

ICS 67.040

CCS X 00

DB3212

泰州市地方标准

DB3212/T 1131—2023

泰州早茶服务规范

Taizhou standard for morning tea service

2023-09-11 发布

2023-09-11 实施

泰州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由泰州市烹饪餐饮行业协会提出。

本文件由泰州市商务局归口并组织实施与监督。

本文件起草单位：泰州市烹饪餐饮行业协会。

本文件主要起草人：方培力、曾正林。

泰州早茶服务规范

1 范围

本文件规定了餐饮服务单位提供泰州早茶服务的基本要求、服务内容、评价与改进。
本文件适用于餐饮服务单位的泰州早茶服务。

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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
DB32/T 4128 公勺公筷使用规范
DB3212/T 1045 泰州早茶 品种
DB3212/T 1046 泰州早茶 菜谱设计
DB3212/T 1047 泰州早茶 干拌面制作技艺
DB3212/T 1048 泰州早茶 福香茶制作技艺
DB3212/T 1049 泰州早茶 五味烫干丝制作技艺
DB3212/T 1050 泰州早茶 鱼汤面制作技艺
DB3212/T 1051 泰州早茶 加蟹包制作技艺
DB3212/T 1052 泰州早茶 虾仁蒸饺制作技艺
DB3212/T 1053 泰州早茶 菜烧卖制作技艺
DB3212/T 1054 泰州早茶 双麻酥饼制作技艺
DB3212/T 1055 泰州早茶 脆长鱼制作技艺
DB3212/T 1056 泰州早茶 宣堡小馄饨制作技艺
DB3212/T 1057 泰州早茶 黄桥烧饼制作技艺
DB3212/T 1058 泰州早茶 泰兴大麦粳子粥制作技艺
DB3212/T 1059 泰州早茶 靖江蟹黄汤包制作技艺
DB3212/T 1061 社会餐饮服务单位节约规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 泰州早茶 taizhou morning tea

泰州传统饮食风俗，是泰州居民清晨享用早餐的一种方式。常见的早茶种类有茶和饮品、冷菜、干丝、面点、面食、蛋类、饼类、粥类等。

3.2 皮包水茶席 pibaoshui tea mat

为满足不同人群的特别需求，在包厢内提供的早茶套餐服务。品种含有茶水、冷菜、干丝、各式面点、蛋品、面条（馄饨）等。

4 基本要求

4.1 管理要求

4.1.1 应建立和完善餐饮服务流程和操作规范。

4.1.2 应建立顾客投诉制度，指定专人受理消费者投诉。

4.2 设备设施要求

4.2.1 应具有符合规定的消防设施设备、应急照明设备、污水排放设施设备、餐具消毒设备，并保证所有设备正常运转。

4.3 食品安全要求

4.3.1 早茶品种的原料处理、食品加工、贮存、餐（饮）具的清洗消毒、食品添加剂使用应符合餐饮服务食品安全操作规范。

4.4 人员要求

4.4.1 应加强餐饮服务人员专业知识和职业道德培训，并建立培训和考核机制。

4.4.2 应持个人健康证明上岗、着装统一整洁，并佩戴服务标志，说普通话并用敬语服务。

5 服务内容

5.1 预订

5.1.1 客人通过电话、网络、当面等方式预订早茶。电话预订、网络预订、当面预订宜在第一时间接待。

5.1.2 接待员应认真填写客情记录，记录好预订人、联系方式、用餐时间、用餐人数、用餐标准或品种、客源地，确定相应的用餐区域或包间。

5.1.3 根据客情记录，下达通知到餐厅和厨房。

5.2 迎候接待

5.2.1 迎接客人

5.2.1.1 服务员着装和仪态仪表按《餐厅服务员（中级）》（国家职业技能等级认定培训教材）执行。

5.2.1.2 面带微笑站在迎宾位置迎候客人；询问客人是否预订，并核对相关信息。

5.2.2 引导客人

5.2.2.1 迎宾员应引领客人至合适位置。

5.2.3 安排客人

5.2.3.1 酒店（餐厅）宜设置等候区。

5.2.3.2 未预订的客人，在餐厅客满的情况下，安排客人在等候区就座，并做好登记。

5.2.3.3 为特殊客人安排座位，对老年人和残疾人宜安排在靠近门口或舒适的位置。儿童用餐，准备儿童椅，并协助入座。对有特殊需求的客人宜快速安排就座，并迅速提供服务。

5.3 点单服务

5.3.1 餐饮服务经营者销售商品和提供服务应明码标价。

5.3.2 实行自助点单，应引导客人自选。实行扫码点单，应介绍扫码操作方法。

5.3.3 制作时间较长的品种，应事先告知客人等待时间。客人点明示以外的品种，经厨师长同意制作后，应事先征求做法、口味等。

5.3.4 遇有售缺品种，应婉转告知客人，并同时向客人推荐同类品种。

5.3.5 “皮包水”茶席由店方安排的品种，开餐前应征求客人意见。

5.3.6 应提醒客人适量点餐，反对餐饮浪费。

5.4 餐台摆放

5.4.1 按《餐厅服务员（中级）》（国家职业技能等级认定培训教材）中餐宴会或零点摆台标准执行。“皮包水”茶席宜适当设置主题台面，如生日、聚会、商务接待等。

5.4.2 餐台餐具摆放应符合应 DB3212/T 4128 的要求。

5.4.3 服务中应征询客人意见，上醋或酱油。将客人所需的调料倒入调味碟 1/3 处。

5.4.4 “皮包水”茶席配置的味碟应有白胡椒、盐（卤）、酱壶、醋壶以及酱菜碟、干果碟，零点台应放置白胡椒、盐（卤）、酱油、醋壶，由客人自行选用。

5.4.5 “皮包水”茶席应另配置香菜碎、香芹花、青蒜花、香葱花等小料，由客人自行选用。

5.5 茶水服务

5.5.1 按客人所点的茶叶品种为客人沏茶。花茶、绿茶适宜 85 到 90 度热水用玻璃杯冲泡，红茶用盖碗（茶盅）沸水冲泡。

5.5.2 “皮包水”茶席应选用相应档次的茶叶并为客人配置盖碗（茶盅）。亦可按客人要求用茶壶冲泡；“皮包水”茶席茶品应不少于三种。

5.5.3 为客人倒茶以七八分满为宜，用托盘从客人右侧上茶。

5.5.4 当茶杯（壶）中茶水少于 1/3 时，应及时为客人续水。

5.6 餐台服务

5.6.1 台面转盘应接顺时针方向旋转。上早茶品种应按干丝、点心、面条（馄饨）的顺序逐次上。遇有客人有特殊要求，按客人要求顺序上；遇有调料的品种，调料先上。

5.6.2 服务员从跑单员托盘中取出早茶品种（保证台号与品种相符），配上相应的服务用具。调整好台面位置，从客人空缺处上。

5.6.3 服务员每上一道早茶品种均应主动报品种名称；并介绍本店特色、口味特点、制作方法和文化掌故。

5.6.4 应协调后厨根据客人用餐进度适时把握节奏。遇有客人催单，应及时与厨房取得联系，尽快上齐所缺品种。

5.6.5 烫干丝宜在点单结束后5分钟至8分钟之内上，面点宜在10分钟至15分钟之内上；烫干丝在不同的季节宜保持适宜的温度，秋冬季节应配备保温容器。上蒸制的面点，应携带笼盖，到餐桌后揭开笼盖。

5.6.6 在上汤包品种时，应告知客人食用方式和提醒客人防烫。亦可讲解“轻轻移、快快提、先开窗、后喝汤”的汤包口诀。

5.6.7 保持鱼汤面出品鲜香应做到碗烫、面烫、汤烫，并提示客人可另添加自己喜爱的小料、调料等。

5.7 餐中巡台

5.7.1 更换骨碟应从主宾位开始按顺时针方向进行。应先将脏骨碟从客人的左侧撤掉，从客人右侧换上干净骨碟，并向客人致意。

5.7.2 理台时，应将空的餐具或容器撤掉，再将台面上的餐具和容器整理好；台面保持整洁，有油渍处可用餐巾纸（口布）擦净或盖住。

5.7.3 遇有客人打翻茶碗、水杯，服务员应及时递上口布、毛巾擦拭，并给客人更换新的餐具。

5.7.4 品种全部上齐，应主动告知客人。遇有客人用餐品种不够，应主动向客人推荐，由客人自行决定是否再次添加。

5.7.5 遇有上错品种，客人未用，向客人表示歉意，撤下该品种；如客人已动用，可向客人介绍并推销此品种，客人无异议则加单，客人有异议，应向客人表示歉意，撤下该品种或酌情赠送。

5.7.6 客人用餐结束，应主动为客人分类打包。

5.8 结账服务

5.8.1 客人要求结账，应根据台号（包房）填写结账小单，核对台号（包房）、账目，递上账单。收银台统一结帐的，应引领客人至收银台，并与收银员对接。现金结账，应唱收唱找。

5.8.2 信用卡结账，在POS机输入相关内容后请客人刷卡，刷卡后递上账单和信用卡联请客人签字，将信用卡和客人留存联交还客人。

5.8.3 网络结账，应为客人提供正确的二维码（或扫客人付款码），确认结账金额。

5.9 送客服务

5.9.1 主动为客人拉开座椅，并注意帮助照顾老人和小孩；提醒客人携带随身物品。

5.9.2 主动向客人道别，微笑注视客人，热情庄重。

6 评价与改进

6.1 早茶服务提供者应制定早茶规范服务检查制度，及时对早茶规范服务情况进行检查并记录（参照附录 A 执行）。

6.2 早茶服务提供者应认真听取顾客对早茶规范服务的评价，并根据评价结果改进工作。

附录 A
(资料性)
早茶服务规范检查记录表

单位名称：

检查记录人：

时间：

序号	检查内容	检查结果	处理情况及整改要求	备注
1	环境设施			
2	品种品质			
3	仪表仪容			
4	服务流程			
5	餐台布置			
6	打包服务			
检查人员				
检查时间				

参 考 文 献

[1]餐厅服务员（中级）. 国家职业技能等级认定培训教材. 中国劳动社会保障出版社、中国人事出版社出版，2020年9月出版
