

T/ZTAC

团 体 标 准

T/ZTAC —2025

民宿餐饮服务规范

Specification for homestay catering service

征求意见稿

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

浙江省商贸业联合会 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 组织管理 1

5 场所要求与设施配置 2

6 人员要求 4

7 服务流程 5

8 评价与改进 8

参 考 文 献 9

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。

本文件由仙居县市场监督管理局提出。

本文件由浙江省商贸业联合会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

民宿餐饮服务规范

1 范围

本文件规定了民宿餐饮服务的组织管理、场所要求与设施配置、人员要求、服务流程、评价与改进的要求。

本文件适用于民宿餐饮服务的提供和管理。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33656 无障碍通用设计规范

GB/T 38597 绿色餐饮评价要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务 **catering service**

通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品（饮品）或食品 and 消费设施的服务活动。

[来源：GB 31654—2021，2.1，有修改]

4 组织管理

4.1 经营要求

4.1.1 应符合市场监管、卫生、消防、环保、建筑、旅游等相关规定。

4.1.2 应依法取得营业执照、食品经营许可证（含食品小作坊、小食杂店、小餐饮店），并在经营场所显著位置公示。

4.1.3 应建立餐饮服务分级管理制度，针对早餐、中晚餐等不同类型制定差异化服务标准。

4.1.4 应体现属地文化和旅游特色，提倡绿色、环保、节约。

4.1.5 鼓励与当地特色餐饮结合，参与地方文化旅游推广活动。

4.2 管理职责

- 4.2.1 民宿经营单位的主要负责人或法定代表人应为食品安全的第一责任人，对餐饮服务全过程负总责。
- 4.2.2 应设置或指定专职或兼职食品安全管理人员，履行日常食品安全管理职责。
- 4.2.3 应明确各岗位职责，合理划分原料采购、储存、加工、供应、清洁、消毒等环节的操作责任。
- 4.2.4 应指定文化联络人，负责地方饮食文化、节庆活动与社区资源对接。

4.3 制度建设

应建立并执行以下管理制度，并根据经营实际定期更新完善：

- a) 食品安全管理制度，包括风险控制、关键点监控等内容，参照GB 31654执行；
- b) 食品安全事故应急处置制度；
- c) 食品原料进货查验及台账登记制度；
- d) 餐饮具清洗、消毒、保洁制度；
- e) 从业人员健康管理和岗位培训制度；
- f) 餐厨垃圾处理制度；
- g) 顾客投诉与建议处理制度（含网络投诉）；
- h) 日常卫生检查与自查制度；
- i) 设施设备维护保养制度；
- j) 价格管理制度（淡旺季、活动、是否含早餐等）；
- k) 外卖管理制度；
- l) 特殊人群用餐服务制度。

5 场所要求与设施配置

5.1 场所选择与布局

- 5.1.1 应选址于地势干燥、通风良好、具备给排水、电力供应条件的区域。经营场所用水应符合 GB 5749 要求。
- 5.1.2 场所应远离污染源，距粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、动物养殖场、旱厕（坑式厕所）等污染源距离应不少于 25m，并符合当地生态环境保护和建设管理相关要求。
- 5.1.3 餐饮功能区布局应合理，按需要设置食品专间。食品加工区、餐用具清洗消毒区、原材料储藏区、就餐区、辅助区等应物理分区或设置有效隔断，避免交叉污染。
- 5.1.4 场所应结合本地民居风貌、自然资源和文化元素进行整体设计和装饰，营造具有地域特色的就餐体验环境，体现乡村旅游和生态餐饮理念。
 - a) 建筑外观应体现地方特色，宜采用传统民居元素；
 - b) 室内装修宜融入当地非物质文化遗产元素；
 - c) 就餐区域应设置地方文化展示区，面积不小于3m²或累计不小于6m²。
- 5.1.5 餐饮区域应按 GB/T 33656 要求设置无障碍通道和设施，满足老人、儿童、残障人士等特殊人群需求。

5.2 厨房设施配置

- 5.2.1 厨房内部宜安装摄像监控设备，用于监督食品加工操作全过程。
- 5.2.2 食品加工场所应依据加工流程设置功能区域，包括原料粗加工、切配、烹饪、备餐、清洗消毒等，并保持布局合理、动线清晰，加工、存放应做到生熟分开，避免交叉污染。
- 5.2.3 餐用具应与其他工具（如清洁用具、杂物工具）分开使用和存放，并设置明显标识。
- 5.2.4 食品及原材料的采购、加工、贮存和销售应符合 GB 31654 标准要求。
- 5.2.5 食品、食品添加剂、食品相关产品应按种类分类、分架存放，货架应离墙、离地 $\geq 10\text{cm}$ ，并保持干燥、通风、防虫鼠。
- 5.2.6 应配备满足规模需求的清洗、消毒设施及独立设置的蔬菜类、肉类、水产品类清洗池，清洗池数量与容量应与加工量相匹配，池体应标明用途。
- 5.2.7 厨房应根据使用需要配备完善的供水设施、非手动洗手消毒装置、通风排烟系统、冷藏冷冻设备、采光照明设备、防尘、防蝇、防鼠、防虫等防护设施，以及废弃物暂存容器，各设施应定期检查并保持良好状态。
- 5.2.8 灶具应整洁卫生，灶台清洗便捷，炉灶设置和使用应符合 GB 31654 要求。
- 5.2.9 宜结合实际，通过安装透明玻璃、可视摄像等方式实现“明厨亮灶”，向顾客展示食品加工过程，增强消费信任。
- 5.2.10 应根据消防管理规定在厨房明显位置配备符合型号的灭火器，并定期检查、维护，确保完好有效。

5.3 就餐区设施配置

- 5.3.1 就餐区域应设于通风良好、光线充足的室内或半开放空间，布局应合理，环境应整洁、美观。
- 5.3.2 应提供符合卫生要求的餐桌椅设备，其尺寸、摆放应便于就餐和服务人员操作。宜配置儿童座椅。
- 5.3.3 菜品、饮品应明码标价，价格公示清晰。
- 5.3.4 餐厅服务过程中不应使用不可降解的一次性塑料餐具。宜使用可重复利用或可降解材料制成的环保型餐具。
- 5.3.5 餐厅地面、墙面应采用平整、防滑、易于清洁的材料建造，定期进行清洁与消毒处理。
- 5.3.6 餐桌附近应配备带盖垃圾容器，实施定点投放、及时清理，避免污染环境。
- 5.3.7 就餐区域应设有醒目的公共提示标识，包括但不限于“小心地滑”“小心台阶”“厕所方向指引”等，保障顾客人身安全。
- 5.3.8 餐具、服务人员着装及配饰宜体现当地文化特色，与民宿整体风格协调统一。

5.4 环境可持续性

- 5.4.1 倡导使用环保餐具，减少塑料使用，宜按照 GB/T 38597 要求符合环保要求。

5.5 无障碍与亲子设施

- 5.6 至少设置 1 张可调高低无障碍餐桌、配备儿童安全座椅和带扶手的通道。

6 人员要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 从事民宿餐饮服务的人员应身体健康、无不良嗜好，具备履行岗位职责所需的基本素质与操作技能。
- 6.1.2 接触直接入口食品的从业人员上岗前应取得有效的健康证明，每年进行一次健康检查，健康证应张贴于操作区显著位置。
- 6.1.3 患有有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。
- 6.1.4 应配备专（兼）职食品安全管理员，负责组织日常食品安全自查、制度执行监督、风险隐患排查、食品留样管理等工作。

6.2 培训与考核

- 6.2.1 从业人员应接受食品安全知识、职业道德、操作规范等方面的岗前培训，经考核合格后方可上岗。
- 6.2.2 应建立培训台账，明确培训时间、内容、人员、考核记录，并存档备查。培训内容应包括但不限于：
 - a) 食品安全法律法规与标准；
 - b) 食物中毒预防与应急处置；
 - c) 餐饮服务卫生操作规范，设备、工具操作规范；
 - d) 餐用具洗消规范与废弃物处理要求；
 - e) 顾客接待礼仪与服务规范；
 - f) 网络宣传规范（包括朋友圈、视频号等）；
 - g) 地方饮食文化知识；
 - h) 特殊人群服务知识；
 - i) 用当地方言/普通话讲述菜品来源、文化典故。
- 6.2.3 每年应至少组织一次全员再培训和业务考核，组织专项技能培训。

6.3 操作行为规范

- 6.3.1 从业人员在工作期间应穿戴清洁的工作服、工作帽，发须不得外露，禁止佩戴首饰、指甲油等影响食品安全的物品。
- 6.3.2 操作前、如厕后、接触垃圾或生食后、进入食品处理区时，应按规定进行洗手、消毒处理。
- 6.3.3 不得在食品加工及就餐区域内吸烟、饮食、使用手机或开展与工作无关的行为。
- 6.3.4 从业人员应遵循岗位责任制，按规范流程完成食品加工、清洗、消毒、储存、服务等各项操作，确保工作区整洁有序。

6.4 服务人员要求

- 6.4.1 服务人员应仪表整洁、态度友好、语言规范，具备基本的接待礼仪与投诉处理能力。
- 6.4.2 鼓励服务人员统一着装，结合地域特色设计民俗化服务服饰，提升服务辨识度与文化氛围。

6.4.3 应掌握基本急救常识与火灾初期处置技能，配合参与应急演练与安全知识培训。

6.4.4 少数民族聚居区域的服务人员应具备国家通用语言沟通能力。服务流程

7 服务流程

7.1 接待与点餐

7.1.1 预约服务

7.1.1.1 应提供至少电话、网络、现场等多种预约渠道；

7.1.1.2 预约信息记录应包括顾客姓名及联系方式、就餐人数、特殊需求（如忌口、过敏原等）；

7.1.1.3 应在预约确认后 12 小时内发送确认信息；

7.1.1.4 宜自动推送当地节庆套餐预订选项。

7.1.2 迎宾服务

7.1.2.1 顾客到店后 30 秒内应有专人接待；

7.1.2.2 迎宾用语应包含地方特色问候语；

7.1.2.3 应主动介绍当日特色菜品及促销活动；

7.1.2.4 宜提供具有地方特色的欢迎茶点。

7.1.3 点餐指导

7.1.3.1 应提供图文并茂的菜单，包含菜品主要原料、规格、过敏原信息、文化典故；

7.1.3.2 点餐人员应掌握菜品烹饪方法、预计等待时间、搭配建议；

7.1.3.3 特殊人群（如孕妇、儿童、老年人等）点餐应给予专业建议；

7.1.3.4 应主动了解并记录客人饮食禁忌和文化偏好，提供个性化建议。

7.1.4 早餐服务

7.1.4.1 明确早餐供应时段、餐品结构，提倡零剩餐。

7.2 食品准备与加工

7.2.1 食材采购与验收

7.2.1.1 应建立合格供应商名录并每季度更新；

7.2.1.2 地方特色食材采购应遵循以下原则：

- 优先使用地理标志产品或原产地产品；
- 保留产地证明或进货凭证；
- 索票索证（包括食品质量合格证明、检验（检疫）证明等）；
- 根据需求合理采购。

7.2.2 食材存储

7.2.2.1 冷藏库/设备温度应控制在 0~4℃，冷冻库/设备应低于-18℃；

7.2.2.2 干货仓库相对湿度不应超过 70%；

7.2.2.3 腌制类、发酵类等地方特色食材应设置专柜或专用容器单独存放；

7.2.2.4 应标明名称与入库日期；

7.2.2.5 应采取密封、分装的等防虫害。

7.2.3 食品加工

7.2.3.1 食材解冻应保证食品品质；

7.2.3.2 地方传统菜品应由熟悉工艺的指定厨师制作，使用传统工具或方法，并形成工艺记录档案；

7.2.3.3 创新菜品应提前进行试菜，明确改良口味要点，制定标准化制作流程；

7.2.3.4 加工区域应实行生熟分开、工器具专用、厨具消毒规范、全流程温度控制等要求。

7.3 上菜与服务

7.3.1 上菜顺序

根据菜品的口味（酸、甜、咸错开）、特征（干、汤错来）、用餐习惯（先后顺序）、温度和烹饪时间，合理安排上菜顺序。

7.3.2 菜品介绍

7.3.2.1 每道菜应由服务人员简要介绍，包括：

- 菜品历史或文化背景；
- 核心食材、工艺要点；
- 建议食用方法；
- 应详细介绍菜品的文化渊源、原料来源及烹饪方法；
- 宜通过桌面二维码点菜或介绍。

7.3.2.2 每道菜介绍时间应控制在1~2分钟内，语言清晰、生动、准确。

7.3.2.3 宜拍摄成视频在线上、线下宣传。

7.4 席间服务

7.4.1 服务频次

7.4.1.1 提前做好餐具、纸巾、湿巾和菜品配套工具的餐前准备。

7.4.1.2 传菜要及时上桌，每桌每15分钟应至少巡视一次。

7.4.1.3 顾客饮品剩余约1/3时应主动添加或询问补充。

7.4.1.4 餐中骨碟应在容量达1/3时及时更换。

7.4.2 特殊服务

7.4.2.1 对于生日顾客宜提供

- 地方语言祝福语；
- 有地方特色的小礼品或甜品；
- 免费拍照服务；

7.4.2.2 对于纪念日顾客宜提供

- 专属布置的餐桌环境；
- 定制纪念菜单或卡片；
- 免费纪念合影服务。

7.5 结账与送客

7.5.1 结账服务

7.5.1.1 顾客提出结账要求后，应在 5 分钟内完成账单核对与结算；

7.5.1.2 应主动向顾客说明各项消费明细，并提供发票或小票；

7.5.1.3 应支持现金、二维码、移动支付等多种支付方式。

7.5.1.4 宜提供当地土特产或手工艺品的离店伴手礼：并附溯源二维码。

7.5.2 送客服务

7.5.2.1 结账后服务人员应协助顾客整理随身物品，并提醒勿忘贵重物品；

7.5.2.2 应送至门口并以本地特色用语道别；

7.5.2.3 顾客离店后 24 小时宜通过短信、平台消息等方式发送感谢信息。

7.6 特殊情况处理

7.6.1 食品安全事件处理

7.6.1.1 一旦发生疑似食品安全事件，应立即启动应急预案，包括：

- 立即停止相关食品加工与供应；
- 保留样品与相关进货记录；
- 报告属地监管部门并配合调查；

7.6.1.2 应配备急救药箱，第一时间协助送医或联系急救。

7.6.2 顾客投诉处理

顾客投诉处理应符合GB/T 17242的规定。现场投诉应立即响应并记录，餐后投诉应在24小时内响应并提供处理方案。

7.6.3 突发事件应对

7.6.3.1 a) 应制定并实施以下突发事件应急预案：

- 火灾；
- 虫害；
- 意外事故；
- 停电、断水；
- 极端天气或地质灾害等；

7.6.3.2 应每季度至少组织 1 次安全演练，内容涵盖疏散引导、初期火灾扑灭、电气操作安全等。

7.7 文件管理

7.7.1 记录保存

应分类保存餐饮服务相关记录，宜使用信息化手段实现管理。并符合以下最低保存期限：

- a) 食品原料进货查验记录、供应商资质文件应保存至食品保质期满后 6 个月；
- b) 餐饮具消毒记录应保存 3 个月以上；
- c) 从业人员培训考核记录应保存 2 年以上。

7.7.2 记录管理

所有记录应满足以下管理要求：

- a) 纸质记录应存放于专用档案柜，采取防潮、防虫、防火措施；
- b) 电子记录应备份，按要求上传关键数据；
- c) 记录填写应及时、准确、完整，不得涂改，确需更正时应采用划线更正法并由更正人签字确认。

8 评价与改进

8.1 顾客满意度调查

8.1.1 餐饮服务单位应建立顾客满意度调查制度，采用线上问卷、留言簿、二维码评分、回访等方式，定期收集顾客对菜品质量、服务水平、环境卫生、地方文化体验满意度等方面的反馈意见。

8.1.2 顾客满意度调查应不少于每季度开展 1 次，每次调查样本数量应覆盖近一个月内就餐顾客数量的 10%以上。

8.1.3 顾客反馈信息应记录、分类、汇总，并至少保存 6 个月。

8.2 内部评估与自查

8.2.1 餐饮服务单位应建立内部评估机制，由管理人员或指定责任人定期对下列方面进行检查与评分：

- a) 食品加工流程与操作规范执行情况；
- b) 服务流程完整性与员工规范操作情况；
- c) 环境卫生与设施运行状态；
- d) 顾客投诉与处理情况；
- e) 食品留样、追溯、记录管理等制度执行情况。

8.2.2 内部评估应不少于每月 1 次，评估内容应形成记录，并指出存在问题、整改建议、完成时限及责任人员。

8.2.3 重大节假日或接待高峰前后，应组织专项自查，重点检查食品安全、服务接待与应急准备。

8.3 持续改进

8.3.1 餐饮服务单位应依据顾客满意度结果、内部评估发现的问题，结合行业动态与标准要求，制定餐饮服务改进措施。

8.3.2 改进措施应明确目标、责任人、时间节点和验证方法。必要时可组织员工复训或修订操作规程。

8.3.3 改进实施后，应持续提升服务质量与食品安全管理水平。

8.3.4 所有持续改进过程应形成记录，定期归档，用于年度管理评审或第三方评估依据。

参 考 文 献

- [1] GB/T 39000—2020 乡村民宿服务质量规范
 - [2] GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分
 - [3] LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价
 - [4] RB/T 081—2022 乡村民宿服务认证 要求
 - [5] DB33/T 2048—2017 民宿基本要求与评价
 - [6] DB6543/T 015—2025 旅游民宿餐饮服务规范
 - [7] 《餐饮服务食品安全操作规范》
 - [8] 《浙江省食品经营许可实施细则（试行）》
-