

ICS 03.080.30
A12
备案号：23676-2008

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB46/T 133—2008

餐饮企业服务质量规范

2008-11-11 发布

2008-12-20 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

根据海南省建设国际旅游岛的需要和《三亚市开展国家旅游服务标准化试点城市建设工作实施方案》的要求，为了更好地指导我省特别是三亚市餐饮业的建设，规范餐饮企业服务质量，全面提高餐饮企业服务质量整体水平，鉴于目前国内外尚无此项标准，特针对我省餐饮业的现状与实际，参照和借鉴重庆市南滨路餐饮服务标准化示范街的做法与经验，制定本地方标准，主要适用于三亚市餐饮企业，我省其他市县餐饮企业可参照使用。

本标准的附录是规范性附录。

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量协会、三亚质量技术监督局、三亚天都水晶宫大酒楼。

本标准主要起草人：沙奇斌、邓大忠、黄良芳、文开平、阮敬辉、陈济文。

本标准于2008年 11 月 11日首次发布。

餐饮企业服务质量规范

1 范围

本标准规定了海南省餐饮企业（主要是中餐企业）提供的服务应具备的基本原则、服务人员要求、就餐服务要求、送客服务、餐饮企业员工服务基本礼貌用语方面的要求。

本标准主要适用于海南省三亚市餐饮企业，其他市县餐饮企业可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范

3 基本原则

3.1 餐饮企业经营应符合 SB/T10426 餐饮企业经营规范的规定。

3.2 提高餐饮企业的整体服务管理水平，树立“安全、卫生、营养、健康”理念，促进餐饮企业快速、协调、健康发展，创造舒适的就餐环境，提供优质服务，增强餐饮企业的市场竞争力。

3.3 统一规范餐饮企业服务质量依据，使餐饮企业做到依法经营、诚实待客、文明礼貌、货真价实、公平交易、安全卫生的原则。

3.4 餐饮企业在服务中应使用普通话服务，并视消费对象应提供相应的接待语言服务。要求语音清晰，语言规范，中外宾客一视同仁。

3.5 餐饮企业员工应着装统一、服装整洁，佩戴胸卡。鼓励有条件的企业为具备外语、手语接待技能的员工佩戴特殊胸卡。

4 服务人员要求

4.1 上岗条件

4.1.1 初中及以上学历，五官端正；

4.1.2 经过培训，考核合格。

4.1.3 持有效健康证。

4.2 着装要求

4.2.1 干净、整洁、合体。

4.2.2 有明显的不同岗位和级别区分。

4.2.3 着装应保持清洁，无污渍，无破损。

4.3 发式要求

4.3.1 女服务员发长不披肩，直接对顾客服务的服务员应配戴发网。

4.3.2 男服务员发长不及领。

4.4 化妆要求

4.4.1 女服务员须着淡妆，不戴首饰。

4.4.2 男服务员不留胡须和鬓角。

4.5 卫生要求

4.5.1 服务员指甲要修理整齐，不留长指甲，不涂指甲油。

4.5.2 服务员上岗前不得食用带刺激性气味的食物。

4.6 礼节礼貌

4.6.1 态度

应微笑待客，使用礼貌用语，热情服务。

4.6.2 举止

举止端庄，符合接待礼仪。

4.6.3 服务用语

服务员的服务用语应符合规范性附录《餐饮企业员工服务基本礼貌用语》。

5 就餐服务要求

5.1 门厅服务

5.1.1 迎宾服务

迎宾员应站立于餐厅入口处，面带微笑恭候宾客。当客人进入餐厅，迎宾（领位）员应主动上前问候，使用规范的问候语，并进行必要的询问（人数、订餐情况等），引领客人到适当的餐桌，拉椅、协助客人入座。引领客人时，保持适当的距离。

5.2 餐前准备

5.2.1 每日正式开店前，应提前搞好营业场所卫生，台布干净挺括，餐酒烟具洁净无损，摆放统一美观、方便顾客。

5.2.2 铺台布

台布须洁净、熨烫平整、无破损，尺寸合适。铺台布动作应规范，铺好台布后，须再检查台布的质量及清洁程度。

5.2.3 摆台

按摆放转盘、鲜花或花瓶、餐碟、汤碗、汤匙、味碟、饮料杯、色酒杯、白酒杯、筷架、架子、牙签、茶碟、茶杯、椅子的顺序依次进行。要求摆放整齐、美观。宴会的摆台应突出主题。

5.2.4 折花

餐巾折花应当美化餐厅环境，突出宴会主题，体现餐厅的位次安排。折花动作规范、卫生，根据需要选择花型，摆放时注意朝向及间距。

5.3 消毒方巾服务

客人入座服务员应及时递上洗净并经消毒的小方巾或一次性湿巾，小方巾应无破损、无污渍、无异味。

5.4 茶水服务

5.4.1 客人入座后，提供相应的茶品。待客人确认后，开始沏茶。

- a) 按先宾后主、女士优先的原则，在客人右侧为客人服务。
- b) 观察茶水饮用情况，随时添加茶水；取水杯时应拿捏杯底部，不可触摸杯口。
- c) 上第一道热菜时，征求客人意见，方可撤茶。

5.5 点菜服务

5.5.1 展示菜谱。服务员在开餐前检查菜谱，保证菜谱干净、整洁、无破损。待客人就座后，在客人右侧打开菜谱第一页，右手拿住菜谱上部，左手轻托菜谱，将菜谱递送到客人手中。

5.5.2 点菜。服务员应熟悉菜品种类、品位、价格、做法及营养价值，掌握服务技巧。客人审视菜谱并示意点菜时，服务员立即上前，询问客人需求，核实或记录点菜内容，并迅速开具点菜单。

a) 了解每一道菜的烹饪时间，如需客人等待，必须告知大约等待的时间。如客人赶时间，则可以再向客人推荐其它菜肴。

b) 推荐厨师长特荐菜，正确描述所推荐的菜肴，主要使客人产生兴趣，而非强行推销。

- c) 从客人所点的菜肴上了解客人口味，对特辣、特酸、特甜等菜肴应告诉客人。
- d) 掌握客人用餐性质，朋友、家人小酌介绍家常菜多一些，商务宴请则介绍高档菜多一些。
- e) 注意客人忌口，如伊斯兰教戒猪肉，佛教戒辛辣吃素食品等。
- d) 根据所点菜肴的荤素、冷热结构、档次及烹饪方法等情况，向客人推荐、建议适宜菜肴；并根据客人人数选择相适宜的菜品份量及数量，适时提醒客人，避免浪费。
- e) 复述客人所点的菜肴，使点菜的客人能够确认以保证所点的菜在名称、数量、烹饪方法等方面的绝对正确；
- f) 点菜毕，应询问酒水，先推荐大类供客人选择，应提供三个以上的选择。
- g) 菜肴及酒水点毕后要向客人鞠躬并表示感谢。

5.6 酒水服务

5.6.1 展示酒水

- a) 展示前保持酒瓶干净，商标完整。
- b) 在点酒客人的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，商标朝向客人。

5.6.2 开酒瓶

- a) 示瓶后，征得客人同意方可开瓶。
- b) 开启瓶塞（盖）后，用干净的口布仔细擦拭瓶口。
- c) 将开瓶后的封皮、木塞、瓶盖等杂物放在小盘子内，待操作完毕后处理，不可将杂物留在客人的餐桌上。
- d) 操作轻盈，避免晃动或发出声音。

5.6.3 斟酒

- a) 每一次斟酒使用托盘，按先宾后主、长辈优先、女士优先的原则和顺时针方向的次序服务，左手托盘，在客人右侧斟酒。
- b) 斟酒前先示意客人选用酒水。
- c) 斟酒时，商标外露并朝向客人，倒酒时瓶口距杯口约一指，切忌将瓶口搭在杯口上。
- d) 按斟酒原则为客人提供斟酒服务，客人有要求的按客人要求斟酒。
- e) 斟酒后应顺势将酒瓶顺时针转动四分之一圈，并避免瓶口酒液滴在台布上。
- f) 及时为客人添加酒水，未经客人同意不得新开酒水。当客人表示不需添加酒水时，及时撤掉空杯。
- g) 客人所需酒水、饮料上桌应准确及时。

5.7 出菜服务

5.7.1 上菜位置：原则上从副主人位右侧上菜，并应避免老人和小孩。

5.7.2 冷菜服务：在客人点菜结束后，10分钟内出第一道冷菜；冷菜摆放时应注意荤素搭配，颜色协调，盘间距离相等。

5.7.3 热菜服务

- a) 按客人要求上菜后，15分钟内出第一道热菜，第一道热菜一般为高档菜和厨师长特荐菜。
- b) 厨房按点菜单顺序备菜、分类烹制和出菜；服务员按台号及出菜顺序用托盘出菜。菜品上桌介绍菜品名称，摆放整齐，上菜过程中，把好质量关，控制好上菜节奏、时间与顺序，无错上、漏上、过快、过慢现象发生。
- c) 上每道菜时，必须报菜名；如该菜需分菜，应在转盘上按顺时针顺序操作，并利用转动的的时间，向客人简要介绍该菜肴的特色等。
- d) 热菜上菜程序原则上为先重点后一般，先浓后淡，先咸后甜等。
- e) 提供食用菜肴所需的用餐工具。
- f) 菜肴上桌前，应先调整桌面的餐具，留出空位，切忌菜盆相叠。桌面没有空位时，在征求客人意见后，将菜分给客人或将大盆内的菜撤换到小盆内再上桌。
- g) 使用转盘，一定要注意转盘的均衡受重。上菜时，始终使下一道菜在上一道菜对面。

- h) 应将新上的菜转动到主人位和主宾位之间。上造型菜时，将主要的一端朝向主宾。
- i) 上熘炒等菜肴时，应在菜盆内放一把公勺，上菜时公勺的柄朝向主宾右手侧。
- j) 上汤时，汤碗（锅）内放汤勺或将汤勺放在口汤碗内，置汤锅旁。
- k) 菜肴配有作料、小料时，应一次上齐，并作说明。
- l) 炖品的盖子应在上桌后，当着客人的面开启，揭盖时要翻转移开，避免汤水滴落在客人身上。
- m) 上铁板烧等爆炒菜肴时，要提醒客人用口布遮挡，避免汤汁外溅。

5.8 巡台服务

当顾客在用餐过程中需要加菜时，应及时为顾客提供相应服务，当顾客中途离席和返回时，应当拉椅协助顾客；及时更换骨碟、烟缸，更换小方巾或添加餐巾纸，勤为顾客续添酒水；随时保持台面清洁整齐，收拾餐具时应提醒顾客后面有人服务。

5.9 水果服务

水果应在清理桌面，更换骨碟后再上，小块无壳水果配竹签或在更换后骨碟上放水果叉。为VIP客人服务时，上水果前应撤掉桌面所有的盆、碟、碗、筷，清理转台面，收拾餐具时应提醒顾客后面有人服务。在更换后的骨碟上放水果叉，建议使用高角水果盆。

5.10 结帐服务

5.10.1 通知收银员汇总帐单，用收银夹与客人结帐。

5.10.2 递送帐单

- a) 当客人要求结帐时，请客人稍等，并立即到收银台为客人取帐单。
- b) 检查帐单上标注的台号、人数以及食品和酒水消费是否正确。
- c) 将帐单放在收银夹内，在客人右侧打开收银夹，右手拿住收银夹上部，左手轻托收银夹，递至客人面前，请客人检查，注意请不要让其他非付款客人看到。

5.10.3 结帐

a) 客人使用信用卡结帐，请客人稍候，并将信用卡和帐单送到收银台，由收银员做好信用卡收据，在检查无误后将收据、信用卡放在收银夹内，拿回餐厅，将收银夹打开，从客人右侧递给客人，同时递上笔，请客人分别在帐单和信用卡收据上签字，并检查签字是否与信用卡上的签名一致，将帐单及信用卡收据其他各联送回收银台。

b) 客人付现金，在客人面前清点钱数，经客人确认后，请客人稍候，将帐单及现金交给收银台，收银员收款找零后开具发票，服务员将帐单客户联、发票及找零钱放在收银夹内，拿回餐厅，在客人右侧，将帐单客户联、发票及找零钱递给客人，同时向客人表示谢意，在客人确认找零钱正确后，迅速离开客人餐桌。

5.10.4 结帐后服务

客人结帐后未离开餐厅，应继续为客人提供添加茶水，更换茶缸等服务。

6 送客服务

6.1 根据顾客需要提供打包服务，当顾客离桌时，服务员应主动上前移椅送客，提醒顾客不要遗忘所带物品，然后站立桌边或门口向顾客致谢道别。

6.2 客人离店，服务员提供相应的送客服务，为特殊客人拉椅送客，道谢并欢迎再度光临；迎宾（领位）员在餐厅门口微笑送客，并向客人道再见。

附 录 A

(规范性附录)

餐饮企业员工服务基本礼貌用语

A.1 欢迎常用语

- A.1.1 欢迎光临！请问几位？
- A.1.2 中午好（晚上好），先生（女士）！请问有预订吗？
- A.1.3 您好，请跟我来。
- A.1.4 ××先生，您好！您的座位已经准备好了，请跟我来。
- A.1.5 请这边走。
- A.1.6 您看这个位置合适吗？
- A.1.7 请坐！
- A.1.8 对不起，先生（女士），我们现在没有空位，请您在大堂稍等一下，好吗？一有空桌我会立即通知您。

A.2 餐前服务常用语

- A.2.1 请用香巾。
- A.2.2 请用香茶。
- A.2.3 你好，先生/女士，请看菜谱！
- A.2.4 请问可以点菜了吗？
- A.2.5 我能为您点菜了吗？
- A.2.6 糖醋里脊是今晚的特别推荐，您想试试吗？
- A.2.7 请允许我向您推荐本店的招牌菜……
- A.2.8 您需要来点饮料吗？
- A.2.9 您需要点别的吗？
- A.2.10 对不起，这道菜已经卖完，我向您推荐×××，您看如何？
- A.2.11 对不起，先生/女士，请问用白酒、红酒还是啤酒？
- A.2.12 对不起，先生/女士，请问用红茶、绿茶还是花茶？
- A.2.13 对不起，先生/女士，你点的菜差不多到位了，如有需要可以再加，好吗？
- A.2.14 对不起，先生/女士，我们餐馆供应的啤酒有百威、青岛和力加等，请问选哪个品牌？
- A.2.15 对不起，先生/女士，是否再加一些酒水？
- A.2.16 谢谢，请稍等。

A.3 席间服务常用语

- A.3.1 对不起打扰一下，这是您点的×××，请慢用。
- A.3.2 您的菜上齐了，请慢用。
- A.3.3 祝您用餐愉快！
- A.3.4 这个杯子可以撤走了吗？
- A.3.5 您还需要添加酒水吗？
- A.3.6 您还需要来杯饮料吗？

- A. 3. 7 对不起，先生/女士，你的茶水还用吗？
- A. 3. 8 您需要米饭吗？
- A. 3. 9 对不起，我马上帮您换掉。
- A. 3. 10 我很抱歉，这不是我们通常的水平……
- A. 3. 11 请问您对一切还满意吗？
- A. 3. 12 请稍等，我马上就来。

A. 4 结账常用语

- A. 4. 1 请问您是现在结账吗？
- A. 4. 2 请问您是付现金还是信用卡？
- A. 4. 3 这是您的账单，请过目。
- A. 4. 4 对不起，先生/女士，这是您的帐单。
- A. 4. 5 对不起，我再算一遍，请稍等。
- A. 4. 6 对不起，让您久等了。
- A. 4. 7 对不起，您能告诉我哪儿错了吗？
- A. 4. 8 收您×××元，请稍等。
- A. 4. 9 找您×××元，请清点。

A. 5 送客常用语

- A. 5. 1 谢谢光临！
 - A. 5. 2 请慢走！
 - A. 5. 3 请带好随身物品。
 - A. 5. 4 希望再次为您服务，先生（女士），晚安！
 - A. 5. 5 欢迎再次光临！
 - A. 5. 6 欢迎下次再来，再见！
-