



中华人民共和国国家标准

GB/T 26361—2010

旅游餐馆设施与服务等级划分

Demarcation and evaluation of facility and service for tourist restaurants

2011-01-14 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 旅游餐馆的划分和依据	1
5 等级划分条件	1
6 菜品质量要求	6
7 服务质量要求	6
8 管理制度要求	7
附录 A (规范性附录) 设施设备及服务项目评分表	8
附录 B (规范性附录) 服务质量评定检查表	15
附录 C (资料性附录) 宾客意见调查表	18

前 言

本标准的附录 A、附录 B 为规范性附录，附录 C 为资料性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化技术委员会、浙江省旅游局、杭州市旅游委员会、浙江工商大学。

本标准主要起草人：林震华、钟艳、林爱瑜、吴才满、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

本标准参与起草人：李虹、王建平、王志峰、汪笑柏、程钢。

引 言

为更好地用科学发展观指导、规范我国旅游餐馆的建设与经营管理,方便旅游者选择不同档次和风格的餐馆,切实提高旅游餐饮服务质量,保障食品卫生与安全,倡导资源节约、绿色环保,促进旅游餐饮业管理向制度化、规范化和科学化发展,特制定本标准。

旅游餐馆设施与服务等级划分

1 范围

本标准规定了旅游餐馆设施和服务等级的划分与评定的具体要求。
本标准适用于正式营业的旅游餐馆。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

旅游餐馆 **tourist restaurant**

配有餐饮设施及服务人员为旅游者提供餐饮和相关服务的场所。

3.2

旅游服务规范 **service specification in tourism**

为达到某一旅游服务水平而采取的以程序化、量化、制度化为主要内容的通用标准。

4 旅游餐馆的划分和依据

4.1 划分

旅游餐馆从低到高依次划分为铜盘级、银盘级和金盘级三个等级。

4.2 依据

等级的划分以旅游餐馆的服务项目、菜品质量、服务质量、安全卫生环境、建筑、设施设备等为依据。具体要求见附录 A 和附录 B。

5 等级划分条件

5.1 铜盘级旅游餐馆

5.1.1 建筑应符合以下要求:

- a) 建筑结构良好,装修装饰美观大方,在建筑物的明显部位应有店名。
- b) 布局和功能划分基本合理,应方便宾客在餐馆内正常活动。
- c) 应有符合仓储条件的原材料库房。

5.1.2 餐厅应符合以下要求:

- a) 一般不少于 50 个餐位。
- b) 就餐环境室温适宜,各区域通风良好,照明适宜。
- c) 应有真实介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品。