

T/QJCIPA

潜江龙虾产业发展促进会团体标准

T/QJCIPA 003—2022

“明厨亮灶”餐饮标杆建设与服务指南

“Ming kitchen bright stove” catering benchmarking construction and
service guidance

2022-05-17 发布

2022-05-28 实施

潜江龙虾产业发展促进会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 一般要求	1
4.2 从业人员	2
4.3 疫情防控	3
4.4 环境卫生	3
4.5 标识要求	3
5 用餐区建设	4
5.1 装修风格	4
5.2 动线规划	4
5.3 配套设施	4
6 明厨亮灶建设	5
6.1 公开形式与要求	5
6.2 公开区域与内容	5
6.3 动线规划	6
6.4 设施设备	6
7 运营管理	7
7.1 供应商管理	7
7.2 采购管理	7
7.3 验收管理	7
7.4 贮存管理	7
7.5 安全管理	7
7.6 出品管理	8
8 服务要求	8
8.1 点餐服务	8
8.2 分餐服务	8
8.3 餐中巡台	9
8.4 传菜与上菜服务	9
8.5 收餐服务	9
8.6 打包服务	9

8.7 开票服务	9
8.8 其他服务	9
9 紧急事件处理	9
9.1 食物中毒	9
9.2 醉酒滋事	9
9.3 突发疾病	10
9.4 煤气泄漏	10
9.5 停水停电	10
9.6 物品遗失	10
9.7 宾客投诉	10

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。

本文件由潜江龙虾产业发展促进会提出并归口。

本文件起草单位：潜江龙虾产业发展促进会、潜江市烹饪酒店行业协会、潜江市虾皇餐饮服务有限公司、潜江市味道工厂餐饮有限公司、湖北省标准与质量研究院、湖北龙之虾文化传媒有限公司、潜江市小李子油焖大虾有限公司、潜江晓飞歌餐饮有限公司、潜江虾味传奇餐饮有限公司、潜江有俩虾餐馆、潜江后虾豪神餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：吴潜汉、江伟、张昊楠、赵华、李代军、杜渡、廖可义、张军、万启武、周浠、张琴、杜强、李响、田佳鑫、张锐、夏鸿轶。

本文件首次发布。

本文件实施应用中如有疑问或对本文件提出有关修改意见建议可咨询、反馈至潜江龙虾产业发展促进会，联系电话：0728-6895633，邮箱：601925666@qq.com。

“明厨亮灶”餐饮标杆建设与服务指南

1 范围

本文件提供了“明厨亮灶”餐饮标杆单位的基本要求、用餐区建设、明厨亮灶建设、运营管理、服务要求及紧急事件处理的指南。

本文件适用于大中小型餐饮单位，特定餐饮服务提供者、入网餐饮服务提供者。

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/T 8855 新鲜水果和蔬菜取样方法

GB 9687 食品包装用聚乙烯成型品卫生标准

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB 14930.1 食品安全国家标准洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准消毒剂

GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求

GB 31654 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 35833 厨房油污清洁剂

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

明厨亮灶 *ming kitchen bright stove*

餐饮服务提供者采用开放式、透明式或监控视频式等方式，向社会公众展示餐饮服务相关过程的一种形式。

3.2

特定餐饮服务提供者 *specific food and beverage service provider*

指学校(含托幼机构)食堂、养老机构食堂、医疗机构食堂、中央厨房、集体用餐配送单位、连锁餐饮企业等。

3.3

入网餐饮服务提供者 *on-line catering service provider*

食品经营许可证上含有网络经营许可项目并通过网络订餐，外卖配送等方式提供餐饮服务的餐饮服务提供者。

4 基本要求

4.1 一般要求

应符合以下要求：

- 具有与经营食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、销售、贮存等场所；
- 具有与经营食品品种、数量相适应的经营设备或者设施，有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施；
- 有专职或者兼职的食品安全管理人员和保证食品安全的规章制度；
- 选址、设计和布局、建筑内部结构与材料符合GB 31654的要求；
- 持有合法有效的营业执照和食品经营许可证，入网餐饮服务提供者应取得网络经营许可项目。
- 采用开放式、透明式或视频式等方式，向社会公众直观展示食品的加工清洗、加工烹饪等过程，餐具的清洗消毒等过程。

4.2 从业人员

4.2.1 从业资格

应符合以下要求：

- 从事接触直接入口食品工作的从业人员应取得健康证明后上岗，并每年进行健康检查并取得健康证明，不得带病上岗；
- 具有食品安全主体责任意识；
- 从事特殊岗位，应具有与之岗位相匹配的职业技能培训结业证书；
- 应学习掌握相关食品安全法律知识，包括但不限于食品安全法、食品安全法实施条例、反食品浪费法、网络餐饮服务食品安全监督管理办法、餐饮服务通用卫生规范、餐饮服务食品安全操作规范等。
- 应掌握相关安全知识，包括但不限于防火、防盗及防意外事故的知识；出行安全知识；安全用电、用水、用气常识；
- 对餐饮服务行业有浓厚的兴趣，具有不断学习的精神，积极参加餐饮服务提供者组织的上岗培训、技能培训等各类学习。

4.2.2 仪容仪表

应符合以下要求：

- 上岗时穿戴工作衣帽、口罩或口挡，并保持工作衣帽干净整洁，无污渍、破损；
- 女性员工头发整洁，上岗时应穿戴工作帽并将头发全部遮盖住，食品处理区内的从业人员不宜化妆，不应使用气味浓烈的化妆品；
- 男性员工头发长度适宜，做到前不及眉，旁不遮耳，后不及领，剃净胡须；
- 不应留长指甲、涂指甲油，保持手部清洁，工作时，佩戴的戒指、耳环、手表、手链、手镯等饰物不得外露。

4.2.3 业务技能

各岗位从业人员上岗前应经过岗前培训，能熟练掌握从事岗位的专业基础知识、作业规范和操作技能。

4.2.4 职业道德

应符合以下要求：

- 应具有良好的职业操守和道德风尚；

- 遵守国家法律法规、社会公德、员工守则；
- 自觉维护企业与顾客利益，保护企业与顾客隐私；
- 应树立团结有爱，诚实守信，尊老爱幼，爱岗敬业的良好风气。

4.3 疫情防控

应严格遵守各级疫情防控指挥部下达的疫情防控指令，积极配合社区（村）、相关部门开展疫情防控工作，自觉采取有效防控措施，主动做好单位员工疫情防控知识培训。

4.4 环境卫生

4.4.1 用餐区环境卫生

应符合以下要求：

- 应定期擦洗玻璃、门窗，保持洁净；
- 应定期进行灭蚊、蝇、鼠、蟑螂及其他害虫工作；
- 应定期对用餐区餐具柜、消毒柜、酒水饮料存放区、工作台以及其他就餐区设施进行清洗；
- 应指派专人每日在非就餐时间清洁地面，保证地面清洁无污垢；
- 餐具摆放整齐，保持光洁，不应有油渍、水渍、指纹及灰尘；
- 餐桌椅摆放应考虑方便清洁，一般通道不应窄于 0.7 m；
- 餐桌应一餐一整理，台布应一餐一更换，日常做好祛除桌边、桌腿、椅腿的保洁工作。

4.4.2 后厨清洁卫生

应符合以下要求：

- 餐用具应符合 GB 14934 的要求，使用的洗涤剂、消毒剂应符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的要求；
- 厨房墙面、地面、抽油烟机清洁时应选用符合 GB/T 35833 要求的厨房油污清洁剂；
- 应设置单独、固定的洗涤剂、消毒剂、清洁工具存放场所，并有明显标识区分；
- 应设置不同用途的食品加工用具、食品原料、食品清洁用具清洗池，并有明显标识区分；
- 废弃物存放容器应配有盖子，餐厨废弃物应分类放置、及时清理，不得溢出存放容器，必要时进行消毒；
- 排油烟烟道应邀请专业烟道清洗团队进行清洁，宜 3 个月进行一次系统清洗，并出具《排烟系统清洗报告》；
- 设施设备应定时进行清洁，保持洁净，清洗时，应先断电再进行清洁；
- 设施设备摆放应考虑方便清洁，设备间应留有 0.3 m 左右空隙，厨房主要设备之间的通道不应小于 1.6 m，工作区的通道不可窄于 1.2 m。

4.5 标识要求

4.5.1 总则

定位标识宜坚持“分区、分类、分层、分颜色”的原则，有物品摆放的地方宜有标识定位，有设施设备的地方宜有标识定位。标签标识应明显，设施设备内所有盛品标签朝外摆放。

4.5.2 分区

应满足以下要求：

- 按照“生熟分开、冷热分开、干湿分开”的原则划分区域，制作统一分区牌并标识；

- 物品按照使用频率分开存放，坚持“左进右出”的使用原则；
- 员工个人用品应设置专区（专柜）放置。

4.5.3 分类

应满足以下要求：

- 区分必需品与非必需品，清理非必需品，合理摆放必需品；
- 设施设备区分生、熟可用，并贴上“生”“熟”标识；
- 前厅使用的扫把、拖把、抹布等清洁用具应按使用区域、用途进行分类。

4.5.4 分层

应满足以下要求：

- 根据物品低、中、高用量分层存放，并标识“最高量”与“最低量”；
- 设施设备内分层、分盒贮存食品，不可堆积。

4.5.5 分颜色

应满足以下要求：

- 用不同颜色来区分现场物品功能、种类，坚持“同一颜色，同一系列”的原则；
- 用不同颜色胶带定位不同物品用具，物品不错放，不出线；
- 用不同颜色标识标牌区分不同材料的贮存器皿。

5 用餐区建设

5.1 装修风格

- 5.1.1 用餐区整体装修风格应明亮整洁、美观大方。
- 5.1.2 文明用餐宣传标语书写规范、整洁、醒目。
- 5.1.3 宜配有突出潜江龙虾特色的软装装饰。

5.2 动线规划

应明确规划单一流向的行动路线：

- 宾客进店路线与收餐路线，保持用餐区井然有序；
- 收餐路线应与碗碟清洗区相连，避免交叉污染。

5.3 配套设施

- 5.3.1 具有与餐饮门店规模相匹配的就餐桌椅，配有安全性能高，环保节能型灯具。
- 5.3.2 应配有醒目公示区，公示内容包括但不限于以下内容：
 - 与实际经营相符，合法有效的营业执照、食品经营许可证；
 - 店铺营业时间；
 - 从业人员健康证明；
 - 投诉电话；
 - 订餐电话；
 - 菜品及价格；
 - 食品安全管理制度。

5.3.3 停车场、公共用餐区、走廊楼梯间应安装具有联网功能的摄像机，包房不应安装摄像机。网络摄像机应符合GB/T 28181规定，摄像机拍摄内容可通过电视机、手机APP、互联网PC端进行展示，可提供查询至少两周的视频真实记录。安装数量与位置应视实际情况而定，做到不留死角。

5.3.4 宜配备与经营规模相适应的停车场，停车场应符合本市城市规划和保障道路交通安全畅通的要求。

6 明厨亮灶建设

6.1 公开形式与要求

6.1.1 开放式

餐饮服务提供者可设置开放式食品处理区向公众展示菜品制作过程、厨房环境等内容，开放式厨房的要求包括但不限于：

- 食品处理区与用餐区应设置矮墙进行隔断，矮墙高度宜不阻挡公众监督视线；
- 应设置防尘、防蝇、防鼠设施；
- 开放式厨房内部环境整洁，无油烟异味流出；
- 以用电形式为主的厨房能建设为开放式，以天然气为主的厨房不能建设为开放式。

6.1.2 透明式

餐饮服务提供者可建造透明玻璃窗、玻璃墙向公众展示菜品制作过程、厨房环境等内容，透明式厨房的要求包括但不限于：

- 玻璃窗、玻璃墙使用玻璃厚度宜 ≥ 12 cm，可防雾气；
- 玻璃应定期清洁，通透明亮，无油渍、积尘，保持视线清晰；
- 玻璃上不应大面积粘贴纸张遮挡视线，玻璃两侧不得摆放遮挡视线的物品；
- 应设置厨房对外运输菜品的专用窗口，窗口应设置防蝇挡板。

6.1.3 视频式

餐饮服务提供者可通过视频设备向公众展示菜品制作过程、厨房环境等内容，视频式厨房的要求包括但不限于：

- 视频设备由网络摄像机与展示所用显示屏组成；
- 网络摄像机应符合GB/T 28181规定，摄像机拍摄内容可通过电视机、手机APP、互联网PC端进行展示，可提供查询至少一周的视频真实记录。安装数量与位置应视实际情况而定，做到不留死角；
- 网络摄像机终端应接入湖北省食品安全社会共治系统平台，拍摄菜品制作过程、厨房环境等内容可在“鄂食安社会共治”智慧监管平台实时查询；
- 用餐区应安装与网络摄像机相连的电视机/屏幕，实时向公众展示菜品制作过程、厨房环境等内容。

6.2 公开区域与内容

6.2.1 公开区域

公开区域应包括但不限于：

- 原料贮存区；
- 原料整理区；

- 面点区；
- 烹饪区；
- 蒸煮区；
- 凉菜区；
- 餐饮具清洗消毒区。

6.2.2 公开内容

6.2.2.1 管理制度

应按照《食品安全法》等法律要求张贴必须公开的内容，包括但不限于公示岗位职责，岗位作业指导书，工作流程，上岗人员培训记录，除“四害”管理制度，设施设备使用和保养管理制度，食品安全投诉、检验、运输等食品安全管理制度，食品安全突发应急处置预案及餐饮监管部门对天然气设施安检、厨余垃圾、油烟排放等规定的制度。

6.2.2.2 食品添加剂

公开制作菜品使用的食品添加剂，并对食品添加剂实行专人、专区（柜）、专账管理。

6.3 动线规划

宜设置新鲜蔬菜、鲜活龙虾整理专间（区），将清洁好的原材料从整理专间直接运往厨房冷加工切配处，保证冷热分开，干湿分开，生熟分开。

6.4 设施设备

- 6.4.1 应有充足的自然采光或照明设施，工作面光照强度不应低于220 lux，光源不得改变食物的感官颜色。
- 6.4.2 食品操作区不宜设置明沟，应设置水封地漏，能防止废弃物流入，浊气逸出，防鼠，防蟑螂。
- 6.4.3 燃气设施应由专业设计单位根据规范进行设计，严格按照施工验收规范进行安装与验收。
- 6.4.4 使用天然气的区域应安装可燃气体泄漏报警器和与之联动的自动切断阀，应有足够的换气门窗或天窗；不应同时使用其它明火源。
- 6.4.5 应根据炉头数量、室内压力等要素安装油烟净化设备并保证正常使用，或采取其他油烟净化措施，使油烟排放符合GB 18483要求。
- 6.4.6 应配备具有食品保温、冷藏、冷冻、卫生防护功能的设施设备、工具。
- 6.4.7 应配备餐具、炊具等工具的专用清洗、消毒设备并放置在专用区域，容量和数量应满足加工制作和供餐需要。
- 6.4.8 各类水池应使用不透水材质制成，如不锈钢、陶瓷，易于清洁，并用明显标识标明其用途。
- 6.4.9 应配备原料专用保鲜设备，分层，分类，分盒对原材料进行保鲜。
- 6.4.10 应配备净菜、半成品、成品专用保鲜设备，在举行大型宴会时用于食品留样，供自我监督检查与食品安全监督检查部门抽查，配合食品安全事故调查。
- 6.4.11 安装在暴露于食品上方的照明灯应有防护装置，冷藏、冷冻专间应安装照明防爆灯，避免照明灯爆裂污染食品。
- 6.4.12 凉菜专间应设置预进区，安装紫外线消毒灯，安装纱门、纱窗、灭蚊灯等三防设施，洗手池配备感应式或脚踏式水龙头，并安装干手设施。
- 6.4.13 应对每台设施设备制定使用和保养管理卡，设备顶部不应存放任何物品，设施设备内不应有个人用品。

7 运营管理

7.1 供应商管理

7.1.1 选择的供货者应具有相关合法资质，并对供货者的食品安全状况、信用度进行评价，宜建立供货者评价和退出机制，对供应商服务、品质、价格、交货时限作出要求，同一品类应有预备供应商。

7.1.2 宜建立固定的供货渠道，与固定供货者签订供货协议，明确各自的食品安全责任和义务。

7.2 采购管理

7.2.1 严禁采购不合格食品、食品原料及食品相关产品。

7.2.2 采购食品、食品原料及食品相关产品应查验并保留供货者合法资质及产品合格证明文件，索取留存每笔购物或送货凭证。

7.3 验收管理

7.3.1 生鲜类、熟食等易腐败变质食品原料（食品）均应当天配送，冷藏冷冻储存，并及时使用。

7.3.2 水果、蔬菜收货时抽样查验数量应符合GB/T 8855的规定，查验时发现腐败变质、污秽不洁、霉变生虫或感官异常等情况，应作不合格产品退回至供应商。

7.3.3 若食品原料（食品）查验时存在包装破损等可能对食品污染的情况，应作不合格产品退回至供应商。

7.3.4 应查验每批次食品原料（食品）质量合格证明并建立进货查验记录，进货查验记录内容应包含食品原料（食品）的名称、规格、数量、生产日期、保质期（有效期）及供货者名称、联系方式，供货方资质等内容，进货查验记录保存期限不得少于2年。

7.4 贮存管理

7.4.1 库房贮存区应配有温湿度计，配有防暴晒设施设备。

7.4.2 原料、半成品、成品应分区、分类、分架、摆放，离墙、离地存放，生熟分开，粘贴标签标识，防止交叉污染。

7.4.3 应定期清洁贮存容器、货架等贮存架等贮存设施设备，保持贮存区环境卫生清洁、干燥。

7.4.4 应定期对食品原料（食品）进行检查，及时清理过期、感官异常等不合格食品原料（食品），使用时坚持“先进先出先用”原则。

7.5 安全管理

7.5.1 交接班安全管理

应符合以下要求：

——员工上班前应检查各类机器设备运转是否正常，电源、电路、电器是否完好，消防器材是否摆放到位；

——员工下班前，领班、厨房值班人员应对厨房大厅进行全面检查，总电源、天然气总开关、液化气瓶开关是否关闭，并与守夜人员办好交接；

——安排专人进行交接班安全检查并填写交接班记录表。

7.5.2 用电安全管理

应符合以下要求：

——应使用专业电器器具，严格遵守电器设备使用规程，用电量不得超过额定负荷；

- 应设有专人负责电气、电动、照明等设备；
- 应合理规划配电柜、配电箱、电线电缆，禁止随意牵线，并定期进行安全检查；
- 发生故障时，应立即通知专业电工维修，不得私自处理；
- 电气设备开关箱附近不得堆放杂物；
- 电器设备火灾灭火方法：
 - a) 切断电源；
 - b) 使用干粉灭火器器械灭火；
 - c) 情节严重时，应撤离至安全地区，拨打 119 消防电话，等待救援。

7.5.3 燃气安全管理

应符合以下要求：

- 应使用燃气专业器具，严格遵守燃气使用规程；
- 应定期检查及检修燃气装置，包括可燃气体泄漏报警器；
- 使用燃气时应注意通风换气，且不能离人；
- 不应在使用燃气区域吸烟；
- 不应在燃气炉、燃气管线旁设置电源插座装置；
- 不应在炉具、燃气、电源插座附近放置易燃易爆危险品；
- 发现燃气泄漏时，应立即关闭阀门，保持室内通风，严禁动用明火及一切开关，在安全的地方切断电源，并及时到户外拨打 119 报警电话或客户服务热线 96517，不应在该室内拨打电话；
- 燃气火灾灭火方法：
 - a) 断绝煤气之源；
 - b) 泡沫灭火器器械灭火；
 - c) 降低周围温度；
 - d) 继绝空气供给。

7.6 出品管理

不得出品的情形包括：刀工不精，味道不正，温度不够，火候不到，菜肴不洁，分量不够，颜色不亮，装盘不美，器皿不整，菜肴不齐。

8 服务要求

8.1 点餐服务

- 8.1.1 宜配备专人进行点菜服务。
- 8.1.2 点餐服务员应熟练掌握每日菜单内容，了解当日预订情况，为宾客介绍餐厅特色菜。
- 8.1.3 询问宾客的忌口与食材过敏原史，如遇宾客赶时间，宜为宾客提供供应快的菜品以便参考。

8.2 分餐服务

- 8.2.1 应准备好与宾客人数、菜品内容准备好对应数量的餐具。
- 8.2.2 应配备公筷、公勺放置在需要分餐的菜品旁。
- 8.2.3 贵宾接待时，优先为主宾进行分餐，后以顺时针方向为各位宾客分餐。
- 8.2.4 分餐应遵循“切双不切单”的原则进行。
- 8.2.5 龙虾宴分餐时，应根据宾客口味喜好进行分餐。

8.3 餐中巡台

- 8.3.1 工作中应做到“三轻”：动作轻，走路轻，说话轻；“四勤”：眼勤，手勤，脚勤，腿勤。
- 8.3.2 应根据宾客需求更换骨碟、餐具。
- 8.3.3 火锅刚上桌面时应使用大火，待轻微煮沸时调至中火，宾客菜品已经吃完或基本吃完时调至小火，随时观察火锅酒精炉或卡斯炉的使用情况，遇固态酒精或燃气瓶燃尽时，及时添加或更换。

8.4 传菜与上菜服务

- 8.4.1 确保食品、饮品安全的前提下，传菜应做到快、准、稳。
- 8.4.2 应按照特定送餐路线进行送餐，不应随意更改送餐路线。
- 8.4.3 传餐途中，应保持送餐用具平稳，避免食品或饮品溢出。
- 8.4.4 送上餐桌时，展示菜品，介绍菜品名称、特色。

8.5 收餐服务

- 8.5.1 收餐顺序：清理杂物，喷洗洁精，使用毛巾擦拭一次以清洁，后重复擦拭三次以抛光。
- 8.5.2 收餐时间：收一张台的时间应在20分钟之内完成。
- 8.5.3 送客服务：在宾客提出结账要求后，宜秉持“文明用餐，光盘行动”的原则询问是否需要打包服务。客户起身离店后再进行收餐，收餐前应仔细检查宾客是否有遗留物品，收餐动作应轻，以免吵到其他宾客或损坏餐具。应按照特定收餐路线进行收餐，不应随意更改收餐路线。
- 8.5.4 剩余菜品应倒入收餐车后运输至碗碟清洗区，倒入厨余垃圾桶。

8.6 打包服务

在宾客提出将剩余食品包装带走时，应主动协助宾客打包，打包盒符合GB 9687的要求，注意不外溢汤汁。

8.7 开票服务

应按照菜品内容及实付款开具发票，开票内容应与宾客确认并加盖发票专用章。

8.8 其他服务

- 8.8.1 宾客如带有儿童，应做好以下服务：
 - 进店时可安排其落座于用餐区靠边的桌椅，避免送餐、收餐时与儿童接触；
 - 准备好儿童座椅，调整桌椅之间距离，协助家长安排儿童就座；
 - 提醒儿童家长注意照看儿童，防止意外发生。
- 8.8.2 宾客有老人时，应做好以下服务：
 - 点餐时推荐质地柔软的菜品；
 - 提供柔软靠椅，协助老人安全用餐。

9 紧急事件处理

9.1 食物中毒

发现疑似食物中毒或可疑食物中毒事件，应立即向食品安全监管部门报告，并保护好现场，做好病人的救治工作，积极配合有关部门进行调查处理。

9.2 醉酒滋事

用餐过程中发现醉酒宾客应把宾客安排在较偏僻、安静的地方，提供有助于解酒的饮品，并注意观察宾客情况：

- 如醉酒宾客有其他宾客陪同，应提醒宾客给予照顾，提醒醉酒宾客“安全驾驶”找代驾；
- 如醉酒宾客语言、行为难以自控，应及时通知内部保安部，如情节严重时应立即通知公安部门。

9.3 突发疾病

遇有宾客突发疾病时，应上前询问疾病史，以及是否携带药物：

- 如宾客携带药物，应协助宾客服药并观察其情况；
- 如没有药物应及时拨打120，联系医院，等待途中不能移动宾客。

9.4 煤气泄漏

营业过程中煤气泄漏或发生火灾、爆炸事件，现场职务最高者应负责指挥，关闭总阀、切断电源，并迅速打开门窗通风，疏散宾客至安全地带，使用灭火器进行扑救，应拨打119报警电话等待救援。

9.5 停水停电

应第一时间查明原因，观察周围商户，排除是否大面积停水停电：

- 如遇大面积停水停电，安抚宾客情绪，做好宣导解释工作，并为宾客办理后续离店服务；
- 如遇停水停电，应检查总闸情况，及时抢修，安抚宾客情绪。

9.6 物品遗失

发现有宾客遗失物品时：

- 如宾客未走远应及时归还；
- 如宾客已经离开，应在有第三方的情况下，将遗失物品放置前台进行登记；
- 当失物招领人前来申领时，与前台登记信息进行核对，确认失物招领人后进行归还。

9.7 宾客投诉

9.7.1 投诉菜品

若宾客投诉菜品异物或变质，应耐心听取宾客意见并立即将食品撤下餐桌，由厨师长、店长鉴别：

- 确有异物或变质，应立即销毁菜品，为宾客更换新品并致歉；
- 未有异物或变质，由店经理向宾客解释原料、配料、制作过程及口味等。

9.7.2 投诉其他情况

如发生宾客投诉其他情况，应耐心听取宾客意见，安抚宾客情绪，并作出相应处理。