**食养药膳机构服务规范（征求意见稿）**

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定的规则起草。

本文件由中国药膳研究会提出。

本文件由中国药膳研究会归口。

本文件起草单位：中国药膳研究会、中国中医科学院中医基础理论研究所、中国中医科学院中医临床基础医学研究所、北京大医殿医学研究院有限责任公司、北京人卫酒店。

本文件主要起草人：刘理想、荆志伟、王丽颖、张玉辉、赵凯维、张敏、董国锋。

引 言

习近平总书记指出：“中医药学凝聚着深邃的哲学智慧和中华民族几千年的健康养生理念及其实践经验，是中国古代科学的瑰宝，也是打开中华文明宝库的钥匙。”中医药是中华民族的医疗健康和文化宝库，最具中国原创优势，是世界医学的重要组成，数千年来为人类健康和世界文明作出了重要贡献。

食养药膳是中华民族历经数千年不断探索、积累而逐渐形成的独具特色的宝贵文化遗产。几千年来，[中国传统医学](http://baike.baidu.com/view/550904.htm)就十分重视食养药膳与健康长寿的[辨证](http://baike.baidu.com/view/315051.htm)关系。食养药膳是中医治未病的重要组成部分，对防病治病具有重要的促进作用。积极推行[中医食养药](http://baike.baidu.com/view/87772.htm)膳，不仅为中国人民的健康长寿做出了重要贡献，而且对于促进世界卫生保健医学的发展，也具有深远意义。为规范中医食养药膳机构提供的服务，促进中医食养药膳服务行业健康可持续发展，本文件针对中医食养药膳机构的服务管理提出了要求。

食养药膳服务机构服务规范

1 范围

本文件规定了食养药膳机构的服务项目、基本要求、迎接服务、点餐服务、烹调服务、用餐服务、餐后服务及服务改进等要求。

本文件适用于食养药膳机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。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。

SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10857-2012餐饮配送服务规范

SB/T 11187-2016餐饮点餐服务规范

餐饮服务食品安全操作规范（国食药监食[2011]395号）

GB28222 服务标准编写通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食养药膳 food and Yaoshan for preserving health

在中医和烹饪理论指导下，运用食品原料或按照传统既是食品又是中药材的物质（以下简称药食两用原料）与食物配伍，采用中国独特的饮食烹调技术和现代科学方法制作为达到养生保健、预防、康复的目的。

3.2

食养药膳品种 variety of food and Yaoshan for preserving health

有典籍记载的食养结合的药膳品种、民间习用品种和现代创制食养结合的药膳品种。

3.3

食养药膳服务 service of food and Yaoshan for preserving health

食养药膳机构服务提供者与服务对象在互动过程中所发生的一系列活动及其结果。

4 服务项目

4.1 应为服务对象提供多种形式的食养药膳品种介绍，推荐食养药膳品种，调配制作食养药膳。

4.2根据服务对象的需求，为服务对象提供用膳咨询和配餐。

4.3能向服务对象介绍食养药膳制作方法。

4.4可为服务对象配送食养药膳产品，配送服务应符合SB/T 10857-2012餐饮配送服务规范，食养药膳成品盛装、分送容器的表面、最小使用包装还应标明适宜人群、禁忌人群、功效、加工单位、生产日期及时间、保质期、保存条件和食用方法。

4.5禁止开展与治疗和药品销售等超范围服务。

5 基本要求

5.1 提供的服务和产品做到量化和个性化相结合，做到因时、因人、因地辨证施膳。

5.2 配方使用的药材应按国家相关规定使用，并保证加工、配送过程安全；

5.3 服务应尊重服务对象的宗教信仰和不同地区和民族风俗习惯。

5.4 应符合SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范的要求。

5.6接待外宾服务应提供双语沟通。

5.7应提供有关中医药文化宣传、食养药膳知识普及的资料。

6 接待服务

6.1 服务对象进入服务区，应主动热情迎接，根据就餐人数和先后顺序安排合适的就餐位置。

6.2 根据服务对象的需求，提供用餐咨询和指导。

6.3对侯餐区的服务对象，应提供食养药膳品种目录、食养药膳宣传资料等，可提供小吃食品、娱乐用品等。

7 点餐服务

7.1应符合SB/T 11187-2016 餐饮点餐服务规范的要求。

7.2应与服务对象充分交流，了解对食养药膳的需求。

7.3根据服务对象体质、健康状况、饮食爱好、饮食禁忌等，介绍推荐适宜的食养药膳品种。

7.4服务对象确认菜单无误后，及时备餐。

8 烹调服务

8.1应按照顾客的口味要求及规范的食养药膳品种制作方法，调整配料的比例，制作食养药膳。

8.2 应在服务对象下单后30min内完成食养药膳品种的制作。

8.3 应按照服务对象下单的时间先后顺序，进行食养药膳品种的制作。

8.6应根据食养药膳产品的特性，选择适宜的盛装餐具。

9 用餐服务

9.1 上餐时，应向服务对象介绍每道食养药膳的品名、功效、食用方法及注意事项。

9.2 做好巡台服务，及时更换餐盘。

9.3 观察服务对象的动态，及时提供相应服务。

10 餐后服务

10.1 向服务对象提示餐后注意事项。

10.2结账服务应符合《餐饮点餐服务规范》的要求。

10.3 采用记录或问卷等方法，了解服务对象对就餐的意见和建议。

11服务改进

11.1应采取内部审查、服务质量评价等方法，对服务过程进行检查，随机随访，定期整改(自我改进)；

11.2认真吸收服务对象反馈的意见和评价结果，不断改进服务质量（意见的采纳，不断改进）；

11.3 应明确不合格服务、投诉、争议的处理职责和权限，建立不合格服务及投诉、争议的处理办法。