

团 体 标 准

T/GDPRXH 001-2020, T/GRA 001-2020

T/GDCJX 001-2020, T/STCY 2-2020

节约型粤菜点菜服务规范

Service specification of economically Cantonese dishes ordering

2020 - 10 - 12 发布

2020 - 10 - 14 实施

广东烹饪协会
广东省餐饮服务行业协会 发布
广东省餐饮技师协会
汕头市餐饮业协会

目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 服务原则.....	1
5 基本要求.....	1
5.1 服务机构.....	1
5.2 点菜师要求.....	2
6 服务流程.....	3
7 节约型粤菜点菜服务要求.....	5
7.1 需求分析.....	5
7.2 菜品搭配.....	5
7.3 份量推荐.....	5
7.4 特殊情况介绍.....	5
8 服务评价.....	6
8.1 服务质量评价.....	6
8.2 服务质量控制与提升.....	6
参考文献.....	7

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》的规则起草。

本文件由顺德职业技术学院和广东省标准化研究院提出。

本文件由广东烹饪协会、广东省餐饮服务行业协会、广东省餐饮技师协会和汕头市餐饮业协会归口。

本文件起草单位：顺德职业技术学院和广东省标准化研究院。

本文件主要起草人：陈健、崔晓雷、何贻锋、杨铭铎、陈啸林、方泳华、罗阳、汪欣、梁泉。

节约型粤菜点菜服务规范

1 范围

本文件规定了节约型粤菜点菜服务的服务原则、基本要求、服务流程、服务要求、服务评价的内容。本文件适用于从事粤菜（含广府菜、潮汕菜和客家菜）餐饮服务机构。

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。

SB/T11167—2016 餐饮点餐服务规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业点菜师 professional dish-ordering guides

餐饮企业设置的主要为就餐客人提供餐饮产品组合、推介菜点、制定菜单等消费性服务的工作职位。
[来源：SB/T 11167—2016，2.1]

4 服务原则

倡导“厉行勤俭节约、反对铺张浪费”，坚决制止餐饮浪费行为，大力宣传节约光荣、浪费可耻的思想观念，营造“文明就餐，杜绝浪费”新风尚。

从事粤菜餐饮服务的机构根据自身发展宜设立一定比例的职业点菜师，从专业的角度推荐、从客人的立场出发，本着节约原则，为客人提供点菜服务，帮助客人实现消费需求，并遵循以下服务原则：

- 按需点菜，健康搭配；
- 因群而异，因龄配量；
- 科学设计，践行节约；
- 文明引导，拒绝浪费。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 应具备合法的经营资质，经营范围符合国家有关规定，并在经营场所醒目位置悬挂有关证照。

5.1.2 应具备与其服务范围和经营规模相适应的固定经营场所、设备设施。

- 5.1.3 宜设立职业点菜师，未设立职业点菜师的服务机构的服务人员应具备点菜服务技能。
- 5.1.4 宜采用先进的点菜设备和点菜系统，方便客户获取信息，简化业务流程，减少因人为因素出现的不必要的菜肴浪费及影响服务质量而出现的多点、漏点、点错等现象的发生。
- 5.1.5 宜在餐厅功能设计上充分考虑节约资源、保护环境、卫生安全的要求，同时在经营场所及餐台上积极宣传餐饮节约的理念，在显眼地方张贴海报，并公开服务项目、收费标准和投诉监督电话。
- 5.1.6 应对原材料的采购、加工、仓储实现精准测算，提高利用率，科学量化设计“半卖”“例牌”“中牌”“大牌”，提供“半份、半价”“小份、适价”“拼盘”或“位上菜”等服务方式，满足个性化服务需求的同时尽可能减少浪费。且不应使用国家禁止的食材制作菜肴。
- 5.1.7 应具有良好的清洁卫生、环境消毒制度，定期做好安全检查工作以及总结整改意见。
- 5.1.8 应具有节约型粤菜点菜服务职业道德和职业技能培训能力，无培训能力的应委托有培训资质的机构进行培训。
- 5.1.9 应配备食品安全管理员，从业人员必须持有健康合格证明，并每年对职业点菜师及服务人员进行一次食品安全培训考核，培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本机构的食品安全管理制度。
- 5.2 点菜师要求**
- 5.2.1 上岗资质**
- 5.2.1.1 点菜师应经过相应培训，且考试合格后才能上岗。
- 5.2.1.2 应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时应进行临时健康检查。
- 5.2.1.3 应经过食品安全培训考核合格后方可上岗。
- 5.2.2 职业素养**
- 5.2.2.1 诚实守信，文明礼貌，平等待客，遵守职业道德，履行服务承诺，本着丰俭由人，以节约为本的原则，向客户提供专业指导意见。
- 5.2.2.2 仪态大方，文明礼貌用语，举止优雅得体，服务规范到位，符合国家通用礼仪规范：
——站立时，应头正肩平、身体挺直、端庄大方、面带笑容；
——行走时，应眼睛平视、肩部放松、步幅适度、步速均匀、步伐从容；
——与客人交流时，宜正视对方、目光柔和、表情自然、笑容真挚；
——使用手势时，应舒展大方、自然得体、实际得当、幅度适宜。
- 5.2.2.3 为客人提供服务时，应使用对方易懂的语言和规范的服务用语，语言文明，礼貌待人，语气亲切，语调柔和。
- 5.2.2.4 保持良好的个人卫生，上岗前应保持面部和手部洁净。女性服务员的妆容、发型应符合餐饮服务岗位要求。工作时，应穿清洁的工作服，宜佩戴清洁的口罩。
- 5.2.3 知识技能**
- 5.2.3.1 应熟悉餐厅粤菜粤点的使用原料、原料产地、物价指数、菜品主配料量化比例、烹饪方法、烹制时间、口味、营养价值、价格等，了解广府菜、客家菜、潮汕菜、广东点心、中式茶艺等饮食文化与特色。
- 5.2.3.2 应熟知餐桌饮食文化礼仪，具备消费心理、酒水茶水、民风民俗、宴会设计和不同地域人员口味和饮食爱好等相关知识，并具备基本的斟茶技能。

5.2.3.3 应掌握食品安全、营养学基础知识、营养配餐、菜品组合艺术等知识，熟悉每道菜的主要营养成分，能对菜品的色、香、味、意、形、养，以及茶水、酒水等方面进行合理搭配、科学设计，为客人快速、准确地制定出一桌个性化的菜单。

5.2.3.4 应了解产孕妇、婴幼儿、青少年、老人、病人、少数民族、宗教信仰、国外客人等特殊人群的习俗和饮食禁忌，并询问客人是否食物过敏，能根据不同客人的需求提供个性化的点餐服务。

5.2.3.5 应具备良好的沟通表达能力、观察分析能力和协调能力，并能快速理解客人需求和目的，遇到客人意见不同时，及时提供能满足各位客人需求的建议。

5.2.3.6 应具有接待礼仪、礼节礼貌、服务礼仪、推销技巧等服务知识和技能，积极参加系统的专项技能培训，能够用表达得体的语言引导客人形成适度节约的用餐习惯，制止餐饮浪费，培养客人节约习惯。

5.2.3.7 熟知各种主要食材不同烹调方法的热量值，及时提醒客人健康饮食的习惯。

5.2.4 应变能力

5.2.4.1 为客人提供服务时，因客观原因不能及时提供或完成的服务，应及时向客人做出解释和说明。

5.2.4.2 遇到突发事件如客人不会用点菜设备、预定与用餐人数相差较大、客人要求更换菜点等问题时，应采取相应的措施，保障客人愉快用餐；当遇到与客户争执的问题，应请示经理或在职领导。

5.2.4.3 能及时解答客人提出的有关餐饮文化、饮食、服务设施、环境卫生等方面的问题，如果提出的问题较复杂，待弄清后再做答复。

5.2.4.4 接待客人投诉时，应态度诚恳，及时记录投诉事项，把解决办法和处理时限告诉客人并征得客人同意。事后及时回访，确认投诉得到妥善处理，并与餐厅售后服务与投诉机制进行联动，从前端的服务满意度到后端的管理体系能得以改进与完善。

6 服务流程

服务机构按照图1的流程为客人提供专业的点菜服务，并提醒客人节约消费：

a) 接待客人入座：

- 1) 服务人员应热情安排客人就坐，在征得客人允许的情况下，礼貌询问客人姓氏，并在服务过程中使用客人姓氏为客人提供服务；
- 2) 有预约订位的，应核对用餐人数、预约客人名字或公司名称、电话号码，以便准确带位，为做好周到服务，提前询问客户有无特殊需求（如少数民族、外国人特别的饮食风俗，需要儿童座椅，残疾人特殊服务等）；
- 3) 如遇餐厅已满座，应礼貌地安排客人等候，并告知客人等位时间或排号情况，餐台准备好后马上安排入座。

b) 为客人上茗茶。应在客人入座一分钟内，向客人介绍餐厅的茗茶，提供酒水牌让客人选择，并尽快为客人斟茶，同时根据客人的要求有效推介茶饮，同时为客人送上餐牌。

c) 询问客人是否需要为其制定点菜方案：

- 1) 若需要制定点菜方案，点菜师应记录下客人的用餐需求，如预算、粤式菜系、口味、饮食禁忌等，敏锐观察用餐人群特点，遵循健康搭配、科学设计的原则，快速制定出至少2个份量合适、荤素搭配、营养搭配、特色搭配的菜单方案供客人选择，针对客人对某一菜品或菜点的询问，应耐心为其解答疑问；
- 2) 若不需要制定点菜方案，客人自主点菜，则应在旁做好客人的参谋，主动推介餐厅的特色菜点、例汤、甜品、酒水等，了解客人点菜特点，并在客人犹豫不决时，为客人推荐恰当的菜式及份量，贯彻节约原则，如客人点菜过多，应及时提醒客人，避免浪费。

- d) 下单确认。客人选择完定制菜单方案或者自主点菜结束后，主动向客人复述所点的菜式，经客人确认后迅速下单。
- e) 根据客人用餐情况及时调整菜单：
 - 1) 用餐期间应询问客人对口味的意见，及时调整客人对菜式、口味的个性化要求；
 - 2) 服务人员应根据客人进餐情况作出判断，是否需要增加或减少菜品，可作出专业的建议，并反馈给客人，以免造成不必要的浪费。
- f) 点菜服务评价。餐后邀请客人对点菜服务进行评价，并记录反馈意见。

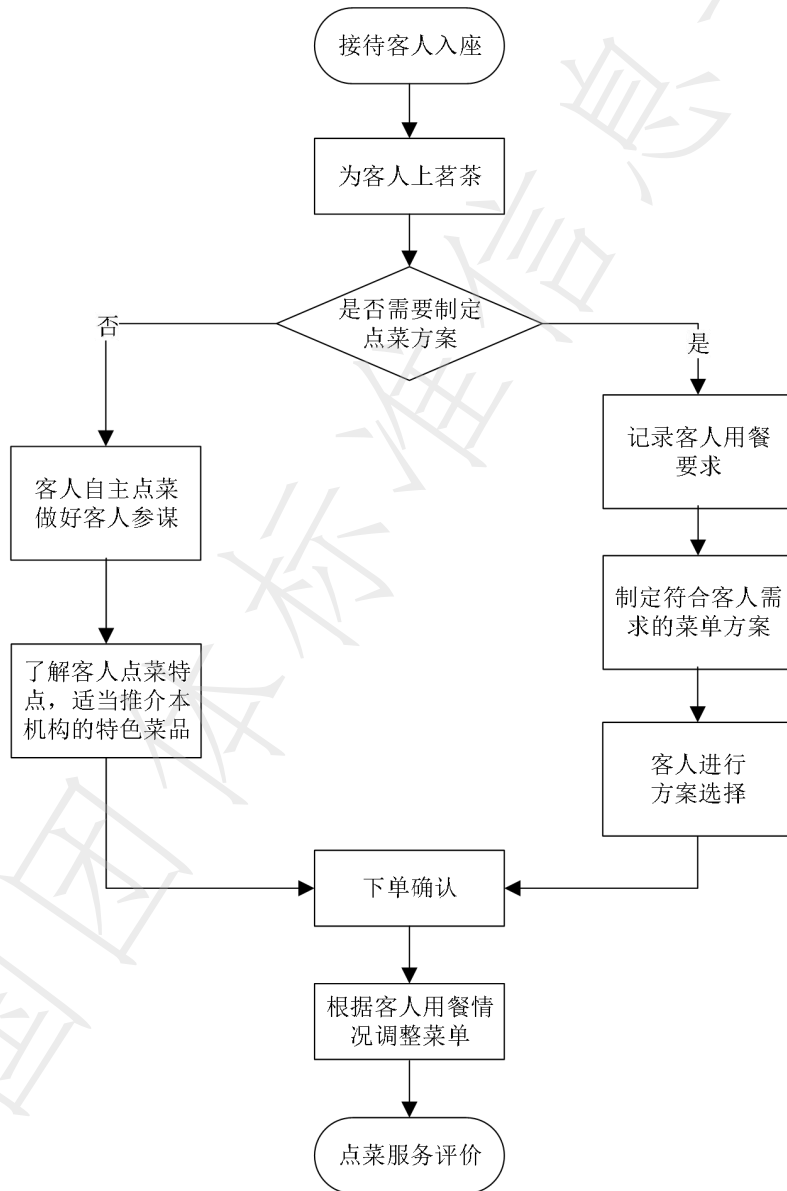


图 1 节约型粤菜点菜服务流程

7 节约型粤菜点菜服务要求

7.1 需求分析

7.1.1 观察用餐对象：

- a) 有老年人、孕妇或儿童时，应询问其有无饮食禁忌、食物过敏等，且所点菜式应符合其饮食特点，即少油、少盐、少糖、少调料等；
- b) 有体力劳动者时，应询问其饮食习惯，即菜中是否要多盐等；
- c) 如遇老客人，应为其推介餐厅新菜式，从做法、口感、特色、风味和其他客人反馈等方面介绍；如遇新客人，应为其简单介绍餐厅主打的菜式，并询问客人的饮食偏好、饮食习惯、民族风俗、宗教信仰、食物过敏等忌口；
- d) 有残疾或行动不便的客人时，在选位时应安排离出入口或公共区域较近的地方。

7.1.2 记录客人的消费需求，如用餐目的、餐饮标准、口味偏好、菜式要求等，并为客人介绍当天供应的时令菜、特色菜、畅销菜、促销菜等，询问并记录客人有无想品尝的菜式。

7.1.3 了解客人的地方风俗习惯、饮食习惯、饮食文化忌讳，并记录客人的特殊要求，如口味、生熟度、份量等方面的要求。

7.2 菜品搭配

7.2.1 宜根据时令、季节制定不同的菜单或宴席菜牌，做到“不时不食”。

7.2.2 根据对客人需求的分析，按照荤素、浓淡、营养、色泽、多种烹调方法、烹制时间、出菜顺序相搭配的原则，按照适当比例推荐茶点、酒水、例汤、菜品、主食、甜点等，为客人提供点菜意见或制定个性化菜单。

7.2.3 推荐给客人的菜式要搭配合理，避免出现两个以上相同主食材的菜式。

7.2.4 关于菜式的制作，要给予客人多个意见，提出各种可行的做法，让客人选择。

7.2.5 如客人不从餐牌上点菜，应请客人稍等，马上询问厨师能否满足客人要求，并尽快回复客人，若不能满足客人要求时，应推荐类似的菜式。

7.2.6 如客人对菜式菜品无特别要求，根据用餐人数和对象，可推荐餐厅根据节约用餐、科学用餐的原则而精心设计、健康搭配的多级量化的配餐方案，如各类围餐、儿童餐、家庭餐、两人餐、四人餐和六人餐等。

7.3 份量推荐

7.3.1 提供给客人的餐牌宜标明“大份”“中份”“小份”“半份”或“人头份”菜品的食材份量和热量，以及主配菜比例，在节约的前提下满足消费者多样化需求，提醒客人根据实际情况确定菜品的份量。

7.3.2 对于一些传统件头较大的点心，机构宜按每人一件的下单原则，按“件数”计，如叉烧包、核桃包等，也可改为制作较细小的版本提供给顾客。

7.3.3 如餐牌无标明食材份量，应介绍每个菜品的适用人数，根据客人人数和所点菜式，建议客人选择合适的份量。

7.3.4 客人点菜超出正常范围时，应委婉提醒客人适量点餐，避免浪费。如客人坚持过量点菜，主动引导其在就餐后打包剩菜，并提供食品级、可降解的环保打包盒或打包袋。

7.4 特殊情况介绍

- 7.4.1 在服务客人点菜时，提供的菜牌上对沽清的菜品应有注明或提前介绍沽清的菜品，如客人点到沽清的菜品时，应婉转地向客人建议其他或类似的菜式，或建议客人下次再到店品尝。
- 7.4.2 如客人点了需较长时间烹制的菜品时，应提醒客人该菜需要等候时间较长，让客人有心理准备，并告知大概的烹制时间。
- 7.4.3 如客人要求先上某一菜品，应在下单时备注客人要求，并通知厨房合理安排。
- 7.4.4 客人对餐牌上无法看出制作材料的菜品而产生疑惑时，应及时为客人介绍菜品制作的原材料、主配料比例、出品样式、口味、制作方法等信息，并鼓励客人品尝。
- 7.4.5 如客人点了一些不适宜个别用餐对象的菜品，应及时告知客人这些菜品的特点，如多油、多糖、多刺、辛辣、口感偏硬等。
- 7.4.6 主动根据用餐人数、菜品数量配备公勺公筷，提供的公勺公筷的标识及外形设计应方便顾客辨别，引导顾客形成使用公勺公筷的意识和习惯。

8 服务评价

8.1 服务质量评价

- 8.1.1 应调查客人满意度，总结分析餐后客人对节约型粤菜点菜服务质量的评价，并记录客人提出的建议。
- 8.1.2 餐厅应定期组织自我评价，包括菜品和份量设计是否科学、点菜服务流程是否完善、节约型点菜服务要求覆盖面是否完整、职业点菜师或服务人员提供的点菜服务是否符合要求等。

8.2 服务质量控制与提升

- 8.2.1 应建立投诉处理制度，投诉受理流程，并有专人负责投诉受理、处理和反馈，同时应定期对投诉处理过程传达给职业点菜师及服务人员。
- 8.2.2 接到投诉时，受理人员应准确记录被投诉的人员及投诉客户的姓名、投诉事由、联系方式和要解决的问题等，告知客人投诉处理时限，及时处理投诉并将处理结果反馈给投诉客户。
- 8.2.3 应建立并实施持续改进的流程，对不规范的点菜服务流程和服务人员进行及时纠正，不断提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] SB/T 10474-2008 餐饮业营养配餐技术要求
 - [2] SB/T 10856-2012 团餐管理服务规范
 - [3] SB/T 11046-2013 建设节约型餐饮企业规范
 - [4] SB/T 11166-2016 餐饮企业节约管理规范
 - [5] DB44/T 682-2009 广东省餐饮服务质量评定标准
 - [6] 国家市场监督管理总局. 市场监管总局关于发布餐饮服务食品安全操作规范的公告:国市监(2018) 12号. 2018
 - [7] 中央文明办. 中央文明办印发《关于制止餐饮浪费培养节约习惯的工作方案》的通知: 文明办(2020) 16号. 2020
 - [8] 广东省人力资源和社会保障厅. 关于印发《广东省“粤菜师傅”工程实施方案》的通知: 粤人社发(2018) 187号. 2018
 - [9] 广东省“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领导小组办公室. 关于印发《关于推动“粤菜师傅”工程高质量发展实施方案》的通知: 粤三项办(2020) 4号. 2020
 - [10] 中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅. 印发《关于推动“粤菜师傅”工程高质量发展的意见》的通知. 粤办发(2020) 18 号. 2020
 - [11] 广东省餐饮服务行业协会. 《关于“拒绝餐饮浪费”的行业倡议与实施指引》. 2020
 - [12] 黄颖聪, 张添, 王勇等. 《白天鹅宾馆管理实务》第五版[M]. 广州: 广东旅游出版社. 2017
 - [13] 广东省餐饮技师协会. 粤点制作职业技能等级标准. 2020
 - [14] 广东省餐饮技师协会. 粤菜制作职业技能等级标准. 2020
-