DB **湖 南 省 地 方 标 准**

DB 43/T XXXX—2021

江永瑶家油茶服务质量规范

Service quality specification of Jiangyong yaoshan oil tea

（征求意见稿）

2021 - XX - XX 发布 2021 - XX -XX实施

湖南省市场监督管理局 发布

DB43/T XXXX—2021

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 经营场所 .......................................................................... 1

5 设施设备及厨房管理 ................................................................ 1

6 人员要求 .......................................................................... 2

7 服务质量要求 ...................................................................... 2

8 民族特色 .......................................................................... 3

附录A（资料性附录） 特色茶点 ........................................................ 4

DB43/T XXXX—2021

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本标准的某些内容可能涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由湖南省食品质量监督检验研究院提出。

本标准起草单位：湖南省食品质量监督检验研究院、江永县市场监督管理局、永明女书瑶家油茶店。

本标准归口单位：湖南省食品标准化技术委员会

本标准起草人：唐小兰、孙桂芳、康绍英、徐文泱、邹桥、王凯、余婧、王芳、文欣、黄友仁、陶继新

DB43/T XXXX—2021

**江永瑶家油茶服务质量规范**

1 范围

本标准规定了江永瑶家油茶服务质量的术语和定义、经营场所、设施设备及厨房管理、人员要求、服务质量要求、民族特色要求。

本标准适用于从事江永瑶家油茶制作、销售的油茶店、餐馆、酒店等餐饮服务单位。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

DB43/T XXXX江永瑶家油茶制作技术要求

3 术语和定义

DB43/T XXXX的术语和定义适用于本标准。

4 经营场所

4.1 基本要求

4.1.1 江永瑶家油茶餐饮服务单位的经营管理应符合《餐饮服务食品安全操作规范》及国家相关规定。

4.1.2 顾客就餐场所设有醒目的公共标识并符合GB/T 10001.1 的规定。

4.1.3 江永瑶家油茶企业应与周围已有建筑相适应、协调、统一，具有地方风格

DB43/T XXXX—2021

和特色。

4.2 供顾客就餐的场所，宜配有冷暖空调及通风装置，空气质量应符合GB/T 18883 的规定。

4.3 配有必备的消防器材，所有安全疏散通道和出入口均应设有指示标志，并保持畅通。

5 工作人员要求

5.1 定期参加体检和培训。

5.2油茶制作和服务人员应符合相应岗位的职业技能要求。

6 服务质量要求

6.1 江永瑶家油茶的制作

应符合DB43/T XXXX的规定。

6.2 接待用语

6.2.1 积极推广和使用普通话，掌握语言艺术。

6.2.2 使用文明用语。根据服务对象的不同，服务场合的不同，主动使用招呼、询问、称呼、道歉、道别等礼貌用语。

6.2.3 回答顾客问题应简明扼要，做到有问必答。

6.3 行为仪表

6.3.1 服务人员着瑶族传统服装，整洁统一。

6.3.2 仪表端庄、精神饱满、举止得体、面带微笑。

6.3.3 从业人员工作服务时不得饮食，保持良好的工作状态。

6.4 服务规范

6.4.1 注意接待礼节礼仪，对顾客一视同仁。

6.4.2 尊重顾客的民族习俗、宗教信仰和饮食习惯。

6.4.3 提供的茶谱，应明码标价。茶谱上的茶点图片及文字介绍应与所提供的茶点实物一致，不得虚假夸大。

6.4.4 关注顾客需求，提供“及时、舒适、满意”的服务。

6.4.5 当顾客投诉时，本着“顾客至上”的原则，积极、妥善处理，并及时改进。

6.5 质量目标管理

6.5.1 推广建立服务质量目标体系，包括所提供服务的等级、服务企业的形象和质量信誉、制定和落实质量责任、实现质量目标所采取的措施等。

6.5.2 推广建立服务质量评价体系，包括服务质量的顾客评定及内部评定、服务工作的奖惩制度等。

7 民族特色

7.1 服装

服务人员着瑶族传统服装，保持端庄、整洁、大方。

7.2 饮茶设施

餐具、桌椅等饮茶设施，宜具有突出的江永瑶族民族特色。

7.3 油茶配餐

7.3.1 茶点宜具有江永瑶家民族特色，味道纯正，加工精细。茶点出品应做到色、香、味、形俱佳。

7.3.2 特色茶点包括炒米、油茶果、花生米及各种粑类等。

7.4 历史文化

推广江永瑶族特色文化。在油茶店内的醒目处，应有关于江永瑶族文化及江永瑶家油茶文化的介绍，图文并茂、生动形象。有条件的油茶服务单位，可在就餐场所布置演出舞台，表演具有瑶族特色的舞蹈、歌曲等文艺节目。

7.5 装饰

室内外装饰宜具有瑶族民族特色，并悬挂或摆放瑶族民族吉祥物、图腾等物品。

8 食用方法

将制好的江永瑶家油茶倒入碗中即可饮用，如果加入葱花、炒米、油茶果、七彩椒等佐料则口味更佳。江永瑶家油茶可单锅喝，也可多锅混合在一起褐。众人围桌而坐，桌上配置茶点，趁热而喝。一边品尝江永瑶家的特色美食，一边品尝江永瑶家油茶“一锅苦、二锅呷，三锅四锅好油茶”的美味变化。

AA