

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 门店服务规范

（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 基本要求 1

5 服务内容 2

6 投诉处理 3

7 食品安全 3

8 评价与改进 3

参考文献 4

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 门店服务规范

1 范围

本文件规定了潼关肉夹馍门店服务的基本要求以及服务内容、投诉处理、食品安全、评价与改进的要求。

本文件适用于潼关肉夹馍连锁门店及特许经营网点的服务工作。

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 18883 室内空气质量标准

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

T/SZX 000—2025 潼关肉夹馍 制作技术规程

T/SZX 000—2025 潼关肉夹馍 餐饮服务质量评价指南

T/SZX 000—2025 潼关肉夹馍 客户满意度调查指南

3 术语和定义

GB/T 27306界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 服务人员

4.1.1 服务人员应符合以下卫生安全要求：

- a) 持有效健康证明；
- b) 保持良好的个人卫生习惯，如勤洗手、穿戴整洁的工作服等；
- c) 每年进行一次食品安全培训考核。

4.1.2 服务人员需具备以下服务技能：

- a) 良好的服务意识和沟通能力；
- b) 了解餐厅服务程序，能独立完成餐厅服务操作规程，动作敏捷、准确自然；
- c) 熟悉潼关肉夹馍的产品知识和文化背景，包括价格、口味特色、制作方法和营养价值等；
- d) 定期接受专业服务技能培训。

4.2 环境设施

4.2.1 应合理规划，布局优雅，就餐区面积 $1.3\text{m}^2 \sim 1.8\text{m}^2/\text{座}$ ，确保顾客和服务人员有足够活动空间。

4.2.2 应保证充足自然光，同时提供舒适照明，营造温馨的用餐氛围。

4.2.3 餐厅内保持干净整洁，地面、墙面、天花板等无污渍、无破损。

4.2.4 室内空气质量应满足 GB/T 18883 的要求，温湿度应适宜：

- a) 夏季温度 24℃～28℃，冬季 16℃～24℃。
- b) 夏季相对湿度 40%～80%之间，冬季 30%～60%之间。

4.2.5 服务过程中轻拿轻放餐具及物品，沟通保持适当音量。如播放背景音乐，应选择轻松、柔和的音乐，并音量适中。

4.2.6 应配备必要的消防设备，保持消防通道畅通。

4.3 菜品质量

4.3.1 潼关肉夹馍的制作与质量应符合 T/SZX 000 潼关肉夹馍 制作技术规程的要求。

4.3.2 其他菜品应满足相关食品安全标准，并与菜单介绍相符。

5 服务内容

5.1 服务准备

应做好服务准备工作：

- a) 确保餐厅地面、桌椅、门窗等干净整洁，桌椅摆放得当；
- b) 确认灯光、空调、音响等设备正常运行；
- c) 餐具清洁无破损，规范摆；
- d) 确认菜单、餐巾纸、牙签、调料等用品，充足且清洁。

5.2 点餐服务

5.2.1 顾客进店时，服务人员应主动热情问候，引导顾客就座。

5.2.2 顾客等待就座时间≤10min。

5.2.3 应提供清晰、准确的菜单并简洁解释菜单，顾客主动询问时，详细解说菜单。菜单内容包括且不限于：

- a) 潼关肉夹馍的种类（如纯瘦、肥瘦、优质等）；
- b) 价格；
- c) 套餐搭配；
- d) 过敏原信息。

5.2.4 应支持多种点餐方式，如人工点餐、扫码点餐等。

5.2.5 应根据消费人群特点、人数，本着经济实惠、合理配置、减少浪费原则主动提醒用餐者适量点餐，对餐品种类提出合理建议。

5.2.6 应准确记录顾客的点餐内容，包括菜品名称、数量、口味要求等，确保信息无误。

5.3 出餐服务

5.3.1 服务人员应加强与厨房和厅面的沟通，出餐及时、准确。出餐时间一般不超过 10min，高峰期不超过 15min。

5.3.2 应按要求控制出菜品质及速度，保证出餐温度。

5.3.3 出餐时：

- a) 餐具应保持干净、卫生；
- b) 应轻拿轻放，将餐品准确递送至顾客桌前，核对点单餐品，告知客户。

5.4 就餐服务

- 5.4.1 服务人员应随时关注顾客就餐情况，为需求客户添加饮用水、更换餐具等。
- 5.4.2 顾客提出特殊需求（如添加调料、加热食物等）时，满足需求时应尽到口味变化提示义务。
- 5.4.3 应保持就餐区整洁，及时清理桌面和地面的杂物。

5.5 结账服务

- 5.5.1 结账前，应仔细核对消费明细，确保客户消费菜品及数量的准确。
- 5.5.2 结账应及时并为顾客提供清晰的消费清单，确保账目准确。
- 5.5.3 轻声告知顾客账单总金额，并询问是否有其他需求。
- 5.5.4 支持多种支付方式，如现金、银行卡、移动支付等，如有需求应为顾客开具发票。

6 投诉处理

- 6.1 顾客对餐品提出质量问题或其他投诉时，服务人员应及时响应，查找原因并提出解决方案，应在30min内与顾客沟通协商解决方案。
- 6.2 如确属商家责任，应为顾客退款、更换餐品或给予相应补偿。
- 6.3 设立门店投诉处理渠道和流程，确保顾客在遇到问题时能够及时得到解决。

7 食品安全

- 7.1 食品安全管理应符合 GB 31654—2021 第13章的要求。
- 7.2 应建立食品安全预案并定时演练。
- 7.3 应做好食品的留样，确保食品安全可追溯。

8 评价与改进

8.1 评价

可参考T/SZX 000 潼关肉夹馍 餐饮服务质量评价指南、T/SZX 000 潼关肉夹馍 客户满意度调查指南的内容进行门店服务的评价。

8.2 改进

- 8.2.1 对收集到的服务质量数据进行分析，找出存在的问题和不足，制定针对性的改进措施。
- 8.2.2 定期对改进措施的实施效果进行跟踪评估，不断优化服务流程和提高服务效率和质量。
- 8.2.3 鼓励员工提出服务改进建议，对有效建议给予奖励。

参考文献

- [1]GB/T 24421.4—2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
 - [2]GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
 - [3]SB/T 10879—2012 餐饮企业服务质量管理规范
-