ICS 03.080.30
A 02

团 体 标 准

T/CSMF XXXXX—XXXX

长沙米粉门店管理规范

点击此处添加标准英文译名

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

（征求意见稿）

征求意见稿

2022－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

发 布

征求意见稿

目　　次

前　　言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　管理要求 2
6　安全及卫生管理 4
7　评价和改进 4

征求意见稿

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。

请注意本文件某些内容可能涉及专利，本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由长沙市米粉行业协会提出并归口

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

征求意见稿

长沙米粉门店管理规范

1 范围

本文件规定了长沙米粉门店的基本要求、管理要求、安全及卫生管理、评价和改进的要求。

本文件适用于长沙市米粉行业协会内的长沙米粉门店管理，其他的米粉门店可参照使用。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 18483 饮食业油烟排放标准

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

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

JGJ 64—2017 饮食建筑设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长沙米粉

以隔年早稻米为原料生产的扁湿米粉为主料，按照大火沸水煮熟、浇汤、盖码的顺序制成的大米类餐品。

3.2

长沙米粉门店

属于长沙市米粉行业协会的会员企业，以经营长沙米粉为主，为消费者提供用餐和外卖服务的场所。

4 基本要求

4.1 店面要求

4.1.1 店面内的装修设计应符合 GB 50222 的防火要求。

4.1.2 店面内灭火器的配置应符合 GB50140 的要求。

4.1.3 店面应窗明几净，整洁无污垢，地面无垃圾，墙面无蛛网、无污渍。

4.1.4　建筑结构设计应符合 JGJ 64 的要求，坚固耐用，易于维修、清洁或消毒，地面、墙面、门窗、天花板等建筑围护结构的设置应能避免有害生物侵入和栖息。

4.1.5　店面面积应不少于 80 m^2，并按食品加工区（厨房）、点餐区和用餐区进行合理分区。

4.1.6　店面应通风良好，无异味，新风量应≥30 m^3/（h·人）。

4.1.7　店面内应温度适宜，夏季温度宜保持在 24 ℃～30 ℃之间，冬季温度宜保持在 16 ℃～24 ℃之间。

4.1.8　食品加工区（厨房）应按原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。

4.1.9　厨房给、排水系统应符合 JGJ 64—2017 中 5.1 的规定。

4.1.10　厨房应配备符合环保要求的除、排烟设备。油烟排放应符合 GB 18483 的规定。

4.1.11　应在门店入口设置醒目的招牌，并在门店对长沙米粉历史文化、制作方法和推荐的食用方法等品牌内容进行宣传展示。

4.1.12　点餐区宜设置在靠近门店入口处。

4.1.13　店面大门前及其周边环境应无杂物、垃圾、污水、污垢等。

4.1.14　应有独立的厨房，厨房的面积应≥20 m^2，并采用明厨亮灶的方式，社会公众应能看到餐饮制作过程。

4.2　经营要求

4.2.1　米粉门店应持证经营，证照应齐全有效，经营场所、业态、经营项目等事项应与食品经营许可证一致。

4.2.2　营业执照、食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表等应在经营场所醒目位置公示。

4.2.3　入网餐饮服务经营者食品经营许可证应有网络经营标注，并应在经营活动主页面（网络）如实公示名称、地址和食品经营许可证等信息。

5　管理要求

5.1　设备管理

5.1.1　应配备与接待能力相适应的烹饪器具、餐具和清洗消毒设备，生熟食品用具应分开存放和使用。

5.1.2　应配备满足实际需要的冷藏、冷冻设备。

5.1.3　应设置适宜的取餐台，并配备与用餐场所规模相匹配的取餐盘。

5.1.4　点餐区应设置对供应的餐品进行明码标价标示牌，并给出相应的实物图片，对供应的每份餐品的基础份量进行说明。

5.1.5　点餐区应配备人工收银机或其他具备点餐、收款和取号功能的自动设备。

5.1.6　应在店面醒目位置或用餐区的每张餐桌上设置方便顾客进行服务满意度评价的二维码。

5.1.7　用餐区应设有配料台和消毒柜，并在消毒柜内配备经清洗消毒后的餐具。

5.1.8　配料台上应配备蒜蓉、酱油、醋、干辣椒粉、剁辣椒等调料和榨菜丝、酸豆角等配菜。

5.1.9　用餐区桌椅等设施应与用餐场所的规模相匹配。

5.1.10　用餐区应配备充足的垃圾桶，并合理布局方便使用。

5.2　人员管理

5.2.1　员工应经过食品安全、卫生、营养、宗教等方面的知识和技能培训，经培训掌握相应的业务知识和技能后，持证上岗。
5.2.2　应建立员工健康管理制度，食品加工和服务人员应有健康证。
5.2.3　应具备基本的职业道德、节约理念、打包服务技术等知识。
5.2.4　应着装整洁、仪表端庄、精神饱满、举止得体、热情适度、语言文明、微笑服务，给顾客以庄重、大方、美观的感觉。
5.2.5　应佩戴厨师帽、围裙、口罩等劳保卫生用品。
5.2.6　应使用相应的工具拿取食材，不得用手直接抓取。
5.2.7　服务人员应统一着装上岗。
5.2.8　服务人员上岗前应做好个人清洁卫生，厨师应将头发置入帽中。
5.2.9　服务过程中应使用普通话，文明用语。说话声音应温和，认真倾听顾客提出的问题，了解顾客的需求。
5.2.10　服务人员应注意行为细节，不应在服务过程中出现不文雅的举止，不应介入顾客的谈话，不应对顾客评头论足，批评顾客的举动。
5.2.11　服务人员应尽可能体谅顾客的心理，有问必答，回答问题应简明扼要准确。
5.2.12　服务人员应用文明用语礼貌送客。如：谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临等。

5.3　用餐管理

5.3.1　餐前

5.3.1.1　桌椅、餐具、调料等用品应摆放整齐，桌面、 地面应干净整洁。
5.3.1.2　照明灯具、风扇、空调、消毒柜、饮水机等电器设备应处于正常状态。
5.3.1.3　收银机应正常运作、票据齐全，并准备充足的备用金以及移动支付设备
5.3.1.4　室内应光线充足，温度适宜。
5.3.1.5　调料、配菜应齐全并摆放在正确的位置。餐具应放入消毒柜中。
5.3.1.6　取餐托盘应清洁整齐的摆放在便于取餐的位置。

5.3.2　点餐

5.3.2.1　服务人员应面带微笑，询问顾客口味偏好，耐心解答顾客疑问。
5.3.2.2　服务人员应根据顾客需求，为顾客推荐合适的餐品，并与顾客确认后打印小票。
5.3.2.3　应支持数字支付或现金支付等多种支付形式，不应拒收现金。
5.3.2.4　点餐完毕后，服务员应告知顾客自行取餐方式，并祝顾客用餐愉快。

5.3.3　供餐

5.3.3.1　厨房应根据顾客点餐单序号及时制作好餐品，并送到取餐口，由服务员送餐或叫号由顾客自行取餐。
5.3.3.2　点餐后应保证顾客等餐时间不超过 15 min。
5.3.3.3　服务人员应根据配料台与餐桌上的调味料和配菜供应情况进行及时补充。
5.3.3.4　厨房应及时向店长及点餐台反馈原材料供应短缺情况。
5.3.3.5　应为有需要的顾客及时提供其他相关服务。

5.3.4　餐中

5.3.4.1　服务人员应时刻关注顾客用餐状态，根据顾客需求及时为其提供相应服务。

5.3.4.2　服务人员应时刻关注店面环境状况，及时清扫垃圾，保持店面干净整洁，环境舒适。
5.3.4.3　垃圾桶应随时清倒干净，不宜超过八分满。
5.3.4.4　应及时补充餐巾纸等备用物品。

5.3.5　餐后

5.3.5.1　顾客用餐完毕后，服务人员应及时清理桌面、地面，将碗筷分类收集后，交至洗碗间并将桌椅和各种桌面用品摆放整齐。
5.3.5.2　顾客用餐完毕后，应征询顾客对长沙米粉餐品和服务的意见，并做好记录。
5.3.5.3　顾客用餐完毕后，应温馨提示顾客带齐随身物品。顾客离开后，应检查有无顾客遗留物品。

6　安全及卫生管理

6.1　食品安全及卫生

应符合GB 31654的规定。

6.2　消防安全

6.2.1　应建立完善的消防安全管理体系和机制，明确各级、各岗位消防安全职责，确定相应的消防安全责任人员。
6.2.2　应定期开展消防设施设备维护保养检测，组织防火检查与应急演练。
6.2.3　消防标志应符合 GB 13495. 1 的规定。

6.3　生产安全

6.3.1　地面临时有水渍、油渍等洒落物时应及时清理或采取防滑措施，并设置“小心地滑” 标志， 下雨天宜在门口铺上吸水垫子。
6.3.2　高温设备或管道等应设置“小心烫伤”标志。
6.3.3　电气设备、桌椅等应定期检查，损坏的设备、设施应及时更换或修理。

7　评价和改进

7.1　评价

7.1.1　应建立并实施顾客投诉处理机制。受理顾客投诉，并对顾客的意见、评价、投诉等进行记录、处理、跟踪和改进。
7.1.2　门店管理人员应定期对门店的管理和服务过程进行自我评价。
7.1.3　应定期开展第三方机构顾客满意度测评。

7.2　改进

7.2.1　应及时处理顾客现场投诉，并使顾客满意。
7.2.2　应定期收集、分析相关方意见，并进行及时处理、改进和反馈。
7.2.3　应对自我评价和顾客满意度测评的结果进行分析，并采取必要的改进措施，对不符合项或顾客的不满进行纠正和改进。

7.3　监督检查

征求意见稿

7.3.1 主管部门应定期或不定期开展监督检查工作。

7.3.2 应对监督检查中发现在各种问题或违反规定的行为及时制止并进行改进。

7.3.3 对纠正和改进措施的实施过程和结果应有专人进行验证，并保存相应的记录。

征求意见稿