

ICS 03.080
CCS H62

T/

团 体 标 准

T/XXXXX XXX—XXXX

餐饮服务规范

2021 - - 发布

2021 - - 实施

发 布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务人员要求.....	1
5 服务流程.....	2
附录 A（规范性） 礼貌用语.....	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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

餐饮服务规范

1 范围

本文件规定了佛山市餐饮服务的服务人员要求和服务流程的内容。
本文件适用于佛山市餐饮服务规范。

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/T19012-2008 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013-2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义

4 服务人员要求

4.1 服务人员基本要求

- 4.1.1 与食品直接接触的从业人员应持有健康合格证明，健康要求符合 GB 14881 的规定。
- 4.1.2 应经过专业知识和安全知识培训，安全知识包括食品安全、消防安全、消费安全等常识和法规。
- 4.1.3 服务人员应吐字清晰语言表达流畅，能与客人进行交流。

4.2 服务人员仪表与卫生要求

- 4.2.1 应穿戴整洁、配饰得体，有条件的商家应统一着装。
- 4.2.2 应保持良好个人卫生，做到发式整齐清洁，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴戒指、手链等饰物。操作前手部应清洗干净，操作时保持清洁，接触即食食品应佩戴一次性手套。厨房工作人员应佩戴工作帽或发网，头发应被完全遮住；专间及现场操作人员应佩戴口罩。
- 4.2.3 男性服务人员保持身体无汗味，女性服务人员不得使用带有强烈气味的香水。
- 4.2.4 服务人员要保持口气清新，上岗前不应吃葱、蒜、韭菜等使口内留有异味的食物。

4.3 服务人员行为要求

4.3.1 态度与姿态：

- a) 应礼貌待客、微笑服务、主动问候、一视同仁，尊重不同的宗教、信仰和风俗习惯。
- b) 注重“三轻”服务，走路轻、说话轻、操作轻。
- c) 应主动关照老、弱、病、残、幼、孕顾客，对有困难的顾客，及时提供帮助。

4.4 服务人员语言要求

- 4.4.1 语言真诚、注意自己的语气语态。
- 4.4.2 站在客人角度为客人着想。
- 4.4.3 吐字清晰、音量适中、打动客人。
- 4.4.4 讲话一定要注意实事求是，不能信口乱讲。
- 4.4.5 要运用同理心，让客人感到温馨愉快。
- 4.4.6 用一些让客人感觉更亲切、更受尊重的关键词。
- 4.4.7 巧妙幽默的语言，让客人更容易接受。
- 4.4.8 满足客人的隐含需求，创造超值服务。
- 4.4.9 化解尴尬，体现自身素质。
- 4.4.10 宣传服务宗旨，倡导企业文化。
- 4.4.11 服务用语应参考礼貌用语，见附录 A。

5 服务流程

5.1 预定服务

电话预订服务规范：

- a) 铃响 3 声之内接听，声音愉悦，“您好，XX 餐厅，我能为您做什么吗？”；
- b) 根据客人的要求，准确地登记在预订本上，包括：客人姓名、人数、到达时间、联系方式及特别需求等内容；
- c) 重复预订内容，“我重复一遍您的预订，XX 先生/女士，您/您为 XX 先生/女士预订了 XX 餐厅 XX 房，您/他们将于 X 日 X 时到达，同时特别要求……”；
- d) 告知客人餐厅位置，感谢客人，期待光临，“XX 先生/女士，您所订的餐厅位置在……，感谢您的预定！我们 X 日早晨/中午/晚上再见！”。

5.2 迎宾服务

- 5.2.1 主动为客人开门，为客人拿行李物品并礼貌地问候，问清客人数，姓名，如果是预订的客人，要礼貌地问候，并复述客人的预订情况进行核对。
- 5.2.2 引导客人到就餐区域时，应走在客人的前方，并保持 1 米的距离，步行速度要适中，三步一回头，引导时应伸手向客人示意方向。到达座位后，询问客人对台位是否满意并根据客人人数以及特殊要求，为客人安排餐桌。
- 5.2.3 为客人搬开餐椅，用手示意客人入座，口讲“请坐”，当客人到达餐椅前即将落座时，将餐椅轻轻送前。

5.3 点单服务

5.3.1 递菜单

- 5.3.1.1 站在客人右侧 0.5 米处，按先女士、先主客的次序进行。
- 5.3.1.2 将菜单打开到第一页，用右手从客人右侧为客人送上菜单，并说：“您好，请看菜单。”
- 5.3.1.3 递送菜单时，向客人简单介绍餐厅特选和当日特选。
- 5.3.1.4 客人接过菜单后，说：“您看一下菜单，一会儿我来给您点菜”。

5.3.2 写订单

- 5.3.2.1 准备好笔和订单本，站在客人视野范围内等候客人招呼。
- 5.3.2.2 客人招呼后，站在客人右侧 0.5 米处，按先女士、先主客的次序进行。身体应微微前倾，讲话声音适中，不得打扰其他客人。
- 5.3.2.3 耐心介绍各种菜肴，解释菜的材料、味道。
- 5.3.2.4 解释完后应耐心等待，让客人有时间考虑，避免催促。候时过长时，应给予客人相应的帮助和建议。
- 5.3.2.5 写好订单后，询问客人有无特殊要求，例如清蒸、吃素、赶时间、忌用原料等并在订单上注明。
- 5.3.2.6 订单上，字迹清楚，冷、热菜分别开单，活鱼虾单独开单，并请客人确认鲜活。
- 5.3.2.7 点单完毕后，复述一遍，避免错误。
- 5.3.2.8 根据菜肴向客人建议酒水，并详细记录。
- 5.3.2.9 收回菜单并向客人致谢：“谢谢，请稍等。”
- 5.3.2.10 如客人点菜单以外的菜肴，经后厨同意后，为其制作，并事先征求客人做法、口味。
- 5.3.2.11 菜肴制作时间较长的菜，应事先告知客人。

5.3.3 下订单

- 5.3.3.1 下订单时需注明时间。
- 5.3.3.2 将订单第一联交给收款员，二三联盖章后下至划单处，四联服务员自留；如有特殊要求需告知划单员，如走菜时间，客人需求等。

5.4 酒水服务

5.4.1 准备工作

- 5.4.1.1 根据订单去前台领取酒水。
- 5.4.1.2 将酒水和所配的杯具，放在服务托盘上。

5.4.2 软饮料的服务

- 5.4.2.1 站在客人右侧 0.5 米处按先主宾后主人的次序，顺时针方向依次进行，倒饮料前须示意客人：“您好，XX 先生/女士，这是您的饮料”，遵照先女士后男士的顺序。
- 5.4.2.2 右手从托盘中取饮料，在客人的右侧将饮料倒入杯中，约倒 8 成。
- 5.4.2.3 给客人倒饮料的速度不宜过快，饮料的商标要朝向客人，瓶口不要对着被服务的客人。
- 5.4.2.4 倒好后，说“请慢用”。

5.4.3 加饭、加酒服务

站在客人右侧 0.5 米处按先女士后男士、先客人后主人的次序顺时针方向依次进行

5.4.4 添加酒水

- 5.4.4.1 当客人杯中的饮料只剩下 1/3 时，服务员应及时询问客人是否需要再添加饮料。
- 5.4.4.2 及时撤掉空瓶、空罐、空杯，撤空杯时必须征求客人意见。

5.4.5 茶水服务

用托盘从客人右侧服务，为客人倒茶应以杯量 4/5 为适，当茶壶中剩 1/3 茶水时，应为客人添加开水。

5.5 上菜服务

5.5.1 叫菜

- 5.5.1.1 冷菜单独开单，一旦开好后，先下单。
- 5.5.1.2 全部客人就座完毕，马上叫起热菜。
- 5.5.1.3 在客人已入座，但未到齐的情况下，征求主人意见，是否可以上热菜。

5.5.2 上菜到桌

- 5.5.2.1 调整好台面位置，从副主人左手的空缺处上菜。
- 5.5.2.2 从跑菜员托盘中取出菜肴（保证台号与菜肴相符）配上相应的服务用具。
- 5.5.2.3 冷菜应在点单结束后5分钟之内上菜，热菜应在叫菜后的8分钟之内上菜。
- 5.5.2.4 按汤、冷、热、点心逐项上桌。
- 5.5.2.5 有调料的菜肴要先上调料，调料放在菜盘的右边。
- 5.5.2.6 如菜肴摆盘有装饰花，花的位置要朝左或朝上，方便客人取菜。
- 5.5.2.7 遇有客人有特殊要求，按客人要求上菜。

5.5.3 报菜名

- 5.5.3.1 上每一道菜肴均应主动报菜名。
- 5.5.3.2 遇有一些名菜要简单介绍制作方法和典故。

5.5.4 控制上菜速度

- 5.5.4.1 根据客人用餐进度适时把握上菜进度。
- 5.5.4.2 菜肴全部上齐后，应主动告知客人，让客人了解是否需要再次添加，如不需要则说“祝各位用餐愉快”。

5.5.5 特殊菜肴服务

- 5.5.5.1 刺身一类的菜肴放在热菜之前上。
- 5.5.5.2 需要用手的菜肴要及时送上毛巾或手套。
- 5.5.5.3 需分派的汤羹类菜肴及点心，要主动为每位客人分派。

5.5.6 上餐后水果、茶

- 5.5.6.1 上好最后一道菜后，叫起水果。
- 5.5.6.2 水果到后，放在工作间，准备干净的骨碟、水果叉。
- 5.5.6.3 在客人就餐差不多结束后，询问客人是否可以上水果。如得到许可，则收走客人的脏骨碟，放干净的骨碟、水果叉，或直接上水果。
- 5.5.6.4 收走客人面前的味碟、口汤碗、调羹等用具后，上餐后茶。

5.6 餐中巡台服务

5.6.1 更换烟缸

当烟缸里的烟头铺满一层，服务员左手托住放置干净烟缸的托盘，走到客人面前，说：“对不起，可以换一下吗？”，然后用右手拿起一个干净的烟灰缸放在台面并取走脏的烟缸放在托盘后离去。

5.6.2 更换骨碟

当大多数客人的骨碟里的食物铺满一层，服务员左手托放有干净骨碟的托盘，走到客人面前，说：“对不起，可以换一下吗？”，然后用右手拿起一个干净的骨碟放在台面并取走脏的骨碟放在托盘后，将骨碟摆正后离去。更换骨碟应从客人右侧按顺时针方向进行，女士优先。

5.6.3 整理台面

5.6.3.1 先将客人进餐中不使用的餐具撤掉，再将客人所需的餐具摆好。

5.6.3.2 手持餐具时须用食指和拇指拿餐具，严禁直接用手握住餐具接触食品的部位。

5.6.3.3 台面保持整洁，有严重污渍处可用口布盖住。

5.6.4 解决其他问题

5.6.4.1 遇有客人赶时间催菜，应及时与厨房取得联系，尽快将菜上桌。

5.6.4.2 遇有客人喝醉酒，应及时送上毛巾、温茶（水）及备好塑料袋，以防客人呕吐，并告知领班或当值主管。

5.6.4.3 遇有客人打翻茶碗、水杯时，服务员应及时递上口布、毛巾擦拭，给客人更换新的餐具，安慰客人。

5.6.4.4 遇有订单中的菜肴无法制作时，应婉转告知客人，并同时向客人推荐类似菜肴。

5.6.4.5 遇有客人发现菜中有杂物时，应立即向客人道歉并及时撤下此道菜，告知领班或当值主管去处理。

5.6.4.6 遇有上错菜时，如客人未用，需征客人意见是否需要，如不用，向客人表示歉意，并撤下此道菜或酌情赠送。

5.7 打包服务

5.7.1 主动建议

当发现客人用餐临近结束，如有剩余菜肴应主动建议客人打包带走。

5.7.2 打包

5.7.2.1 撤下需打包的食品到工作台。

5.7.2.2 用保鲜盒分类打包，每种菜肴一个打包盒，如果菜量比较少，则用小打包盒，尽量不要把几种菜肴放在一个盒子之中，除非客人要求。打包好后，按照先汤后干、先方后圆的次序放在塑料袋装好，汤汁多的要先单独装一个塑料袋，把口系紧，以防汤汁外溢。

5.7.2.3 递给客人时说：“这是您的打包的餐食，谢谢！”

5.7.2.4 如果客人单点菜肴打包时（不是剩的），则在打包盒中放置相应的餐具。

5.8 结账服务

5.8.1 接受客人结账

客人要求结账后，应说“好的，请稍等。”，然后在4分钟内递上账单。

5.8.2 核对账单

核对台号、账目，保证账单准确。

5.8.3 为客人结账

5.8.3.1 将账单递给客人，并说“对不起，让您久等了。”

- 5.8.3.2 当客人提出疑问时，应耐心解释账目。
- 5.8.3.3 客人结账方式为信用卡，则：
- 取走客人信用卡交给收款员；
 - 递上帐单和信用卡联，请客人签字；
 - 交给收款员核对签名；
 - 将信用卡和客人留存一联及发票交给客人。
- 5.8.3.4 客人结账方式为现金，则：
- 当客人的面点清（唱收、唱付，声音低而清楚）；
 - 问清客人是否需要发票；
 - 取回现金交至收款员；
 - 找零给客人，当面点清，并呈上发票。
- 5.8.3.5 客人结账方式为签单，则：
- 交有签单权限的客人签字；
 - 交收银员核对签字；
 - 如果该签单人没有签单权限，需礼貌地向客人说明，请客人用别的方式买单，如果客人有异议，请客人稍候，立即请餐厅负责人处理此事。
- 5.8.3.6 客人结账方式为电子支付，则：
- 请客人出示第三方支付平台的付款码；
 - 用 pos 机扫码；
 - 将发票交给客人。

5.8.3.7 致谢

“谢谢，先生/女士”

5.9 送客服务

5.9.1 离座

- 5.9.1.1 当客人要起身时，要主动为客人拉开座椅，随后递上客人携带的物品，如有女士，要首先帮助女士，特别注意照顾老人和小孩。
- 5.9.1.2 在客人离开餐桌时，要迅速检查一下周围是否有客人遗留物品，同时说“请带好随身物品”。
- 5.9.1.3 如果有遗留物品，按照“处理遗留物品的有关规定”办理。
- 5.9.1.4 送客人时要走在客人的右前方，在前面引路，把客人送到电梯或者门口。
- 5.9.1.5 当客人携带的物品数量多或重时，要把客人送上汽车。如果对方需要乘坐出租车，则为客人叫车，打开车门，请客人上车，目送出租车开走后，方可离去。

5.9.2 道别

- 5.9.2.1 当客人离开餐厅时，服务员要主动向每一位客人道别，道谢。
- 5.9.2.2 向客人道别时，应微笑注视客人，热情、庄重，不能显示过分高兴。
- 5.9.2.3 当客人主动握手时，不回避。
- 5.9.2.4 在客人前面引路，将客人送至电梯厅或餐厅出口，与迎宾馆等一起道谢，并说“欢迎下次光临。”

附 录 A
(规范性)
礼貌用语

礼貌用语可参考表 A.1.

表 A.1 礼貌用语

礼貌用语类型	参考句式
问候声	“先生（女士）您好！欢迎光临”。 “中午（晚上）好，欢迎光临，请问您几位？” “请问先生（女士）有预订吗？是几号包间？”
征询声	“先生（女士），您坐这里可以吗？” “请问先生（女士），现在可以点菜吗？这是菜单请您过目。” “对不起，我没听清您的话，您再说一遍好吗？” “请问先生（女士）我把这个菜换成小盘可以吗？” “您对今天的菜品和服务满意吗？” “现在可以为您结账吗？”
感谢声	“感谢您的意见（建议），我们一定改正。” “感谢您的帮助。” “谢谢您的鼓励，我们还会努力。”
道歉声	“真对不起，这个菜需要时间，请您多等一会好吗？” “真抱歉，耽误了您很长时间。” “实在对不起，我们重新为您做一下好吗？” “对不起，我把您的菜上错了。”
应答声	“好的，我会通知厨房，按您的要求去做” “好的，我马上就去做，好的，我马上安排” “是的，我是本包间的服务员，非常荣幸为您服务” “谢谢您的好意，这是我们应做的。”
祝福声	“感谢您的光临！祝您用餐愉快”。 “谢谢您！祝您晚安”。 “感谢您的配合，祝您工作顺利”。
送别声	“请带好您的随身物品，请慢走”。 “请慢走，欢迎下次光临”。 “请慢走，再见”。
其他礼貌用语	“请用热毛巾，小心烫” “您的菜品已上齐，请您慢用” “请您对我们菜肴和服务提出宝贵意见”