广东省地方标准

《粤菜餐厅西关风情特色服务规范》

编制说明

《粤菜餐厅西关风情特色服务规范》标准研制工作组

2022年10月

《粤菜餐厅西关风情特色服务规范》编制说明

1. 工作简况

（一）任务来源

根据2021 年8月11 日广东省市场监督管理局下达的《广东省市场监督管理局关于批准下达2021年第一批广东省地方标准制修订计划项目的通知》（粤市监标准〔2021〕338号）及相关文件要求，《粤菜餐厅西关风情特色服务规范》由广州酒家集团餐饮管理有限公司、广州市标准化研究院、广州市荔湾区市场监督管理局等单位共同组织标准起草工作。

1. 协作单位

本标准主导单位为广州酒家集团餐饮管理有限公司。参与单位有广州市荔湾区市场监督管理局、广州市标准化研究院、广州市荔湾区商务和投资促进局、广州市荔湾区人力资源和社会保障局、广州市荔湾区文化广电旅游体育局、广州市莲香楼有限公司、广州市泮溪酒家有限公司、广州市海越陶陶居餐饮管理有限公司第十甫路分公司、广东点都德餐饮管理有限公司、广州市荔湾区芳村竹溪酒家、广州侨美发展有限公司。

1. 分工

1、广州酒家集团餐饮管理有限公司：

（1）负责提供项目研究所需的专业技术资料，向本行业相关单位征求意见，解决项目中涉及的技术领域问题和回答专家疑问。

（2）参与标准编制，负责组织实施标准的验证工作，联系调研对象及单位。

（3）负责组织召开企业研讨会、专家研讨会等会议、标准宣贯培训等会议。

2、广州市标准化研究院：

（1）主要承担《粤菜餐厅西关风情特色服务规范》标准研制工作。

（2）餐饮行业标准化资料收集与分析。

（3）负责向标准化机构征求意见，负责征求意见汇总处理。

（4）负责标准征求意见材料、送审材料、报批材料等。

（5）协助广州酒家开展标准的研讨、验证、审定、报批、发布等工作。

（4）负责标准的审定、报批、发布等过程中相关工作。

3、广州市荔湾区市场监督管理局：

（1）提供政策指导，组织协调、统筹各方资源。

（2）组织各方开展调研、研讨会等工作。

（3）负责向相关政府机关和餐饮龙头企业征求意见。

4、其余单位或企业：

（1）配合开展标准调研，积极提供相关资料。

（2）参与标准编制、研讨工作，对标准内容提出修改意见。

（3）配合标准的征求意见、验证工作。

（4）配合标准的审定、报批、发布等过程中相关工作。

1. 立项的必要性

（一）发展现状

广州是岭南文化的重要地区之一，荔湾区是广州市的传统老城区和核心都会区，承载着广州人对本土文化的归属感和自豪感，在广州市两千多年的城市历史变迁中，荔湾蕴承了千年西关风情文化精髓，孕育了丰富的岭南传统文化，是岭南文化传承和发展不可或缺的重要组成部分。在饮食文化方面，荔湾区集中了广州百年以上的大部分老字号，如广州酒家、莲香楼、陶陶居等，素有“食在广州，味在西关”的说法。提供“西关风情”特色服务的粤菜餐厅以其独特的岭南风情和西关餐饮美食，得到越来越多人的喜爱和认可，在佛山、深圳、北京、上海、成都等各地均已开设有主打“西关风情”的粤菜餐厅，“西关风情”粤菜馆已成为岭南餐饮文化的代表，彰显了岭南文化的软实力。

粤菜餐厅的蓬勃发展诞生了众多粤菜新品牌，引领了国内餐饮市场的潮流，使广州“美食之都”的声誉传遍世界，也带动了众多关联产业链的协同发展，目前，广东省内有粤菜餐厅四万多家，全国有九万多家，仅广东省的年营业额就超过500亿，繁荣的市场和蓬勃发展的新品牌，都迫切需要标准化手段的介入，为提供“西关风情”特色服务餐厅的经营和服务提供指引，推动粤菜餐厅走向品牌化和国际化。

1. 痛点和拟解决问题

目前，我国暂无粤菜餐厅西关风情特色服务的国家、行业和地方标准，在餐厅服务方面只有适用于中餐厅、西餐厅或酒店的餐饮服务标准，广东省地方标准DB44/T 2342-2022《粤菜围餐服务规范》主要是对粤菜餐厅的围餐（零点散餐）的服务进行规范，这些标准既不完全适用于粤菜餐厅西关风情特色服务，也不能凸显粤菜餐厅的西关风情地方文化特色。致使西关风情餐饮没有形成集群效应，也不能充分发挥西关风情的品牌效益和文化辐射影响力，影响到西关风情粤菜餐厅的健康发展，以及产业的整体发展壮大。

本标准作为粤菜餐厅西关风情特色服务的总结和提炼，有利于对西关风情文化进行推广，规范餐厅的经营和服务行为，强化西关地域民俗风情文化和餐饮美食的服务要求，为餐厅的经营和服务提供技术指引。有利于整体提升西关风情服务质量水平，打造色香味意形俱全的沉浸式“西关风情”文化就餐体验。并为应对餐饮行业新变化，打造“名品、名师、名店”提供指引，能够推动“西关风情”粤菜餐厅传统行业走向规模化、品牌化和国际化，保护和传承“西关风情”文化。促进粤菜餐厅以“西关风情”为主题的岭南文化品牌建设，是传承和弘扬岭南文化的必要手段和重要保证。

1. 意义

1、制定《规范》，是促进“西关风情”粤菜餐厅服务工作规范化、标准化、科学化发展的必然要求，是提升“西关风情”特色服务质量的重要方法，是促进粤菜餐厅产业化和健康发展的有效途径。

2、制定《规范》是推进“粤菜师傅”工程标准体系建设的重要步骤，是积极应对餐饮行业新变化，是打造“名品、名师、名店”的基础工作，也是推动“西关风情”粤菜餐厅传统行业走向规模化、品牌化和国际化的基本工作。

3、制定《规范》是保护和传承“西关风情”文化精髓，传播和发扬岭南文化的必然要求，是千年西关文化的文字再提和凝聚。

1. 标准编制原则、标准框架、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1、规范性

本标准的结构及编写规则按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》的要求进行。

2、针对性

本标准中有关粤菜餐厅西关风情特色服务的各项要求，是标准研制工作组在充分学习、借鉴国内现有标准的基础上，调研多家粤菜餐厅现状，以及国家、省、市出台的相关法律政策现状，充分考虑粤菜餐厅行业发展态势，针对西关风情特色的现状、地域特点和文化特色，提出了针对性的服务需求。

3、科学性

本标准的研制工作组密切关注国家、广东省及国内其他地市的地方特色餐饮业发展情况，组织广东省内相关部门人员及具有代表性的西关风情粤菜餐厅参与座谈，对每项要求是否符合实际情况，能否促进西关风情特色服务质量的提高均进行多方调研和访问，在标准研制阶段，选取有代表性的餐厅开展标准验证，通过专家咨询、行业研讨等多种形式确保标准的科学性。

4、一致性

应与国家目前现行有效的法律、法规、标准、规范保持一致。

（二）标准框架

本标准分为7章，主要内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务流程、西关风情文化主题特色、保护传承。

（三）主要内容及其确定依据

1、范围

通过调研、讨论和广泛征求意见，确定本标准适用于：适用于提供西关风情特色服务的粤菜餐厅。

2、规范性引用文件

本标准编制过程中，主要引用了如下规范性引用文件：

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

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

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

JGJ 64 饮食建筑设计标准

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范

3、术语和定义

主要根据调研结果，参考了国家、行业相关标准，并规定了“粤菜餐厅”、“西关风情”的定义。

4、基本要求

主要对餐厅的经营、服务设施、环境卫生、食品安全和人员方面提出了具体要求。

主要内容和依据如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条款号 | 内容 | 依据和来源 |
| 4.1.2 | 餐厅质量管理 | GB/T 33497 |
| 应急管理 | SB/T 11047 |
| 4.1.3 | 餐厅设计和布局 | GB 31654 |
| 4.1.6 | 投诉处理 | GB/T 17242 |
| 4.2.1 | 餐厅建筑 | JGJ 64 |
| 4.2.2 | 设施与设备 | GB 31654 |
| 4.2.5 | 公共信息标志和安全标识 | GB/T 10001.1、 GB/T 15566.8、GB 13495.1 |
| 4.3.1 | 卫生规范和指标 | GB 31654、GB 37488 |
| 4.3.2 | 油烟排放 | GB 18483 |
| 4.4.1 | 食品安全管理 | GB 31654 |
| 4.4.6 | 生活用水卫生 | GB 5749 |
| 4.4.7 | 餐饮具 | GB 14934 |
| 4.5.2.3 | 礼仪 | SB/T 10476 |
| 其他条款 | 详见标准 | 主要参考涉及餐饮行业的相关标准、规定及文献，并结合实地调研，经过验证并确定。 |

5、服务流程

本章主要对餐厅的茶市、饭市和宴会的流程提出要求。主要参考涉及餐饮服务的相关标准、规定及文献，并结合实地调研，经过验证并确定，编写过程着重提炼西关地方特色的服务要求。

6、西关风情文化主题特色

本章主要从装饰布局、餐饮美食、民俗文化提出西关风情文化的主题特色。主要参考涉及餐饮服务的相关标准、规定及文献，并结合实地调研，经过验证并确定。

7、传承保护

本章主要从粤菜师傅人才培养、非物质文化遗产、西关风情文化传播等方面提出了对西关风情文化的保护传承的要求。

1. 附录

本标准通过“餐厅常用粤语、西关文化习俗举例简介、宴会菜谱举例、西关风情装修元素简介、粤语方言和粤语童谣举例简介、西关点心宴、西关风情宴、西关美食举例简介、粤剧粤曲举例简介”九个方面的资料性附录，对西关风情的内涵展开介绍，为标准的实施者提供详细、直观、可操作性的指引。

1. 与有关的现行法律、法规和其他标准的关系

本标准的内容与现行国家、行业和地方标准内容不冲突，符合有关的现行法律、法规和强制性标准的要求，并具有一致性。

1. 标准的特色和创新点

研制工作组通过调研、讨论和广泛征求意见，根据粤菜餐厅西关风情特点编写本标准，主要特色和创新点是识别茶市饭市和宴会服务中的西关文化，提出了西关风情文化主题特色、保护传承，如下：

1. 茶市饭市和宴会服务流程中，着重凸显西关地区的民风民俗，例如开茶服务、餐厅粤语特色等。
2. 在西关风情文化主题特色中对餐厅的装修设计和装饰布景方面识别出满州窗、鳌头墙等具有典型西关特色的元素。
3. 在餐饮美食方面提出了凸显粤菜“清、淡、鲜”的饮食特色，并给出了具有代表性的西关特色美食清单。
4. 在特色服务方面从民俗风情服务、文化体验服务、宴会定制服务等几个方向为餐饮企业提供指引。
5. 在文化传承方面粤菜师傅人才培养、非物质文化遗产、西关风情文化传播等方面明确了餐饮企业的责任。
6. 标准调研、研讨、征求意见情况

（一）标准调研

1、开展预研，把握现状

2021年5月开始，广州市标准化研究院就开展了粤菜餐厅西关风情文化服务标准化领域的预研工作，通过资料收集、与粤菜餐厅龙头企业以及相关行政主管部门、标准化研究机构进行座谈，了解其餐厅服务和西关风情文化的特点，了解掌握目前西关风情餐厅的发展现状。

2、开展调研，确定标准框架

2022年5月，标准研制工作组前期重点针对目前国内餐饮行业的发展现状与趋势、特点、存在问题，以及粤菜餐厅行业的特点，收集了餐饮、饭店、文化传承保护等有关的国家相关法规、政策、标准、报道等文字材料，提炼出西关风情特色服务的关键点和主要问题，并到广州酒家集团餐饮管理有限公司、广州市泮溪酒家有限公司、广州市莲香楼有限公司、广东点都德餐饮管理有限公司、广州市海越陶陶居餐饮管理有限公司、侨美发展有限公司、竹溪酒家等粤菜龙头企业和广州市荔湾区文化广电旅游体育局现场调研，与门店负责人、粤菜师爷、服务人员，以及相关专家面谈，了解西关风情文化的特点，研制工作组成员还深度体验餐厅的经营场地、服务设施、服务水平、主题特色等软硬件水平，在收集资料、实地调研和前期预研的基础上，初步确定了标准框架包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、经营场所、人员要求、服务要求、西关餐饮美食、特色服务、保护传承。

（二）标准研讨

1、研讨分析，形成标准初稿

2022年6月，标准研制工作组根据前期资料分析、调研的研究情况，拟定标准初稿，并召开内部讨论会，对标准初稿进行研讨和修订，修订标准框架为范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务流程、西关风情文化主题特色、保护传承，并进一步完善标准内容，形成了标准初稿。

2、开展标准验证和多形式研讨，形成标准征求意见稿

2022年7月，标准初稿确定后，编制小组通过多次的小组内研讨，组织相关餐饮企业人员开展研讨，以及邀请研究机构、餐饮协会、主管单位的专家组成专家组开展专家研讨会等方式，对标准结构、内容、各项技术指标的合理性及适用性进行研讨论证，并根据研讨意见多次修改标准内容，形成了标准征求意见稿。

（三）征求意见情况

2022年8月至9月，起草单位通过发函和在广东省商务厅官网、广州市荔湾区政府、广州市标准化研究院挂网公示的方式，向市场监管部门、商务局、人力资源和社会保障局、文化馆、餐饮企业、餐饮行业协会、高等院校、科研机构、标准化专业机构等广泛征求意见。共发送征求意见106家单位，征求意见期间共收到了71家单位的回复，23家单位共反馈52条意见。标准编制小组对反馈意见进行了充分研讨、分析，采纳43条，部分采纳7条，不采纳2条。

1. 技术指标设置的科学性和可行性。

本标准的技术指标主要引用或参考涉及餐饮服务的相关标准、规定及文献，并结合实地调研，经过验证并确定。

1. 与国际、国家、行业、其他省同类标准技术内容的对比情况。

目前没有提供西关风情特色服务餐厅的相关国家、行业、地方标准。

国家、行业与餐饮服务相关标准主要有GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、GB/T 27306《食品安全管理体系 餐饮业要求》、GB/T 33497《餐饮企业质量管理规范》，行业标准主要有SB/T 10580《餐饮业现场管理规范》、SB/T 10426《餐饮企业经营规范》、SB/T 10476《饭店服务礼仪规范》、SB/T 11047《餐饮服务突发事件应急处置规范》等，这些标准是适用于所有类型的餐厅经营管理或食品质量的控制，本标准在基本要求等方面与这些标准保持一致性。

广东省地方标准DB44/T 2342-2022《粤菜围餐服务规范》主要规定了餐饮企业、机构或集团提供粤菜围餐（零点散餐）服务的基本要求、围餐服务要求、粤菜围餐特色服务以及投诉处理等要求。适用于提供粤菜围餐服务的餐饮企业、机构或集团。

本标准主要规定了粤菜餐厅西关风情特色服务的术语和定义、基本要求、服务流程、西关风情文化主题特色、保护传承等内容。适用于提供西关风情特色服务的粤菜餐厅。

二者主要区别：（1）内容区别：一是在服务流程内容上，DB44/T 2342-2022规定围餐的流程要求。本标准却区分出了茶市饭市、宴会两种服务流程，并在具体的服务环节中凸显了西关风情的特殊内容；二是DB44/T 2342-2022对特色服务的内容描述非常简单，而本标准对西关风情主题文化的内容阐述非常详细，并给出了9个附录进行展开式的介绍。（2）适用范围不同，DB44/T 2342-2022适用于提供粤菜围餐服务的餐饮企业、机构或集团。而本标准针对的是提供“西关风情”特色服务的粤菜餐厅，强调文化特色。

1. 涉及专利的有关说明。

本标准不涉及专利。

1. 标准名称变更应详细说明理由并单独拟文申请

无。

1. 编制单位增减应予说明增减原因并单独拟文申请

无。

1. 其他应当说明

（一）本标准没有引用或参照国外标准。

（二）本标准为推荐性标准。

（三）本标准为第一次编制，没有涉及废止现行有关的标准的事项。

（四）本文件在标准编制、标准研讨、征求意见和挂网公示过程中没有涉及重大分歧意见。

1. 贯彻地方标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期等建议

1、由广州酒家集团餐饮管理有限公司和广州市标准化研究院等单位负责标准编写的技术骨干组成标准宣贯小组，在广东省商务厅、广州市商务局、广州市荔湾区政府、广州市荔湾区市场监督管理局、广州市荔湾区商务和投资促进局以及广州市荔湾区人力资源和社会保障局指导下，制定标准宣贯实施的工作方案及具体工作计划，有步骤地组织标准的宣贯培训和实施工作。

2、在全省范围内对本标准进行宣贯培训，组织餐饮行业监督管理人员、粤菜餐厅中高级管理人员、服务人员等相关人员学习标准内容，使本标准的使用单位及时准确地了解和掌握其技术内容，以保证本标准的顺利实施。

3、标准发布后，选择具有代表性的粤菜餐厅试行标准，帮助粤菜餐厅制定标准实施方案，指导粤菜餐厅按标准提供“西关风情”特色服务，保证标准的有效实施，为推动粤菜餐厅走向规模化、品牌化提供标准化解决方案。

4、标准编制小组定期与餐饮行业监督管理机构、粤菜餐厅进行交流和征求意见，关注标准的实施效果，注重实施信息和反馈意见的收集、梳理、研究，及时组织对标准进行论证，并根据实际情况向标准行政主管部门提出对标准进行修订、废止或继续使用的建议，确保标准实施的适宜性和有效性。