



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

旅游自助餐设计与服务规范

Design and Service Specification for Tourism Buffet

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 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	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	2
5 餐厅环境设计	2
5.1 餐厅外部环境设计	2
5.2 宾客接待区环境设计	2
5.3 餐厅内部环境设计	3
6 餐厅设施设备配置	3
6.1 餐台与用餐设施	3
6.2 信息及智能化设施	3
6.3 其他设施	4
7 菜品设计	4
7.1 食材选用	4
7.2 菜品种类设计	4
7.3 热菜菜品设计	4
7.4 冷菜菜品设计	4
7.5 主食与甜点设计	5
7.6 水果与饮品设计	5
7.7 菜品呈现与管理	5
8 对客服务	5
8.1 餐前检查	5
8.2 餐间服务	5
8.3 餐后服务	6
8.4 服务保障	6
9 节约设计	6
9.1 生产制作节约设计	6
9.2 对客服务节约设计	7
10 卫生与安全	7
10.1 人员卫生与安全	7
10.2 食物卫生与安全	7
11 证实方法	7
附 录 A（资料性） 旅游自助餐设计与服务质量评价	8

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/TC210）归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

旅游自助餐设计与服务规范

1 范围

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。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- 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 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统
- GB/T 23498 海产品餐饮加工操作规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB/T 30240.9 公共服务领域英文译写规范 第9部分：餐饮住宿
- GB/T 31268 限制商品过度包装 通则
- GB 31651 食品安全国家标准 餐（饮）具集中消毒卫生规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
- GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则
- GB 43284 限制商品过度包装要求 生鲜食用农产品
- GB 50180 城市居住区规划设计标准
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

3.2 旅游自助餐 tourism buffet

以服务游客为主，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。

4 基本要求

4.1 员工应取得行业要求的有关资格证件，以国际游客为主要接待对象的自助餐厅，服务人员应会英语进行交流、熟悉国际接待礼仪。

4.2 应建立基本管理制度，旅游餐馆制度符合 GB/T 26361 的要求。

4.3 宜根据工作岗位职责，建立岗位员工服务要求、服务用语、操作流程、动作规范等内容。健全兼职人员管理制度，宜为兼职员工安排岗前培训。定期开展全体员工服务技能水平考核。

4.4 应提倡节能减排，提升餐厅智能化、数字化水平，在餐厅设计、菜品设计、服务管理等环节体现绿色自助餐的理念。

4.5 应增强自助餐体验与互动效果，创新主题自助餐模式，在菜品设计、餐厅布局、装修装饰等方面体现自身风格与主题。

4.6 应提倡节约用餐、反对浪费，引导宾客合理取餐，营造杜绝餐饮浪费、珍惜粮食的场景和氛围。

4.7 应提倡健康膳食理念，引导宾客选餐搭配时注重营养均衡、科学膳食。

4.8 应坚持文旅深度融合发展，弘扬优秀饮食文化，促进中西方饮食文化交流互鉴。

5 餐厅环境设计

5.1 餐厅外部环境设计

5.1.1 餐厅外观宜体现特定建筑风格，装饰上宜体现地域文化特色。

5.1.2 餐厅外墙应标明餐厅名称，可增加体现自助餐功能的固定或移动标识牌。餐厅名称中宜增加体现地方文化特色的修饰语，包括但不限于地名、景区名、人物名、典故名、节事名、菜肴名以及反映地方文化的诗词歌赋、旅游口号等。

5.1.3 餐厅外部宜配置绿植或其他美化元素。餐厅外部的活动空间美观，不应出现视觉不适物。

5.1.4 餐厅外部应设置无障碍设施。

5.2 宾客接待区环境设计

5.2.1 应设置醒目的服务台，提供欢迎、问询、结账、等位安排等服务。

5.2.2 宜配置风格鲜明、能体现餐厅主题文化的装饰元素。

5.2.3 宜设置规范的中文及第二种文字同时表示的营业信息宣传牌，包括但不限于营业时间、菜单、推荐菜肴、用餐地图、地方饮食文化等，图形符号使用应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630 和 GB/T 20501 相关要求。

5.2.4 餐厅应与地方文旅部门合作，提供地方旅游信息手册、旅游地图等可取阅和携带的地方文旅宣传资料。

5.2.5 应设置存放宾客行李和物品的专门空间。

5.2.6 宜提供座位以及免费茶饮、水果、零食等，宜配套休闲阅读、儿童游艺等特色服务项目。

5.3 餐厅内部环境设计

5.3.1 内部空间应划分现场制作区、取餐区、用餐区等，各功能区设置清晰、衔接流畅，宜设置动线指引标识牌，导向系统和图形符号应符合 GB/T 10001、GB/T 15566.1、GB/T 15566.8 的相关要求。

5.3.2 取餐区的热菜、冷菜、主食、甜点、水果、饮品等不同餐食类型应摆放在不同位置，并以不同色彩或形状的盛具器皿加以区分。对于不规则的餐厅空间，可根据实际情况，分散设置热菜台、冷菜台、甜品台、水果台、酒水台、装饰台等。

5.3.3 取餐区应明确各食物档口的名称、特色及口味，可辅以必要的地域文化元素作装饰。每类菜品应使用清晰的名称显示牌，宜标注主配料信息。特殊食物应提示过敏原、甜或辣等信息。根据主要客群特点，使用两种或以上语言文字。

5.3.4 设置有现场制作区的自助餐厅，宜向宾客开放展示现场制作场景。现场制作区宜结合时令特点，向宾客展示地方特色美食的制作过程。

5.3.5 用餐区应设置温馨舒适的开敞式或半开敞式空间，餐桌高度 68-76cm，以可拆拼的方桌为主，便于宾客根据需要灵活调整。

5.3.6 餐厅动线设置应避免上菜和添菜的路线与剩菜和餐具回收的路线重叠，现场操作空间应避免与宾客活动冲突，热菜、主食等应设置在中间区域，方便保温和取餐。冷菜宜摆放在动线入口侧，方便宾客取用。

5.3.7 宜根据自助餐主题设置背景音乐，以慢节奏轻音乐为主。逢节假日时，宜播放特定节日主题音乐。宜根据宾客来源情况播放地方传统音乐，宜根据客流量调整背景音乐音量。

6 餐厅设施设备配置

6.1 餐台与用餐设施

6.1.1 餐台设计应注重协调性、功能性和美观性的统一，以适应宾客用餐高峰时有序流动的要求。应保障不同食物按照用餐顺序依次陈列，避免因不同食物的气味混杂而影响食用效果。

6.1.2 餐台高度宜设置为 75-120cm，根据菜品呈现、摆放要求和方便取餐的要求，适当调整餐台桌面的高度。餐台长度宜根据餐厅空间结构、菜品数量和品种确定。餐台台面宜选用易清洁的材质，餐桌餐椅选用便于擦洗的材质，宜提供儿童餐椅。

6.1.3 宜根据餐食类型、餐食形状、宾客特征等因素，配备相宜尺寸的餐盘，餐盘规格为 6-10 寸，宜提供不少于两种规格的大、小餐盘。餐具表面平整光滑、质地均匀、色泽正常，并根据损耗情况及时更换。餐厅室温较低时，宜提供餐盘保温设施，以保证餐盘处于温热状态。

6.1.4 根据不同餐食类型提供相适应的餐盘、汤碗、杯子等配套餐具。餐具品质宜与餐厅文化主题、价格定位等相符合。

6.1.5 宜选用具有消毒功能的加热吊灯对餐台上的菜品进行加热。根据菜品设计要求，宜设置煮、蒸、煎、烤等可明档操作的电加热设备。

6.1.6 餐台与用餐设施应符合环保要求，不使用一次性发泡塑料餐具、一次性筷子和一次性毛巾。一次性塑料餐饮用具应符合 GB/T 18006.1 的要求。

6.2 信息及智能化设施

6.2.1 宜配置食谱菜单智能展示设备和智能化消费结算一体机，倡导无人值守自助餐模式，丰富就餐体验。

6.2.2 宜使用智能小吃机等自动烹饪设备，增强自助餐厅吸引力。宜提供智能化餐盘消毒柜等无接触取餐盘设备。宜提供智能手机充电器、免费无线网络等服务。

6.3 其他设施

6.3.1 餐厅若配置卫生设施，应符合 GB 31654 中 4.5 条的规定。

6.3.2 餐厅宜设置新风系统，室内环境质量应符合 GB/T 18883 中 4.2 条的规定。空调应低噪，并合理布置位置，避免冷风热风直吹餐台和宾客。

6.3.3 餐厅不应使用有色光或异色光的照明设施对菜品进行照射，以免菜品色泽失真。

6.3.4 对于为营造氛围而设置的低照度包厢等用餐区域，宜配置照度充足的备用灯具。

6.3.5 餐厅宜设置儿童娱乐设施，为孕妇及行动不便者提供相关设施。

7 菜品设计

7.1 食材选用

7.1.1 食材选用应种类丰富，宜以本地特色原料为主。选用地域特色食材和地理标志食材，宜在菜品选项卡上标明食材原产地等可溯源信息。

7.1.2 食材选用应以畜禽肉、水产品、蛋类、蔬菜、水果、谷薯类及奶制品等原料合理搭配为原则，以时令食材为主，并确保符合食品安全标准。

7.2 菜品种类设计

7.2.1 做好客情用餐信息分析和预案，应依据客流量和消费人群特点进行菜品设计。应做好菜品种类的遴选和设计，选择适宜作为自助供餐方式的菜品，以减少浪费。宜根据季节变化和流行趋势，适时更新与调整菜品。

7.2.2 菜品种类应丰富多样，宜根据顾客要求、节日节气、地方特色等信息，满足不同年龄、性别、地域等顾客以及特殊人群的需求。宜提供幼儿菜品服务。菜品应符合并保持良好的色泽、香味、形状、质地和卫生等要求。

7.2.3 应根据餐厅经营特色，合理设计热菜、冷菜、甜点数量，应注重色彩协调、烹调方法适当、质地和口感统一的菜品，做到膳食营养合理均衡。

7.2.4 宜设计主题鲜明的菜品，如素食和民族特色自助餐，可辅以适当讲解和用餐建议，宜提供海鲜、火锅等菜品服务。宜对部分特殊食材制作的菜品设置提醒标识，如猪肉制品类菜品。

7.2.5 宜与本地特色餐馆建立合作关系以保障地方特色菜品和小吃的供应。

7.3 热菜菜品设计

7.3.1 宜选用地方特色美食作为热菜菜品的主体。

7.3.2 宜采用合理的切配方式，菜肴原料组配搭配合理，满足膳食营养要求。

7.3.3 应采用健康的烹饪方法进行烹调加工，注重食材本味。

7.3.4 热菜菜品烹饪温度和保持温度应符合 GB 31654 的要求。

7.3.5 整形或体积较大的热菜菜品应在兼顾呈现效果的同时做好分割，采用小分量、小规格方式呈现，方便取食。

7.4 冷菜菜品设计

7.4.1 冷菜菜品应装盘美观，宜采用小分量呈现。

7.4.2 冷菜菜品存放的温度宜保持在 2-8℃，确保卫生与安全。

7.5 主食与甜点设计

7.5.1 宜提供以米、面、杂粮等为主要原料的主食，如炒饭、炒面、馒头、包子、油条、粥等，突出地方特色主食。可根据餐厅经营特色，提供西式烘焙类产品。

7.5.2 特色主食宜采用明档加热、保温的方式呈现，应保持良好的温度、形状、质地、卫生的要求。

7.5.3 宜提供甜点，可采用小分量、小规格呈现，避免浪费。

7.6 水果与饮品设计

7.6.1 应提供种类丰富的时令水果，应根据季节的变化更新水果品种。

7.6.2 整形或体积较大的水果应按照小分量、小规格方式呈现。

7.6.3 果盘和鲜榨果汁应符合 GB 31654 的要求。

7.6.4 宜提供牛奶、酸奶、豆浆、咖啡、果汁等饮品或饮料，宜提供酒水服务。

7.6.5 原味或无味的饮品应提供自助调味品，以满足不同宾客口味喜好。

7.7 菜品呈现与管理

7.7.1 菜品规格设计应符合不同客群的消费特点。应提供餐刀供宾客自助取餐，以增加宾客取餐便利性。

7.7.2 特色菜品和小吃应适当采用明档、现烹形式，宜增加宾客自助、自选、自烹和调味等自助用餐体验。宜设置地方特色美食展示空间，以图文方式进行辅助介绍。

7.7.3 菜品摆放与呈现应疏密适度、方便取用。热菜、冷菜、主食、甜点、水果、饮品等各个呈菜区域，应根据菜品要求提供保温措施。

7.7.4 餐厅应做好菜品实时供应服务，供餐后期少量餐点宜更换小型盛菜器皿或合理美观呈现，以提高宾客的就餐体验质量。

7.7.5 应编制菜品质量标准手册，配置菜品质检员，实施菜品监督、检查和质量管控。宜建立餐饮品质反馈和服务质量动态管理制度，收集客情特征、宾客点评、菜品受欢迎程度、菜品食用率等信息，根据需求变化，及时调整菜品和服务。

8 对客服务

8.1 餐前检查

8.1.1 开餐前应检查餐台台型设置、餐台装饰摆放等状况。应检查菜牌、标识牌等标注信息，确保标记内容与实际出品相一致。

8.1.2 应检查各餐台取餐工具配置情况，根据餐食类型配置相应取餐工具。汤羹类食物宜提供汤勺和足够数量的碗具，带有汤汁的菜肴宜提供单独的夹子或者漏勺，便于宾客取用。

8.1.3 应根据餐厅服务规范和宾客要求进行餐位摆台，餐盘附近宜间隔摆放刀叉、调匙、筷子等用餐工具，宜配置常用盐、胡椒粉等调料以及配制咖啡的奶制品、糖等，餐桌上应摆放适量的餐巾纸、牙签、餐垫等。餐具摆放位置宜合理、美观。

8.1.4 预订服务、引座服务应符合 GB/T 26361 规定。

8.2 餐间服务

8.2.1 应根据功能区配置服务人员，对宾客需求及时响应。厨师长应实时了解和把握菜品卫生质量与

取用情况。对于提供点餐服务的自助餐厅，服务人员应提供菜单并合理规划上菜顺序。

8.2.2 宜为儿童、孕妇及行动不便者，提供取送餐辅助服务。

8.2.3 对于整形菜品或特色菜品，可提供桌边现切、现烹服务。

8.2.4 应配置专人管理餐台、适时清洁卫生，及时检查菜品温度，随时整理盛器的剩余食物，当菜品少于盛器盛量约 1/3 时宜及时进行补充。对于成本高的菜品，宜实行按客定额配给。

8.2.5 应适时为宾客提供更换骨碟等服务，保持桌面整洁。

8.2.6 如提供火锅、烧烤等服务，应帮助宾客做好火锅、烤盘等设备的调节使用。宜提供特色菜品食用辅助服务，包括但不限于撬生蚝、开蟹、剥虾。

8.3 餐后服务

8.3.1 收银服务应符合 GB/T 26361 的要求。应主动询问宾客用餐情况和菜品满意度。

8.3.2 宾客离店时应提醒宾客带好随身物品。对于有需求的宾客，宜提供当地旅游景点、周边配套及交通信息，并提出出行建议。

8.3.3 宾客离店后应及时清理桌面，并重新做好摆放布置。

8.4 服务保障

8.4.1 宜提供会员制服务，为建档会员提供婚宴、生日宴和企事业单位团建等定制服务，包括但不限于提供包场接待和场地布置服务。

8.4.2 宜与本地酒店、旅游景区、旅行社、银行、线上平台等合作，为宾客提供多元化旅游服务。

8.4.3 应培训服务人员菜品营养、卫生健康与文化知识，以及与宾客沟通、互动的技巧。宜培训服务人员旅游接待能力，涉及与地接导游的对接符合 GB/T 15971 的要求。

8.4.4 应公布投诉和服务监督方式，投诉处理符合 LB/T 063-2017 的规定。

9 节约设计

9.1 生产制作节约设计

9.1.1 应选择信誉好的原材料供应商，建立供应商档案和采购台账，记录原材料采购信息。宜按照季节、地方特产与食材成本，合理规划食材采购时间和频次。应实施进货外观与温度查验，对易腐原材料实行即采即用、少采勤采，减少库存。

9.1.2 应根据早、中、晚三个餐段及节假日客流量变化，或根据酒店入住客人数量，预测就餐人数和餐食需求，根据实际情况及时动态调整采购计划。

9.1.3 食物原材料运输配送过程中，应符合 GB/T 31268 和 GB 43284 的相关规定，合理包装以保证食物新鲜和安全卫生，并降低运输配送损耗。

9.1.4 应加强原材料的日常贮存管理，定期核查仓库原料，避免原料变质等物品损耗问题。检查频率每天应不低于 1 次，遵循“先进先出”的原则，安排原材料领用顺序。

9.1.5 应制定并严格执行临近保质期限的原材料处理程序。

9.1.6 应按照菜品烹饪要求规范操作，避免过度修饰。应培训厨师处理临期食品的技术与能力。在保证食品安全的前提下，应做好边角余料、下脚料的再利用，合理利用外表不佳但仍可使用的蔬菜，提高食材综合利用率。

9.1.7 应制定余量食物规范管理制度，合理处理每餐剩余且可食用的餐食。鼓励餐厅与公益组织开展余量食物捐赠合作，探索“食物银行”“共享粮仓”等模式。建立餐饮浪费反馈信息机制，做到每日反馈并整改。

9.2 对客服务节约设计

- 9.2.1 应按照 GB/T 40042 的规定，制定绿色餐饮制度与行动方案。
- 9.2.2 可根据客流变化及时调整就餐开放区域及空调设备等，节约运营成本。对于不宜开设自助餐或点餐的营业时段，可根据实际情况为宾客提供饮料、送餐等服务。
- 9.2.3 宜推行分阶段、分时段供餐，避免一次性全部食物呈现而造成宾客过量拿取。宜根据客流量情况宜采用单向或双向取餐动线设计。
- 9.2.4 对于口味特殊的菜品，应增加菜品原材料、口味等详细信息，避免宾客因不熟悉菜品信息而过量取用的情况。
- 9.2.5 应在餐厅环境设计、菜品设计、自助取餐和就餐等环节设计餐饮节约的提示。应主动告知宾客自助餐消费规则，提示宾客节约用餐，减少浪费。宜通过优惠券、折扣、打卡、游戏、玩具等形式，采取餐食份量智能展示、营养报告一键生成等措施，引导和鼓励宾客（尤其是青少年儿童）及家庭形成节约、均衡的用餐习惯。
- 9.2.6 宜在各功能区、主通道设置反食品浪费、节约粮食、健康膳食等提示信息，展示《中华人民共和国反食品浪费法》、世界粮食日、光盘行动等提示信息，展示方式包括但不限于多媒体宣传片、语音提示、画册、牌匾、菜单等。
- 9.2.7 鼓励宾客使用适宜的餐盘，引导顾客按需取餐、勤拿少取。
- 9.2.8 餐厅应观察宾客取餐行为，并善意提醒。应主动与宾客沟通，了解其喜好并针对性提出改进建议。
- 9.2.9 宜制定食物浪费减量相关的宣传培训计划，如与学校、社区、协会、电视媒体、公益明星等定期开展爱惜粮食、节约粮食的讲座和宣传活动。

10 卫生与安全

10.1 人员卫生与安全

- 10.1.1 餐厅员工健康、卫生与安全应符合 GB/T 27306、GB 31654 的相关规定。
- 10.1.2 对新入职员工应进行食品安全卫生培训。
- 10.1.3 应定时进行食品卫生安全检查，定期召开食品卫生安全例会。
- 10.1.4 应根据菜品制作职责配置岗位人员，非本岗人员在未经消毒和更换工作服前不应错位操作。
- 10.1.5 员工应按照正确的洗手步骤洗手后才能进入食品操作区域，操作期间应佩戴口罩，避免手部与食物直接接触。

10.2 食物卫生与安全

- 10.2.1 食物卫生与安全应符合 GB/T 27306、GB 31651、GB 31654 的相关规定。
- 10.2.2 寒凉属性或味道刺激性的菜品，宜通过标识告知宾客该食物可能会引发的身体不适反应。
- 10.2.3 应随时检查餐台食物的卫生、安全状况，菜品撒落或受污染的食物和用具应立即做好处理和清洁，防止交叉污染。

11 证实方法

可通过问卷调查（参考附录A）的方式，对旅游自助餐设计与服务质量进行评价，验证与第5章至11章要求的符合性。

附录 A

(资料性)

旅游自助餐设计与服务质量评价

A.1 概述

旅游自助餐设计与服务质量宜提供宾客意见调查表由游客、顾客进行填写并评价。

A.2 旅游自助餐设计与服务评价

旅游自助餐设计与服务质量评价包括餐厅设计印象评价、服务体验评价等，根据实际情况，由宾客进行评价，具体内容见表 A.1。

表 A.1 宾客意见调查表

尊敬的宾客：

非常感谢您填写自助餐设计与服务体验调查表。感谢您的配合与支持，祝您用餐愉快。

餐厅名称：_____

调查项目	很满意	满意	一般	不满意
餐厅外部环境设计				
餐厅接待区设计				
内部餐饮区环境设计				
餐厅设计总体印象				
餐台与用餐设施				
信息及智能化				
菜单设计				
菜品质量				
餐间服务				
结算服务				
卫生服务				
餐厅节约理念				
服务人员能力				
投诉渠道设置				
餐厅服务总体体验				
意见和建议：				
签名：_____ 联系电话：_____ 填写时间：_____				
注：未涉及的项目可不评价。				

