

DB 3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1175—2024

宁波菜体验店等级评价

Evaluation of Ningbo cuisine experience restaurant grades

浙江省文旅标技委

2024 - 12 - 20 发布

2025 - 01 - 20 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 评价指标体系和取值规则	2
6 等级划分	4
附录 A（规范性） 宁波菜体验店申请受理判定条件	5
参考文献	6

浙江省文旅标技委

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。

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。

本文件由宁波市文化广电旅游局提出并组织实施。

本文件由宁波市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：浙大宁波理工学院、宁波市全域旅游发展研究院。

本文件主要起草人：徐小设、应专平、朱能芳、李华敏、林巧、陈巧媛、朱莎囡。

浙江省文旅标技委

宁波菜体验店等级评价

1 范围

本文件规定了宁波菜体验店等级评价的总体要求、评价指标体系、取值规则与等级划分。
本文件适用于主营宁波菜的餐饮服务场所等级评价。

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/T 33497—2023 餐饮企业质量管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

宁波菜体验店 Ningbo cuisine experience restaurant

主营宁波菜、提供宁波特色饮食文化体验，推广宁波城市形象的餐饮服务场所。

4 总体要求

4.1 通则

- 4.1.1 遵循公平性原则，评价应公平、公正、公开。
- 4.1.2 评价过程应接受社会监督，评价信息真实准确。
- 4.1.3 评价机构及人员应保护申请单位的商业秘密、个人隐私。

4.2 评价步骤

- 4.2.1 申请单位提交申请材料，包括星级申请报告、自评情况说明等。
- 4.2.2 评价机构对申请材料的真实性、完整性、有效性等进行审核，对判定符合附录 A 规定条件的申请单位开展星级评价。
- 4.2.3 评价机构遴选专家组成评价小组，通过线上、线下考察收集、分析评价信息，采用专家主观评价、证据判断、数据统计等方法进行综合评价，给出等级评价结果。
- 4.2.4 评价机构对通过等级评价的申请单位颁发统一制作的证书和标志，并向社会公告。未通过评价的，评价机构应告知结果。

4.3 复评和撤销

- 4.3.1 复评应每三年开展一次。
- 4.3.2 申请单位应在评定后三年主动提交申请材料，包括星级复核申请报告、自评情况说明等。

- 4.3.3 评价机构可采用材料检查、现场检查、座谈汇报、抽查巡视等方式复评。
- 4.3.4 复评不合格的，应降低或取消相应等级、收回相应证书，并向社会公告。
- 4.3.5 获评的宁波菜体验店发生不符合附录 A 规定情形的，评价机构应撤销等级，并向社会公告。

5 评价指标体系和取值规则

5.1 评价指标体系

宁波菜体验店星级评价指标体系由两个层级的评价指标构成（见表1）。其中，一级评价指标 6 个，二级评价指标 40 个。

表1 评价指标体系

指标层级	指标名称					
一级评价指标 (1000分)	菜品品质 (350分)	环境特色 (180分)	文化体验 (150分)	服务传递 (120分)	运营管理 (110分)	社会影响力 (90分)
二级评价指标	主打菜肴 菜品种类 名菜名点 食材质量 食材安全 菜品口味 菜品造型 菜品盛器 菜品创新 特别制作	地理位置 店名店招 主题装修 环境氛围 包厢 沉浸式场景 菜单酒水单	美食讲解 文化展示 主题体验 城市宣传 旅游购物	服务态度 服务技能 仪容仪表 服务用语 服务效率 名师名厨	管理制度 组织架构 投诉处理 品牌建设 创意营销 原料采购 接待规模 营业额 明厨亮灶 菜品分量	荣誉称号 媒体宣传 社会评价

5.2 取值规则

开展宁波菜体验店等级评价时，应使用表2 规定的取值规则判定计分。

表2 评价指标分值表

一级评价指标	二级评价指标	取值规则	
		评价内容	分值
菜品品质 (350分)	主打菜肴	主打菜肴（招牌菜/推荐菜）中宁波菜占比不低于 50%，得 15 分，每递增 10 %加 5 分	40
	菜品种类	菜品种类中宁波菜占比不低于60%，得10分，每递增 10%加 5 分	30
	名菜名点	有列入甬菜百碗名单的或餐饮行业机构认定或点单率达 50%以上的的名菜名点（特色菜品），每道 5 分	50
	食材质量	食材卫生、新鲜，满足宁波菜制作要求	30
	食材安全	有食材检测报告，建立食材追溯台账	20
	菜品口味	菜品口味独特，咸淡适宜，突出宁波地方特色烹调方法。取美团、大众点评关于口味满意度评价的均值，平均分达到 4 分的，得 30 分。每递增 0.1 分得 3 分，4 分以下不得分	60
	菜品造型	菜肴装盘规范、造型美观、赏心悦目，彰显宁波文化特色。	30
	菜品盛器	食物盛器与菜点相协调，体现宁波文化特色。	30
菜品创新	适时推出时令创新宁波菜品，创新菜中宁波菜占比不低于5%，得10分，每递增5%加10分	30	

表2 评价指标分值表（续）

一级评价指标	二级评价指标	取值规则	
		评价内容	分值
	特别制作	提供宁波菜定制服务，满足消费者对出品时间、口味等特殊制作要求，得20分；在美团、大众点评等网络点评中关于特别制作有正面评价的，每条得1分，最高得10分	30
环境特色 (180分)	地理位置	地理位置良好，交通便利。位于市中心、商贸区或风景区，方便到达，得5分；有自备停车场或200m范围内有可停放不少于20%餐位的汽车的公共停车场，得5分	10
	店名店招	店名精准提炼宁波元素，巧妙融入当地风情，兼具独特性和易记性，得15分；店招醒目程度与视觉吸引力高，彰显宁波菜特色文化，得15分	30
	主题装修	整体装修，以及家具、灯具、装饰摆件、餐用具等融入宁波元素，宁波文化主题特色鲜明	30
	环境氛围	空间背景、布局、灯光、音乐等与餐厅的整体风格匹配，就餐环境舒适	30
	包厢	包厢名称体现宁波文化和旅游资源特色，包厢内装修主题风格鲜明；无包厢不得分	20
	沉浸式场景	根据餐厅的主题，设计相应的空间布局和装饰，加入类剧场环境，通过戏剧化主题空间打造或运用科技手段，营造出沉浸式的用餐环境	30
	菜单酒水单	菜单酒水单使用宁波传统建筑、风景、文化符号等作为设计元素，将宁波特色酒水作为酒水单的特色推荐	30
文化体验 (150分)	美食讲解	能提供宁波菜讲解服务，主动宣传宁波菜及宁波饮食文化，每个故事得2分	30
	文化展示	现场展示宁波菜相关视频、音频、图片、文字等资料，每展示一道宁波菜得2分，最高20分；设置独立的宁波菜文化展示区，展示宁波菜制作原料、技艺、器具或相应产品，得10分	30
	主题体验	常态化提供宁波菜体验服务、定期推广宁波菜，按每年开展次数给分，每开展一次得1分，最高得10分；常态化组织开展具有宁波文化特色的主题体验活动，如甬剧演出、走书表演、非遗体验等，按每年开展次数给分，每开展一次得1分，最高得10分；配合宁波相关文旅部门开展文旅活动，按每年开展次数给分，每开展一次得2分，最高得10分	30
	城市宣传	免费提供宁波旅游宣传资料，包括正式出版印刷的导游图、明信片、画册、音像制品、研究论著、科普读物等。每提供1种得5分，最高得20分；播放宁波城市宣传片，得10分	30
	旅游购物	展示、销售具有宁波本地特色的商品或物产，如海鲜特产、民间工艺品、纪念品等。每种得5分，最高30分	30
服务传递 (120分)	服务态度	服务人员积极主动、有礼貌，对客热情，能够理解并尊重客人，在美团、大众点评等网络评价中没有相关负面评价，得10分	20
	服务技能	服务人员熟记菜品（酒水）名称、食材配料、制作工艺及背后典故；能够根据客人的用餐偏好，合理推荐菜品酒水；熟练掌握点餐、上菜、分餐、酒水服务技能	20
	仪容仪表	服务人员仪容仪表得体、着装整洁统一，着装彰显主题文化特色，得10分；在美团、大众点评等网络评价中没有相关负面评价，得10分	20
	服务用语	迎送宾使用敬语行礼问候，欢迎语中融入宁波地方语言特色，得10分；能提供外语服务，得10分	20
	服务效率	点餐、上菜、结账快速准确，能及时响应并处理客人的需求和问题，得10分；在美团、大众点评等网络评价中没有相关负面评价，得10分	20
	名师名厨	厨师有获得过行业竞赛或各类荣誉称号，如中华金厨奖、国家名厨、福厨奖、宁波菜烹制技艺传承人等，国家级每人10分，省级每人5分，市级每人2分	20
运营管理 (110分)	管理制度	有成文的日常运营管理制度，包括食品卫生安全制度、采购制度、员工培训、岗位职责、操作规范等，每项1分，最高5分；日常运营管理制度有效落实得5分	10
	组织架构	组织架构清晰、运行有效，得5分；人员配置合理，与经营活动匹配，得5分	10

表2 评价指标分值表（续）

一级评价指标	二级评价指标	取值规则	
		评价内容	分值
	投诉处理	醒目位置公开消费维权渠道、电话等信息，得5分；有投诉快速处理机制，投诉处理记录完整、规范，可追溯，得5分	10
	品牌建设	有独立的品牌名称，得5分；有注册商标或拥有商标所有权或使用权，得5分	10
	创意营销	利用社交媒体平台持续发布优质内容，提高关注度，得5分；举办节日特别活动、公益活动等，提升品牌知名度，得5分	10
	原料采购	原产地为宁波的原料上一年年采购额，每20万元得1分	15
	接待规模	餐位数量不低于100位，得5分，每递增10个餐位加1分	10
	营业额	上一年年营业额不低于1000万，得10分，每递增200万加1分	15
	明厨亮灶	主食加工区（间）、菜品加工区（间）、厨房专间、餐用具洗消间、食品仓库等进行明厨亮灶展示，通过设置透明玻璃墙、展示橱窗等进行展示，得5分；利用摄像头、图像展示设备进行视频展示的，得5分	10
	菜品分量	提供“半份菜”或“小份菜”的，每道菜得1分，最高得5分；提供“打包”服务的，得5分	10
社会影响力 (90分)	荣誉称号	荣获餐饮权威机构奖项或荣誉称号，或政府表彰。国家级荣誉每项10分、省级荣誉每项7分、市级荣誉每项5分、区县（市）级荣誉每项3分	30
	媒体宣传	在主流媒体上宣传（付费广告除外）的。国家级媒体每项10分，省级媒体每项7分，市级媒体每项5分，区县（市）级媒体每项3分。	30
	社会评价	在美团、大众点评等网站上有正面评价，取评价数量最多的平台得分： ——4.8分 < \cdot ≤ 5分，得30分； ——4.5分 < \cdot ≤ 4.8分，得20分； ——4.3分 < \cdot ≤ 4.5分，得10分； ——4.0分 < \cdot ≤ 4.3分，得5分。	30

6 等级划分

6.1 指标总分为1000分，评价分为各指标得分之和。多位专家均评分时，以平均分计为指标得分。

6.2 宁波菜体验店分为三个等级，即三星级、四星级和五星级，等级越高表示宁波菜体验店的综合实力越强。其中：

- a) 五星级宁波菜体验店： ≥ 900 分；
- b) 四星级宁波菜体验店： $750 \leq \cdot < 900$ 分；
- c) 三星级宁波菜体验店： $600 \leq \cdot < 750$ 分。

附录 A

(规范性)

宁波菜体验店申请受理判定条件

同时满足表A.1中全部判定条件的申请，符合宁波菜体验店等级评价受理条件。

表A.1 宁波菜体验店等级评价申请受理判定条件

序号	申请受理判定条件
1	经营场所设置、厨房管理、设备设施用具、资源节约等应符合 GB/T 33497—2023 中第 4 章的规定
2	申评单位经营证照齐全，且正式营业 1 年以上
3	具有一定规模的接待能力，餐厅内共有餐位不少于 100 个
4	上年度营业额不低于 1 000 万元
5	主流第三方评价网站（如大众点评、美团网等）评分不低于 4.0 分
6	消防安全、食品安全、环境卫生等符合相关规定，配备相应设施设备，且近三年无消防安全、食品安全事故
7	从业人员（包括经营管理人员、厨师、美食讲解员等）应符合餐饮从业资格要求，持证上岗
8	餐饮服务食品安全量化等级应达到 A 级
9	诚信经营、明码标价，未被列入失信经营主体名单
10	以经营宁波菜为主，宁波菜占所有菜品类的 60% 以上
11	整体风格突出宁波地方文化特色，建筑装饰充分体现宁波城市元素
12	配合宁波城市推广工作，提供宁波文旅宣传资料

参 考 文 献

- [1] GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
 - [2] T/ZJCYXH 0001 “百县千碗”评价和认定规范
 - [3] 2018 版餐饮服务食品安全操作规范[S]. 国家市场监管总局, 2018
-

浙江省文旅标技委