

ICS 03.080.20  
A02  
备案号：24930-2009

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 142—2009

---

### 休闲酒吧经营与服务质量规范

2009-03-27 发布

2009-06-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量协会、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：沙奇斌、邓大忠、黄良芳、文开平、阮敬辉。

本标准于2009年3月27日首次发布。

## 引 言

根据海南省建设国际旅游岛的需要和《三亚市开展国家旅游服务标准化试点城市建设工作实施方案》的要求，为了更好地指导我省特别是三亚市休闲酒吧业的建设，规范休闲酒吧企业的经营与服务质量，全面提高休闲酒吧企业的经营管理与服务质量整体水平，鉴于目前国内外尚无此项标准，特针对我省特别是三亚市休闲酒吧业的现状与实际，制定本地方标准，主要适用于三亚市休闲酒吧企业，我省其他市县休闲酒吧企业可参照使用。

# 休闲酒吧经营与服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了海南省休闲酒吧的术语和定义、经营基本要求和和服务质量要求。

本标准主要适用于海南省三亚市休闲酒吧企业，其他市县休闲酒吧企业可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T10001.1	标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 14934	食(饮)具消毒卫生标准
SB/T10426	餐饮企业经营规范
DB46/114	餐饮业计量规范
DB46/T133	餐饮企业服务质量规范
	中华人民共和国卫生部《公共场所卫生管理条例实施细则》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

### 3.1 休闲酒吧

专门为客人提供酒水和饮用服务的各类经营场所。如纯酒吧、咖啡酒吧、茶酒吧、宾馆酒廊等（以下简称酒吧）。

### 3.2 开吧

酒吧经营前的准备工作。

## 4 经营基本要求

### 4.1 经营要求

4.1.1 酒吧须具备完备的执业手续，《卫生许可证》、《营业执照》、《税务登记证》等证照齐全。

4.1.2 酒吧的建筑、装修、装饰、设备设施，服务项目和运行管理必须符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关规定和标准。

4.1.3 酒吧须加强计量管理，其计量行为应符合DB46/114要求。

4.1.4 酒吧应建立完善、规范的经营管理制度，其规章制度应符合SB/T10426的规定。

4.1.5 酒吧应当在显著位置设置未成年人禁入标志，不得允许未成年人进入。

### 4.2 环保要求

4.2.1 酒吧周围环境整洁、25米内无污染源。

4.2.2 酒吧装修装饰不得使用不符合环境保护要求的材料与原料。

4.2.3 酒吧应有符合环保要求的排污、消音、除烟除尘设备。

### 4.3 消防要求

4.3.1 酒吧经营服务人员应掌握必要的消防安全知识。

4.3.2 酒吧装修装饰应采用阻燃材料，不得有毒。

4.3.3 酒吧应按照国家有关规定配置消防设施、器材和消防安全通道标志等，且定期对其进行检查和维护保养，确保消防设施和器材的完好、有效。消防安全标志应符合GB/T10001.1的规定。

4.3.4 易燃易爆物品和各种酒的储存和管理应符合消防安全规定。

#### 4.4 安全要求

4.4.1 酒吧建筑和装修装饰坚固安全。

4.4.2 酒吧电力系统的安全保护装置完好、有效、电气设备安全、完好。

4.4.3 酒吧各种抽空排烟设施设备完好有效，以确保酒吧内空气流通，防止污染。

4.4.4 酒吧必须加强操作安全管理，有醒目的安全警示标志。

#### 4.5 卫生要求

4.5.1 酒吧经营场所卫生应符合国家卫生部《公共场所卫生管理条例实施细则》规定。

4.5.2 酒吧服务人员应具备必要的卫生常识，且持有健康证。

4.5.3 要保持酒吧吧台、酒吧家俱、墙面、地面等环境设施的消毒清洁干净。

4.5.4 酒吧器具的清洗消毒应符合GB14934《食（饮）具消毒卫生标准》的规定。

4.5.5 与酒水饮食品接触的设备，如碎冰机、上霜机、生啤机、果汁机、奶昔搅拌机等须安全卫生。

4.5.6 酒吧所供应的食品符合相应的食品卫生标准和要求。

4.5.7 酒吧不得出售有毒、有害、过期、失效、变质和国家法律法规禁止出售的酒水饮食品。

#### 4.6 管理要求

##### 4.6.1 规章制度

酒吧应有完善的经营管理制度，遵守国家规定的财务管理制度和会计准则，依法纳税。

##### 4.6.2 酒吧员工管理

酒吧应建立员工管理规章制度，对酒吧经理、领班、服务员、调酒师、娱乐策划主管、采购、保安、仓管员的岗位职责、职业技术、培训、考核、激励机制作出明确规定。

##### 4.6.3 酒单设计

酒吧应根据经营特色，针对不同的客人，不同的消费水平设计有吸引力、美观并体现酒吧形象的酒单。酒单的内容包括酒水品种、名称、产地、价格、销售单位及饮用提示等，便于客人选择及安全饮用。

##### 4.6.4 酒吧日常管理

酒吧应建立经营管理计划和每日工作报告，管理计划包括每月工作计划，采购计划、员工管理计划、培训计划、营业额计划等。每日工作报告可登记在一个记录本上，内容有营业额、顾客人数、平均消费、操作情况及特殊事件等。

##### 4.6.5 酒吧原料采购与验收

酒吧应制定原料采购与验收及台帐登记制度，以保持酒吧经营所需的各种酒水及配料的适当存货，保证以合理的价格进货，确保各酒水饮品的品质符合国家安全卫生质量标准要求。

##### 4.6.6 酒吧每日工作检查汇总

酒吧应检查和汇总每日工作状况及完成情况。将每日工作项目列成表格，由每天值班的经理或领班根据工作完成情况填写并签字上报。

### 5 服务质量要求

#### 5.1 服务质量体系

5.1.1 应建立本酒吧运行有效的服务质量体系；服务操作规程、作业标准；有预防、检查、督导和改进措施；各岗位的工作人员应具有相应的职业资格。

5.1.2 具有良好的产品形象、质量形象、企业形象和员工形象，树立企业品牌。

#### 5.2 受理宾客投诉

5.2.1 对宾客提出的问题应予以耐心解释，不推诿应付。

5.2.2 有受理投诉的人员和投诉电话，并有完整的记录档案。

5.2.3 对宾客提出的意见和建议认真研究，及时改进。

### 5.3 服务人员要求

服务员的上岗条件、着装要求、发式要求、化妆要求、卫生要求、礼节礼貌要求应符合DB46/T133的规定。

### 5.4 开吧

#### 5.4.1 酒吧清洁

- a) 清洁吧台与工作台；
- b) 清洁冰箱等各类设备和酒杯、酒具；
- c) 清洁地面、酒吧装饰物、家俱等。

#### 5.4.2 领料

- a) 领酒水；
- b) 领酒杯和瓷器；
- c) 领易耗品。

#### 5.4.3 酒水补充

将领回来的酒水分类堆好，需要冷藏的应放进冷柜内。

#### 5.4.4 酒吧摆设

瓶装酒、酒杯的摆设要坚持美观大方、有吸引力、方便工作。

#### 5.4.5 调酒准备

- a) 调酒用的冰块、配料和水果装饰物应分类放好，便于伸手拿到；
- b) 调酒用具应用餐巾垫底摆放在工作台上，量杯、酒吧匙、冰夹要浸泡在干净水中；
- c) 擦拭吧台、操作台、各种酒吧设备和调酒用具，保证干净无尘土。

#### 5.4.6 棉织品更换

酒吧使用的餐巾和毛巾应干净，使用一次清洗一次，不得在清洗干净前重复使用。

#### 5.4.7 设备维护

- a) 检查各类电器设备、灯光、空调、音响、冰箱、制冰机是否完好；
- b) 检查酒吧内所有家俱、酒吧台、椅、墙纸及装修有无损坏。

### 5.5 迎宾服务

#### 5.5.1 迎宾

迎宾员应站立于酒吧入门处，面带微笑恭候宾客。当客人来到酒吧时，应面带微笑向客人问好。

#### 5.5.2 询问

询问客人人数、有无预订、喜欢坐什么样的位置等基本信息。

#### 5.5.3 引宾入座

引宾时，须走在客人前面，保持1米左右距离，到达客人选定台旁时，应为客人拉椅，并请客人就坐。晚上营业，应点燃座台上的蜡烛。

### 5.6 点酒水服务

#### 5.6.1 酒水单呈递

宾客入座后，应迅速将酒水单呈递给宾客，应遵循先女后男的服务顺序。

5.6.2 服务员要积极向宾客介绍酒水、如酒水的品种、价格、售卖方式以及计量单位，以供宾客选择。

#### 5.6.3 酒单开列

当宾客点酒水完后，应重复宾客所点的酒水名称、数量，宾客确认无误后，再将酒单分交调酒师或收银台。酒单上应将台号、服务员姓名（代号）、酒水品种、数量以及宾客的特殊要求记录完整。

### 5.7 调酒服务

调酒师接到点酒单后要及时按配方要求规范操作，掌握好调制的时间，不要让宾客久等。

### 5.8 送酒服务

服务员为宾客送酒时，应用托盘从宾客的右侧送上，并注意轻拿轻放，手指不要触及杯口。在送整瓶酒时，要按示酒、开酒、试酒、斟酒的服务程序为宾客服务。

### 5.9 验酒服务

提供宾客验酒服务，征得宾客对品到酒的味道、温度及品名的认可意见，假如拿错了酒、经宾客发现，可立即更换。

### 5.10 巡台服务

5.10.1 服务员看到宾客的酒水将尽时，要询问宾客是否续杯。

5.10.2 酒吧台、桌应无酒水残迹，应经常用干净的湿毛巾抹擦，保持整洁。

5.10.3 应及时为宾客斟酒水，让宾客获得更多的享受。

### 5.11 为宾客最后点单

酒吧吧前半小时定为最后点单时间。服务员应婉转告诉客人是否再添加酒水饮料。若还要添加酒水饮料，便为客人进行最后点单。

### 5.12 为特殊宾客服务

#### 5.12.1 为残疾客人服务

为身体残疾、行动不便的客人服务，应从细节入手，提供一些看似平常但作用不小的服务。如上酒水饮料时，应便于他拿取酒水饮料。

#### 5.12.2 为上年纪的外国客人服务

遵照西方人的观念与习惯，对上年纪的外国客人，不宜像照顾老年人一样特殊照顾他们，只要主动、热情周到服务就可以了。

#### 5.12.3 为醉酒等行为异常的客人服务

a) 应立即向酒吧负责人报告，并给予特殊关注；

b) 给醉酒的客人递上一条小毛巾，扶他到客人较少、较清静的地方坐下；

c) 客人如提出还想喝酒的要求，服务员应婉转地回绝客人；

d) 对于短小时内很难恢复正常的醉酒客人，可向客人索取家人或朋友的联系方式，妥善安置客人。

e) 对女服务员言语调戏，甚至动手动脚的客人，当班负责人应出面干预不让事态发展。服务员应洁身自爱，不卑不亢。

#### 5.12.5 为坐在吧台前的客人服务

a) 服务员服务要到位，要提供个性化服务；

b) 调酒师调酒技巧、技术要熟练；

c) 换烟缸，添加酒水服务要及时周到。

### 5.13 结账服务

#### 5.13.1 帐单递送

a) 当宾客示意结账时，请宾客稍等，并立即到收银台取出帐单；

b) 认真检查核对帐单标注的台号、酒水的品种、数量及金额是否正确；

c) 将帐单放在收银夹内，用托盘送至宾客的面前，请宾客检查。

#### 5.13.2 结帐

结帐按DB46/133-2008 第5.10.3条款要求进行。

### 5.14 送客服务

客宾离开酒吧时，服务员应提醒宾客不要遗忘所带物品，并致谢道别。迎宾员应在酒吧门口祝客人一路走好并微笑再见，目送客人离开。