

国家标准《旅游自助餐设计与服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2021年，中共中央、国务院印发的《国家标准化发展纲要》中提出“提高文化旅游产品与服务、消费保障、公园建设、景区管理等标准化水平”的要求，自助餐作为一类广受消费者青睐的餐饮业态，尚无相应的国家标准。推动自助餐领域标准化建设工作，是规范自助餐健康发展、引领餐饮节约风尚和提供优质用餐体验的重要举措。

自助餐是国内外餐饮消费领域共有的业态，2024年初，由全国旅游标准化技术委员会以中国身份牵头提案的ISO 18981《旅游及相关服务-餐厅-自助餐设计与服务指南》国际标准获得国际标准化组织（ISO）正式立项。根据《2023年国家标准化立项指南》中“鼓励在参与国际标准制定的同时提出国家标准立项建议”的总体要求，现编制国家标准《旅游自助餐设计与服务规范》（计划号：20232385-T-357），由中华人民共和国文化和旅游部提出、由全国旅游标准化技术委员会归口。

《旅游自助餐设计与服务规范》是我国自助餐领域立项的首个国家标准，标准的编制、发布与推广实施，将在规范自助餐厅环境设计和设施设备配置、优化自助餐菜品设计、提升宾客消费

体验、减少自助餐食物浪费，促进文旅融合与旅游餐饮供给模式的变革，实现节能减排和节约粮食，倡导合理膳食与营养均衡，促进中西方饮食文化的交流互鉴等方面有着极其重要的作用和影响。

（二）编制目的和意义

自助餐作为一种高效、便捷、卫生的用餐方式，广泛应用于旅游消费、酒店餐厅、商务宴请、节日庆祝等多种场合。尽管自助餐市场需求巨大，但目前尚缺乏规范引导，难以满足顾客对高质量就餐体验的需求，以及行业节约粮食、杜绝浪费的需要。在文旅融合大背景下，自助餐融合地方饮食文化、优化旅游餐食体验、提升入境旅游接待水平等方面潜力巨大。因而，通过该国家标准的制定，能更好地实现如下目的和意义：

1. 有利于推动自助餐市场的高质量发展

经营规模、服务质量、用餐体验等是自助餐发展的核心要素，自助餐的规范发展关乎餐饮产业的高质量发展。新时代自助餐如何实现跨界融合发展，规范和提升顾客的餐饮消费体验，例如合理膳食搭配、优化服务流程、提升智能化水平等，是推动自助餐高质量发展的重要举措。

2. 有利于增强宾客的美食文化体验

当前，体验经济正在逐渐取代传统的消费模式，游客在目的地更在意对地方文化的消费体验。美食承载着地方文化特色，而将地方特色美食有机融入自助餐菜品设计，已成为自助餐规范发

展的必要举措。为此，在国家标准编制中，通过倡导选用本土食材和时令食材，提升地方传统美食的呈现效果，以彰显旅游目的地的文化特色、满足游客多样化的文化体验需求。

3. 有利于引导顾客自觉践行节约粮食的行为

有关调研表明，自助餐的浪费问题主要源于顾客的饮食习惯和消费观念的影响，自助餐所供应的食物中，浪费比例为5%-25%。旅游消费环境中，由于游客对异地食物味道和文化认知不充分，自助餐便利自主的用餐方式，更容易造成食物浪费。针对这类情况，标准编制过程中通过优化自助餐设计和服务、优化菜品组合设计、增加节约设计举措，引导顾客自觉节约食物、减少浪费，形成健康合理的消费习惯。

4. 有利于促进自助餐企业加快转变生产与经营方式

“双碳”目标下，坚持绿色发展是我国经济发展的重要任务，通过节能减排实现降本增效是自助餐企业发展的关键。面向游客的自助餐厅应坚持低碳和可持续发展的经营理念，标准编制上，通过餐厅环境设计、菜品设计、生产制作优化等环节指引企业降本增效，加速设计与服务转型，以实现自助餐产业的健康、绿色和可持续发展。

5. 有利于促进对外交流和中外饮食文化交流互鉴

美食是国内外通行的语言，自助餐作为国内外游客共同认可的健康、卫生的用餐形式，是提升入境游客餐饮服务接待水准的重要抓手。标准编制通过倡导科学规范旅游自助餐设计与服务

理念，提供标准化服务、加强菜品设计，以满足国内外游客需求，促进中西方饮食文化的交流互鉴。

综上，编制国家标准《旅游自助餐设计与服务规范》，在提升宾客用餐体验、合理膳食与营养搭配、减少食物浪费、实现降本增效、促进中外饮食文化交流互鉴等方面发挥重要作用，在新质生产力引领下，有力推动旅游自助餐的高质量发展。

（三）主要起草单位情况

标准主要起草单位为扬州城市旅游推广中心有限公司、扬州大学旅游烹饪学院、扬州市文化广电和旅游局、扬州市市场监督管理局等。

二、预研情况

（一）标准化对象产业发展情况

1. 旅游自助餐概述

自助餐是具有明确的消费标准，展示自助式食品和饮料，由宾客自行挑选品种和数量的就餐形式。自助餐不拘泥于传统餐饮服务形式，就餐方式灵活、选择自主性强，呈现出独特的优势。改革开放以来，自助餐逐渐发展成为我国餐饮市场的重要构成部分，深受顾客尤其是年轻消费者的喜爱。21世纪以来，自助餐样式日趋多样，出现牛排自助、火锅自助、海鲜自助等多种形式。自助餐的模式日益多元化，如全敞开、半敞开、点餐式等。在全球化和国际旅游快速发展的背景下，自助餐提供标准化与个性化结合的餐食与服务，对传播中华饮食文化、提高入境旅游接待能

力具有积极意义。

然而，传统自助餐由于缺乏必要的引导和规范，也极易产生餐桌浪费。作为供给一方，传统餐厅食物制作环节的不科学、不规范的做法也容易产生负面影响。此外，传统自助餐多以菜肴种类丰富、餐饮消费自由实惠作为卖点，亟需吸纳地方文化元素，提升转化效果，注重细节设计，不断完善符合游客需求的多样化功能，以增强宾客的用餐体验质量。

2. 产业发展现状

从产业发展来看，旅游自助餐具有典型的地域分异特征。数据显示，截止 2023 年底，我国现存的自助餐相关企业有 3.5 万家，南方地区的自助餐规模大于其他地区，其中广东省超过 1 万家，位居各省市首位。在城市分布上，主要集中在一、二线城市，如广州、深圳、成都、杭州、西安等。总体来看，经济发展水平高、人口规模大的城市，自助餐的产业规模更大。

在游客对旅游体验质量要求越来越高的趋势下，餐饮对旅游的带动作用愈发重要，美食激活一座城市旅游活力的情况越来越多，美食旅游也成为旅游目的地优化服务供给的重要抓手。高质量的旅游自助餐，成为城市旅游接待服务的重要构成部分。

（二）标准编制的必要性、可行性

1. 编制国家标准的必要性

（1）更好满足人民对美好生活需要的重要体现

目前关于自助餐设计与服务相关的国家标准尚处于空白阶

段。随着人民生活消费水平的不断提升，人们的出行选择和消费方式日益多元化、多样化，人们对饮食的口味和生活习惯差异不尽相同。为了更好地服务人们在饮食就餐消费过程，营造良好的就餐氛围和健康环境，制定和出台统一的国家标准，有助于繁荣发展文旅消费市场，满足人民群众对美好饮食生活的需要。

（2）贯彻落实国家标准化发展纲要的重要举措

通过本标准的制定，旨在为政府相关部门、餐饮行业协会、社会相关服务机构管理、指导和服务自助餐的发展提供参考依据。国家标准为企业生产、经营服务提供依据，企业生产的产品或提供的服务必须满足同一技术和规范要求，方便顾客选择优质稳定的产品和服务。同时为职能部门进行有效的监管、营造公平竞争环境和构建统一市场规则提供技术支撑。

（3）符合新时代餐饮和旅游高质量发展的重要方式

国家标准能有效提升自助餐菜品和服务的质量与水准，促进美食旅游目的地建设。在国家标准的引领和要求下，可促进自助餐产品设计的规范化、合理化、特色化，同时促进各地方自助餐特色化发展和旅游业高质量发展。国家标准的制定落地将更好地规范自助餐的产品设计和提升游客接待服务水准，为自助餐的高质量发展提供重要的制度保障。

（4）贯彻关于厉行节约反对浪费的意见的重要抓手

国家标准从供给和服务角度落实节约粮食、反对浪费的理念。供给端通过对采购、贮存、加工、再利用等环节的优化与科学管

理，强化节约理念。服务端则通过多种反对食品浪费信息提示，鼓励勤拿少取、合理膳食，加强劝导，落实绿色餐饮消费理念。

2. 制定国家标准的可行性分析

（1）标准编制团队能力互补

本标准在起草过程中组建了专业知识互补、业务能力过硬的编制团队，成员包括旅游行业专家、餐饮行业专家、饮食文化专家、烹饪大师、行业协会和企业代表等。

（2）标准编制程序科学合理

标准研发团队根据起草任务，整合有关旅游自助餐发展与研究的优势资源，开展资料分析和实地考察调研，收集文献、书籍、地方标准等参考资料。编制组成员先后赴一、二线城市等地多次实地考察旅游自助餐发展现状，深入了解自助餐企业经营发展中面临的现实问题和难点，形成编制调研报告。

标准研发团队通过对自助餐的餐厅环境、菜肴出品、餐饮服务、节约设计和安全卫生等进行深度考察，围绕自助餐餐厅设施、菜品设计、服务流程等各个阶段进行反复分析、演练和论证，形成标准讨论稿。通过各个层面的座谈、讨论和评审，持续进行文本改进、提升和完善。

（3）标准试行反馈修正机制健全

编制阶段建立起标准试行反馈修正机制。先后征求政府文化和旅游部门、商务部门、市场监督管理部门、行业协会、高等院校和自助餐企业代表、自助餐爱好者和游客等意见和建议，根据

征求的意见和建议进行吸收、采纳，及时进行文本修改，最终形成国家标准《旅游自助餐设计与服务规范》（征求意见稿）。

（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）

1. 与国际、国家、行业等相关标准的协调性

本文件符合《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规，与相关国际、国家、行业标准相互协调，具体引用标准如下：《安全标志及其使用导则》（GB 2894）、《公共信息图形符号 第1部分：通用符号，第9部分：无障碍设施符号》（GB/T 10001.1/9）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB 13495.1）、《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308）、《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》（GB 14934）、《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则，第8部分：宾馆与饭店》（GB/T 15566.1/8）、《消防安全标志设置要求》（GB 15630）、《导游服务规范》（GB/T 15971）、《塑料一次性餐饮具通用技术要求》（GB/T 18006.1）、《室内空气质量标准》（GB/T 18883）、《旅游厕所质量要求与评定》（GB/T 18973）、《生活垃圾分类标志》（GB/T 19095）、《公共信息导向系统 所有部分》（GB/T 20501）、《海产品餐饮加工操作规范》（GB/T 23498）、《旅游餐馆设施与服务等级划分》（GB/T 26361）、《食品安全管理体系 餐饮业要求》（GB/T 27306）、《公共服务领域英文译写规范 第9部分：餐饮住宿》（GB/T 30240.9）、《限制商品过度包装 通则》（GB/T 31268）、《食品安全国家标准 餐（饮）具集中消毒卫生规

范》(GB 31651)、《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》(GB 31654)、《餐饮企业质量管理规范》(GB/T 33497)、《绿色餐饮经营与管理》(GB/T 40042)、《餐饮业反食品浪费管理通则》(GB/T 42966)、《限制商品过度包装要求 生鲜食用农产品》(GB 43284)、《城市居住区规划设计标准》(GB 50180)、《旅游经营者处理投诉规范》(LB/T 063)。

2. 与相关标准的协调性与互补关系

本文件是对 ISO 22483 和 BS ISO 21621 的重要补充。同时,本文件将补充目前国内关于旅游自助餐相关标准的不足。目前国内关于自助餐的标准仅有三个,分别为:《贵州省旅游星级饭店自助餐服务规范》(DB52/T 1402—2019)、《餐饮业反食品浪费经营服务规范 第1部分 自助餐》(DB1301/T460-2023)、《旅游饭店自助餐服务规范》(DB3310/T 47-2018)。这三个标准均为自助餐服务规范相关的地方标准,未涉及自助餐设计的内容,本标准将全面规范设计和服务方面内容,并重点关注自助餐浪费问题。

(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)

无

三、标准简况

(一) 编制原则

本标准充分遵循现有相关法律法规,依据现有国家标准、行业标准基础制定。在编写制定过程中,遵循“科学性、规范性、

合法性、统一性、可操作性”原则，根据 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》的规则进行编制。

（二）主要内容

本文件规定了旅游自助餐的餐厅环境设计、餐厅设施设备配置、菜品设计、对客服务、节约设计、卫生与安全以及证实方法。

本文件适用于面向游客提供服务的各类自助餐厅。

（三）标准框架

- 1 范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 基本要求
- 5 餐厅环境设计
- 6 餐厅设施设备配置
- 7 菜品设计
- 8 对客服务
- 9 节约设计
- 10 卫生与安全
- 11 证实方法

四、与国际外同类标准技术内容的对比情况

国内暂无相关标准。

五、与相关国际标准的关系

国内暂无相关标准。

六、标准预期的效果

（一）提供统一和规范的旅游自助餐设计与服务体系。本标准基于深入扎实的市场调研，采取广泛和多轮次的征集意见和修改完善，能够为旅游餐饮接待业提供统一、规范的自助餐设计与服务体系。

（二）提供自助餐设计事项、服务内容和流程、安全卫生保障等方面的参考。标准将为自助餐规范化和标准化经营提供参考，促进我国旅游自助餐的健康和可持续发展。

（三）为政府和监管机构提供监督和管理依据。通过科学的监管，推动自助餐产业不断提升发展成效，促进文旅深度融合，为人民群众饮食生活质量提升发挥重要作用。

（四）践行节约粮食、反对食品浪费理念，塑造自助餐良好的社会形象。为联合国提出的“到 2030 年将零售和消费环节的全球人均粮食浪费减半、减少生产和供应环节的粮食损失的目标”目标作出贡献。

七、可持续发展目标匹配情况

与《2030 年可持续发展议程》中的 8 项目标有良好的匹配

1. 消除贫困
2. 消除饥饿
3. 良好健康与福祉
4. 清洁饮水和卫生设施

5. 廉价和清洁能源
6. 体面工作和经济增长
7. 负责任的消费和生产
8. 促进目标实现的合作伙伴