

《饼店前厅服务规范》团体标准编制说明

一、标准制定背景及意义

服务标准化对于服务行业来说至关重要，服务标准化可以有效提高企业的服务水平，从而实现企业整理的提升。同时服务标准化可以提高员工的职业化水平，促进员工工作的标准化和规范化。因此，我们有必要制定《饼店前厅服务规范》团体标准来实现饼店前厅服务的标准化及员工的职业化，从而提高饼店的服务水平，进而塑造良好的饼店形象，提高饼店的竞争力。

二、标准编制过程

2020 年 11 月，组建标准起草小组。起草小组进行行业调研，完成标准草案稿及编制说明的编写。

2020 年 12 月，起草小组召开标准讨论工作会议，就标准草案进行讨论修改。

三、标准制定的基本原则和依据

标准的编制按照 GB/T 1. 1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写规则》的要求，具体内容参照《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》并结合行业实际制定。

四、标准的主要内容及制定依据

（一）范围

根据在《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》及饼店的实际情况，规定了标准的适用范围。

（二）术语和定义

将生产销售面包，中、西式糕点等焙烤食品为主并提供相应服务的专营店定义为饼店。

将员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范定义为服务规范。

（四）基本礼仪规范

基本礼仪规范包括：仪容仪表规范、仪态礼仪规范、服务用语规范、通用服务礼仪规范、处理特殊情况服务礼仪规范。

（五）岗位服务规范

岗位服务规范包括：接待服务规范、结账服务规范。

五、其他需要说明的问题

无