

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 47-2018 (2020)

旅游饭店自助餐服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市旅游局提出并归口。

本标准起草单位：台州市政府花园招待所有限公司、台州市旅游协会。

本标准主要起草人：李晔晔、程春莹、金红艳、郭伟斌、许式勇、陈瑜。

本标准为首次发布。

旅游饭店自助餐服务规范

1 范围

本标准规定了旅游饭店自助餐服务的基本要求、服务过程、服务改进等。
本标准适用于台州市各旅游饭店开展自助餐服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB/T 14308 旅游饭店星级评定与划分
GB 14394 食（饮）具消毒卫生标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

3 术语和定义

GB/T 14308确定的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

自助餐

将食品、饮料等陈列在餐厅的桌上，由客人自己随意取食，自我服务一种餐饮方式。

4 基本要求

- 4.1 旅游饭店的餐饮管理和服务质量应符合 GB/T 14308 相应等级的要求。
- 4.2 应具有与经营规模相适应的餐厅、厨房及相应设施。应当保持环境整洁，并配备相应的卫生、照明、防虫、排污等设施。餐饮卫生管理应符合 GB16153、GB19085 的要求，餐饮用具的消毒应符合 GB 14934 要求。
- 4.3 餐区功能设施位置恰当、分隔合理。各种功能指示和服务标识标志应完整、规范，符合 GB/T 10001.1 等标准的要求。
- 4.4 应在醒目位置公示营业证照、收费标准和联系方式等。
- 4.5 提供的酒水、食品等，应符合食品安全法及相关标准的规定，并建立食品留样送检机制。
- 4.6 餐区宜有公共音响转播系统，背景音乐曲目、音量与所在区域和时间段相适宜，音质良好。
- 4.7 服务人员应具有健康证明。具有所在岗位相应的业务知识和技能，并能熟练运用。
- 4.8 服务人员应服饰整洁、举止大方，佩戴工号牌；应符合仪容仪表要求；问答时语音清晰，态度亲切，使用礼貌用语，应讲普通话。

5 服务过程

5.1 用餐预定

5.1.1 应提供电话用餐预定,有条件的可提供网络预定。

5.1.2 电话预定时,在正常情况下,电话铃响3声内应答。先向客人问好,通报所在餐厅,并主动询问客人的要求。核实预定客人在指定日期所需的餐位供应情况,向客人确认预订。如不能按客人要求作出就餐安排时,需与客人进行协商,向客人详细说明具体情况,并提出可行性建议。向客人致谢,等客人挂断电话后才可收线,并做好记录。

5.1.3 网络预订,应公示受理服务的工作时间,对客人的预定应及时确认。

5.1.4 根据客人的订位人数,必要时将人数和客人的特别要求知会厨房当值主管,以便做好工作安排。

5.2 餐前准备

5.2.1 应清洁和整理餐厅环境,确保干净、整洁,各类服务指示标志齐全、醒目。

5.2.2 检查自助餐台电器开关,确保使用状态正常,检查并确保自助餐台灯光照明正常。

5.2.3 各种餐具、用具、用品、汁酱、配料、布草、纸巾的数量根据餐厅的实际操作需要配备,分类存放在工作柜/台,并按操作需要将使用频繁的餐具放于易取和明显的位置。外形、质量完好,种类、规格、数量、档次应能满足服务的需要,宜按中外习惯成套配置,无破损磨痕,光洁、卫生。

5.2.4 应根据当餐主题在餐桌有序摆放必备用品,如刀叉、筷子、调味品、糖缸等。

5.2.5 清洁各类汁酱瓶,保持瓶身清洁、干净,汁酱标志完好,瓶口要擦拭干净,宜补充各类汁酱至容量的2/3。

5.2.6 检查各种餐牌、酒水牌,确保清洁干净、完好。

5.3 引领就坐

5.3.1 根据餐厅用餐情况及时引导就餐。

5.3.2 主动上前相迎就餐客人,礼貌问好。对已预订座位客人,按既定的安排带领客人入座。对无预定客人,确认用餐后,根据餐厅情况及时作出安排。

5.3.3 引领宾客进入餐区,对年龄较大或身体不适的客人要主动拉椅让座。如客人带有小孩,先准备儿童椅子,然后帮助儿童就座。

5.3.4 遇行动不便的宾客,征求意见并为其取食物。

5.3.5 如客人带有大衣或大件行李,服务员请及时帮助寄存。

5.4 餐品供应

5.4.1 宜根据早、中、晚餐的不同情况及自助餐的主题提供不同的食品。

5.4.2 食物台应根据食物的品类按顺序布置,各类食物不混放。食品和饮品均正确标记说明,标记牌应用中、英文印制,洁净统一。

5.4.3 菜盘边、工作台、地面的清洁情况应及时检查,并保持清洁卫生。

5.4.4 宜提供加热过的盘子取用热食。

5.4.5 应保持巡视餐厅,及时添加食品。

5.4.6 保持食物炉的足够温度,保证热食品的温度和质量。

5.4.7 随时为用餐宾客提供服务,如添加酒水,撤空盘、空瓶等。

5.4.8 宾客用餐结束后,及时收拾餐具,清洁桌面。

5.5 用餐结算

5.5.1 确认宾客的所有消费,提供总账单,条目清晰、正确完整

5.5.2 应尽量提供多种结账方式:现金、刷卡、互联网支付等。

6 服务改进

- 6.1 通过意见本、网站等方式公示服务监督和投诉电话，对顾客投诉应在 3 个工作日内及时给予答复。
 - 6.2 应定期主动征求宾客意见，宜开展满意度测评，根据意见和建议改进服务质量和菜肴品质。
-