

T/TQA

西藏自治区质量协会团体标准

T/TQA 0005—2025

藏餐餐饮行业服务规范

（报批稿）

2025 - 12 - 29 发布

2026 - 01 - 28 实施

西藏自治区质量协会 发布

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。

本文件由拉萨市市场监督管理局提出。

本文件由西藏自治区质量协会归口。

本文件起草单位:拉萨市市场监督管理局、西藏秦源检测技术有限公司、西藏自治区质量协会。

本文件主要起草人:格西斯满、卫智军、次仁白珍、罗布、贡桑卓玛、龚涛、杜平、孟洁、王振、格桑曲珍、次仁拉姆。

藏餐餐饮行业服务规范

1 范围

本文件规定了藏餐餐饮服务的术语和定义、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。

本文件适用于拉萨市行政区域内依法登记在册、以藏餐为主要经营内容的各类餐饮服务单位。

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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 8978 污水综合排放标准

《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局公告）

《中华人民共和国消防法》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 藏餐 Tibetan Cuisine

以青藏高原特有食材为主要原料，采用藏族传统烹饪工艺制作，体现藏族饮食文化特色，符合藏族饮食习惯的餐饮体系。

3.2 藏餐服务 Tibetan Cuisine Service

以藏餐餐饮经营主体为服务提供方，在提供藏餐过程中所开展的接待、菜单展示、点餐、上菜、用餐服务、结账等全过程服务活动。

3.3 藏族饮食礼仪 Tibetan Dietary Etiquette

藏民族在餐饮活动中体现尊客、礼敬与文化遗产的礼仪形式。

4 基本要求

4.1 政策合规

经营主体应遵守国家和西藏自治区有关餐饮服务、食品安全、价格管理和消费者权益保护等法律法规，依法依规开展经营活动。

4.2 食品安全

4.2.1 经营主体应符合 GB 31654 及相关规范要求，建立覆盖食品采购、储存、加工、供餐全过程的食品安全管理措施。

4.2.2 小型及家庭式藏餐经营主体可根据自身规模和条件，采取简化的食品安全管理方式，对主要风险环节进行记录和自查，确保食品安全风险可控。

4.3 文化传承

经营主体应尊重藏族饮食文化，在服务过程中合理展示藏餐传统习俗和礼仪，避免失真演绎或过度商业化。

5 服务人员

5.1 资质要求

服务人员应持有效健康证明上岗，并接受食品安全、服务礼仪、藏文化基础等方面的培训。

5.2 仪容仪表

5.2.1 服务人员应保持个人卫生，仪表整洁，举止文明。

5.2.2 服务人员宜穿着体现藏族文化特色的服饰，服饰应整洁、无异味、无破损，图案和色彩符合民族习俗。

5.2.3 接触直接入口食品的服务人员，应按规定佩戴口罩和手套，并及时更换。

5.3 服务能力

5.3.1 服务人员应熟悉本店菜品的主要原料、口味特点及食用注意事项。

5.3.2 服务人员应具备基本普通话服务能力；在藏族顾客较集中的区域，宜具备藏语和汉语基础交流能力。

5.3.3 服务人员在提供传统礼仪服务时，应了解相关文化内涵和基本流程，服务提供过程中的礼仪可参考附录 A，不做强制要求。

5.4 服务态度

服务人员在服务过程中应主动、耐心、礼貌回应顾客需求，妥善处理意见和投诉。

6 服务环境

6.1 卫生要求

6.1.1 经营场所应保持清洁，餐具和厨具清洗消毒达标，符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。

6.1.2 经营主体宜选用符合食品安全要求的餐具材质；使用金属、木质等传统器具的，应确保安全、易清洁，并采取适宜方式进行清洗消毒。

6.1.3 经营主体应实施“明厨亮灶”，通过透明隔断或视频展示等方式提高食品加工过程透明度；具备条件的，可采用信息化手段加强管理。

6.2 文化氛围

经营场所可在不影响食品安全和服务功能的前提下，合理融入藏族文化元素，营造具有地域特色的就餐环境。

6.3 文明用餐引导

经营主体宜在就餐区域合理设置勤俭节约、文明用餐等提示标识，倡导合理点餐、使用公筷、公勺等用餐方式，并根据实际情况配备公筷、公勺。

6.4 安全保障

6.4.1 经营场所应符合《中华人民共和国消防法》和 GB 50016 等有关规定，按要求经营区域配备灭火器、应急照明、疏散指示标志等消防设施，厨房配备灭火毯并定期检查维护。

6.4.2 经营场所安全出口和疏散通道应保持畅通，设置明显标识。

6.4.3 经营场所就餐及通行区域地面宜采取防滑措施，降低顾客滑倒风险。

7 订餐服务

7.1 服务渠道

经营主体宜提供电话、线上平台或到店等订餐方式，并明确订餐流程、规则和注意事项。

7.2 信息确认

经营主体接到订餐需求后，应确认菜品名称、数量、就餐时间、人数及特殊需求等信息，并做好记录。

7.3 订单履行

经营主体应按照约定时间和内容提供餐饮服务；确因客观原因无法履约的，应提前告知顾客，并协商解决方案。

8 就餐服务

8.1 接待服务

8.1.1 服务人员迎客时应使用文明、得体的语言向顾客致意，态度自然、音量适中。在具备条件的情况下，可使用藏语或汉语问候语，体现地域文化特色。

8.1.2 服务人员引导顾客入座时，应根据顾客人数和就餐需求合理安排座位；对老年人、儿童或行动不便的顾客，应给予必要协助。

8.2 点餐服务

8.2.1 点餐过程中，服务人员应主动介绍菜品的主要原料、口味特点和食用方式；对具有民族特色或食用习惯差异的菜品，应进行必要说明。

8.2.2 服务人员宜询问顾客是否存在饮食禁忌、过敏情况或特殊需求，并据此主动提出合理建议。

8.2.3 点餐服务应坚持自愿、公平原则，不得强制推销、诱导消费或设置不合理的最低消费要求；当顾客点餐数量明显超过实际需求时，应主动进行适当提醒，倡导理性点餐。

8.2.4 点餐信息确认后，服务人员应向顾客复述主要点单内容，确保信息准确。

8.3 上菜服务

8.3.1 服务人员上菜前应检查菜品质量，确保菜品外观、温度和份量符合要求。

8.3.2 上菜顺序宜结合藏餐饮食习惯合理安排，可先提供茶饮，再依次上菜；如顾客另有需求，应尊重其选择。

8.3.3 上菜时，服务人员宜简要介绍菜品名称及特色，操作过程应轻拿轻放，避免影响顾客用餐体验。

8.3.4 服务人员如发现上错菜品或菜品存在质量问题，应及时更换并向顾客说明情况。

8.4 用餐服务

8.4.1 用餐过程中，服务人员应适度关注顾客需求，及时提供加茶、加酒水、更换餐具等必要服务。

8.4.2 服务人员应保持就餐环境整洁，及时清理空盘和废弃物，不得在顾客用餐区域从事与服务无关的行为。

8.4.3 服务人员在服务过程中应避免频繁打扰顾客，在确保服务质量的前提下，保持合理服务频次，营造舒适、安静的用餐环境。

8.4.4 在顾客提出咨询时，服务人员可根据需要提供适度的藏餐文化或饮食礼仪介绍，增强用餐体验。

8.4.5 用餐结束后，服务人员宜对剩余菜品较多的情况进行温馨提示，主动提供打包服务，倡导节约

粮食、反对浪费。

8.5 结账服务

8.5.1 顾客提出结账需求后，服务人员应及时响应，准确核对消费项目。

8.5.2 结账时服务人员应向顾客明示消费金额和明细，账单内容应清晰、完整。

8.5.3 经营主体宜提供现金、银行卡、移动支付等多种支付方式，满足不同顾客需求；并按规定提供发票或收据。

8.5.4 结账完成后，服务人员应礼貌送客，提醒顾客携带随身物品，并使用文明用语表达感谢与祝福。

9 菜单制作

9.1 内容规范

9.1.1 纸质或电子菜单内容应真实、准确，文字清晰、菜品图片与实际菜品基本一致，易于识别。

9.1.2 菜单应至少标注菜品名称和价格信息；对使用牦牛肉、青稞、乳制品等高原特色食材的菜品，宜在菜单中予以说明。

9.1.3 菜单中不得使用模糊、误导性表述，不得以“时价”“市场价”等方式规避明码标价义务。

9.1.4 对传统藏菜，可适当标注其文化背景、制作工艺特点或口味风格简介，帮助消费者了解藏餐特色，但不应夸大或虚假宣传。

9.1.5 对可能存在食用风险或不适宜特定人群的菜品，宜通过文字说明或点餐提示等方式进行必要告知。

9.2 公示要求

9.2.1 菜单应放置于就餐区域显著位置，或通过电子菜单、线上平台等方式向消费者公示，确保消费者在点餐前能够清晰获取相关信息。

9.2.2 菜单内容如发生变更，应及时更新，保持线下线上信息一致。

10 经营场所及设施设备

10.1 场地要求

10.1.1 经营场所面积和布局应与经营规模相适应，就餐区域、操作区域和辅助区域划分合理，动线清晰，避免交叉干扰。

10.1.2 厨房区域应符合 GB 31654 及《餐饮服务食品安全操作规范》的有关规定，加工、备餐、清洗等功能区域划分明确，防止交叉污染。

10.1.3 食材储存区域应分类设置，生熟分开、成品与半成品分开；青稞、奶制品等传统藏餐原料宜单独存放，并采取防潮、防变质措施。

10.2 设施设备

10.2.1 经营主体应配备与藏餐制作相适应的设施设备，能够满足日常经营和食品安全需要。

10.2.2 设施设备应保持清洁、完好，定期检查和维护，发现异常应及时处理。

10.2.3 餐具和厨具宜实行分类存放和标识管理；对木质餐具等具有民族特色的器具，应制定相应的清洗、消毒和维护措施，确保安全使用。

10.3 节能环保与运行管理

10.3.1 经营主体宜选用节能、环保型设施设备，减少能源消耗和环境影响。

10.3.2 油烟、污水和固体废弃物的处置应符合 GB 18483、GB 8978 等有关规定，不得影响周边环境和居民正常生活。

10.3.3 设施设备运行过程中，应避免产生明显噪声、异味或安全隐患，确保员工和顾客的正常使用体验。

11 服务监督与改进

11.1 监督机制

11.1.1 经营主体应建立服务监督制度，通过公布投诉电话、设置意见簿或线上反馈渠道等方式，接受消费者监督。

11.1.2 经营主体应明确投诉受理责任人，对消费者反映的问题及时记录、核实和处理，并做好相关台账。

11.1.3 经营主体应配合有关部门开展餐饮服务质量评定、食品安全检查等工作，根据评定和检查结果持续改进服务。

11.2 改进措施

11.2.1 经营主体宜定期开展消费者满意度调查，分析存在的问题，制定改进措施，并明确整改责任和时限。

11.2.2 对消费者集中反映的共性问题，经营主体应及时优化服务流程、改进管理方式，防止问题重复发生。

11.2.3 经营主体宜结合地方特色餐饮提升行动或行业示范经验，对食品安全管理、服务规范和文化展示等方面持续完善，提升整体服务水平。

11.3 应急处置

经营主体应建立食品安全和服务突发事件应急处置机制，发生突发事件时，按有关规定及时处置并报告；发生突发事件后，应做好顾客沟通和善后处理，总结经验教训，完善相关管理措施。

附 录 A
(资料性)
藏餐主要菜品与服务礼仪示例

A.1 主要藏餐菜品示例

本节列示拉萨市藏餐餐饮服务中较为常见的菜品类型，供经营主体在菜单设计和服务介绍中参考使用，不作为强制性要求。

A.1.1 主食类：糌粑、藏面、牦牛肉包子、青稞饼、奶渣糕等。

A.1.2 菜肴类：风干牦牛肉、手抓牦牛肉（或羊肉）、血肠、蒸牛舌、炒香菇等。

A.1.3 汤品类：牦牛骨汤、石锅鸡等。

A.1.4 饮品类：酥油茶、清茶、青稞酒、青稞汁（甜茶）等。

A.2 酥油茶服务示例

在提供酥油茶服务时，可参考以下传统习惯：

- a) 斟茶时宜注意操作规范，避免壶嘴正对顾客；
- b) 顾客饮用过程中，可根据需要适当续添，体现待客礼仪；
- c) 酥油茶的提供方式可结合就餐场景灵活安排。

A.3 敬献哈达礼仪示例

敬献哈达礼仪属于藏族传统文化展示内容之一，主要用于特定文化交流或展示场景，本文件中仅作为服务礼仪示例供参考使用，不作为藏餐餐饮服务的必备或常规要求。

A.3.1 基本要求

- a) 哈达材质宜选用丝绸或棉麻材质，颜色以白色为宜；
- b) 哈达应保持整洁，无明显污损或破损。

A.3.2 服务要点

- a) 礼仪展示过程中宜态度庄重、举止得体，符合公共场所文明服务要求；
- b) 应充分尊重顾客意愿，不得强制参与；
- c) 对不熟悉相关文化礼俗的顾客，可采用鞠躬、致意等礼节性方式替代。

A.4 敬酒礼仪示例

敬酒礼仪可在特定就餐过程或文化展示场景中提供。

- a) 酒具宜保持清洁，容量适中；
- b) 斟酒时宜适量，体现礼貌与尊重；
- c) 礼仪内容应健康、文明，不得包含低俗或不当内容；
- d) 应根据顾客接受程度灵活安排，不作强制要求。

附 录 B
(资料性)
藏餐常见菜品主辅料比例建议

B.1 主辅料比例建议表

表1 藏餐常见菜品主辅料比例建议

序号	菜品名称	主料比例（参考）	辅料及说明
1	糌粑	青稞粉不低于 90%	可加入酥油、奶渣、白砂糖等
2	酥油茶	酥油约 5%~8%	茶叶、盐、水
3	牦牛肉炖萝卜	牦牛肉约 60%	萝卜、调味料
4	藏面	高精面粉不低于 90%	牛肉汤、牛肉、调味料
5	人参果奶渣糕	奶渣约 50%	人参果、白砂糖、酥油

B.2 使用说明

- a) 本表所列比例为推荐性参考值，经营主体可根据地方特色、顾客需求和工艺特点合理调整；
- b) 菜品制作应符合GB 31654及相关食品安全管理规定；
- c) 在菜单、公示栏或宣传资料中标注原料比例信息时，应真实、准确，不得误导消费者。