|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 16 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

灌阳油茶店建设与服务规范

Construction and service specification of Guanyang oil-tea restaurant

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 前言

本文件参照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。

本文件由灌阳县市场监督管理局、灌阳县文化广电体育和旅游局提出、宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：灌阳县市场监督管理局、灌阳县文化广电体育和旅游局、广西标准化协会、桂林市灌阳县千载茶餐有限公司、广西茶嘎奶奶餐饮服务有限公司、陶陶记餐饮连锁店。

本文件主要起草人：

灌阳油茶店建设与服务规范

* 1. 范围

本文件界定了灌阳油茶店的术语和定义，规定了基本要求及建设、服务、管理等方面的要求。

本文件适用于灌阳油茶店的建设与服务。

* 1. 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 2762 食品安全国家标准 食品中污染物限量

GB 2763 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量

GB 2763.1 食品安全国家标准 食品中2,4-滴丁酸钠盐等112种农药最大残留限量

GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品

GB 8537 食品安全国家标准 饮用天然矿泉水

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 20808 纸巾

GB/T 23734 食品生产加工小作坊质量安全控制基本要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 50016 建筑设计防火规范

JGJ 64 饮食建筑设计标准

DB4503/T 0026 灌阳油茶制作技术规程

* 1. 术语和定义

DB4503/T 0026界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

灌阳油茶店 Guanyang oil-tea restaurant

以经营灌阳油茶为主，通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品或食品和消费设施等服务活动的餐饮单位。

* 1. 基本要求
     1. 总则

油茶企业的经营管理应符合国家相关规定。

应制定服务操作流程和相关管理制度，并按制度执行。

应制定应急措施或预案，并符合国家相关规定。

应符合《餐饮服务食品安全操作规范》和GB 31654的规定。

原料、辅料和配料应符合GB 2762、GB 2763和GB 2763.1的要求。

加工用水应符合GB 8537的要求。

* + 1. 经营资质

应持证经营，证和经营主体资质应合法有效。

在店内外醒目处，应有与营业执照注册名称相符的油茶店字号名称。

* + 1. 服务人员

遵纪守法，热爱餐饮服务工作。

身体健康，定期参加体检，持有健康合格证。

具备制作灌阳油茶所必要的技能。

数量应适合油茶店规模和营业情况。

服务操作应符合卫生相应规定。

着装整洁、仪表端庄、表情自然、热情适度，能讲普通话，语言文明、提倡微笑服务。

应经过安全、卫生等方面的知识和技能培训，掌握相应的业务知识和技能。

* 1. 建设要求
     1. 规划与选址

应选择在粉尘、有害气体、放射性和其他扩散性污染源的影响范围之外。

* + 1. 设计与布局

油茶店设计应符合GB 50016、JGJ 64的规定。

油茶店应与周围已有建筑相适应、协调、统一，具有地方风格和特色。

点餐台、收银台宜设置在靠近油茶店入口处。

应有独立的厨房。面积应与经营的食品品种、数量相适应，便于设备安装维护、清洗消毒、物料贮存和人员操作。

* + 1. 标牌标识

店牌应整洁、美观、醒目，店标识LOGO形象宜统一设计。

导向牌及标识标牌应符合GB/T 10001.1的有关规定，并设置在醒目位置，需要注明安全或警示的地方应标注安全、警示标志。

宜配备纸质菜单，或价格展示牌，产品和服务实行明码标价，价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应当及时调整。

菜单宜放置或张贴在收银台附近显著位置。

菜单设计宜图文并茂，体现灌阳油茶应有的产品感官。

宜在显著位置设置“社会主义核心价值观”“讲文明树新风”“诚信经营”“俭以养德”“文明餐桌”“文明用餐”“节俭养德”“反食品浪费”“公筷公勺”等公益广告提示或标志。

* + 1. 设施设备
       1. 用餐区

桌椅、板凳等设施配套完好，布局合理。

垃圾桶配备充足，布局合理，使用方便。

餐具宜与店内风格相协调。

宜设置免费WIFI、充电插座。

宜配置有送风设备或空调制冷设备降温。

宜设置儿童、孕妇等特殊人群的套椅。

* + - 1. 厨房

配备与接待能力相适应的灌阳油茶制作工具、用具、灶具、洗消等设备。

用于原料、半成品、成品的工具、用具和容器，应有明显标识，并分区域存放。

直接入口食品的工具、容器清洗消毒水池与食品原料、清洁用具清洗水池分开。

食材存放和烹调制作加工场所有完善的“三防”（防蝇、防尘、防鼠）设施。

有符合环保要求的排污、除烟设备，食品生产厨房质量安全控制应符合GB/T 23734的要求。

食品处理区应有明显标识的餐厨废弃物存放容器。

地面用无毒、无异味、不透水、不易积垢、耐腐蚀、防滑的材料铺设，平整、无裂缝。

墙壁采用无毒、无异味、不透水、平滑、不易积垢、易清洗的浅色材料。

* + 1. 文化展示
       1. 服装

服务人员宜穿着民族传统服装，保持端庄、整洁、大方。

* + - 1. 就餐设施

餐具、桌椅等就餐设施，宜具有突出的民族特色。

* + - 1. 茶点

宜具有灌阳民族特色，味道纯正，加工精细。茶点出品应做到色、香、味、形俱佳。

* + - 1. 历史文化

宜设置灌阳油茶历史文化展示区，在公共区域或包厢内悬挂灌阳油茶的文字介绍、照片、画作等，展示的内容突出灌阳油茶饮食文化、生产制作工艺和推荐的食用方法等。有条件的油茶企业，宜在就餐场所布置演出舞台，表演具有民族特色的舞蹈、歌曲等。

* + - 1. 装饰

室内外装饰宜具有民族特色，并悬挂或摆放民族吉祥物、图腾等物品。

* + - 1. 文化体验

可根据油茶店情况设置具有民族特色的文化节目，如杀猪、打糍粑等。

* 1. 服务要求
     1. 餐前服务

桌椅摆放整齐，桌面、地面干净整洁。

照明灯具、风扇、空调等各种电器处于正常状态。保证灯光正常照明，室内处于合适温度。

收银机正常运作、票据齐全。

确保打包盒、食品袋、筷子、纸质拎袋等打包用具的数量充足。

与厨房沟通产品备货情况，如有短缺货情况，及时更新外送平台上的产品信息。

消毒碗、筷放到规定位置。

“小心地滑”、“小心烫伤”等提示牌应摆放或张贴在正确的位置。

及时检查卫生并及时清洁。

* + 1. 点餐及结账服务

询问顾客口味偏好，根据顾客需求，为顾客推荐合适的产品，提供点餐指引、引导入座等服务。

宜采用触摸液晶显示屏，通过无线网络与点菜服务器连接。顾客点餐成功后信息立即发送至厨房，安排加工。

采用软件、扫码点餐、自助点餐机等方式提供自助点餐服务的油茶店，宜制作数字化菜单，所有产品图片清晰显示，同时标识价格、剩余份数等信息。

点餐员面带微笑，耐心回答顾客对产品的疑问。对外地顾客，可介绍灌阳油茶的传统吃法。

点餐完毕后，提供纸质或电子小票，同时祝顾客用餐愉快。

结账服务应准确、快速便捷，为顾客提供消费清单。

结账时应提供现金支付、移动支付等多种付款方式。

* + 1. 供餐服务

根据顾客点餐制作产品。

产品制作完毕送到取餐口，服务员送餐或叫号由顾客自行取餐。

按照点餐序号及时制作灌阳油茶，操作应符合DB4503/T 0026的规定。

应提供餐巾纸，餐巾纸应符合GB/T 20808的规定。

* + 1. 餐中服务

关注桌面纸巾等使用情况，及时添加。

为需要添加碗筷的顾客及时送上碗筷。

为需要添加汤水、配菜的顾客及时提供相应服务。

保持地面、桌面干净卫生，把桌椅摆放整齐，各种用具整齐的摆放到规定位置。

留意门口的卫生状况，及时清扫地面纸巾，及时更换垃圾桶的垃圾袋。

关注灯光，空调、电视机、桌椅情况，有异常时，及时报告店长。

* + 1. 餐后服务

及时清理餐桌，将碗碟分类统一放回清洗框。清理桌面时，不应影响其他顾客用餐。

可询问顾客用餐感受，倾听顾客对产品、服务、环境的评价。

温馨提示。顾客离开油茶店时，服务员敬语提示顾客带齐随身物品。

礼貌送客。先生/女士，谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临。

顾客离开时，及时提醒顾客检查有无遗留物品。

* 1. 管理要求
     1. 服务管理

应建立、健全服务管理制度、岗位责任制度和服务操作规范，并按要求执行。

应制定原料采购与验收及台账登记制度，实行采购验收索票管理，采购原材料的合格凭证应妥善保存，确保主要原料的质量有据可查。

* + 1. 投诉处理

油茶店对顾客提出的供餐服务问题，应认证聆听、耐心解释，并不断提升服务质量。

对顾客的意见、评价及时记录、跟踪、反馈。妥善处理顾客投诉，满足顾客合理要求，及时改进。

* + 1. 监督检查

有专人对各项服务管理制度执行情况进行定期或不定期监督检查，对违反管理规定的行为及时制止和纠正。

