

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2137—2024
代替DB51/T 2137-2016

中国川菜餐厅服务规范

2024 - 12 - 18 发布

2025 - 01 - 18 实施

四川省市场监督管理局 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	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	6
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）川菜餐厅传统服务术语	13
参考文献	16

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 DB51/T 2137-2016《中国川菜服务规范》，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；
- 修改了标准目次；
- 修改了规范性引用文件（见第2章，2016版的第2章）；
- 修改了术语定义（见3.1，2016版的3.1）；
- 修改了川菜服务分类的表述形式（见4.1、4.1.1、4.1.2、4.2，2016版的4.1、4.2）；
- 修改了零餐订餐服务有关内容（见5.1，2016版的5.1）；
- 增加了普通零餐订餐服务（见5.1.1）；
- 修改了订餐前准备的内容（见5.1.1.1，2016版的5.1.1）；
- 修改了订餐服务的名称（见5.1.1.2，2016版的5.1.2）；
- 修改了接待方式的表述形式（见5.1.1.2.1，2016版的5.1.2.1）；
- 修改了电话订餐的内容（见5.1.1.2.1 b），2016版的5.1.2.1）；
- 增加了线上订餐（见5.1.1.2.1 c，2016版的5.1.2.1）；
- 修改了记录并确认的名称（见5.1.1.2.2，2016版的5.1.2.2）；
- 修改了推介菜点和酒水的内容（见5.1.1.2.3，2016版的5.1.2.3）；
- 修改了确认订餐的内容（见5.1.1.2.4，2016版的5.1.2.4）；
- 修改了订餐协调的名称（见5.1.1.2.5，2016版的5.1.3）；
- 增加了火锅零餐订餐服务、面点小吃零餐订餐服务（见5.1.2、5.1.3）；
- 修改了宴会预定服务的名称（见5.2，2016版的5.2）；
- 增加了火锅宴会订餐服务、面点小吃宴会订餐服务（见5.2.2、5.2.3）；
- 增加了外卖订餐服务（见5.3）；
- 删除了火锅订餐服务、面点小吃订餐服务（见2016版的5.3、5.4）；
- 修改了环境布置的内容，增加了菜单获取方式（见6.1.1.1，2016版的6.1.1.1、6.1.1.2）；
- 修改了班前会议的内容，增加了健康状况检查（见6.1.1.3，2016版的6.1.2）；
- 增加了火锅零餐餐前准备、面点小吃零餐餐前准备（见6.1.2、6.1.3）；
- 修改了斟预备酒的内容（见6.2.1.4，2016版的6.2.4）；
- 增加了火锅宴会餐前服务、面点小吃宴会餐前服务（见6.2.2、6.2.3）；
- 增加了外卖餐前准备（见6.3）；
- 删除了火锅餐前准备、面点小吃餐前准备（见2016版的6.3、6.4）；
- 增加了火锅零餐迎宾服务、面点小吃零餐迎宾服务（见7.1.2、7.1.3）；
- 修改了领位入座，增加了无空余座位的情况（见7.1.1.1，2016版的7.1.1）；
- 修改了用餐前服务的名称（见7.1.1.2，2016版的7.1.2）；
- 修改了点单服务，增加了点单方式和倡导节约的内容（见7.1.1.3，2016版的7.1.3）；
- 删除了火锅迎宾服务、面点小吃迎宾服务（见2016版的7.3、7.4）；

- 修改了宴会迎宾服务，增加了具体内容（见 7.2，2016 版的 7.2）；
- 删除了菜点服务悬置段（见 8.1，2016 版的 8.1）；
- 删除了零餐菜点服务悬置段（见 8.1.1，2016 版的 8.1.1）；
- 修改了上菜的表述形式（见 8.1.1.1、8.1.1.1.1、8.1.1.1.2，2016 版的8.1.1.1.1）；
- 修改了摆菜的表述形式（见 8.1.1.1.3，2016 版的8.1.1.1.2）；
- 修改了菜点介绍的内容（见 8.1.1.1.4，2016 版的8.1.1.1.3）；
- 修改了分菜的内容（见 8.1.1.1.5，2016 版的8.1.1.1.4）；
- 修改了火锅零餐菜点服务上菜和摆菜的内容（见 8.1.1.2.1，2016 版的8.1.1.2.1、8.1.1.2.2）；
- 修改了面点小吃零餐菜点服务，增加了具体内容（见 8.1.1.3，2016 版的 8.1.1.3）
- 删除了宴会菜点服务悬置段（见 8.1.2，2016 版的 8.1.2）；
- 修改了普通宴会菜点服务的内容（见 8.1.2.1，2016 版的8.1.2.1）；
- 修改了火锅宴会菜点服务的内容（见 8.1.2.2，2016 版的8.1.2.2、8.1.2.2.1、8.1.2.2.2、8.1.2.2.3、8.1.2.2.4）；
- 修改了面点小吃宴会菜点服务有关内容（见 8.1.2.3，2016 版的 8.1.2.3）；
- 修改了增减餐饮具的名称（见 8.3.1.1.1，2016 版的 8.3.1.1）；
- 增加了增加菜点（见 8.3.1.1.3）；
- 增加了火锅零餐迎宾服务、面点小吃零餐迎宾服务（见 8.3.1.2、8.3.1.3）；
- 删除了火锅餐间服务、面点小吃餐间服务（见2016 版的8.3.3、8.3.4）；
- 修改了结账服务的内容（见 9.1，2016 版的9.1）；
- 增加了打包服务（见 9.2）；
- 修改了送客服务的内容（见 9.3，2016 版的9.2）；
- 修改了检查现场的内容（见 9.4.1，2016 版的9.3.1）；
- 修改了撤下餐具和服务用具的名称（见 9.4.2，2016 版的9.3.2）；
- 修改了整理的内容（见 9.4.3，2016 版的9.3.3）；
- 修改了信息反馈并建立客户档案的内容（见 9.5，2016 版的 9.4）；
- 修改了设施、设备的内容（见 10.3 2016 版的 10.3）
- 修改了职业技能和道德要求的内容（见 11.1.1，2016 版的11.1.1）
- 修改了服务人员用语的的内容（见 11.2.2，2016 版的 11.2.2）

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。

本文件由四川省商务厅提出、归口、解释并组织实施。

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、陈丽兰、陈祖明、汪春蓉、周媛媛、鄢赫、包奕燕、辛松林、张媛、冯明会、赵文鹏。

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

本文件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。

本文件适用于川式菜肴、火锅、面点小吃等川菜餐厅的服务。

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 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
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

川菜餐厅服务 *service of Sichuan restaurants*

服务人员在川菜餐厅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。

3.2

川菜餐厅菜单 *menus of Sichuan restaurants*

川菜餐厅中可供顾客选择的所有菜点及茶酒饮料一览表，主要应包括名称、价格等内容。

3.3

零餐服务 *ala carte service*

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

3.4

宴会服务 *banquet service*

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。

3.5

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。

3.6

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。

3.7

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。

4 川菜餐厅服务分类及流程

4.1 分类

4.1.1 川菜餐厅服务按照服务形式分为零餐服务、宴会服务和外卖服务三类。

4.1.2 川菜餐厅服务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餐厅采用鸣堂叫菜的传统服务方式。川菜餐厅传统服务术语见附录A。

4.2 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，相应环节应满足DB51/T 3108对就餐服务的节约要求。

5 订餐服务

5.1 零餐订餐服务

5.1.1 普通零餐订餐服务

5.1.1.1 订餐前准备

订餐人员应准备好餐厅菜单和订餐登记单或订餐系统，掌握已有订餐数量和当日菜品供应情况，熟悉餐厅环境及菜单内容。

5.1.1.2 订餐中服务

5.1.1.2.1 接待

订餐人员应根据不同订餐方式采取以下三种接待方式。

- a) 到店订餐：订餐人员应起身相迎、热情接待，自报姓名和职务，询问顾客称谓。如顾客需要参观餐厅，订餐人员应热情引领、耐心介绍用餐相关的各种信息及服务。
- b) 电话订餐：订餐人员应在电话铃响后及时接听，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。
- c) 线上订餐：订餐系统上应提供不同份量、套餐等多样化菜品规格，方便顾客按需选择，防止浪费。

5.1.1.2.2 记录并确认

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，并应提醒顾客选择适度的菜点数量和未考虑到的因素。

5.1.1.2.3 推介菜点和酒水

订餐人员可主动向顾客推介四川特色菜点和酒水，但不应强行推销。

5.1.1.2.4 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表或录入订餐系统；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。

5.1.1.2.5 订餐后协调

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。

5.1.2 火锅零餐订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供火锅零餐订餐服务，填写订餐登记表或录入订餐系统，内容应涉及火锅底料、菜点品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

5.1.3 面点小吃零餐订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供面点小吃零餐订餐服务，填写订餐登记表或录入订餐系统，内容应涉及面点小吃品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

5.2 宴会订餐服务

5.2.1 普通宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和宴会需求，参照普通零餐订餐相应的流程及要求提供宴会订餐服务，填写宴会订餐登记表或录入订餐系统，内容应涉及宴会菜点品种、开餐时间、接待规格、规模、宴会费用及相关需求。

5.2.2 火锅宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供火锅宴会订餐服务，填写宴会订餐登记表或录入订餐系统，内容应涉及菜点品种、火锅底料、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

5.2.3 面点小吃宴会订餐服务

订餐人员应根据顾客不同的预订方式和就餐需求，参照普通零餐订餐的相应流程及要求提供面点小吃宴会订餐服务，填写宴会订餐登记表或录入订餐系统，内容应涉及面点小吃品种、接待规格、开餐时间、规模、就餐费用及相关需求。

5.3 外卖订餐服务

应参照零餐订餐的相应流程及要求提供外卖订餐服务，向顾客提供菜点份量、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，提示顾客适度点餐。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、菜点费用及相关需求。

6 餐前准备

6.1 零餐餐前准备

6.1.1 普通零餐餐前准备

6.1.1.1 环境布置

工作人员应确保外部环境整洁卫生，安排好车位、保持道路畅通等。服务人员应在开餐前 30 min 布置好内部环境，调节体感舒适的室温，调节好以暖色为主的灯光，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菜单，摆放好餐台上的公勺、公筷等餐具和用具，整理好卫生间及候餐休息区等。

6.1.1.2 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。

6.1.1.3 班前会议

前厅领班（或主管）召开班前会议，检查员工个人的健康状况、仪容仪表、个人卫生、工号牌佩戴等；总结前一日营业情况，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。时间宜控制在 15 min 以内。

6.1.2 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，在餐桌或调味台上摆放顾客所需的餐饮用具、公用汤勺与漏勺、调味品等，每种调味品宜标明名称，其数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

6.1.3 面点小吃零餐餐前准备

面点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调味品，每种调味品的数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

6.2 宴会餐前准备

6.2.1 普通宴会餐前准备

6.2.1.1 宴会设计

6.2.1.1.1 宴会菜单设计

宴会负责人应根据宴会订餐登记单或订餐系统设计菜单的内容和形式。

6.2.1.1.2 宴会接待服务方案设计

宴会负责人应根据宴会登记单或订餐系统设计、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。

6.2.1.1.3 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。

6.2.1.2 宴会接待服务方案实施

6.2.1.2.1 宴会信息熟悉

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

6.2.1.2.2 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，主要应涉及温度、灯光以及与宴会主题相关的物品。

6.2.1.2.3 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，主要应涉及公勺、公筷等餐饮用具和餐桌号牌、台面装饰物品的摆放等。

6.2.1.3 凉菜上桌

服务人员应根据宴会菜单在开宴前 10 min~15 min 将凉菜摆放在餐桌上，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朝向主位。

6.2.1.4 斟预备酒

宴会应在凉菜上桌后斟预备酒，以供宾主讲话结束后饮用，或视宾主需求情况确定是否斟酒。

6.2.1.5 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。

6.2.2 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公勺、漏勺、公筷等餐饮用具与调味品等，每种调味品的数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

6.2.3 面点小吃宴会餐前准备

面点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，每种调味品的数量宜保持在容器的 1/2 至 3/4 之间。

6.3 外卖餐前准备

服务人员应根据订餐信息接收菜点并及时打包，打包服务应符合 SB/T 11070 的规定，核对订餐信息后按订餐要求进入配送流程。

7 迎宾服务

7.1 零餐迎宾服务

7.1.1 普通零餐迎宾服务

7.1.1.1 领位入座

服务人员应于开餐前10 min在餐厅门口站立迎候顾客，当顾客走向餐厅时应礼貌问候，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、要求及餐厅实际情况，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。

7.1.1.2 用餐前服务

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，从主宾右侧递上香巾，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。

7.1.1.3 点单服务

服务人员应将餐厅菜单打开，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。适时推荐菜点和茶酒饮料，注意提醒顾客点菜的味型、营养、荤素搭配和出菜时间，引导顾客根据菜点份量，适当点餐、增加菜点，厉行节约，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。点菜单宜一式四份，一份留底，三份应分别送收银台、厨房和传菜部。

7.1.2 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，其迎候顾客、引客入座、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。

7.1.3 面点小吃零餐迎宾服务

面点小吃零餐迎宾服务包括领位入座、餐前服务和点单服务，其迎候顾客、引客入座、斟迎宾茶、准备餐具、点餐等要求与零餐迎宾服务基本一致。

7.2 宴会迎宾服务

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

8 餐中服务

8.1 菜点服务

8.1.1 零餐菜点服务

8.1.1.1 普通零餐菜点服务

普通零餐菜点服务包括普通菜点上菜、特殊菜点上菜、摆菜、菜点介绍和分菜。

8.1.1.1.1 普通菜点上菜

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，选择在陪同或副主人右边上菜。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。

8.1.1.1.2 特殊菜点上菜

特殊菜点主要包括锅巴类菜肴、油泼类菜肴、包卷类菜肴、原盅煨炖品类菜肴等。

- a) 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、小心烫。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。

8.1.1.1.3 摆菜

应先在餐台上调整好菜点所需的空位，再按照数量与形状的相应原则在餐台边缘的相应位置以对称形摆放菜点，按顺时针方向旋转餐台并在主宾面前停下；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。

8.1.1.1.4 菜点介绍

服务人员应在菜点上桌后退后半步，辅以手势示意，应采用普通话介绍菜点名称及特色。

8.1.1.1.5 分菜

服务人员应按照需要用专门的餐具将菜点均匀分到顾客盘中，餐盘中余下的菜不宜少于 1/3；分菜时，不能让餐具发出声响。

8.1.1.2 火锅零餐菜点服务

8.1.1.2.1 上菜

服务人员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；应按照荤菜、豆制品、蔬菜的顺序把食材摆放在餐台或菜架上，不宜重叠放置。

8.1.1.2.2 确认

服务人员应按照点菜单对所上菜品与顾客确认。

8.1.1.2.3 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要求；服务员应随时巡视，调节火力大小，防止汤料沸腾飞溅；汤量宜保持在汤锅容量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。

8.1.1.3 面点小吃零餐菜点服务

面点小吃零餐菜点服务包括上菜、摆菜、菜点介绍和分菜，其服务要求与零餐菜点服务的要求一致。

8.1.2 宴会菜点服务

8.1.2.1 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配搭与主题相协调的菜点品种，喜宴宜选取名称喜庆、寓意吉祥、色彩鲜艳的菜点。

8.1.2.2 火锅宴会菜点服务

火锅宴会菜点服务包括上菜、确认和助餐，其服务流程与火锅零餐菜点服务的流程及要求一致。

8.1.2.3 面点小吃宴会菜点服务

面点小吃宴会菜点服务包括上菜、摆菜、菜点介绍和分菜，其服务要求与零餐菜点服务的要求一致。

8.2 酒水服务

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.2.3 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10 min~40 min。

8.2.4 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。

8.3 餐间服务

8.3.1 零餐餐间服务

8.3.1.1 普通零餐餐间服务

8.3.1.1.1 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，餐台上不能留有不使用的餐饮用具。

8.3.1.1.2 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。

8.3.1.1.3 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。

8.3.1.1.4 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。

8.3.1.2 火锅零餐餐间服务

服务人员应随时观察锅中汤汁情况，调节火力大小，当汤汁减少时应及时添加，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；若餐具中还余有食材，应征求顾客意见做相应处理，避免浪费。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。

8.3.1.3 面点小吃零餐餐间服务

面点小吃零餐餐间服务流程和要求与普通零餐餐间服务基本一致，但应注意根据面点小吃品种、服务方式和进餐情况及时撤换餐饮用具、续斟酒水。

8.3.2 宴会餐间服务

普通宴会餐间服务、火锅宴会餐间服务、面点小吃宴会餐间服务流程和要求与普通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。

9 餐后服务

9.1 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，并现场与收银处核对、修正。如顾客无异议，则办理结账手续。

9.2 打包服务

就餐结束后，服务人员应对有剩余食品的顾客主动征询意见，根据顾客意愿，按SB/T 11070的要求提供打包服务。

9.3 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。

9.4 收餐整理

9.4.1 检查现场

服务人员应在顾客离开餐厅后，检查顾客有无遗留物品。如发现顾客有遗留物品，应报告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。

9.4.2 撤下餐具和服务用具

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。

9.4.3 整理

服务人员应擦拭餐台和转盘，更换干净台布，视实际情况重新摆台，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。

9.5 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，以便提供后续服务并注意保密。

10 服务场地、环境及设施、设备、用具

10.1 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。

10.2 服务环境

川菜餐厅服务场地的基础装修、室内景观、家具设计、服务人员服装等宜加入四川元素，体现四川文化特色；川菜餐厅应采用具有四川文化特色的摆件、服务用具、餐具、布件等。

10.3 设施、设备

川菜餐厅应配备相应的更衣、盥洗、照明、通风、消防、三防（防鼠、防尘、防蝇）、排污、存放垃圾的设施设备。其服务设施、设备的类别、品种及功能见表1。

表1 川菜餐厅服务设施、设备的类别、品种及功能

类别	品种	功能
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
三防设备	灭蝇灯、防鼠器等	防鼠、防尘、防蝇

表1（续）

类别	品种	功能
废弃物暂存设施	废弃物容器、加盖食物垃圾容器等	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
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、送餐车、火锅专用菜架、酒水车、送餐车、饮水机	服务、备餐、助餐等

10.4 服务用具

川菜餐厅服务用具的类别、品种及功能见表2。

表2 川菜餐厅服务用具的类别、品种及功能

类别	品种	功能	
现代服务用具	餐具	碗、盘、面点小吃碟（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、镂空纸垫、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
	餐厅服务车	餐车、点心车、粥品车	可移动，能运送和展示菜点
	转台	电动转台、手动转台	将菜点送到每个就餐者面前

表 2（续）

类别		品种	功能
传统特色 服务用具	店招	招牌、望子、幌子、酒旗	宣传餐厅或宣传餐厅提供的菜品和酒水
	菜单	菜牌、水牌、粉牌、菜簿、手牌	提供餐厅菜品酒水名称价格，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

11 服务人员

11.1 职业技能和道德要求

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

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

11.2 礼貌礼仪要求

11.2.1 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。

11.2.2 服务人员的服务用语应使用普通话，表达流畅，川菜餐厅传统服务时也可用四川话进行服务。

11.2.3 服务人员的服饰应与服务岗位一致。

11.3 安全要求

11.3.1 服务人员的安全要求应符合 GB/T 27306、GB31654 的规定。

11.3.2 服务人员在服务过程中出现突发事件时应按照餐厅事先制定的应急预案正确处理。

附 录 A
(资料性)
川菜餐厅传统服务术语

川菜餐厅传统服务术语见表 A.1。

表A.1 川菜餐厅传统服务术语

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	指餐厅进餐人数最多、业务最忙的时间。通常是中午和晚上正餐的时间
开堂	餐厅开始营业
收堂	餐厅停止营业
涌堂	餐厅的营业高峰
吊堂	餐厅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	餐厅处于营业低峰，顾客稀少、店堂冷清
亮堂	餐厅营业冷清、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餐厅有经验的服务人员担任
走班	餐厅营业冷清时，一部分员工离开岗位外出休息
散座	餐厅为零点顾客提供的餐位
合菜	餐厅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
干篦	面条沥去水分，只加调料
带壮	要求面汤里油多一些，面条份量多一些
大青	面条中的蔬菜

表 A.1 (续)

名称	含义
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
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	餐厅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

表 A.1 (续)

名称	含义
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；热菜与面点小吃、点心；饭菜与水果

参 考 文 献

- [1] 《国家职业技能标准：餐厅服务员》[S]. 中华人民共和国人力资源和社会保障部, 2020.
-