db5226

ICS 03.200

CCS A 12

黔东南州地方标准

DB5226/T XXX-202X

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

“高山流水”敬酒民俗礼仪规范

（征求意见稿）

目次

[前言 1](#_Toc183075094)

[1 范围 2](#_Toc183075095)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc183075096)

[3 术语和定义 2](#_Toc183075097)

[4 基本要求 3](#_Toc183075106)

[5 接待服务流程及要求 4](#_Toc183075114)

[6 制度建设 5](#_Toc183075123)

[7 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、龙大武、向富华、杨永成、张廷辉、蒋文周、李天翼、彭晓青、邹雪、卿斐、张刚、丁孟利、罗嫚。

“高山流水”敬酒民俗礼仪规范

* 1. 范围

本文件规定了“高山流水”敬酒民俗礼仪的术语和定义、基本要求、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“高山流水”敬酒民俗礼仪服务。

* 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 2758 食品安全国家标准 发酵酒及其配制酒

GB 2894 安全标志及其使用导则

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 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 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

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

“高山流水”敬酒民俗

“高山流水”是黔东南苗族侗族特有的酒文化，以分层酒具构筑酒液瀑布意象，配合芦笙、琵琶等民族乐器和敬酒歌，通过“酒不断、歌不绝”的流动仪式，具象化表达“情意绵长”的美好祝福。

3.2

酒歌

在“高山流水”敬酒民俗礼仪中演唱的具有民族文化特色的歌曲。

3.3

“酒海”

敬酒礼仪中盛酒的器具。

3.4

“斗菜”

“高山流水”敬酒礼仪式中，敬酒人喂客人吃菜的一种互动方式。

4 基本要求

4.1适用场合

旅游接待、节日盛典、庆贺、祝寿、婚礼等场合。

4.2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。

4.3场所要求

4.3.1 布局合理，装饰风格、色调等应凸显民族文化特色。

4.3.2 标识标牌的设置应规范、清晰，应有紧急疏散通道，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。

4.3.3 空气质量、通风条件等应符合GB/Ｔ18883的规定。

4.3.4 合理设置停车场和公共厕所，公共厕所卫生应符合GB/T 17217的规定。

4.3.5 应有分类标志的垃圾桶（箱）等环卫设施设备，垃圾分类标识符合GB/T 19095的规定。

4.3.6 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。

4.4人员要求

4.4.1 应持有效健康证明，并着少数民族服装。

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

4.4.3 对待宾客应一视同仁，尊重客人的信仰与风俗习惯。

4.4.4 应熟练掌握“高山流水”敬酒礼仪的接待流程。

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 酒海要求

4.5.1 表面平整洁净，相关材料应符合GB 4806.1的要求、器具卫生应符合GB 31654中9.1的要求。

4.5.2 选用具有“高山流水”标志或民族传统纹样标志的制品，包括但不限于土陶碗、竹筒等。

4.5.3 敬酒酒具应一人一换。

4.6饮用酒要求

4.6.1 饮用酒应符合GB 2758 的规定。

4.6.2 宜采用当地传统酿造的米酒或其他酒精度较低的酒类，酒精度宜8°～25°。

4.6.3 除饮用酒外，应准备水、茶等饮品供宾客选择。

4.7外宾场合

4.7.1 应通过专业翻译人员协助保持沟通畅通。

4.7.2 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。

4.7.3 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。

4.7.4 应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 接待服务流程及要求

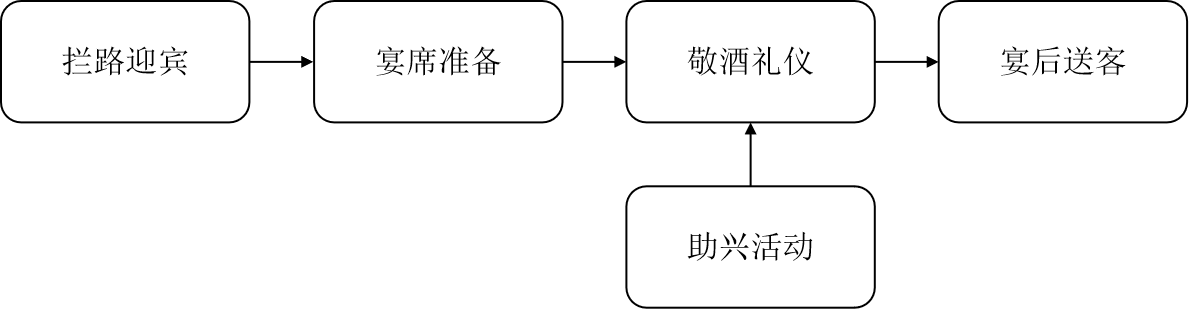
5.1“高山流水”接待服务流程

图1“高山流水”敬酒礼仪流程

5.2 拦路迎宾

5.2.1 在入口处设置迎宾区，应摆放迎宾酒桌、迎宾酒具、酒水等。

5.2.2 迎宾人员应身着民族传统服饰及佩戴民族饰品，包括头饰、服装、腰带、鞋等。

5.2.3 宾客到达时，应以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。

5.3 宴席准备

5.3.1 宜布置民族特色宴席，摆放民族特色餐具和食物。

5.3.2 服务员应逐一向宾客介绍菜肴，并提供上菜、倒酒等服务。

5.4 敬酒礼仪

5.4.1 敬酒顺序应提前征询宾客意见按序敬酒，尊重宾客需求。

5.4.2 敬酒方式宜分为单瀑版（游客一侧），双瀑版（游客两侧）。单客单瀑版，应最少有3个酒海；单客双瀑版，应最少有5个酒海。酒水顺着酒海从高处向低处流到碗中，形成酒瀑。

5.4.3 敬酒人员应控制酒水的流速，避免酒水溢出或中断。

5.4.4 敬酒过程中，应提前告知宾客“高山流水”礼仪，随时查看宾客反应，客人举手示意即停止敬酒。提倡节约,不应浪费酒水。

5.5 助兴活动

5.5.1 敬酒过程中的应有民族乐器演奏配合敬酒歌，乐器演奏和敬酒歌的音乐宜选择民族文化特色歌曲和腔调。

5.5.2 应设置特色互动活动，如“斗菜”“撞腰”等。

5.6 宴后送客

选用唱欢送歌、边走边敬酒等方式送宾客至门口或路口。

6 制度建设

6.1 应建立健全管理制度，包括但不限于食品安全、消防安全及员工培训等管理制度。

6.2 应建立服务质量监督、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。

7 服务评价与改进

7.1 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。

7.2 应建立满意测评制度，定期开展测评活动，持续改进服务质量。

7.3 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。

7.4 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。

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