

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

# 团 体 标 准

T/NXBX XXXX—2025

## 餐饮主题文化营造与服务规范

Catering theme culture creation and service standards

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

宁夏标准化协会 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 总体原则 ..... 1

    4.1 文化融合性原则 ..... 1

    4.2 市场导向性原则 ..... 1

    4.3 可持续发展原则 ..... 1

5 基本要求 ..... 2

6 餐饮主题文化类型 ..... 2

    6.1 文化元素挖掘 ..... 2

    6.2 主题文化分类 ..... 2

7 餐饮主题文化营造 ..... 2

    7.1 餐厅装饰布局 ..... 2

    7.2 餐桌主题文化 ..... 3

    7.3 设施设备要求 ..... 3

    7.4 特色菜品设计 ..... 3

8 餐饮主题文化服务 ..... 3

    8.1 服务人员要求 ..... 3

    8.2 服务流程 ..... 3

9 服务质量控制 ..... 4

10 评价与改进 ..... 4

附录 A（资料性） 餐饮主题文化氛营造围..... 5

    A.1 餐厅主题文化营造示例 ..... 5

    A.2 餐桌台面主题文化营造 ..... 6

# 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》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。

本文件由盐池宾馆（有限公司）提出。

本文件由宁夏标准化协会归口管理。

本文件起草单位：盐池宾馆（有限公司）、吴忠市酒店餐饮协会、宁夏艾信标准化管理咨询事务所

\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、  
\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*

本文件主要起草人：冯伯凯、陈志宁、曹斐、张海翔、石生忠、郭少豫、沙金、罗瑞、冯莹、\*\*\*\*\*、  
\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*

# 餐饮主题文化营造与服务规范

## 1 范围

本文件规定了酒店餐饮机构提供餐饮主题文化营造与服务的总体原则、基本要求、餐饮主题文化类型、餐饮主题文化营造、餐饮主题文化服务、服务质量考核及培训、评价与改进的要求。

本文件适用于酒店餐饮机构开展餐饮主题文化营造及服务，其他相关机构可参照执行。

## 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 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第 8 部分：宾馆和饭店

T/NXBX XXXX 特色菜品制作及服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 餐饮主题文化

以特定文化元素为核心，贯穿于餐厅环境设计、菜品研发、服务流程等各个环节，为顾客营造独特文化体验的餐饮经营理念。

### 3.2

#### 特色菜品

围绕餐饮主题文化，选用特色食材，运用独特烹饪工艺制作，体现主题内涵的菜品。

### 3.3

#### 文化展示区

餐厅内专门用于展示与餐饮主题相关的历史、艺术、民俗等文化内容的区域。

## 4 总体原则

### 4.1 文化融合性原则

深度挖掘地方诸如历史典故、民俗节庆、传统技艺等文化资源，将其融入到餐厅环境设计、菜品研发、服务流程及员工培训等环节。如：在菜品中融入地方传统饮食习俗、在特定节日推出地方特色节庆美食，让顾客在品尝美食时感受地域文化魅力，实现餐饮与文化融合，形成独特的餐饮主题文化标识。

### 4.2 市场导向性原则

把握消费者消费心理、口味偏好、审美趋势及市场需求变化，根据消费者对健康饮食的追求，制定具有消费吸引力的餐饮主题。如：开发融合地方产业特色、文化特色，打造具有现代创意风格且融入地方文化元素的用餐环境和特色菜品，丰富和提升顾客在用餐过程中的消费体验。

### 4.3 可持续发展原则

在餐饮主题文化营造与服务过程中，注重资源的合理利用和环境保护，优先选用当地可持续供应的食材；鼓励采用环保节能装修材料和设备，倡导绿色消费理念；鼓励顾客适量点餐，减少食物浪费；注

重员工职业发展和权益保障，建立良好的企业文化；实现经济、社会和环境效益方面的可持续发展。

## 5 基本要求

5.1 酒店餐饮机构应建立食品安全管理体系。按照相关要求严格开展食品安全卫生管理。食材采购应选择符合要求的供应商并查验检验检疫证明，食材分类储存，加工生熟分开、烧熟煮透，定期清洁消毒设备及餐具，保持餐厅环境整洁及卫生。

5.2 服务人员应具备良好的服务意识与专业素养。服务时，应热情微笑、用语礼貌，熟练掌握点餐推荐、规范上菜、席间添茶换碟等服务技能，耐心解答顾客提出的问题。能熟练地向顾客介绍特色菜品、餐饮特色主题等，定期接受培训考核，确保顾客享优质高效服务。

5.3 可设置醒目文化展示区，通过实物、图文、多媒体等方式展示地方历史、民俗、物产、餐饮等文化。服务人员在介绍菜品时，宜讲述与菜品相关的食材特点、制作工艺、文化故事等，为顾客提供餐饮主题文化宣传及服务，帮助顾客了解地方文化。

5.4 宜配置符合餐饮主题文化且满足顾客需求的设施设备，桌椅摆放合理、款式风格契合主题，服务场所通风、照明良好，卫生间应保持清洁，并提供清洁用品。有条件的可增设与餐饮主题文化相匹配的特色体验设施设备。

## 6 餐饮主题文化类型

### 6.1 文化元素挖掘

酒店餐饮机构可从以下几个方面挖掘与餐饮相关的主题文化元素：

- 历史渊源。如：展示非遗技艺传承谱系、地方餐饮相关典故、地方餐饮习俗演变、历史发展对餐饮文化的影响及改变等；
- 民俗特色。如：展示寿宴等民俗道具、婚宴特色餐具、装饰物品，民族特色刺绣桌布、吉祥摆件、民俗礼仪（就餐座次安排、敬酒礼节）等；
- 物产文化。如：介绍滩羊肉、宁夏贡米等地方物产（如：枸杞在餐饮中的应用历史、文化寓意及与地方饮食文化融合，贡米种植历史、品质背后的地理文化因素等）；
- 其他。

### 6.2 主题文化分类

酒店餐饮机构可从以下几个方面进行餐饮主题文化分类，并结合主题分类开展氛围营造及服务：

- 地方物产主题：以盐池滩羊肉、宁夏枸杞、宁夏贡米等地方特色物产为代表，挖掘其文化背景与饮食关联。如：盐池滩羊宴、枸杞养生餐、贡米主食宴。
- 节日节庆主题：结合传统节日打造特色餐饮，如：中秋宴（含月饼、团圆菜）、除夕宴（饺子、羊肉）、母亲节特色餐等。
- 人生礼仪主题：围绕人生重要时间节点的饮食习俗。如：订婚宴（寓意吉祥的菜品）、寿宴（长寿面、寿桃）、结婚宴（象征美满的特色菜）、升学宴（象征美好前程的菜品）。
- 非遗文化主题：依托非遗饮食技艺呈现的餐饮特色主题文化。如：羊羔肉制作技艺宴、传统酿醋工艺衍生菜品、手工拉面技艺展示餐。
- 其他主体。

## 7 餐饮主题文化营造

### 7.1 餐厅装饰布局

7.1.1 宜根据餐饮主题文化，合理规划酒店餐饮机构的空间布局，划分不同功能区域，如用餐区、文化展示区、表演区、体验区等，确保各区域之间过渡自然、功能明确。

7.1.2 酒店餐饮机构在装饰装修及环境陈设布置过程中，宜运用与主题相关的色彩、材质、图案等元

素。如：以地方历史文化为主题的餐厅，可采用仿古建筑风格，使用青砖、木材等传统材质，搭配体现地域历史故事的壁画、雕刻等装饰。餐厅主题文化氛围营造可参照附录 A A.1 操作。

7.1.3 有条件的酒店餐饮机构，可定期更新环境布置，为顾客提供多样化的餐饮主题文化消费体验。

## 7.2 餐桌主题文化

7.2.1 酒店餐饮机构可根据实际情况，结合 6.2 划分的主题文化类型，利用餐桌台面布置主题文化场景，提高顾客就餐的文化体验和消费乐趣。餐桌主题文化氛围营造可参照附录 A A.2 操作。

7.2.2 有条件的酒店餐饮机构，可设置文化展示区、主题餐饮体验区等文化展示区域，通过实物展示、图文介绍、多媒体演示、实物体验等多种方式，展示地方传统农耕工具、民俗手工艺品，播放地方历史文化纪录片等与餐饮主题文化相关的内容。

## 7.3 设施设备要求

7.3.1 餐饮场所的设施设备应齐全、完好，满足餐饮主题文化营造和服务需求，并定期进行维护更新。

7.3.2 酒店餐饮机构宜提供与主题文化相匹配的装饰、餐具、道具等，增强餐饮主题文化氛围。

## 7.4 特色菜品设计

7.4.1 应设计及研发与主题文化相契合的特色菜品，菜品命名与餐饮主题紧密结合，富有文化内涵，通过菜品名称向顾客传达餐饮主题文化内涵。

7.4.2 注重菜品装盘设计，可使用与主题相关的餐具、摆盘造型、装饰点缀等，提升菜品的视觉效果。

7.4.3 在菜单设计时，可加入餐饮主题文化介绍，帮助客人在点餐时了解其文化背景。

7.4.4 酒店餐饮机构可根据餐饮主题变化，适时调整菜品，保持菜品多样性和顾客消费的新鲜感。

7.4.5 特色菜品设计研发可参照 T/NXBX XXXX 中给出的方法及要求操作。

# 8 餐饮主题文化服务

## 8.1 服务人员要求

### 8.1.1 形象礼仪

服务人员着装整洁、得体，可穿着、搭配符合餐饮主题文化风格的服装服饰。应保持良好的仪态，微笑服务，使用礼貌用语，展现热情、友好的服务态度。

### 8.1.2 服务技能

熟练掌握点餐、上菜、席间服务、结账等餐饮服务技能，准确介绍菜品特点、制作方法和文化背景，为顾客提供专业的餐饮建议。

### 8.1.3 文化素养

服务人员宜具备一定的餐饮主题文化知识，了解与餐饮主题相关的历史、民俗、文化等知识。可与顾客进行简单的餐饮主题文化交流，解答顾客关于主题文化的疑问，为顾客提供深入的餐饮文化体验。

## 8.2 服务流程

### 8.2.1 预订服务

8.2.1.1 接到预订电话时，服务人员应热情回应，准确记录顾客预订信息，包括用餐人数、用餐时间、特殊需求等信息。

8.2.1.2 应主动向顾客介绍餐厅的餐饮主题文化、特色菜品和服务项目，解答顾客的疑问，为顾客提供有效的订餐建议。

### 8.2.2 迎宾服务

顾客到达餐厅时，服务人员应热情迎接，并询问顾客预信息。根据顾客预订情况，将顾客引领至合

适的座位，并及时为顾客提供菜单、茶水等服务。

### 8.2.3 点餐服务

8.2.3.1 服务人员应主动向顾客介绍餐厅特色菜品，包括菜品原料、制作方法、口味特点和文化内涵。

8.2.3.2 根据顾客的人数、口味偏好等，为顾客提供合理的点餐建议。

8.2.3.3 准确记录顾客所点菜品，及时将点餐的信息传达至厨房。

### 8.2.4 上菜服务

8.2.4.1 按照菜品的上菜顺序，及时准确地为顾客上菜。上菜时应报出菜品名称，并简要介绍菜品的特点和文化背景。

8.2.4.2 上菜过程中应做到动作轻缓、平稳，按顺序从顾客侧方或后方上菜，注意观察周围环境，避免碰撞顾客和餐桌。

### 8.2.5 席间服务

在顾客用餐过程中，服务人员应随时关注顾客的需求，及时为顾客添加茶水、酒水，更换骨碟、烟灰缸等，为客户提供舒适的就餐体验。

### 8.2.6 结账服务

8.2.6.1 顾客用餐结束后，服务人员应及时为顾客送上账单，核对消费金额，确保准确无误。

8.2.6.2 为顾客提供多种结账方式，如现金、银行卡、移动支付等，方便顾客结账。

8.2.6.3 向顾客征求用餐意见和建议，感谢顾客的光临，并欢迎顾客再次惠顾。

## 9 服务质量控制

9.1 应建立健全食品安全管理制度。加强食材采购、储存、加工、销售等环节管控。定期对厨房设备、餐具等进行清洗、消毒。确保食品安全、餐厅环境整洁卫生。

9.2 应建立员工培训制度，定期对服务人员进行餐饮主题文化知识、服务技能、职业道德等方面的培训，提高员工综合素质和业务能力，确保服务优质、高效。

9.3 建立服务质量监督机制，定期对服务人员的服务质量进行检查和评估。通过顾客反馈、内部考核等方式，收集服务质量信息，及时发现问题并进行整改。

## 10 评价与改进

10.1 建立餐饮主题文化营造与服务顾客满意度评价机制，定期通过问卷调查、顾客留言、电话回访等多种方式，对餐饮主题文化营造与服务的实施情况进行评价。

10.2 可邀请专业人士、行业专家，定期针对主题定位准确性、环境营造效果、菜品质量与特色、服务人员素质、服务流程规范性等进行评价，及时制定整改措施，调整经营思路，提高服务质量。

10.3 积极开展内部服务评价工作。应至少每年进行一次服务评价，对餐饮主题文化的环境营造、传播推广、用餐服务等各项工作进行评价，及时修订、改进并优化。



附 录 A  
(资料性)  
餐饮主题文化氛营造围

A. 1 餐厅主题文化营造

表A. 1 主题文化氛围营造示例表

| 主题文化类型 | 图片示例                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 地方物产主题 |                                                                                      |
| 节日节庆主题 |                                                                                      |
| 人生礼仪主题 |  |
| 非遗文化主题 |                                                                                      |
| 其他主体   |                                                                                      |

A.2 餐桌台面主题文化营造

表A.2 主题文化氛围营造示例表

| 主题文化类型 | 图片示例                                                                                |                                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 地方物产主题 |    |    |
| 节日节庆主题 |   |   |
| 人生礼仪主题 |  |  |
| 非遗文化主题 |  |  |
| 其他主体   |  |  |