

《黎家宴服务规范》

海南省地方标准编制说明

标 准 起 草 组

2023 年 2 月

一、目的和意义

《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》（中发〔2018〕12号）在“加快生态文明体制改革”关于完善生态文明制度体系的要求中，明确提出要创建绿色发展示范区，集中力量开展海南生态文明及绿色发展改革综合实验。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》指出：要坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念；要广泛形成绿色生产生活方式，碳排放达峰后稳中有降。作为终端消费产业，餐饮整个产业链条中的碳排放都会影响餐饮业的碳达峰碳中和。随着低碳理念的树立，餐饮业也在高度关注安全健康的烹饪方式，且越来越多的可持续食材、生态友好食材开始出现在健康环保食谱中。

黎家宴是海南最早的原住民（黎族）顺应自然、因地制宜利用海南岛特有的食材和烹饪方式，汇集成特有的“饕餮盛宴”，是黎族饮食文化的重要组成部分。黎家宴的食材主要取自于新鲜无污染的走地鸡、水库鱼、五脚猪、野生菌、热带瓜果等，这些被盛放在芭蕉叶和簸箕里原汁原味的绿色佳肴，伴随着黎族欢快歌舞服务的宴席方式，正好符合人们对健康餐饮及轻松愉悦交往的需求。

随着人们生活水平的提高及餐饮产业的绿色转型升级，我省宴席消费市场潜力巨大。黎家宴形成历史悠久，是海南地方特色宴席，其接待服务流程安排是否细致，接待服务是否规范，不仅影响到酒店与餐饮企业的声誉，而且是制约整个宴席服务的重要因素。当下由于黎

家宴专业化服务操作技能的匮乏及服务质量标准化建设的不完善，导致黎家宴服务质量的提升处于整体滞后的状态，一定程度上影响和制约了黎家宴产业的健康有序发展。

为了促进海南省绿色标准体系建设，规范黎家宴服务的程序，提高黎家宴服务的质量和水准，塑造良好的黎家宴服务口碑和形象，结合黎家宴市场实际情况，编制“黎家宴服务规范”地方标准，不仅有利于餐饮从业人员系统地掌握黎家宴绿色食材的选用、基本烹饪要求、场地布置、服务礼仪及服务接待的标准和流程，而且能促使黎家宴服务在行业中形成标准化、规范化、专业化服务的良好氛围，提升黎家宴服务的整体水平，顺应国内外游客对黎家宴的消费需求。

二、依据与任务来源

由昌江县人民政府向省商务厅提出，并由省商务厅报送到省市场监督管理局的“黎家宴服务规范”，通过海南省市场监督管理局组织立项评审，已将“黎家宴服务规范”地方标准项目列入 2022 年第一批地方标准制修订项目计划，项目计划编号为 2022-Z018。项目立项之后，由昌江县黎族自治县委托昌江黎族自治县职业教育中心牵头组织，由海南师范大学、海南省酒店与餐饮行业协会等单位共同组建项目编制组，承担本标准的前期调研、标准文本起草、根据征求意见修改完善标准文本及后期标准文本技术审查资料的提交等工作。

三、编制原则及编制过程

1. 编制原则

(1) 坚持“市场导向、政府引导、企业为主、广泛参与、协调

统一”原则，广泛听取业界的意见及建议；

(2) 标准格式需符合《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》（GB/T 1.1-2020）的要求；符合统一性、协调性、适用性、一致性、规范性原则。

2. 编制过程

(1) 收集国内外相关资料及查阅国内外相关标准

项目编制组制定了项目实施方案和计划，并通过各种途径收集和整理了大量与黎家宴服务规范相关的各类资料。

标准编制中主要参考的资料有：

《地方标准管理办法》、《DB/T74-2018 地方标准制修订工作程序》、《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》

GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 2762 食品中污染物限量

GB 2763 食品中农药最大残留限量

GB 4806.10 食品安全国家标准 食品接触用涂料及涂层

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 14930.1-2022 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2-2012 食品安全国家标准 消毒剂

GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

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 18883-2022 室内空气质量标准
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 29372-2012 食用农产品保鲜贮藏管理规范
GA 654 人流密集场所消防安全管理
JGJ 64-2017 饮食建筑设计标准
SB/T 10580—2011 餐饮业现场管理规范
DB 46/T 516-2020 餐饮企业绿色后厨管理规范
DB 15/T 2480-2021 草原旅游景区餐饮服务规范
DB 45/T 838-2021 三江侗族自治县侗族百家宴服务规范
DB 46/T 514-2020 宴会服务规范

(2) 深入调研

1) 调研过程及结果

为了使所编制的《黎家宴服务规范》内容具有系统性、可操作性、适用性及科学性，为后续标准的宣贯及黎家宴市场的规范、引导及培育奠定基础，编制组于 2022 年 6 月 1 日至 8 月 30 日，在海南省 8 个少数民族县市和海口、三亚进行大量的问卷调研，共回收 700 多份问卷。参与问卷调查的消费者中，在政府部门工作的人员占 23.3%，餐饮行业从业者占 12.7%，其他单位的占 64%；消费者中，享用过黎族美食的人员占比为 78.7%，未享用过的占比为 10.7%，记不清的占比为 10.6%。用 spss 对回收问卷的可靠性进行分析，Cronbach 的 Alpha 系数为 0.88，表明调查资料信度可接受，KMO 的值为 0.564，

说明该问卷的内容可以进行因子分析。此外，编制组还对椰级乡村旅游点的餐饮企业、景区的餐饮企业及酒店进行深入的调查研究，如对昌江黎族自治县王下浪伦村及洪水村餐饮企业、东方市江边村餐饮企业及三月三长桌宴组委会、乐东黎族自治县抱由餐饮企业、保亭黎族苗族自治县槟榔谷及呀诺达景区、琼中黎族苗族自治县什寒农家乐、白沙黎族自治县罗帅村农家乐及五里路农庄、陵水黎族自治县本号镇的餐饮企业、五指山市五指山鑫焱牛庄火锅城及五指山农林科技学校、三亚沿江饭店等单位进行了深入调研。

调研结果表明：① 84.9%享用过黎族美食的消费者认为黎家宴菜肴食材天然、健康，但黎族经典的菜肴缺乏“权威”版本，传承和弘扬受到制约；②黎家宴中主人热情好客，宴席过程中的歌舞表演很有特色，但黎族餐饮企业经营环境的布置缺乏民族文化元素，黎家宴所使用的各种器具形象识别系统不明显，享用过黎族美食的消费者“黎族餐饮企业目前的环境布置及餐饮器具有民族文化元素”持赞同和非常赞同的比例只有 24.5%和 35%；③一些乡村餐饮企业提供的黎家宴，其经营场所卫生不容乐观，享用过黎族美食的消费者“黎族餐饮企业场地卫生比较好”持赞同和非常赞同的也仅有 29.8%和 32.9%；④黎家宴席餐具摆放过于随意，有些千人长桌宴甚至用一次性塑料碗碟，有些宴席摆放骨碟，有些不摆放，宾客用餐过程中因没有骨碟，菜肴的杂物便直接丢在桌面或地面上，场面很不雅观；⑤从黎家宴席的接待流程看，有些宴席仪式感较强，会安排喝酒迎宾环节，有些席间会安排邀请宾客一起跳竹竿舞或团结舞助兴，多数宴席会安

排席间唱祝酒歌敬酒，而接待散客的景区餐馆虽主打黎家宴，但只提供民族特色簸箕餐食，既没有迎宾，也没有唱祝酒歌敬酒；⑥各市县各餐饮企业提供的黎家宴五花八门，服务质量差异较大，宴席服务质量标准化建设不完善。

黎家宴存在的诸多问题，使得黎家宴服务质量的提升处于整体滞后的状态，一定程度上影响和制约了黎家宴产业的健康有序发展。由此可见，黎家宴虽有市场前景，但要得市场的充分认可，其经营场所中黎族文化元素的张显、菜肴的创新、服务环节的重构及完善等都有待于通过标准化的建设来提升。

(2) 标准文本工作讨论稿的形成

根据调研的结果，结合餐饮相关标准文本资料及黎族宴席传统文化资料的查阅，在充分听取业界意见和建议的基础上形成了《黎家宴服务规范》讨论稿的结构，讨论稿中首先确定了标准文本的使用对象是餐饮企业及酒店中的餐饮部门；其次需要进行术语定义的有：黎家宴、黎家宴服务、凉菜；此外拟定了标准文本需要编制的内容包括：人员要求、建筑物及场地要求、食品原材料要求、菜肴烹饪要求、餐饮器具及摆台要求（本着黎家宴的规格是随着生活水平的提高由最原始围着簸箕席地而坐围桌食用，为了更好地提升黎家宴服务品质，本文件增设“餐饮器具及摆台要求”章节）、宴席服务要求、可持续发展。

(3) 标准文本征意见稿的修改完善过程

根据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，结合文献资料和市场反馈资料，于2022年12月28日形成了《黎家宴服务规范》征求意见稿1。

因疫情原因，2023年1月12日利用腾讯会议形式，组织召开标准征求意见会，参加征求意见会的与会代表来自省商务厅代表、省市场监督管理代表、海南省酒店餐饮行业协会、海南省昌江黎族自治县教育局、海南省昌江黎族自治县职业教育中心、海南省农垦海口中等专业学校、方圆标志认证集团海南有限公司、五指山鑫焱牛庄火锅城、海南师范大学及餐饮企业从业者共14人。

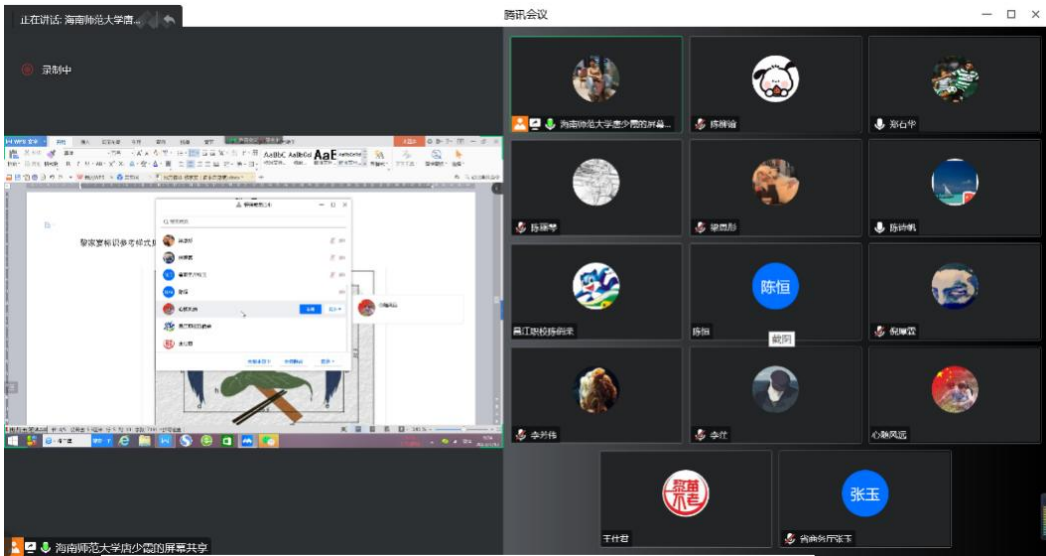


图1 2023年1月12日视频会议截图

征求意见会上，与会代表就标准文件的术语和定义、人员要求、建筑物及场地要求、食品原材料要求、菜肴烹饪要求、餐饮器具及摆台要求、宴席服务要求、可持续发展等内容提出了19条建议和意见，会后，编制组综合考虑了专家的建议和意见，接受了17条，并



在增设“黎家宴服务质量等级评定及标识标牌的使用”章节下提出两项使用条款。经补充和完善之后形成《黎家宴服务规范》征求意见稿2。

2023年1月30日，由海南省酒店与餐饮行业协会将《黎家宴服务规范》征求意见稿2，挂在海南省酒店与餐饮行业协会公众号上向社会广泛征求意见。以此同时编制组还通过电话及微信向餐饮界朋友再次征求意见。

2023年2月7日，还在省市场监督管理局标准化处认真听取相关领导对标准的建议。

2023年2月8日至12日，结合网络、电话、微信及现场调研收集的意见，对征求意见稿2进行全面的修改，修改内容：①将建筑物及场地要求、食品原材料选用及仓储要求、菜肴烹饪要求中一些与餐饮行业共性的要求，通过引用已发布的标准文件解决，只保留与黎家宴特色的内容；②在第3章，去掉“凉菜”术语定义，增加“黎家”、“原生态”术语定义；③对“宴席服务要求”条款进行重构，将原标题由“宴席服务要求”改成“接待流程要求”，并按“席前以酒迎宾”、“席间服务”、“席后欢歌送客”三个流程来编制标准条款；④考虑到餐饮企业举办的黎家宴有一些是在户外举办，在“5.3宴席场地要求”中增加了“户外宴席接待场所应规划和设置紧急疏散场所和通道，并配备消防器材和设施，设置消防安全警示标识标牌”及“户外宴席接待场所应合理设置停车场和公共厕所，并提供具有垃圾分类标志的垃圾桶(箱)等环卫设施设备”条款；⑤根据标准使用对象的区域差

异性及多样性，将附录A由原“规范性”改成“资料性”，并在5.3.10条款中增加黎家宴标识标牌的黎族文化元素要求”；⑥去掉增设的第11章“黎家宴服务质量等级评定及标识标牌的使用”条款内容；⑦考虑到敬酒时宾客的饮酒量不宜太多，将附录C中的酒杯调成茶杯，另增加了小酒杯及分酒器图样范例。

标准文本重新修改后形成征求意见稿3，并上报商务厅提交省市场监督管理局，由省市场监督管理局在其官网上再次公开征求意见。

计划2023年3月下旬，根据市场监督管理局官网上收集到的意见对征求意见稿3再次进行修改，形成征求意见稿4后，再次组织由提出单位和归口单位等单位参加的征求意见会，并根据征求意见会的建议对《黎家宴服务规范》进一步修改完善，形成送审稿讨论稿→送审稿，报请商务厅送省市场监督管理局组织技术评审。

四、标准文本内容及预期效益

1. 标准文本的适用范围及主要内容

本文件适用于正式营业的餐饮企业及酒店餐饮部门举办的黎家宴。

（1）术语和定义

根据实际情况对“黎家”、“黎家宴”、“黎家宴服务”、“原生态”等术语进行了定义。

（2）规定了《黎家宴服务规范》的术语和定义、人员要求、建筑物及场地要求、食品原材料选用及仓储要求、菜肴烹饪要求、餐饮器具及摆台要求、接待流程要求、可持续发展等内容。

(3) 针对黎家宴服务的民族特色要求，标准文本中“黎家宴宴席场地布置中标识标牌的使用”、“黎家宴餐饮器具的选用应具有黎族特色”及接待流程中“席前以酒迎宾”、“席间服务”、“席后欢歌送客”等条款是本标准区别于普通宴会服务的重要特征。

(4) 为了更好的促进黎家宴服务的发展，标准文本附录中还提供了融入黎族文化元素的黎家宴标识标牌图样范例及筷子、碗碟、茶杯及酒杯、分酒器的图样范例，此外，还提供了部分黎族菜肴的烹饪要求做为参考。

2. 标准预期的效益

《黎家宴服务规范》地方标准的编制，是在广泛征求餐饮企业及酒店餐饮部门、景区、旅游行业主管部门、商务部门、院校黎族文化研究专家及社会各界等多方意见的基础上完成的，本标准具有较强的系统性、适用性、可操作性和科学性。标准的发布、宣贯和落实，对黎家宴服务水平及服务质量的提升，对民族餐饮文化的传承，对全域旅游的促进，对餐饮行业绿色发展的引导，对推动海南自由贸易岛黎族宴席朝着标准化、规范化、专业化方向迈进将具有重要意义。

五、与我国有关法律法规、国内外相关标准关系

1. 与有关法律法规协调一致

与中华人民共和国食品安全法、中华人民共和国食品安全法实施条例、餐饮服务食品安全监督管理办法、餐饮服务许可管理办法、餐饮服务食品安全操作规范、餐饮服务食品安全监督管理办法、食（饮）具消毒卫生标准等不冲突。

2. 与现行国家标准、行业标准、地方标准协调一致

本文件是按照 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》给出的规则起草，符合地方标准的格式要求。而且本标准的起草过程符合《地理标准管理办法》及《地方标准制修订工作程序 DB/T74-2018》的要求。

标准的编制过程中参考了与宴会相关的标准文本有：商务部的“宴席节约服务规范 SB/T 11228-2021”、山西省的“中餐宴会服务要求 DB14/T 1540-2017”、黑龙江省的“贵宾宴会接待服务规范 DB23/T 2728-2020”，海南省的“宴会服务规范 DB46/T 514-2020”、广西的“三江侗族自治县侗族百家宴服务规范 DB45/T 838-2021”等，保证本标准文本编制的科学性和规范性。本标准的编制在兼顾黎家宴个性化的同时，对黎家宴整个行业的经营行为起到规范、引导作用。

在标准制定过程中，得到海南省商务厅、海南省市场监督管理局、相关行业代表、行业协会和专家的大力支持，标准编写组在此表示衷心的感谢！

标准编写组

2023 年 2 月 12 日