

ICS 03.080

A 12

中华人民共和国国家质量监督
检验检疫总局备案号：56899-2017

DB53

云南省地方标准

DB53/T 844.4—2017

外事接待服务规范 第4部分：餐饮服务

2017-10-16 发布

2018-01-01 实施

云南省质量技术监督局 发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基本要求	1
3.1 安全要求	1
3.2 卫生要求	1
3.3 礼仪要求	2
4 自助餐服务	2
4.1 餐台准备	2
4.2 餐前检查	3
4.3 餐中服务	3
4.4 结账服务	3
4.5 餐后服务	4
5 西餐服务	4
5.1 摆台准备	4
5.2 摆台	4
5.3 宾客引领	4
5.4 冰水服务	4
5.5 点单服务	5
5.6 调料服务	6
5.7 传菜服务	6
5.8 席间服务	6
5.9 结帐服务	6
5.10 餐后服务	6
6 西餐宴会	6
6.1 准备工作	7
6.2 检查	7
6.3 人员准备	8
6.4 餐前服务	8
6.5 席间服务	8
6.6 餐后服务	10
6.7 结帐服务	10
7 中餐服务	10
7.1 摆台	10

7.2	迎宾服务	10
7.3	茶水服务	11
7.4	点菜服务	11
7.5	传菜服务	11
7.6	酒水服务	12
7.7	上菜服务	12
7.8	席间服务	12
7.9	餐后服务	13
7.10	结账服务	13
8	酒会服务	13
8.1	酒会前	13
8.2	酒会中	13
8.3	酒会后	13
8.4	结帐服务	14
9	送餐服务	14
9.1	点单服务	14
9.2	送餐服务	14
9.3	结帐服务	14
10	例外处置	14
10.1	行为障碍宾客	14
10.2	婴幼儿宾客	14
10.3	宾客着急	15
10.4	宾客特殊要求	15
10.5	酒水泼洒	15
10.6	其他	15
10.7	紧急事件	15
附录 A (资料性附录)	六步洗手法程序和图例	16
附录 B (资料性附录)	西餐摆台要求	17
附录 C (资料性附录)	中餐摆台要求	19

前 言

DB53/T 844《外事接待服务规范》分为六个部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：前台服务；
- 第3部分：住宿服务；
- 第4部分：餐饮服务；
- 第5部分：接见、会谈及会议服务；
- 第6部分：应急预案。

本部分为DB53/T 844的第4部分。

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由云南省商务厅提出。

本标准由云南省商贸服务标准化技术委员会（YNTC10）归口。

本标准起草单位：昆明翠湖宾馆有限公司、云南省商务厅、云南省旅游饭店行业协会。

本标准主要起草人：吴澎、徐海清、李俊、任宁、王娇、石克燕、张春、涂文亮、孙英、卯升敏。

外事接待服务规范 第4部分：餐饮服务

1 范围

本标准对外事接待餐饮服务中的基本要求、自助餐服务、中餐服务、西餐服务、宴会服务、酒会服务、送餐服务、例外情况处置等的服务提供要求做出了规定。

本标准适用于具有外事活动接待能力的单位提供的接待服务，也适用于本辖区内的重要接待。

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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 9985 手洗餐具用洗涤剂

QB/T 2654 洗手液

DB53/T 844.1—2017 外事服务规范 第1部分 基本要求

DB53/T 844.6—2017 外事服务规范 第6部分 应急预案

《餐饮服务食品安全操作规范》（国食药监食[2011]395号）

3 基本要求

3.1 安全要求

3.1.1 用于外事接待的所有原辅材料都应由具有法人资质、证照齐全、未发生过食品安全事件的固定销售商提供。严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》的要求实施用餐安全管理，提供餐饮服务。

3.1.2 所有未经加工的初级农产品（蔬菜、禽类、肉类、蛋类、作料等）均应向考察合格的固定供货商（或主接待方指定的供应商）采购，每批次货品入库前，均需由具有法定资质的检测机构进行农残、药残检验，并出具检验合格证书，不应使用野生菌、花类和野生动物作为食材。

3.1.3 所有加工食品（食用油、乳制品、料酒、味精、鸡精、酱油等），均应通过正规渠道采购具有SC标记的产品，食品添加剂的使用应符合GB 2760的规定，不应使用超过保质期的产品。

3.1.4 所有食品均应集中单独保管，并建立管理制度和进出库管理台账，有条件的单位应对保管食品的库房实施监控，已经出库的食品不应再次入库。

3.1.5 所有以用餐形式供应的餐食，每一类食品，均应严格执行食品安全监管部门的留样备查规定，留样柜由专人、专柜保管，并建立管理台账，重要接待需在食品安全监管部门指定人员见证下留样。

3.1.6 重要接待应听从安保部门的安排，积极与主接待方密切配合，协调完成各项服务活动。

3.2 卫生要求

3.2.1 餐饮服务人员应无传染性疾病，应建立每日晨检制度。有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位，有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

3.2.2 具有良好的个人卫生习惯，在每次接触后台加工或餐饮服务环节前，以及触及餐饮用具以外的物品、使用卫生间、触碰面部、从事任何可能会污染双手的活动后，均应使用洗手液，按标准六步洗手法要求洗净双手。洗手液应符合 QB/T 2654 的要求，六步标准洗手法详见附录 A。

3.2.3 着装应无异味、无污渍，厨师在工作中应佩戴厨师帽，传菜员及为宾客分餐的服务员，应佩戴一次性手套和口罩，不应面对餐食说话。

3.2.4 餐厅地面和台面（地毯）无油渍、无水渍、无污渍，规范清洗餐桌和台布和口布；餐厅内如有菜汤泼洒，应立即清除干净。

3.2.5 所有座椅、餐具、茶具、台布、口布等用具，均应无异味、无污渍、无破损，玻璃器皿无指纹。

3.2.6 餐食制作严格按照规定程序和要求进行，各类用具只能在规定的用途中使用，用于加工直接入口食物的工具，不应生熟混用、品类混用。

3.2.7 所有餐具、茶具每使用一次均应按规定洗净消毒，洗涤液应采用符合 GB 9985 要求的产品，洗净消毒后的餐具、茶具等应立即分类放置于清洁的橱柜内保洁，并应采取措施防止贮藏和使用环节受到污染。餐具、茶具消毒要求如下：

- a) 热力消毒：煮沸或蒸汽 100℃，持续 30 min；
- b) 远红外消毒：120 度℃，持续 15 min ~ 20 min。

3.2.8 后厨使用的各类厨具，以及厅面使用的所有服务用品、用具，应在每次服务结束后，彻底清洗消毒，并按规定放置于指定位置。

3.2.9 中餐在向宾客展示菜品后，宜提供每人每位分餐服务；主接待方未要求分餐服务的，应为每个餐位提供公筷（勺）。

3.3 礼仪要求

服务礼仪包括但不限于下列内容：

- a) 熟悉接待计划，以及菜品的英文译法（或来宾国家语种的译法），必要时应在服务前由专业人员进行翻译后，对服务人员进行培训；
- b) 餐饮服务礼仪除应符合 DB53/T844.1—2017 第 6 章、第 7 章和第 8 章的相关要求外，还应遵循不同餐食文化的服务礼仪，尤其应当严格遵守对穆斯林宾客的服务礼仪；
- c) 餐食准备前应向主接待方或宾客充分了解接待对象的禁忌（包括食物禁忌、用餐器具和环境禁忌）、个人习惯，以及主接待方的要求；
- d) 不应向宾客提供气味怪异或刺激性口味的食品；
- e) 素食宾客应安排专人、专菜、专器、专项服务，素食服务人员应知晓相关的服务规则；
- f) 不应主动向宾客索取小费；
- g) 每次服务后，应注意收集不同国家的宾客用餐中喜欢的食品，并在服务后进行记录汇总，向餐饮部提交，用于今后服务参考。

4 自助餐服务

4.1 餐台准备

餐台准备应在开餐前 2 h（小时，下同）完成，主要内容如下：

- a) 根据宾客预定形式、人数和场地实际情况参考附录 B 的要求摆放台型；
- b) 根据主接待方要求进行餐台布置，铺设台布及围裙；
- c) 按自助餐菜式的情况，配备相应数量的餐具并放在相应位置；
- d) 按用餐人数的 1.5 倍准备刀、叉、勺等餐具，并放置于垫有口布的盘子上；

- e) 菜品标示牌使用统一字号中、英文（根据需要，亦可使用来宾国家语种）双语标示：
 - 1) 菜品标示牌与餐盒内的菜品相符，且一一对应摆放整齐；
 - 2) 宾客中如有穆斯林客人，在非清真食品餐盒前的标示牌上须明确标注“非清真食品”字样；
- f) 冷食品所用盘子保持适宜温度，不会对食品的风味和口感造成影响；
- g) 热食品所用的盘子存放于温盘车中，并在开餐期间保持合适的温度；
- h) 采用与环境匹配的装饰布和鲜花装饰餐桌。

4.2 餐前检查

4.2.1 餐前 30 min 应对硬件设施进行检查，并对下列内容进行确认：

- a) 按照主接待方预定的信息，餐位符合预定要求，桌号已按要求摆放；
- b) 食品标示牌摆放位置准确，无拼写错误，计划替换的菜肴和主食，已准备好相应的标示牌；
- c) 依据食品标牌查看餐盒摆放位置是否合理；
- d) 餐台应摆放的各类器具品类齐全、位置正确；
- e) 用餐所需的各类餐具已备齐，并已摆放在对应位置；
- f) 收餐的各类用品已准备就绪；
- g) 餐厅环境符合 DB53/T844.1—2017 中 4.1.3 的要求，用餐设施、器具无油污、无损坏等。

4.2.2 餐前应对菜品进行检查，对下列内容进行确认：

- a) 拟提供的菜品与预定菜单一致；
- b) 明档已布置到位，佐料配备齐全；
- c) 酒水符合预定要求。

4.3 餐中服务

4.3.1 餐台服务

服务人员应根据用餐情况、宾客需求等提供相应服务，包括但不限于下列内容：

- a) 所有的保温设备开关应全部打开；
- b) 当宾客取用食品时，礼貌推荐并主动协助宾客拿取；
- c) 当食品或果汁少于 30% 时，通知厨房或酒水员及时添加；
- d) 及时更换、补充餐具、用具，保持自助餐台整洁和干净；
- e) 如果桌面上撒有汤汁，及时用纸巾擦拭后，再用干净的餐巾覆盖；
- f) 及时更换被宾客混用的取食品；
- g) 准备好所需要的饮料，并观察饮料的用量；
- h) 食品标牌如有汤汁污染及时擦拭干净，菜品和主食如有变动，须随之更换与之对应的食品标牌。

4.3.2 餐桌服务

服务人员应宾客的动态及需求提供相应服务，包括但不限于下列内容：

- a) 当宾客入座时，帮助宾客打开口布，并且询问宾客需要，为其提供相应帮助；
- b) 及时回收桌上的空盘、脏盘；
- c) 帮助有需要的宾客取食品，添加饮料，递送餐具。

4.4 结账服务

4.4.1 现金

请宾客确认账单，从宾客手中接过现金，应当面确认现金数目；结后用账单夹将收银找补的零钱及账单递给宾客，展示账单并感谢宾客。

4.4.2 信用卡

请宾客确认账单，从宾客手中接过银行卡，结账后核对收款单无误后请宾客签名，核对签名无误后，将付款存根和信用卡一并退还给客户并致谢。

4.4.3 房账结账

请宾客确认全部账单，并请签署姓名和房号，核对房号无误后入账并致谢。

4.4.4 挂账结账

主接待方同意以挂账方式结账的，由宾客确认消费金额后，交由主接待方签字，集中于收银处编号保管，接待结束后一并向主接待方收取。

4.5 餐后服务

餐后服务包括但不限于下列内容：

- a) 宾客离场由指定服务人员先于宾客至门口处送客，行 15° 鞠躬礼，感谢宾客光临；
- b) 及时检查场地，观察宾客有无遗留物品，如发现宾客有遗留物品应及时送还；一时不能确定失主的，应在登记现场情况后，将物品交由前台处理。

5 西餐服务

5.1 摆台准备

西餐摆台应准备下列物品

- a) 早餐：花瓶、糖缸、胡椒瓶、盐瓶、奶盅、正餐刀、正餐叉、大纸巾、咖啡杯、碟、勺；
- b) 午、晚餐：花瓶、胡椒瓶、盐瓶、台灯（烛台）、冰水杯、正餐刀、正餐叉、黄油刀、口布、面包盘。

5.2 摆台

宴会摆台要求详见附录B，一般用餐和早餐参照附录B的要求酌情调整。

5.3 宾客引领

按照下列要求顺序为宾客提供引领服务：

- a) 宾客进入餐厅向其问好，确认宾客是否有预定；没有预订的宾客，应在征询宾客对就餐位置的意见后，向宾客提出建议；
- b) 引领宾客行进到用餐区域时，应在宾客的前面约 1 m 的位置行走，行走速度应与宾客协调；
- c) 到达就餐位置，如宾客喜欢其它位置，应尽可能满足宾客要求；
- d) 请宾客落座，需要衣帽服务时由专人负责对宾客衣帽进行区别标记和保管，提醒宾客安放好电话、钱包等随身物品；
- e) 宾客落座后，从主客的右手边递上菜单和酒单。

5.4 冰水服务

宾客落座后立即提供冰水服务，按下列要求提供冰水服务：

- a) 服务柜或酒吧取出冰水，将水杯放到餐桌正餐刀刀尖前方 1 cm 处；
- b) 站在宾客右侧，用托盘托举冰扎给宾客倒冰水；

c) 关注宾客饮水进程，在杯中剩下 1/3 冰水时，及时为宾客填充。

5.5 点单服务

5.5.1 服务员应熟悉菜单和酒水单，并应了解及餐厅当天能够提供菜品和饮品的情况。

5.5.2 点单先女士、后男士、最后主人，从主人身边开始，按顺时针方向为宾客提供服务。

5.5.3 点单时，应询问宾客喜爱的菜品烹调方式，以及需要配料、小料、酱料和佐餐调料等。各类菜品常用的配料、小料、酱料和佐餐调料等详见表 1。

5.5.4 每位宾客点单结束后，均应再次核对其所需的服务内容是否正确。

表1 菜品烹调方式和类别、配料和小料、酱料和佐餐调料

服务内容	烹调方式/类别	配料/小料	酱料/佐餐调料	餐具
开胃品	冷/热，咸/酸	——	——	刀、叉
汤类	热汤/冷汤	面包丁，芝士面包等	胡椒碎，辣椒仔等	汤勺、热汤用热碗，冷汤用冷碗
海鲜类	蒸/烩/炸	——	鞣艮汁/荷兰汁/酒店汁/白奶油汁/大主教汁/美国汁/水手鱼汁/柠檬	一般：正餐刀、正餐叉、甜品勺；厚肉型：鱼刀、鱼叉
面包类	烤/不烤，品种	黄油、蜂蜜	果酱	黄油刀
蛋类	煮蛋，3min/5min； 煎蛋，单面/双面； 蛋卷，小料； 炒蛋/波蛋。	两片土司面包	蛋卷跟配番茄酱、辣椒仔	正餐刀、正餐叉
牛排	烹调：烤/煎/铁扒 程度：三、四成/五成/七、八成/全熟/非常熟	配菜：炸薯条/炸薯角/烤土豆/土豆泥/炒土豆/花椰菜/煮菠菜	酱料：西班牙汁/浓烧汁精/蘑菇汁/白尼斯汁 佐餐调料：芥末/黑胡椒碎/白辣根 羊排：薄荷酱	牛排刀、牛排叉
羊排				
禽类 (鸡/鸭/鹅)	煮/炸/烤/烩 (预制成品)	——	黄肉汁/咖喱汁/奶油汁等	正餐刀、正餐叉
沙拉	生菜类	生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等	醋油汁/法国汁/千岛汁/奶酪沙拉汁等	沙拉刀、沙拉叉
	熟菜类(配菜用)	花椰菜、煮菠菜、炸土豆条等	——	与肉类同盘
	开味用	鱼、肉、蛋类	——	小蝶
三明治或汉堡	汉堡中的牛肉：全熟	薯条/薯片	番茄酱	正餐刀、正餐叉
意大利面	——	巴米森芝士	肉酱/海鲜酱/番茄酱、辣椒仔	正餐叉、正餐勺
比萨饼	——	——	辣椒仔	正餐刀、正餐叉
芝士	酸/甜/咸	面包/苏打饼干/水果/蔬菜条	——	沙拉刀、沙拉叉
甜品	蛋糕	——	——	甜点勺、甜点叉
	水果	——	——	水果叉
	冰激凌	——	——	冰激凌勺

表 1 (续)

服务内容	烹调方式/类别	配料/小料	酱料/佐餐调料	餐具
饮品	咖啡	加糖、淡奶油	——	咖啡杯、碟、勺
	茶(乌龙/普洱/英式红茶等)	香桃片、糖	——	与茶品种类配套的茶具
注1: 表中以斜线号“/”号隔开的内容, 表示其属于可选关系, 服务内容可择选斜线号隔开的内容之一。				
注2: 表中以顿号“、”号隔开的内容, 表示其属于并列关系, 顿号相连的内容服务提供中均有包含。				

5.6 调料服务

服务调料遵循下列原则:

- 瓶装调料: 如辣椒仔、番茄酱、酱油等直接用瓶服务;
- 自制冷汁、热汁、芝士粉, 用汁船服务;
- 芥末用芥末盅服务。

5.7 传菜服务

传菜人员应按下列要求提供传菜服务:

- 开餐前准备好所需的物品, 配菜的垫盘、干净的口布;
- 在面包篮中垫上洁净的口布或者花垫纸, 放置好面包, 黄油粒可随黄油刀放置面包盘内;
- 所有的点菜单, 按照点单的先后, 顺序在传菜台上整齐排列, 通知厨房顺序出菜;
- 每道菜上桌前将盘边擦拭干净, 并核对菜品是否与点单一致;
- 已出过的菜在点菜单上进行标记, 上菜完毕的菜单按序摆放在适宜位置;
- 在整个开餐期间均须与点单服务员、厨房联系人做好协调与沟通, 已卖完的菜品及时通知点单服务员。

5.8 席间服务

供席间服务包括但不限于下列内容:

- 服务顺序按照 5.5.2 的要求进行;
- 各类服务所需餐具详见表 1, 服务亚洲美食还应提供筷子、中式勺;
- 服务热菜时应对宾客给出提示, 请宾客留意菜品温度;
- 应及时撤换用毕的餐具、污染的口布。

5.9 结帐服务

结帐服务执行 4.4 的规定。

5.10 餐后服务

餐后服务要求如下:

- 站立于宾客的右后方, 拉椅同时指引宾客离席, 提醒宾客留意个人物品;
- 轻声与宾客道别: 请慢走, 欢迎下次光临;
- 再次检查确认是否有宾客遗留物品, 如发现宾客有遗留物品应及时送还; 一时不能确定失主的, 应在登记现场情况后, 将物品交由前台联系主接待方处理。

6 西餐宴会

6.1 准备工作

6.1.1 礼仪准备

宴会服务人员着淡妆，仪容仪表应符合DB53/T 844.1—2017 中第6章的要求，了解外事接待对象的禁忌、习惯，熟悉用餐类别（中餐/西餐）和菜单。

6.1.2 场地准备

6.1.2.1 对地毯（地面）进行吸尘或清洗，地毯接缝处平整无凸起，地面无污渍；对周边墙裙、地脚线进行擦拭，无污渍、无浮尘；必要时应对餐厅顶部及照明进行检查，灯具无损坏，调光功能正常。

6.1.2.2 开启空调或利用自然通风置换室内空气，直至室内无异味，不应使用空气清新剂。在开餐前3 h 再次启动空调，夏季温度宜调整至21.5℃~22.5℃之间，冬天温度宜调至19℃~21.5℃之间。

6.1.2.3 根据主接待方的要求、用餐人数、餐厅大小和形状，确定餐桌的布局形式（直排/横排/花排），并应考虑宾客落座或行走方便。

6.1.2.4 主桌规格根据接待方要求确定，副桌选用的桌子、椅子规格应统一。定中后，桌子向前后左右展开，全部摆放就位后，从横向、竖向、斜向分别向前看，每个桌子的中心连线均应在一条直线上，必要时用皮尺拉线定位。

6.1.2.5 对通达宴会厅的路线进行设计，在通达路线上及由宴会厅去往卫生间、吸烟室的道路上，放置中外文指示牌（外文一般使用英文，亦可根据需要，使用接待宾客国家的专属语言），清除通道上的障碍物，卫生间设施完好，所有消防设施功能正常。

6.1.3 摆台

摆台前应再次确认接待计划，按照主接待方要求，根据接待主题、接待人数、厅面情况等对餐桌布局方案进行总体设计，经主接待方确认后实施。摆台应在宴会前2.5 h全部到位，西餐摆台要求参见附录B，宾客座位摆放禁忌详见DB53/T 844.1—2017中9.1.3的要求。

6.1.4 物品准备

按下列要求准备物品：

a) 宴会前2 h，工作台准备就绪，备用餐具和用品按照宴会人数的3倍准备：

1) 所有消毒达标的备用餐具分类整齐码放在密封柜中，工作台放置不下的，应在密闭容器中封存，且统一摆放在指定位置。如需提供素食餐具，应专柜保存；

2) 将清洗且高温消毒后的全新热毛巾放置到保温柜中，应无异味、无缺陷；

3) 用餐辅助用具餐巾纸、一次性手套、牙签等物品放置妥当；

4) 托盘整齐堆码在工作台表面，工作台表面应无灰尘、杂物；

b) 宴会前1 h，酒水台准备就绪：

1) 红酒、果汁、柠檬水、冰水应整齐摆放在酒水工作台上，需要冷藏的置入冷柜中，开餐前10 min 取出，器皿按顺序与酒水对应依次摆放。

2) 经消毒达标的杯具（分酒器、各类酒杯、饮水杯、酒巾）分类整摆放在密封柜中；

3) 茶叶、备用的白酒，酒水服务辅助用品，统一放置于酒柜中；

4) 工作台表面无杂物、灰尘。

6.2 检查

6.2.1 准备工作就绪后，配合警卫部门和主接待方进行检查，且应对下列事项进行确认：

a) 场地、摆台准备已全部符合主接待方要求，重点检查宾客的席位卡是否正确；

- b) 指定的宴会迎宾人员、服务人员全部在岗，且已按要求做好服务准备；
- c) 服务用品均已备齐，且已全部准备到位；
- d) 环境温度已调整至适宜范围，室内无异味；
- e) 卫生间全部用品安置到位。

6.2.2 全部检查完毕后锁闭宴会厅大门，交由安保部门负责值守，开餐前任何人不应再进入宴会厅。

6.3 人员准备

6.3.1 所有服务人员应熟悉各自的服务范围和服务要求，熟悉场地、宴会程序、菜单，及酒水与菜品的搭配要求；指定的贵宾服务员应初步了解服务对象的习惯；指定的素食服务人员应熟悉自己的服务对象。

6.3.2 服务人员应在宴会开始前 1 h 完成就餐，就餐内容以面包、酸奶为宜，不应使用有气味或产气的食品，餐后刷牙、嚼食口香糖，并整理妆容。

6.3.3 按规定佩戴主接待部门发放的专用标识，任何人均不应带手机上岗。

6.4 餐前服务

6.4.1 冷头盘（开胃盘）

开餐前 10 min 上冷头盘，冷头盘摆放于展示盘内，赏面应正对主宾正前方，盖上菜盖。

6.4.2 面包篮

面包篮提前摆放于餐桌上，位于两位宾客的中间正前方，黄油、果酱和橄榄油摆放于宾客面包盘正前方。

6.4.3 迎宾引座

引座服务按照下列要求提供：

- a) 距离宾客 3 m 时微笑；
- b) 宾客走近时用相应语种轻声问候：您好，欢迎光临！同时伴有右边手势指引宾客行进到座位前面；
- c) 双手抓住椅背两边往后拉，待宾客进入椅子前方后，轻托椅子向正前方推指宾客脚弯处，请宾客落座。

6.4.4 开口布

全部宾客落座后，帮宾客开口布，口布折叠成三角，右手拿口布按逆时针方向铺到宾客腿上，为每一位宾客服务时均应征得对方同意。

6.4.5 茶水服务

宾客入座后，服务员及时宾客右手边递上由茶艺师泡好的茶水。

6.5 席间服务

6.5.1 服务要求

席间服务遵循下列要求：

- a) 所有服务均应在宾客的右侧进行，宾客交谈中，可在宾客左边进行服务，交谈结束恢复右侧操作；

- b) 撤换桌面物品，均应低位操作，轻拿轻放；应使用镊子清洁桌面餐渣；
- c) 从宾客面前摆放菜品或者撤走餐具时，均应跟宾客有手势；
- d) 上菜时应右手单手操作，不应两只手同时上菜；
- e) 留意酒水与菜品的搭配要求，不应交叉过杯添加酒水，也不应同时为左、右两边的宾客添加酒水；
- f) 宾客用餐过程中注意观察其食用状态，刀叉在餐盘上呈八字摆放表示还未用完、呈平行摆放表示已经用完。宾客如需继续享用上道菜肴，可将其放于面包盘正上方，新菜放在正位；
- g) 面包使用至三分之一后添加；
- h) 宾客离开餐桌时，应及时将宾客放在椅子上的口布折叠成三角形，放于宾客左手上方；
- i) 宾客起身敬酒和落座时，视情况帮助宾客挪动座椅，方便宾客起身或落座；
- j) 席间服务员不应互相交谈。

6.5.2 酒水服务

6.5.2.1 白葡萄酒和香槟只能用酒瓶服务，红酒醒酒后可用分酒器服务，酒水服务按照菜单给出的顺序进行，要求如下：

- a) 从宾客的右侧迈入，丁字步侧身斟酒，右手操作，左手背于身后，酒瓶距杯口 1.5 厘米，徐徐斟倒至酒杯五分之一处即可，用酒巾擦干瓶口，缓步至下一位宾客处，重复上述动作；
- b) 斟酒按照 5.5.2 规定的顺序进行，根据需要亦可安排两位服务员同时由中间向两边延伸逐一服务，双向同时进行；
- c) 双向同时续酒时，两位服务人员应同步动作，中间有宾客不需要添加时，应站立等候另一位服务人员移步，两人同步为下一位宾客服务；
- d) 完成一轮斟酒后，旋紧瓶口待用；
- e) 主宾应由专人随宾客移动式服务，副桌酒水服务员应定桌服务，不随宾客走动。

6.5.2.2 软饮服务要求如下：

- a) 向宾客介绍软饮的品种，确认每位宾客的需要；
- b) 添加按照 5.5.2 规定的顺序进行，同桌宾客均有需求时，按照 6.5.2.1 中 C) 的要求；
- c) 服务礼仪同 6.5.2.1 中 a) 的要求，斟至七分满即可；
- d) 果汁完成一轮添加，应加盖封闭。

6.5.3 上菜服务

6.5.3.1 上冷头盘服务

主接待方讲话结束后，将热毛巾碟从宾客右手边递上放于筷架三分之一处（下同），揭开冷头盘菜盖，示意宾客品尝。

6.5.3.2 上汤服务

上汤服务要求如下：

- a) 撤走冷头盘；
- b) 递送头汤至宾客展示盘中，应从桌面或接近桌面的角度上到展示盘里；
- c) 右手拿起盖子，停顿约 2 s~3 s（秒）后，低位徐徐撤出，之后将汤勺从汤碗（盅）正前方徐徐放入汤碗（盅）内，用手形示意宾客品尝；
- d) 如遇宾客离席不应揭盖，待宾客重新入座后再揭盖。

6.5.3.3 主菜服务

主菜服务要求如下：

- a) 将汤碗（盅）连同展示碟一同撤走，并更换热毛巾；
- b) 送入主菜至宾客正位，造型观赏面正对宾客正前方，并用手形示意宾客品尝。

6.5.3.4 副主菜服务

副主菜服务要求如下：

- a) 递上副主菜至宾客正位，示意宾客食用；
- b) 将主菜连同刀叉餐具一同撤走。

6.5.3.5 主食配菜服务

主食配菜服务要求如下：

- a) 将副主菜盘连同餐具一同撤走，并更换热毛巾；
- b) 递送主食配菜至宾客正位，轻声提示宾客配对酱汁食用。

6.5.3.6 甜点服务

甜点服务要求如下：

- a) 将配菜盘连同餐具一同撤走；
- b) 将装饰盘正上方的甜品叉和甜品刀，分别移放在左右两边，注意留出水果盘的摆放空间。

6.6 餐后服务

餐后服务执行5.10的规定。

6.7 结帐服务

结帐服务执行4.4的规定。

7 中餐服务

7.1 摆台

7.1.1 摆台前应再次确认接待计划，按照主接待方要求，根据接待主题、接待人数、厅面情况等对餐桌布局方案进行总体设计，经主接待方确认后实施。宴会摆台应在开餐前 2.5 h 全部到位，摆台具体要求参见附录 C，宾客座位摆放禁忌详见 DB53/T 844.1—2017 中 9.1.3 的要求。

7.1.2 准备桌布、口布，布草不宜超过 3 种颜色，颜色搭配应协调，无破损、无污渍；准备餐碟、筷子、筷架、毛巾碟、小碗、小勺、味碟、酒杯（饮料杯、红酒杯、白酒杯）等中餐必须的物品，所有物品均应完好、清洁；准备餐椅，餐椅套平整，无污渍、无破损。为每位宾客配备一套公筷（勺）。

7.2 迎宾服务

迎宾服务按照下列要求提供：

- a) 提前 30 min 到达迎宾区域，等候宾客到来；
- b) 见到宾客主动上前问好，将其引领至目的地：
 - 1) 走在宾客右前方 1m（米，下同）左右的位置，右手五指并拢，掌心微向上，手臂成 90°，身体稍弯并向前倾，并附之语言（您好，这边请）；

- 2) 遇到台阶，是上台阶手则向上引领，是下台阶手便朝下引领，同时附之语言（您好，请小心台阶，或者小心脚下）；
- 3) 随时回头查看宾客是否跟上，适时调整自己的行进速度；
- 4) 遇到转角时应等候宾客，待其走近时提醒宾客这边请，再引领；
- 5) 引领至目的地后，征询宾客意见，入座休息区或餐桌；
- c) 宾客进场后提供衣帽服务，请宾客落座，需要衣帽服务时由专人负责对宾客衣帽进行区别标记和保管，提醒宾客安放好随身物品，如电话，钱包等物品；
- d) 并由专人负责对宾客衣帽进行区别标记，确保正确归还宾客；
- e) 宾客入座后，为宾客上毛巾，更换毛巾。

7.3 茶水服务

提前确认当天冲泡茶叶品种，茶水服务按照下列顺序提供（以普洱茶为例，其他品类按其特性提供服务）：

- a) 温壶：用沸水浸泡茶具及茶道组；
- b) 洗茶、醒茶：将茶叶置入壶中，沸水冲入壶中，快速倒去以洗茶、醒茶；
- c) 冲茶：根据茶叶的品种掌握冲泡时间；
- d) 分茶：将壶中的茶杯倒入公道杯中，保持茶汤浓淡的均匀，再分别均匀的分入小杯中；
- e) 用托盘把茶杯送到休息区茶几或餐桌；
- f) 站立于宾客右侧并介绍茶名；
- g) 观察宾客需求，及时添加茶水。

7.4 点菜服务

点菜服务按照下列方式提供：

- a) 宾客就坐后，为宾客泡茶、铺口布、提供热毛巾服务，了解和人爱好及忌讳，礼貌呈上菜单：
 - 1) 主动介绍餐厅的招牌菜、地方特色菜，以及同类宾客点击率较高的菜品。推荐菜品时注意荤素、口味和烹饪方法的搭配，且应考虑宾客的用餐习惯；
 - 2) 若有口味重复、原材料重复、菜品过多或已制成菜品中有宾客忌讳的食材，均应提醒宾客；
 - 3) 若有制作时间太长的菜品，应主动告知宾客；
- b) 点菜结束后，复述宾客所点菜品，并确认上菜的时间，询问宾客是否需要酒水饮料、果汁，有无其他特殊需求等；
- c) 下单至厨房，注明台号、包房名称、用餐人数、特殊需求、忌讳等，位上菜品须标明数量；
- d) 厅面（台面）服务人员，应根据宾客所点菜品，补充或调整桌面餐具和用品。

7.5 传菜服务

传菜服务按下列要求提供：

- a) 根据菜单的要求准备所需物品，并备好菜式和搭配的酱料；
- b) 按照水果、凉菜、刺身、汤、热菜（先荤后素）、主食、甜品的顺序上菜，热菜应加盖传送；有保鲜膜覆盖的菜品，应由台面服务员打开；
- c) 每次传菜均应确认菜品与菜单、餐台或包房是否相符；
- d) 不应站在小孩子和老人身旁，也不应把托盘靠在宾客的椅子背上；
- e) 菜品取走后，应避免可能残留在托盘中的汤汁泼撒在地上或宾客身上；
- f) 带走撤下来的空盘、碗筷等餐具带回厨房置于指定位置。

7.6 酒水服务

7.6.1 服务准备

酒水服务按下列要求进行准备：

- a) 确认宾客需要酒水的品种、接待宾客的人数，以及是否有需要现场操作的酒水、饮料；
- b) 根据所需要的酒水种类和用餐人数，在开餐前将相应的杯具准备到位；
- c) 饮用红葡萄酒时，应在征得宾客同意后，提前 30 min 用醒酒器醒酒（红葡萄酒宜在 15℃～20℃环境中静置，服务时可用分酒器；
- d) 白葡萄酒和香槟只能用酒瓶服务，白葡萄酒开餐前宜在 5℃～10℃环境中静置。

7.6.2 斟倒酒水

斟倒酒水时左手托盘向外展开，身体不能贴靠宾客，按下列要求进行：

- a) 擦干瓶壁上凝结的水滴；
- b) 斟酒顺序应执行 5.5.2 的规定，斟酒时从宾客的右侧迈入，丁字步侧身斟酒，右手操作，左手背于身后，商标朝外，酒瓶距杯口 1.5 cm，注入酒杯的酒量：
 - 1) 葡萄酒以酒杯的五分之一为宜；
 - 2) 白酒以酒杯的八分满为宜；
- c) 用酒巾擦干瓶口，缓步至下一位宾客处，重复上述动作；
- d) 按照先主宾后主人、先女宾后男宾的顺序，依顺时针方向斟倒；
- e) 整瓶酒水用完后，应询问主接待方是否开启第 2 瓶，未经同意不应擅自开酒。

7.7 上菜服务

7.7.1 服务要求

上菜服务遵循下列要求：

- a) 上菜前撤走餐桌上的鲜花及装饰品；
- b) 按照水果拼盘、凉菜、刺身、汤、热菜（先荤后素）、主食、甜品的顺序上菜；
- c) 服务员应站在副主人的右手边进行上菜服务，注意避开老人小孩的位置，提前挪出餐桌及转盘空间，不应一手拿菜，一手挪动桌上的菜品；
- d) 每套分羹只使用于一道菜肴，及时撤出菜盘，注意避免汤汁泼洒；如有汤汁泼洒，应立即向宾客致歉，并尽快进行处理；
- e) 菜品上桌摆放时，注意冷热搭配、荤素搭配、口味搭配、颜色搭配、器皿搭配（颜色、高矮）；
- f) 有头尾的菜品，在任何一位宾客面前，均呈左头右尾摆放，鱼肚子面向宾客；
- g) 菜盘有雕花、装饰的，雕花或装饰物一侧靠近餐桌转盘中心，菜品一侧靠近宾客；
- h) 菜品上桌后应向宾客介绍菜名，如宾客需要可介绍菜品（制作方法、菜品主副料搭配、典故）；
- i) 菜品中如有需要去皮、去壳、分割的菜品时，提供相应的协助，整条鱼提供剃鱼骨服务；
- j) 服务每人每份菜品时，先清空宾客面前的骨碟，从主宾顺时针开始分送，大菜、主菜、汤羹上桌后提供分菜服务，分餐服务在向宾客展示菜品进行；
- k) 四味碟食用至三分之二时整碟更换新的；
- l) 菜品上齐后应告知宾客，询问宾客是否需要添加餐食，并请宾客慢用。

7.8 席间服务

席间服务按照下列要求提供：

- a) 站在不影响宾客的视线和活动位置，走动服务时不应妨碍和打扰到宾客；
- b) 加菜上桌后应将最新的菜肴转到主宾面前，并进行简短介绍；
- c) 关注宾客服务需求，及时上菜、斟倒酒水、更换骨碟和热毛巾、撤盘、整理台面；
- d) 撤换餐具时应轻拿轻放，避免影响宾客用餐及谈话；
- e) 如有手剥菜品，应及时提供洗手盅，并准备一次性手套（宾客需要时才提供）；
- f) 如宾客离开座位时，应主动为其拉座，将其餐巾叠好，放在筷子右侧。

7.9 餐后服务

餐后应提供下列服务：

- a) 宾客用餐结束，起身离开座位时为宾客拉椅，提前准备好宾客席前脱下的外套，并协助宾客穿上外套，提醒宾客带齐随身物品；
- b) 引领宾客至餐厅门口，感谢宾客光临；
- c) 及时检查场地，观察宾客有无遗留物品，如发现宾客有遗留物品应及时送还；一时不能确定失主的，应在登记现场情况后，将物品交由前台处理。

7.10 结账服务

按4.4的规定执行。

8 酒会服务

8.1 酒会前

8.1.1 接待方应与主接待方协商确认酒会形式、参与人数、举办时间和地点、酒会桌摆放及装饰要求，装饰设计应符合酒会主题，餐台和酒水应分开设置，

8.1.2 酒会桌规格一致，间距宽松易于宾客行走，摆放符合7.1.1的要求，并搭配布草装饰，可用与布草颜色相搭的丝带，将桌布扎笼以增加美观效果。酒会桌周围不配备椅子（宾客特殊要求除外），台面准备酒杯及桌花，配备少量座椅放置于不影响通行的部位，以备不时之需。

8.1.3 应按照计划摆放的食物和器具确定餐台尺寸，按照计划摆放的酒水 and 酒具确定酒水台尺寸，餐台和酒水台应搭建于不影响宾客行走，且方便宾客拿取的位置，布草装饰与酒会桌一致，并有桌花装饰，准备足够数量的餐夹、骨碟、餐盘、刀、叉、酒杯、餐巾纸和其他需要的物品。

8.1.4 准备工作完成后进行检查，确认就会所需的各类物品准备正确、齐全，并请接待方再次确认是否符合要求。

8.1.5 所有餐食和器皿均应按照清真食品加工和食用的要求准备，在宾客到达前30 min酒会使用的全部餐食应摆放就绪，如有热菜需用保温餐盒保温，并准备服务用具。

8.2 酒会中

酒会中按照下列要求提供服务：

- a) 服务员应流动巡视、穿梭服务，主动响应宾客的服务需求，对行动不便的宾客主动给以协助；
- b) 根据需要及时补充食品、酒水、用品和用具；
- c) 根据现场情况及时清理桌面、台面和地面，垃圾不应存放于宾客视线之内。

8.3 酒会后

酒会后服务执行5.10的规定。

8.4 结帐服务

结帐服务执行4.4的规定。

9 送餐服务

9.1 点单服务

9.1.1 点单员应了解宾客和团队的基本情况，以及宾客国家的国情、风土习俗、餐饮知识等。熟悉对方使用的语言，具有较强的沟通能力、理解能力和表达能力，熟悉可点菜单的全部内容、菜品的特点、服务内容和程序。

9.1.2 电话响铃三声内应拿起听筒，问候宾客，报出部门信息，如果可能尽量称呼宾客名字，即使宾客的房间号码出现在电话机上，也应重复确认宾客信息。

9.1.3 接听点餐来电，应仔细聆听、细致询问，避免重复问宾客问题，耐心回答宾客的询问，在点餐单上详细记录宾客信息的需求（正确使用缩写），如：

- a) 姓名、房间号，对饮食的喜好和忌讳，宾客希望的送餐时间等；
- b) 所需菜品的份数、种类，以及对加工的要求和喜好的配料、小料、酱料、佐餐调料及酒水等。

9.1.4 点单完成后重复宾客的点单，重点确认宾客的特殊要求，告知宾客具体的送达时间，确认完毕后向厨房传递点餐单。

9.1.5 对来自于管家或全程服务人员的点餐单，有不清楚的内容，应进一步请求确认，并告知宾客具体的送达时间，确认完毕后向厨房传递点餐单。

9.2 送餐服务

送餐服务要求如下：

- a) 送餐车须保持清洁、台布熨烫平整、无污渍；
- b) 备齐盐瓶、胡椒瓶及其他调味品，盛器洁净；
- c) 送餐时按门铃或轻轻敲门（未征得宾客许可，不得进入客房），礼貌友好地问候宾客，征询宾客托盘或送餐车放于何处，为宾客摆台、倒酒水、介绍各种调料；
- d) 送餐完毕，告知餐具回收的程序，向宾客致意，祝宾客用餐愉快。

9.3 结帐服务

结帐服务执行4.4的规定。

10 例外处置

10.1 行为障碍宾客

如遇行为障碍宾客用餐，按照下列要求为其提供服务：

- a) 尊重宾客意愿，除宾客要求外，不应搀扶他们，慢慢引导其向目的地行进；
- b) 盲人宾客可以携带导盲犬进入餐厅，其他宾客有异议时应做出解释；
- c) 安排宾客在离入口最近，且方便其行动的位置落座，座位周围或其必经的通道应无障碍物；
- d) 应采用正常的礼仪接待宾客，且应更加细致地关注宾客的需求；
- e) 详细介绍菜单，优先满足其服务需求。

10.2 婴幼儿宾客

如遇12岁以下的婴幼儿宾客，按照下列要求为其提供服务：

- a) 准备婴儿椅，提供儿童菜单，如果所点的是正餐菜单上的菜，应询问是否菜量减半；
- b) 孩子的父母点完菜后，应向其确认婴幼儿宾客食品的上菜时间；
- c) 尽力为宾客提供他们期望的服务；
- d) 应使用平底或不易打坏塑料的杯子给儿童饮水。

10.3 宾客着急

如遇宾客用餐时间紧迫，可提供快捷优先服务：

- a) 即刻安排宾客落座并点单，确认宾客可利用的用餐的时间；
- b) 推荐一些已经备好或制作时间短的食品，如：汤、三文治等；
- c) 需要时间较长的服务，应提前告知宾客；
- d) 点单后随即联系厨师，加快进入服务程序，但不应降低服务质量；
- e) 服务人员应与收银密切配合，提前准备好账单。

10.4 宾客特殊要求

如遇宾客对服务要求较为特别，且非常在意一些服务细节，提供服务时应注意：

- a) 避免烦躁，耐心听取宾客的要求，用真诚、礼貌的态度提供服务；
- b) 有条件时，尽力接受并满足他们的建议和要求；
- c) 将宾客对服务的要求，告知其他相关的服务人员；

10.5 酒水泼洒

酒水类服务应谨慎操作，并应避免工作人员在行进中相互碰撞，不慎将酒水洒在宾客身上，应按下列方式处置：

- a) 立即向宾客道歉“对不起，是我不小心”；
- b) 酒水洒在衣服上，立即取来小湿毛巾协助宾客擦拭，再提供餐巾纸吸水；
- c) 征得宾客同意，用最短的时间为宾客免费洗涤，送还时再次致歉。

10.6 其他

出现以下例外事件，按照下列要求处理：

- a) 宾客就餐时，如果餐具跌落，应及时收走跌落餐具并重新更换补充清洁餐具；
- b) 相应菜品刀叉用错、宾客之间刀叉用错，及时更换刀叉，没使用过的刀叉，可继续用于下道菜；
- c) 酒水杯具倾倒在桌面或汤汁泼洒于桌面，应尽快用干净的口布轻按吸水，再换一块新的平铺于酒水洒落处；
- d) 如遇酒水、汤汁泼洒于地面，应尽快处理干净，必要时应设置标志，对泼洒区进行短暂隔离；
- e) 当宾客示意欲留余菜时，应将余菜移至宾客面包盘的正上方，刀叉不撤。

10.7 紧急事件

餐厅服务人员应熟悉安全通道的位置，所有餐厅门、通道门均不应锁闭，重要接待或大型用餐时应指派专人值守出入口，如遇停电、火灾、地震、暴恐等紧急特殊情况，服务人员应保持冷静，按照紧急事件处置领导小组的指挥，根据DB53/T 844.6—2017的相关规定统一行动，优先撤离或转移主要宾客。

A

附录 A
(资料性附录)
六步洗手法程序和图例

A.1 标准六步洗手法

A.1.1 洗手程序如下：

- 在水龙头下先用水(最好是温水)把双手弄湿；
- 双手涂上洗涤剂；
- 双手互相搓擦 20 秒(必要时，以干净卫生的指甲刷清洁指甲)；
- 用自来水彻底冲洗双手，工作服为短袖的应洗到肘部；
- 关闭水龙头(手动式水龙头应用肘部或以纸巾包裹水龙头操作)；
- 用清洁纸巾、卷轴式清洁抹布或干手机干燥双手。

A.1.2 洗手方法详见图 A.1.



图A.1 标准六步洗手法

附 录 B
(资料性附录)
西餐摆台要求

B.1 西餐摆台要求

西餐摆台要求参见表B.1。

表 B.1 西餐摆台要求

项 目	摆放要求
台布	台布中凸线向上，两块台布中凸线对齐
	主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上方，两块台布面重叠 5 cm（厘米，下同）
	台布四边下垂均等
座椅	从主人位开始按顺时针方向摆设
	座椅之间距离相等
	相对座椅的椅背中心在一条直线上
	座椅边沿与下垂台布相距 1 cm
装饰盘	从主人位开始顺时针方向摆设
	盘边距离桌边 1.5 cm
	装饰盘中心与餐位中心对准
	相邻两座盘与盘之间距离均等
刀、叉、勺	刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离详见
	刀勺叉之间及与其他餐具间距离详见
	摆设逐位完成
面包盘、黄油刀、黄油碟 (参见图 B.1)	摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘
	面包盘盘边距开胃品叉 1cm
	面包盘中心与装饰盘中心对齐
	黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处
	黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距 3cm
	黄油碟左侧边沿与面包盘中心成直线
杯具 (参见图 B.1)	摆放顺序：水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖 2cm）
	三杯成斜直线，与水平线呈 45°
	各杯身之间相距约 1cm
花瓶或花坛 (参见图 B.1)	花瓶或花坛置于餐桌中央和台布中线上
	花瓶或花坛的高度不应超过 30 cm
烛台 (参见图 B.1)	烛台与花坛或花瓶相距 20 cm
	烛台底座中心压台布中凸线
	两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行

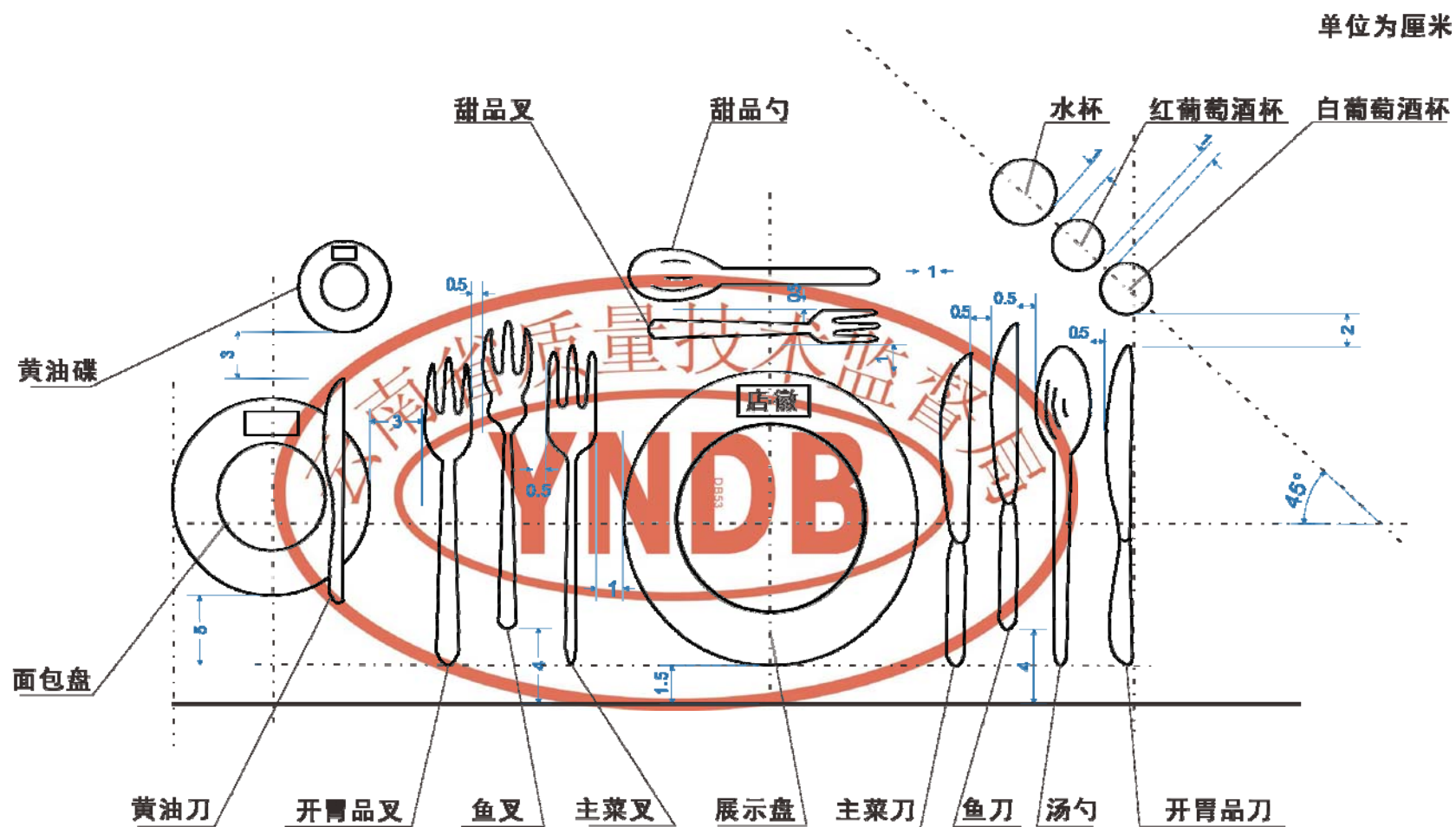


图 B.2 西餐摆台示意图

附 录 C
(资料性附录)
中餐摆台要求

C.1 摆台要求

摆台要求参见表C.1。

表 C.1 摆台要求

项 目	摆台要求
台布桌裙或装饰布	台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，下垂均等，台面平整
	桌裙长短合适，围折平整或装饰布平整，四角下垂均等（装饰布平铺在台布下面）
餐碟定位 (参见图 C.1)	距桌沿约 1.5cm，一次性定位、相邻餐碟间距离均等，店标向上正对宾客，相对两个餐碟的中心点与餐桌中心点三点相连在一条直线上
味碟、汤碗、汤勺 (参见图 C.1)	味碟位于餐碟正上方，相距 1cm
	汤碗摆放在味碟左侧 1cm 处，与味碟在一条直线上，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左与餐碟平行
筷架、筷子、长柄勺、牙签 (参见图 C.1)	筷架摆在餐碟右边，与味碟在一条直线上
	筷子、长柄勺均摆放在筷架上，长柄勺距餐碟 3 cm，筷尾距餐桌边沿 1.5 cm
	筷套正面朝上
	牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺尾端齐平
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (参见图 C.1)	葡萄酒杯在味碟正上方 2 cm
	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1cm，三杯中心连线呈直线，且与水平线夹角为 30°（桌面空间受限时，亦可呈水平线摆放）。
餐巾折花	主位花型突出，符合主题、整体协调、美观大方
公用餐具 (参见图 C.1)	公用餐具摆放在宾客正前方，筷架与水杯间距 1cm，按前勺后筷的顺序将筷、勺搁在公用筷架上，筷子末端及勺柄向右
菜单、花瓶（花篮）和 桌号牌	花瓶或花篮摆在台面正中，造型符合主题要求
	菜单摆放在筷子架右侧，位置一致
	桌号牌摆放在花瓶或花篮正前方、面对副主人位
餐椅定位	从主宾位开始摆放座椅定位，座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1.5cm

C.2 餐具摆放示意图

餐具摆放示意图详见图C.1

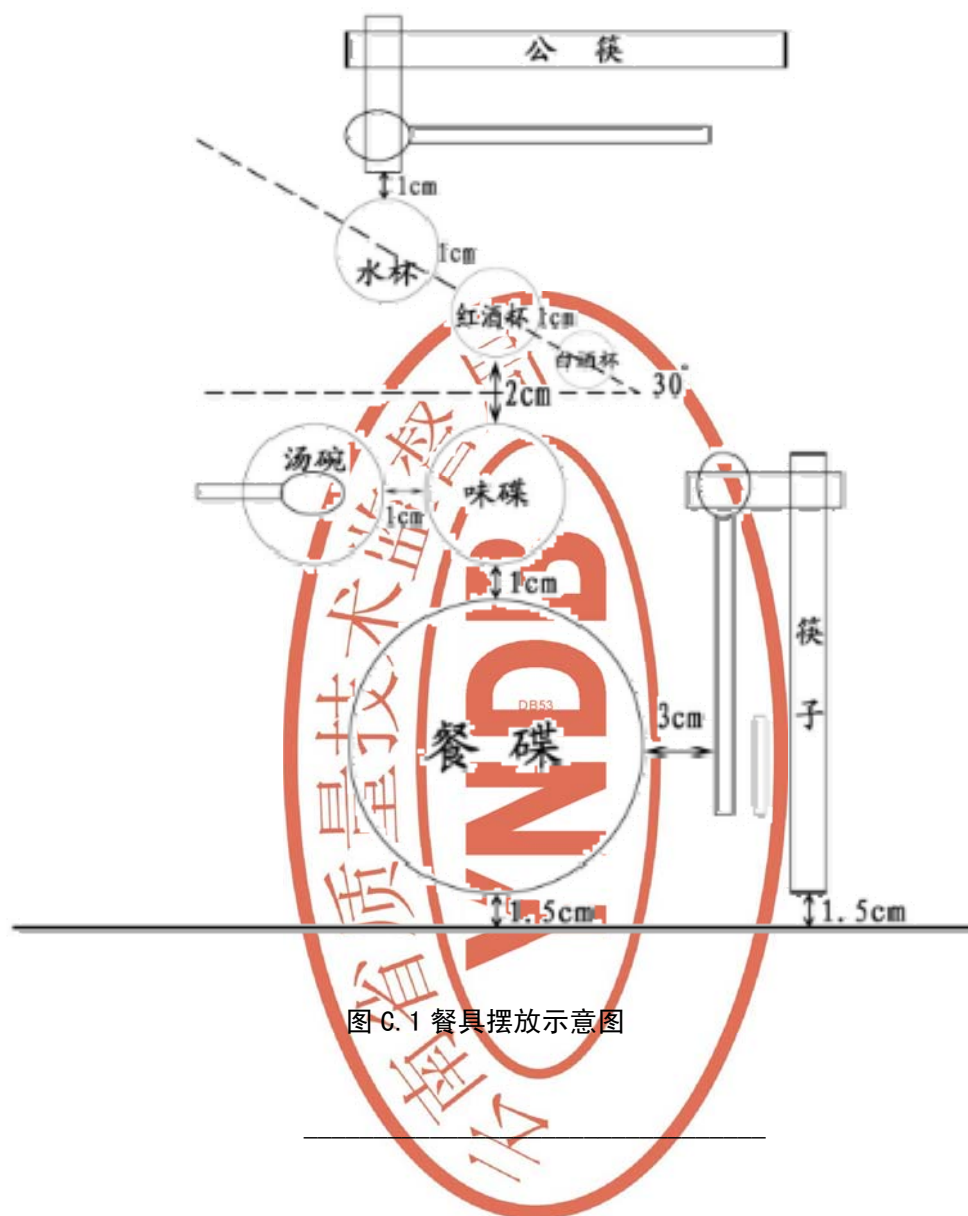


图 C.1 餐具摆放示意图

