

ICS 67.080.01
CCS B 31

T/XJZJXH

团 体 标 准

T/XJZJXH 0003—2024

沙湾大盘鸡 餐饮服务规范

Catering service specification for Shawan Big Plate Chicken

2024 - 04 - 11 发布

2024 - 04 - 12 实施

新疆维吾尔自治区质量检验检测协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 场所和布局	1
4.1 选址	1
4.2 设计和布局	2
4.3 建筑内部结构与材料	2
5 设施设备	2
5.1 供水设施	2
5.2 排水设施	2
5.3 餐用具清洗、消毒和存放设施设备	3
5.4 洗手设施	3
5.5 卫生间	3
5.6 更衣区	3
5.7 照明设施	3
5.8 通风排烟设施	3
5.9 贮存设施	3
5.10 废弃物存放设施	4
5.11 食品容器、工具和设备	4
6 沙湾大盘鸡文化形象	4
6.1 牌匾	4
6.2 装修风格	4
6.3 集体商标使用	4
7 服务质量	4
7.1 仪表规范	4
7.2 礼貌礼仪	5
7.3 服务流程	5
7.4 贴心服务	6
7.5 诚信经营	6
7.6 顾客满意度评估	7
7.7 新媒体宣传	7
8 采购	7
9 贮存及运输	7

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。

本文件由沙湾大盘鸡协会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：沙湾大盘鸡协会、沙湾市盛博农业科技有限公司。

本文件主要起草人：王建国、方向明、江洁、吴炜、沈洁玲、李宏伟、万蓉、哈力别克·胡马、于林、杨春武、肖志欣、吾尔科木·冉和木、蔡建玲。

本文件首次制定。

引 言

为提升沙湾大盘鸡餐饮业质量安全和服务管理水平，沙湾市大盘鸡协会牵头编写了团体标准《沙湾大盘鸡 餐饮服务规范》，通过制定团体标准，逐步将该标准打造成行业自律、社会共治的餐饮行业，并进行全面推广。

《沙湾大盘鸡 餐饮服务规范》在《餐饮服务食品安全操作规范》的基础上，首先考量本协会餐饮服务单位的食品安全水平；在保证食品安全的基础上，为提升餐饮服务品质，增加用餐环境、菜品质量、服务质量等多方面的要求，以期为顾客提供更健康安全、更舒适温馨的食品，更舒适温馨的服务，满足消费者日益增长的餐饮消费需求。

沙湾大盘鸡 餐饮服务规范

1 范围

本文件规定了沙湾大盘鸡餐饮服务活动中食品采购、贮存、加工、供应、配送和餐（饮）具、食品容器及工具清洗、消毒等环节场所、设施、设备、人员的食品安全基本要求和准管理准则。

本文件适用于沙湾大盘鸡餐饮服务经营者。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

沙湾大盘鸡餐饮服务 shawan big plate chicken catering service

通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供沙湾大盘鸡的服务活动

3.2

半成品 semi-finished products

经初步或者部分加工，尚需进一步加工的非直接入口的食品。

3.3

食品处理区 food handling area

食品贮存、整理、加工（包括烹饪）、分装以及餐用具的清洗、消毒、保洁等场所。

3.4

餐饮服务场所 food and beverage service establishments

与食品加工、供应相关的区域，包括食品处理区、就餐区等。

3.5

专间 dedicated room

为防止食品受到污染，以分隔方式设置的有清洁程度要求的加工直接入口食品的专用操作间。

3.6

专用操作区 dedicated work area

为防止食品受到污染，以分离方式设置的清洁程度要求较高的加工直接入口食品的专用操作区域。

3.7

餐用具 tableware

餐（饮）具和接触直接入口食品的容器、工具、设备。

4 场所和布局

4.1 选址

4.1.1 沙湾大盘鸡餐饮服务场所应选择适应的地点，保持该场所环境清洁。

4.1.2 沙湾大盘鸡餐饮服务场所不应选择对食品有污染风险，以及有害废弃物、粉尘、有害气体、放射性物质。

4.1.3 沙湾大盘鸡餐饮服务场所周围不应有可导致虫害大量孳生的场所,难以避开时应采取必要的防范措施。

4.2 设计和布局

4.2.1 应具有与经营的沙湾大盘鸡品种、数量相适应的场所。原辅料处理区的设计应根据食品加工、供应流程合理布局,满足食品卫生操作要求,避免食品在存放、加工和传递中发生交叉污染。

4.2.2 应设置独立隔间、区域或者设施用于存放清洁工具(包括扫帚、拖把、抹布、刷子等,下同)。专用于清洗清洁工具的区域或者设施,其位置应不会污染食品,并与其他区域或设施能够明显区分。

4.2.3 食品处理区使用燃煤或者木炭等易产灰固体燃料的,炉灶应为隔墙烧火的外扒灰式。

4.3 建筑内部结构与材料

4.3.1 基本要求

4.3.1.1 建筑内部结构应易于维护、清洁、消毒,应采用适当的耐用材料建造。

4.3.1.2 地面、墙壁、门窗、天花板的结构,应能避免有害生物侵入和栖息。

4.3.2 天花板

4.3.2.1 餐饮服务场所天花板涂覆或装修的材料应无毒、无异味、防霉、不易脱落、易于清洁。

4.3.2.2 食品烹饪、食品冷却、餐用具清洗消毒等区域天花板涂覆或装修的材料,应不吸水、耐高温、耐腐蚀。

4.3.2.3 食品半成品、成品和清洁的餐用具暴露区域上方的天花板,应能避免灰尘散落,在结构上不利于冷凝水垂直下落,防止有害生物孳生和霉菌繁殖。

4.3.3 墙壁

4.3.3.1 食品处理区墙壁的涂覆或铺设材料,应无毒、无异味、不透水、防霉、不易脱落、易于清洁。

4.3.3.2 食品处理区内需经常冲洗的场所,在操作高度范围内的墙面还应光滑、防水、不易积聚污垢且易于清洗。

4.3.4 门窗

4.3.4.1 食品处理区的门、窗应闭合严密,采用不透水、坚固、不变形的材料制成,结构上应易于维护、清洁。应采取必要的措施,防止门窗玻璃破碎后对食品和餐用具造成污染。需经常冲洗场所的门,表面还应光滑、不易积垢。

4.3.4.2 餐饮服务场所与外界直接相通的门、窗应为常闭门,门、窗应采取有效措施(如安装空气幕、防蝇帘、防虫纱窗、防鼠板等),防止有害生物侵入。

4.3.4.3 专间与其他场所之间的门应能及时关闭。专间设置的食物传递窗应专用,可开闭。

4.3.5 地面

4.3.5.1 食品处理区地面的铺设材料应无毒、无异味、不透水、耐腐蚀,结构应有利于排污和清洗。

4.3.5.2 食品处理区地面应平坦防滑,易于清洁、消毒,有利于防止积水。

5 设施设备

5.1 供水设施

5.1.1 应能保证水质、水压、水量及其他要求符合食品加工需要。

5.1.2 沙湾大盘鸡加工用水的水质应符合 GB 5749 的要求。对加工用水水质有特殊需要的,应符合相应规定。

5.1.3 食品加工用水与其他不与食品接触的用水(如间接冷却水、污水、废水、消防用水等)的管道系统应完全分离,防止非食品加工用水逆流至食品加工用水管道。

5.1.4 自备水源及其供水设施应符合有关规定。

5.2 排水设施

- 5.2.1 排水设施的设计和建造应保证排水畅通,便于清洁、维护;应能保证食品加工用水不受污染。
- 5.2.2 需经常冲洗的场所地面和排水沟应有一定的排水坡度。
- 5.2.3 排水沟应设有可拆卸的盖板,排水沟内不应设置其他管路。
- 5.2.4 专间、专用操作区不应设置明沟;如设置地漏,应带有水封等装置,防止废弃物进入及浊气逸出。
- 5.2.5 排水管道与外界相通的出口应有适当措施,以防止有害生物侵入。

5.3 餐用具清洗、消毒和存放设施设备

- 5.3.1 餐用具清洗、消毒、保洁设施与设备的容量和数量应能满足需要。
- 5.3.2 餐用具清洗设施、设备应与食品原料、清洁工具的清洗设施、设备分开并能够明显区分。采用化学消毒方法的,应设置餐用具专用消毒设施、设备。
- 5.3.3 餐用具清洗、消毒设施、设备应采用不透水、不易积垢、易于清洁的材料制成。
- 5.3.4 应设置专用保洁设施或者场所存放消毒后的餐用具。餐饮具应采取措施,防止霉变等污染。
- 5.3.5 刀具使用完毕,有入柜管理防护措施。保洁设施应采用不易积垢、易于清洁的材料,防止餐用具受到污染。
- 5.3.6 餐饮具消毒明确消毒规范,可行的、可提供消毒及验证记录。

5.4 洗手设施

- 5.4.1 食品处理区应设置洗手设施。
- 5.4.2 洗手设施应采用不透水、不易积垢、易于清洁的材料制成。
- 5.4.3 专间、专用操作区水龙头应采用非手动式,宜提供温水。
- 5.4.4 洗手设施附近应配备洗手用品和干手设施等。
- 5.4.5 从业人员专用洗手设施附近的显著位置还应标示简明易懂的洗手方法。

5.5 卫生间

- 5.5.1 卫生间不应设置在食品处理区内,出入口不应与食品处理区直接连通,不宜直对就餐区。
- 5.5.2 卫生间应设置独立的排风装置,排风口不应直对食品处理区或就餐区。卫生间的结构、设施与内部材质应易于清洁。卫生间与外界直接相通的门、窗应符合 4.3.4 的要求。
- 5.5.3 应在卫生间出口附近设置洗手设施符合 5.4.2、5.4.4 的要求,从业人员不得穿着工作服进入卫生间。
- 5.5.4 排污管道应与食品处理区排水管道分开设置,并设有防臭气水封。排污口应位于餐饮服务场所外。

5.6 更衣区

- 5.6.1 应与食品处理区处于同一建筑物内,宜位于食品处理区入口处。鼓励有条件的餐饮服务提供者设立独立的更衣间。
- 5.6.2 更衣设施的数量应当满足需要。设置洗手设施的,应符合 5.4 的要求。

5.7 照明设施

- 5.7.1 食品处理区应有充足的自然采光或者人工照明,光泽和亮度应能满足食品加工需要,不应改变食品的感官色泽。
- 5.7.2 食品处理区内在裸露食品正上方安装照明设施的,应使用安全型照明设施或者采取防护措施。

5.8 通风排烟设施

- 5.8.1 产生油烟的设备、工序上方应设置机械排风及油烟过滤装置,过滤器应便于清洁、更换。
- 5.8.2 产生大量蒸汽的设备、工序上方应设置机械排风排汽装置,并做好凝结水的引泄。
- 5.8.3 与外界直接相通的排气口外应加装易于清洁的防虫筛网。

5.9 贮存设施

- 5.9.1 根据食品原料、半成品、成品的贮存要求,设置相应的食品库房或者贮存场所以及贮存设施,必要时设置冷冻、冷藏设施。

5.9.2 同一库房内贮存原料、半成品、成品、包装材料的,应分设存放区域并显著标示,分离或分隔存放,防止交叉污染。

5.9.3 库房应设通风、防潮设施,保持干燥。

5.9.4 库房设计应使贮存物品与墙壁、地面保持适当距离,以利于空气流通,避免有害生物藏匿。

5.9.5 冷冻、冷藏柜(库)应设有可正确显示内部温度的测温装置。

5.9.6 清洁剂、消毒剂、杀虫剂、醇基燃料等物质的贮存设施应有醒目标识,并与食品、食品添加剂、包装材料等分开存放或者分隔放置。

5.9.7 应设专柜(位)贮存食品添加剂,标注“食品添加剂”字样,并与食品、食品相关产品等分开存放。有食品添加剂领用记录。

5.10 废弃物存放设施

5.10.1 应设置专用废弃物存放设施。废弃物存放设施与食品容器应有明显的区分标识。

5.10.2 废弃物存放设施应有盖,能够防止污水渗漏、不良气味溢出和虫害孳生,并易于清洁。

5.11 食品容器、工具和设备

5.11.1 根据加工食品的需要,配备相应的容器、工具和设备等。不应将食品容器、工具和设备用于与食品盛放、加工等无关的用途。

5.11.2 设备的摆放位置应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备应安装牢固,与地面、墙壁无缝隙,或者保留足够的清洁、维护空间。

5.11.3 与食品接触的容器、工具和设备部件,应使用无毒、无味、耐腐蚀、不易脱落的材料制成,并应易于清洁和保养。有相应食品安全国家标准的,应符合相关标准的要求。

6 沙湾大盘鸡文化形象

6.1 牌匾

牌匾突出使用沙湾大盘鸡集体商标,可以与先行申请的商标并行使用。Logo、牌匾明显。

6.2 装修风格

店内外整体装修以沙湾大盘鸡美食文化为主,突出使用沙湾大盘鸡集体商标,同时融入沙湾文化、丝绸之路元素。

6.3 集体商标使用

沙湾大盘鸡集体商标使用要体现在墙体、餐具、工装、票据等服务各个环节。(是否重复,工装、帽子等服饰是否需要商标及Logo)

7 服务质量

7.1 仪表规范

7.1.1 基本要求

鼓励企业制定服务规范和礼仪要求。

7.1.2 着装

7.1.2.1 业人员应按标准着装,制服保持干净整洁、外观平整,符合岗位形象要

7.1.2.2 从业人员应穿着防滑鞋,制服及鞋帽保持清洁,制服定期更换。

7.1.3 仪容

7.1.3.1 从业人员应做到仪表端庄、仪态大方、精神饱满、礼貌待客、微笑服务。

7.1.3.2 从业人员手指甲应修剪整齐,不应留长指甲,不涂指甲油。

7.1.3.3 保持手部、面部洁净,头发长短适宜,女性从业人员可适度化妆以符合岗位要求。

7.2 礼貌礼仪

7.2.1 基本要求

首问接待制，使用大众化的语言。

7.2.2 职业素养

7.2.2.1 热爱本职工作，全心全意为顾客服务，忠实履行岗位职责。

7.2.2.2 在工作岗位上养成随手清洁的良好习惯。

7.2.2.3 为顾客服务时，不得擅自离开。

7.2.2.4 为顾客服务时，有礼的切入，有节的离开。

7.2.3 服务语言

7.2.3.1 服务过程中应使用文明礼貌用语，讲普通话，发音清晰、柔和。

7.2.3.2 根据服务对象和服务场合不同，使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等语言。

7.2.4 形体动作

7.2.4.1 站姿自然平稳，身体正直。

7.2.4.2 走路姿势端正，步速适当，遇客礼让。

7.2.4.3 与顾客沟通时目光注视、微笑礼貌。

7.2.5 解答回应

7.2.5.1 顾客提出需求及时响应，以亲切自然的态度积极服务顾客。

7.2.5.2 如不确定如何解答回复的，礼貌告知顾客，待询问后立即回复顾客。

7.2.6 服务禁忌

7.2.6.1 服务过程中禁止使用不文明的语言及侮辱、歧视性语言。

7.2.6.2 禁止做出不得体的行为举止。

7.2.6.3 不误导、不诱购、不强买强卖，不应向顾客强行推销品。

7.3 服务流程

7.3.1 问候

7.3.1.1 顾客进入就餐区，主动问候顾客欢迎顾客光临。

7.3.1.2 礼貌接待每一位顾客，在不妨碍现有顾客的情况下，与身边经过的顾客目光注视、微笑点头、礼貌敬上、声音愉悦地问候顾客。

7.3.2 点餐

7.3.2.1 根据就餐人数合理安排就餐座位。

7.3.2.2 配备足够的菜单，且保证其整洁完好。

7.3.2.3 尊重顾客饮食习惯，引导顾客适度点餐，合理消费。

7.3.3 餐点确认

7.3.3.1 向顾客重复点餐内容。

7.3.3.2 确认顾客有无忌口食品。

7.3.4 菜品供应

7.3.4.1 人工服务可包含如流程：

- a) 允许顾客选择餐饮具是全部用外消毒服务，或企业自己消毒；
- b) 奉客餐（饮）具应清洗消毒干净完好，传菜时使用的托盘干净完好；
- c) 菜品制备完成后应及时奉客，宜设定最迟上菜时间；
- d) 菜品奉客时端送平稳放于餐桌，报菜品名称时应吐字清晰、音量适中；

- e) 所有菜品上齐后，应告知顾客菜品已上齐，请顾客慢用；
- f) 拿取餐（饮）具、菜品奉客时只能接触餐（饮）具边缘和柄部，不应接触食品，做到轻拿轻放；
- g) 如遇合餐顾客，要做到主动提供明显区别普通餐具的公筷公勺，或提供分餐服务；
- h) 顾客示意结账时，应及时提供服务，并与顾客确认账单无误；
- i) 应根据顾客用餐情况，主动征询顾客是否需要打包服务；打包容器如收费，应明码标价；
- j) 顾客离开前，服务员应提醒顾客不要遗忘随身物品；
- k) 礼貌道别，欢迎顾客“再次光临”。

7.3.4.2 鼓励采用人工智能服务，注意以下方面：

- a) 根据场景需要，设定成熟的程序为顾客提供服务；
- b) 定期对人工智能设备做外观检查及功能测试；
- c) 出现问题时，有专业服务人员及时解决。

7.3.5 7.3.5 外送服务

7.3.5.1 外送车辆、外送箱包干净完好。

7.3.5.2 外送骑手在接到订单后，确认核对该单据产品件数和产品种类，确认产品外包装完好、清洁无污垢。

7.3.5.3 根据订单确认顾客需要的发票信息。

7.3.5.4 外送骑手到达顾客送餐地点后，应礼貌敲门或致电顾客，微笑自我介绍，呈递核对餐点，向顾客提供订单或发票，送餐完毕真诚感谢顾客。

7.3.6 顾客投诉处理

7.3.6.1 接待顾客投诉时，应诚恳友善，立即核实，妥善处理。企业应有投诉处理程序和记录。

7.3.6.2 顾客就餐期间，如发生摔倒等突发事件，应立即给予救助。（是否需要增加员工工作期间，及时清理地面卫生，避免出现地面湿滑情况）

7.4 贴心服务

7.4.1 引导合理消费

7.4.1.1 配备“厉行勤俭节约反对餐饮浪费”的倡议书。

7.4.1.2 应积极倡导“光盘行动”。

7.4.1.3 餐桌摆放“文明节约用餐”标识牌。

7.4.1.4 菜品设计中根据宴请性质、人数，灵活调整标准菜单菜量。

7.4.1.5 餐饮服务单位应对服务员进行专业培训，灵活掌握菜单菜量标准。

7.4.1.6 服务员对顾客所点菜品进行核对，指导顾客按照“适量点餐”、“小份菜碟”、“营养均衡”消费理念进行点餐。

7.4.2 温馨提醒

7.4.2.1 温馨提示应放在就餐区明显处和顾客易见处。

7.4.2.2 防烫、禁烟、消防通道等标识应符合国家标准。

7.4.2.3 针对温馨提醒，服务员应接受正规专业培训，提高服务质量。

7.4.2.4 经过培训的服务员在服务时应了解顾客过敏原、忌口等情况。

7.4.3 紧急医疗用品提供

7.4.3.1 餐饮服务单位可配备医药箱。

7.4.3.2 医药箱常备创可贴、烫伤膏、救心丸等必备药品。

7.5 诚信经营

7.5.1 合理定价

7.5.1.1 餐饮服务单位根据业态情况进行灵活定价，满足顾客不同的需求。

7.5.1.2 餐饮服务单位可根据业界竞争情况为导向制定灵活定价模式。

7.5.1.3 定价要统一符合国家物价部门相关规定，明码标价。

7.5.2 明厨亮灶

7.5.2.1 餐饮服务单采用透明、视频等方式，向社会公众展示餐饮服务相关过程。

7.5.2.2 采用透明式展示的，可通过建造透明玻璃窗、玻璃墙的方式向社会公众展示。

7.5.2.3 采用视频式展示的，可通过视频直播的方式向社会公众展示，要保证就餐人员在就餐场所能看到展示的内容。

7.6 顾客满意度评估

7.6.1 建立并实施顾客对菜品、服务、环境等的满意度评估制度，不断改进服务质量。

7.6.2 建立并实施投诉处理机制，妥善处理顾客投诉。

7.7 新媒体宣传

利用微信公众号、抖音等新媒体，宣传沙湾大盘鸡文化、增加客户对服务的评价渠道。

8 采购

8.1 制定并实施原料、食品添加剂及食品相关产品采购控制要求。

8.2 采购依法取得许可资质的供货者生产经营的产品，不应采购法律、法规禁止生产经营的产品。

8.3 采购时按规定查验并留存供货者的许可资质证明复印件，鼓励建立固定的供货渠道等要求。

9 贮存及运输

9.1 食品原料、半成品、成品分隔分离、隔墙离地，散装食品贮存和标识要求，有温湿度等特殊要求，按要求贮存，及时清理变质、超期、回收食品等。

9.2 选择适宜的运输工具，必要时配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施，运输工具和容器应清洁，运输过程中防止食品防止交叉污染，符合温度、湿度等特殊要求，不应将食品与有毒、有害物品混装运输等。