|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.10 |
| CCS | A 10 |

|  |
| --- |
| 51 |

四川省地方标准

DB 51/T 2137—XXXX

中国川菜餐厅服务规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

四川省市场监督管理局  发布

单击或点击此处输入文字。

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 川菜餐厅服务分类及流程 2

5 订餐服务 2

6 餐前准备 4

7 迎宾服务 5

8 餐中服务 6

9 餐后服务 9

10 服务场地、环境及设施、设备、用具 10

11 服务人员 12

附录A（资料性附录） 川菜传统服务术语 14

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。

本文件代替 DB51/T 2137-2016《中国川菜餐厅服务规范》，与DB51/T 2137-2016相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

——修改了标准名称；

——修改了规范性引用文件（见 2）；

——修改了术语定义（见 3.1）；

——修改了零餐订餐服务（见 5.1）；

——增加了线上订餐（见 5.1.2.1）；

——修改了宴会订餐服务（见 5.2）；

——增加了外卖订餐服务（见 5.5）；

——修改了内部环境布置（见 6.1.1.2）；

——增加了外卖餐前准备（见 6.5）；

——修改了领位入座（见 7.1.1）；

——修改了点单服务（见 7.1.3）；

——增加了打包服务（见 9.2）；

——修改了表1川菜企业服务设施、设备的类别、品质及功能要求（见 表1）；

本文件由四川省商务厅提出修订并归口。

本文件由四川省市场监督管理局批准。

本文件起草单位：四川旅游学院。

本文件主要起草人：卢一、杜莉、陈祖明、辛松林、汪春蓉、周媛媛、鄢赫、包奕燕。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2016年首次发布为DB51/T 2137-2016；

——本次为第一次修订。

中国川菜餐厅服务规范

* 1. 范围

本标准规定了中国川菜餐厅服务的术语、定义、分类和订餐服务、餐前准备、迎宾服务、餐中服务、餐后服务、服务场地、环境及设施、设备、用具、服务人员的要求。

本标准适用于川式菜品、小吃、火锅等川菜餐厅的服务。

* 1. 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/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB37487 公共场所卫生管理规范

GB37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB37489.1 公共场所卫生设计规范

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

DB51/T 3108 餐饮节约行为规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

川菜餐厅服务 Sichuan Cuisine Service

服务人员在川菜企业为就餐顾客提供川式菜品、小吃、火锅的订餐、餐前准备、迎宾、餐中和餐后服务等相关工作。

零餐服务 Ala Carte Service

川菜服务中一种常见的服务形式，指服务人员根据川菜企业零点菜单为顾客提供川菜菜点和饮料的相关服务工作。

宴会服务 Banquet Service

川菜服务中一种规格多样的服务形式，指服务人员根据川菜企业宴会菜单为顾客提供相关规格及标准的服务工作。

火锅服务 Hot Pot Service

川菜服务中一种服务形式，指服务人员根据川菜企业火锅菜单为顾客提供火锅菜点和饮料的相关服务工作。

小吃服务 Snack Service

川菜服务中一种服务形式，指服务人员根据川菜企业小吃菜单为顾客提供小吃品种和饮料的相关服务工作。

零点菜单 Ala Carte Menu

川菜企业中使用的可供顾客选择的所有菜点及饮料一览表。

宴会菜单 Banquet Menu

川菜企业中使用的可供顾客选择、有一定规格和标准的整套菜点及饮料一览表。

火锅菜单 Hot Pot Menu

川菜企业中使用的可供顾客选择、用于火锅消费的食材、菜点及饮料一览表。

小吃菜单 Snack Menu

川菜企业中使用的可供顾客选择的所有面点、小吃一览表。

火锅宴会 Hot Pot Banquet

为了一定目的而举行的以火锅为载体的宴饮聚会。

小吃宴会 Snack Banquet

为了一定目的而举行的以小吃为载体的宴饮聚会。

* 1. 川菜餐厅服务分类及流程
     1. 川菜餐厅服务分类

川菜餐厅服务按照服务形式分为零餐服务、宴会服务两类；按照服务方式分为现代服务方式、传统服务方式两类，一般应采用现代服务方式，也可在川菜传统文化特色浓郁的川菜企业采用鸣堂叫菜的传统服务方式。川菜服务传统术语见附录A。

* + 1. 川菜餐厅服务流程

川菜餐厅服务按照服务流程分为订餐服务、餐前准备、迎宾服务、餐中服务和餐后服务五个环节，各环节应满足DB51/T 3108的要求。

* 1. 订餐服务
     1. 零餐订餐服务

应根据顾客不同的订餐方式和就餐需求，按照相应的流程及要求提供零餐订餐服务，填写或打印订餐登记单。登记单内容应涉及就餐费用、零餐菜点品种、就餐时间及相关要求。

* + - 1. 订餐前准备

订餐人员应准备好零点菜单和订餐登记单，掌握已有订餐数量和当日菜品供应情况，熟悉川菜企业环境及零点菜单的内容。

* + - 1. 订餐服务
         1. 接待

到店订餐：订餐人员应起身相迎、热情接待，自报姓名和职务，询问顾客姓名。如顾客需要参观川菜企业，应热情引领，耐心介绍用餐相关的各种信息及服务。

电话订餐：订餐人员应在电话铃响三声内接听，语言亲切、语调适中，首先问候顾客并报店名及部门，然后询问并聆听顾客的需求。

线上订餐：提供不同分量、套餐等多样化销售形式，方便顾客按需选择，防止浪费。

* + - * 1. 记录

订餐人员应记录顾客的需求，复述、确认顾客提出的重要需求信息，并应提醒顾客菜点数量的适度和未考虑到的因素。

* + - * 1. 推介菜点和酒水

订餐人员应主动向顾客推介四川特色菜点和酒水，但不应强行推销。

* + - * 1. 确认订餐

对顾客已确定的订餐，应将所有信息填写在订餐登记单上；对顾客待定的用餐，应与顾客保持联系，并由专人负责确认工作。

* + - 1. 订餐协调

订餐人员应通知厨房及相关部门做好相应准备工作；应在开餐前 1 h 督促检查各项准备工作是否完善，发现问题及时纠正。

* + 1. 宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和宴会需求，参照零餐订餐相应的流程及要求提供宴会预订服务，填写宴会预订单，内容应涉及宴会费用、宴会菜点品种、开餐时间、接待规格、规模及相关需求。

* + 1. 火锅订餐服务

当火锅店要求订餐时，订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照零餐或宴会订餐相应的流程及要求提供火锅零餐或宴会预订服务，填写预订单，内容应涉及就餐费用、菜点品种、火锅底料、接待规格、开餐时间、规模及相关需求。

* + 1. 小吃订餐服务

当小吃店要求订餐时，订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照零餐或宴会订餐相应的流程及要求提供小吃零餐或宴会订餐服务，填写预订单，内容应涉及就餐费用、小吃品种、接待规格、开餐时间、规模及相关需求。

* + 1. 外卖订餐服务

应参照零餐或宴会订餐相应的流程及要求提供外卖订餐服务，向顾客提供菜点分量、规格或者建议消费人数等信息，应鼓励顾客减少使用一次性餐具，提示顾客适量点餐。顾客下单后应及时确认订单，内容应涉及菜点品种、预定时间及相关需求。

* 1. 餐前准备
     1. 零餐餐前准备
        1. 环境布置
           1. 外部环境布置

工作人员应安排好车位、保持道路畅通等。

* + - * 1. 内部环境布置

服务人员应在开餐前 30 min 调节好室温，一般以 22゜C～24゜C 为宜；调节好灯光，以暖色灯光为主，应检查家具、餐具、布件的清洁和完整性，准备好餐间服务所需的各种餐具和服务用具以及零点菜单、二维码点单等菜单获取方式；摆放好餐台上的餐具和用具；整理好卫生间及候餐休息区等。

* + - * 1. 环境检查

前厅领班（或主管）应在开餐前对就餐环境进行全面检查，应涉及环境布置、台面摆设、前厅卫生等方面，及时发现和解决问题。

* + - 1. 班前会议

前厅领班（或主管）召开班前会议，检查员工个人的仪容仪表、个人卫生、工号牌佩戴等；总结前一日的营业情况，对服务缺陷和失误提出解决办法和预防方法；根据当日的工作要点，进行明确分工；强调当日营业的注意事项；抽问员工对当日工作的掌握情况，了解员工意见或建议。时间应控制在 15 min 以内。

* + 1. 宴会餐前准备
       1. 宴会设计
          1. 宴会菜单设计

宴会负责人应根据宴会预订单设计菜单的内容和形式。

* + - * 1. 宴会接待服务方案设计

宴会负责人应根据宴会预订单设计、制订宴会接待服务方案，内容应包括宴会时间、宴会厅平面示意图、场地布置、台型及台面、服务方式、规格和规模、宴会菜单内容、物品与用具准备、人员及工作内容分工等。

* + - * 1. 宴会通知单制订及处理

宴会负责人应根据宴会接待服务方案进行任务分解，制订不同内容和要求的宴会通知单，并及时发放到相关部门或人员。

* + - 1. 宴会接待服务方案实施
         1. 宴会信息熟悉

服务人员应熟悉宴会接待服务方案，掌握主办单位或个人、主宾身份和宴会人数、桌数、开宴时间、宴会费用、宴会菜点品种及出菜顺序和收费办法，了解顾客风俗习惯、生活忌讳及特殊需求等信息。

* + - * 1. 宴会环境布置

服务人员应根据宴会接待服务方案及通知单进行环境布置，主要应涉及灯光、温度以及与宴会主题相关的物品。

* + - * 1. 宴会台型及台面布置

服务人员应根据宴会接待服务方案及通知单进行布置，主要应涉及餐饮用具、餐桌号牌、台面装饰物品的摆放等。

* + - 1. 凉菜上桌

服务人员应根据宴会菜单在开宴前 10 min～15 min 将凉菜摆放上餐桌，应做到岔形、岔色、岔味；盛菜器具之间、盛菜器具与桌边应等距；工艺菜的造型应正面朝向主位。

* + - 1. 斟预备酒

大型宴会应在凉菜上桌后斟预备酒，供宾主讲话结束后饮用；中小型宴会应视宾主情况而定。

* + - 1. 宴会前的检查

前厅领班（或主管）应根据宴会接待服务方案对宴会准备工作进行全面检查。内容应涉及环境布置、台型及台面布置、凉菜上桌、斟预备酒及服务人员对宴会信息的掌握情况等。

* + 1. 火锅餐前准备

火锅餐前准备的流程与零餐餐前准备基本一致，但应注意按火锅用餐的特殊要求，在餐桌上摆放顾客所需的餐饮用具、公用汤勺与漏勺、各种调味品等，各种调味品的数量不得少于容器的1/2。

* + 1. 小吃餐前准备

小吃餐前准备的流程与零餐餐前准备基本一致，但应注意在餐桌上摆放基本调味品，各种调味品的数量不得少于容器的1/2。

* + 1. 外卖餐前准备

出餐后应按SB/T 11070要求及时打包，并核对订单信息，按订餐要求进入配送流程。

* 1. 迎宾服务
     1. 零餐迎宾服务
        1. 领位入座

服务人员应于开餐前10min在川菜企业门口站立迎候顾客，当顾客走向川菜企业时应礼貌问候，并询问顾客是否有订座。如有预订，应引至预订的餐位；如无预订时，应根据顾客的人数、要求及川菜企业实际情况，向顾客建议用餐位置，在征得顾客同意后引领至相应位置入座，并将顾客交接给值台服务员。如遇繁忙时段，没有空余座位，服务人员应向顾客说明等候时间，并提供配有茶水的等候区。

* + - 1. 餐前服务

服务人员应拉开餐椅请顾客就座；应按照先宾后主或先女后男的顺序，从宾主右侧递上香巾，斟迎宾茶；应从主宾开始按顺时针方向依次为顾客打开餐巾、撤筷套，撤走桌号、留桌卡；应根据就餐人数补充或撤出餐饮用具。

* + - 1. 点单服务

服务人员应将零点菜单打开，双手递送给坐在主人位的顾客，并站在其右后侧处帮助顾客点餐，或引导顾客扫码点单。适时推荐菜点和酒水，注意提醒顾客点菜的味型、营养、荤素搭配和出菜时间，引导顾客根据菜点分量适当点餐，避免浪费；应在点菜单上及时填写顾客点餐情况、餐台号，由顾客确认签字。点菜单应一式四份，一份留底，三份应分别送收银台、厨房和传菜部。

* + 1. 宴会迎宾服务

宴会迎宾服务流程应包括领位入座和餐前服务，其要求与零餐迎宾服务基本一致。

* + 1. 火锅迎宾服务

火锅迎宾服务流程和基本要求与零餐迎宾服务一致。

* + 1. 小吃迎宾服务

小吃迎宾服务流程和基本要求与零餐迎宾服务一致。

* 1. 餐中服务
     1. 菜点服务

菜点服务分为零餐菜点服务和宴会菜点服务两类。

* + - 1. 零餐菜点服务

零餐菜点服务分为普通零餐菜点服务、火锅零餐菜点服务和小吃零餐菜点服务三类。

* + - * 1. 普通零餐菜点服务

上菜

普通菜点的上菜方法：应先仔细核对点菜单，再按照先冷后热、先菜后点、先咸后甜、先清淡后浓厚的原则，选择在陪同的顾客之间上菜。应提醒顾客注意避让，不能在主要顾客之间、老人和儿童旁边上菜。川菜特殊菜点的上菜方法：锅巴类菜肴，应将炸好的锅巴和烹制好的食材味汁及时上桌，迅速将食材味汁浇到锅巴上，以保持其形状和风味，并提醒顾客及时食用；油泼类菜肴，应在菜肴泼上热油后及时上桌，以保持其沸腾状态，并提醒顾客稍冷却后食用；包卷类菜肴，应将菜肴先上桌展示，再移到工作台拆封后上桌；原盅煨炖品类菜肴，应将菜肴上桌后当面启封，以突出原汁原味；随配味碟类菜点，应将菜点和味碟同时上桌，或将味碟先于菜点上桌。

摆菜

应先在餐台上调整好菜点所需的空间，再按照数量与形状的相应原则在转台边缘的相应位置摆放菜点，餐台上的菜点应始终呈对称图案；应将转台按顺时针方向旋转，让顾客观赏所上菜点的造型，并在主宾面前停下；每人每的菜点应从主宾开始，按照顺时针方向在每人的餐位上摆放一份菜点，如菜点配有蘸碟，应及时随上，并告之顾客食用方法。

菜点介绍

菜点上桌后，服务人员应退后半步，辅以手势示意，用普通话介绍菜点名称及特色。

分菜

服务人员应用专门的餐用具将菜点均匀分让到客人盘中，并留有余地，剩余餐盘中的菜不少于三分之一；分菜时，不能让餐具发出声响，不能将动物的头、尾分给顾客。

* + - * 1. 火锅零餐菜点服务

上菜

应按照火锅进餐方式和顾客数量，摆上蘸味碟，端上汤锅并点火，将顾客所点菜品上至餐台或菜架上。

摆菜

服务人员应按照荤菜、豆制品、蔬菜的顺序把烫涮所需的食材在餐台或菜架上摆放好，不能重叠放置。

确认

服务人员应按照点菜单对所上菜品与顾客确认。

助餐

服务人员应在汤锅沸腾时，先用专用工具除去汤锅中的浮沫，并征求顾客意见，按照食材烫涮原则，将部分食材下锅，并告之毛肚、鸭肠、黄喉等特色食材的烫食方法及火候掌握。

* + - * 1. 小吃零餐菜点服务

零餐小吃品种服务与零餐菜点服务的流程及要求一致。

* + - 1. 宴会菜点服务

宴会菜点服务分为普通宴会菜点服务、火锅宴会菜点服务和小吃宴会菜点服务三类。

* + - * 1. 普通宴会菜点服务

普通宴会菜点服务与零餐菜点服务的流程及要求基本一致，但应注意按照宴会菜单顺序及相应的服务方式上菜，并报菜名及介绍；在两桌及以上的宴会中上菜速度和各桌间的顺序应以主桌为准，先上主桌，再按桌号依次上菜；应掌握好上菜时机，待菜点上齐后应告知主人；应根据不同类型的宴会配搭与主题相协调的菜点品种，喜宴应选取名称喜庆、寓意吉祥、色彩鲜艳的菜点，丧宴不能选用。

* + - * 1. 火锅宴会菜点服务

上菜

根据客人数量摆上蘸味碟，端上汤锅并点火，将顾客所点菜品上至餐台或菜架上。同时应为顾客斟倒好第一杯酒。

摆菜

服务人员应将凉菜摆放在餐台上，再按照荤菜、豆制品、蔬菜的顺序把烫涮所需的食材在餐台或菜架上摆放好，不能重叠放置。

确认

服务员应按照点菜单对所上菜品与顾客确认。

助餐

服务员应在汤锅沸腾时，先用专用工具除去汤锅中的浮沫，并征求顾客意见，按照食材烫涮原则，将部分食材下锅，并告之毛肚、鸭肠、黄喉等特色食材的烫食方法及火候掌握；服务员应随时巡视，调节火力大小，防止汤料沸腾飞溅；汤量应保持在锅沿下2/3处，及时搅拌，避免糊锅；烫涮食材放上餐台或入汤锅时，应注意避让熟食；应及时撤换空盘，将菜架上层的食材移至餐台，再将菜架下层的食材上移。

* + - * 1. 小吃宴会菜点服务

小吃宴会菜点服务与宴会菜点服务的流程及要求一致。

* + 1. 酒水服务
       1. 准备酒水

服务人员应根据酒水的适宜温度采用降温或升温的方式备好酒水。

* + - 1. 示瓶

服务人员应站在主人的右侧，左手托酒瓶，右手扶瓶颈，酒标朝向顾客，语言清晰流利地介绍酒水品牌，请主人确认。

* + - 1. 开瓶

服务人员应将酒瓶放在桌上开启，尽量减少瓶体晃动，应避免发出声响，开瓶后应用干净的餐巾仔细擦拭瓶口，检查酒水是否有质量问题；应将酒瓶的封皮、木塞等杂物放在托盘里收走；开启带有气体或冷藏过的酒罐或酒瓶时，瓶口的方向不能朝向顾客，避免水气喷射出来误伤顾客；葡萄酒开瓶后应根据葡萄品种和葡萄酒的酿制时间、产地及酒体风格特点确定是否醒酒，醒酒时间一般应为10min～40min。

* + - 1. 斟酒

服务人员应用托盘托送所备酒水，从主宾开始，按顺时针方向依次征求顾客意见斟倒相应的酒水。斟倒时应按照酒水类型及斟倒要求进行，白酒应八分满，软饮料应七分满，白葡萄酒斟酒量为酒杯容量的2/3或1/2，红葡萄酒斟酒量为酒杯容量的1/3。

* + 1. 餐间服务
       1. 零餐餐间服务
          1. 增减餐具

服务人员应根据顾客用餐人数和酒水的点用情况增减餐具，餐台上不能留有不使用的餐饮用具。

* + - * 1. 撤换餐具

服务人员应站在顾客右侧，边撤边换，将干净的餐饮用具和撤换下的餐饮用具分别放在托盘两边，不能混放。

* + - * 1. 续斟酒水

服务人员应在顾客杯中酒水剩余1/3时及时续斟酒水，或根据顾客饮用酒水情况和需求续斟酒水。

* + - 1. 宴会餐间服务

宴会餐间服务流程和要求与零餐餐间服务基本一致，但应注意根据宴会规格、菜单、服务方式和进餐情况及时撤换餐饮用具、续斟酒水。

* + - 1. 火锅餐间服务

服务人员应随时观察锅中汤汁情况，调节火力大小，当汤汁减少1/3时应尽快添加，并适时搅动锅中食材，避免糊锅。应主动为顾客下菜和续斟酒水，勤撤空盘，不能将盘中的水洒出；若餐具中还余有食物，应征求顾客意见做相应处理。当顾客食用食材超过2/3时，应及时询问是否增加烫涮食材及菜点等。

* + - 1. 小吃餐间服务

小吃餐间服务流程和要求与零餐餐间服务基本一致，但应注意根据小吃品种、服务方式和进餐情况及时撤换餐饮用具、续斟酒水。

* 1. 餐后服务
     1. 结账服务

服务人员应在顾客示意结账时，立即到收银台取拿账单，站在顾客侧后递交账单，请顾客核对。如顾客有异议，应仔细解释，并立即与收银处核对、修正。如顾客无异议，则办理结账手续；宴会结账则按预订单规定的结账方式办理结账手续。

* + 1. 打包服务

零餐、宴会等就餐结束后，对有剩余食品的顾客主动征询意见，按照顾客意愿按SB/T 11070的要求提供打包服务。

* + 1. 送客服务

服务人员应在顾客起身离席时主动为其拉开椅子，方便顾客行走，提醒顾客带齐随身物品，并表示感谢，礼貌道别、目送顾客离开。若为大型宴会，服务人员应在管理人员的带领下列队，站在宴会厅门口两侧热情欢送顾客。当顾客主动与服务人员握手感谢时，可视情况而定。

* + 1. 收餐整理
       1. 检查现场

服务人员应在顾客离开川菜企业后，检查顾客有无遗留物品。如发现顾客有遗留物品，应汇报管理人员后进行登记保管，以便顾客找回。还应检查台面、地面状况等，以避免安全隐患。

* + - 1. 撤下餐饮用具

服务人员应按照餐巾、金属器具、玻璃器具、瓷器、台布的顺序及时将所有餐具和服务用具撤下。

* + - 1. 整理

服务人员应擦拭餐台和转盘，更换干净台布，迅速重新摆台，将就餐区域或宴会厅恢复至可供营业的状态，以便接待下一批顾客。

* + 1. 信息反馈并建立客户档案

服务人员应在顾客用餐结束后征求意见，发现问题和不足，及时补救改进；将常来顾客的相关信息整理归档，以便今后提供针对性服务。

* 1. 服务场地、环境及设施、设备、用具
     1. 服务场地

川菜餐厅服务场地应具有与经营规模相匹配的接待、就餐、盥洗等专用场地，并保持环境整洁；场地应满足GB37487、GB37488和GB37489.1的要求。

* + 1. 服务环境

川菜企业服务场地的基础装修、室内景观、家具设计、服务人员服装等应加入四川元素，体现四川文化特色；川菜企业应采用具有四川文化特色的摆件、服务用具、餐具、布件等。

* + 1. 设施、设备

川菜企业应配备相应的更衣、盥洗、照明、通风、防火、防虫、防鼠、排污、存放垃圾的设施设备。其服务设施、设备的类别、品种及功能要求见表1。

1. 川菜企业服务设施、设备的类别、品种及功能要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 别 | 品 种 | 功能要求 |
| 照明设施 | 自然采光设施、人工照明设施等 | 照明 |
| 通风换气设施 | 机械排风、空调、换气系统等 | 通风换气 |
| 供排水设施 | 供水设施、排水设施等 | 供水、排水 |
| 消防设施、设备 | 自动喷淋灭火系统、煤气泄漏报警系统、自动干粉灭火系统、手提式灭火器、灭火毯等 | 消防 |
| 防鼠防虫设备 | 灭蝇灯、防鼠器等 | 防鼠防虫 |
| 废弃物暂存设施 | 废弃物容器、食物垃圾处理器等 | 废弃物处理 |
| 陈列设施 | 酒柜、食品保鲜冷藏柜、食品展台等 | 陈列食品与酒水 |
| 洗涤消毒设施、设备 | 餐具消毒柜、紫外线消毒灯、洗手消毒设施等 | 清洗消毒 |
| 桌椅 | 正餐桌或火锅专用桌（桌内可放置电磁炉或燃气灶）、餐椅或沙发、转盘等 | 就餐 |
| 烹饪加热设施 | 电磁炉、燃气灶、微波炉、火锅等 | 加热 |

表1（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 别 | 品 种 | 功能要求 |
| 娱乐设备 | 电视机、音响设备、投影设备等 | 娱乐、庆典等 |
| 服务设备 | 备餐台、助餐车、 火锅专用菜架、酒水车、送餐车、饮水机等 | 服务、备餐、助餐等 |

* + 1. 服务用具

川菜餐厅服务用具的类别、品种及功能要求见表2。

1. 川菜餐厅服务用具的类别、品种及功能要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | | 品 种 | 功能要求 |
| 现代服务用具 | 餐具 | 碗、盘、小吃碟（碗）、骨碟、筷子、筷架、勺、勺托、味碟、炖盅、品锅、铁板、攒盒等 | 进餐 |
| 酒具 | 白酒杯、红酒杯、啤酒杯、醒酒器、温酒器、酒壶(分酒器) | 饮酒 |
| 茶具 | 茶壶、盖碗茶具、玻璃茶具、紫砂茶具、陶土茶具 | 冲泡及盛装不同的茶水 |
| 卫生用具 | 毛巾、毛巾碟、牙签、纸巾、桌布、洗手盅、烟灰缸、餐巾、毛巾垫、镂花纸垫、桌群 | 卫生需求 |
| 服务用具、工具 | 备餐台、收银夹、开瓶器、托盘、热水壶、冰夹、冰桶、吸管、消音垫、毛巾加热柜等 | 对客服务使用 |
| 调味用具 | 调味碟、调味壶、调味瓶（缸） | 调味 |
| 川菜企业服务车 | 餐车、点心车、粥品车 | 可移动，能运送和展示菜肴和点心 |
| 转台 | 电动转台、手动转台 | 将各种菜肴送到每个就餐者面前 |
| 传统特色服务用具 | 店招 | 招牌、望子、幌子、酒旗 | 宣传川菜企业或宣传川菜企业提供的菜品和酒水 |
| 菜单 | 菜牌、水牌、粉牌、菜簿、手牌 | 提供川菜企业菜品酒水名称价格，供顾客点菜之用 |
| 盛器 | 酒席担子 | 盛装服务用具、调料、汤以及菜肴半成品等 |
| 盛具 | 抬盒 | 盛装菜肴、点心的木盒子，多作“供席”外带之用 |
| 服务用具、工具 | 落菜台、掌盘 | 放置酒水、菜品、小餐具以及传送、整理菜点的桌子 |
| 卫生用具 | 随手 | 用于清洁台面的毛巾 |

* 1. 服务人员
     1. 职业技能和道德要求

服务人员的职业技能和道德要求应符合中华人民共和国《川菜企业服务员国家职业标准》及相关岗位的职责规定。

了解著名川式菜品、火锅、小吃的历史、典故、传说，熟悉其制法、特点、营养价值和食用方法。

* + 1. 礼貌礼仪要求

服务人员的礼貌、礼仪要求应满足SB/T 10476及相关岗位的职责规定。

服务人员的服务用语应使用普通话，表达流畅，还能用四川话进行服务。

服务人员的服饰应与服务岗位一致。

* + 1. 安全要求

餐饮服务人员的安全要求应符合GB/T 27306、GB31654的规定。

服务人员在服务过程中出现突发事件时应按照川菜企业事先制订的应急预案正确处理。

1. （资料性附录） 川菜传统服务术语

川菜传统服务术语见附表A.1。

* 1. 川菜服务传统术语

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 含义 |
| 鸣堂叫菜 | 又叫“喊堂”。服务人员给客人安座后，先摆上小餐具，即介绍菜品，然后把定下来的菜饭，以口喊的形式通知厨房；待顾客餐毕结账，又以口喊的形式，通知收款台 |
| 饭口 | 指川菜企业进餐人数最多、业务最忙的时间。通常是中午和晚上正餐的时间 |
| 开堂 | 川菜企业开始营业 |
| 收堂 | 川菜企业停止营业 |
| 涌堂 | 川菜企业的营业高峰 |
| 吊堂 | 川菜企业为准备货源或服务人员轮休，营业处于低峰时，以少数品种维持营业 |
| 冷堂 | 川菜企业处于营业低峰，顾客稀少、店堂冷清 |
| 亮堂 | 川菜企业营业冷清、基本无就餐顾客 |
| 坐柜 | 四川饮食行业服务工种之一。负责收款售票，接包筵席，制定席单，观察堂口等工作。坐柜的工作通常由本企业有经验的服务人员担任 |
| 走班 | 川菜企业营业冷清时，一部分员工离开岗位外出休息 |
| 散座 | 川菜企业为零点顾客提供的餐位 |
| 合菜 | 川菜企业根据顾客所定的金额，配成适合其需要的菜 |
| 出堂 | 顾客到店卖饭菜后端出店外，也称“外卖” |
| 安座 | 服务人员为顾客安排座位 |
| 走菜 | 服务人员将厨房做好的菜肴端上桌 |
| 打划子 | 帮助执台服务人员传菜的称呼 |
| 带青 | 面条中带蔬菜 |
| 免青 | 面条中不放蔬菜 |
| 免红 | 面条不加红油辣椒 |
| 干篼 | 面条沥去水分，只加调料 |
| 带壮 | 要求面汤里油多一些，面条分量多一些 |
| 大青 | 面条中的蔬菜 |
| 小青 | 面条中的葱花 |
| 提黄 | 指煮面条至颜色变黄时就起锅，不要煮太软 |
| 白提 | 指刚煮好且不加调料、汤汁、臊子的面条 |

表A.1（续）

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 含义 |
| 饭上叫 | 顾客需要加菜 |
| 带快 | 加急出菜 |
| 回烧 | 食用的剩菜再烧一次 |
| 帽儿头 | 盛饭时用木瓢将米饭压制圆形似瓜皮帽 |
| 两吃 | 一种菜肴配两种蘸碟，或一种食材两种做法 |
| 双上 | 一种菜肴同时上两份 |
| 高醋矮酱油 | 四川地区约定俗成将醋放在高壶内，酱油放在矮壶内 |
| 宵夜 | 正餐之外在夜晚八九点后吃东西 |
| 收捡 | 川菜企业在每天供应完毕后对剩下的原辅料、餐具、用具进行处理、存放工作 |
| 过桥 | 也称“过江”，一种进食方式，如：过桥抄手，即是把抄手舀于一碗，调料另盛一碗，食客将抄手在调料中蘸食 |
| 过中 | 在筵席中冷碟后面上的面点 |
| 水肉 | 指烧猪、烧方将酥皮剥去后剩下的肉，通常要通过再次烹饪方能食用 |
| 水碗 | 用于洗涤汤匙的盛开水的碗，与甜羹或需用汤匙取食的甜菜同上 |
| 甜汤 | 放醋后带酸味的便汤，也有称无咸味的便汤为甜汤 |
| 便汤 | 方便顾客不收费的汤，一般用毛汤加调料勾兑或加小菜烧的 |
| 晾锅饭 | 四川农村集市或中小城镇的卖饭方式。晾锅饭通常直接将焖锅饭舀入锅里热着备用，具有热烙、滋润的特点 |
| 干碟子 | 不见油、汁的蘸味碟 |
| 手碟 | 餐前小菜如腌肉、干果、蜜饯等 |
| 镶座 | 与已入座顾客商量，再安排顾客同桌入座用餐，也叫“拼座” |
| 三件头 | 筵席台面上每位食客所用小餐具的数量，即：筷子、汤匙和味碟 |
| 四件头 | 筵席台面上每位食客所用小餐具的数量，即：筷子、汤匙、味碟和白酒杯 |
| 五件头 | 筵席台面上每位食客所用小餐具的数量，即：筷子、汤匙、味碟、白酒杯和饮料杯 |
| 七件头 | 筵席台面上每位食客所用小餐具的数量，即：筷子、汤匙、味碟、白酒杯、饮料杯、接食盘、口汤杯 |
| 八件头 | 筵席台面上每位食客所用小餐具的数量，即：筷子、汤匙、味碟、白酒杯、饮料杯、接食盘、口汤杯和甜酒杯 |
| 田席 | 四川民间筵席，又称“三蒸九扣席”“九斗碗”，始于清代中叶，因常设在田间院坝，故称“田席”。筵席以蒸、烧、烩菜品为主，一般为三段式格局，即冷菜与酒水；热菜与小吃、点心；饭菜与水果 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_