

ICS 03.120.20

CCS A 00



团体标准

T/WFCCI XXXX—XXXX

川菜餐厅评价规范

Specification for evaluation of Sichuan Cuisine Restaurants

(征求意见稿)

XXX-XXX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

世界中餐业联合会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 基本要求	1
6 评价等级划分	1
7 评价指标	2
8 申报程序	4
9 动态管理	5
10 复核评价	5

前 言

本文件按照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。

本文件由四川省川菜标准化技术委员会提出。

本文件由世界中餐业联合会归口。

本文件起草单位：四川省川菜标准化技术委员会、四川省美食家协会、四川旅游学院、四川烹饪杂志社有限公司。

本文件主要起草人：杜莉、赵毅、麦建玲、陈丽兰、王萍萍、陈祖明、冯明会、赵文鹏、张晓舟、段茂坪。

引 言

本标准基川菜发展实践与标准化工作成果，聚焦于川菜餐厅的综合评价，构建了涵盖设施设备、卫生安全、菜品质量、服务提供、文化氛围等多维度的评价指标体系，并规定了相应的评价方法与评价准则。

本标准的制定与实施，旨在为川菜餐厅的规范管理与品质提升提供依据，为行业监管与消费者选择提供参考指南，对引领川菜餐饮业向标准化、品牌化与特色化发展，增强“川派餐饮”影响力具有重要作用。

川菜餐厅评价规范

1 范围

本文件规定了川菜餐厅评价的术语和定义、评价原则、基本要求、评价等级划分、评价指标、评价方法、申报程序、动态管理、复核评价等要求。

本文件适用于川菜餐厅评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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

DB51/T 2137 中国川菜餐厅服务规范

DB51/T 2879 中国川菜常用特色食材选用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

川菜餐厅 Sichuan Cuisine Restaurant

经营经典川菜（点）品种，或体现巴蜀饮食文化和烹饪技艺特色的餐厅。

4 评价原则

4.1 公平性

评价过程应客观公正，不受人为因素干扰，确保不同餐厅在相同标准下接受评价。

4.2 全面性

评价应涵盖餐厅的多个方面，包括设施、卫生、菜品、服务、文化等，确保评价结果全面反映餐厅的整体水平。

4.3 可操作性

评价标准应具体明确，便于实际操作和检查，确保评价过程高效、准确。

4.4 动态性

评价结果应根据餐厅的实际运营情况进行动态调整，鼓励餐厅持续改进和提升。

5 基本要求

5.1 应坚持依法经营，诚信经营。

5.2 应符合各项安全相关要求，近三年内未发生安全事故。

5.3 应坚持新发展理念，落实低碳节能、绿色环保、制止餐饮浪费、垃圾分类等相关要求。

5.4 应符合餐厅运营规范和管理要求。

5.5 餐饮经营主体投入运营 2 年以上可申请评价，经过相应评价机构进行评价，有效期为 5 年。

6 评价等级划分

川菜餐厅的评价等级分为三个等级，以星级体现，从低到高依次为：

一星：设施、服务、菜品具有一定的特色和品质，能够提供良好的就餐体验。

二星：设施、服务、菜品均较为出色，具有较浓厚的巴蜀文化氛围和较高的顾客满意度。

三星：设施、服务、菜品具有卓越的品质和独特的巴蜀文化体验，是川菜餐厅的杰出代表。

7 评价指标

7.1 设施与设备

7.1.1 餐厅外观与入口

7.1.1.1 外观设计是否具有巴蜀文化特色。

7.1.1.2 门面是否干净整洁，招牌是否醒目。

7.1.1.3 入口是否方便，无障碍设施是否完善。

7.1.1.4 有无停车场或停车及充电便利性。

7.1.2 内部装修与装饰

7.1.2.1 装修风格是否与川菜主题相契合。

7.1.2.2 照明是否适宜，营造舒适的就餐氛围。

7.1.2.3 桌椅摆放是否合理，间距是否合适。

7.1.2.4 装饰是否具有巴蜀文化元素。

7.1.3 厨房设施

7.1.3.1 厨房设备是否齐全且现代化。

7.1.3.2 厨房通风和排烟系统是否良好。

7.1.3.3 厨房是否有合理的分区，如烹饪区、切配区、清洗区等。

7.1.4 前厅设施

7.1.4.1 是否提供舒适的空调或通风设备。

7.1.4.2 是否有良好的音响设备，播放适合就餐氛围的音乐。

7.1.4.3 是否提供无线网络等便利设施。

7.1.4.4 卫生间设施是否齐全且正常运作。

7.1.5 辅助设施

7.1.5.1 是否有儿童游乐区或儿童座椅。

7.1.5.2 是否有吸烟区或禁烟措施。

7.1.5.3 是否有无障碍设施，如无障碍卫生间、无障碍通道等。

7.1.5.4 是否有储物柜或衣帽间，方便顾客存放物品。

7.2 卫生与安全

7.2.1 前厅卫生与安全

7.2.1.1 地面是否干净，无油污、杂物。

7.2.1.2 桌面、椅面是否清洁，无污渍。

- 7.2.1.3 墙壁、天花板是否干净，无蜘蛛网、污渍。
- 7.2.1.4 窗户是否明亮，玻璃是否清洁。
- 7.2.1.5 餐具是否干净，无油渍、水渍；消毒是否符合GB 31654等相关标准要求，有无消毒记录。
- 7.2.1.6 卫生间地面、墙面是否干净，无异味，是否有定期清洁记录。

7.2.2 厨房卫生与安全

- 7.2.2.1 厨房地面、墙面、设备是否干净，无油污、杂物。
- 7.2.2.2 食材储存是否符合GB 31654等相关标准要求，有无过期、变质食材。
- 7.2.2.3 厨房垃圾处理是否及时，垃圾桶是否加盖。
- 7.2.2.4 厨房是否有防虫、防鼠措施。
- 7.2.2.5 菜品在加工和制作过程中是否符合相关卫生标准。
- 7.2.2.6 成品菜品是否清洁、无异物，符合食品卫生相关法规要求。

7.3 菜品质量

7.3.1 食材选用

- 7.3.1.1 是否选用川菜特色食材或道地食材。
- 7.3.1.2 原材料是否新鲜、品质上乘，符合DB51/T 2879等相关的食材选用规范。
- 7.3.1.3 是否根据不同季节、节气和顾客口味需求，灵活选用川菜特色食材或道地食材。

7.3.2 菜品分量

- 7.3.2.1 菜品分量是否充足，符合餐厅的宣传和价格标准。
- 7.3.2.2 是否提供不同分量选项，以满足不同顾客的需求（如小份、标准份、大份）。

7.3.3 菜品风味

- 7.3.3.1 是否能准确呈现川菜丰富且独特的风味。
- 7.3.3.2 是否有经典的川菜品种，其制作方式是否体现川菜烹饪技艺特色。

7.3.4 菜品多样性与创新性

- 7.3.4.1 菜品是否丰富多样。
- 7.3.4.2 是否有适合不同季节和节气、不同口味和饮食需求的菜品。
- 7.3.4.3 菜品呈现是否整洁、美观，是否具有文化性、艺术性、创新性。
- 7.3.4.4 是否有创新的菜品或对传统菜品进行改良的菜品。

7.4 服务质量

7.4.1 服务态度

- 7.4.1.1 服务员是否热情友好，主动迎接顾客。
- 7.4.1.2 服务员是否及时响应顾客的需求、耐心解答顾客的问题。
- 7.4.1.3 服务员是否尊重顾客的饮食习惯和特殊要求。

7.4.2 服务效率

- 7.4.2.1 服务员的上菜速度是否合理，是否能及时为顾客提供相关服务。

7.4.2.2 结账过程是否便捷快速和支持多种支付方式。

7.4.3 服务专业性

7.4.3.1 服务员是否熟悉川菜烹饪技艺特色和菜品的制作过程及风味。

7.4.3.2 服务员是否能熟练掌握DB51/T 2137规定的服务流程。

7.4.3.3 服务员是否能妥善处理顾客的投诉和意见，及时解决问题。

7.4.4 个性化服务

7.4.4.1 是否能为特殊场合提供定制菜品或服务。

7.4.4.2 是否有针对儿童、老年人、素食者等特殊群体的服务措施。

7.5 文化氛围

7.5.1 川菜文化展示

7.5.1.1 是否通过装饰、菜品介绍等方式展示川菜文化背景和历史渊源。

7.5.1.2 是否有川菜相关的书籍、画册等供顾客阅读和了解。

7.5.1.3 是否有川菜文化相关的宣传资料，如海报、视频等。

7.5.2 氛围营造

7.5.2.1 是否能为家庭聚餐、朋友聚会、商务宴请等多种场合营造合适的氛围。

7.5.2.2 是否能够通过音乐、灯光、装饰等元素营造出舒适的就餐氛围。

7.5.3 文化活动

7.5.3.1 是否定期或不定期举办川菜技艺展示和交流活动。

7.5.3.2 是否定期或不定期有与当地社区合作举办巴蜀文化相关活动。

7.6 管理与规范

7.6.1 经营管理制度是否健全，食品储存、清洗、烹饪及餐具消毒等各项操作规范是否得到严格执行。

7.6.2 是否有效落实绿色限塑、公筷公勺、反对食品浪费等相关规定与倡导。

7.7 奖励与声誉

7.7.1 是否获得相关的荣誉或奖项。

7.7.2 是否有一定的知名度，有良好的媒体报道和口碑传播。

8 申报程序

8.1 申报

8.1.1 餐饮经营主体自愿申请参加评价，并以书面和电子形式向相关评价机构提交申报材料。

8.1.2 申报材料包括申报表和佐证材料。申报表见附录 A，佐证材料按附录 B《餐厅评价表》中的评价内容提供。

8.2 受理

8.2.1 相关评价机构收到餐饮经营主体申报材料后进行初步审核。审核内容主要包括是否符合申报条件，申报材料是否完整。

8.2.2 对发生安全事故和失信的餐饮经营主体，实施一票否决。

8.3 评价

8.3.1 由相关评价机构组织专家组成评价小组，进行综合评价。

8.3.2 评价小组按附录 B《餐厅评价表》中的评价内容及标准进行评价。

8.3.3 评价结束后，评价小组应对评价结果出具评价报告报相关评价机构，由相关评价机构确认评价等级。

8.3.4 连锁餐饮企业可按各店的实际情况各自申报，分别评价等级；也可统一申报，按各店的实际情况，评价其等级。

8.3.5 通过评价的餐厅，由相关评价机构授予相应的证书和标牌。

9 动态管理

在有效期内被媒体负面曝光或发现其他法定禁止行为的，且情况属实的餐饮经营单位主体，经相关评价机构组织专家认定后，应进行摘牌处理，同时在相关信息平台发布摘牌通知。

10 复核评价

10.1 对已通过评价的餐厅，每年进行一次复核，每三年进行复核评价。

10.2 对复核达不到标准的餐厅，根据其程度分别给予通报、整改、降级或取消星级处理。

10.3 被取消资格的餐厅，一年内不得申报。

附 录 A
(资料性)
川菜餐厅申报表

申报表（样表）见表 A.1。

表A.1 川菜餐厅申报表

基本情况	单位名称				单位性质	
	单位地址				邮政编码	
	注册资本		投资总额		最近一次改造时间	
	经营业态	☐ 正餐 ☐ 火锅 ☐ 小吃 ☐ 其他				
	资产构成	☐ 国有 ☐ 民营 ☐ 股份 ☐ 合资 ☐ 其它				
	经营时间			目前等级		
主体结构	厨房面积	前厅面积	公共区域面积		包间数	餐位数
法定代表人或负责人	姓名	联系电话	手机		电子邮箱	
联系人	姓名	联系电话	手机		电子邮箱	
员工信息	员工总数					
	管理人员人数					
	技术人员人数					
	服务人员人数					
近三年内是否发生安全事故、是否诚信经营						

表 A.1（续）

设施设备 情况	
卫生与安全 情况	
菜品质量 情况	
服务质量 情况	
文化氛围 情况	
奖励与声誉	

申请单位 承诺	(本企业承诺对所填写申报表内容及佐证材料的真实性负责。) 法定代表人 人签字： (盖章) 年 月 日
专家小组意见	
评价机构 意见	(盖章) 年 月 日

附 录 B
(资料性)
川菜餐厅评价表

川菜餐厅评价表见表 B. 1。

表 B. 1 川菜餐厅评价表

基础指标				
一级指标	二级指标	评价内容及标准	评价记录	得分
设施 设备 (15 分)	餐厅外观 与入口 (3 分)	外观设计具有巴蜀文化特色。		
		门面干净整洁, 招牌醒目。		
		入口方便, 无障碍设施完善。		
		有停车场或停车及充电便利。		
	内部装修 与装饰 (3 分)	装修风格与川菜主题相契合。		
		照明适宜, 营造的就餐氛围舒适。		
		桌椅摆放合理, 间距合适。		
		装饰具有巴蜀文化元素。		
	厨房设施 (3 分)	厨房设备齐全且现代化。		
		厨房通风和排烟系统良好。		
		厨房分区合理。		
	前厅设施 (3 分)	具有舒适的空调或通风设备。		
		有良好的音响设备, 播放的音乐适合就餐氛围。		
		提供无线网络等便利设施。		
		卫生间设施齐全且正常运作。		
	辅助设施 (3 分)	有儿童游乐区或儿童座椅。		
		有吸烟区或禁烟措施。		
		有无障碍设施, 如无障碍卫生间、无障碍通道等。		
		有储物柜或衣帽间, 方便顾客存放物品。		
卫生 与安全 (15 分)	前厅卫生 与安全 (7 分)	地面干净, 无杂物、油污。		
		桌面、椅面清洁, 无污渍。		
		墙壁、窗户、天花板干净, 无蜘蛛网、污渍。		
		餐具干净, 无油渍、水渍; 消毒符合标准, 有消毒记录。		
		卫生间地面、墙面干净, 无异味, 有定期清洁记录。		

表 B.1（续）

基础指标				
一级指标	二级指标	评价内容及标准	评价记录	得分
卫生与安全 (15 分)	厨房卫生与安全 (8 分)	厨房地面、墙面、天花板、设备干净，无油污、杂物。		
		食材储存符合卫生标准，无过期、变质食材。		
		厨房垃圾处理及时，垃圾桶加盖。		
		厨房有防虫、防鼠措施。		
		菜品在加工和制作过程中符合卫生标准。		
		成品菜品清洁、无异物，符合食品卫生相关法规要求。		
菜品质量 (25 分)	食材选用 (6 分)	选用川菜特色食材或道地食材。		
		原材料新鲜、品质上乘，符合相关的食材选用规范。		
		根据季节、节气和顾客口味需求，灵活选用川菜特色食材或道地食材。		
	菜品分量 (6 分)	菜品分量充足，符合餐厅的宣传和价格标准。		
		提供不同分量选项，以满足不同顾客的需求。		
	菜品风味 (6 分)	能准确呈现川菜丰富且独特的风味。		
		有经典的川菜品种，其制作方式体现川菜独特烹饪技艺。		
	菜品多样性与创新性 (7 分)	菜品丰富多样。		
		有适合不同季节和节气、不同口味和饮食需求的菜品。		
		菜品呈现整洁、美观，具有文化性、艺术性和创新性。		
		有创新的菜品或对传统菜品进行改良的菜品。		
服务质量 (20 分)	服务态度 (5 分)	服务员热情友好，主动迎接顾客。		
		服务员能及时响应顾客的需求、耐心解答顾客的问题。		
		服务员尊重顾客的饮食习惯和特殊要求。		
	服务效率 (5 分)	服务员上菜速度合理，能及时为顾客提供相关服务。		
		结账过程便捷快速和支持多种支付方式。		
	服务专业性 (5 分)	服务员熟悉川菜烹饪技艺特色和菜品的制作过程及风味。		
		服务员能熟练掌握服务流程。		
		服务员能妥善处理顾客的投诉和意见，及时解决问题。		

表 B. 1（续）

基础指标				
一级指标	二级指标	评价内容及标准	评价记录	得分
服务质量 (20 分)	个性化服务 (5 分)	能为特殊场合提供定制菜品或服务。		
		有针对儿童、老年人、素食者等特殊群体的服务措施。		
文化 氛围 (15 分)	川菜文化 展示 (5 分)	通过装饰、菜品介绍等方式展示川菜的文化背景和历史渊源。		
		有川菜相关的书籍、画册等供顾客阅读和了解。		
		有川菜文化相关的宣传资料，如海报、视频等。		
	氛围营造 (5 分)	能为家庭聚餐、朋友聚会、商务宴请等多种场合营造合适氛围。		
		能通过音乐、灯光、装饰等元素营造出舒适的就餐氛围。		
	文化活动 (5 分)	定期或不定期举办川菜技艺展示和交流活动。		
		定期或不定期与当地社区合作举办巴蜀文化相关活动。		
管理与规范 (5 分)	制度建立 与规范落 实 (5 分)	经营管理制度健全，食品储存、清洗、烹饪及餐具消毒等各项操作规范得到严格执行。 有效落实绿色限塑、公筷公勺、反对食品浪费等相关规定与倡导。		
奖励 与声誉 (5 分)	所获奖励 (3 分)	获得相关的荣誉或奖项。		
	社会声誉 (2 分)	有一定的知名度和声誉、有良好的媒体报道和口碑传播。		