



中华人民共和国国家标准

GB/T 26361—2010

旅游餐馆设施与服务等级划分

Demarcation and evaluation of facility and service for tourist restaurants

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 旅游餐馆的划分和依据	1
5 等级划分条件	1
6 菜品质量要求	6
7 服务质量要求	6
8 管理制度要求	7
附录 A (规范性附录) 设施设备及服务项目评分表	8
附录 B (规范性附录) 服务质量评定检查表	15
附录 C (资料性附录) 宾客意见调查表	18

前 言

本标准的附录 A、附录 B 为规范性附录，附录 C 为资料性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化技术委员会、浙江省旅游局、杭州市旅游委员会、浙江工商大学。

本标准主要起草人：林震华、钟艳、林爱瑜、吴才满、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

本标准参与起草人：李虹、王建平、王志峰、汪笑柏、程钢。



引 言

为更好地用科学发展观指导、规范我国旅游餐馆的建设与经营管理,方便旅游者选择不同档次和风格的餐馆,切实提高旅游餐饮服务质量,保障食品卫生与安全,倡导资源节约、绿色环保,促进旅游餐饮业管理向制度化、规范化和科学化发展,特制定本标准。



旅游餐馆设施与服务等级划分

1 范围

本标准规定了旅游餐馆设施和服务等级的划分与评定的具体要求。
本标准适用于正式营业的旅游餐馆。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游餐馆 **tourist restaurant**

配有餐饮设施及服务人员为旅游者提供餐饮和相关服务的场所。

3.2

旅游服务规范 **service specification in tourism**

为达到某一旅游服务水平而采取的以程序化、量化、制度化为主要内容的通用标准。

4 旅游餐馆的划分和依据

4.1 划分

旅游餐馆从低到高依次划分为铜盘级、银盘级和金盘级三个等级。

4.2 依据

等级的划分以旅游餐馆的服务项目、菜品质量、服务质量、安全卫生环境、建筑、设施设备等为依据。具体要求见附录 A 和附录 B。

5 等级划分条件



5.1 铜盘级旅游餐馆

5.1.1 建筑应符合以下要求:

- a) 建筑结构良好,装修装饰美观大方,在建筑物的明显部位应有店名。
- b) 布局和功能划分基本合理,应方便宾客在餐馆内正常活动。
- c) 应有符合仓储条件的原材料库房。

5.1.2 餐厅应符合以下要求:

- a) 一般不少于 50 个餐位。
- b) 就餐环境室温适宜,各区域通风良好,照明适宜。
- c) 应有真实介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品。

- d) 应有适当的艺术装饰布置,点缀效果良好。
- e) 餐桌、椅及餐具配套,无破损。
- f) 菜单制作美观大方,每一菜点应标明主、配料的数量、规格,明码标价。
- g) 应提供消毒毛巾或纸巾,餐具消毒符合国家卫生标准。
- h) 配有儿童就餐专用椅及为残疾人、老年人服务的相关设施。

5.1.3 厨房应符合以下要求:

- a) 厨房布局基本合理。
- b) 厨房各种炊具、设备应整洁卫生。
- c) 厨房地面应有防滑措施,并保持干燥。
- d) 应有合理良好的通风、排烟设施。
- e) 应有餐具清洗、消毒和储存设备。
- f) 应有必要的冷藏、冷冻设备。
- g) 应有独立的冷菜加工场所。
- h) 应有单独的粗加工间,并设有相应的水池和加工台面。
- i) 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施。
- j) 厨房的温度应以正常的室温为宜。

5.1.4 公共区域应符合以下要求:

- a) 环境整洁卫生。
- b) 应有与接待能力相适应的停车场所。
- c) 应按 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 设置公共信息图形符号和标志。
- d) 应有男、女分设的公共卫生间,并保持洁净,通风良好,无异味,符合卫生标准。
- e) 应有应急照明设备。
- f) 消防器材配备合理,所有安全疏散通道和出入口应设有安全指示标志,并保持畅通。

5.1.5 服务项目应包含以下内容:

- a) 应为宾客提供与经营项目有关的咨询服务。
- b) 应有订餐服务。
- c) 应用普通话提供服务。

5.1.6 宾客意见调查满意率为 85%。意见调查表见附录 C。

5.2 银盘级旅游餐馆

5.2.1 建筑应符合以下要求:

- a) 建筑结构良好,内、外装修装饰有独特的风格,在建筑物的明显部位应有店名和店徽。
- b) 布局和功能划分基本合理,应方便宾客在餐馆内正常活动。
- c) 应有符合仓储条件的原材料库房。

5.2.2 餐厅应符合以下要求:

- a) 一般不少于 100 个餐位,包间不少于 5 间。
- b) 就餐环境温度适宜,各区域通风好,空气清新,照明适宜。
- c) 应有制作较好,真实介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品。
- d) 应有值班经理和引座员。
- e) 应有艺术装饰布置,主题突出,与餐厅整体风格协调。
- f) 应有公共休息处,有供宾客使用的沙发或座椅、茶几等,并能提供报刊、旅游宣传册等。
- g) 餐饮家具款式美观,具有一定艺术性,用材环保;餐具齐全、配套。
- h) 可提供 2 人~16 人就餐的不同规格的台面,10 人以上圆桌均有转台,并有宴会使用的台裙。

- i) 菜单及饮品单制作精美,中外文对照,每一菜点应标明主、配料的数量、规格,明码标价,出菜率不低于90%。
- j) 应提供消毒毛巾和冰块服务,餐具消毒符合国家卫生标准。
- k) 应有儿童就餐专用椅及为残疾人、老年人服务的相关设施。
- l) 宜有背景音乐,曲目、音量适宜,音质良好。

5.2.3 厨房应符合以下要求:

- a) 厨房设备、面积与餐位数量相适应,布局合理,生产流水线便利。
- b) 厨房各种设备、炊具应配备齐全,整洁卫生,摆放合理。
- c) 墙面满铺瓷砖,应用防滑材料满铺地面,有地槽,有吊顶。
- d) 厨房的各种管路(包括冷水管、热水管、蒸汽管、液化气管等)走向合理,排列整齐,便于检修和清洁卫生。
- e) 厨房排烟和通风换气设备安装合理,性能良好。
- f) 应有充足的冷藏、冷冻和储藏设备。
- g) 冷菜间位置合理,冷气供给充足,应有空气消毒设备。
- h) 应有独立的面点间。
- i) 洗碗间位置合理,应有充足的清洗、消毒和储存设备。
- j) 粗加工间应与其他操作间隔离,并设有相应的水池和加工台面,配有各种原料清洗后摆放的层架。
- k) 厨房与餐厅之间应有隔音、隔热和隔味的措施。
- l) 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施。
- m) 厨房的温度应以正常的室温为宜。

5.2.4 公共区域应符合以下要求:

- a) 环境良好。
- b) 门厅及主要公共区域应无障碍通道。
- c) 应有与接待能力相适应的停车场,场地平整坚实。
- d) 应按 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 设置公共信息图形符号和标志,各种指示性文字至少用中英文同时表示。
- e) 应有男、女分设的公共卫生间,有充足的厕位和残疾人厕位,设施齐全、完好,洁净通风,照明良好。
- f) 应有应急照明设备。
- g) 消防器材配备合理,所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志,并保持畅通。
- h) 四层(含四层)以上楼房须应有与接待能力相适应的客用电梯。

5.2.5 服务项目应包含以下内容:

- a) 应为宾客提供与旅游、经营项目有关的咨询服务。
- b) 应有订餐处,并提供宴会菜单。
- c) 应用普通话及外语(至少一门)提供服务。
- d) 应提供银行卡、信用卡结算服务,结账区域应张贴银联受理标识。
- e) 应为儿童、残疾人、老年人提供特殊服务。
- f) 应提供门前迎宾服务。
- g) 应为宾客提供车辆引导服务。

5.2.6 宾客意见调查满意率为90%。意见调查表见附录C。

5.2.7 在5.4选择项目中至少具备10项。

5.3 金盘级旅游餐馆

5.3.1 建筑应符合以下要求：

- a) 建筑结构良好,内、外装修采用高档、环保建筑材料,特色鲜明,工艺精致,在建筑物的明显部位有中外文店名、店徽。
- b) 布局和功能科学、合理,方便宾客在餐馆内正常活动。
- c) 有符合仓储条件的原材料库房、成品库房。

5.3.2 餐厅应符合以下要求：

- a) 一般不少于 150 个餐位,包间不少于 15 间。
- b) 有与接待能力相适应的前厅,装修装饰典雅,色彩协调,温度适宜,摆放绿色植物。
- c) 有制作精美,真实介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品。
- d) 应有服务台,有值班经理和引座员。
- e) 应有供宾客使用的公用电话和电话号码簿。
- f) 应有中央空调或分体式空调系统,温湿度适宜,空气清新,通风良好。
- g) 灯光设计具有专业性,照明适宜。
- h) 有公共休息处,有供宾客使用的沙发或座椅、茶几,并能提供宣传册、报刊等。
- i) 应摆放精美的工艺品,文化氛围浓厚,主题突出,并与餐厅整体风格相协调。
- j) 餐饮家具豪华,用材环保;餐具风格统一配套,材质高档,并有为高档宴会使用的高规格餐具。
- k) 可提供 2 人~16 人就餐的不同规格的台面,8 人以上圆桌均配有转台,并有宴会使用的高档台裙。
- l) 菜单及饮品单制作精美,完整清洁,图文并茂,中英文对照,并根据季节变化及时更换菜单品种,每一菜点标明主、配料的数量、规格,明码标价,出菜率不低于 95%。
- m) 包间内应有供客人休息的沙发、茶几和衣架。
- n) 备有儿童就餐专用椅及为残疾人、老年人服务的相关设施。
- o) 提供消毒巾和冰块服务,餐具消毒符合国家卫生标准。
- p) 有背景音乐,曲目、音量适宜,音质良好。

5.3.3 厨房应符合以下要求：

- a) 厨房布局科学合理,传菜路线不与其他公共区域交叉,生产流水线十分便利。
- b) 厨房各种设备、炊具应整洁卫生,摆放合理,吸油烟罩、炉灶等应干净光亮,无油渍、污渍。
- c) 墙面满铺瓷砖,应用防滑材料满铺地面,有地槽,有吊顶。
- d) 厨房的各种管路(包括冷水管、热水管、蒸汽管、液化气管等)应走向合理,排列整齐,便于检修和清洁卫生。
- e) 排烟和通风换气设备性能良好。
- f) 应有充足的冷藏、冷冻和储藏设施设备,生熟食品及半成品分柜置放。
- g) 冷菜间位置合理,冷气供给充足,应有空气消毒设备,有二次更衣场所及设施。
- h) 应有独立的面点间。
- i) 粗加工间应与其他操作间隔离,并设有相应的水池和加工台面,配有各种原料清洗后摆放的层架,原料应分类,摆放整齐。
- j) 洗碗间位置合理,设施先进,配有足够的洗涤水池,有足量的蒸汽消毒柜或红外线消毒柜,有不锈钢保洁柜。
- k) 有主食、干货、调味品、酒水仓库,各仓库物品摆放整齐。
- l) 厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔味的措施。
- m) 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭,有垃圾分类处理设施,采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施。

n) 厨房的温度以正常的室温为宜。

5.3.4 公共区域应符合以下要求：

- a) 环境优美整洁。
- b) 应有与接待能力相适应的停车场,并有残疾人专用车位。
- c) 门厅及主要公共区域有无障碍通道。
- d) 应按 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 设置公共信息图形符号和标志,各种指示性文字至少用中英文同时表示。
- e) 各层均应有男女分设的间隔式公共卫生间,布局合理,厕位充足,有残疾人厕位,有精美装饰物,卫生洁具等设施设备齐全、有效,照明适宜,通风良好、无异味;配有卫生纸、洗手液、干手器、擦手纸。
- f) 有应急照明设备。
- g) 消防器材配备合理,所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志,并保持畅通。
- h) 四层(含四层)以上楼房须有与接待能力相适应的客用电梯。

5.3.5 服务项目应包含以下内容：

- a) 为宾客提供与旅游、经营项目有关的咨询服务。
- b) 提供宴会预订、宴会菜单及特色服务。
- c) 应提供正规的宴会服务。
- d) 应能用普通话及两门以上外语(英语为必备语种)提供服务。
- e) 应提供银行卡、信用卡结算服务,结账区域应张贴银联受理标识。
- f) 为儿童、残疾人、老年人提供特殊服务。
- g) 提供门前迎宾服务。
- h) 为宾客提供车辆引导及安排出租汽车服务。
- i) 能提供餐肴委托加工服务。

5.3.6 宾客意见调查满意率为 95%。意见调查表见附录 C。

5.3.7 在 5.4 选择项目中至少具备 16 项。

5.4 选择项目

- 5.4.1 能提供 10 种以上具有当地特色的风味名吃。
- 5.4.2 有社会知名度较高的招牌菜。
- 5.4.3 有三项以上绿色服务措施。
- 5.4.4 提供代客泊车服务。
- 5.4.5 能提供餐饮配套的礼仪、主持及相关服务。
- 5.4.6 能提供外出举办宴会的服务。
- 5.4.7 有菜点营养师,并对常年供应菜点进行营养分析。
- 5.4.8 有专业餐饮管理软件系统。
- 5.4.9 有婴儿看护或儿童娱乐活动区。
- 5.4.10 有茶艺表演或专业茶室。
- 5.4.11 有定期的歌舞表演。
- 5.4.12 有娱乐设备、设施。
- 5.4.13 有会议设备、设施。
- 5.4.14 有空气消毒过滤系统。
- 5.4.15 有双路供电或自备发电系统。
- 5.4.16 有庭院花园。
- 5.4.17 卫生间提供冷热水。

- 5.4.18 有大宴会厅(或多功能厅)。
- 5.4.19 小宴会厅内有卫生间。
- 5.4.20 小宴会厅有专用出菜口。
- 5.4.21 厨房实施“五常法”管理。
- 5.4.22 有手机充电设备。
- 5.4.23 客用电梯内有方便残疾人使用的按键。
- 5.4.24 分设客用通道、员工通道及进货通道。
- 5.4.25 按照 GB/T 19001 规定,建立服务质量管理体系。
- 5.4.26 有视觉形象系统设计。
- 5.4.27 五家以上餐馆共享同一连锁品牌。

6 菜品质量要求

- 6.1 菜品制作应符合卫生要求及规范的操作程序。
- 6.2 经营的菜点应有突出的地方风味特色,味道纯正,加工精细。
- 6.3 应有统一的质量标准,并严格按质量标准投料制作。
- 6.4 菜点出品做到色、香、味、形俱佳,选料新鲜,有良好的营养价值,并能满足客人对出品时间的需求。
- 6.5 菜肴装盘规范,造型美观,点缀得当。
- 6.6 自酿饮品应有良好的感官性和营养价值,符合卫生防疫部门要求。

7 服务质量要求

7.1 服务基本原则

- 7.1.1 对客人礼貌、热情、亲切、友好。
- 7.1.2 对所有客人,不分种族、民族、国别、贫富、亲疏,一视同仁。
- 7.1.3 关注并尽量满足客人的需求,高效率地完成对客服务。
- 7.1.4 遵守国家法律法规,保护客人的合法权益。
- 7.1.5 尊重客人的道德信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。



7.2 服务基本要求

7.2.1 仪表仪容应符合以下要求:

- a) 着工装,整洁、合体,佩工牌上岗。
- b) 女服务员须化淡妆,不留长指甲,不涂有色指甲油;男服务生不得留小胡子。

7.2.2 言行举止应符合以下要求:

- a) 举止端庄,站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求。
- b) 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务,遇到宾客,主动问好,侧身让道。

7.2.3 语言应符合以下要求:

- a) 使用文明服务敬语,简明清晰。
- b) 对客人提出的问题暂时无法解决时,应耐心解释并于事后设法解决,不推诿和应付。

7.2.4 业务能力与技能要求:

服务人员经过专业培训,各岗位的工作人员应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。

7.3 预订服务

- 7.3.1 在营业时间能及时接听电话。
- 7.3.2 接电话时正确问候宾客,询问就餐人数、时间、联系方式,重复并确认所有细节。

7.4 引座服务

- 7.4.1 在宾客抵达餐馆后,使用敬语问候客人,询问客人是否有预订以及就餐人数。
- 7.4.2 当引领客人到餐桌时,待客人入座后,将菜单或酒单双手送上,并礼貌地请客人阅读。

7.5 点菜服务

- 7.5.1 在宾客入座后,适时提供餐前饮料,及时征询宾客能否开始点菜。
- 7.5.2 服务员熟悉菜单内容,主动推荐特色菜肴、酒水并说明其特点。
- 7.5.3 服务员准确记录点单内容并进行确认。

7.6 餐间服务

- 7.6.1 应能够及时上酒水及头盘。
- 7.6.2 斟酒操作应正确、迅速、规范。
- 7.6.3 应根据需要适时上主菜,上菜时主动介绍菜名。
- 7.6.4 应根据不同菜式要求及时更换、调整餐具。
- 7.6.5 应为有需要的宾客及时提供各种调料。
- 7.6.6 菜品上齐,应告知客人。
- 7.6.7 宾客用餐完毕后,应及时收拾餐具。
- 7.6.8 主动询问宾客是否需要茶水、咖啡等。
- 7.6.9 宾客离开餐厅时,服务员应提醒客人带好随身物品并向其致谢。

7.7 收银服务

- 7.7.1 宾客要求结账后,能及时提供账单。
- 7.7.2 账单条目清晰正确。
- 7.7.3 结账手续高效、准确无差错。银行卡结算应按收单机构要求提供标准化服务,及时提供并妥善保管有关单据,对机器故障等专业性问题的,应根据终端提示向持卡人正确解释,及时通知收单机构解决。

8 管理制度要求

- 8.1 旅游餐馆须经工商部门登记注册,符合工商、质量技术监督、消防、安全、卫生、环境保护等现行的有关法律法规和标准,并具备相关证明。
- 8.2 按照旅游业服务质量相关要求,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;应建立严格的食品安全制度和应急预案;建立公共区域的防火和其他安全制度;建立服务质量管理制度。
- 8.3 制定员工手册和服务操作规程,注重企业文化建设。
- 8.4 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,并对宾客提出的意见和建议认真研究,及时答复、改进。

附 录 A
(规范性附录)
设施设备及服务项目评分表

A.1 计分说明

A.1.1 满分 352 分

A.1.2 各等级应得最低分数:铜盘级 100 分,银盘级 210,金盘级 300 分。

A.2 评分标准

设施设备及服务项目评分标准见表 A.1。

表 A.1 设施设备及服务项目评分表

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	申请单位计分	评定机构计分
A.1	周围环境、功能布局	35					
A.1.1	周围环境		8				
A.1.1.1	有花园(独立的或与庭院相连接的绿化场地,有观赏景物或建筑小品)			8			
A.1.1.2	有庭院(有供客人散步、休闲、观赏景物的场地)			4			
A.1.2	停车场(包括立体停车库等)		10				
A.1.2.1	自备停车场,可停放不少于餐位数量 15% 的汽车			10			
A.1.2.2	自备停车场,可停放不少于餐位数量 10% 的汽车			6			
A.1.2.3	在餐馆 100 m 方圆内,可停放不少于餐位数量 10% 的汽车			3			
A.1.2.4	有回车线			1			
A.1.3	功能布局		8				
A.1.3.1	员工进出餐馆的通道与客人分开			1			
A.1.3.2	公共服务设施方便客人辨认、进出和使用			2			
A.1.3.3	各类功能设施位置合理、布局科学、客人使用方便			3			
A.1.3.4	有无障碍通道			2			
A.1.4	店名、店徽		3				
A.1.4.1	在建筑物明显部位有中外文店名、店徽			3			
A.1.4.2	在建筑物明显部位有中文店名、店徽			2			
A.1.4.3	在建筑物明显部位有中文店名			1			
A.1.5	建筑物外观		6				

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.1.5.1	建筑材料高档、风格突出			6			
A.1.5.2	有特色、建筑材料较好			4			
A.1.5.3	建筑材料一般,外观普通			2			
A.2	共用系统	34					
A.2.1	计算机管理系统		12				
A.2.1.1	硬件			4			
A.2.1.1.1	采用专用服务器				4		
A.2.1.1.2	采用微机服务器				2		
A.2.1.2	软件			8			
A.2.1.2.1	具有模块丰富、功能强大的餐饮管理信息系统				8		
A.2.1.2.2	具有日常业务处理的餐饮管理系统(销售、预订、结账、查询等)				5		
A.2.1.2.3	具有一般文字输出、输入(包括屏幕输出和账单打印等功能)				3		
A.2.2	空调系统		6				
A.2.2.1	有中央空调系统			6			
A.2.2.2	有分体式空调或窗式空调			3			
A.2.3	有背景音乐系统		3				
A.2.4	消防安全系统		5				
A.2.4.1	有自动报警系统和喷淋装置			5			
A.2.4.2	有自动报警系统			2			
A.2.5	应急供电系统		5				
A.2.5.1	有自备发电系统			5			
A.2.5.2	双路供电			3			
A.2.5.3	有应急照明设备			1			
A.2.6	有闭路电视监控系统		3				
A.3	前厅	42					
A.3.1	公共面积		8				
A.3.1.1	80 m ² 以上			8			
A.3.1.2	60 m ² 以上			6			
A.3.1.3	40 m ² 以上			4			
A.3.1.4	20 m ² 以上			2			
A.3.1.5	20 m ² 以下			1			
A.3.2	地面、墙壁、天花等装修装饰		10				

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.3.2.1	有特色,工艺突出、材料环保			10			
A.3.2.2	工艺较好,材料一般			6			
A.3.2.3	有装饰,工艺一般			3			
A.3.3	灯光		6				
A.3.3.1	灯具			3			
A.3.3.1.1	特色灯具				3		
A.3.3.1.2	普通灯具				1		
A.3.3.2	照明			3			
A.3.3.2.1	灯光设计具有专业性,照明适宜				3		
A.3.3.2.2	照明一般				1		
A.3.4	有可供宾客休息的沙发(椅)		1				
A.3.5	有宣传品或报刊		1				
A.3.6	装饰		3				
A.3.6.1	有艺术装饰设计布置,主题特色鲜明			3			
A.3.6.2	有艺术装饰布置,与主题协调			2			
A.3.6.3	有装饰布置,点缀效果好			1			
A.3.7	有可供客人开启存放的雨伞架		1				
A.3.8	有介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品		1				
A.3.9	有服务台		1				
A.3.10	有值班经理		1				
A.3.11	有引位员		1				
A.3.12	有公用电话		1				
A.3.13	有电话号码簿		1				
A.3.14	有订餐处,可提供就餐咨询、预订等服务		1				
A.3.15	有旅游信息查询触摸屏		2				
A.3.16	提供规范、安全的代客泊车服务		2				
A.3.17	有手机充电设备		1				
A.4	餐厅	105					
A.4.1	地面、墙壁、天花等装修装饰		10				
A.4.1.1	有特色,工艺精细、用材环保			10			
A.4.1.2	有装饰,工艺一般			6			
A.4.2	家具		10				
A.4.2.1	材质环保、工艺精细			10			
A.4.2.2	材质一般,工艺一般			6			

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.4.3	灯具		12				
A.4.3.1	造型			6			
A.4.3.1.1	灯具造型有特色				6		
A.4.3.1.2	灯具造型普通				3		
A.4.3.2	照明			6			
A.4.3.2.1	灯光设计具有专业性,亮度适宜				6		
A.4.3.2.2	照明效果一般				2		
A.4.4	餐厅布局		32				
A.4.4.1	有大宴会厅,能提供会议、冷餐酒会等服务			5			
A.4.4.2	小宴会厅			7			
A.4.4.2.1	有休息区,并有沙发(椅)、茶几、衣架和艺术装饰				4		
A.4.4.2.2	有电视、音响等设备				1		
A.4.4.2.3	有传菜窗口				1		
A.4.4.2.4	有卫生间				1		
A.4.4.3	有团队餐厅			2			
A.4.4.4	有无烟宴会单间或餐厅设有无烟区			2			
A.4.4.5	有婴儿看护或儿童娱乐区			1			
A.4.4.6	有吧台			2			
A.4.4.7	有酒水车			1			
A.4.4.8	餐厅靠近厨房,传菜线路不与其他公共区域交叉			2			
A.4.4.9	餐位			10			
A.4.4.9.1	餐位 500 个以上				10		
A.4.4.9.2	餐位 400 个以上				8		
A.4.4.9.3	餐位 300 个以上				6		
A.4.4.9.4	餐位 200 个以上				4		
A.4.4.9.5	餐位 100 个以上				2		
A.4.5	菜单		5				
A.4.5.1	有专业设计,图文并茂,中英文对照			5			
A.4.5.2	制作较好,中英文对照			3			
A.4.5.3	制作一般			1			
A.4.6	必备品(少一项,扣一分)						
	桌布 口布 调味品 餐具柜 牙签 餐桌立卡 餐巾						

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.4.7	餐具		10				
A.4.7.1	餐具配套、精致,能提供高档特制器皿			10			
A.4.7.2	餐具配套、光洁			6			
A.4.7.3	餐具较配套,完好无磨损			3			
A.4.8	有毛巾消毒柜		1				
A.4.9	有制冰机		1				
A.4.10	有衣帽间		2				
A.4.11	有定时歌舞表演		2				
A.4.12	能为老年人、残疾人提供特殊服务		2				
A.4.13	有儿童用餐专用椅		2				
A.4.14	提供无线上网服务		2				
A.4.15	不使用一次性筷子		1				
A.4.16	不使用塑料桌布		1				
A.4.17	有饼屋		2				
A.4.18	餐饮区域整体舒适度		10				
A.4.18.1	设计具有专业性,格调高雅,色调协调			3			
A.4.18.2	温湿度适宜(有显示),通风良好,无异味			2			
A.4.18.3	照明充足,环境舒适,无噪音			2			
A.4.18.4	餐具按各菜式习惯配套齐全,无破损,无水迹			3			
A.5	厨房	87					
A.5.1	装修		15				
A.5.1.1	墙面满贴瓷砖、有地槽			5			
A.5.1.2	地面采用有效防滑材料			5			
A.5.1.3	有吊顶			5			
A.5.2	面积		10				
A.5.2.1	厨房与餐厅面积比例 0.8 : 1 以上			10			
A.5.2.2	厨房与餐厅面积比例 0.6 : 1 以上			6			
A.5.2.3	厨房与餐厅面积比例 0.4 : 1 以上			4			
A.5.2.4	厨房与餐厅面积比例 0.3 : 1 以下			2			
A.5.3	厨房布局		20				
A.5.3.1	有独立的粗加工间			8			
A.5.3.2	有独立的面点间			4			
A.5.3.3	冷菜间			8			
A.5.3.3.1	有独立的冷菜间				4		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.5.3.3.2	冷菜间有二次更衣场所及设施				4		
A.5.4	有充足的冷藏冷冻设备		6				
A.5.5	洗碗间		15				
A.5.5.1	有独立的洗碗间			5			
A.5.5.2	位置合理			3			
A.5.5.3	有洗碗机			4			
A.5.5.4	有餐具消毒设备			3			
A.5.6	厨房与餐厅之间采用有效的隔音、隔味、隔气措施		4				
A.5.7	厨房及灶台采取有效的通风、排烟措施		2				
A.5.8	有专门存放临时垃圾的设施并保持其封闭		2				
A.5.9	垃圾采取分类处理		2				
A.5.10	厨房消防设施设备		5				
A.5.10.1	有烟感报警器			1			
A.5.10.2	有喷淋装置			1			
A.5.10.3	有煤气(天然气)报警器			1			
A.5.10.4	有置于明显位置的石棉布			1			
A.5.10.5	有二氧化碳等灭火设备			1			
A.5.11	菜点		6				
A.5.11.1	有曾获得过国家级荣誉的菜点			6			
A.5.11.2	有曾获得过省级荣誉的菜点			4			
A.5.11.3	有曾获得过市级荣誉的菜点			2			
A.6	公共设施	31					
A.6.1	电梯		4				
A.6.1.1	四层以上设有高品质的可用电梯,轿厢内两侧均有按键或有方便残疾人使用的按键			4			
A.6.1.2	有客用电梯			2			
A.6.2	公共卫生间		24				
A.6.2.1	位置合理,方便客人使用			5			
A.6.2.2	厕位充分,满足客人需要			6			
A.6.2.3	残疾人卫生间设施			3			
A.6.2.3.1	有残疾人专用卫生间				3		
A.6.2.3.2	有残疾人专用厕位				1		
A.6.2.4	材料、装修和洁具			6			

表 A.1 (续)

序号	评定项目	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	申请单 位计分	评定机 构计分
A.6.2.4.1	环保材料装修装饰,工艺精细,采用高级洁具				6		
A.6.2.4.2	普通材料装修装饰,工艺一般,采用普通洁具				3		
A.6.2.5	每一层楼都设有男女公共卫生间(二层以上)			2			
A.6.2.6	设施设备(必备品不计分,少一项扣一分)						
	洗手盆 面镜 干手器(干手纸) 皂液或香皂 卫生纸 排风扇 污物桶 厕位分隔						
A.6.2.7	公共卫生间提供冷热水			2			
A.6.3	设有安全通道和指示标志,安全通道畅通		3				
A.7	员工设施	10					
A.7.1	有独立的员工食堂		2				
A.7.2	有独立的员工更衣间		2				
A.7.3	有独立的员工卫生间		2				
A.7.4	有员工休息处		2				
A.7.5	有员工浴室		2				
A.8	其他	8					
A.8.1	有视觉形象系统(VIS)设计		2				
A.8.2	厨房实施“五常法”管理		2				
A.8.3	按照 GB/T 19001 规定,建立服务质量管理体系		2				
A.8.4	五家以上餐馆共享同一连锁品牌		2				
	总分	352					

附 录 B
(规范性附录)
服务质量评定检查表

B.1 计分说明

B.1.1 评分时,按照项目标准,完全达到者为优,略有不足者为良,明显不足者为中,严重不足者为差。

B.1.2 各等级餐馆规定得分率为:铜盘级:85%;银盘级:90%;金盘级:95%。

B.2 评分标准

评分标准见表 B.1。

表 B.1 服务质量评定检查表

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
B.1	服务人员着装		30				
B.1.1	服装完好清洁程度	完整、挺括、清洁	10	10	8	6	4
B.1.2	服装协调程度	与餐馆档次、特色、服务工种协调	5	5	4	3	2
B.1.3	不同岗位着装区别	按部位、工种、级别区分	5	5	4	3	2
B.1.4	着装统一程度	外套、内衣、裤(裙)、袜、鞋、领带(领花)、工号牌统一	10	10	8	6	4
B.2	服务人员仪表仪容		30				
B.2.1	敬语服务礼貌周到	使用文明服务敬语	10	10	8	6	4
B.2.2	举止行为符合规范	举止符合接待礼仪	10	10	8	6	4
B.2.3	服务态度主动热情	微笑服务,有声服务,主动示意	10	10	8	6	4
B.3	服务人员纪律性		15				
B.3.1	不扎堆聊天	无嘻笑打闹、高声喧哗、扎堆聊天	5	5	4	3	2
B.3.2	不擅离岗位串岗	坚守岗位,职责明确	5	5	4	3	2
B.3.3	对客服务无不良行为	动作轻,举止得体,符合规范	5	5	4	3	2
B.4	外语水平	餐厅服务员能提供1种以上外语(英语为必备语种)服务,并能流利运用	10	10	8	6	4
B.5	服务质量		125				
B.5.1	引座服务	使用敬语问候客人,询问客人是否有预订以及就餐人数;待客人入座后,礼貌地请客人阅读菜单	5	5	4	3	2
B.5.2	预订服务	在营业时间能及时接听电话;接电话时正确问候宾客,询问就餐人数、时间、联系方式;重复并确认所有细节	10	10	8	6	4
B.5.3	点菜服务	适时提供餐前饮料,及时征询宾客能否开始点菜;熟悉菜单内容,主动推荐特色菜肴、酒水并说明其特点;准确记录点单内容(如烹饪方法、搭配等)并进行确认	20	20	16	12	8

表 B.1 (续)

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
B.5.4	餐间服务	能够及时上酒水及头盘;斟酒操作正确、迅速、规范,做到不滴不溢不洒;能根据需要适时上主菜,上菜时主动介绍菜名;能根据不同菜式要求及时更换、调整餐具;能为有需要的宾客及时提供各种调料(如番茄酱、辣椒酱等);菜品上齐须告知客人;宾客用餐完毕后,能够及时收拾餐具;主动询问宾客是否需要茶水、咖啡等;宾客离开餐厅时,服务员应提醒客人带好随身物品向其致谢	30	30	24	18	12
B.5.5	收银服务	宾客要求结账后,能及时提供账单;账单条目清晰正确;结账手续高效、准确无差错	15	15	12	9	6
B.5.6	打包服务	提供服务主动	5	5	4	3	2
B.5.7	代客泊车服务	及时、稳当	5	5	4	3	2
B.5.8	出租车服务	代客叫车及时	5	5	4	3	2
B.5.9	团队就餐服务	保证数量、质量和团队用餐时间等需求,服务周到规范	10	10	8	6	4
B.5.10	可提供消毒毛巾、冰块等服务	无异味,无杂质	5	5	4	3	2
B.5.11	可提供店内寻人服务	态度好、效率高	5	5	4	3	2
B.5.12	残疾人特殊服务、婴儿或儿童看护服务	服务主动、态度亲切	5	5	4	3	2
B.5.13	提供中外文的餐馆服务项目宣传品、价目表,有供客人阅读的报刊杂志	服务主动	5	5	4	3	2
B.6	菜点质量		80				
B.6.1	原材料	原材料多样,有用高档原材料制作的菜肴,选料精致、用料新鲜,有营养	20	20	16	12	8
B.6.2	菜点外观	菜肴装盘规范,造型美观,点缀得当,刀工均匀,点心个头均匀,符合卫生	15	15	12	9	6
B.6.3	菜点颜色	芡汁明亮,主配料搭配得当,赏心悦目	15	15	12	9	6
B.6.4	菜点口味	咸淡适宜,火候恰当	15	15	12	9	6
B.6.5	有招牌菜	有市级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点或单项成套特色品种	15	15	12	9	6
B.7	酒水、饮料质量	供应品种丰富	15	15	12	9	6
B.8	食品卫生	符合卫生法和有关规定	20	20	16	12	8
B.9	餐厅温度	有温湿度显示,温度适宜	10	10	8	6	4

表 B.1 (续)

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
B.10	餐厅空气清新度	清新、无异味	10	10	8	6	4
B.11	餐厅背景音乐	音质好、音量适度	5	5	4	3	2
B.12	管理工作	机构健全,各项规章制度落实,管理人员素质高,并经过专业培训	10	10	8	6	4
B.13	安全工作	设有安全部,有安全措施,保安员经过专业培训,近两年未发生重大安全事故	10	10	8	6	4
B.14	总体印象	就餐氛围好,菜品质量高,服务规范,宾客反映好	15	15	12	9	6
	B 总计		385				
	实际总得分						
	得分率						

附 录 C
(资料性附录)
宾客意见调查表

尊敬的宾客：

非常感谢您在就餐过程中填好这份意见调查表。您的宝贵意见将作为评定本旅游餐馆的重要参考依据。

谢谢您的配合支持,祝您旅游愉快!

Dear guest:

We would be very grateful if you would take a few minutes to complete this questionnaire. Your comments will be taken as reference for the tourist restaurant's quality rating.

Thank you for your efforts,we hope you enjoy the tourist restaurant!

调查项目 Items	很满意 Very Satisfactory	满意 Satisfactory	一般 Fair	不满意 Unsatisfactory
 总体印象 Overall impression				
交通便捷 Accessibility				
装修设计 Decoration design				
功能布局 Function outlook				
环境卫生 Environmental hygiene				
餐具特色 Tableware characteristics				
菜单设计 Menu design				
菜肴口味 Food taste				
食品卫生 Food hygiene				
价格 Price				
公共卫生间 toilet				
服务态度 Service attitude				

姓名：

Name:

国(省、市)名：

Country:
