

附件：

西藏自治区质量协会团体标准立项申请表

项 目 名 称	藏餐餐饮行业服务规范				制定 ☒
					修订 ☐
单位名称	西藏秦源检测技术有限公司				
单位地址	西藏自治区林芝市巴宜区八一镇永久片区南粤大道东南侧林芝市汽贸城3号楼二楼				
联系人	杜平	电话	18392721166	E-mail	1354644865@qq.com

项目任务的目的、意义或必要性

编制《藏餐餐饮行业服务规范》团体标准是一项旨在系统化规范藏餐餐饮服务、促进藏族饮食文化传承创新、提升餐饮服务质量安全水平的重要工作。其必要性和意义主要体现在以下五个方面：

1. 政策背景：近年来国家高度重视餐饮业质量安全与标准化建设。国务院食品安全办等14部门联合印发的《关于提升餐饮业质量安全水平的意见》明确提出要“推进餐饮服务团体标准和特色餐饮地方标准建设”。西藏自治区9部门也联合出台了《关于促进餐饮业高质量发展的若干措施》，强调从强化质量安全、完善标准体系、培育餐饮品牌等10个方面推动餐饮业高质量发展。制定《藏餐餐饮行业服务规范》正是响应这些政策要求的具体举措。

2. 行业现状：藏餐餐饮行业长期以来存在标准缺失、服务水平参差不齐的问题。2017年西藏自治区食品药品监督管理局的调研指出，甜茶、藏面等特色餐饮存在监管依据不足、行业规范不统一的共性问题。甘孜藏族自治州在2021年开展餐饮标准化试点时也发现，藏餐企业普遍缺乏统一的食材计量、烹饪流程和服务质量标准。通过制定团体标准，可以为藏餐企业提供统一的技术规范和服务要求，解决行业发展中的痛点问题。

3. 文化传承：藏餐是藏族文化的重要载体，其制作工艺和服务礼仪蕴含着丰富的民族文化内涵。如“献哈达”、“三杯酒”等礼仪是藏族待客之道的重要体现，酥油茶、糌粑、牦牛肉等传统食物的制作工艺需要科学规范和传承。通过标准编制，可以系统梳理和固化这些传统文化要素，防止因现代化进程而导致的文化变异或流失，促进藏餐在创新发展中保持传统特色。

4. 消费者权益：随着旅游业的发展，越来越多的游客接触到藏餐餐饮。缺乏标准规范容易导致消费争议，如“回锅肉不见回锅肉，辣子鸡丁变成鸡丁炒辣子”等现象也曾在藏餐行业出现。通过制定标准，明确菜品的主料含量、配料比例、口味类型等信息并向消费者公示，可以实现明白消费，增强消费体验和满意度。

5. 产业促进：标准化是产业规模化发展的基础。通过制定《藏餐餐饮行业服务规范》，可以提升藏餐企业的管理水平和服务质量，培育藏餐品牌企业，促进餐饮业与旅游业深度融合。甘孜州的实践表明，标准化试点企业的顾客满意度和回头率显著提升，这有助于推动整个行业实现高质量发展。

适用范围和主要技术内容

本标准适用于西藏自治区及其他藏族聚居区提供藏餐餐饮服务的各类经营主体。本标准规定了藏餐餐饮行业服务的术语和定义、基本要求、服务人员、服务环境、订餐服务、就餐服务、菜单制作、经营场地及设施设备、服务监督与改进等要求。

国内情况简要说明

1. 国际餐饮服务标准体系

国际餐饮服务标准主要以食品安全为核心，如 ISO 22000《食品安全管理体系——食品链中任何组织的要求》。该标准于 2005 年发布，是国际上较完善的预防性食品安全管理体系，强调 HACCP（危害分析与关键控制点）原则和前提方案的结合应用，覆盖食品链从上游到下游的所有环节。

ISO 22000 标准的特点是：通用性强，适用于各类食品组织；注重全链条管理，从原料采购到最终销售的全过程控制；强调危害分析与关键控制点的结合应用；但缺乏对民族特色餐饮文化的规范要求，如藏餐特有的木碗卫生标准、酥油茶制作工艺规范、藏族饮食礼仪要求等。国际标准主要关注食品安全，而对民族文化遗产、生态保护等方面的要求相对薄弱。

2. 国内餐饮服务标准体系

国内餐饮服务标准体系主要包括国家标准、行业标准和地方标准。国家标准如《餐饮服务食品安全操作规范》，主要规范餐饮服务食品安全操作的基本要求；行业标准如《旅游民宿餐饮服务规范》等，侧重特定业态的餐饮服务规范；地方标准如阿坝州《白马藏餐餐饮服务规范》（DB5132/T 67-2021），由阿坝州文化体育和旅游局归口上报，主要规范白马藏餐的餐饮服务要求。

西藏自治区已开始重视藏餐标准化建设，如拉萨市市场监管局在 2020 年率先开展“甜茶藏面馆提档升级行动”，推行“五化”管理（厨房管理透明化、厨具管理色标化、食品摆放超市化、加工操作规范化、内部管理标准化），并出台《藏面甜茶餐饮服务单位示范创建店评分标准》以及《藏式甜茶加工技术规程》《藏面加工技术规程》两项地方标准。截至 2023 年 5 月，拉萨市已有 4900 家甜茶藏餐馆实现提档升级，“明厨亮灶”覆盖率达 94%。

西藏自治区市场监管部门还制定了《拉萨市推行餐饮服务量化分级评定行动实施方案（试行）》，对餐饮企业开展量化分级“笑脸”评定，已评定近 1.5 万家。这些标准和规范为《藏餐餐饮行业服务规范》团体标准的制定提供了有益参考。

		协会意见	
--	--	------	---