

ICS 03.080.30
A 12
备案号: 46844-2015

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 330—2015

旅游团的餐饮服务企业等级划分与评定

Division and evaluation for catering enterprises grade of group tour

2015-07-03 发布

2015-10-01 实施

海南质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：海南省旅游发展委员会、海南省质量技术监督标准与信息所、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：吴若娜、张华云、云晗、杜磊、李淑珍、李伟、李廷秀、黄宏毓。

旅游团队餐饮服务企业等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游团队餐饮服务企业的术语与定义、总则、基本要求、餐标类别与要求、经营场地、卫生要求、菜点出品要求、服务人员、服务质量要求、管理制度、划分条件和评定办法等。

本标准适用于海南省行政区域内依法取得餐饮经营资质、经相关部门备案接待旅游团队的餐饮服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 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 13391 餐饮企业的等级划分和评定
- GB 13495 消防安全标志
- GB 14930.1 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准(试行)
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB 50016 建筑设计防火规范
- SB 10426 餐饮企业经营规范
- DB46/T 233 旅游团队餐饮服务规范

3 术语与定义

DB46/T 233界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游团队餐

经旅行社与餐饮服务企业签订协议确定的以旅游团队为服务对象的就餐形式。

3.2

餐饮服务企业

通过即时制作加工、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品饮料、就餐场所、设施设备及相关服务的企业。

3.3

旅游团队餐饮服务企业

符合旅游团队餐经营要求，经相关行政主管部门审核并备案的餐饮企业。

4 总则

4.1 旅游团队餐饮服务企业的建筑、设施设备、产品、服务项目和运行管理应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 应达到国家、省级行政主管部门的相关要求。

4.3 应支持和配合行政主管部门的依法监督和管理。

4.4 应恪守诚信为本和宾客至上的信条，竭诚为客人服务，尊重客人个性特点、风俗习惯和宗教信仰，提供优质的规范服务。

4.5 应具有突发事件的应急处理能力，杜绝运营中出现重大安全责任事故。

4.6 应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 按要求向旅游行政主管部门报送相关统计数据。

4.8 应向有资质的供应商采购合格的原、辅材料。

5 餐标类别与要求

5.1 早餐

5.1.1 经济早餐，包含五点一粥。

5.1.2 其它类型的早餐，标准应不低于经济早餐的水平。

5.2 正餐

5.2.1 经济餐标准，每桌八道热菜一汤。

5.2.2 其它类型正餐，应不低于经济餐标准。

6 经营场地

6.1 就餐场所

6.1.1 就餐场所应布局合理，与接待能力相适应。

6.1.2 门面装饰美观大方，餐厅名称醒目、清晰。

6.1.3 就餐环境室温适宜、通风良好，光线充足。

6.1.4 应设有醒目、规范的公共标志，公共标志符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求，清真餐馆应悬挂规定的清真标识。

- 6.1.5 应明示营业时间、供应品种、服务项目的收费标准及其他特殊的规定。
- 6.1.6 地面干净、无积水，保持清洁，有防滑措施，墙面洁净、无污迹。
- 6.1.7 餐桌、椅及餐具配套，干净、无破损。
- 6.1.8 配有儿童就餐专用座椅，及为残疾人、老年人服务的相关设施。
- 6.1.9 菜单制作美观、图文并茂，每一菜点应定量分类，明码标价。
- 6.1.10 应提供符合国家卫生标准的消毒餐饮器具。
- 6.1.11 应有防虫、防蝇、防蟑螂、防鼠、防尘以及处理垃圾的设施和措施，垃圾桶要设盖。

6.2 食品处理区

- 6.2.1 食品处理区面积与就餐场所面积之比应与接待能力相符合，设置专用的粗加工、烹饪和餐用具清洗消毒的场所，布局基本合理。
- 6.2.2 墙面干净整洁，地面采用有效防滑材料。
- 6.2.3 有地漏，地漏应能防止废弃物流入及浊气逸出，排污设施符合卫生和环保要求，不积水。
- 6.2.4 操作间应采取有效的通风、排烟措施。
- 6.2.5 厨房与就餐场所之间采取有效隔音、隔热和隔气味措施。
- 6.2.6 加工食品的工具、用具、灶具齐全，整洁卫生，摆放合理。
- 6.2.7 应有足够的冷冻、冷藏设施设备，生、熟食品及半成品分柜放置。
- 6.2.8 应配备与接待能力相适应的餐饮具清洗、消毒和保洁设施。
- 6.2.9 加工凉菜的餐饮企业应有独立的凉菜加工专间，面积不少于5m²，配有消毒、冷藏设备。
- 6.2.10 所有食品的粗加工应在室内进行。
- 6.2.11 清洁区和专间应有紫外线消毒灯或其他消毒设备设施，采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的措施。
- 6.2.12 应有专门放置临时垃圾的设施，并能保持其封闭。
- 6.2.13 应配备专用的食品留样冰箱、容器，并做好留样记录。

6.3 仓库

- 6.3.1 应有规范的食品原料库房。
- 6.3.2 仓库应与经营规模、接待能力相适应。
- 6.3.3 食品及食品原材料的储存应符合仓储管理要求。
- 6.3.4 食品原料台账应规范，符合相关要求。

6.4 卫生间

- 6.4.1 厕位充足，并设有残疾人厕位，布局合理。
- 6.4.2 洁具齐全、完好，可正常使用，无破损、无污垢、无堵塞、无滴漏，洁净通风、照明良好。
- 6.4.3 应有数量合理的洗手池、面镜、手纸架、挂衣钩，配有洗手液、卫生纸。
- 6.4.4 有专人负责清洁卫生，做到随时清扫，保持清洁，无蚊蝇、无异味。

6.5 停车场

- 6.5.1 应有与接待能力相适应的停泊车位，应按车型划分停泊区域。
- 6.5.2 场地平整坚实，道路路面应硬化。
- 6.5.3 周边环境整洁卫生。
- 6.5.4 有专人指挥泊车，及时提供车辆疏导服务。

6.6 消防要求

- 6.6.1 就餐场所及主要公共区域有无障碍通道。
- 6.6.2 所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志和应急照明设备，并保持畅通，消防安全标志应符合 GB 13495 的要求。
- 6.6.3 消防器材按相关要求配置合理，应符合 GB 50016 的要求。

7 卫生要求

7.1 设施设备卫生

- 7.1.1 餐具卫生应符合 GB 14934 的要求。
- 7.1.2 油烟排放符合 GB 18483 的要求。
- 7.1.3 给排水设施齐备，饮用水应符合 GB 5749 的要求，污水排放应符合 GB 8978 的要求。
- 7.1.4 有专用的洗刷、消毒设备，洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的要求。

7.2 环境卫生

- 7.2.1 就餐场所卫生应符合 GB 16153 的要求。
- 7.2.2 卫生间应符合 GB 17217 的要求。
- 7.2.3 清扫地面时应采用湿式作业。
- 7.2.4 应保持经营场所内餐桌、椅、墙面等的消毒清洁。
- 7.2.5 严格控制餐厨垃圾的流向，做好分类处理和回收利用工作。

8 菜点出品要求

- 8.1 加工食品前应检查食品原料、辅料，腐败、变质或超过保质期的食品不得使用。
- 8.2 食品添加剂的使用应符合 GB 2760 的规定。
- 8.3 烹制菜品的操作流程和工艺应符合食品安全操作规范的相关要求。
- 8.4 应制定和执行统一的菜点及自制饮品的出品标准。
- 8.5 不得加工、销售外购散装熟食制品。
- 8.6 菜点出品应达到色、香、味、形俱佳，选料新鲜，有良好的营养价值。
- 8.7 热食菜点上桌温度应不低于 60℃。
- 8.8 应有突出的地方风味特色，味道纯正，加工精细。
- 8.9 菜肴装盘规范，造型美观，点缀得当。

9 服务人员要求

9.1 仪容仪表要求

- 9.1.1 着装统一、干净、整洁、合体，佩戴工牌上岗。
- 9.1.2 五官端正，发型合适，不留长指甲，指甲修理整齐，不得佩戴首饰，女服务员应化淡妆，男服务生不得留胡须、长发。
- 9.1.3 站位合理，举止端庄，符合接待礼仪。

9.2 服务要求

- 9.2.1 礼貌待客，微笑服务，对客热情、周到、友好，不以貌取人，一视同仁。
- 9.2.2 应使用普通话服务，语音清晰，语言规范。
- 9.2.3 宜持有相关服务人员资格证。
- 9.2.4 主动观察客人需求，及时提供服务。
- 9.2.5 与客人沟通流畅，能熟练地向客人介绍菜品。

9.3 卫生要求

- 9.3.1 与食品接触的工作人员应身体健康并持有有效健康证明，清洁区操作人员须戴帽子、口罩、手套上岗。
- 9.3.2 应熟悉服务程序，根据餐桌、餐位状况，合理上菜，应保持托盘干净完好，端送平稳。

10 服务要求

10.1 订餐服务

- 10.1.1 应为客人提供与经营项目有关的咨询服务。
- 10.1.2 在营业时间能及时接听电话。
- 10.1.3 接电话时正确问候，询问和登记客人的姓名、单位、车号、就餐标准、人数、时间、联系方式，重复并确认所有细节。

10.2 接团准备

- 10.2.1 核实旅行社旅游团队的订餐计划。
- 10.2.2 台布干净整洁，餐饮器具洁净无损，摆放统一美观、方便顾客。

10.3 迎客服务

- 10.3.1 客人进入餐厅，应主动上前问候，核实客人的姓名、单位、车号、联系电话，询问就餐标准、人数及其它要求，引领客人到适当的餐桌，拉椅、协助客人入座。
- 10.3.2 引领客人时，保持适当距离，与客人同步稍前。
- 10.3.3 根据客人的要求及时下单。

10.4 用餐服务

- 10.4.1 应保证同一团队所有客人可以同时就餐。
- 10.4.2 上菜时，应报菜名，菜点上齐，应及时告知客人。
- 10.4.3 应准备客人需要的餐饮器具。

10.5 送客服务

- 10.5.1 客人就餐完毕离开时，应提醒客人携带好随身物品。
- 10.5.2 礼貌送客，并有序引导客人离开餐厅。

10.6 投诉处理

- 10.6.1 在餐馆明显位置应明示投诉意见本（箱）和主管部门投诉电话。
- 10.6.2 受理投诉时态度诚恳，对客人提出的问题暂时无法解决时，应耐心解释，于事后设法解决，不推诿和应付。

10.6.3 及时有效处理投诉意见，并将处理结果反馈客人。

10.6.4 认真研究客人提出的意见和建议，及时改进，有完整的记录档案。

11 管理要求

11.1 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、食品卫生、消防安全、环境保护以及员工教育培训等管理制度。

11.2 人员健康状况、培训情况、原料采购验收、加工操作过程关键项目、食品安全检查情况、食品留样、检验结果及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应详细记录，并至少保存 2 年。

11.3 贮存符合索证索票、查验记录要求。

11.4 建立从业人员健康管理制度和健康档案。

11.5 增强突发事件应急处理能力，制订各项突发事件处置的应急预案。

11.6 制定员工守则和服务操作规程。

12 划分条件和评定办法

12.1 评定划分条件

12.1.1 旅游团队餐饮服务企业应达到附录 A 中的必备要求后参与旅游团队餐饮服务企业评级。

12.1.2 从低到高依次划分为绿椰、银椰和金椰三个等级，银椰和金椰应达到《餐饮服务食品安全监督量化分级管理》A 级要求。

12.1.3 自评达到绿椰以上等级之后，即可申报旅游团队餐饮服务企业评级。

12.2 评定办法

12.2.1 等级评定工作由评定机构委派的检查员组成评定组承担。

12.2.2 旅游团队餐饮服务企业考核评分表见附录 A，“*”为可替换项目，不重复计分。

12.2.3 总分按 140 分计，其中基础分为 100 分，特色分为 40 分。

12.2.4 申报评级的团队旅游餐饮服务企业基础分应不低于 80 分，申报绿椰、银椰、金椰评定的企业总分应达到 90、110、130 分。

12.2.5 旅游团队餐饮服务企业的证书、标志使用有效期为三年，三年期满后应申报重新评定。

附 录 A
(规范性附录)
旅游团队餐饮服务企业评定表

单位名称：_____

总得分：_____

序 号	评 定 内 容	分 值	检 查 记 录	扣 分	得 分
必备要求					
1	经营满2年以上，且近2年内未发生食品安全事故。				
2	配备专职食品安全管理人员并制定岗位职责。				
3	《餐饮服务许可证》合法有效。				
4	有餐饮服务食品安全量化分级管理B级以上(含)的资质证书。				
5	有完善的管理制度和突发事件应急处置预案。				
6	无聘用禁聘人员从事食品安全管理。				
7	与旅行社签订团队餐供应协议。				
基础分项目					
1、经营场地(总计33分)					
1.1	就餐场所				
1.1.1	就餐场所应布局合理，与接待能力相适应，内外环境整洁。	1			
1.1.2	就餐环境室温适宜、通风良好，光线充足。	0.5			
1.1.3	门面装饰美观大方。	0.5			
1.1.4	设有醒目、规范的公共标志，清真餐馆应悬挂规定的清真标识。	0.5			
1.1.5	明示营业时间、供应品种、服务项目的收费标准及其他特殊的规定。	0.5			
1.1.6	地面干净、无积水，保持清洁。	1			
1.1.7	餐桌、椅及餐具配套，干净、无破损。	0.5			
1.1.8	配有儿童就餐专用座椅，及为残疾人、老年人服务的相关设施。	0.5			
1.1.9	菜单制作美观、图文并茂，每一菜点应定量分类，明码标价。	1			
1.1.10	提供符合GB 14934相关要求的餐饮器具。	1			
1.1.11	有防虫、防蝇、防蟑螂、防鼠以及处理垃圾的设施和措施。	0.5			
1.1.12	垃圾桶设盖。	0.5			
1.2	食品处理区				
1.2.1	食品处理区面积与就餐场所面积之比符合《餐饮服务食品安全操作规范》餐饮服务提供者场所布局要求。	0.5			
1.2.2	各加工操作场所按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的顺序合理布局，并能防止食品在存放、操作中产生交叉污染。	0.5			
1.2.3	食品处理区建议划分相对独立的初加工间、面点间和洗碗间，布局合理。	0.5			
1.2.4	进行凉菜配制、裱花操作和食堂备餐，分别设置相应操作专间。	0.5			
1.2.5	切配烹饪场所面积≥食品处理区面积50%(全部用半成品烹饪的可适当减少)，凉菜间面积≥食品处理区面积10%，凉菜间面积≥5 m ² 。	1			
1.2.6	食品处理区内设置足够数量的洗手设施，其位置设置在方便员工的区域。	0.5			
1.2.7	加工经营场所内无圈养、宰杀活的禽畜类动物的区域(或距离25m以上)。	0.5			

1.2.8	所有食品应在室内进行粗加工。	0.5			
1.3	设施设备				
1.3.1	加工食品的工具、用具、灶具齐全，整洁卫生。	0.5			
1.3.2	应有合理良好的通风、排烟设施。	0.5			
1.3.3	食品处理区与就餐场所之间采取有效隔音、隔热和隔气味措施。	1			
1.3.4	用于原料、半成品、成品的工具、用具和容器，有明显的区分标识，存放区域分开设置。	0.5			
1.3.5	足够的冷冻、冷藏设施设备，生、熟食品及半成食品分柜放置。	1			
1.3.6	配备足够的、能正常运转的清洗、消毒和储存餐具设备，且清洗、消毒、保洁设备设施的大小和数量能满足需要。	0.5			
1.3.7	独立的冷菜加工场所，配有消毒、冷藏设备，做到“专人加工、专室制作、专用工具、专用冷藏、专用消毒设备”。	1			
1.3.8	应有单独的粗加工间，并设有相应的水池和加工台面。	0.5			
1.3.9	有紫外线消毒灯，采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的措施。	0.5			
1.3.10	应设存放废弃物或垃圾的容器。废弃物容器配有盖子，以坚固及不透水的材料制造，内壁光滑便于清洗，专间内的废弃物容器盖子为非手动开启式。	0.5			
1.4	专间要求				
1.4.1	专间内无明沟，地漏带水封。食品传递窗为开闭式，其他窗封闭。专间墙裙铺设到顶。	0.5			
1.4.2	专间门采用易清洗、不吸水的坚固材质，能够自动关闭。	0.5			
1.4.3	专间内设符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求的空调设施、空气消毒设施、工具清洗消毒设施。	0.5			
1.4.4	凉菜间、裱花间设专用冷藏设施。	0.5			
1.4.5	专间入口处设置洗手、消毒、更衣设施的通过式预进间。	0.5			
1.5	仓库				
1.5.1	食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房分开设置。	0.5			
1.5.2	冷藏、冷冻柜（库）数量和结构能使原料、半成品和成品分开存放，有明显区分标识。	1			
1.6	卫生间				
1.6.1	不设在食品处理区。	1			
1.6.2	厕所采用水冲式，地面、墙壁、便槽等采用不透水、易清洗、不易积垢的材料，与外界相通的窗户设置纱窗，或为封闭式，外门能自动关闭，在出口附近设置洗手设施。	0.5			
1.6.3	根据餐厅席位数，应有男、女分设的公共卫生间，布局合理。	0.5			
1.6.4	有残疾人厕位，厕位充足。	0.5			
1.6.5	洁具齐全、完好，可正常使用，无破损、无污垢、无堵塞、无滴漏，洁净通风、照明良好。	1			
1.7	停车场				
1.7.1	应有与接待能力相适应的停泊车位，提倡按车型划分停泊区域。	1			
1.7.2	场地平整坚实，道路路面硬化率达到100%。	1			
1.7.3	周边环境整洁卫生。	0.5			
1.7.4	有专人指挥泊车，及时提供车辆疏导服务。	1			

1.8	消防通道			
1.8.1	就餐场所及主要公共区域有无障碍通道。	1		
1.8.2	所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志和应急照明设备，并保持畅通。	1		
1.8.3	消防器材配置合理。	0.5		
1.8.4	在可能发生安全事故的部位设有明显、明确的安全警示牌，并采取有效的防护措施。	0.5		
2、卫生要求（总计 12 分）				
2.1	设施设备卫生			
2.1.1	严格执行消防安全管理制度，有应急照明设备，消防设施设备完好。	1		
2.1.2	有专用的洗刷、消毒设备。	1		
2.1.3	餐具宜采用热力消毒。	1		
2.1.4	食品处理区设存放废弃物或垃圾的容器。	1		
2.1.5	废弃物容器与加工用容器有明显区别的标识。	1		
2.1.6	废弃物容器配有盖子，以坚固及不透水的材料制造，内壁光滑便于清洗。	1		
2.1.7	专间内的废弃物容器盖子为非手动开启式。	0.5		
2.2	环境卫生			
2.2.2	保持经营场所的餐桌、椅、墙面、地面等环境设施的消毒清洁。	1		
2.2.3	食品处理区地面用无毒、无异味、不透水、不易积垢、耐腐蚀、防滑的材料铺设，且平整、无裂缝。	0.5		
2.2.4	食品处理区粗加工、切配、餐用具清洗消毒和烹调等场所的地面易于清洗、防滑，并有排水系统。	0.5		
2.2.5	地面和排水沟有排水坡度，排水沟出口有网眼孔径小于 6mm 的金属隔栅或网罩。	0.5		
2.2.6	墙壁采用无毒、无异味、不透水、平滑、不易积垢的浅色材料，粗加工、切配、餐用具清洗消毒和烹调等场所所有 1.5m 以上光滑、不吸水、浅色、耐用和易清洗的材料制成的墙裙。	0.5		
2.2.7	天花板采用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温、浅色材料涂覆或装修。	0.5		
2.2.8	食品处理区门、窗装配严密，与外界直接相通的门和可开启的窗设有易于拆洗且生锈的防蝇纱网或设置空气幕，与外界直接相通的门能自动关闭。	1		
2.2.9	严格控制餐厨垃圾的流向，做好分类处理和回收利用工作。	1		
3、服务质量管理要求（总计 32 分）				
3.1	服务管理要求			
3.1.1	建立健全有预设、培训、督促、指导、检查和改进等内容的服务质量管理体系和有效措施。	1		
3.1.2	有受理、解决、反馈宾客投诉的运行机制和有效措施，包括接待和处理投诉的原则，接待和处理投诉的责任人及责任范围，接待和处理投诉的程序、方法、要求，处理投诉的预案，接待和处理投诉档案管理等，并严格遵守执行。	1		
3.1.3	有宾客意见的收集、分析、确定、反馈以及据此改进服务的运行体系和有效措施。	1		
3.2	服务人员要求			
3.2.1	与食品接触的工作人员身体健康并持有有效健康证明，清洁区操作人员戴帽子、口罩、手套上岗。	1		

3.2.2	宜持有相关服务人员资格证。	1			
3.2.3	五官端正，发型合适，不留长指甲，指甲修理整齐，不得佩戴首饰。	1			
3.2.4	女服务员应化淡妆，男服务生不应留胡须、不留长发。	1			
3.2.5	着装统一、干净、整洁、合体，佩戴工牌上岗。	1			
3.2.6	站位合理，举止端庄，符合接待礼仪。	1			
3.2.7	礼貌待客，微笑服务，对客热情、周到、友好，不以貌取人，一视同仁。	1			
3.2.8	主动观察客人需求，及时提供服务。	1			
3.2.9	与客人沟通流畅，能熟练地向客人介绍菜品。	1			
3.2.10	熟悉服务程序，根据餐桌、餐位状况，合理上菜，应保持托盘干净完好，端送平稳。	1			
3.2.11	使用普通话服务，语音清晰，语言规范。	1			
3.3	接待服务				
3.3.1	为客人提供与经营项目有关的咨询服务。	1			
3.3.2	在营业时间能及时接听电话。	1			
3.3.3	接到旅行社的团队餐饮预订信息，经确认后，准确填写餐饮预订单。	1			
3.3.4	核实旅行社旅游团队的订餐计划。	1			
3.3.5	台布干净整洁，餐饮器具洁净无损，摆放统一美观、方便顾客。	1			
3.3.6	客人进入餐厅，主动上前问候，核实并询问就餐标准、人数。	1			
3.3.7	引领客人到适当的餐桌，拉椅、协助客人入座。	1			
3.3.8	引领客人时，保持适当距离，宜与客人同步稍前。	1			
3.3.9	根据客人要求及时下单。	1			
3.3.10	保证同一团队所有客人可以同时就餐。	1			
3.3.11	上菜时，应报菜名，菜点上齐，应及时告知客人。	1			
3.3.12	应准备公用筷子、公用勺等客人需要的餐饮器具。	1			
3.3.13	客人就餐完毕离开时，应提醒客人携带好随身物品。	1			
3.3.14	礼貌送客，有序引导客人离开餐厅。	1			
3.4	投诉处理				
3.4.1	在餐馆明显位置应明示投诉意见本（箱）和主管部门投诉电话。	1			
3.4.2	受理投诉时态度诚恳，对客人提出的问题暂时无法解决时，应耐心解释，于事后设法解决，不推诿和应付。	1			
3.4.3	及时有效处理投诉意见，并将处理结果反馈客人。	1			
3.4.4	认真研究客人提出的意见和建议，及时改进，有完整的记录档案。	1			
4、菜品质量（总计 11 分）					
4.1	成套桌餐应向宾客提供菜单（包括菜品投料量）。	1			
4.2	制定和执行统一的菜点及自制饮品的出品标准（含选用原、辅材料及调料要求，投料的搭配及数量要求，烹制工艺要求，出品的感官质量要求等）。	1			
4.3	烹制菜品和自制饮品的操作流程和工艺符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。	1			
4.4	烹制菜品做到选料精细、用料新鲜、投料准确、搭配科学、加工精细，并符合烹制温度及时间要求。	1			
4.5	菜点观感：色泽自然美观、芡汁明亮色、原辅材料搭配得当形，刀工均匀、不连不散、花刀出形，菜肴装盘规范、造型美观、点缀恰当，面心大小均匀、造	1			

	型美观。				
4.6	菜点味感：口味醇和、纯正、鲜香，所要体现的酸、甜、咸、辣等味道适宜，反映原材料的本味，地方特色菜品有独特的风味。	1			
4.7	菜点温度：热食菜点上桌温度应不低于60℃。	1			
4.8	出品时间：经济旅游团队餐在宾客入座后20分钟内应将全部菜点上齐，中档旅游团队餐在宾客入座后30分钟内应将全部菜点上齐，高档旅游团队餐在宾客入座后45分钟内应将全部菜点上齐，三类旅游团队餐还应满足宾客对出品时间的特别要求。	1			
4.9	菜点营养：注重食物平衡和食物相克原理，菜点具有良好的营养价值，有菜品营养分析单。	1			
4.10	菜点盛器：使用多样、精美、精致、统一、配套、有特色、与菜点搭配协调、体现餐馆档次。	1			
4.11	菜点在烹制方法、营养搭配、科学膳食等方面符合现代饮食观念。	1			
5、管理要求（总计12分）					
5.1	制订、完善和落实地震、火灾、食品安全事故、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件处置的应急预案。	1			
5.2	制定员工守则和服务操作规程。	1			
5.3	制定食品安全检查计划，明确检查项目及考核标准，并做好检查记录。	1			
5.4	有组织结构图和完备的岗位说明书（含各类人员的岗位说明书）。	1			
5.5	有完善的工作制度（含各部门、各岗位的各项工作制度）。	1			
5.6	有完善的操作规范（含各岗位、各工种的操作程序、方法、标准）。	1			
5.7	有完善的设施设备管理、物资管理和能源管理制度。	1			
5.8	有完善的服务质量和菜品质量管理制度。	1			
5.9	有完善的经营成本和菜品成本管理制度。	1			
5.10	有完善的员工培训管理制度。	1			
5.11	有落实各项管理制度的计划、安排、措施、培训、督导、检查、处理、考核等工作文案和记录。	1			
5.12	有关记录至少应保存2年。	1			
特色分项目					
1、菜点种类					
1.1	五点一粥：五点指馒头、花卷、包子、炒面（粉）等主食；一粥指大米粥或其他粥品。				
1.2	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，为达到较好的口味和营养，荤菜中可以搭配少量的蔬菜，搭配的蔬菜熟料数量一般不应超过整份荤菜熟料的1/3。				
1.3	串荤菜组配：以蔬菜为主要材料，以畜、禽、水产等肉类和蛋类为辅助原材料烹制的菜品，其中的肉、蛋类熟料数量一般不应少于整份串荤菜熟料的1/3。				
1.4	特色风味琼菜：使用我省各地特殊的食物原料制作，或是使用我省各地特殊的调味品制作，或是使用我省各地特殊的烹饪方法制作，我省地域餐饮文化本色或民族餐饮文化本色突出的风味菜肴。				
2、菜品品种（总计10分）					
2.1	经济旅游团队餐正餐菜品品种（10人一桌的中式桌餐）				
2.1.1	每桌菜品不少于八道热菜一道汤；	5			
2.1.2	八道热菜中荤菜不少于两道，串荤菜不少于三道；	2			
2.1.3	八道热菜中当地特色风味琼菜不少于三道菜，其中荤菜不少于一道，串荤菜不	3			

	少于一道，其余为素菜。				
2.2	* 中档旅游团队餐正餐菜品品种（10人一桌的中式桌餐）				
2.2.1	每桌菜品不少于十道热菜、二道凉菜、一道汤、一道水果；	4			
2.2.2	十道热菜中荤菜不少于三道，串荤菜不少于四道；	2			
2.2.3	十道热菜中当地特色风味凉菜不少于五道菜，其中荤菜不少于一道，串荤菜不少于二道，其余为素菜；	2			
2.2.4	凉菜中菜荤、串荤菜、素菜均可；	1			
2.2.5	一道水果中不少于两种水果。	1			
2.3	* 高档旅游团队餐正餐菜品品种（10人一桌的中式桌餐）				
2.3.1	每桌菜品不少于十道热菜、四道凉菜、一道汤、一道水果；	2			
2.3.2	十道热菜中荤菜不少于三道，串荤菜不少于四道；	2			
2.3.3	十道热菜中用高档原料烹制的菜品不少于两道；	1			
2.3.4	十道热菜中当地特色风味凉菜不少于五道菜，其中荤菜不少于一道，串荤菜不少于二道，其余为素菜；	3			
2.3.5	凉菜中荤菜不少于一道，串荤菜不少于一道，其余为素菜；	1			
2.3.6	一道水果中不少于三种水果。	1			
2.4	* 经济旅游团队餐早餐菜点品种（10人一桌的中式桌餐）				
2.4.1	每桌菜品不少于四道热菜、五点一粥；提供每人至少一个熟鸡蛋时可以视为一道热菜；	6			
2.4.2	四道热菜中荤菜不少于一道，串荤菜不少于一道；	2			
2.4.3	提供面点、米粥、面条、粉汤等主食；	1			
2.4.4	提供牛奶、豆浆等饮品。	1			
3、菜点份量（总计 24 分）					
3.1	热菜荤菜熟料（荤菜中搭配的蔬菜熟料数量不应超过整份荤菜熟料的 1/3）				
3.1.1	带骨炒菜每份不少于 450 克，去骨炒菜每份不少于 400 克；	6	每项 1 分，申报评级应至少达到其中两项		
3.1.2	带骨蒸菜每份不少于 500 克，去骨蒸菜每份不少于 450 克；				
3.1.3	带骨炖菜每份不少于 550 克，去骨炖菜每份不少于 500 克；				
3.1.4	干炸带骨荤菜每份不少于 300 克，干炸去骨荤菜每份不少于 250 克；				
3.1.5	炖制、烤制整鸡每份不少于 1000 克；				
3.1.6	炖制、烤制整鱼每份不少于 800 克，干炸整鱼每份不少于 600 克。				
3.2	热菜串荤菜熟料				
3.2.1	带骨炒菜每份不少于 450 克，其中荤料不少于 150 克；	6	每项 1 分，申报评级应至少达到其中三项		
3.2.2	去骨炒菜每份不少于 400 克，其中荤料不少于 130 克；				
3.2.3	带骨蒸菜每份不少于 500 克，其中荤料不少于 160 克；				
3.2.4	去骨蒸菜每份不少于 450 克，其中荤料不少于 150 克；				
3.2.5	带骨炖菜每份不少于 550 克，其中荤料不少于 180 克；				
3.2.6	去骨炖菜每份不少于 500 克，其中荤料不少于 160 克。				
3.3	热菜素菜熟料				
3.3.1	叶类炒菜每份不少于 300 克；	1			
3.3.2	块茎(根)类炒菜每份不少于 350 克；	1			
3.3.3	根茎类片、丝状干炸菜每份不少于 150 克，根茎类快状干炸菜每份不少于 250 克；	1			

3.4	* 凉菜熟料			
3.4.1	荤菜每份不少于 300 克；	0.5		
3.4.2	叶类蔬菜每份不少于 250 克；	0.5		
3.4.3	根茎类蔬菜每份不少于 300 克；	0.5		
3.4.4	根茎类干炸蔬菜每份不少于 200 克。	0.5		
3.5	汤			
3.5.1	汤盆直径不小于 1 尺 2 寸；	1		
3.5.2	汤中的熟料不少于 200 克。	1		
3.6	主食			
3.6.1	提供大米饭时，熟饭每人不少于 250 克；	2		
3.6.2	提供面点时，每人一个面点的单个重量不少于 50 克，每人两个面点的单个重量不少于 25 克，并以此类推；	0.5		
3.6.3	提供面条、粉条（丝）汤等煮品时，每人每份熟料不少于 100 克。	0.5		
3.6.4	水果：一道水果不少于 500 克。	2		
4、特色风味琼菜菜点（总计 6 分）				
4.1	菜品介绍、琼菜饮食文化宣传资料			
	宜编制并向宾客提供特色风味琼菜（名菜）的菜品介绍、琼菜饮食文化宣传资料。	2		
4.2	* 粉汤(10 人一桌的中式桌餐)			
4.2.1	采用肉、骨类原料熬制的汤，汤为淡乳白色；	1		
4.2.2	每人一份的配菜不少于 6 种，其中生荤片不少于 3 种，素菜及其它辅料不少于 3 种；	3		
4.3	* 海南粉(10 人一桌的中式桌餐)			
4.3.1	每人均有一份海南粉，每份熟料不少于 100 克，其中米粉熟料不少于 70 克；	2		
4.3.2	每桌提供四道凉菜，荤菜、串荤、素菜均可，每道菜的熟料不少于 100 克；	2		
4.4	* 其它特色餐食(10 人一桌的中式桌餐)			
4.4.1	每人均有一份具有当地知名特色风味的主食，每份熟料不少于 450 克，其中主料熟料不少于 250 克；	2		
4.4.2	按照当地特色风味餐食的配餐方式，每桌应提供一定数量、荤素搭配的热菜、凉菜，每道菜的熟料不少于 400 克；	2		
4.5	* 打边炉			
4.5.1	每桌提供一锅当地知名的、具有特色风味的、以海鲜、猪骨、鸡、石山羊肉为主料或者什锦原料的打边炉、火锅等主菜，每锅主料熟料不少于 2000 克；	1		
4.5.2	每桌提供四道凉菜，荤菜、串荤、素菜均可，每道菜的熟料不少于 100 克；	1		
4.5.3	每桌提供四道涮菜，荤菜、串荤、素菜均可，每道菜不少于 100 克；	1		
4.5.4	至少提供一种主食，如果提供大米饭，熟饭每人不少于 250 克；如果提供面点，每人一个的单个重量不少于 50 克，每人两个的单个重量不少于 25 克，并以此类推；如果提供面条、粉汤等煮品，每人每份熟料不少于 100 克。	1		
5、其它供餐形式的旅游团队餐				
5.1	对于每桌人数不同的桌餐、每人每份的分餐、自助餐、清真餐、素食餐等旅游团队餐，均应由团队旅游餐接待企业参考 3.2 菜点品种和 3.3 份量的要求，制定并公示相应标准。			
5.2	旅游团队餐菜点出品中如果没有使用本标准菜品份量中所给出的使用原料或			

	烹制方法，可以参照本标准菜品份量中相似标准执行，也可以制定高于本标准的企业标准并严格执行。				
--	---	--	--	--	--
