和意义

《国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知》(国发〔2021〕32号)提出“强化系统观念有利于旅游业全面协调可持续发展, 也对旅游业提出了统筹发展和安全的新任务”。同时按照《市场监管总局标准技术司关于进一步做好制止餐饮浪费相关标准化工作的通知》, 提出“进一步强化相关国家标准的研制与实施推广, 支撑建立制止餐饮浪费长效机制, 助力营造‘浪费可耻、节约为荣’的文明消费环境”。

（三）主要起草单位情况

目前由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会牵头组织、哈尔滨荣佳盈标准化咨询服务有限公司、黑龙江省文化和旅游厅等共同参与起草本文件。

二、预研情况

（一）标准化对象产业发展情况

近年来，随着我国经济不断发展，人均收入持续提高，国内旅游市场规模不断扩大。2021年，我国国内旅游总人次为32.46亿，同比增长12.8%，餐饮市场规模达4.7万亿元，同比增长18.6%。在庞大的市场中，提高旅游服务质量是当下亟需关注的议题。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。传统餐厅是指提供传统食物和饮品、具有鲜明民族特色的餐厅，能够为消费者提供富含民族特色的食品、饮料、用餐环境、表演、服务等，是消费者感受异国或异族文化的重要渠道。

（二）标准的必要性、可行性

传统餐厅得到进一步的发展，但同时仍存在诸多不足。例如，部分当地人运营的餐厅虽具备文化特色，但由于运营水平有限，难以做到全面管理，无法真正地为消费者带来良好的餐饮服务体验。本文件正是为传统餐厅提供管理模式的样板，助力餐厅全面提升管理水平，在保持自身特色的基础上，为消费者提供卓越的用餐体验。

（三）标准的协调性（与有关国际标准、国家标准、行业标准的关系）

本文件为修改采用《ISO 21621: 2021 旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务》，补充我国现行标准 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 40040 《餐饮业供应链管理指南》、GB/T 40041 《外卖餐

品信息描述规范》等作为引用标准，保证标准的通用性。同时结合我国节粮减损的要求，补充相应内容。由于是转化国际标准，因此标准题目在适合我国发展的前提下适当调整，但不易过大。

（四）科技成果转化情况及标准验证情况（不符合此项可不填写）

三、标准内容及编制情况

（一）编制原则

本文件的制定依据以下原则：

1、规范性原则

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》及 GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第2部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的相关要求制定《旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务》（项目计划号：20231014-T-357）国家标准。

2、修改采用原则

按照修改转化的原则，同时结合国内总体情况，制定适合我国国情的国家标准；为保证国家标准的国际互认，在遵从国际标准原文的基础上，力求使国家标准语言通俗易懂，内容准确无误，操作切实可行。

3、通俗性原则

为准确表达《ISO 21621：2021 旅游及相关服务 传统餐厅装饰和服务》的原则，同时结合国内总体情况。在标准起草过程

中，总体采用直译方式，语言表述忠于原文，但由于中英文表达习惯不同，过分拘泥于原文的语句和用词，可能造成语言生涩费解，因此对部分内容进行编译，以便更好地适应我国的语言习惯，增加标准的可理解性。

（二）主要内容

本文件在提供服务标杆的同时强调文化元素。首先，文件提供了餐厅在空间及时间维度所需遵循的要求，包括各区域软硬件设施应达到的条件和不同区域在不同时间应满足的要求。此外，文件强调在餐厅的设计、装饰等方面应竭力展示传统特色，包括在特定历史时期的传统特色，并在风格和氛围方面与其保持一致，更是为消费者带来沉浸式用餐体验的保障。文件还强调餐厅服务中“人”的因素，充分认识到餐厅的员工及管理对服务产生的作用，因此对餐厅的工作人员和管理制度提出要求。文件致力于满足国内游客和国际游客的需求，提供符合期待的服务。

此外，随着可持续议题的不断深入，节粮减损在全球范围内得到广泛关注。开展节粮减损活动，构建节粮减损的现代化治理体系，需要从粮食全产业链出发，既抓住当前粮食损耗浪费问题突出的环节和领域，又努力做好从生产到消费的全产业链条节粮减损，助力营造节约粮食、反对浪费的社会风气。在标准中融入厨房设计管理流程，摆台装饰增设餐饮节约标识等相关条款有助于节粮减损活动的顺利推行。

（三）确定主要内容的依据

本文件将使用翻译法，修改采用“ISO 21621: 2021《旅游及相关服务 传统餐馆 装饰和服务》国际标准。在广泛调研、深入分析、充分对接我国旅游、餐饮及相关服务的标准化需求与特点的基础上，推动我国旅游、餐饮业高质量、可持续发展。

本文件用于各种类型、规模或地域的传统餐厅，在其运营中满足基本的服务要求，并为消费者提供具有传统文化特色的、独特的用餐体验；文件还根据我国国情，加入节粮减损相关内容，聚焦当前粮食损耗浪费问题突出的环节和领域，确保餐厅贯彻可持续发展政策。

1. 术语和定义

包括定义内容：保留传统餐厅、传统食物、传统饮料。其中校正动作正文仅出现一次，调整为该条款下的注。删除了通俗易懂无理解歧义的相关概念，通过对概念进行准确的、符合规则的定义，最终确立传统餐厅的概念体系，能够极大地帮助文件使用者更好地理解和使用标准。

2. 设施设备的内容：主要包括传统餐厅特色和配备桌椅以准备开始服务。传统餐厅特色包括7个方面的内容：特色、一般功能、入口、大厅、附属空间、车站和停车场、室内外区域，桌椅的配置包括餐桌及座位、台面的要求。该部分提供满足消费者期望的设施设备要求，使餐厅具备基本的服务条件。

3. 人员的内容：从员工、服务特色、安全和安保、管理、培训等角度进行阐述，为传统餐厅的运营提供人员和管理的要

使进店用餐的消费者能得到更好的服务体验，并为餐厅的持续良好经营提供制度保障。

(四) 修订标准前后技术内容对比

章条编号	修改前	修改后
4.1	园艺、建筑、入口、家具、装饰、桌子等的设置	园艺、建筑、入口、家具、装饰、桌子、 餐饮节约标识 等的设置
4.2.8	保持室内通风	场所不应设在易受到污染的区域 ,保持室内通风
4.4.3	大厅地板和走廊的覆盖物应与传统氛围相协调	大厅地板和走廊的覆盖物应与传统氛围相协调; 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。
4.4.4	厨房结合烹饪流程设计,有适当通风条件,在工作区和用餐区之间应有物理隔断。	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。厨房设计考虑烹饪流程,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。

4.4.7	厨房内应有烟雾收集系统和过滤区。	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应分区标识存放。
5.3	餐桌单，宜与传统餐厅的风格相协调。	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。
5.12	根据卫生考虑和接待风格。	根据卫生考虑和接待风格，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。
7.1.6	小费政策，应提前传达给客人。	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。如含小费政策，应提前传达给客人。
8.1 和 8.2	餐厅应配备适当的消防设施。	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，符合 GB 13495.1 的规定。

8.3	应遵循食品安全和卫生原则，	应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。
8.5	当两个或两个以上的人坐在同一张桌子旁时，应提供公共餐具（如刀、叉、勺子、筷子）	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。

（五）标准框架

- 1 范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 传统餐厅特色
- 5 就餐配置
- 6 员工
- 7 服务特色
- 8 安全与保障
- 9 经营管理
- 10 培训

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

ISO/TC 228/WG 16 是研制餐厅相关标准的工作组，目前仅

发布 ISO 21621 一项标准。在我国国家标准层面，目前有 GB/T 12455-2010 《宾馆、饭店合理用电》、GB/T 14308-2010 《旅游饭店星级的划分与评定》、GB/T 21084-2007 《绿色饭店》、GB/T 26357-2010 《旅游饭店管理信息系统建设规范》等标准聚焦餐饮业的设施和管理。行业标准层面有 LB/T 007-2015 《绿色旅游饭店》、LB/T 018-2011 《旅游饭店节能减排指引》、LB/T 020-2013 《饭店智能化建设与服务指南》、LB/T 066-2017 《精品旅游饭店》、RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》、SB/T 10476-2008 《饭店服务礼仪规范》、SB/T 11042-2013 《饭店业碳排放管理规范》、SB/T 11044-2013 《文化主题饭店经营服务规范》、SB/T 11045-2013 《商务饭店经营服务规范》。目前国家标准和行业标准尚未有聚焦于传统餐厅服务质量供给的标准，但目前的标准内容涉及资源利用、节能环保、信息系统、碳排放、服务等方面，本文件的起草将参考以上标准内容，保持与现有标准协调一致。

五、与相关国际标准的关系

本文件为修改采用《ISO 21621: 2021 旅游及相关服务 传统餐厅 装饰和服务》，补充 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》作为引用标准，保证标准的通用性。同时结合我国节粮减损的要求，补充相应内容。

六、标准预期的效果

本文件在重视服务质量的同时强调文化元素，不仅为传统餐厅提供完善的运营要求，还从特色文化的角度推动传统餐厅建立竞争优势。通过本文件的实施，可以发挥的作用和获得的效益主要体现在以下几点：

——本文件发布之后，有利于旅游发展保持三大生态子系统的有机结合和三大效益的高度协调统一，实现生态环境的可持续、社会文化发展的可持续和旅游经济发展的可持续。

——为传统餐厅的运营提供全景式样板，助力行业企业建立良好的日常管理制度，提升基础服务能力，更好地满足消费者的需求。

——加入节粮减损内容，响应国家政策号召，以及国际可持续发展趋势，形成政策、标准双管齐下的格局，实现上下联动，协调推进的良好局面。

——本文件的实施，为继续转化 ISO 餐饮管理相关标准奠定了基础。为下一步使国内餐饮服务标准全面接轨国际化，提升中餐文化全球影响力提供思路和借鉴，开创新的模式。

七、可持续发展目标匹配情况

第 12 项，负责人的消费和生产。