



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26361—2025

代替 GB/T 26361—2010

## 旅游餐馆设施与服务要求

Requirements of facility and service for tourist restaurants

2025-03-28 发布

2025-03-28 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 设施要求 .....	1
5.1 餐厅 .....	1
5.2 厨房 .....	2
5.3 其他 .....	2
6 菜品要求 .....	3
6.1 菜品质量 .....	3
6.2 菜品类型及价格 .....	3
7 对客服务要求 .....	3
7.1 预订服务 .....	3
7.2 引座服务 .....	3
7.3 点菜服务 .....	3
7.4 餐间服务 .....	3
7.5 收银服务 .....	4
7.6 其他 .....	4
8 管理制度 .....	4
附录 A（资料性） 宾客意见调查表（式样） .....	5



## 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。

本文件代替 GB/T 26361—2010《旅游餐馆设施与服务等级划分》，与 GB/T 26361—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 删除“旅游餐馆的划分和依据”，取消“铜盘级旅游餐馆”“银盘级旅游餐馆”“金盘级旅游餐馆”的划分（见2010年版的第4章、5.1、5.2、5.3）；
- 增加“基本要求”，包括“取得相关证照”“诚信经营”“提倡节约用餐”“体现绿色餐馆理念”“弘扬优秀餐饮文化”等内容（见第4章）；
- 更改主要章节的名称和结构。“等级划分条件”更改为“设施要求”，包括“餐厅、厨房、其他”三部分，“菜品质量要求”更改为“菜品要求”，分为“菜品质量、菜品类型及价格”两部分，“服务质量要求”更改为“对客服务要求”，包括“预订服务、引座服务、点菜服务、餐间服务、收银服务、其他”六部分（见第5章、第6章、第7章，2010年版的第5章、第6章、第7章）；
- 增加使用公筷公勺、手机充电插孔或充电宝、餐厅及包厢的命名等的相关要求，删除对餐位和包间数量、宣传牌或宣传品、公用电话、台面及台裙等的相关要求（见5.1，2010年版的5.1.2、5.2.2、5.3.2）；
- 增加对垃圾分类、食品留样、开放式厨房等的相关要求，删除对独立面点间、分类仓库等的相关要求（见5.2，2010年版的5.1.3、5.2.3、5.3.3）；
- 增加对旅游厕所、免费WiFi、新能源汽车专用车位、闭路电视监控系统等的相关要求，删除对茶艺表演或专业茶室、会议设施设备、卫生间冷热水等的相关要求（见5.3，2010年版的5.4）；
- 增加对食品原材料、地方风味特色菜点或小吃、招牌菜、传统特色菜品、特色菜系及主题筵席、不同形式菜品、菜品明码标价等的相关要求（见第6章）；
- 增加对网上预订订单确认、手机扫码点餐方式及功能、电子菜单内容、分菜服务、发票开具及打印、移动支付服务、菜品打包服务、分餐制服务、旅游团餐服务、餐肴委托加工服务等的相关要求（见第7章）；
- 增加对建立健全防疫管理制度、制定重大投诉应急预案、制定绿色餐饮制度和行动方案、开展制止餐饮浪费行为宣传等的相关要求（见第8章）；
- 删除“附录A”“附录B”（见2010年版的附录A、附录B）。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：浙江茗苑旅游规划设计研究中心有限公司、杭州市商贸旅游集团有限公司、浙江云澜湾旅游发展有限公司、杭州饮食服务集团有限公司、杭州知味观食品有限公司、浙江茗苑旅游标准化技术研究院。

本文件主要起草人：陈一帆、陈剑锋、赵敏、吴才满、张虹、韩利平、李俊、张萍、郭勇、郭虹、杨德清、唐增禄、牟琳、崔子瀛。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2010年首次发布为GB/T 26361—2010；
- 本次为第一次修订。



# 旅游餐馆设施与服务要求

## 1 范围

本文件规定了旅游餐馆的基本要求、设施要求、菜品要求、对客服务要求、管理制度。  
本文件适用于旅游餐馆的设施和服务。

## 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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 18973—2022 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
- SB/T 10580 餐饮业现场管理规范
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅游餐馆** **tourist restaurant**

配有餐饮设施及服务人员，主要为旅游者提供餐饮和相关服务的场所。

## 4 基本要求

- 4.1 应符合治安、消防、卫生防疫、安全生产、环境保护、建筑规范等国家有关要求，取得行政主管部门要求的相关证照。
- 4.2 应树立顾客至上、优质服务的宗旨，诚信经营。
- 4.3 应提倡节约用餐、制止浪费，通过打包服务、简餐服务等引导合理消费，培养消费者厉行节约的好习惯。
- 4.4 应倡导低碳节能、绿色环保，在餐馆建设、菜品生产、管理服务等方面体现绿色餐馆的理念。
- 4.5 应践行文旅融合，积极参加相关美食旅游活动，弘扬优秀餐饮文化，发挥窗口传播作用。

## 5 设施要求

### 5.1 餐厅

- 5.1.1 应有中央空调或分体式空调系统，空调开启时，室内温湿度的控制应符合有关规定。

- 5.1.2 应有服务台和候餐区，有供宾客使用的沙发或座椅、茶几。
- 5.1.3 应配备足够数量的专用的公筷公勺，摆放规范，在规格和颜色上明显区别于位用筷勺。
- 5.1.4 应有使用方便的手机充电插孔，或提供充电宝、充电线。
- 5.1.5 应有儿童就餐专用椅、专用餐具及为残障人士、老年人等特殊人群服务的相关设施。
- 5.1.6 应摆放能体现餐馆文化特色的装饰物品，并与餐厅整体风格协调。
- 5.1.7 餐厅及包厢的命名应体现餐馆的主题或地域文化特色。

## 5.2 厨房

- 5.2.1 厨房各种炊具、设备应配备齐全，整洁卫生，摆放位置符合烹饪过程的要求。
- 5.2.2 墙面铺满瓷砖，应用防滑材料满铺地面，有吊顶。
- 5.2.3 厨房的各种管路（包括冷水管、热水管、蒸汽管、天然气管等）走向合理，排列整齐，便于检修和清洁卫生。排水管路通畅，无堵塞等异常情况。
- 5.2.4 厨房排烟和通风换气设备、油烟净化设备安装符合使用要求，并能正常运行。
- 5.2.5 应有独立的冷菜加工场所以及满足烹饪、用餐、清理等需求的冷藏、冷冻等储藏设备、清洗设备和餐具消毒设备。
- 5.2.6 餐具的清洗、消毒和存放应符合卫生要求。
- 5.2.7 厨房与餐厅之间应具备有效的隔音、隔热和隔味的措施。
- 5.2.8 应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，垃圾应分类存放、及时清理。垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的要求。
- 5.2.9 应采取安全有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施。
- 5.2.10 应有食品留样柜，并配置相应用具。
- 5.2.11 应采用开放式厨房、透明玻璃、视频等方式，向就餐者展示厨房操作相关过程。

## 5.3 其他

- 5.3.1 应分设客用通道、员工通道及货物通道。门厅及主要公共区域应无障碍通道。
- 5.3.2 应有与接待能力相适应的停车场，并有残疾人专用车位，宜有新能源汽车专用车位。
- 5.3.3 应按照 GB/T 10001.9 和 GB/T 15566.1 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。
- 5.3.4 公共卫生间的数量应满足场内用餐人数最大时的如厕需求，且位置应与用餐区、烹饪区等隔开或不在同一空间。有无障碍卫生间或厕位，并符合 GB/T 1897—2022 中 II 类旅游厕所质量要求。
- 5.3.5 应有符合仓储条件的原材料库房、成品库房。库房内应设置数量足够的存放架，不同性质的食品和物品应分类存放。
- 5.3.6 餐馆内应实现免费 WiFi 全覆盖。
- 5.3.7 按照有关规定或餐馆运营要求配备消防器材，且在有效期内，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。有应急照明设备。
- 5.3.8 三层（含三层）以上楼房应有与接待能力相适应的客用电梯。
- 5.3.9 应有闭路电视监控系统。
- 5.3.10 应有空气消毒过滤系统。
- 5.3.11 应有双路供电或自备发电系统。
- 5.3.12 应有包括预订、点餐、结算、评价、投诉及处理等全过程的数字化应用系统。

## 6 菜品要求

### 6.1 菜品质量

- 6.1.1 菜品制作应符合卫生要求及规范的操作程序。
- 6.1.2 应有统一的质量标准，并严格按照质量标准投料制作。
- 6.1.3 菜点出品做到色、香、味、形俱佳，选料新鲜。菜品温度符合相关要求。
- 6.1.4 菜肴装盘规范。
- 6.1.5 自酿饮品应符合有关要求。
- 6.1.6 优先选用获得绿色食品、有机食品认证的食品原料，或本地食品、应季食品原料。
- 6.1.7 采购菜品原料时，应当查验供货者的许可证明和产品合格证明，建立菜品进货查验记录台账。

### 6.2 菜品类型及价格

- 6.2.1 应有体现地方风味特色的菜点或小吃，味道纯正，加工精细。
- 6.2.2 应有社会知名度较高的招牌菜。
- 6.2.3 应有体现当地非物质文化遗产、民俗文化、百年老字号的传统特色菜品。
- 6.2.4 应有体现当地旅游资源和地域文化的特色菜系，有条件的可形成主题筵席。
- 6.2.5 应根据需求提供自助餐、简餐、外卖等不同类型的菜品。
- 6.2.6 菜品价格应明码标价、合情合理。

## 7 对客服务要求

### 7.1 预订服务

- 7.1.1 在营业时间应及时接听电话，询问就餐人数、时间、联系方式，重复并确认所有细节。
- 7.1.2 对网上预订的订单应及时打电话确认。
- 7.1.3 使用文明敬语，简明清晰。对宾客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 引座服务

- 7.2.1 应提供门前迎宾服务，使用敬语问候宾客，询问宾客是否有预订以及就餐人数。
- 7.2.2 应为宾客提供车辆引导服务，宜提供代客泊车服务。
- 7.2.3 服务员应熟知本餐馆就餐区域分布与路线，准确引领宾客第一时间入座。
- 7.2.4 引领宾客到餐桌，礼貌告知可采用手机扫码点餐或其他点餐方式，及时提供电子菜单或纸质菜单。

### 7.3 点菜服务

- 7.3.1 应及时为宾客提供茶水和方巾服务，并征询宾客能否开始点菜或确认菜单。
- 7.3.2 提供电子菜单或纸质菜单，图文并茂、中英文对照、明码标价。菜单中标注菜品主要原料、分量（建议消费人数）、冷热、辣度、口味等内容。
- 7.3.3 服务员熟悉菜单内容，主动推荐特色菜肴，准确记录点单内容并进行确认。
- 7.3.4 使用手机扫码点餐的流程顺畅，具有多人点餐、加菜、退菜等功能。

### 7.4 餐间服务

- 7.4.1 应及时上酒水、头盘，根据宾客需要和就餐习惯适时、有序上主菜，上菜时主动介绍菜名及地方特色菜的菜品文化。

- 7.4.2 应根据不同菜式要求及时更换、调整餐具，为有需要的宾客及时提供各种调料。
- 7.4.3 应满足客人对菜品出品时间的需求。菜品上齐，应礼貌告知在座宾客。
- 7.4.4 应根据需要提供分菜服务，正确使用分羹、分叉，动作规范、礼貌。
- 7.4.5 宾客用餐完毕且离开餐桌后，应及时收拾餐具。
- 7.4.6 宾客离开餐厅时，服务员应提醒宾客带好随身物品，及时引领并道别，并欢迎宾客再度光临。

## 7.5 收银服务

- 7.5.1 宾客要求结账后，应及时提供账单。账单条目清晰正确。
- 7.5.2 结账手续快捷、准确无差错。
- 7.5.3 应提供现金交易服务，移动支付服务，银行卡、信用卡结算服务，电子发票开具或纸质发票打印服务。涉外旅游餐馆应为入境游客提供外汇支付服务。

## 7.6 其他

- 7.6.1 员工对客人礼貌、热情、亲切、友好。
- 7.6.2 员工着装统一、整洁、合体。着装应体现民族、地域文化及旅游餐馆的特色。
- 7.6.3 服务员应熟知本餐馆经营特色，以及周边景点与配套信息，为客人提供相关旅游咨询服务。
- 7.6.4 应提供菜品打包服务。打包服务应符合 SB/T 11070 的要求。
- 7.6.5 应提供分餐制服务。分餐制服务应符合 GB/T 39002 的要求。
- 7.6.6 应用普通话提供服务，能用英语提供服务。
- 7.6.7 应为老、幼、病、残、孕等特殊宾客提供必要的服务。
- 7.6.8 特色餐及主题筵席的服务应符合当地的餐饮礼仪和风俗习惯。
- 7.6.9 应提供旅游团餐服务，并分级给出相应的餐标。
- 7.6.10 应提供餐肴委托加工服务。
- 7.6.11 应提供餐饮配套的礼仪、主持及相关服务。



## 8 管理制度

- 8.1 建立健全餐饮服务、菜品质量、消防安全、食品卫生、环境保护以及员工岗位培训等管理制度并严格执行。
- 8.2 应建立食品安全制度和应急预案，并定期演练。
- 8.3 应按照防疫相关要求，建立健全员工个人防护、防疫消杀、用餐安全、食品防疫等管理制度。
- 8.4 制定员工手册和服务操作规程，现场管理符合 SB/T 10580 的要求。
- 8.5 应建立投诉渠道。对宾客提出的投诉的事项、意见和建议应及时处理，并及时反馈。
- 8.6 按照 GB/T 40042 的要求，制定绿色餐饮制度和行动方案。减少塑料餐盒、塑料袋等塑料制品的使用，采用可降解、可回收的替代品等进行科学替代。通过多种形式在餐馆内部及在线开展制止餐饮浪费行为的宣传。
- 8.7 宾客意见调查满意率为 85% 以上，意见调查表（式样）见附录 A。

附 录 A  
( 资 料 性 )  
宾 客 意 见 调 查 表 ( 式 样 )

尊敬的宾客：

非常感谢您就餐过程中填好这份意见调查表。谢谢您的配合支持，祝您就餐愉快！Honorable lady/gentleman：

We would be very grateful if you would take a few minutes to complete this questionnaire. Thank you for your efforts, hope you have a good time in the 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				
交通便捷 Accessibility				
装修设计 Decoration				
功能布局 Function				
环境卫生 Environmental				
餐具特色 Tableware				
文化氛围 Cultural				
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 Courtesy				

宾客姓名：

Name：

国家/地区（省、市）名：

Country/Region(Province/City)：