

T/JLPRXH

吉林省饭店餐饮烹饪协会团体标准

T/JLPRXH 0001-2018

全国团体标准信息平台

传统文化主题餐饮企业建设指南

Guide of traditional culture-themed cetering enterprise construction

全国团体标准信息平台

2018 - 11 - 26 发布

2018 - 11 - 26 实施

吉林省饭店餐饮烹饪协会

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由吉林省儒易华宴酒店餐饮文化管理有限公司提出。

本标准由吉林省饭店餐饮烹饪协会归口。

本标准主要起草单位：吉林省儒易华宴酒店餐饮文化管理有限公司、长春市标准研究院(长春市WTO/TBT咨询中心)。

本标准主要起草人：刘涵、高洋、孟凡杰、高怀山、李阳、周凯、秦晓辉、张珩、方雷、关箭、张帅东、邓贺、王瑶、宋春梅。

本标准首次发布于2018年11月。

传统文化主题餐饮企业建设指南

1 范围

本标准规定了传统文化主题餐饮企业的术语和定义、基本原则、环境要求、人员要求、菜品、酒水、主题文化体验、主题宣传、监督检查、持续改进。

本标准适用于主题文化餐饮企业。

2 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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

JGJ 64 饮食建筑设计规范

DB42/T 552.1-2009 武汉市餐饮业服务规范 第1部分：通用要求

餐饮服务许可审查规范（国食药监[2010]236号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

主题餐饮企业 themed cetering enterprise

以一个或多个主题为吸引标志，通过即时烹饪、加工、商业销售和服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所的食品生产经营企业。

3.2

传统文化 traditional culture

是中华民族历史上的道德传承，是各种优秀文化思想、精神观念的总体表征。

3.3

主题文化体验 thematic cultural experience

通过对一种或多种主题文化活动形式的参与过程，体验内在的文化蕴含。

4 基本原则

- 4.1 以主题文化作为餐厅的营销核心，注重主题文化内涵的深度挖掘，使消费者在消费过程中获得文化的交流与体验。
- 4.2 充分调动各项资源，深化主题特色，在各方面营造出符合主题文化的用餐氛围。
- 4.3 提供消费者完整、深刻的文化感受和用餐体验。

5 环境要求

5.1 总则

- 5.1.1 经营场所设计符合 JGJ 64 的规定。
- 5.1.2 选址、营业场所设置、布局、分隔和面积应符合《餐饮服务许可审查规范》的规定。
- 5.1.3 应在餐厅醒目位置公示和悬挂营业执照、卫生许可证、食品卫生监督量化分级管理标牌等证件。
- 5.1.4 安全和警示标识、标志应符合 GB 10001.1 的规定。

5.2 设计

5.2.1 室外设计

- 5.2.2 设计风格突出其传统文化特色。
- 5.2.3 色调应按其主题文化特色进行修饰，鲜明、醒目。
- 5.2.4 牌匾的设计应符合本标准 5.3.2 条规定。

5.2.5 室内设计

- 5.2.6 大厅整体设计风格、色调的搭配应与传统文化相协调。
- 5.2.7 宜提供与主题文化相配的背景灯光、音乐，使消费者从视觉、听觉上融入主题氛围。
- 5.2.8 主题陈列区域、装饰物品应与主题文化相配套。（参见示例 1 所示）
- 5.2.9 包房设计、内部背景装饰应突出其主题文化特色。（参见示例 2 所示）

示例1:



示例2:



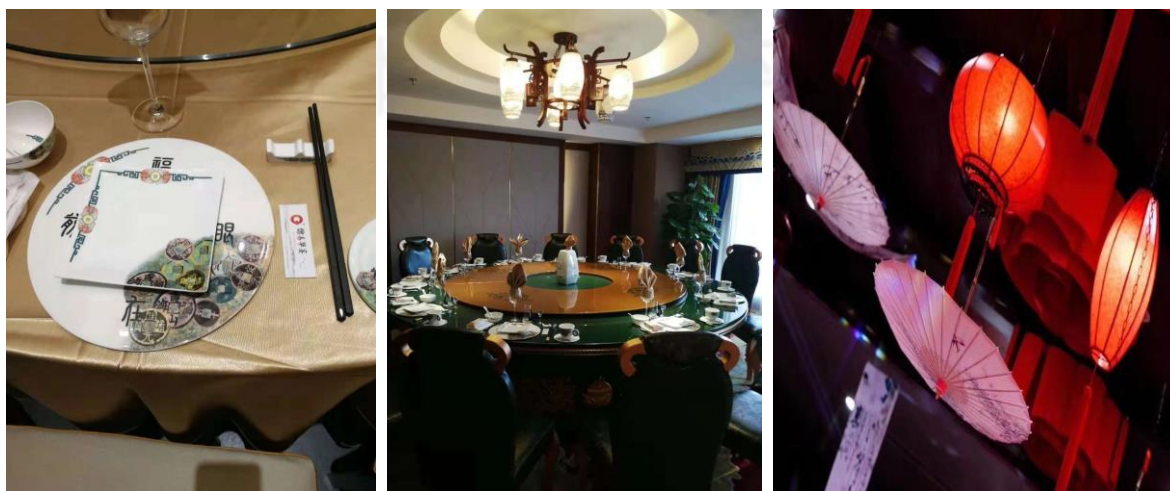
5.3 标志、标识

- 5.3.1 应设有体现主题文化特色的标志、标识。
- 5.3.2 牌匾、包房名牌应清晰、明确，突出其主题文化。
- 5.3.3 餐用器皿、备品、物件等宜附有体现主题文化特色的标志、标识。

5.4 设施、设备

- 5.4.1 应提供消费者用餐的必备设施、设备，应与餐厅主题文化相配套。
- 5.4.2 应提供下列与主题文化相协调的设施、设备，包括但不限于：（参见示例3所示）
 - a) 卫生间；
 - b) 清洁用品；
 - c) 餐用器皿；
 - d) 餐桌、餐椅；
 - e) 装饰物件。

示例3:



6 人员要求

6.1 总则

6.1.1 基本服务规范应符合 DB42/T 552.1-2009 中第 6 章的规定。

6.1.2 应对服务人员进行岗位培训。

6.2 仪容仪表

6.2.1 应按相关岗位要求穿有体现传统文化特色的服饰。

6.2.2 宜佩戴体现主题文化特色的饰品。

6.3 行为举止

6.3.1 服务人员应使用符合主题文化的行为礼仪。

6.3.2 应符合礼仪的正确顺序、方式和方法。体现主题文化的仪式感。

6.3.3 与消费者交谈时，目光柔和、手势正确，幅度适当。

6.3.4 应主动向消费者介绍主题文化特色，做好相应的引导服务。

6.4 服务用语

6.4.1 应使用文明服务敬语，不应使用服务忌语，（如不吉利语言、粗俗语、宗教忌讳语等）。

6.4.2 宜使用符合传统文化的待人接物用语（参见附录 A）。

6.5 教育培训

6.5.1 应对服务人员进行以下方面的基本培训，并经评价合格：

——岗位职责和基本服务技能；

——质量、食品安全卫生、消防安全等方面的法律法规。

6.5.2 应对服务人员进行以下方面的特色培训，提升服务人员的传统文化知识和服务理念。

——传统文化知识；

——特殊操作技能。

6.5.3 宜提供阅读区域，开放阅读传统文化知识，丰富员工精神文化生活，激发员工对传统文化的热爱，培养服务人员的道德观念，营造良好的工作文化氛围。

7 菜品、酒水

7.1 总则

7.1.1 应使用绿色、健康、安全、卫生的原辅料。

7.1.2 不应使用变质、被污染，或者可能对人体健康有害的原辅料、调味料制作食品。

7.1.3 不应使用非食品原料，或者加入非食品用化学物质制作食品。

7.1.4 不应使用国家或者地方重点保护野生动物及其产品制作食品。

7.1.5 食品添加剂应符合相关质量标准要求，品种和使用量应符合 GB 2760 的规定。

7.1.6 餐饮用水应符合 GB 5749 的规定。

7.2 特色菜品、酒水

7.2.1 传承、研制具有传统文化特色的菜品、酒水，不断推陈出新。

7.2.2 菜品、酒水的命名，应在符合菜品、酒水本身特点的同时体现主题文化的特色。

7.2.3 宜在菜谱上体现菜品、酒水的图片、名称、典故，增添审美情趣。

8 主题文化体验

8.1 宜提供文化体验区域，使消费者在就餐的同时，对传统文化有更深入的了解。

8.2 宜提供文化体验服务项目，通过不同主题文化形式表现，使消费者融入主题文化氛围，体验传统文化的魅力。

8.3 应引导消费者进行规范的服务体验。

9 主题宣传

9.1 主题宣传应弘扬优秀的传统文化，明确主题宣传的核心理念。

9.2 主题宣传应清晰明确、特色鲜明、定位准确，突出其主题文化。

9.3 可采用下列形式进行主题宣传：

- a) 实践活动；
- b) 现场体验；
- c) 体系建立；
- d) 多媒体、新媒体。

10 监督检查

10.1 应实施下列监督检查：

- 环境、设施、设备的维护保养与清洁卫生；
- 服务质量；
- 菜品质量。

10.2 应建立多种渠道收集消费者对服务和菜品等反馈信息，包括但不限于：

- 消费者满意度调查；
- 消费者对于菜品和服务质量方面的调查数据。

10.3 对于上述信息进行汇总、分析，必要时，采取纠正措施或预防措施，不断提升消费者满意程度。

11 持续改进

11.1 进行持续改进的依据包括但不限于：

- 环境设计；
- 服务质量；
- 菜品质量；
- 文化感知；
- 消费者满意度；
- 目标完成情况。

11.2 制定改进措施，对改进措施的实施过程和结果进行验证。

附 录 A
(资料性附录)
传统文化待人接物用语

本资料性附录举例给出了传统文化待人接物服务用语。

A.1 传统文化待人接物用语

- 头次见面用久仰；
- 很久不见说久违；
- 认人不清用眼拙；
- 向人道歉用失敬；
- 请人批评用指教；
- 求人原谅用包涵；
- 请人帮忙说劳驾；
- 请给方便说借光；
- 麻烦别人说打扰；
- 不知适宜用冒昧；
- 求人解答用请问；
- 请人指点用赐教；
- 赞人见解用高见；
- 自身意见用拙见；
- 看望别人用拜访；
- 宾客来到用光临；
- 陪伴朋友用奉陪；
- 中途先走用失陪；
- 等待客人用恭候；
- 迎接表歉用失迎；
- 别人离开用再见；
- 请人不送用留步；
- 欢迎顾客称光临；
- 答人问候用托福；
- 问人年龄用贵庚；
- 老人年龄用高寿；
- 读人文章用拜读；
- 请人改文用斧正；
- 对方字画为墨宝；
- 招待不周说怠慢；
- 请人收礼用笑纳；
- 辞谢馈赠用心领；
- 问人姓氏用贵姓；

- 回答询问用免贵；
- 表演技能用献丑；
- 别人赞扬说过奖；
- 向人祝贺道恭喜；
- 答人祝贺用同喜。

全国团体标准信息平台

全国团体标准信息平台