db5226

ICS 03.200

CCS A12

黔东南州地方标准

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

长桌宴民俗礼仪规范

（征求意见稿）

DB5226/T XXX-202X

目次

[前言 1](#_Toc183075549)

[1 范围 2](#_Toc183075550)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc183075551)

[3 术语和定义 2](#_Toc183075552)

[4 基本要求 2](#_Toc183075555)

[5 菜品和供餐要求 3](#_Toc183075561)

[6 接待服务流程及要求 4](#_Toc183075566)

[7 制度建设 5](#_Toc183075572)

[8 服务评价与改进 5](#_Toc183075123)

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。**

本文件由黔东南民族职业技术学院提出。

本文件由黔东南州文体广电旅游局归口。

本文件起草单位：黔东南民族职业技术学院、贵州大学、黔东南州市场监督管理局、黔东南州食品药品检验检测中心，黔东南州西江千户苗寨景区管理委员会、黔东南州肇兴侗寨景区管理委员会、贵州西江千户苗寨文化旅游投资（集团）有限公司、黎平县肇兴文旅（集团）有限公司、贵州亮欢寨餐饮娱乐管理有限公司。

本文件主要起草人：蒋友财、杨永成、向富华、张廷辉、蒋文周、潘恒志、邹雪、曾祥慧、龙大武、卿斐、吕昌清、丁孟利、罗嫚。

长桌宴民俗礼仪规范

* 1. 范围

本文件规定了长桌宴民俗礼仪的术语和定义、基本要求、菜品和供餐要求、接待服务流程及要求、制度建设、服务评价与改进。

本文件适用于长桌宴民俗礼仪服务。

* 1. 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 2894安全标志及其使用导则

GB 13495.1消防安全标志第1部分：标志

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 18883室内空气质量标准

GB/T 10001.1公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 17217公共厕所卫生规范

GB/T 19095生活垃圾分类标志

GB/T 17242 投诉处理指南

XF 654人员密集场所消防安全管理

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长桌宴

长桌宴是黔东南苗族侗族款待尊贵客人或庆祝重要节日传统宴饮形式，通过拼接桌案形成长宴席，摆放民族特色菜肴供多人集体共餐的宴席。

4 基本要求

4.1资质要求

应依法办理有相关营业证照，餐饮场所服务卫生应符合GB 31654的规定。

4.2 接待场所要求

4.2.1 环境干净、卫生、整洁，地面无积水。

4.2.2 设置食品处置区、就餐区、清洁区、卫生间等配套设施。

4.2.3 标识标牌的设置应规范、清晰，规划和设置紧急疏散通道，配备消防器材。消防安全管理应符合XF 654的要求、消防安全标志应符合GB 13495.1的要求、安全标志符合GB 2894的要求、通用符号应符合GB/T 10001.1的规定。

4.2.4 应提供具有垃圾分类标志的垃圾桶(箱)等环卫设施设备，垃圾分类标识应符合GB/T 19095的规定。

4.2.5 用水应符合GB 5749的规定，公共厕所卫生应符合GB/T 17217的规定、空气质量和通风条件应符合GB/Ｔ18883。

4.2.6 场地应包括但不限于下列民族文化元素：

a）有民族文化特色的图案、图腾、标志；

b）有民族银饰文化的银制品，如银冠、银项圈等；

c）有蜡染和刺绣等具有民族特色的传统工艺品、服饰。

4.3 厨房要求

4.3.1 厨房应布局合理，设置食品贮存、清洗、切配、烹饪等区域。

4.3.2 应配备厨具餐具、冰箱、消毒设施等。

4.3.3 厨房卫生应符合GB 31654的规定。

4.4 服务人员要求

4.4.1 应持有健康证，宜穿着民族代表性服装及佩戴民族饰品。

4.4.2 应熟练掌握长桌宴礼仪的接待流程，并定期参加服务培训。

4.4.3 仪表应端庄大方,举止文明得体。服务用语应文明、礼貌、亲切，提供外语服务时，表达应清晰。

4.4.4 对待宾客应一视同仁，尊重客人的信仰与风俗习惯。

4.4.5 应能唱2～3首民族祝酒歌及欢送歌，能用民族方言向宾客问候及致谢。

4.5餐饮器具要求

4.5.1 各种餐饮器具表面平整洁净，安全及其标识应符合GB 4806.1的要求。

4.5.2 餐饮器具的卫生应符合GB 31654中9.1的要求。

4.5.3 每个餐位中，应摆放骨碟、汤碗、汤勺、调味碟、筷架、筷子、分酒器、酒杯、茶杯等。

4.5.4 应提供有明显的识别度公用筷。

4.5.5 宾客使用的碗、筷、杯具，应选用具有民族长桌宴标志或民族传统纹样标志的制品，包括但不限于民族陶制品、竹制品、木制品等。

4.6外宾场合

4.6.1 应通过专业翻译人员协助保持沟通畅通。

4.6.2 尊重外宾的饮食习惯和宗教信仰，提供符合其饮食文化的食物选项，如清真食品、素食等。

4.6.3 应提供民族文化及“高山流水”敬酒礼仪的宣传资料，以英文或其他外宾熟悉的语言呈现。

4.6.4 展现尊重和包容的态度，对外宾的文化差异和特殊需求给予理解和适应。

5 菜品和供餐要求

5.1食材选用

5.1.1 食品原料采购、运输、验收与贮存应符合GB 31654中的5.1～5.4要求。

5.1.2 生鲜食材应选用具有本地特色的当季食材。

5.2烹饪要求

5.2.1 民族长桌宴菜肴的烹饪应符合GB 31654中6.1～6.3的要求。

5.2.2 长桌宴宜采用少数民族特色菜肴，并提供满足宾客其他菜肴的需求。

5.3供餐要求

5.3.1 应备有不同规格的民族长桌宴菜肴套餐及其服务清单。

5.3.2 传菜时，服务员应佩戴口罩及一次性手套。

5.3.3 主菜应摆在桌子正中，围绕主菜分别并摆放具有当地特色的风味菜及主食。

5.3.4 宴席提供的饮品或酒水应具有地方特色。

5.4菜品构成

1. 苗族长桌宴菜品构成

| 类别 | 菜品名称 | 描述 |
| --- | --- | --- |
| 主锅 | 酸汤火锅 | 主要以红酸汤或白酸汤为主的火锅，菜品可自主搭配，如酸汤鱼、酸汤牛肉。 |
| 主菜 | 苗王鱼 | 宜用稻花鱼搭配青辣椒烹饪而成。 |
| 苗家三腊 | 有腊肉、腊肠和血豆腐三种菜品组成， |
| 鼓藏肉 | 用猪胸肉煮熟后切成大小相等的形状，配上民族特制蘸料的菜品。 |
| 鸡稀饭 | 用本地土鸡与大米熬制而成 |
| 白切鸡 | 应用鸡稀饭熬制所使用的鸡肉，搭配民族特制调料。 |
| 糯米饭 | 用糯米或香禾糯蒸煮而成，或添加可食用植物汁制作成姊妹饭，社饭、五彩饭等 |
| 时令配菜 | 时令菜 | 应按照季节特征设计宴席菜肴，选择成熟上市的鲜活材料，调味适中，色彩搭配协调。 |

1. 侗族长桌宴菜品构成

| 类别 | 菜品名称 | 描述 |
| --- | --- | --- |
| 主锅 | 酸汤火锅 | 主要以红酸汤或白酸汤为主的火锅，菜品可自主搭配，如酸汤鱼、酸汤牛肉。 |
| 主菜 | 牛瘪 | 又称“百草汤”，是黔东南地区独特的特色食品 |
| 侗族三宝 | 由腌肉、腌鱼和糯米饭三种侗族特色美食组成。 |
| 香猪肉 | 本地香猪用炭火烤制，佐以侗家特制辣椒蘸水。 |
| “血红” | 鸭肉与鸭血，或猪肉与猪血，搭配辣椒、香料等同炒而成。 |
| 时令配菜 | 时令菜 | 应按照季节特征设计宴席菜肴，选择成熟上市的鲜活材料，调味适中，色彩搭配协调。 |

6 接待服务流程及要求

6.1具体流程



1. 长桌宴流程图

6.2迎宾

6.2.1 在入口处应设置迎宾区，摆放迎宾酒桌、迎宾酒具、酒水等。

6.2.2 所有迎宾人员应身着民族传统服饰。

6.2.3 宾客到达时，应用民族歌曲唱欢迎词迎客，伴随民族乐器奏乐，营造热情好客的氛围。

6.3宴席准备

6.3.1 宜布置民族特色宴席，摆放民族特色餐具和食物。

6.3.2 服务员应逐一向宾客介绍菜肴，包括菜品名称、特色、用料、制法及文化内涵等。

6.3.3 服务人员应按顺序上菜，先上主锅，再上特色主菜，最后上时令菜。

6.3.4 引导客人入座，左边是主人座位，右边是客人，座位应征询宾客意见，尊重宾客需求。

6.4宴席体验

6.4.1 服务人员应向宾客介绍民族宴席文化，包括宴席文化内涵、敬酒流程及注意事项等内容。

6.4.2 敬酒人员应身着民族服装向客人致欢迎词，按提前征询的顺序向宾客敬酒，表达敬意。

6.4.3 敬酒礼仪过程中应伴随民族敬酒歌演唱及民族乐器演奏，营造热闹欢快的敬酒氛围。

6.4.4 敬酒过程中或结束后，宜提供各类歌舞、习俗活动表演，并邀请宾客参加。

6.4.4 敬酒应尊重宾客的意愿，不强求宾客饮酒。

6.5送客

选用唱欢送歌、边走边敬酒等方式送宾客至门口或路口。

7 制度建设

7.1建立健全长桌宴管理制度，包括但不限于食品安全、消防安全及员工培训等管理制度。

7.2建立服务质量监督、检查、考核、评价制度，采取日常检查、定期检查、随机抽查、专项检查等方式，开展服务评价，做好评价记录。

8 服务评价与改进

8.1应注重民族饮食文化的挖掘和传承，宜有稳定的民族歌舞表演队。

8.2应建立游客满意测评制度，定期开展测评活动，持续改进服务质量。

8.3应公布投诉电话，建立投诉档案，及时处理和反馈投诉。投诉处理应符合GB/T 17242的要求。

8.4 对服务质量检查、服务投诉等发现的问题，应分析原因，制定整改措施，并对结果进行跟踪评价，持续改进服务质量。

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**