

备案号：

T/SZX

陕西质量技术监督协会团体标准

T/SZX 000—2025

潼关肉夹馍 餐饮服务服务质量评价指南

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

陕西质量技术监督协会 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 评价原则 1

5 评价基础 2

6 评价需考虑的内容 2

7 等级划分 5

参考文献 6

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专利的责任。

本文件由 提出。

本文件由陕西质量技术协会归口。

本文件主要起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件首次发布。

本文件由 解释。

潼关肉夹馍 餐饮服务质量评价指南

1 范围

本文件确立了潼关肉夹馍餐饮服务质量评价的原则、提供了评价时所涉及的评价基础、评价内容、等级划分、结果应用及改进的指导和建议。

本文件适用于潼关肉夹馍品牌连锁门店及特许经营网点餐饮服务质量的的评价评级。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务

为顾客提供食品消费及相关服务的行为。

[来源：GB/T 4754-2017，有改动]

3.2

服务门店

指提供潼关肉夹馍食品制作、餐饮服务及销售、品牌展示、顾客互动的餐饮场所。

4 评价原则

4.1 客观公正

评价过程独立透明，数据来源可追溯，避免利益关联方参与。

4.2 科学规范

指标设置符合餐饮业通用准则，评价方法具备可操作性和可重复性。

4.3 动态持续

评价结果宜与年度复评挂钩，建议建立“评价-反馈-改进”闭环机制。

4.4 服务导向性

评价指标设计宜以顾客体验为核心，建议纳入响应时效、服务专业性等维度。

5 评价基础

组织开展服务质量评价时，可重点关注以下要素：

- a) 评价工作组为潼关肉夹馍品牌管理部门人员组成时，建议抽调门店管理人员、服务人员等，明确职责分工，实施步骤，时间进度安排等；
- b) 评价工作组为第三方机构时，机构人员应具备餐饮服务评价相关工作经验，并严格遵守公正、合规、责任等职业要求；
- c) 除本文件第6章评价内容外，还可结合对成品、原料的抽样检测及客户满意度调查等。

6 评价需考虑的内容

6.1 服务人员

对服务人员的评价，可从服务规范、服务态度、服务效率、服务技能等方面考量。评价方法、评价内容、评价得分等可参考表1。

表1 潼关肉夹馍服务门店 服务人员评价表

一级指标	二级指标	评价方法	具体内容	评价得分
服务人员 评价	服务规范	现场检查	持有有效健康证明，得2分。	
		现场检查	着装统一规范，整洁得体，佩戴统一工作牌，得3分。	
		现场检查	行为举止规范得体，得2分。	
	服务态度	现场满意度调查	热情友好，微笑服务，主动积极迎接、问候顾客，得3分。	
		现场满意度调查	对顾客需求及意见能够礼貌尊重、耐心细致解答，得2分。	
	服务效率	现场满意度调查	对顾客的需求迅速做出反应，及时提供服务，得2分。	
		现场满意度调查	在合理时间内为顾客提供服务，出餐速度快，不长时间等待，得3分。	
		现场检查	结账过程快速、准确，无失误，得2分。	
	服务技能	现场检查	专业知识丰富，熟悉门店菜单、菜品特色、酒水，能够准确为顾客推荐，得2分。	
		现场检查	服务操作标准规范，摆台、传菜、等动作熟练，得2分。	

6.2 食品质量

对食品质量的评价，可从食材品质、面饼品质、卤肉品质、口味口感等方面考量。评价方法、评价内容、评价得分等可参考表2。

表2 潼关肉夹馍服务门店 食品质量评价表

一级指标	二级指标	评价方法	具体内容	评价得分
食品质量	食材品质	检查食品原材料出入库清单	使用优质中筋小麦粉，色泽自然，麦香浓郁，符合GB 1355中筋粉的要求，得3分。	
		检查食品原材料出入库清单	选用新鲜猪肉，肥瘦比例恰当，符合GB/T 9959.1的要求，得3分。	
		检查食品原材料出入库清单	其他原料均符合国家食品安全标准，得2分。	
	面饼品质	感官评价	饼皮层次分明，大小一致，厚度均匀，无异味，得3分。	
		感官评价	烤制后面饼，饼皮酥脆，无焦糊，得2分。	
	卤肉品质	检查配方原料，设备状态及参数	采用潼关肉夹馍卤料配方，卤制时间和火候控制得当，卤制入味，得3分。	
		感官评价	加热后卤肉香气浓郁，无变质、无异味，得2分。	
	口味口感	感官评价	千层饼麦香浓郁，饼皮酥脆，口感外酥里内，层次感丰富，得3分。	
		感官评价	卤肉香味浓郁，肥而不腻，瘦而不柴，得2分。	
		感官评价	整体口味协调，咸淡适中，面饼麦香与卤肉鲜香相互融合，得2分。	

6.3 环境卫生

对服务门店环境卫生的评价，可从食品卫生、环境卫生、餐厅卫生等方面考量。评价方法、评价内容、评价得分等可参考表3。

表3 潼关肉夹馍服务门店 环境卫生评价表

一级指标	二级指标	评价方法	具体内容	评价得分
环境卫生	食品卫生	现场检查	肉类、蔬菜分池清洗，水池干净，无异味，得2分。	
		现场检查	原材料、半成品、成品分开存放，无交叉污染，得3分。	
		现场检查	食品加工操作在专间或厨房区域，专间干净整洁，定期消毒，得2分。	
		现场检查	食品加工过程中生熟分开，工具、容器专用且保持清洁，得2分。	
		现场检查	厨房及加工专间保持清洁，无积水、无油垢，垃圾桶加盖并及时清理，得2分。	
		检查设备状态及参数，检查维护记录	加工设备、用具定期消毒、维护及保养，保持干净，并有明显标识，得2分。	

		检查清洗及消毒记录	配备消毒柜等消毒设施，餐具清洗消毒符合GB 31654-2021的要求，消毒后的餐具存放在专用保洁柜内，保洁柜清洁卫生，得3分。	
		检查消杀记录	有有效的防虫防鼠措施，得2分。	
	餐厅卫生	现场检查	餐厅地面、墙面、天花板，无污渍、无垃圾、无破损、无霉斑、积垢，得2分。	
		现场检查	餐厅桌椅餐具设施设备完好无损，摆放整齐。桌面、座椅清洁卫生，无油渍、无灰尘，定期消毒，得2分。	
		感官评价	餐厅内空气流通无异味，得1分。	
		现场检查	洗手设施完善，卫生间清洁无异味，得2分。	

6.4 安全指标

对服务门店安全的评价，可从证照与资质、食品安全、设施设备安全、环境安全、管理安全等方面考量。评价方法、评价内容、评价得分等可参考表4。

表4 潼关肉夹馍服务门店 安全指标评价表

一级指标	二级指标	评价方法	具体内容	评价得分
安全	证照与资质	现场检查	门店有合法营业执照，得2分。	
		现场检查	门店有有效的餐饮经营许可证，得2分。	
	食品安全	检查原材料采购记录及检验防疫记录	食品原料从正规渠道采购，原材料有合格检疫检验报告，得3分。	
		现场检查	食品储存符合GB 31621-2014要求，加工过程规范，无交叉污染风险，得2分。	
		检查食品留样记录表，检查食品留样情况	食品留样符合GB 31654-2021规范，有食品留样记录表，得2分。	
	设施设备安全	检查设备状态及参数，检查维修记录	餐品制作及加工设施设备规范使用，定期维修，得2分。	
		现场检查	餐厅内配备消防设施，如灭火器、烟雾报警器，得2分。	
		现场检查	电线插座无老化破损现象，无漏电等安全隐患，得2分。	
	环境安全	现场检查	地面有防滑措施，无积水易滑情况，得1分。	
		现场检查	桌椅、装饰物稳固，无倾倒、掉落风险，得1分。	
	管理安全	检查相关记录	有完善的安全管理制度，包括食材采购索证索票制度、食品加工过程管理制度、食品留样制度等，并严格执行，得4分。	
		检查培训记录	定期进行员工安全培训，了解安全知识和应急处理措施，得2分。	

7 等级划分

7.1 分值及等级划分

分值和等级划分可参考表5。

表5 分值和等级划分

评价总分值	评价等级
90分（含）及以上	优秀
75分（含）~90分	良好
60分（含）~75分	合格
60分以下	不合格

7.2 指标说明

对评价结果进行等级划分，通常各指标包含以下含义：

- a) 优秀：表明餐饮服务质量卓越，在各个方面都表现出色，能够为顾客提供高品质的餐饮服务；
- b) 良好：表明餐饮服务质量较好，在大部分方面能够满足顾客需求，但仍有一定的提升空间；
- c) 合格：表明餐饮服务质量基本合格，能够达到餐饮服务的基本要求，但在某些方面存在不足，需要加以改进；
- d) 不合格：表明餐饮服务质量存在较大问题，不能满足顾客需求和相关标准要求，应责令限期整改，整改仍不合格的，建议相关部门依法处理。

8 结果应用及改进

8.1 建议将服务质量评价工作纳入年度目标考核，将评价结果作为潼关肉夹馍餐饮门店管理人员的考核评估依据。

8.2 评价结果应用需考虑：

- a) 评价等级为优秀的，建议作为潼关肉夹馍餐饮门店的典型进行宣传和推广；
- b) 评价等级为不合格的，及时将评价结果反馈给潼关肉夹馍相关餐饮门店，针对存在问题提出改进建议，敦促整改。

8.3 建议将评价结果定期向社会公开，接受监督。

8.4 建立跟踪复查长效机制，防止已整改事项出现反弹。

参考文献

- [1] GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
 - [2] GB 31654-2021 餐饮服务通用卫生规范
-