

广西壮族自治区地方标准

DB45/T 2514—2022

机关食堂服务规范

Service specification of organ units canteen

2022 - 06 - 24 发布

2022 - 07 - 30 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西壮族自治区机关事务管理局提出并宣贯。

本文件由广西壮族自治区机关事务管理局归口。

本文件起草单位：广西壮族自治区机关事务管理局、桂林市机关事务管理局、桂林市机关后勤服务中心、桂林市临桂桂勤餐饮有限公司、桂林市市场监督管理局、广西标准化协会。

本文件主要起草人：吴殷丹、戴波、韩克军、陈建华、罗斌、王合义、王明伟、王敏丹、黄林华、蔡俊华、陈治享、周文祥、潘增茂、陈二华、王晖、刘学忠、曾扬桂、杨晓双、何剑、谢宏昭。

机关食堂服务规范

1 范围

本文件规定了机关食堂服务的基本要求、服务要求、监督考核与评价改进等方面的内容。
本文件适用于广西壮族自治区行政区域内机关食堂的服务。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
DB45/T 2232 中餐公筷制、分餐制服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 资质

- 4.1.1 机关食堂应具备合法的资质，持有营业执照、餐饮服务许可证。
- 4.1.2 应遵守《中华人民共和国食品安全法》等国家食品安全法律法规及机关制定的各项规定。
- 4.1.3 配备专职食品安全管理人员，建立食品安全管理制度，制定食品安全应急预案。
- 4.1.4 建立食品留样管理制度并符合《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求。
- 4.1.5 所选供货商应有合法资质，并对供货商进行定期评价，及时更换不符合要求的供货商。

4.2 场所

- 4.2.1 实行分区管理，设置食品处理区、售餐区、就餐区、辅助区。
- 4.2.2 食品处理区应包括贮存、加工制作食品及清洗消毒保洁餐用具（包括餐饮具、容器、工具等）等区域，设置在室内，做到生熟区域独立分开，并采取有效措施和相应规范制度，防止食品在存放和加工制作过程中受到污染。
- 4.2.3 售餐区应按用餐需求及人数设置售餐窗口，宜设置明厨亮灶电子监控显示屏、菜单公示电子显示屏。地面应设置有定位线、引导线。
- 4.2.4 就餐区应设置有前台、餐具回收台及足够数量的餐桌和座椅，餐桌上宜配备常用调味料、纸巾、牙签等用品。
- 4.2.5 辅助区包括办公室、更衣室、卫生间、非食品库房等非直接处理食品的区域。

- 4.2.6 有制作冷菜、熟食、点心等食品的机关食堂，应设有单独的熟食间、冷菜制作间、点心间。
- 4.2.7 机关食堂应分开设置原料通道及入口、成品通道及出口、使用后餐饮具和餐厨垃圾回收通道及入口，各通道应无交叉、无回路，并用不同颜色的箭头标识区分。
- 4.2.8 机关食堂应设置独立隔间、区域或设施存放清洁工具，并有明显的区分标识。
- 4.2.9 机关食堂内不应圈养、宰杀活的畜禽类动物。
- 4.2.10 就餐区宜张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、节约粮食、反食品浪费法、良好行为习惯等文化宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐，并提倡节约文化，促进节约型机关建设。
- 4.2.11 工作区域和就餐区地面应清洁、无油迹、无灰尘，特殊时期和情况下（如：回南天和下雨天等）应有防滑标识。
- 4.2.12 工作区域和就餐区等涉及人员活动的场所应注意通风，开工前、就餐前宜提前开窗通风，使用集中空调的应保持足够的新风。

4.3 人员

- 4.3.1 机关食堂应建立管理服务组织机构，明确人员岗位，制定人员岗位工作规范。
- 4.3.2 食堂工作人员与用餐人员的人数之比宜不小于 1:50。
- 4.3.3 从事接触直接入口食品工作的食堂工作人员（包括新参加和临时参加工作的食堂工作人员）应取得健康证明后方可上岗。食堂应对食堂工作人员进行健康管理，建立健康档案，包括入职体检、每日晨检、每年体检等信息。
- 4.3.4 食堂工作人员应按照传染病疫情防控要求有关规定，做好岗位个人防护和健康监测。
- 4.3.5 烹调等相关工种宜配备相应职业技能证书。
- 4.3.6 机关食堂应定期组织工作人员参加食品安全加工操作等法律法规知识、管理制度的相关培训并进行考核，考核可采取笔试、问答等方式，考核合格后方可上岗。

5 服务要求

5.1 服务人员礼仪

- 5.1.1 服务人员应勤洗头洗澡，保持仪容仪表干净整洁，上班时间统一穿戴工作服，制服应保持清洁、笔挺、无褶皱、无裂边、无破损。
- 5.1.2 女士使用统一黑色发网将头发盘于脑后，不散发上班，不应将发辫绑扎成复杂的发式，不留长指甲、不涂指甲油。男士不留胡须，发型应朴素大方，前不过眉，后不过领，侧不过耳，脑后及两侧的头发应修剪有形。
- 5.1.3 工作期间不宜佩戴耳环、项链等影响工作的配饰。手表应佩戴于手腕上，款式应朴素大方，不戴挂表，直接接触食品的人员不应佩戴手表。
- 5.1.4 面对客人时服务人员应面带微笑并礼貌注视对方，为客人服务时遵守服务礼仪，使用服务礼貌敬语，常见服务礼貌敬语参见附录 A。
- 5.1.5 服务人员应时刻注意客人的态度，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着，自控能力强，不应与客人发生冲突。
- 5.1.6 窗口售餐服务人员、自助餐、围餐服务人员礼仪参见附录 B。

5.2 供餐服务

5.2.1 餐前准备

5.2.1.1 基本要求

- 5.2.1.1.1 根据服务需要，提前领取、补充餐具用品，明确人员任务分工。
- 5.2.1.1.2 餐前检查就餐区的设施设备、照明系统，确保其正常运转。检查餐桌、餐椅是否完好。
- 5.2.1.1.3 餐桌上应规范摆放餐巾纸、牙签、节约粮食杜绝浪费等文明用餐提示标语。
- 5.2.1.1.4 供应前应认真检查待供应食品，发现有变质或者其他感官性状异常的，不应供应。
- 5.2.1.1.5 调节好室内空调温度，夏季不低于 26℃，冬季不高于 20℃，确保就餐环境舒适。
- 5.2.1.1.6 按要求做好开餐前的其他准备工作。

5.2.1.2 窗口售餐

在食堂明显位置，利用电子屏幕或其他方式公布当日菜谱、价格等信息。

5.2.1.3 自助餐

- 5.2.1.3.1 按接待人数准备供餐台。
- 5.2.1.3.2 按菜品、明档、水果、蛋糕、回收等区域准备。
- 5.2.1.3.3 准备传送餐车和菜品盛装器皿。
- 5.2.1.3.4 按季节加温供餐台。
- 5.2.1.3.5 按菜品种类准备公用取餐工具。

5.2.1.4 围餐

- 5.2.1.4.1 接到接待任务后应确认接待方案，进一步了解接待时间、地点、人物、人数、餐标、有无特殊要求及禁忌。
- 5.2.1.4.2 明确迎宾、传菜、餐中服务、送客等工作人员任务分工。
- 5.2.1.4.3 宜根据需要摆放名签、接待菜单。
- 5.2.1.4.4 围餐主宾座位分配要求如下：
 - a) 主人与副主人相对而坐，主宾坐在主人右边，副主宾坐在主人左边，四客与三客分别坐在副主人左右两侧，侧陪坐在客人中间位置；
 - b) 视用餐人数（8人座、10人座、12人座等）、桌面的大小，主人座与主宾和副主宾的间隔应适当宽松（两椅后跟宜间距 75 cm）。应留出适当上菜间隔（两椅后跟宜间距 65 cm）；
 - c) 在副主人右边上菜，以顺时针方向转动转盘，围餐主人与客人座位分配情况见图 1。

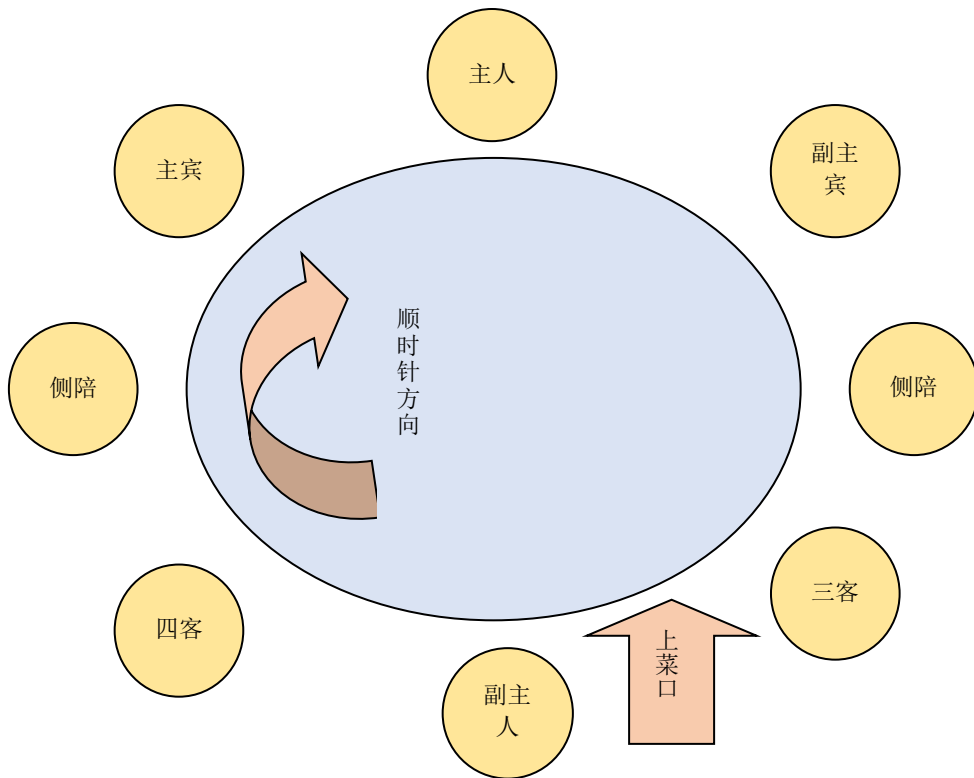


图1 主宾座位分配

5.2.1.4.5 客人到达前 30 min, 迎宾员在指定地点站位, 客人到达时负责将客人引领到就餐餐厅。

5.2.1.4.6 开餐前, 服务人员应为客人奉上茶水。

5.2.2 餐中服务

5.2.2.1 基本要求

正确解答客人提出的问题, 满足客人提出的各项合理要求, 对不能解决的问题及时向管理人员反馈。

5.2.2.2 窗口售餐

5.2.2.2.1 就餐过程中随时注意菜品的数量, 发现需要添加时应提前告知厨房添加。

5.2.2.2.2 就餐期间及时清理桌面, 保持售餐区、就餐区的桌椅、地面干净, 无肉眼可见油渍、残羹剩饭等。

5.2.2.3 自助餐

餐中进行巡视, 并提供客人所需服务, 根据用餐情况及时补充菜品, 及时对供餐台和餐桌进行整理。

5.2.2.4 围餐

5.2.2.4.1 客人到达餐厅后, 服务人员应主动向客人问好, 拉椅让座, 撤口布, 寻问倒茶水、饮料等。

5.2.2.4.2 服务人员按菜单中菜品排列顺序及时上菜。

5.2.2.4.3 服务人员应在上菜位上菜, 上菜时使用双手将菜肴轻放于转盘, 注意菜品位置的合理分布, 做到冷热搭配、荤素搭配。上菜后应顺时针方向将菜品转于主人位与主宾位中间并退后一步报菜名。

- 5.2.2.4.4 按菜品数量配备公勺或公筷，具体要求按 DB45/T 2232 的规定执行。
- 5.2.2.4.5 了解客人用餐情况，及时落实客人要求。
- 5.2.2.4.6 勤清理骨碟，经询问客人后更换骨碟，骨碟满 1/3 时应更换。
- 5.2.2.4.7 及时撤走桌面上的空余餐具、杯子。
- 5.2.2.4.8 菜上齐后视情况送上餐后茶，根据客人要求，更换毛巾。
- 5.2.2.4.9 分餐服务的具体要求按 DB45/T 2232 的规定执行。

5.2.3 餐后工作

5.2.3.1 基本要求

- 5.2.3.1.1 工作人员应将剩饭剩菜按照垃圾分类标准倒进垃圾桶。将餐具在收集筐码放整齐，送进洗碗间洗消。餐（饮）具洗消应符合 GB 14934 的要求。
- 5.2.3.1.2 做好餐后调味品、牙签、餐巾纸等用品的补充工作，宜每周定期清洗消毒调味品容器、更新调味品。
- 5.2.3.1.3 做好餐后的清洁卫生工作。

5.2.3.2 窗口售餐

提醒就餐人员就餐完毕后将餐具放置在餐具回收台。

5.2.3.3 自助餐

服务人员及时清理供餐台，将餐具回收并洗消。

5.2.3.4 围餐

- 5.2.3.4.1 当客人离开时，应主动拉椅，提醒客人不要遗落物品。
- 5.2.3.4.2 整理餐椅、餐桌及其周边范围，保持干净整齐。
- 5.2.3.4.3 清洁和整理工作台、工作用品。

6 监督考核与评价改进

- 6.1 食堂工作人员应解答就餐人员提出的有关菜品、服务、设施方面的问题，收集有关意见，并及时向管理人员反映。
- 6.2 应建立监督检查制度，明确监督检查范围、内容、频次和方法，主动接受相关部门的监督检查，对存在的问题及时整改。
- 6.3 应建立投诉受理机制，公开投诉渠道，明确投诉受理人，及时妥善处理投诉。
- 6.4 应定期开展服务质量满意度测评，分析在服务过程中存在的问题，并持续改进。满意度调查表参见附录 C。

附录 A
(资料性)
常用服务礼貌敬语

A.1 一般接待用语

- A.1.1 迎客时应说“欢迎”、“早上好”、“您好”等。遇到领导和客人时，应面带笑容，点头示意。
- A.1.2 接受客人请求时应认真倾听，并及时予以回应，如“好的”、“听明白了”、“清楚了，马上去办，请您放心”等，或“很对不起，我没听清楚，请重复一次，好吗”。
- A.1.3 如不能立即接待客人，应及时说“请您稍候”、“麻烦您等一下”、“我马上就来”等。对等待多时的客人说“对不起，让您久等了”等。
- A.1.4 应尽量避免打扰或打断客人的正常谈话，若的确有必要，应站在客人的右侧说，“对不起，我可以占用您的时间吗”、“对不起，耽搁您的时间了”等。打扰客人或给客人带来麻烦时说“对不起”、“实在对不起”、“给您添麻烦了”等。
- A.1.5 当客人致谢时，微笑回应说“请别客气”、“不用客气”、“很高兴为您服务”、“这是我应该做的”，“应该谢谢您的合作（配合）”等。
- A.1.6 送客时应说“再见”、“请您慢走”、“欢迎您再来”等。

A.2 称呼语

对长者或领导，不应直呼姓名，有职务的可以“姓氏+职务”相称呼，或一律用尊称“您”。同事之间亲近随意可称呼彼此的名字。

A.3 问候语

常用的问候语主要有：“您好”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”等。

A.4 致歉语

因某种原因影响或打扰别人，或者当自己失礼、失约、失陪、失手时，应及时、主动、真心地向对方表示歉意。常用的致歉语有“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“失礼了”、“不好意思，让您久等了”等。

A.5 请托语

向他人提出某种要求或请求时应使用请托语。应“请”字当先，态度语气诚恳。常用的请托语有“劳驾”、“有劳您”、“让您费心了”、“给您添麻烦了”等。

A.6 感谢语

- A.6.1 如得到他人的帮助，应及时向对方表示感谢。
- A.6.2 回复对方谢意时，应根据彼此之间的身份和关系做出恰当的回答：回复上级谢意可说“这是我应该做的”。
- A.6.3 回复下级或平级谢意可说“不客气，不用谢”等。请求他人帮助后，即使对方没有帮上忙，也应该真诚地表示感谢。

A.7 征询语

为使他人或被接待者感觉受到尊重应恰当使用如“您有事需要帮忙吗”、“我能为您做些什么”、“您还有什么事吗”、“我可以进来吗”、“您不介意的话，我可以看一下吗”、“您看这样做行吗”等征询性的语言。

A.8 赞赏语

A.8.1 为表现对他人的尊重，应多使用赞美语。

A.8.2 常用的赞美语有“很好”、“不错”、“太棒了”、“真了不起”、“真漂亮”等。回应他人的赞美，用词应恰当。

A.8.3 面对深度赞美，应说“不敢当”、“过奖了”等；面对一般性赞美，应说“谢谢”。

A.9 拒绝语

如确需拒绝他人的要求，应尽量做到礼貌和客气，说“对不起，这样做不符合我们的制度规定”、“可能我帮不了您”、“您可否再考虑一下其他的解决办法”等，避免直截了当或斩钉截铁式的生硬拒绝。

A.10 告别语

与人告别时神情应友善温和，语言应有分寸。如：“感谢您的光临，欢迎您再来”、“非常高兴认识你，祝你顺利”、“十分感谢，后会有期”等。

A.11 禁忌语

A.11.1 不应使用“喂”、“哎”等带有轻蔑称呼的语句。

A.11.2 不应使用“没有”、“不知道”、“我不管”、“不归我管”、“不可以”、“没空”等带有否定语气表示与自己无关的语句。

A.11.3 不应使用“自己去找”、“自己去看”、“我很忙没时间”等带有不耐烦、不友好的语句。

A.11.4 不应使用带有脏字脏话等极端不文明的语句。

附录 B
(资料性)
服务人员礼仪

B.1 窗口售餐服务人员

B.1.1 仪容仪表

B.1.1.1 服务人员应勤洗头洗澡，保持仪容仪表干净整洁，工作时间统一穿戴工作服、工作帽并佩戴口罩，制服应保持清洁、笔挺，无褶皱、无裂边、无破损，见图 2。



图2 制服示例

B.1.1.2 女士使用统一黑色发网将头发盘于脑后，不散发上班，不应将发辫绑扎成复杂的发式，见图 3。不留长指甲、不涂指甲油和不佩戴夸张的首饰。男士不留胡须，发型应朴素大方，前不过眉，后不过领，侧不过耳，脑后及两侧的头发应修剪有形，见图 4。



图3 女士发型示例



图4 男士发型示例

B.1.2 礼仪仪态

B.1.2.1 面对客人时服务人员应面带微笑并礼貌注视对方，为客人服务时遵守服务礼仪，使用服务礼貌敬语。

B.1.2.2 服务人员应时刻注意客人的态度，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着，自控能力强，不应与客人发生冲突。

B.2 自助餐、围餐服务人员

B.2.1 仪容仪表

B.2.1.1 头发要求：

- a) 头发应修剪、梳理整齐，在为客人服务时，落发不垂挂在脸上；
- b) 头发应保持清洁，做到无异味、无异物、不染彩发、不留怪发；
- c) 女士发型应使用统一黑色发网将头发盘于脑后；不应散发上班，不应将发辫绑扎成复杂的发式，见图 5；
- d) 男士发型应朴素大方，前不过眉，后不过领，侧不过耳，脑后及两侧的头发应修剪有形，见图 6。



图5 女士发型示例



图6 男士发型示例

B.2.1.2 化妆要求:

- a) 男生应剃胡须;
- b) 女士在工作时间,应着淡妆,不应夸张、浓艳地化妆,眉毛持续修饰,眼线及睫毛膏的颜色应为黑色或深咖啡色;
- c) 不应在客人面前化妆;
- d) 不应使用闪光发亮的化妆品。

B.2.1.3 口腔要求:口腔应清洁无异味,工作前不吃异味较重的食物(如生葱、蒜、姜等),工作前不饮酒。

B.2.1.4 指甲要求:指甲应勤修剪,不涂有色指甲油。

B.2.1.5 制服要求:

- a) 制服应保持清洁、笔挺,无褶皱,无裂边,无破损;
- b) 制服应全部穿戴整齐,不可缺少其中一件,内衣不露出制服外。非工作需要,不应将制服穿出餐厅;
- c) 除西服以外的扣子均应扣紧,见图7。



图7 制服穿着示例

B.2.1.6 鞋袜要求:

- a) 工作期间统一穿工鞋,皮鞋保持干净无尘土;
- b) 男士穿深色袜子;
- c) 女士宜穿丝袜,干净整洁;
- d) 袜子应每天更换,保持无异味。

B.2.2 配饰礼仪

B.2.2.1 工作期间不宜佩戴耳环、项链等影响工作的配饰。

B.2.2.2 手表应佩戴于手腕上，款式应朴素大方，不戴挂表，直接接触食品的人员不应佩戴手表。

B.2.3 礼仪礼貌

B.2.3.1 基本站姿要求：

- a) 站立应自然大方，位置适当，姿势端正，双目平视，面带笑容，女服务人员两手交叉放于小腹前，右手放在左手上，以保持随时可以提供服务的姿态，见图8；



图8 女士基本站姿示例

- b) 男服务人员站立时，双脚与肩同宽，左手握右手背在腰部以下。双手不应叉在腰间、抱在胸前，站立时不背靠旁倚或前扶他物，见图9。



图9 男士基本站姿示例

B. 2. 3. 2 女士站姿要求:

- a) 丁字步站姿。一脚脚跟靠在另一脚内侧，两脚尖分开成 60° 。双手自然交叉放于小腹前，见图 10;



图10 女士丁字步站姿示例

- b) 小八字步站姿。双脚呈 V 字形，距离不宜过大，两脚尖距离以 20 cm~25 cm 为宜。双膝和脚后跟靠紧，双手交叉放于小腹前，见图 11。



图11 女士小八字站姿示例

B. 2. 3. 3 走姿要求:

- a) 规范的走姿首先应以端正的站姿为基础;
- b) 双肩应平稳,以肩关节为轴,双臂前后自然摆动;
- c) 上身挺直,头正、挺胸、收腹、立腰,重心稍向前倾,自然向前行走,见图 12。



图12 走姿示例

B. 2. 3. 4 蹲姿要求:

- a) 下蹲拾物时,应自然、得体、大方,不遮遮掩掩;
- b) 下蹲时,两腿合力支撑身体,避免滑倒;
- c) 下蹲时,应使头、胸、膝关节在一个角度上;
- d) 下蹲时,应将腿靠紧,臀部向下,见图 13。



图13 蹲姿示例

B. 2. 3. 5 表情：在服务过程中，服务人员应有恰当的服务微笑。

B. 2. 3. 6 眼神要求：

- a) 在与人谈话时，应礼貌目视对方；
- b) 正确的目光是自然地注视对方眉与鼻梁三角区，不应左顾右盼，也不应紧盯着对方；
- c) 道别或握手时，应用目光注视着对方的眼睛。

B. 2. 3. 7 微笑要求：

- a) 面容祥和，嘴角微微上翘，露出上齿的 6~8 颗牙齿；
- b) 时刻保持精神饱满，不应带醉意、困意工作，不应过分的喜怒于色，和客人交谈时应有适当的目光注视，并随时做好服务的准备，见图 14。



图14 微笑示例

B. 2. 3. 8 鞠躬礼要求:

- a) 行鞠躬礼时, 应面对客人, 并拢双脚, 视线由对方脸上落至自己的脚前 1.5 m 处 (15° 礼) 及脚前 1 m 处 (30° 礼);
- b) 男性双手放在身体两侧, 女性双手合起放在身体前面, 见图 15。



图15 鞠躬示例

B. 2. 3. 9 指引礼要求:

- a) 在为客人引导时, 应走在客人的左前方 2~3 步 (1.5 m), 并与客人保持步伐一致;
- b) 2 人同行时右为尊; 3 人同行时中为尊; 4 人同行时应分成两排, 前排为尊;
- c) 引导手势: 横摆式、提臂式;
- d) 上下楼梯时, 对新客人应在侧前方引导; 对老客人应请客人先上先下; 温馨提醒注意台阶、注意脚下等; 行进中与客人照面时应礼貌地与客人打招呼, 指引礼示例见图 16。



图16 指引礼示例

B. 2. 3. 10 行为礼仪要求:

- a) 出入口口、应注意谦让尊者, 遵循先出后进、靠右行走的原则, 不应抢道或从中间穿行, 见图 17;
- b) 工作场所行走时, 应 2 人成行, 3 人 (以上) 成列。



图17 行为礼仪示例

B. 2. 3. 11 奉茶礼仪要求:

- a) 茶倒 7 分满，温度适宜；
- b) 两杯以上应用托盘，不应以手碰触杯缘，见图 18；
- c) 茶杯搁置在客人方便拿取之处；
- d) 注意奉茶用语。



图18 奉茶礼仪示例

B. 2. 3. 12 电话礼仪要求:

- a) 电话响 2 声后接听电话，如电话响铃过久接听后应先对客人说抱歉；
- b) 接听电话前应准备好纸笔方便记录；

- c) 接听电话过程中不应向客人说“不行”、“不知道”等字眼，如有解决不了的问题应温柔客气地告诉客人；
- d) 接通电话过程中应注意保密客人信息；
- e) 通话结束后应确定客人已挂断电话再挂断，见图 19。

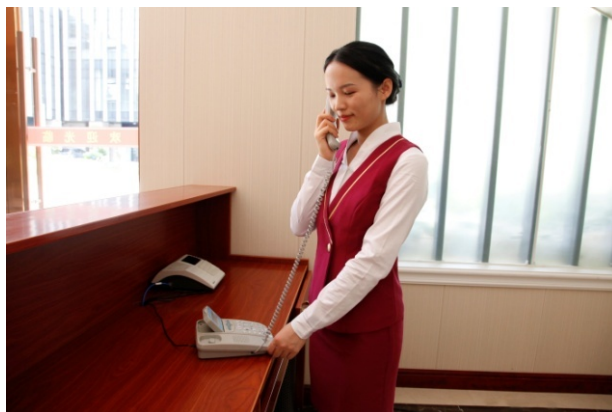


图19 接打电话礼仪示例

B. 2. 3. 13 肢体语言禁忌要求包括但不限于以下要求：

- a) 说话时搔痒，乱弄头发或伸手梳头；
- b) 手指不停地敲或咬指甲，或用手挖耳孔、鼻孔或剔牙；
- c) 腿或脚不停地抖动；
- d) 当众化妆或涂指甲油；
- e) 坐立不安、表情烦躁、打哈欠；
- f) 嚼口香糖或吃东西；
- g) 穿着服饰马虎，不整洁。

附录 C
(资料性)
满意度调查表

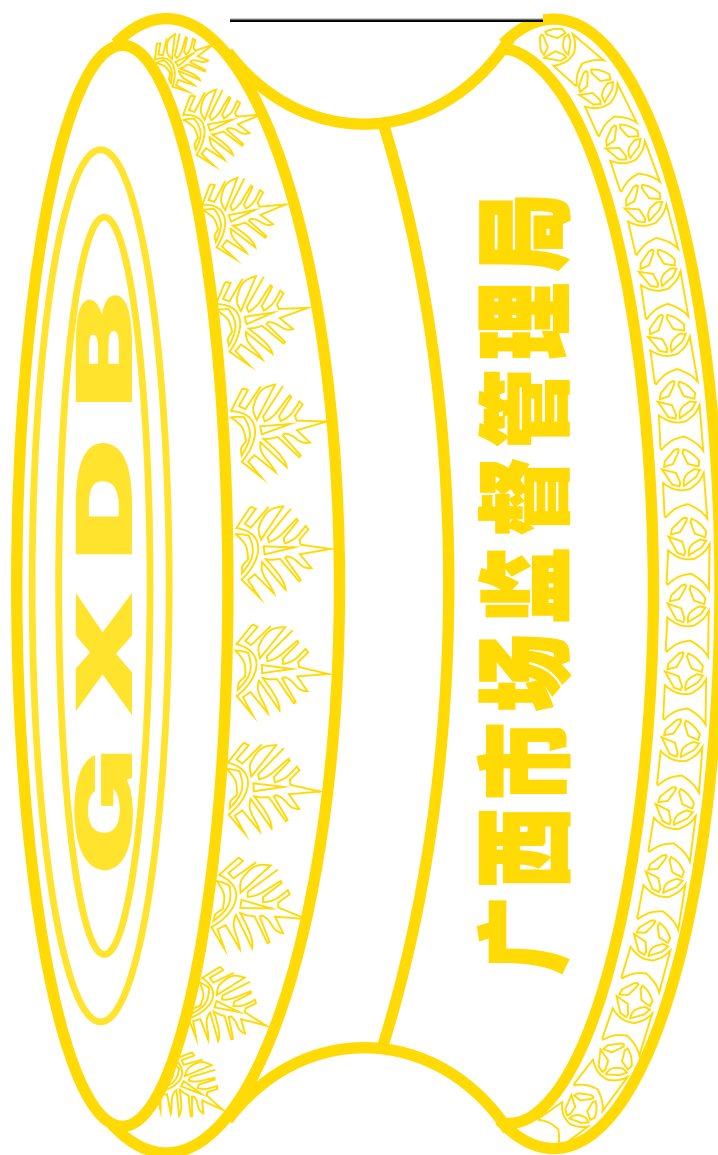
满意度调查表见表C.1。

表C.1 满意度调查表

满意度调查表	
尊敬的顾客：	
为了提的机关食堂服务质量和水平，做好改进工作，在此，我们准备了这份调查表，希望您能从百忙之中抽时间填写，并给予宝贵意见。	
1. 您觉得目前菜肴品种丰富吗？	
A. 很丰富	B. 比较丰富 C. 丰富 D. 不丰富 E. 非常不丰富
2. 您觉得菜肴是否符合您的口味？	
A. 很符合	B. 比较符合 C. 符合 D. 不符合 E. 非常不符合
3. 您觉得饭菜的新鲜情况怎么样？	
A. 很新鲜	B. 比较新鲜 C. 新鲜 D. 不新鲜 E. 非常不新鲜
4. 您对食堂工作人员服务态度满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
5. 您对食堂就餐环境卫生情况满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
6. 您对食堂工作人员的个人卫生满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
7. 您觉得大米质量怎么样？	
A. 很好	B. 比较好 C. 好 D. 不好 E. 非常不好
8. 您对菜肴保温情况满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
9. 您对菜肴的份量满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
10. 您对菜肴的质量满意吗？	
A. 很满意	B. 比较满意 C. 满意 D. 不满意 E. 非常不满意
11. 您对菜的油份满意吗？	
A. 太多了	B. 比较多 C. 正常 D. 少了点 E. 非常少
12. 您喜欢的口味是：	
A. 酸辣	B. 适中 C. 清淡 D. 咸一点 E. 甜一点
13. 您的意见或建议：	

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
- [2] 国家市场监督管理总局公告2018年第12号 《餐饮服务食品安全操作规范》



中华人民共和国广西地方标准

机关食堂服务规范

DB45/T 2514—2022

广西壮族自治区市场监督管理局统一印制

版权专有 侵权必究