

ICS 03.080.01
CCS A 16

T/GXAS
团 体 标 准

T/GXAS 664—2023

灌阳油茶店建设与服务规范

Specification for construction and service of Guanyang youcha restaurant

2023-12-28 发布

2024-01-03 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言	11
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 建设要求	2
6 服务要求	3
7 管理要求	4
附录 A (资料性) 灌阳油茶文化展示内容	5
附录 B (资料性) 灌阳油茶制作工具和制作方法	7
参考文献	10

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、桂林市陶陶记餐饮连锁有限责任公司。

本文件主要起草人：周建荣、唐红梅、陈光旗、苏子华、韦玮、赵妮立、李桂艳、张亚明、蒋建圆、王发艳、周春、韦映梅、胡敏、陈佩芳、郑雪梅、李曼清、王波、文玉娇、林维维、黄轶。

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建设与服务涉及的术语和定义，规定了灌阳油茶店建设与服务的总体要求及建设、服务、管理的要求。

本文件适用于灌阳油茶店的建设与服务。

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 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 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则
- JGJ 64 饮食建筑设计标准
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求
- DB4503/T 0026 灌阳油茶制作技术规程

3 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。

3.1

灌阳油茶店 Guanyang youcha restaurant

以客户为服务对象，集灌阳油茶等地方特色食品提供和灌阳油茶文化展示于一体的餐饮单位。

4 总体要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 灌阳油茶店的经营管理应符合国家相关规定。
- 4.1.2 应制定服务操作流程和相关管理制度，并按制度执行。
- 4.1.3 应制定应急措施或预案，并符合国家相关规定。
- 4.1.4 应符合《餐饮服务食品安全操作规范》、GB 31654 和 GB/T 42966 的规定。
- 4.1.5 原料、辅料和配料应符合 GB 2762、GB 2763 和 GB 2763.1 及相关食品安全国家标准的规定。
- 4.1.6 加工用水应符合 GB 5749 的规定。

4.2 经营资质

应持证经营，证和经营主体资质应合法有效。

4.3 服务人员

- 4.3.1 持有健康合格证明。

4.3.2 制作油茶的服务人员应具备 DB4503/T 0026 要求的技能，其他服务员人员应具备必要的灌阳油茶文化知识。

4.3.3 人数应适合油茶店规模和营业情况。

4.3.4 服务操作应符合 GB 31654 的规定。

4.3.5 能讲普通话，着装整洁、仪表端庄，语言文明、提倡微笑服务。

4.3.6 应经过卫生、技能等方面的培训，掌握相应的业务知识和技能。

5 建设要求

5.1 规划与选址

应符合GB 31654的规定。

5.2 设计与布局

5.2.1 灌阳油茶店设计应符合 GB 31654、JGJ 64 的规定。

5.2.2 灌阳油茶店宜与周围已有建筑相适应、协调、统一，具有地方风格和特色。

5.2.3 店面使用面积宜 $\geq 150\text{ m}^2$ ，设立 $\geq 6\text{ m}^2$ 的灌阳特色农产品展示展销区域。

5.2.4 收银台宜设置在靠近油茶店入口处。

5.2.5 应有独立的厨房，食品处理、用餐、展示等功能区布局合理。

5.3 标牌标识

5.3.1 店牌应整洁、美观、醒目，在店内外醒目处，应有灌阳油茶的标识，见附录 A.1。

5.3.2 店内应布置灌阳油茶文化简介，见附录 A.2。

5.3.3 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。

5.3.4 应配备纸质菜单和价格展示牌，有条件的设置在线点单系统。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。

5.3.5 菜单宜放置或张贴在醒目位置。

5.3.6 菜单设计宜搭配灌阳油茶图片及感官内容。

5.3.7 宜在醒目位置设置“文明用餐”“节俭养德”“反食品浪费”“公筷公勺”等提示或标志。

5.4 设施设备

5.4.1 用餐区

5.4.1.1 桌椅、板凳等设施配套完好，布局合理。

5.4.1.2 配备数量充足的垃圾回收工具。

5.4.1.3 餐具应与店内风格相协调。

5.4.1.4 宜设置免费 WIFI、充电插座。

5.4.1.5 配置有通风设备或空调设备。

5.4.1.6 宜配置儿童座椅。

5.4.2 食品处理区

5.4.2.1 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。

5.4.2.2 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。

5.4.2.3 清洗食品工具应分开。

5.4.2.4 有完善的“三防”（防蝇、防尘、防鼠）设施。排水、排烟应符合 GB 31654 的规定。

5.4.2.5 应有明显标识的餐厨废弃物存放容器。

5.4.2.6 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。

5.4.2.7 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。

5.5 文化展示

5.5.1 服装

对客服务员宜穿着民族传统服装，服装保持干净、整洁。

5.5.2 制作工具

灌阳油茶制作器具，餐具、桌椅、油茶锅、茶锅挝、瓯子等宜具有突出的民族特色，并配备专人负责讲解和示范“挝(zhuà)”油茶，见附录B。

注：“挝”油茶是灌阳瑶族油茶技艺的俗称。

5.5.3 茶点与特色美食

灌阳糍粑、灌阳蕨粑、灌阳艾叶粑粑、灌阳红薯粉、灌阳粽子等应具有灌阳特色。

5.5.4 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有宣传灌阳油茶文化的文字、图片、视频、画作、技能展示等。有条件的灌阳油茶店，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。

5.5.5 装修装饰

内外部装修装饰应整洁、美观，有灌阳地方特色，包厢名称有灌阳特色，每个包厢和大堂都应有电视机等设备。

5.5.6 文化体验

可根据店情况设置具有灌阳民俗特色的文化体验区，如“挝”茶、打糍粑、穿民族服饰等。

5.5.7 特色产品展示区

展示区应设立和标注产品名称及简要介绍，展示的灌阳特色产品包括灌阳红薯粉、灌阳红米、灌阳再生稻大米、灌阳炒米、灌阳茶锅、茶锅挝、灌阳糍粑、灌阳黑李、灌阳雪梨、灌阳百香果、灌阳雪萝卜等。

6 服务要求

6.1 用餐服务

6.1.1 餐前服务

- 6.1.1.1 桌椅摆放整齐，桌面、地面干净整洁。
- 6.1.1.2 照明灯具、风扇、空调等各种电器处于正常状态。
- 6.1.1.3 收银机正常运作、票据齐全。
- 6.1.1.4 确保打包盒、食品袋、筷子、纸质拎袋等打包用具的数量充足。
- 6.1.1.5 与厨房沟通产品备货情况，及时更新外送平台上的产品信息。
- 6.1.1.6 消毒碗、筷等餐具放到规定位置。
- 6.1.1.7 及时检查卫生并及时清洁，“小心地滑”、“小心烫伤”等提示牌应摆放或张贴在醒目的位置。
- 6.1.1.8 应提供餐巾纸，且应符合 GB/T 20808 的规定。

6.1.2 点餐服务

- 6.1.2.1 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。
- 6.1.2.2 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。
- 6.1.2.3 宜制作数字化菜单，提供自助点餐服务。

6.1.2.4 点餐员微笑服务，耐心回答顾客的问题，推荐油茶店的各种食品。

6.1.2.5 点餐完毕后，提供纸质或电子小票，同时祝顾客用餐愉快。

6.1.3 餐中服务

6.1.3.1 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。

6.1.3.2 产品制作完毕送到取餐口，服务员应用木质茶盘送餐。

6.1.3.3 上第一碗油茶时，服务人员介绍油茶的文化。

6.1.3.4 向顾客介绍灌阳油茶传统食用方法，服务人员根据顾客需要提供油茶配料，如搭配酸辣椒使用等。

6.1.3.5 关注客人需求，及时给客人添加碗筷、汤水、配菜和餐巾纸等。

6.1.3.6 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。

6.1.3.7 留意卫生状况，及时清扫卫生。

6.1.3.8 观察灯光、空调、电视机、桌椅等情况，有异常时，及时报告店长并跟进处理。

6.1.4 结账及餐后服务

6.1.4.1 结账服务应准确、方便快捷，为顾客提供消费清单。

6.1.4.2 结账时应提供现金支付、移动支付等多种付款方式。

6.1.4.3 打包服务应符合 SB/T 11070 的要求。

6.1.4.4 及时清理餐桌，将碗碟分类统一放回清洗容器。清理桌面时，不应影响其他顾客用餐。

6.1.4.5 询问顾客用餐感受，倾听顾客对产品、服务、环境的评价。

6.1.4.6 顾客离开时，温馨提示顾客检查有无遗留物品。

6.2 体验服务

设有文化体验项目的油茶店应满足如下要求：

——有专门用于开展文化体验服务的场地；

——配置足够数量的专业技术人员，指导顾客开展文化体验；

——配备相应数量的文化体验工具和材料。

7 管理要求

7.1 制度管理

7.1.1 应建立健全食品安全管理制度，落实食品安全主体责任。

7.1.2 应建立原料溯源机制，并在醒目的位置公示溯源信息。

7.1.3 应制定原料采购与验收及台账登记制度，实行采购验收索票索证管理，采购原材料的票证应妥善保存，确保原料的质量有据可查。

7.2 投诉处理

7.2.1 定期开展满意度问卷调查，对顾客提出的供餐服务问题，应认真聆听、耐心解释，并不断提升服务质量。

7.2.2 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。

附录 A
(资料性)
灌阳油茶文化展示内容

A.1 灌阳油茶标识

图A.1给出了灌阳油茶的标识样式。



图 A.1 标识

A.2 灌阳油茶饮食文化

灌阳油茶饮食文化内容可参考以下文字：

灌阳，史称观阳，公元前168年建县，是海洋山、都庞岭两座大山脉托起的璀璨明珠。湘江源头之一的灌江水系贯穿全境，生态优良，文化底蕴深厚。在两千多年的历史长河中，勤劳朴实的灌阳人民将特有的人文习俗和饮食文化相融合，造就了特色美食灌阳油茶，其享有东方花式咖啡的美誉。

从县内出土的青铜鼎首考证，灌阳油茶已有上千年历史，被乾隆誉为“爽神汤”。灌阳瑶族油茶技艺是自治区级非物质文化遗产名录之一。灌阳油茶技艺称“扠油茶”，油茶味道已深深融入灌阳人血脉。人们一年四季，一日三餐，无油茶不欢。无论是招待亲朋好友，还是大小喜事，它都是重要的待客之道。它不仅是主食，更是一种文化。

灌阳油茶用料丰富，茶汤极具包容性，可根据时令变换，比如菌子茶、苞谷茶、笋子茶等等，口味也因此具有微妙的多样变化。茶叶富含的锌、锰、镁等微量元素，辅以炒制、压碎、熬煮等步骤，与配料完美融合，营养丰富，消食健胃，有保健养生、延年益寿之功效。茶叶是油茶的最基本原料，“八山一耕地，半水半村庄”的灌阳，生态良好，云雾缭绕，昼夜温差大，特别适合茶树生长。这里的盖山绿茶芽长鲜嫩，纤质脆硬适中，是制作灌阳油茶的绝配原材料。

附录 B
(资料性)
灌阳油茶制作工具和制作方法

B. 1 灌阳油茶制作工具

图B. 1～图B. 3给出了灌阳油茶制作的工具。



图 B. 1 油茶锅



图 B. 2 茶锅挝



图 B. 3 瓷子

B. 2 灌阳油茶制作方法

图B. 4给出了灌阳油茶制作方法图文展示参考样式。



图 B. 4 灌阳油茶生产制作方法图文展示参考样式

参 考 文 献

- [1] 国家市场监督管理总局. 餐饮服务食品安全操作规范. 2018年第12号[Z]. 2018年10月1日
-

中华人民共和国团体标准
灌阳油茶店建设与服务规范

T/GXAS 664—2023

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究