

### 6.1.2.2 火锅宴会菜点服务

6.1.2.3 面点小吃宴会菜点服务  
面点小吃宴会菜点服务与宴会菜点服务的流程及要求一致。

### 6.2 酒水服务

6.2.1 准备酒水 6.2.2 示瓶 6.2.3 开瓶 6.2.4 斟酒

### 6.3 餐间服务

#### 6.3.1 零餐餐间服务

##### 6.3.1.1 普通零餐餐间服务

##### 6.3.1.1.1 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，餐桌上不能留有未使用的餐饮用具。

##### 6.3.1.1.2 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。

##### 6.3.1.1.3 增加菜点

服务人员应站在顾客右侧，根据顾客要求增加菜点，提示顾客适量点菜，避免浪费。

##### 6.3.1.2 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。

##### 6.3.1.3 面点小吃餐间服务

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。

#### 6.3.2 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。



## 8. 服务场地、环境及设施、设备、用具

### 8.1 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。

### 8.2 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。



### 8.3 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。

表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
其他设施、设备及相关要求	详见标准文本	详见标准文本

### 8.4 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。

表2 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
	酒具	白酒杯、红酒杯、啤酒杯、醒酒器、温酒器、酒壶(分酒器)
	茶具	茶壶、盖碗茶具、玻璃茶具、紫砂茶具、陶土茶具
	其他现代服务用具及相关要求	详见标准文本
传统特色服务用具	店招	招牌、望子、幌子、酒旗
	菜单	菜牌、水牌、粉牌、菜簿、手牌
	盛器	酒席担子
	其他传统特色服务用具及相关要求	详见标准文本



## 9. 服务人员

### 9.1 职业技能和道德要求

9.1.1 服务人员的职业技能和道德要求应可参考《国家职业技能标准：餐厅服务员》及相关岗位的职责规定。

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

### 9.2 礼貌礼仪要求

9.2.1 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。

9.2.2 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。

9.2.3 服务人员的服饰应与服务岗位一致。

### 9.4 安全要求

9.4.1 餐饮服务人员安全要求应符合GB/T 27306、GB31654的规定。

9.4.2 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。



## 10. 附录A(资料性) 川菜传统服务术语

川菜传统服务术语见附表A.1。

表A.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
其他川菜服务传统术语及含义	详见标准文本

## 7. 餐后服务

### 7.1 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。

### 7.2 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。

### 7.3 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排队，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。

### 7.4 收餐整理

#### 7.4.1 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。

#### 7.4.2 撤下餐具和服务用具

服务人员应按餐巾、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。

#### 7.4.3 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。

#### 7.5 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。



# 四川

## 中国川菜餐厅 服务规范



《中国川菜服务规范》(DB51/T 2137-2016)将科学化、规范化、标准化的理念和成果有机贯彻到了川菜的餐厅服务中,对餐前、餐中、餐后等服务环节以及服务人员、服务场地、餐饮用具等采用统一标准,保证和提升了川菜服务质量和水平。但随着标准的发展,《中国川菜服务规范》中的规范性文件引用文件有废止的情况,同时,结合餐饮节约的新风尚以及网络技术的快速发展,川菜服务中的订餐服务、餐前准备等环节也相应地发生了一些变化,为了更好地适应这些变化,提升服务质量,满足消费者的需求,对《中国川菜服务规范》进行进一步的修订显得尤为必要。

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肴、火锅、面点小吃等川菜餐厅的服务。

## 1. 术语和定义

### 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肴、火锅、面点小吃的订餐、餐前准备、迎宾、餐中和餐后服务等相关工作。

### 川菜餐厅菜单 Menus of Sichuan restaurants

指川菜餐厅中可供顾客选择的所有菜品及茶酒饮料一览表。

### 零餐服务 Ala Carte Service

指服务人员根据顾客在川菜餐厅菜单上所选择的零散菜品和茶酒饮料提供相关服务的一种常见服务形式。

### 宴会服务 Banquet Service

指服务人员根据宴会规格及标准等相关要求为顾客提供的一种服务形式。

### 普通宴会 Average banquet

为了一定目的而举行的以川式菜肴为主要载体的宴饮聚会。

### 火锅宴会 Hot Pot banquet

为了一定目的而举行的以火锅为主要载体的宴饮聚会。

### 面点小吃宴会 Snack banquet

为了一定目的而举行的以面点小吃为主要载体的宴饮聚会。



## 2. 川菜餐厅服务分类及流程

### 2.1 川菜餐厅服务分类

现代服务方式、传统服务方式  
一般采用现代服务方式,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。

### 2.2 川菜餐厅服务流程

订餐服务、餐前准备、迎宾服务、餐中服务和餐后服务

## 3. 订餐服务

### 3.1 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、零餐菜品品种、就餐时间及相关要求。

#### 3.1.1 普通零餐订餐服务

3.1.1.1 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。

#### 3.1.1.2 订餐中服务



接待



记录(并确认)



推荐菜点和酒水



确认订餐



订餐后协调



### 3.1.2 火锅零餐订餐服务

参照普通零餐相应流程及要求提供火锅零餐订餐服务,填写预订单,内容应涉及就餐费用、菜品品种、火锅底料、接待规格、开餐时间、规模及相关需求。

#### 3.1.3 面点小吃零餐订餐服务

参照普通零餐相应流程及要求提供小吃零餐订餐服务,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。

### 3.2 宴会订餐服务

#### 3.2.1 普通宴会订餐服务

参照普通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、宴会菜品品种、开餐时间、接待规格、规模及相关需求。

#### 3.2.2 火锅宴会订餐服务

参照普通宴会订餐相应流程及要求提供火锅宴会预订服务,填写预订单,内容应涉及就餐费用、菜品品种、火锅底料、接待规格、开餐时间、规模及相关需求。

#### 3.2.3 面点小吃宴会订餐服务

参照普通宴会订餐相应的流程及要求提供小吃宴会订餐服务,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。

### 3.3 外卖订餐服务

应参照零餐或宴会订餐相应流程及要求提供外卖订餐服务,向顾客提供菜品分量、规格或者建议消费人数等信息,宜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,内容应涉及菜品品种、预定时间及相关要求。

## 4.1 零餐餐前准备

### 4.1.1 普通零餐餐前准备

4.1.1.1 环境布置  
4.1.1.2 环境检查:环境布置、台面摆设、前厅卫生等  
4.1.1.3 班前会议:领班开会,查仪表,总结营业,对服务缺陷和失误提出解决办法,根据当日的工作要点进行分工,强调当日营业注意事项,抽问员工对当日工作的掌握情况,时间应控制在15 min以内。

### 4.1.2 火锅零餐餐前准备

火锅零餐餐前准备的流程与普通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。

### 4.1.3 面点小吃零餐餐前准备

小吃零餐餐前准备的流程与普通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。

### 4.2.1 普通宴会餐前准备

#### 4.2.1.1 宴会设计

4.2.1.1.1 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。

4.2.1.1.2 宴会接待服务方案设计: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、宴会菜单内容、人员及工作内容分工等。

4.2.1.1.3 宴会通知单制订及处理: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。

#### 4.2.1.2 宴会接待服务方案实施

4.2.1.2.1 宴会信息熟悉:服务人员应熟悉宴会接待服务方案,了解顾客风俗习惯、生活忌讳及特殊需求等信息。

4.2.1.2.2 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。

4.2.1.2.3 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。

#### 4.2.1.3 凉菜上桌

服务人员应根据宴会菜单在开宴前10min~15min将凉菜摆放上餐桌,应做到盆形、盆色、盆味;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向主位。

#### 4.2.1.4 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。

#### 4.2.1.5 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。

### 4.2.2 火锅宴会餐前准备

火锅宴会餐前准备的流程与普通宴会餐前准备基本一致,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。

### 4.2.3 面点小吃宴会餐前准备

小吃宴会餐前准备的流程与普通宴会餐前准备基本一致,但应注意在餐桌上摆放基本调味品。

## 4.3 外卖餐前准备

出餐后及时打包,打包服务应符合SB/T 11070的规定,并核对订单信息,按订餐要求进入配送流程。



## 5. 迎宾服务

### 5.1 零餐迎宾服务

#### 5.1.1 普通零餐迎宾服务

5.1.1.1 领位入座	5.1.1.2 用餐前服务	5.1.1.3 点单服务
服务人员开餐前10min在川菜企业门口站立迎接顾客,询问订座情况,引至预订或建议位置,繁忙时说明等候时间并提供茶水区。	服务人员应拉开胃椅请顾客就座,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,顺次开餐巾撤筷套,按需调整餐具,留桌卡撤桌号。	服务人员引导顾客点餐,推荐搭配与分量,提醒顾客点菜的味型、营养、荤素搭配和出菜时间。点菜单分别送收银台、厨房和传菜部,并留底。

### 5.1.2 火锅零餐迎宾服务

火锅零餐迎宾服务流程包括领位入座、餐前服务和点单服务,其迎接顾客、引导入座、斟迎宾茶、准备餐具、点餐等要求与普通零餐迎宾服务基本一致。



### 5.2 宴会迎宾服务

普通宴会迎宾服务、火锅宴会迎宾服务、小吃宴会迎宾服务流程应包括领位入座和餐前服务,其迎接顾客、引导入座、斟迎宾茶、准备餐具等要求与普通零餐迎宾服务基本一致。

### 5.1.3 面点小吃零餐迎宾服务

小吃零餐迎宾服务包括领位入座、餐前服务和点单服务,其迎接顾客、引导入座、斟迎宾茶、准备餐具、点餐等要求与普通零餐迎宾服务基本一致。



## 6. 餐中服务

### 6.1 菜点服务

#### 6.1.1 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。

##### 6.1.1.1 普通零餐菜点服务

- ▶ 6.1.1.1.1 普通菜点上菜
- ▶ 6.1.1.1.2 特殊菜点上菜
- ▶ 6.1.1.1.3 摆菜
- ▶ 6.1.1.1.4 菜点介绍
- ▶ 6.1.1.1.5 分菜

##### 6.1.1.2 火锅零餐菜点服务

- ▶ 6.1.1.2.1 上菜
- ▶ 6.1.1.2.2 摆菜
- ▶ 6.1.1.2.3 确认
- ▶ 6.1.1.2.4 助教

#### 6.1.1.3 面点小吃零餐菜点服务

小吃零餐菜点服务与普通零餐菜点服务的流程及要求一致。

### 6.1.2 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。

#### 6.1.2.1 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搭配与主题相协调的菜点品种,喜庆宴应选取名称喜庆、寓意吉祥、色彩鲜艳的菜品,丧宴不能选用。



四川旅游学院  
SICHUAN TOURISM UNIVERSITY

中国川菜餐厅服务规范

四川旅游学院 编

