

ICS 03.120.10
CCS A00

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 514—2020

宴会服务规范

2020 - 11 - 16 发布

2020 - 12 - 15 实施

海南省市场监督管理局

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本文件由海南省商务厅提出并归口。

本文件主要起草单位:海南师范大学、海南省酒店与餐饮行业协会、海南省商务厅。

本文件主要起草人:唐少霞、姬国辉、罗艳菊、陈恒、李鹏、张富明、陈刚、符史钦、林壮森、陈建胜、郑代旺、张昊等。

宴会服务规范

1 范围

本文件规定了餐饮业宴会服务规范的相关术语和定义、基本要求、宴会服务要求、顾客管理等内容。本文件适用于正式营业的餐饮企业和酒店餐饮部门承办的有一定规模的宴会。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GA 654 人流密集场所消防安全管理
SB/T 10580—2011 餐饮业现场管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

宴会 banquet

由于社会交往需要而正式举办的聚餐活动。

3.2

中式宴会 chinese banquet

餐饮菜肴以中式菜品和中式酒水为主的宴会。

3.3

西式宴会 western banquet

餐饮菜肴以欧美菜式为主的宴会。

3.4

宴会服务 banquet Service

根据宴会需要而提供的宴会预订、场地布置等服务。

4 基本要求

4.1 经营场所要求

4.1.1 厨房粗加工区、切配烹调区、洗涤间等功能区的布局及设施设备应符合 SB/T 10580—2011 附录 A.2 厨房管理的要求。

4.1.2 应取得消防等方面的安全许可，消防标识及设置应符合 GB 13495.1、GB 15630 的规定，消防设施应完好并有效运行。

4.1.3 公共场所图形符号、无障碍设施符号及设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 及 GB/T 15566.8 的要求。

4.1.4 安全疏散设施管理应符合 GA 654 的要求。

4.1.5 室内宴会接待场所空气质量、通风条件等应符合 GB/T 18883—2002 表 1 的规定。

4.2 服务人员要求

4.2.1 应持有效健康证。

4.2.2 应熟练掌握宴会服务操作流程，应定期参加宴会服务培训。

4.2.3 应针对不同的宴会规格提供专业化、人性化的服务。

4.2.4 仪表应端庄大方、举止文明得体、精神饱满、服务主动、热情、周到、细致。

4.2.5 普通话标准，用语文明、礼貌，语言表达清晰。

4.2.6 提供外语服务时，应表达清晰。

4.2.7 对待宾客应一视同仁，尊重客人的信仰与风俗习惯。

5 宴会服务要求

5.1 宴会预订

5.1.1 应及时了解和掌握宴会的目的、性质、规格、赴宴宾客的人数。

5.1.2 应根据宴会规格和要求编制主题鲜明的宴会接待方案，并征得主办单位认可。

5.1.3 对已受理的预订，应以书面宴会合同的形式予以确认，并收取宴会定金，做好记录。

5.1.4 预订人员应定时对预订情况进行核对，及时处理变更或取消。

5.1.5 受理预订申请或婉拒、取消预订时，应礼貌周全，处理得当。

5.1.6 接到宴会通知时，管理人员和服务人员应做到“八知”、“三了解”：

—— 八知：知台数、知人数、知宴会标准、知开餐时间、知菜式品种及出菜顺序、知主办单位或房号、知收费办法、知邀请对象；

—— 三了解：了解宾客风俗习惯、了解宾客生活忌讳、了解宾客特殊需要。

5.2 宴会场地的布置

5.2.1 根据宴会类别、档次，对宴会场地的餐桌与台型进行设计，宴会场景设计应与宴会主题相匹配。

5.2.2 宴会场地的装饰应舒适典雅、美观大方、赏心悦目。

- 5.2.3 宴会场地应保持温湿度适宜。
- 5.2.4 宴会灯光布置应围绕宴会主题，以明亮为主，临时铺设的线路应予以遮挡、覆盖。
- 5.2.5 根据宴会的类别、档次确定主席台的规格，主席台高度一般不宜超过 60 cm，主席台台阶宽度一般不小于 80 cm；台阶踏步宽度不小于 26 cm，踏步高度一般应介于 14~21 cm 之间。
- 5.2.6 主席台背板应显示宴会名称，并在名称下方留出适当空间用于播放宴会来宾的演讲内容或产品投影。
- 5.2.7 主席台展示的内容及播放的声音应清晰，并确保所有宴会来宾看到或听到。
- 5.2.8 在确定宴会主桌位置后，应以主桌为基准摆放其他餐桌，并在餐桌上摆放桌号卡及菜品标示牌。
- 5.2.9 应摆放便于宾客辨认的引导性台牌。
- 5.2.10 所有餐台的布置应在开餐前 2 h 完成。

5.3 宴会物品的要求

- 5.3.1 宴会所需食品原材料的采购、运输、存储、烹制加工及餐饮具的清洗消毒应符合 GB/T 27306 的要求。
- 5.3.2 宴会所用的食品原材料实施索证索票等信息追溯管理。
- 5.3.3 宴会菜单的设计应美观精巧，各菜肴除中文名称外至少标注一种外文名称。
- 5.3.4 应根据菜单所列菜式的服务要求，计算餐具的用量，特殊菜的佐料，应配相应的餐饮用具。
- 5.3.5 应按菜单要求备足各类酒水饮料，并将擦净的酒水饮料整齐摆放在工作台或工作车上。
- 5.3.6 根据宴会类别、档次，按照附录 A.1 中餐摆台或附录 A.2 西餐摆台的要求，进行餐饮用具的准备及摆放。
- 5.3.7 各类餐具、器皿要清洁光亮，不应有污渍及破损。
- 5.3.8 台布、口布须洁净，不应有损坏和褶皱。
- 5.3.9 每个餐位应配备识别度较高的公筷公勺，推行分餐制。

5.4 宴会信息的确认及检查

- 5.4.1 宴会当天，服务人员应向销售人员确认最终人数、桌数、宴会程序，并与厨房做好信息的沟通。
- 5.4.2 准备工作全部就绪后，要做一次全面的检查，检查项目应包含但不限于下列：
- 照明、空调、音响等系统能否正常工作；
 - 宴会场地的布局及卫生是否整洁；
 - 服务人员的着装及仪容仪表是否端庄大方；
 - 台面服务工作的分工是否合理；
 - 摆台是否符合要求；
 - 各种餐饮用具及调料是否备齐并略有盈余；
 - 餐具、饮料酒水、水果是否备足；
 - 餐酒具的消毒是否符合卫生标准；
 - 每个服务人员是否明确自己的服务程序及对象；
 - 宴会场地卫生间是否已安排足够的值班人员。

5.5 迎宾服务

- 5.5.1 客人到达前 10~15 min 分钟，服务人员应面带微笑站在宴会厅或主入场门口迎候客人。
- 5.5.2 客人到达后，应主动向客人问好。
- 5.5.3 在客人右前方 1 m 处引领客人，步速要同客人的行走速度一致。

5.6 席间服务

根据宴会类别、档次，按照附录 B.1 中餐席间服务或附录 B.2 西餐席间服务的要求，提供相应的中餐服务或西餐服务。

5.7 送别宾客

5.7.1 客人离桌后，应第一时间检查座位和台面是否有遗留物品，若有遗留物品，应按既定标准处理。

5.7.2 宾客离场时，服务人员应在门口处礼貌送客，微笑道别。

5.8 结账及撤台

5.8.1 服务人员应认真核对宴会的费用项目，保证所有项目已计入账单。

5.8.2 应在宴会活动结束前 20 min 将结账单交给宴会主办单位负责人签字并核实付账方式。

5.8.3 中餐清台时，应依次撤餐巾、各种玻璃饮具、碗碟和筷子，再清理宾客台面的残留物。

5.8.4 西餐清台时，应依次撤面包盘、面包刀、黄油碟、面包篮、椒盐瓶，再清理宾客台面的残留物。

5.8.5 应按顺序撤台，清点物品，做好卫生，将宴会厅恢复原样。

6 宾客管理

6.1 宜建立宾客档案，未经宾客许可，不应向任何第三方泄露宾客信息。

6.2 宜建立并实施与宾客开展沟通交流的机制，保护、改善与宾客的关系。

6.3 宜建立定期回访宾客制度，并做好回访记录。

6.4 应及时处理宾客的投诉，投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

附 录 A
(规范性附录)
中餐宴会摆台及西餐宴会摆台

A.1 中餐宴会摆台要求与标准

A.1.1 摆台的要求

A.1.1.1 摆台操作前，应对双手进行清洗消毒，对所需餐、饮用具的完好性进行检查，不应使用残破的餐、饮用具。

A.1.1.2 台面餐、饮具摆放的距离应相等，图案、花纹要对正。

A.1.1.3 餐、饮具的摆放应方便宾客使用，整齐、美观、雅致。

A.1.1.4 所有的餐、饮具及台布应洁净、无污渍。

A.1.2 餐、饮用具的摆放

A.1.2.1 依次按骨碟、汤碗、汤勺、调味碟、筷架、筷子、色酒杯、白酒杯、水杯等顺序摆放。

A.1.2.2 从主位开始，用骨碟定位，碟边距桌子边1.5 cm，按顺时针依次完成。

A.1.2.3 调味碟在骨碟的正上方，间距1 cm。

A.1.2.4 汤碗在骨碟左上方，与调味碟成一直线，间距2 cm，汤勺放在汤碗内，把朝左。

A.1.2.5 筷子在骨碟右上方，调味碟的右边，与调味碟中心成一直线，每位宾客配一双自用筷子，一双公筷（自用筷与公用筷应有明显的色差），筷子尾部与桌边保持一根拇指的距离。

A.1.2.6 色酒杯摆在调味碟的正上方，间距2 cm，并与骨碟、调味碟成一直线。

A.1.2.7 白酒杯摆在色酒杯的右侧，间距2 cm。

A.1.2.8 水杯摆放在色酒杯的左边，间距2 cm，与色酒杯、白酒杯中心线成一条直线。

A.1.2.9 将叠好的餐巾折花插入水杯内，餐巾折花的观赏面应朝向客人。

A.1.2.10 应将袋装牙签摆放在每个餐位的右侧，店名标志要摆正。

A.1.2.11 菜单应正对主宾摆放。

A.2 西餐摆台要求与标准

A.2.1 摆台的要求

A.2.1.1 准备摆台需要的各种餐具、不锈钢刀叉、玻璃器皿、台布、口布等，并确保用具有一定的周转量。

A.2.1.2 摆台操作前，应对双手进行清洗消毒，对所需餐、饮用具的完好性进行检查，不应使用残破的餐、饮用具。

A.2.1.3 所有的餐、饮用具及台布应洁净，无污渍。

A.2.1.4 台布中股缝应与台面中缝重合，台布四边下垂，长短一致，台布四角与台脚直线垂直。

A.2.2 餐、饮用具的摆放

A.2.2.1 依次按餐盘、餐刀餐叉、甜品叉勺、面包盘及黄油刀、酒具、用具等的顺序摆放。

- A. 2. 2. 2 餐盘应摆放在每个餐位正中，盘边距桌边2 cm。
- A. 2. 2. 3 在餐盘的左侧由外及里依次摆放：头盘叉、鱼叉、主餐叉。
- A. 2. 2. 4 在餐盘的右侧由外及里依次摆放：头盘刀、汤勺、鱼刀、主餐刀，除鱼刀、鱼叉向前突出2~3 cm外，其它的刀、叉、勺把平齐，距桌边2 cm。
- A. 2. 2. 5 在餐盘的正前方，摆甜品叉、勺。又把朝左，甜品叉前方摆甜品勺，勺把朝右。
- A. 2. 2. 6 在头盘叉左侧1 cm处摆面包盘，在面包盘上右侧摆放黄油刀。
- A. 2. 2. 7 将水杯摆在餐盘右上方，从左至右依次摆放红葡萄酒杯，白葡萄酒杯，三套杯应在一条斜线上，斜线与桌边呈45°角，杯与杯之间相距1 cm。
- A. 2. 2. 8 盐瓶、胡椒瓶、牙签桶，按每4人一套的标准摆放在餐台中线位置上。
- A. 2. 2. 9 花瓶摆在餐台中心位置。

附录 B

(规范性附录)

中餐宴会席间服务及西餐宴会席间服务

B.1 中餐宴会席间服务

- B.1.1 宾客入席后，应帮宾客铺餐巾，除筷套、撤台号及桌花。
- B.1.2 为宾客斟酒时应先征求宾客的意见，按宾客的需求斟倒酒水。
- B.1.3 斟酒时应站在宾客右侧身后，右手握住酒瓶中部，瓶口不搭酒杯口，中餐酒水一般斟8分满。
- B.1.4 上菜时，应从主台开始，再按桌号依次上菜。
- B.1.5 每个餐桌依次按：汤菜、冷菜、热菜、甜品、水果等顺序上菜。
- B.1.6 需用手帮助食用的菜肴，应先送上洗手盅或手套。
- B.1.7 配有佐料的菜，应先上佐料，后上菜。
- B.1.8 撤走旧菜盘时，应征得宾客同意。
- B.1.9 根据宴会规格提供分菜服务时，应按主宾、宾客、主人的顺序分。
- B.1.10 应及时为宾客撤换有食物渣的骨碟及不需要的餐具，保持餐台干净整齐。
- B.1.11 在宾客用餐过程中，应及时提供茶水及小毛巾服务。

B.2 西餐宴会席间服务

- B.2.1 服务员应用托盘或餐车托送各类酒水，请宾客选用。
- B.2.2 应按先斟女主宾，再斟男主宾、主人的顺序斟酒。
- B.2.3 上菜前应将餐具、配料、调料摆放齐全。
- B.2.4 上头盘（开胃菜）前应先上新鲜的热面包和与面包数量相配的冷冻黄油。
- B.2.5 应按开胃菜、汤、鱼虾海鲜类菜肴、副菜、主菜、甜点和水果、咖啡或茶等顺序依次上菜。
- B.2.6 宾客用完菜肴，应先征得宾客同意，方可将菜肴所配用的餐用具、配料、调味品撤走。
- B.2.7 应先将用完前一道菜的餐、用具撤下，再上下一道菜肴。
- B.2.8 上甜点水果之前，应撤下宾客面前除酒水杯以外的所有餐具，包括：刀、叉、面包碟、黄油碟、椒盐瓶等。
- B.2.9 水果应摆在水果盘中，配水果刀、叉。
- B.2.10 上咖啡或茶前，应先放好糖缸、淡奶壶。