

T/MZGQMX

蒙自市过桥米线团体标准

T/MZGQMX 002—2024

蒙自过桥米线品牌授权店建设与服务规范 (试行)

2024 - 01 - 18 发布

2024 - 01 - 28 实施

蒙自市过桥米线协会 发布

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。

本文件由蒙自市过桥米线产业发展中心、红河学院国际米线产业学院、蒙自市过桥米线协会提出。
本文件由蒙自市过桥米线产业发展中心归口。

本文件起草单位：蒙自市过桥米线产业发展中心、红河学院国际米线产业学院、蒙自市过桥米线协会、红河州质量技术监督综合检测中心、红河中凰文化传播有限公司、云南全聚福餐饮管理有限公司、云南品悦食品有限公司、云南桥鑫园食品有限公司、红河天源酒店管理有限公司、红河官房大酒店有限公司、蒙自香麒园餐饮文化有限公司、红河九个赞餐饮管理服务有限公司、蒙自杨福友餐饮管理有限公司、蒙自吴记榴乡菊花过桥米线店、蒙自美时美客商业文化有限责任公司、蒙自老革火烧房子菊花米线店、蒙自杨东昌羊肉过桥米线馆。

本文件主要起草人：樊爱萍、曾丽萍、白頔、王云、白楠、桑建、李发、罗伊婕、王剑飞、刘雯琦、严若涛、马宇超。

蒙自过桥米线品牌授权店建设与服务规范

1 范围

本文件界定了蒙自过桥米线品牌授权店的术语和定义，建设的基本要求、经营场所与设施设备基本条件、服务内容与管理要求。

本文件适用于蒙自市行政区域内具有合法经营资质的蒙自过桥米线品牌授权店的建设与服务，其它区域亦可参照执行。

2 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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范

JGJ 64 饮食场地设计规范

SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范

DBS 53/032-2022 云南省食品安全地方标准 过桥米线餐饮加工卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 蒙自过桥米线品牌授权店

经蒙自过桥米线产业发展工作领导小组考核评定，考评结果为合格并授权使用“蒙自过桥米线”品牌授权店授权标识的实体门店。

3.2 玉带过桥式食法

过桥米线由米线、高汤、拼盘三个部分组成，一碗接近沸点的高汤，一碗鲜米线，一盘由几种至几十种生熟蛋肉和时鲜蔬菜组成的拼盘，按先生后熟、先荤后素的顺序放入拼盘食材煮熟，最后放入鲜米线的独特食法。

4 基本要求

4.1 蒙自过桥米线品牌授权店应符合 GB 31654、GB/T 33497、JGJ 64、SB/T 10426-2007、《餐饮服务食品安全操作规范》和《餐饮服务许可审查规范》的要求。

4.2 蒙自过桥米线品牌授权店应持证经营，行业相关证照齐全有效。

4.3 在店内外醒目处，应有与营业执照注册名称相符的蒙自过桥米线店字号名称，及蒙自过桥米线文化展示。

4.4 店内应明示服务项目，明码标价。正确使用国家法定计量单位。遵守公开、公平、公正的原则。

- 4.5 应制定服务操作流程和相关管理制度，并按制度执行。
- 4.6 应建立原料、辅料和配料溯源机制，并在醒目的位置公示溯源信息，原辅料符合食品安全国家标准及 DBS 53/032—2022 的要求等相应的规定。
- 4.7 制定各项规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序，各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。
- 4.8 店铺选址不得设在易受污染区域，距离粪坑、污水池、暴露垃圾场、旱厕等污染源 25 m 以上，有排水通畅的下水道。
- 4.9 店铺的各项设施必须达到相关行政管理部门的要求。
- 4.10 申请品牌授权认定的过桥米线实体门店必须按规定悬挂统一样式的“蒙自过桥米线品牌授权店”招牌。

5 经营场所与设备设施基本条件

- 5.1 根据现时物价水平及过桥米线生产经营的实际需要，州（市）实体店经营面积不低于 150 m²，省会城市（昆明）实体店经营面积不低于 80 m²，省外的实体店面积不低于 50 m²，如经营连锁店 3 家以上实体店面积可报请特别评审商定。
- 5.2 须有醒目的蒙自过桥米线店名及品牌授权店牌匾标识，可展现蒙自过桥米线文化特色且完整率保持 100%，特殊情况可根据用户门头大小进行定制，授权牌、非遗认证牌匾，样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 5.3 进门醒目位置须悬挂“蒙自过桥米线”传说框画，样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 5.4 须有醒目的过桥米线食法顺序装饰元素，可以桌签或墙纸等形式展示，样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 5.5 有醒目的蒙自过桥米线文化展示，建议具有米线传统制作工艺等元素，可以相框、海报、墙纸等形式展示，建议样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 5.6 须有醒目的蒙自标识展示，具有南湖公园、西南联大旧址、蒙自海关旧址、碧色寨、蒙自过桥米线小镇、万亩石榴园等蒙自元素，可以相框、海报、墙纸等形式，“蒙自标识画框”样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 5.7 有符合食品安全要求仓储条件的原辅材料储存区/库房，应保持相关区域的清洁卫生，阴凉干燥、通风良好。

5.8 餐厅

- 5.8.1 汤碗、筷子耐高温，适宜食用蒙自过桥米线。
- 5.8.2 放置有免费调料及小菜，符合卫生要求。
- 5.8.3 地面有防滑设施。
- 5.8.4 桌椅干净，无油渍、垃圾。
- 5.8.5 设置儿童、残疾人等特殊人群使用座椅。

5.9 厨房

5.9.1 须有加热大汤碗的专用设备,以保证汤底在加入各种配料后中心温度仍能大于 70℃。

5.9.2 不同配菜类型要分开存放,荤素分开、冷热分开。

5.10 公共区域

5.10.1 卫生清洁。

5.10.2 有清晰规范的标识。

5.10.3 须有音视频播放设备,持续播放“蒙自过桥米线”宣传音视频,样式见自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册“蒙自过桥米线品牌授权店宣传音视频”。

6 服务内容

6.1 员工要求

6.1.1 员工数量应满足蒙自过桥米线店规模和营业情况,满足现时物价水平及过桥米线生产经营实际需要。

6.1.2 员工身体健康,从事跟食材有直接或间接接触的岗位的员工应持健康证上岗。

6.1.3 员工操作服务应符合卫生相应规定。

6.1.4 员工着装整洁、仪表端庄、表情自然、热情适度,能讲普通话,语言文明、微笑服务。

6.1.5 员工应经过安全、卫生、礼仪等方面的知识和技能培训,掌握相应的业务知识和技能。

6.1.6 员工能保持良好形象,坚守自身岗位、职责明确。

6.2 餐前服务

6.2.1 桌椅摆放整齐,桌面、地面干净整洁。

6.2.2 照明灯具、风扇等各种电器处于正常状态。保证灯光正常照明,室内处于合适温度。

6.2.3 收银机正常运作、票据齐全,准备充足的备用金以及移动支付设备。

6.2.4 配齐调料、小菜等配料。

6.2.5 “小心地滑”、“小心烫伤”等提示牌位置摆放正确。

6.2.6 及时检查卫生并保持清洁。

6.2.7 及时补充餐具、配料。

6.3 点餐服务

6.3.1 询问顾客口味偏好,根据顾客需求,为顾客推荐合适的产品。

6.3.2 点餐员微笑相迎,对咨询的顾客礼貌应对,尽力解答顾客疑问。

- 6.3.3 熟练运用文明服务用语，用语恰当，语言亲切，语调柔和。
- 6.3.4 对外地游客，可介绍蒙自过桥米线的传统吃法，推荐特色套餐。
- 6.3.5 员工对待顾客应一视同仁，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯。
- 6.3.6 熟悉结算服务操作流程，为顾客提供良好的用餐结算服务。

6.4 供餐服务

- 6.4.1 根据顾客点餐制作产品，须能提供拼盘和玉带过桥式食法服务，所提供的荤素配菜种类满足蒙自过桥米线十步食法，建议食材中包含鹌鹑蛋、生肉片、熟肉、鸡肉、香酥等荤菜，豆腐皮、韭菜、葱、香菜、草芽、豆芽、豌豆尖、豌豆坨、菊花、姜末等素菜。建议样式见蒙自过桥米线品牌授权店文化元素展陈标准图册。
- 6.4.2 产品制作完毕送到取餐口。可由服务员送餐。
- 6.4.3 按照点餐序号及时制作蒙自过桥米线。
- 6.4.4 原材料供应情况及时反馈店长及点餐台。
- 6.4.5 根据店内情况可安排专人为客人进行配料混合以及米线烫制服务。

6.5 餐中服务

- 6.5.1 关注桌面纸巾等使用情况，及时添加。
- 6.5.2 为需要添加碗筷、汤水、配菜、米线的顾客及时提供相应服务。
- 6.5.3 及时满足顾客其他合理需求。
- 6.5.4 保持地面、桌面干净卫生，及时更换垃圾桶的垃圾袋，保持桌椅摆放整齐，各种用具整齐的摆放到规定位置。
- 6.5.5 关注灯光、电视机、桌椅等设备运行情况，有异常时，及时报告店长进行处理。

6.6 餐后服务

- 6.6.1 询问顾客用餐感受，倾听顾客对菜品、服务、环境的评价。
- 6.6.2 温馨提示。顾客离开时，服务员敬语提示顾客：请带好您的随身物品，以免丢失遗忘。
- 6.6.3 及时清理餐桌，把餐具分类统一放回清洗框。清理桌面时，不得影响其他顾客用餐。
- 6.6.4 按需提供打包服务，反对食品浪费，倡导限塑环保和光盘行动理念。

7 管理要求

7.1 服务管理

- 7.1.1 应建立、健全服务管理制度、岗位责任制度和服务操作规范，并按要求执行。
- 7.1.2 应制定原料采购与验收及台账登记制度，实行采购验收索票管理，采购原材料的合格凭证应妥善保存，确保主要原料的质量有据可查。

7.1.3 管理者制定实体店的质量方针、目标，进行合理的资源配置，对员工开展蒙自过桥米线系列标准知识培训，提高工作人员的业务素质。

7.2 投诉处理

7.2.1 对顾客提出的供餐服务问题，应认真聆听、耐心解释，并不断提升服务质量。

7.2.2 对顾客现场问卷中的意见、评价及时记录、跟踪、反馈。妥善处理顾客投诉，满足顾客合理要求，及时改进。

7.3 监督检查

有专人对各项服务管理制度执行情况进行定期或不定期监督检查，对违反管理规定的行为及时制止和纠正。