

餐饮员工服务礼仪与规范巡检表

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
1	统一工服	整洁，无破损，按岗位穿着				
2	工牌佩戴	佩戴于左胸，姓名清晰				
3	女性妆容	淡妆，口红，无油光				
4	男性胡须	干净，不留长				
5	头发	长发盘起，刘海不过眉，无夸张染色				
6	指甲	修剪整齐，无美甲				
7	首饰	不佩戴夸张首饰（戒指不超过 1 枚）				
8	鞋子	黑色防滑鞋，无露趾				
9	口罩（疫情期间/后厨）	佩戴规范，覆盖口鼻				
10	迎宾	顾客进店 3 秒内问候“欢迎光临”				
11	引导入座	主动引导，协助拉椅				
12	倒水服务	坐下后 1 分钟内倒水				
13	菜单递送	双手递送，介绍特色				
14	点单规范	耐心推荐，重复确认菜品				
15	上菜顺序	冷菜-热菜-主食-汤-水果，报菜名				
16	撤盘时机	待同桌全部吃完，询问后撤盘				
17	骨碟更换	骨碟超过 2/3 满时更换				
18	加水/酒水	随时留意，杯中将空时补充				
19	结账服务	核对账单，唱收唱付				
20	送宾	“谢谢光临，请慢走”				
21	投诉处理	先道歉，不争辩，立即通知经理				

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
22	工作纪律	不扎堆聊天、不玩手机、不倚靠墙壁				
23	电话接听	铃响 3 声内接起，标准话术				
24	预定管理	记录准确，预留座位				
25	会员招募	主动邀请注册会员				
26	菜品知识	了解食材、口味、做法				
27	过敏原询问	主动询问忌口				
28	儿童服务	提供儿童餐具				
29	晨会/夕会	每日召开				
30	培训记录	每月服务培训				