

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

特色菜品制作及服务规范

Specialty dish preparation 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 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体原则 3

5 基本要求 4

6 特色菜类型 4

7 特色菜研发 5

8 特色菜制作 5

9 特色菜服务 7

10 评价与改进 8

附录 A（规范性） 特色菜试制记录表..... 9

附录 B（资料性） 特色菜品图样示例..... 10

附录 C（资料性） 特色菜品服务用语..... 14

附录 D（规范性） 特色菜品满意度评价..... 16

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、*****、
*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****、*****

特色菜品制作及服务规范

1 范围

本文件规定了餐饮机构提供特色菜品制作及服务的总体原则、基本要求、特色菜品研发、特色菜品制作、特色菜品服务、培训与考核、评价与改进的要求。

本文件适用于餐饮机构开展特色菜品制作及服务，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 2760 食品添加剂使用标准

GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

T/NXBX XXXX 餐饮主题文化营造与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特色菜品 signature dishes

以盐池滩羊等地方特色原料为核心，结合传统技艺与创新工艺制作，具有独特风味、文化内涵及营养价值的菜品。

3.2

亲情化服务 family-oriented service

基于顾客需求提供的个性化、情感化餐饮服务，包括就餐场景布置、专属礼遇、节日关怀等（如订婚宴布置、生日祝福、节日伴手礼等）服务。

4 总体原则

4.1 传承与创新融合

立足地方餐饮文化根基，传承传统特色菜品制作技艺，保留地方饮食文化内核，同时结合现代消费需求与技术发展，在食材搭配、烹饪工艺等方面适度创新，既通过标准固化传统技艺精髓，又为创新实践提供规范指引，实现传统特色与现代发展的有机统一，助力地方特色餐饮文化延续与活力提升。

4.2 突出地方特色

紧扣地方资源与产业特点，在食材选用上优先纳入地方特色食材，在菜品风味、呈现形式上融入地方风土人情，彰显地方饮食辨识度。强化特色菜品地方属性，推动地方特色菜品形成独特品牌，助力地方餐饮产业差异化发展。

4.3 品质与安全优先

严格遵循食品安全相关要求，在食材采购、储存、制作各环节明确质量与安全指标，确保特色菜品符合安全底线；同时针对菜品制作关键环节制定品质控制措施，以标准筑牢品质与安全防线，保障消费者权益，提升地方特色菜品市场信任度。

4.4 服务与体验并重

以提升餐饮服务和顾客就餐体验为核心，从菜品策划研发、食材甄选、制作工艺、菜品呈现、讲解服务、文化推广等全流程进行品质控制，严选优质食材、精进烹饪技艺、优化摆盘设计，搭配专业讲解与互动服务，让顾客在品味美食的同时，感受深厚的饮食文化。

5 基本要求

5.1 宜建立“调研-试制-试菜-优化”闭环机制。结合顾客反馈及市场需求，通过组织创新菜品交流等多种形式，筛选优质菜品，提升菜品研发成果转化率。菜品研发应兼顾文化内涵与营养健康，融入地方特色文化元素，明确特色菜品核心营养成分，增强菜品的文化与健康价值。

5.2 应配备专业的餐饮服务人员。后厨人员应熟练掌握菜品原料特性、食材甄选、食材处理、制作工艺、调味配比等技艺，遵循传统技艺或非遗工艺融合创新，确保菜品工艺统一、品质稳定、色香味形俱佳。前厅服务人员应熟练掌握菜品专业知识，清晰讲解菜品原料特性、制作工艺、文化背景、食用场景等内容，能巧妙为顾客讲解、推荐特色菜品、为特殊群体提供相应服务，为顾客就餐提供良好的体验。

5.3 特色菜品制作时，应加强对食材原料的严选及控制。宜选用地方特色食材，优先选用地理标志食材，辅料、调料及添加剂的使用应符合国家食品安全标准；在菜品制作工艺上，应遵循传统烹饪流程或非遗传承技艺，并明确关键环节的工艺参数，确保工艺可追溯、可管控。在品质管控上，应建立后厨考核管理机制，确保菜品应符合预设感官标准（色香味符合要求），菜品质量稳定输出，避免批次差异。

5.4 应建立特色菜品服务机制。从顾客接待、点单、上菜、售后等各环节加强管理，提升服务能力；餐饮机构可根据具体情况，提供餐饮部个性化服务，针对不同用餐场景，提供定制化用餐布置；针对特殊群体，提供相应适配服务（如：为儿童提供学习用具、为老人推荐易消化特色菜品）。

5.5 应建立完善的培训及考核机制。定期对服务人员开展特色菜品知识（含原料特性、营养功效等）、专业服务技能（如托盘使用、摆台规范等）及应急处理能力等方面的专业培训，并定期组织人员参与内部技能考核、行业竞赛等活动，持续提升服务素养与专业能力。

6 特色菜类型

6.1 地方文化类

以特定地域自然环境、民俗风情、历史传承为核心，强调原料依赖地方特有食材（如地理标志产品、地方特有动植物），烹饪技法传承当地传统习惯，口味贴合地方饮食偏好，蕴含地方文化符号（如节庆饮食习俗、地方历史故事）的特色菜品。

6.2 传统技艺类

以传承历史悠久的烹饪技艺（非遗技艺）为核心，技艺流程具有明确的传统标准（如特定刀工、火候、调味比例），技艺需长期传承才能掌握，成品的形态、口感具有鲜明的传统辨识度，强调技艺的规范性、独特性与传承性的特色菜品。

6.3 创意融合类

融合不同地方、不同菜系的烹饪理念、食材或技法，食材搭配突破传统（如：中式食材结合西式香料），烹饪技法体现创新（如：传统炖煮结合低温慢煮），口感味道符合现代消费需求（如：减油减盐的新派传统菜），形态设计彰显视觉创意等兼具传统底蕴与现代审美的特色菜品。

6.4 健康养生类

以“药食同源”理念为核心，融合现代营养学原理，针对特定养生需求，选用药食同源食材或营养密度高的食材，采用蒸、煮、炖等低油低盐烹饪技法，明确养生功效（如：健脾养胃、清热祛湿），明确适用人群（如：老年人、减脂人群），符合现代健康饮食趋势，兼具美味与养生的特色菜品。

6.5 节庆主题类

以特定节庆饮食习俗为核心，将食材的寓意、形态、名称、谐音等元素与节庆相关联，兼顾菜品食用场景与节庆聚餐需求，承载节庆民俗寓意（如祈福、团圆、丰收），围绕节庆文化主题设计，具有鲜明节庆象征意义的特色菜品。

6.6 民族特色类

以特定民族饮食文化、民俗习惯为核心，食材与民族聚居地自然环境相关联、烹饪技法具有鲜明的民族印记（如烤全羊）、口味贴合民族饮食偏好，传承少数民族传统烹饪技法与食材搭配，体现民族饮食独特性的特色菜品。

6.7 食材专属类

以单一或一类特色食材为核心，食材具有稀缺性或独特性（如：珍稀食材、地理标志食材），烹饪技法以清蒸、白灼等凸显食材本味技法为主，成品口味凸显食材原生风味，彰显食材本身的鲜美口感与独特性的特色菜品。

7 特色菜研发

7.1 调研

应充分开展市场调研。调研对象覆盖目标客群消费偏好（含年龄、口味、营养需求）、顾客就餐信息反馈、同行业创新菜品动态、区域市场同类特色菜品竞争态势等要素，明确菜品研发方向及类型。

7.2 试制

7.2.1 应加强菜品试制的策划与设计。充分结合调研信息，围绕顾客饮食习惯、特色饮食文化、地方特色产业、区域民族构成、餐饮机构优势等因素，开展菜品策划及设计，明确菜品名称、食材原辅料、制作工艺、营养搭配、消费场景、文化特色等要素。

7.2.2 菜品试制应在专业厨师的指导下，按照策划设计的方案操作，并详细填写《特色菜试制记录表》（见附录 A），试制过程中应详细填写原料用量、制作时间、制作工艺等信息，确保菜品符合设计要求，达到预期感官效果。

7.3 试菜

研发菜品应邀请机构负责人、厨师长、餐厅经理、员工、顾客等人群试吃，广泛收集试吃意见，记录试吃者对菜品口感（色、香、味）、外观（菜形、装盘、餐具）、文化主题特色、营养搭配等评价。有条件的餐饮机构可成立特色菜研发评审小组，建立完善的研发审核机制，确保菜品研发质量和效率。

7.4 优化

7.4.1 应结合试菜意见，对菜品进行反复调整、持续优化。由厨师长全程指导、监督菜品优化，确保调整后的菜品符合设计要求、契合主题文化、凸显菜品特色；

7.4.2 菜品优化后应再次组织相关人员试菜，进一步收集反馈意见，直至菜品达到预期效果后，形成最终菜品研发方案，并结合菜品特色，开展特色菜品的形象示例图片（见附录 B）、菜品介绍、主题释义、文化解读、服务话术等梳理提炼工作。

8 特色菜制作

8.1 原辅料要求

8.1.1 原料应满足相应品类的质量要求。宜选用代表地方产业特色、历史文化渊源、民族民俗文化的食材，优先选用国家地理标志产品。畜禽肉类应有检验合格证明，鲜肉冷藏不宜超过 24h；水产品应鲜活或低温保鲜；蔬菜类色泽鲜亮无腐烂，农残检验合格；谷物颗粒饱满无霉变，色泽质地符合质量要求。

8.1.2 辅料应符合相应品类的质量要求。乳制品无分层、无异味；干货干燥无霉变、泡发后符合要求；菌菇类菌盖完整、气味鲜香、农残检测合格；辅料储藏应按照品类特性，遵循“固态辅料防止结块、液态辅料避免分层”原则，选择相应的储存方式，确保品质稳定，不影响菜品口感及食用安全。

8.1.3 食盐、食用油、食醋、酱油等基础调料应符合国家相关标准；香辛料应确保干燥无虫蛀、有固有品类香气、无杂质；复合调料标签信息完整，无涨袋漏袋，开封使用后应密封储存；使用食品添加剂应遵循 GB 2760 的要求；调料使用时应控制用量，确保菜品风味统一且质量安全。

8.1.4 原辅材料应按照品类属性分区储存。遵循“生熟分开、荤素分开、成品与原料分开”原则，严格把控储存环境的温度、湿度、卫生，按照“先进先出”方式，实施严格的出入库管理，杜绝原辅材料应存放不当交叉污染或品质劣变。

8.1.5 原辅料验收时应认真查验每批次产品供货商的资质及产品检验报告。详细核对订单与实物的品名、规格、保质期、数量等信息一致性。通过视、嗅、触等感官方法检查验收。畜禽肉、水产等重点原料需额外查验检疫证明，验收合格后及时记录《验收台账》。

8.1.6 原辅材料使用前应再次核查品质，确认无变质、过期后方可加工。加工时应结合不同品类的食材，采取相应的方式合理处理。原辅料使用过程中应控制用量，按工艺要求精准添加，避免浪费与风味偏差，确保菜品品质稳定。

8.2 菜品制作

8.2.1 制作工艺

8.2.1.1 应遵循传统技艺与现代烹饪技术相融合的工艺技法。在保留特色选料、传统腌制、古法火候控制等地方非遗文化技艺关键步骤的同时，可采用低温慢煮、精准控温冷冻等符合食品安全要求的现代烹饪技艺，确保菜品制作工艺兼具文化传承性与科学规范性。

8.2.1.2 制作应明确原料处理、调味、烹调、装盘等全环节工艺要求。原料处理应按食材特性细分部位、精准切割；调味应提前确定基础配比并记录；烹调应规定不同菜品制作的感官火候及时间参数；装盘应按预设图案造型、盛装容器、数量重量操作。各环节应做到操作有记录、流程可追溯、质量可管控。

8.2.1.3 制作过程应注重细节管控。原料切割应保证形态均匀；火候应根据食材特性动态调整；调味配比稳定统一；确保菜品按照研发阶段确定的品质，做到色、香、味、形俱佳。

8.2.2 调味与搭配

8.2.2.1 菜品调味应立足地方风味与文化特色。优先使用地方特色香料、传统发酵酱料等具有地方辨识度的天然调味料，可搭配古法酿醋、特色植物油等承载地方文化的调味品，突出菜品地方风味。

8.2.2.2 菜品搭配应满足顾客多维消费需求。色彩搭配应遵循“主次分明、对比和谐”原则（如：红肉菜品搭配绿色时蔬形成视觉层次）；形状搭配互补（如：块状主料搭配丝/粒状配菜）；口感搭配兼顾软硬度和脆嫩度（如：软糯主料搭配爽脆配菜），避免单一口感，确保整体风味协调、适口性佳。

8.2.2.3 调味与搭配应结合健康营养需求。根据菜品特性控制盐、油、糖用量，满足现代健康饮食趋势；应明确菜品核心营养搭配结构（如：荤素搭配需兼顾蛋白质与膳食纤维摄入），确保菜品兼具口感风味与营养价值。

8.2.3 装盘与呈现

8.2.3.1 装盘应突出艺术性与文化性。可选用与菜品文化属性匹配的餐具（如：地方传统纹样餐具、民俗特色器皿）；装饰可搭配地方特色元素（如特色植物、民俗符号及装饰），可结合传统节日、特地文化场景，强化菜品主题文化辨识度。

8.2.3.2 装盘应注重整体性效果呈现。色彩呼应菜品特性（如：浅色食材可搭配白色、浅色餐盘，凸显食材本色）；外观保证形态完整（如：整只、整块食材装盘保留原形态）；布局遵循“中心突出、主次分明”原则（如：主菜放于餐盘视觉中心，配菜及装饰环绕摆放），确保视觉美观、主题鲜明。

8.2.3.3 装盘过程应进行品质复核。装盘后应检查菜品摆放是否整齐、装饰是否牢固、餐具是否洁净无污渍、无破损；汤汁类菜品应控量（汤汁以覆盖主料 1/3 或 1/2 为宜，避免溢出），确保装盘效果与要求一致，符合菜品呈现要求。

8.3 质量控制

8.3.1 全流程质控

应建立“原料-过程-成品”全流程质量控制体系，明确各环节责任主体，形成“检验-记录-整改-复核”闭环机制，应定期对卫生环境、食材原料、制作过程、成品质量等环节开展安全生产监督检查。宜针对菜品主题文化特色、风味口感、外观效果和文化感染力等要素开展测评。

8.3.2 成品检验

应从多角度开展成品检验。检验菜品是否符合预设工艺要求，确认菜品呈现主题文化并凸显特色，评估口感、外观、气味达预设合格要求，检验产品与消费场景的适配性（如：节日类菜品符合节日氛围）。检验的不合格成品应标识隔离，分析原因并制定整改措施。

8.3.3 留样追溯

建立留样制度，应按照食品留样相关要求，每批次成品单独留样，使用洁净、密封的专用容器盛放并标注菜品名称、制作日期、批次、留样人等信息，在符合要求的环境下留样时长≥48h，并每日做好留样容器的清洁消毒工作，详细填写《留样记录表》。

9 特色菜服务

9.1 人员要求

- 9.1.1 应保持整洁的仪容仪表，统一着装、佩戴工牌，为顾客提供良好的服务形象。
- 9.1.2 应具备专业的餐饮服务能力，熟练掌握各类菜品制作信息，并在顾客点餐、就餐过程中提供专业、规范的服务。
- 9.1.3 为顾客推介特色菜品时，应注意语言表达方式，宜使用建议性、征求式的语言，不宜使用主观性、强迫式语言。特色主题菜品服务用语见附录 C。
- 9.1.4 具备较强的应急处置能力，针对特殊顾客（老人、儿童），应及时提供相应适配性服务（如：儿童餐具、儿童餐椅、软糯菜品推荐）。

9.2 服务流程

- 9.2.1 特色菜品服务应涵盖预订、接待、用餐、售后全过程。
- 9.2.2 预订时，应主动询问顾客饮食喜好、就餐场景需求、饮食禁忌等相关信息。
- 9.2.3 接待时，应采用适宜的方式主动向顾客介绍特色菜品的核心亮点，根据顾客数、口味偏好、用餐场景推荐适配的特色菜品，避免单一化推荐。
- 9.2.4 服务人员应熟练掌握特色菜品的文化背景、原料特色、制作工艺等相关信息，在推荐特色菜品时，语言应规范、清晰、简练，围绕菜品主题，突出菜品特色，菜品介绍应包括但不限于以下要素：
 - 文化关联性：菜品与地域、历史、民族文化的关联；
 - 原料独特性：原料的产地、选材标准或文化意义；
 - 工艺特色性：传统技艺或创新点；
 - 口感独特性：菜品的口感特征、风味特点；
 - 其他。
- 9.2.5 顾客用餐时，服务人员应遵循“先上后撤、左上右撤”上菜原则，并能够熟练介绍菜品的食材原料、文化背景、食用建议等有效信息。

9.3 场景服务

应加强特色菜品与消费场景的匹配性。针对节庆类特色菜品，可营造与之相匹配的中秋、国庆、春节等主题文化氛围、节日装饰、伴手礼等，并参照T/NXBX XXXX中给出的餐饮主题文化服务要求及方法，推广特色主题菜品与主题文化场景的关联性及文化内涵，提升顾客的消费体验；

10 评价与改进

10.1 服务人员应在顾客用餐结束后主动询问对其特色菜品的满意度，并采取合适的方式引导顾客填写《满意度测评表》（见附录 D）并记录反馈意见。

10.2 餐饮机构应结合客户反馈的意见定期开展问题分析、制定改进计划、明确改进措施及相关责任人，明确整改完成期限，并将整改结果纳入工作考核。

附 录 A
(规范性)
特色菜试制记录表

表A. 1 特色菜品试制记录表

序号	菜品名称	制作时间	原料使用			辅料及调料						食品添加剂	制作工艺参数	质量检验	制作厨师签字	厨师长签字
			原料1	原料2	原料3	辅料1	辅料2	辅料3	调料1	调料2	调料3					

附录 B
(资料性)
特色菜品图样示例

表B.1 特色菜品图样示例表

菜品名称	菜品图样示例	菜品特色
葱油炆羊排		
大块滩羊肉		
风味烤羊扇		
黄花菜炒滩羊肉		
椒盐羊肝		

菜品名称	菜品图样示例	菜品特色
奶汤筒子骨		
清蒸滩羊肉		
清炖羊肉		
酸汤羊腿		
炒搅团		
炒滩鸡蛋		

菜品名称	菜品图样示例	菜品特色
黄米糕角角		
烤金豆配咸菜		
凉拌沙芥		
炆拌沙葱		
荞麦凉粉		
滩鸡荞麦摊饼		

菜品名称	菜品图样示例	菜品特色
滩羊肉腊八粥		
土豆熬白菜		
土豆卜拉子		
羊肝凉皮		

附录 C
(资料性)
特色菜品服务用语

C.1 迎宾引导用语（适用于接待环节）

C.1.1 您好！欢迎光临，我们店以特色主题菜为主，今天有刚推出的“红柳烤羊后腿肉”和经典的“全羊肉卷”，您这边请，我给您详细介绍一下？

C.1.2 各位贵宾晚上好！看到您带着老人和孩子，我们店的“手切鲜羊肉”薄嫩易嚼、“水晶羊羔冻”滋补暖身，特别适合全家分享，需要我先带您看看菜品展示吗？

C.1.3 您好！今天是端午节，我们为用餐顾客准备了免费的粽子和五彩绳，点特色菜还能享优惠，您是想先了解滩羊系列菜品，还是看看其他特色菜品？

C.2 菜品推荐用语（适用于点单环节）

C.2.1 核心特色菜

C.2.1.1 全羊肉卷：您好，这道“全羊肉卷”精选盐池滩羊肉，肉质特别细嫩，肉中的低脂肪和胆固醇含量特别适合老人孩子吃。冬季吃不仅能暖身，还能补元阳、益劳损，您要不要点一份体验一下？

C.2.1.2 黄品肉卷：我们的“黄品肉卷”特别讲究，只取盐池滩羊四到十二根肋骨间的肉，每只羊就只能做一卷，您看这肉质的色泽从粉到红特别漂亮，嚼着有劲儿还不膻不腻，朋友聚会点这道菜，既有面子又好吃。

C.2.1.3 鱼羊鲜：这道“鱼羊鲜”是我们的创新主题菜，食材用的是深海无刺鱼肉和盐池滩羊肉，下锅三秒就熟，吃着双倍提鲜。您看“鲜”字就是鱼和羊组成的，这可是咱们中国人对味道的至高评价，您要不要尝试下吗？

C.2.2 滋补类菜品

C.2.2.1 吉祥三宝：您好，这道“吉祥三宝”特别适合注重滋补的顾客，羊肝能补血养肝明目，羊腰温补肾阳，羊心安神定志，搭配着吃营养全面，适量吃对身体特别好，您要不要给家人点一份？

C.2.2.2 水晶羊羔冻：这道“水晶羊羔冻”是用熬煮的羔羊肉汤自然凝固而成，羔羊肉性温热，冬季吃能滋补还能防寒。老话说“多吃羊肉，健康长寿”，这道羊羔冻口感细腻，您可以尝尝。

C.2.3 地方特色菜

C.2.3.1 羊肉烤包子：我们的“羊肉烤包子”用的是盐池滩羊肉，肉中富含硒铁元素，羊肉的鲜和面食的香完美融合、相得益彰。刚出炉的包子外皮酥脆、羊肉馅香多汁多汁，您要不要点几个当主食？

C.2.3.2 面蒸羊羔肉：这道“面蒸羊羔肉”是本地特色做法，羔羊肉富含优质蛋白和8种人体必需的氨基酸，对肌肉生长修复特别好，运动员和有健身爱好顾客都喜欢，您想试试这种地道吃法吗？

C.3 上菜解说用语（适用于用餐环节）

C.3.1 各位贵宾，这是咱们点的“鱼羊鲜”，盘子左侧盛放的是深海无刺鱼肉，右侧盛放的是盐池滩羊肉，下锅煮3秒就能吃，您尝的时候会明显感受到两种食材的鲜味儿相互融合、鲜香醇厚，特别爽口。

C.3.2 您好，这道“肋肉砖”选用的是盐池滩羊优质肋排，您看这肥瘦层层相间的大理石纹路，与神户和牛的纹理一样漂亮。它下锅煮的时候不容易散开，入口非常鲜香，您可以先尝一块。

C.3.3 这道“羊肝凉皮”是我们的创新搭配，羊肝能补血养肝、保护视力，凉皮热量低且富含膳食纤维，入口清爽解腻，兼顾营养价值和口感体验，您可以试试这个新颖的口味。

C.4 就餐关怀用语（适用于餐中服务）

C.4.1 您好，看到您一直在给孩子夹“手切鲜羊肉”，咱们可以提供儿童专用餐具，还能帮您把羊肉切得更碎些，方便孩子咀嚼，您需要吗？

C.4.2 阿姨，您点的“水晶羊羔冻”有点凉，我再给您拿个小碟子，倒点温热的醋蘸着吃，既能中和凉性，还能提鲜，您看可以吗？

C.4.3 您好，我们这道“辣爆羊肚丝”微微有点辣，要是您觉得辣度不合适，我让后厨帮您调整一下，或者给您上份解辣的酸奶，您看需要哪一种？

C.5 餐后征询用语（适用于餐后售后环节）

C.5.1 各位贵宾，今天点的“红柳烤羊后腿肉”“吉祥三宝”等特色主题菜还合口味吗？要是有哪些地方需要改进，您尽管提，我们后续会优化得更好。

C.5.2 您好，感谢您今天选择我们的特色主题才，您对菜品的口感、分量以及菜品推荐服务有什么意见，都可以跟我说，您的反馈对我们特别重要。

C.5.3 今天是您的订婚宴，我们为您布置了婚礼主题场景，还推荐了“大块滩羊肉”寓意吉祥和美，您和家人对今天的菜品和服务还满意吗？有需要我们改进的地方，欢迎随时告诉我们。

C.6 禁忌用语（适用于全服务环节）

服务过程中不应使用以下禁忌用语：

- 这道菜都没人点，不推荐；
- 你连这菜都没听过？
- 必须点这个菜才优惠；
- 不点特色菜就没有赠品；
- 这菜就是这样，爱吃不吃；
- 我也不知道这菜怎么做的；
- 其他。

附 录 D
(规范性)
特色菜品满意度评价

表D.1 顾客满意度评价表

尊敬的顾客：

感谢您选择我店的特色菜品！为持续提升菜品质量与服务水平，诚邀您参与本次测评。您的意见对我们至关重要，此问卷为匿名填写，感谢您的支持！

基本信息	
用餐类型	☐ 家庭聚餐 ☐ 朋友聚会 ☐ 商务宴请 ☐ 个人用餐 ☐ 其他_____
顾客年龄	☐ 18岁以下 ☐ 18-25岁 ☐ 26-40岁 ☐ 41-60岁 ☐ 60岁以上
是否为常客	☐ 是 ☐ 否
特色菜品体验评价	
1. 菜品推荐服务	您对服务人员推荐特色菜品的主动性是否满意？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
	服务人员推荐特色菜品时是否能清晰介绍菜品的文化背景、原料特色等？ ☐ 非常熟悉 ☐ 熟悉 ☐ 一般 ☐ 不熟悉 ☐ 完全不熟悉 其它补充意见：_____
	服务人员推荐的菜品是否符合您的口味偏好或用餐需求（如辣度、素食等）？ ☐ 非常符合 ☐ 符合 ☐ 一般 ☐ 不符合 ☐ 完全不符合 其它补充意见：_____
2. 菜品介绍服务	服务人员对特色菜品的文化故事、制作工艺等介绍是否生动、准确？ ☐ 非常专业 ☐ 专业 ☐ 一般 ☐ 不专业 ☐ 非常不专业 其它补充意见：_____
	服务人员介绍特色菜品的方式（口头/图文/视频等）是否易于理解？ ☐ 非常专业 ☐ 专业 ☐ 一般 ☐ 不专业 ☐ 非常不专业 其它补充意见：_____
3. 菜品呈现服务	您对菜品上菜时的完整度、美观度（摆盘无破损、装饰无脱落）是否满意？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
	您对餐具与菜品主题文化的协调性、适应性（材质、造型符合特色）是否满意？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
	上菜时服务人员是否主动介绍菜品名称、菜品特色或文化亮点 ☐ 主动介绍 ☐ 问起时方才介绍 ☐ 无介绍 ☐ 问时不回答 其它补充意见：_____
4. 菜品口味与质量	您对菜品口感是否满意（如咸淡、鲜香、酥脆/软嫩等）？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
	您对菜品原料的新鲜度与特色（如是否体现本地/非遗原料）是否满意？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
	您对菜品分量是否满意（如人均量适中、无浪费）？ ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意 其它补充意见：_____
5. 特色/文化体验感	您认为餐饮机构有没有必要开发特色菜品 ☐ 完全必要 ☐ 必要 ☐ 一般 ☐ 没必要 ☐ 完全没必要 其它补充意见：_____
	您认为介绍特色菜品时，有必要介绍它的食材选料、制作工艺、文化特色吗？ ☐ 完全必要 ☐ 必要 ☐ 一般 ☐ 没必要 ☐ 完全没必要 其它补充意见：_____
	您认为菜品是否让您感受到鲜明的地域/历史/民族文化特色？ ☐ 感受很深 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 没感受 ☐ 完全不在意 其它补充意见：_____
	就餐服务（推荐+介绍+呈现）是否让您对菜品文化有更深入的了解？ ☐ 了解深刻 ☐ 了解 ☐ 一般 ☐ 不了解 ☐ 完全不了解 其它补充意见：_____
	下一次，您还愿意选择在我们餐厅体验特色菜吗？ ☐ 非常愿意 ☐ 愿意 ☐ 一般 ☐ 不愿意 ☐ 非常不愿意 其它补充意见：_____
