

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0009—2022

柳州螺蛳粉实体店星级评定技术规范

Star rating technical specification for physical store of Liuzhou
Luosifen

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 04 - 20 实施

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
4.1 星级	1
4.2 评定	2
5 星级划分条件	2
5.1 三星级	2
5.2 四星级	3
5.3 五星级	4
附录 A（规范性） 星级评定评分细则	5
附录 B（资料性） 柳州螺蛳粉实体店顾客现场调查表	18

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。

本文件由柳州市商务局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西科技大学、柳州市螺蛳粉协会、柳州市标准技术和知识产权研究中心、柳州工学院、广西螺状元食品科技股份有限公司。

本文件主要起草人：程昊、唐婷范、熊建文、黄文艺、田艳、张文康、唐机文、赵嬉林、苏淑彦、刘清石、李何剑、全海燕。

柳州螺蛳粉实体店星级评定技术规范

1 范围

本文件界定了柳州螺蛳粉实体店的术语和定义,规定了柳州螺蛳粉实体店星级评定基本要求和星级划分条件。

本文件适用于柳州螺蛳粉实体店的星级评定。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具

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 场地设计防火规范

HJ/T 202 环境标志产品技术要求 一次性餐饮具

JGJ 64 饮食场地设计规范

DBS45/ 034 食品安全地方标准 柳州螺蛳粉

DBS45/ 050 食品安全地方标准 鲜湿米粉

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

螺蛳粉实体店 physical store of Liuzhou Luosifen

以经营柳州螺蛳粉为主,为消费者提供就餐服务的场所。

4 基本要求

4.1 星级

柳州螺蛳粉实体店划分为三个星级,即三星级、四星级、五星级。

4.2 评定

- 4.2.1 柳州螺蛳粉实体店正式经营 ≥ 36 个月方可申请星级评定；各连锁店运行时间 ≥ 6 个月可申请星级评定。
- 4.2.2 柳州螺蛳粉实体店的星级评定应从出品风味及质量、设施设备、服务质量、管理水平、设施设备的维修保养及清洁卫生六个项目进行评定，应符合 GB 31654 要求，星级评定评分细则见附录 A。
- 4.2.3 柳州螺蛳粉实体店星级评定由柳州螺蛳粉实体店星级评定机构评定，每年开展一次星级评定。
- 4.2.4 获得星级的柳州螺蛳粉实体店应每年进行自检，每 3 年对已评定的实体店进行一次复核。自检和复核由柳州螺蛳粉实体店星级评定机构监督落实。不参加自检或复核的实体店视同自动放弃，将公告取消其资格并收回标志牌和证书。
- 4.2.5 获得星级的柳州螺蛳粉实体店应遵从信息统计报送制度，积极参与政府或相关部门组织的有关活动。
- 4.2.6 柳州螺蛳粉实体店升星应在获得星级 1 年后进行申报。
- 4.2.7 有食品安全、人身安全等重大事故记录，造成不良影响的柳州螺蛳粉实体店不准许申请星级评定。

5 星级划分条件

5.1 三星级

5.1.1 出品风味及质量

- 5.1.1.1 该项总分为 140 分，三星级出品风味及质量评分的达标分数 110 分。
- 5.1.1.2 应按照柳州螺蛳粉的生产制作及出品规范相关标准执行。
- 5.1.1.3 原辅料符合食品安全国家相关标准以及 DBS45/ 034、DBS45/ 050 的要求。

5.1.2 设施设备

- 5.1.2.1 该项总分为 350 分，三星级设施设备评分的达标分数 180 分。
- 5.1.2.2 实体店总面积 $\geq 50 \text{ m}^2$ ，店内就餐座位数 > 30 个。
- 5.1.2.3 墙面有柳州螺蛳粉图文的宣传展示，展示面积 $\geq 5 \text{ m}^2$ 。

5.1.3 服务质量

- 5.1.3.1 该项总分为 155 分，三星级服务质量评分的达标分数 90 分。
- 5.1.3.2 供应方便快捷，符合 GB 14881 及 GB 31654 食品卫生要求。
- 5.1.3.3 服务人数 ≥ 4 人，统一服装，佩戴工作牌。所有工作人员配备帽子、手套和口罩。
- 5.1.3.4 顾客现场调查表得分应 ≥ 85 分，调查表见附录 B。

5.1.4 管理水平

- 5.1.4.1 该项总分为 220 分，三星级管理水平评分的达标分数 110 分。
- 5.1.4.2 所有原辅料从正规渠道进货并建立台账，台账至少保存 3 年，并公示在店面醒目位置。
- 5.1.4.3 所有原辅料保管使用和食品安全卫生的管理制度并配备专人执行。
- 5.1.4.4 制定各项规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序，各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。

5.1.5 设施设备维修保养

5.1.5.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备维修保养评分的达标分数 85 分。

5.1.5.2 应定期对店面的设施设备进行检查、维修及保养。

5.1.6 设施设备清洁卫生

5.1.6.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备清洁卫生评分的达标分数 85 分。

5.1.6.2 餐厅卫生等级达到 C 级水平。

5.2 四星级

5.2.1 出品风味及质量

5.2.1.1 该项总分为 140 分，四星级出品风味及质量评分的达标分数 120 分。

5.2.1.2 应按照柳州螺蛳粉的生产制作及出品规范相关标准执行。

5.2.1.3 原辅料符合食品安全国家相关标准以及 DBS45/ 034、DBS45/ 050 的要求。

5.2.2 设施设备

5.2.2.1 该项总分为 350 分，四星级设施设备评分的达标分数 250 分。

5.2.2.2 实体店总面积 $\geq 70\text{ m}^2$ ，店内就餐座位数 > 40 个。

5.2.2.3 墙面有柳州螺蛳粉品牌形象和企业文化的宣传展示，展示面积 $\geq 10\text{ m}^2$ 。

5.2.3 服务质量

5.2.3.1 该项总分为 155 分，四星级服务质量评分的达标分数 120 分。

5.2.3.2 供应方便快捷，符合 GB 14881 及 GB 31654 食品卫生要求。

5.2.3.3 现场服务人数 ≥ 6 人，统一服装，佩戴工作牌。所有工作人员配备帽子、手套和口罩。

5.2.3.4 顾客现场调查表得分应 ≥ 90 分，调查表见附录 B。

5.2.4 管理水平

5.2.4.1 该项总分为 220 分，三星级管理水平评分的达标分数 160 分。

5.2.4.2 所有原辅料从正规渠道进货并建立台账，台账至少保存 3 年，并公示在店面醒目位置。

5.2.4.3 所有原辅料保管使用和食品安全卫生的管理制度并配备专人执行。

5.2.4.4 制定各项规章制度、服务标准、管理规范和操作程序，各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。

5.2.5 设施设备维修保养

5.2.5.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备维修保养评分的达标分数 90 分。

5.2.5.2 应定期对店面的设施设备进行检查、维修及保养。

5.2.6 设施设备清洁卫生

5.2.6.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备清洁卫生评分的达标分数 90 分。

5.2.6.2 餐厅卫生等级达到 B 级水平。

5.3 五星级

5.3.1 出品风味及质量

- 5.3.1.1 该项总分为 140 分，四星级出品风味及质量评分的达标分数 130 分。
- 5.3.1.2 应按照柳州螺蛳粉的生产制作及出品规范相关标准执行。
- 5.3.1.3 原辅料符合食品安全国家相关标准以及 DBS45/ 034、DBS45/ 050 的要求。

5.3.2 设施设备

- 5.3.2.1 该项总分为 350 分，五星级设施设备评分的达标分数 300 分。
- 5.3.2.2 实体店总面积 $\geq 90\text{ m}^2$ ，店内就餐座位数 > 50 个。
- 5.3.2.3 墙面有柳州螺蛳粉品牌形象和企业文化的宣传展示，展示面积 $\geq 15\text{ m}^2$ 。
- 5.3.2.4 宜设置儿童、残疾人等特殊人群使用座椅。

5.3.3 服务质量

- 5.3.3.1 该项总分为 155 分，四星级服务质量评分的达标分数 145 分。
- 5.3.3.2 供应方便快捷，符合 GB 14881 及 GB 31654 食品卫生要求。
- 5.3.3.3 现场服务人数 ≥ 8 人，统一服装，佩戴工作牌。所有工作人员配备帽子、手套和口罩。
- 5.3.3.4 顾客现场调查表得分应 ≥ 95 分，调查表见附录 B。

5.3.4 管理水平

- 5.3.4.1 该项总分为 220 分，三星级管理水平评分的达标分数 205 分。
- 5.3.4.2 所有原辅料从正规渠道进货并建立台账，台账至少保存 3 年，并公示在店面醒目位置。
- 5.3.4.3 所有原辅料保管使用和食品安全卫生的管理制度并配备专人执行。
- 5.3.4.4 制定各项规章制度、服务标准、管理规范和操作程序，各项管理规范应适时更新，并保留更新记录。

5.3.5 设施设备维修保养

- 5.3.5.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备维修保养评分的达标分数 95 分。
- 5.3.5.2 应定期对店面的设施设备进行检查、维修及保养。

5.3.6 设施设备清洁卫生

- 5.3.6.1 该项总分为 100 分，三星级设施设备清洁卫生评分的达标分数 95 分。
- 5.3.6.2 餐厅卫生等级达到 B 级水平。

附 录 A
(规范性)
星级评定评分细则

A.1 星级评定评分说明

见表A.1。

表A.1 柳州螺蛳粉实体店星级评定说明

项目	达标分数	测评分数	是否达标
一、出品风味及质量评分	该项总分：140		
	三星级：110		
	四星级：120		
	五星级：130		
二、设施设备评分	该项总分：350		
	三星级：180		
	四星级：250		
	五星级：300		
三、服务质量评分	该项总分：155		
	三星级：90		
	四星级：120		
	五星级：145		
四、管理水平评分	该项总分：220		
	三星级：110		
	四星级：160		
	五星级：205		
五、设施设备维修保养评分	该项总分：100		
	三星级：85		
	四星级：90		
	五星级：95		
六、设施设备清洁卫生评分	该项总分：100		
	三星级：85		
	四星级：90		
	五星级：95		
结论：本实体店是否达到评级条件：		是	否
<p>注：柳州螺蛳粉实体店的星级评定包括对出品风味及质量、设施设备、服务质量、管理水平、设施设备的维修保养及清洁卫生六个项目进行评分。每个项目在不同星级上都有相应的达标分数。实体店申请某个星级的评定时，在这六项上的测评分数全部达到或是超过相应星级的达标分数，才能赋予相应星级。有一项不达标，不能评上相应星级。</p>			

A.2 出品风味及质量评定细则及评分说明

见表A.2。

表A.2 出品风味及质量评定细则及评分说明

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
出品风味及质量	140						
1. 米粉	25	色泽均匀透亮，自然米香，爽滑劲道，柔韧等	25	20	15	10	组建5人美食团或专家进行品尝并综合意见给出评分
2. 螺蛳汤	25	汤色清澈亮黄，咸淡适中，味道鲜香辣爽	25	20	15	10	
3. 酸笋	25	色泽均匀，酸辣脆口	25	20	15	10	
5. 腐竹	25	色泽金黄，香酥脆，浸入汤中香软滑口	25	20	15	10	
4. 酸豆角	10	色泽均匀，香酸脆口	10	8	6	4	
6. 花生	10	色泽金黄，香酥脆口	10	8	6	4	
7. 时令蔬菜	10	新鲜，色泽正	10	8	6	4	
8. 免费调味品	10	品种齐全，新鲜卫生，方便使用	10	8	6	4	
出品风味及质量达标分（总分140分）	五星级：130分		四星级：120分				五星级：110分

A.3 设备设施评定细则及评分说明

见表A.3。

表A.3 设备设施评定细则及评分说明

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
一、场地及基本设施	95	应符合 GB 50016、JGJ 64 以及国家相应的规定					
1. 场地外观（主体场地外墙体、门面及其配套场地）	8	柳州文化特色鲜明、风格突出程度	8	6	4	2	具有柳州本地风格或民族特色
	5	采用装修材料的档次	5	4	3	2	
	5	装修工艺的精细程度	5	4	3	2	拼接整齐、无明显色差
2. 场地布局	12	就餐场所适应程度	12	8	4	1	店面总面积三星级不少于 50m ² ，四星级不少于 70m ² ，五星级不低于 90m ²
	6	就餐场所和厨房之间隔音隔味设施的有效性	6	4	2	1	应有门或风幕
3. 招牌	4	招牌	4	3	2	1	放置醒目，做工考究
4. 门面装饰照明	4	装饰物效果	4	3	2	1	
	5	射灯、霓虹灯或其他装饰照明效果	5	4	3	2	
5. 电脑系统	8	网络系统应用能力	8	5	2	0	能够同时做到进、销、存、成本核算，前台后台联网
	4	预定、结算及收银机等	4	3	2	1	
	3	能够使用银行卡结算	3	2	1	0	
6. 温度调节系统	12	电扇、空调系统(环境温度舒适度)	12	8	4	1	
	3	噪声控制能力	3	2	1	0	
7. 供电系统	7	电路保障能力	7	5	3	1	自备发电系统或双路供电系统
8. 供水系统	9	供水设施完善，加工用水应符合 GB 5749 的规定	9	7	5	3	查阅监测记录(二次供水)
二、环境保护和安全设施	30						
1. 环境要求	12	符合环境保护要求的排污、消烟、消音、除尘设施及垃圾存放设备	12	9	6	3	检查相关部门出具的检测报告。污水排放符合 GB 8978 的规定，油烟排放应符合 GB 18483 的规定等
2. 安全设施	10	消杀记录次数	10	8	6	4	
	8	消防设备、设施的适宜性	8	6	4	2	警示性标识、逃生示意图、安全出口、疏散通道

表 A.3 设备设施评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
三、就餐场所	100						
1. 布局	15	顾客接待功能齐备程度	15	12	8	4	店内就餐座位数>50人、>40人、>30人
	10	平均每餐位面积的充足性	10	8	6	4	≥1.5m ² 得满分
	2	吸烟区和非吸烟区	2	0			明示、分设
2. 墙面地面天花板装饰效果	6	就餐场所采用的装饰材料的材质	6	5	4	3	
	8	就餐场所装潢程度	8	6	4	2	豪华、精细、一致
3. 就餐场所温度	7	根据客人就餐的需要调节温度	7	5	3	1	方便、及时、有效
4. 灯饰	10	有高档优质或普通的灯饰并能体现设计风格，灯具的装饰效果突出	10	8	6	4	风格突出、高档豪华，醒目，多种灯饰制造效果
	6	照度适宜，能够烘托就餐气氛	6	5	4	3	照度充足，能反映米粉的感官性
5. 柳州螺蛳粉文化主题的墙面装饰及店内陈设	10	柳州螺蛳粉文化主题的装饰物效果	10	8	6	4	米粉文化主题的展示品的档次，种类，收藏性以及使用范围
6. 餐具及家具	10	齐备与配套	6	5	4	3	碗、筷子、勺子、椅子等。
	6	材质档次，餐饮用具应符合GB 14934、HJ/T 202的相应要求	10	8	6	4	高档、一般、风格、品位
7. 就餐场所总体印象	10		10	8	6	4	
四、厨房	100						
1. 布局	10	符合出品工艺流程、便于操作	10	8	6	4	生入熟出流程无交叉
2. 墙面	8	墙面满铺瓷砖，顶部有防污染处理	8	6	4	2	墙砖<1.5m（不得分）
3. 地面	10	防滑及便于清理的性能	10	8	6	4	
4. 排污	7	污水排放	7	5	3	1	排污设施卫生、干净
5. 厨房设备	15	洗刷消毒设备能力	15	10	5	1	采用消毒碗或是有洗碗机、电子或高温消毒设备；已消毒和未消毒的餐具应分开存放，并有明显标记。符合国家有关规定
	10	厨房加工设备能力	10	8	6	4	多样、齐备、性能优良，应包括工作台、容器、厨具用品等用品。采用不锈钢材料。五星级需100%使用不锈钢
	10	温度、通风、排烟设施环保性能	10	8	6	4	符合国家相关法规

表 A.3 设备设施评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
5. 厨房设备	10	有垃圾存放及密封设备、泔水收集设备	10	8	4	2	符合国家相关法规
	5	三防设备	5	4	3	2	防蝇、防尘、防鼠有效充足
6. 标识	5	各类标识齐备与规范性	10	7	4	1	各种原料、工具、容器以及部门标识明显、清楚、统一整齐
7. 厨房总体印象	10	协调与运行灵活，规范与适宜性	10	8	6	4	
五、公共区域设施	25						
1. 公共标识	5	公共标识规范齐全，方便识别，应符 GB/T 10001.1	5	4	3	2	应包括系列性标识、警示性标识、工作状态标识、明示性标识（包含米粉价格表目录）等
2. 走廊、楼道、过厅	4	装潢档次和选材水平	4	3	2	1	
	4	灯饰、陈设的适宜性和档次	4	3	2	1	有反映米粉文化、实体店文化和经营特色的宣传展示
	4	舒适性和方便性	4	3	2	1	宽敞，方便行走和活动
3. 洗手间	4	洗手间满足客人使用	4	3	2	0	无污迹
	4	墙面及地面装饰材料高档优质或普通	4	3	2	0	无破损
设备设施达标 (总分 350 分)		五星级：300	四星级：250 分				三星级：180

A.4 服务质量评定细则及评分说明

见表A.4。

表A.4 服务质量评定细则及评分说明

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
一、服务人员仪容仪表及个人卫生	25						
1. 着装	5	整洁、合体、特色突出	5	3	1	0	应在不同岗位检查3位以上服务员
	5	着装统一，与柳州螺蛳粉实体店文化特色相协调	5	4	3	2	着装统一并具备柳州本地特色、民族特色
2. 发式	5	女服务员散发不过肩，男服务员发不过发际线	5	4	6	2	干净、整齐、无异味

表 A.4 服务质量评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
3. 个人卫生	5	服务员不留长指甲，不涂指甲油	5	4	3	2	
	5	工作着装干净，无污渍，无破损、无褶皱	5	4	3	2	
二、礼节礼貌	15						
1. 态度	10	精神饱满、微笑服务，有问有答，主动与顾客打招呼	10	8	6	4	
2. 举止	5	举止端庄，符合接待礼仪	5	4	3	2	
三、语言	25						
1. 敬语	5	使用文明服务敬语，不用服务忌语	5	4	3	2	
2. 普通话	5	能使用普通话服务	5	4	3	2	四星级以上要求服务员都能使用普通话服务
3. 外语和手语	15	能用外语和手语接待客人	15	10	5	1	能用英语和手语的得满分。以现场对话和笔试为主，英语为必备
四、工作纪律	10						
1. 岗位职责	5	岗位，职责明确	5	4	3	2	对照管理文件检查，抽查服务员
2. 员工形象	5	无具体接待任务时，姿态端正，站位规范	5	4	3	2	无聊天打闹现象
五、就餐场所服务	70						
1. 接待服务	5	主动、热情、规范，引位得当，及时补位	5	4	2	1	
2. 筷子	15	提供符合食品安全标准筷子：主动提供经过清洗、消毒的筷子；可选择使用消毒中心提供的消毒筷子；因外卖、送餐确需使用一次性筷子的尽量使用一次性竹筷，并做好索取产品合格证和进货查验记录	15	12	9	6	
3. 结帐	8	计价公开，准确及时，周到，能提供现金及非现金服务	8	6	4	2	提供的支付方式越多，分值越高
4. 清理现场	10	及时、条理、有序	10	8	6	4	

表A.4 服务质量评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
5. 打包服务	10	提供包装材料	10	8	6	4	卫生、环保（没有此项服务不得分，能提供企业标识的包装袋得10分，没有从8分开始评分）
6. 就餐场所温度	6	冬季不低于20℃，夏季不高于26℃	6	5	4	2	能根据客人需要调节
7. 就餐场所空气	6	无异味，空气清新	6	5	4	2	
8. 服务总体印象	10	氛围舒适、协调严密、运作灵活、服务主动	10	8	6	4	
六、消费者评价	10		10	7	4	1	以顾客现场调查表为准，至少20张。95分以上满分，90分以上7分，85分以上4分，80分以上1分
服务质量达标分 (总分155分)		五星级：145分	四星级：120分			三星级：90分	

A.5 管理水平评定细则及评分说明

见表A.5。

表A.5 管理水平评定细则及评分说明表

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
一、人员	20	身体健康，持有健康证					
1. 管理者的管理意识	8	遵纪守法，诚实有信，爱岗敬业，守职尽责，注重效率有服务意识	8	6	4	2	管理者亲自制定实体店的质量方针、目标，进行合理的资源配置
2. 员工服务意识	2	诚实有信，爱岗敬业，守职尽责，注重效率的服务意识	2	1.5	1	0	通过现场观察、询问的方式
3. 员工培训情况	10	员工接受过岗位培训	10	8	6	4	1. 提供岗前培训合格证书；2. 如本实体店自行培训，提供培训计划、考试成绩等记录。
二、管理文件	87						（含运营手册、程序文件、作业指导书、加工工艺要求、管理制度汇编等）

表A.5 管理水平评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
1. 规范性	12	企业的质量方针	12	10	8	6	符合企业实际,体现领导者经营宗旨
	12	质量目标	12	10	8	6	具体可行,落实到各环节,可测量评价,提供评价证明
	4	组织机构	4	3	2	1	设置合理,职责明确,衔接有序
	5	全面准确	5	4	3	2	能覆盖全面工作和部门无遗漏
	12	文本规范	12	10	8	6	有质量手册,程序文件,作业指导书,管理制度等且层次清楚
2. 组织经营机制	6	各岗位有明确的岗位职责	6	4	2	0	抽查2~3个岗位
	6	接口部位职责明确	6	4	2	0	
	6	监督检查的措施具体	6	4	2	0	
	6	有米粉质量保障的措施	6	4	2	0	
	6	有服务质量保障的措施	6	4	2	0	
	6	有安全及卫生保障的措施	6	4	2	0	
	6	有后勤保障系统和质量保障的措施	6	4	2	0	
三、库房管理	20						
四、规范化管理	10	有规范的出入库手续、帐物相符	10	8	6	4	查相关记录
	10	库房管理条理、整齐、清洁	10	8	6	4	不同性质的食品和物品,应区分存放区域,不同区域应有明显的标识。存储的食品要分类、分架、离地隔墙。货架上标明采购日期、保质期,先进先出

表A.5 管理水平评定细则及评分说明（续）

项目	分数	评定要求	实际得分				评分说明
四、规范化管理	28						
	4	所有物品的存放位置都有标识	4	3	2	1	
	5	标识内容齐全（如最高、最低存量、左进右出等）	5	3	1	0	
	7	所有设施都有标签，责任人，工作职责等	7	5	3	1	
	3	制作标识、标签的材料牢固、不易脱落或破损、规格和样式统一、整齐	3	2	1	0	
	5	各功能间内无多余物品	5	3	1	0	
	4	个人物品集中摆放（茶具、毛巾统一存放于指定位置）	4	3	2	1	
五、清单	65						
清单1（顾客意见投诉处理过程）	10	按管理文件提供的相应内容，查实际过程是否符合	10	6	2	0	文件无相应内容不得分
清单2（清洁卫生和安全管理的过程）	15	按管理文件提供的相应内容，查实际过程是否符合	15	10	5	0	文件无相应内容不得分
清单3（服务接待过程）	15	按管理文件提供的相应内容，查实际过程是否符合	15	10	5	0	文件无相应内容不得分
清单4（米粉出品过程）	10	按管理文件提供的相应内容，查实际过程是否符合	10	6	2	0	文件无相应内容不得分
清单5（采购进货过程）	15	按管理文件提供的相应内容，查实际过程是否符合	15	10	5	0	文件无相应内容不得分
管理水平达标分 （总分220分）		五星级：205	四星级：160			三星级：110	

A.6 设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明

见表A.6。

表A.6 设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明

	评定要求	维修保养检查					清洁卫生检查					评分说明
		分数	实际得分				分数	实际得分				
一、场地设施		19					20					
1. 场地屋外墙体	无破损、无污迹、整洁	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	
2. 周围环境	整洁、无垃圾、无污染	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	包括围栏、通道、台阶
3. 招牌	正规、完好、无损坏	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	店名原则上应用规范简化字，如用霓虹灯装饰应无损坏等现象
4. 门	无污迹、无破损、有效使用	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0.5	
5. 照明（装饰）	完好、有效、无污迹	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	包括射灯、装饰灯、照明灯
6. 供电系统	供电系统设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	2	2	1.5	1	0	3	3	2	1	0	应有检查、维修和保养的记录
7. 供水系统	设备设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	应有检查、维修和保养的记录
8. 温度调节系统	设备设施整齐、干净、无卫生死角，所有通风口无积尘，无破损	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	应有检查、维修和保养的记录
二、就餐场所		16					16					
1. 地面墙面天花板	平整、无破损、不破旧、无污迹、无异味、干净	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	如地板应光亮、地面清洁卫生为2分，墙面天花板1分
2. 灯具	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
3. 桌椅	稳固、完好、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	如果不使用椅套，椅面无烫痕、无油漆脱落
4. 餐具	无破损、无污迹、光洁、涩、干	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	分洗、分消毒
5. 空气清洁程度	清新、无异味	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	

表A.6 设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明（续）

项目	评定要求	维修保养检查					清洁卫生检查					评分说明
		分数	实际得分				分数	实际得分				
三、厨房		28					31					
1. 门与通道	无破损、变形、能起到隔音隔味的作用，清洁无污迹，无杂物	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
2. 地面	无破损、无油渍、无异味、干燥、平整	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
3. 墙面	无油渍、无破损、无污垢、无脱落	2	2	1.5	1	0.5	3	3	2	1	0	
4. 窗	完好、无破损、无污垢、无灰尘、玻璃明亮	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
5. 洗涮消毒设备	能有效使用，无污迹，无破损，消毒功能符合饮食卫生的要求	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	
6. 厨具用具	无破损、能有效使用，无污迹、无油渍、整洁	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
7. 灶台灶具	无破损、无油渍、不杂乱，整洁有序	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
8. 排烟、排热通风设备	能有效使用，无破损，无尘土，无油渍，无污垢，干净整齐	2	2	1.5	1	0.5	3	3	2	1	0	
9. 排污水设备	无破损，无异味，无油渍，清理及时，保持畅通	2	2	1.5	1	0	3	3	2	1	0	
10. 厨房总体印象	条理清洁，完备有序	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
四、公共区域		28					27					
1. 走廊、楼道、过厅	地面完整、无破损、无污迹、干净	4	4	3	2	1	2	2	1.5	1	0.5	

表A.6 设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明（续）

项目	评定要求	维修保养检查					清洁卫生检查					评分说明
		分数	实际得分				分数	实际得分				
1. 走廊、楼道、过厅	墙面无裂痕、无破损、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	2	2	1.5	1	0.5	
	灯具完好有效、无灰尘	2	2	1.5	1	0	3	3	2	1	0	
	装饰艺术品完好，不破旧，无灰尘，无污迹	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
	各种指标标识完好，无破损	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	
2. 洗手间	门标识整齐，无破坏，无污迹	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
	地面平整、干燥，无破损，无污迹，光亮	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
	墙面天花板无破损，无污迹，无灰尘，墙板及挡板无不文明涂写	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
	洗手台完好无磨损，无灰尘，无污迹	3	3	2	1	0	3	3	2	1	0	
	皂液器完好有效无污迹	2	2	1.5	1	0.5	2	2	1.5	1	0.5	
五、安全设施		9					6					
1. 公共区域	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	2	2	1.5	1	0.5	
2. 就餐场所	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	2	2	1.5	1	0.5	
3. 厨房	完好、有效、无灰尘、无污迹	3	3	2	1	0	2	2	1.5	1	0.5	

表A.6 设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明（续）

项目	评定要求	维修保养检查		清洁卫生检查		评分说明
		分数	实际得分	分数	实际得分	
维修保养达标 分(总分 100 分)	五星级：95	四星级：90		三星级：85		
清洁卫生达标 分(总分 100 分)	五星级：95	四星级：90		三星级：85		

附录 B

(资料性)

柳州螺蛳粉实体店顾客现场调查表

见表B.1。

表B.1 柳州螺蛳粉实体店顾客现场调查表

尊敬的顾客：为了帮助柳州螺蛳粉实体店提高服务水平、自身的管理，给顾客提供更好的服务、舒适愉悦、美味的用餐体验，我们需要您的宝贵意见和建议。请根据您的真实想法填写以下调查表，每道题均为1~5分，请您在相应的分值栏打“√”，分数越高，代表您的评价越高。感谢您的参与！

项目		分数				
	评分项	5分	4分	3分	2分	1分
米粉产品	米粉份量					
	米粉口感					
螺蛳汤水	汤水色泽					
	汤水浓度					
	汤水味道					
配菜	多样性					
	配菜色泽					
	配菜口感					
	配菜味道					
服务	服务周到					
	出品速度					
	衣装整洁					
环境	环境温度舒适					
	文化氛围					
	就餐设施					
卫生	餐具					
	桌椅					
	地面					
	整体环境					
价值	物有所值					
您对于本实体店总体就餐的感受						
您是否愿意做回头客						
您是否愿意向其他人推荐本实体店						
总分（把以上的得分相加即为调查表总得分，最高分为100分。）						
期待您的宝贵意见和建议：						