

餐饮部标准操作程序与制度

(内部使用)

主题：营业前准备工作

1、考勤

按酒店规定的要求在打卡机上打卡，然后按各岗位着装要求进入岗位后，再次在签到本上签到，以签到时间为上岗时间。

2、开灯、开空调。

3、将各种指示牌放在餐厅门口。

4、准备足够物料以供开餐之用。

1) 检视并补充餐台的摆设是否合乎规格。

2) 瓷器是否清洁光亮。

3) 台布铺设是否整齐，有否破洞。

4) 餐椅、餐桌是否清洁、安全，留意餐椅、桌需否维修。

5) 所有的菜牌、特别介绍，要统一摆放且清洁无损。

6) 折好毛巾（拧之不出水的热毛巾）餐巾。

7) 补充开餐期间的餐具、牙签、火柴、奶盅、糖缸、纸巾入厨单、酒水单等。

8) 清洁托盘具足够的数量。

9) 备好适量的调料。

10) 了解沽清情况及特别介绍菜肴。

11) 检查及清理入单夹。

12) 准备中量和迎宾茶原料。

13) 备好适量的厅面燃料（如酒精糕等）。

14) 检视地毯、地面的卫生是否残留垃圾，并及时拾起。

5、开始并检查设施设备。

1) 开启电灯、热水器、冷气。

2) 检查好所有电力用具是否运作正常。

3) 检查水源、电梯、所有门户有是否正常开启。

4) 特别关注室温、背景音乐、灯光的适宜程度。

5) 如有上述之设施设备问题，即刻通知维修部门。

6、补充物料

- 1) 检查好当日及未来几天,所需领用的物品、品种数目、规格。
- 2) 正确填写领货单后,需交由部门主管签认,部门主管需确实了解所需的物品及数量后,才可给予批准。
- 3) 凭单领货后,按类按需存放
- 4) 收回领货单,存根交 FNB office 存档。

7、召开餐前会

- 1) 于开餐前 15 分钟在各自餐区召开。
- 2) 由各餐区主管发出“开会”口令后,全体员工以迎接客人的姿式,道“中午好/晚上好”。
- 3) 各班组通报班组到岗情况,仪表仪容状况。
- 4) 主管小训
 - *通报上工作日餐厅运作情况,出现的问题及整改方案。
 - *通报酒店及部门新出台的方针政策。

*通报当餐的工作任务和特别介绍菜肴。

*检查员工的精神状态及随身携带的服务用品是否确保使用灵敏程度。

*主管发令“散会”口令,全体员工以送别客人的姿式,道“多谢光临”结束餐前会。

8、熟悉和了解

1) “六知” “三了解”

如接到订单,应做到对所接受订单的“六知”:

*知台数

*知台人数 主人

*知开餐时间

*知宴会标准

*知菜式品种

*知场地布置要求

“三了解”:

*了解特殊要求

*了解风俗习惯

*了解生活忌讳

2) 熟悉菜单

熟悉价格、份量、烹调时间、口味,正确地发音

(中、英文) 烹饪方法。

主题: 餐饮部迎送程序

一、准备工作:

1、工作物品,内容包括:

A、餐厅预订簿。

B、留座卡。

C、餐区广告牌和告示牌。

D、迎宾台电话。

E、相关文具。

2、查询上一班遗留的工作及命令执行的情况。

3、参加班前会议,汇报预订情况,团队用餐计划,熟记所有预订资料。

4、清洁迎宾区域,迎宾台、大门餐区广告牌和指示牌。

二、迎候客人:

1、迎宾按规定着装,立于指定位置,站姿优雅,不得依靠门或其他物体。

2、有客人到达时,面带微笑迎上前,向客人行三十度鞠躬礼,并向客人问好和表示欢迎。

迎宾 “ Good moring/afternoon/evening ,sir/madam welcome to our restaurant ”。

“ 下午/中午/早上好/欢迎光临 ”

3、询问客人是否有预订

迎宾: “ Do you have reservation, Sir/madam ”

“ 先生/小姐,请问您有预订吗? ”

4、对所有预订的客人须查对预订资料,对已抵达之客人需注明。

5、询问客人人数:“ How many person in your party, Sir/madam?”

“ 先生/小姐,请问几位? ”

三、领位

如果客人是用散餐，根据客人人数拿取合适数量餐牌。

中餐：六人桌及以下提供一套餐牌，六人桌以上提供二套餐牌，预订套餐无需提供餐牌，只需提供一至二本酒水牌，一本特别介绍。

西餐：根据客人人数提供相同数量餐牌。

大堂吧：根据客人人数提供相同数量酒水牌。

1、右手向应平行进的方向作出请的手势

迎宾：“Thia way please, Sir/Madam”

“先生/小姐，这边请！”

2、走在客人略偏右的位置，相距约三步，行走速度要合适，并注意回头观察客人是否跟上了，遇到转弯时要向客人示意，并略作停留，等客人走近后再继续前行。

3、到达了餐桌边后应先征询客人意见

迎宾：“Is this table all right Sir/Madam?”

“先生/小姐，请问这个位置您满意吗？”

如果客人不满意，应在情况许可的情况下，尽量根据其要求予以更换，如果客人要求的餐桌已有预订，应作出解释和建议。

迎宾：“I’m sorry Sir/Madam, this table is reserved, How about that table?”

“先生/小姐，非常抱歉，这张餐桌已预订了，那张餐台好吗？”

4、客人对餐桌表示满意后，协助服务员帮客人落座，同时询问客人就餐方式。

四、离开

1、祝客人用餐愉快和道别

迎客：“Enjoy your breakfast/ lunch /dinner ,Sir/Madam,Good-bye.”

“先生/小姐，早餐/午餐/晚餐愉快！”

2、后退两小步，然后转身离去，不应在客人身边直接转身离去。

- 3、若服务生不在附近，需即时将有关新到客人的信息知会他们。

五、领位原则

- 1、餐厅满座时，要向客人说明情况和提出建议

迎宾：“I’m sorry Sir/Madam the restaurant is full ,
mind to have a aperitif or cocktail in the-bar first?

I’ll come to call you as the –table be ready ”

“ 先生/小姐，非常抱歉餐厅现在客满，您是否愿意在酒吧先用一点吃或饮料？餐桌准备完毕，我将即刻通知您”。

- 2、如果是情人，应安排幽静靠边的餐桌。
- 3、对打扮漂亮的女士，应安排靠中间的位置，但不可同进把两位以上的漂亮女士安排在同一区域，除非她们是一起的。
- 4、单个客人应安排靠边的小餐桌。
- 5、带有小孩的客人应安排在尽可能不打扰其他客人的地方。

- 6、为保证有人迎侯客人，迎宾不可在楼面逗留过长时间，如遇客人要求帮助，可作解释，然后立即知会领班和服务员。

迎宾：“ Would you mind to wait a moment please,
Sir /Madam? The captain will come to
help you”

“ 先生/小姐，请稍候，我们的领班马上来为您服务。”

- 7、适时到楼面收回餐牌。

六、送客：

- 1、面带微笑向客人行三十度鞠躬礼，主动为客人按电梯按钮。

- 2、感谢客人的光临，并祝客人愉快和道别

迎宾：“ Thank you fr your coming Sir/Madam,
Have a good day(下午)Have a plesant
eveing(晚上)Good-bye ”

“ 先生/小姐，谢谢光临，祝你愉快再见!”

七、作营业人数统计：

- 1、每一餐时结束后，向收银员索取数及营业额的资料。
- 2、将上述资料登记在餐区日志上，要求根据餐厅日志工作程序进行。

主题：餐饮部维修标准工作程序

- 1、餐饮部领班级以上管理人员每次上班和下班须对所属场地设备的运作性能状况和外观进行例常检查，其内容包括：
 - 1) 灯光、空调、排风的工作性能和开关调控装置的完好状况。
 - 2) 地面、墙面、门窗、天花、橱窗的装修完好状况和上锁状况。
 - 3) 给排水系统的畅通和完好状况。
 - 4) 燃气管道，设备的性能和开关调控装置完好况。
 - 5) 各类电器、电机设备的工作性能和开关调控装置

完好状况。

- 6) 家俱、营业车辆的工作性能和外表完好状况。
 - 7) 不锈钢设备的完好状况。
- 2、工程部定期对设备实施检查保养，并由餐饮部派出专人协助该项工作进行。
 - 3、餐饮部在例常检查和设备使用过程中，若发现异常须当即停止该设备工作，并签发工程维修单，由领班以上级管理人员向工程部值班室致送，同时报告餐厅经理或厨师长，若遇严重情况并需当即通知餐饮部经理。
 - 4、工程部值班室当值工程师须在维修单上签收并收单时间，其中一部由餐区送单人收回备案。
 - 5、工程部值班室根据报修情况作出必要之工作安排，并以电话形式向餐区主管以上级管理人员通知维修时间，若遇严重情况，并需当即通知工程部经理。
 - 6、对营业餐区维修，以非营业时间为主，不影响餐区客人观瞻为原则。

- 7、对厨房和其它动作工域的维修以非峰时间为主,不严重影响运作原则。
- 8、不经维修或采取临时措施,将会严重阻滞餐区继续问题必须由餐区经理与工程部值班长协调采取紧急维修措施,以最大限度减少对餐区正常营业的影响为原则。

主题：电话接听标准操作程序

- 1、在电话铃声响 3 下,必须接听:“ Good Morning/Afternoon /Evening XX Restaurant, XX is speaking,May I help you. ”
- 2、假如在电话铃声响 3 次以上,才接听电话,必须向客人道歉:“ Good Morning/Afternoon /Evening , XX Restaurant Sorry to waiting , XX is speaking, May I help you. ”
- 3、如果是预订电话,(具体见预订标准工作程序)
- 4、如果是客人询问情况的电话:

- 1) 了解客人询问的内容。
 - 2) 详尽回答客人的提问,(不能超出营业范围或涉及营业机密)。
 - 3) 如果属于自己不能回答的问题或超出权限之外的问题,应转告客人拨打的电话号码 XXXX。
 - 4) 并做好电话记录。
- 5、如果是工作电话:
- 1) 请问授话的姓名,请对方稍追候。
 - 2) 马上找授话人接听电话。
 - 3) 如果授话人当时不在场,应请对方留下电话号码和姓名,或询问对方是否有转告事宜。
- 6、如果是寻人电话。
- 1) 在工作时间内,寻找人为餐厅工作人员,一概婉言谢绝。(除非有万分紧急情况时,可由餐厅主管处理)
 - 2) 寻找人为就餐客人,应问请授话人的姓氏及所处台号等并请客人稍侯,如果对方只知道姓氏

而不知台号，应请客人稍候并在电话提醒牌上写上授话人的姓氏，单手举牌绕餐厅一周。

主题：酒水管理制度

- 1、设立完备的酒水领发、保管、核帐岗，工作时间内始终保持有岗、有人、有服务、用规范、程序完善。
- 2、上岗的工作人员按规定着装，做到仪表整洁，合乎员工守则要求。
- 3、热情主动为前台服务，及时了解和掌握各餐厅、酒吧、宴会厅的业务情况以及重大活动，配齐和备足所需的各类酒水，保证供应不脱档。
- 4、经常与总仓沟通联系，及时提出申购计划，按照经济批量法原则，控制好酒水的领进量和仓储量，确保不过多积压。
- 5、领取或发生每笔酒水，均需填单登记，确保数量。品种的准确，并做到经常盘点核对，保证帐物相符。
- 6、各类酒水、饮料堆放整齐。对周转快、领量大的应放

在出入方便，易拿易存的位置；对名贵的，用量较少的酒，应妥善存放在柜子内或板垛上，确保安全无流失。

- 7、各种存放必须符合保质要求，在保质期以内使用，无破损酒瓶及严重瘪、头流入营业场所。
- 8、做好各类空废瓶、罐及酒水周转箱的回收工作，减少浪费。
- 9、保持营业环境以及仓库的干净整洁，要求摆放整齐有序，无积灰、无垃圾、无四害、无蜘蛛网。酒水仓库内保持通风，温度适当，无潮湿霉味。
- 10、建立财产三级帐，做好各种设备设施的经常检查和清点工作。对财产的报废、党政添置均应有记录。
- 11、消防设施齐全有效，工作人员具有一定的消防常识并熟悉来火装置的位置及使用方法。
- 12、对前台部门反映的意见处理及时，并有记录。
- 13、全体员工遵守员工守则和各项规章制度，不利用职务之便之私吃私拿或馈他人或饮料。

14、做好交接班工作，交接清楚，并有记录。

主题：交接班制度

为保证各班次的严格管理和控制，中餐厅全体人员必须严格遵守如下决定：

一、班次遗留问题的交接。

- 1、对未能完成的遗留问题，上班次应负主要责任。
- 2、下班次应了解遗留问题的迄今执行情况。
- 3、遗留问题的交接应作书面记录，并注明原因。
- 4、自交接后，下班应对未完成的遗留工作负责。
- 5、各班次应完全明确对上级交界的任何事宜不得遗留和延误。
- 6、所有遗留问题的交接仅限于管理人员之间。

二、员工出勤情况的交接。

- 1、员工上岗实行二次签到制度，（按本岗位着装要求，整理好工服，到达或离开岗位必须在规定的记录本上签名）。

- 2、不准请人代签或借故忘记签到，严禁签到后上岗不出力。
- 3、签到本限于主管控制。
- 4、员工因故中途离岗，早退亦必须签到，记录在案。
- 5、员工因事调换班次，需经主管级以上管理人员批准，方可准予调换。
- 6、各岗位请假制度必须按公司有关规定执行。
- 7、若应工作需要加班加点时，必须无条件服从，加班加点支领加玉津贴或补休钟点，并报部门批准。
- 8、工作到点后，必须由领班知会其下班，不得催促下班。
- 9、在营业时间内，员工如需要上洗手间或喝水等私事，必须知会本区域的领班，领班必须知会主管或其它区域的领班。

三、营业状况的交接

交接时，下班后庆以上班次的营业的作出检查和交

接：

- 1、了解订餐情况及 VIP 的情况。
- 2、检查 VIP 订餐后的准备工作。
- 3、明确 VIP 专人服务的人员安排（限于主管以下管理人员控制）。
- 4、检查营业用品，设施的完好情况。
- 5、交接时，对贵重物品的清点。
- 6、了解本区域就餐客人的个人资料。

主题：管事部洗碗工作标准程序

- 1、穿着好工作制服并整理好个人仪表后进洗碗房工作。
- 2、严格按照“一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁”的工作程序进行操作，确保餐具洗涤清洁，符合清洁卫生要求。
- 3、重视工作质量，注意安全，小心谨慎，轻拿轻放，减少损坏。
- 4、按照领班的要求，互相协作努力完成当日工作。

- 5、洗清消毒后的餐具、炊具要及时分类定点存放，方便使用。
- 6、班前要检查水箱、喷头。隔渣网是否清洁正常，然后打开自来水总开关、龙头。
- 7、班前还要检查盆架是否备齐叠好，垃圾桶是否放在规定位置，工作声地是否清洁。
- 8、当洗完最后一件餐具后，关好总开关，蒸汽开关和水龙头。
- 9、收工前应该将餐具柜、地面、下水道，墙面清洗干净。
- 10、定期进行大扫除。

主题：中餐厅善后服务工作标准程序

- 1、检查：
 - 1) 当客人离开时，检查客人是否有遗留物品，发现后及时交还客人，如客人已离去，应交主管/领班处理。
 - 2) 检查是否尚燃的烟头及其他火苗，并及时熄灭。
 - 3) 检查各种用品的完好性，如有短缺及时告知主管/

领班，以便采取相应措施。

2、拉齐餐椅

3、收台

1) 有休息区的区域：先整理休息台、沙发，然后再收台面。

2) 及时收台，先收无油渍物品，次序为：

口布、毛巾 -- 银器 -- 筷子、筷架 -- 玻璃器皿 -- 瓷器（注意大小分类叠放，大在下，小在上）

3) 及时清点餐具与布草类

4) 安全、快捷及时地传送至管事部。

4、清洁

1) 清洁台面

-- 专用清洁用布，玻璃污渍干净

-- 然后至台面擦亮为止

2) 整理餐椅桌周围的环境并保持之整齐

3) 工作台及以工作用品的清洁和清洁

4) 送走垃圾、杂物

5、重新布置

1) 在开餐时间内按铺台要求重新铺台

2) 擦净及补充工作台用品、用具等

6、巡视并关闭

1) 在巡视餐区的同时

2) 送闭电源、水源、门窗。

主题：客房送餐服务标准程序

1、接受预订：

1) 礼貌应答客人的电话预订：“您好，送餐服务，请问有什么需要服务的？”（Good morning/ afternoon/ evening ,room service, can I help you?）

2) 详细问清客人的房号，要求送餐的时间以及所要的菜点，并复述一遍。

3) 将电话预订进行登记。

4) 开好订单，并在订单上打上接订时间。

2、准备工作：

1) 根据客人的订单开出取菜单。

2) 根据各种菜式，准备各类餐具、布件。

3) 按订单要求在餐车上铺好餐具。

4) 准备好菜、咖啡、牛奶、糖、调味品等。

5) 开好帐单。

6) 个人仪表仪容准备。

3、检查核对：

1) 领班认真核对菜肴与订单是否相符。

2) 检查餐具、布件及调味品是否洁净无渍无破损。

3) 检查菜肴点心的质量是否符合标准。

4) 检查从接订至送达这段时间是否过长，是否在客人要求的时间内准时送达。

5) 检查服务员仪表仪容。

6) 对重要来宾，领班要与服务员一起送餐进房，并提供各项服务。

7) 检查送出的餐具在餐后是否及时如数收回。

4、送餐时房：

1) 使用饭店规定的专用电梯进行送餐服务。

2) 核对房号、时间。

3) 敲门三下或按门铃，并说明送餐服务已到，说：

“Room service”在征得客人同意后，方可进入房间。

4) 客人开门问好，并请示客人是否可以进入：“早上好/上午好/晚上好，先生/小姐，送餐服务，请问可以进去吧？”（（Good morning/ afternoon/ evening ,Sir/Madam, Room service ,May I come in?”）

进入房间后，询问客人餐车或托盘放在哪里：请头号先生/小姐，餐车/托盘放在哪里？”（Excuse me,Sir /Madam ,where can I set the trolley(or put the tray) ?”

5) 按规定要摆好餐具及其他物品，请客人用餐，并为客人拉椅。

6) 餐间为客倒茶或咖啡，种需要的小服务。

7) 请客人在帐单上签字，移动客人指点签字处，并核清签名、房号：（或收取现金）“清您在帐单上签上您的姓名和房号（Sign your name and room

number here, please.)”

- 8) 问客人还有什么需要, 如不需要, 即礼貌向客人道别 (Anything else would you like?Enjoy your meal, please, good-bye)
- 9) 离开客房时, 应面朝客人退三步, 然后转背, 出房时随手轻轻关上房门。

5、结束工作：

- 1) 在登记单上注销预订, 并写明离房时间。
- 2) 将来宾已签字的帐单交帐台。
- 3) 将带回的餐具送洗碗房清洗。
- 4) 清洁工作车, 更换脏布件。
- 5) 领取物品, 做好准备工作。

主题：中餐零点服务工作标准程序

1、迎客：

- 1) 开餐前 5 分钟, 由餐厅迎宾员, 站立餐厅门口, 迎接第一位客人, 并道好。

- 2) 当值员工按服务员标准站姿立于分工区域, 等待开餐迎接客人。
- 3) 标准姿式：要求保持良好的精神面貌及姿势, 两手自然下垂并交叉于小腹前, 肩平、挺胸平视, 女性两脚并拢成“ V ”字型, 男性两脚叉开与肩平, 仪态端庄微笑自然, 与其他员工相隔一段距离而立, 不讲闲话。
- 4) 迎宾员带领客人进入餐厅, 服务员应主动协助拉椅让座, 拉椅时应对着餐位, 并招呼客人“请座” (Take a seat, please), 并做自我介绍：“欢迎光临 × × 餐厅, 为你们服务我很荣幸, 我叫 × ×。” “ Welcome to × × restaurant, I ’ m pleasure you, my name is × × ”。如有小孩应主动送上小孩椅, 了解客人尊姓, 以使用客姓相称。
- 5) 在迎宾员为客人递菜谱之后, 给客人送毛巾, “遵循女士优先” 或其他的服务规则, 按顺时针次序

进行,按服务技巧之小毛巾方法操作,要求在客人到达之后 1 分钟内完成,毛巾以出热气为够热度,拧之以不出水为干湿度。

6) 在客人阅菜谱时,轻声询问客人是否需要茶水或冰水服务,在此同时,给客人逐一打开口布,铺在客人膝盖上,并使用敬语“打扰了,先生/小姐。”“Excuse me,Sir/Madam”并脱出筷子套,注意不能将筷子套压在台面上操作,以上操作均在客人右边进行。

7) 茶壶用白色毛巾垫铺底放在茶碟上,用托盘送到餐区附近的工作台上,左手托垫碟,右手扶茶壶柄,在客人右后边按顺时针次序逐一操作,斟茶至七分满,对客人说:“请用茶”。“Here you tea,please.”,全部斟完后,将茶壶放在台面上,注意壶嘴不能正对客人。

8) 如客人需冰水服务,应去备餐间取冰水,用托盘运送至客人旁边,按茶水服务操作方法进行,迟

来的客人应及时补上毛巾、茶水。

9) 为客斟酱油时,应把酱醋碟放在托盘内,基手托托盘,右手捧酱油壶,在客人右后边,按顺时针次序逐一操作,斟至酱油碟 1/2 满,注意轻声操作,斟酱油时,要对客人说:“打扰了”。

10) 视客人就餐人数,进行撤位或加位,均要求使用托盘,并将餐具轻声放至托盘上,尽量将餐具一起收(但注意不能违反卫生操作规定,如手指不能伸入餐具内壁,握酒杯口等),以减少操作次数,提高工作效率。

总要求:以鞠躬礼迎接客人,以温馨的微笑服务客人,在客人进入餐厅 30 秒钟之内有人接应,客人入座后 1 分钟内送上毛巾,2 分钟内送上礼貌茶,操作轻,不能让发出的声音吸引客人的注意力。

2、点菜、推销酒水

见服务操作技能之餐饮推销。

3、上酒水

1) 见服务操作技能之酒水服务。

2) 斟酒完毕后, 应询问客人是否将茶盅/水杯撤走。

4、上菜服务

1) 规定汤、羹类的菜肴必须派菜, 根据点菜单, 应按入数摆上汤碗、匙更、茶碟, 要求摆放整齐、有条理(匙更放在汤碗的右侧)做好派菜的准备。

如果在席上分, 在席上摆上相应的汤碗、匙更, 要求摆放整齐、有条理(匙更柄朝右), 做好派菜的准备。

2) 如有客人点虾、蟹类应准备跟随的调料及洗手盅。

3) 上菜、分菜见服务操作技能之上菜、分菜要求。

5、巡台:

观察客人进餐情况, 勤巡视每台客人台面, 发现事情马上去做, 良好的服务体现服务员做在客人之前。

1) 将空的菜碟/分餐碗、碟及时撤走, 并重新摆好台面上的其他菜碟。

2) 主动为客人添加酒水、茶水等。

3) 为客人提供点烟服务, 烟盅有 3 个烟蒂以上或有其他杂物, 马上撤换, 操作见服务操作技能之香烟服务、烟盅的撤送。

4) 客人进餐中、骨碟、翅碗内有骨头、酒水、及装饰碟内有异物, 应及时换上干净的餐具, 操作见操作技能之餐具撤换。

5) 用完腥、辣、甜和多骨刺的菜肴后要更换骨碟, 操作同上。

6) 为客人调换碰脏的餐具、失落的筷子等, 要求在 30 秒内送上干净的餐具。

7) 如客人中途离座, 及时将餐台上的汤汗、菜肴收拾擦净, 操作见服务操作之清洁台面。

8) 如客人不小心碰翻酒杯, 应及时帮助试擦, 根据溢出面积和检查酒杯是否受损, 决定是否铺口布或调换酒杯, 并重新斟酒, 操作见服务操作技能之中口布服务操作。

9) 注意客人的进餐速度, 随时与厨房联系出菜速度。

- 10) 客人完全停筷后,征得客人同意后,将台面上菜碟撤走,并留意是否要补充牙签。
- 11) 留意客人对酒店的评价及时反馈。
- 12) 注意对酒醉客人的提醒并及时报告上级。
- 13) 认真谨慎处理客人的投诉。
- 14) 上完菜后,告诉客人菜已上齐,并询问何时上甜品。

6、上甜品

- 1) 根据甜品种类必须先准备翅碗、匙更或上骨碟、水果叉。
- 2) 视情将客人已用过的翅碗、匙叉收回,必须先征询客人意见:“请问可以撤吗?”(May I take it away?)
- 3) 将台面上脏物清除,尽可能保持转告餐台清洁。
- 4) 上甜品,如是汤、汁状的甜品,必须分客中,操作见服务操作技能之分菜服务。
- 5) 上完甜品后,左手托盘,在客人右边,用右边先

将脏布连同毛巾托一起收回,然后再送上干净的小毛巾。

- 6) 待客人用完甜品后,视情逐一送上茶水,先上菜碟,茶盅然后按第一次斟茶要求逐一斟好。

7、结帐:

8、送客:

- 1) 客人离席时应主动上前双手拉椅送客。
- 2) 提醒客人带齐随身物品。
- 3) 并引领客人至餐厅门口汇同迎宾员一起向客人道别:“多谢光临,再见!”

Thank for coming, Good-bye)

9、餐后工作:(见善后工作标准程序)

主题:中餐厅清退、取消、更改食物工作程序

在营业时间内,有客人提出清退、取消食物及更改食物的要求时,必须严格遵守如下规定:

1、清退食物处理流程:

- 1) 厨房认为该菜已沽清或品质不够标准,不能再提供给客人食用;
 - 2) 由厨房发出指令至传菜部领班,并讲明理由;
 - 3) 由传菜部领班或传菜部服务员通知值台服务员/该区领班;
 - 4) 退菜:由经理/主管在原菜单上签字认可,方可退菜,并报收银台;
 - 5) 退菜:由经理/主管在原菜单上签字认可,方可退菜,并报收银台;
 - 6) 更换菜肴:服务员重新填开一张点菜单;
- 2、无上菜(漏菜)
- 接到客人催菜的要求,向客人表示歉意,应马上检查点菜单,核实是否有该菜,并检查工作台有无存放该菜,查实确定点有该菜,马上到传菜部了解情况,若是上错台,应立即烹调或客人表示不在等候时,予以退菜,或客人要求退菜,马上通知厨房退菜,然后由经理/主管出注销证明,并至收银员。

- 若是厨房漏菜,应立即征询客人意见,是即刻烹饪还是退菜。
- 即刻烹饪:客人要求即刻烹饪,应马上通知厨房。
- 退菜:若客人要求退菜,马上通知厨房退菜,然后由经理/主管出注销证明,并至收银台。
- 3、更换菜肴的处理:
- 1) 接到客人更换菜肴的要求;
 - 2) 应知会传菜部领班了解该菜是否已烹饪;
 - 3) 已在烹饪的菜肴,就转告客人,表示无法更改,并尽快上菜;
 - 4) 若未烹饪,因重新填写点菜单,按点菜单发送次序进行,原由菜肴由经理/主管写注销证明,并通知厨房取消原有菜式。

主题:会议租场操作规程

一、会议租场的形式:

一般有五种形式:讲座式(也称剧院式)、研讨式(又

称客桌式)、长台式、回型台式、U 型台式。

二、会议设备：

现时可提供的会议设备有：横幅、背景板、活动舞台、小型投影机、幻灯机、29 寸及 25 寸电视机、录像机、讲坛、会议台、茶盅、咖啡壶、纸文件夹、纸笔、可伸缩教鞭、指示路牌、嘉宾签到处牌、惠赐名片牌。

三、会议台上的摆设：

根据客人要求，会议台上放鲜花、烟灰盅，每位摆放文件夹（内有纸、笔），在文件夹的右上方摆茶盅或一杯冰水，或根据订单要求摆放一瓶矿泉水，如客人要求每位不摆茶水，可在会议小休时间出来饮茶或客人指定的饮品和西点，如客人有特殊要求，需在会议期间食水果时，需在每位的文件夹前摆放骨碟，骨碟上放纸巾，另根据水果的品种摆放一套刀叉或一只叉。

四、签到台：

嘉宾签到台一般摆在门口处，铺台布，围红台裙，如客人需要，台上放鲜花，嘉宾签到处牌，签到簿、签字笔。

五、路牌（指示牌）

在会场门口、大堂和行走路线上的三叉路上摆放路牌，指明会议场地方向以便让客人顺利到达目的。租场结束，马上撤走。

六、会议服务：

根据订单要求，在会议开始前将一切物品摆放好，迎宾员站在门口恭候客人的到来，在负责租场的工作人员到场时，主动向客人介绍负责会议租场的经理或领班，负责租场的领班向客人了解整个会议的程序，同时向客人示范所有租场设备的使用，如有投影、幻灯时，需向客人示范灯光的光暗度，在开会的客人开始入座时，服务员应上前为客人倒开水或冰水，当会议开始后，服务员应站在旁边，随时为客人提供服务，如客人要求服务员和领班离开会

议场地，此时领班应告诉客人报务员所处的位置，以客人有需求时，能马上找到领班或服务员解决。在会议期间及时为客人添加茶水，如有 COFFEE BREAK 应提前 15 分钟准备好在会议小休时，服务员应马上为客人添加茶水，换烟灰盅，清理台面杂物。

七、收尾工作：

领班在会议结束前结好账单，检查各种设备是否完整齐全，待会议结束后，向负责会议租场的客人说明各收费项目，让客人结帐，主动向客人征询意见，并多谢客人的意见和建议，欢迎客人再次光临，另安排服务员或迎送员在门口送客同时检查是否有遗留物品，如有时应及时归还。

主题：中餐宴会服务工作标准程序

要求：过硬的服务操作技能和应变能力和整体配合意识，对操作技能的要求“三轻”（说话轻、操作轻、走

路轻)， “四勤”（眼勤、口勤、手勤、脚勤）。

1、宴会的布置

- 1) 搞好宴会要的环境卫生，餐厅卫生要求。
- 2) 根据宴会的类别、档次进行合理布置，根据餐厅布局 and 大小安排餐桌之间距离适当，以方便穿行、服务为宜，重点突出主台，主台应放在可视餐厅主门，能够纵观全厅的位置。C.做好宴会配套设施的布置和装饰。
- 3) 检查和确认灯光、室温、音响、家俱、设施的完好和适宜。

2、熟悉菜单和物品准备

- 1) 熟悉菜单以便于服务时介绍，并根据菜单所列式的服务要求，计算
- 2) 根据台数菜单选配银器、瓷器、玻璃器皿、餐巾、台布、小毛巾等服务必用品，餐具及服务用品，餐及服务品准备时要留有余地。
- 3) 根据接待对象，视情设置分菜台和酒水台（如受

场地限制,采用席上分菜)。

4) 如果客人已安排酒水,按菜单要求备足各类酒水、饮料,用布擦干净擦干酒瓶和各类罐子,并在工作台上整齐摆放。

5) 客到前准备好饮料或茶水。

6) 准备好小毛巾。

7) 客到前上酱油醋。

8) 将各类开餐用具整齐归一放好。

3、迎接客人

1) 列队站立大厅门口恭候迎接宾客,多台宴会应按指定位置站立,不得交头接耳或倚台而站。

2) 客到时,应笑脸迎接宾客,使用敬语(同零点迎接)

3) 主动拉椅让座,随即送毛巾、上茶、操作则服务技能之毛巾服务、茶水服务、按先女宾、主宾、后主人的顺序进行。

4、席间服务

1) 宾客进入宴会厅后,热情为宾客拉椅让座,为主宾拿出骨碟中的口布,打开铺好,然后撤筷子套。

2) 了解客人是否需要讲话,人数及大致时间。

3) 掌握上菜时间后衔接或征得主人同意即刻通知上菜。

4) 斟酒水。

5) 席间如有宾客致词时,应立即关掉音响,并通知厨房暂缓/减速出菜,然后站立一边,停止工作(如后来的客人到,应保证客人有干杯用的酒,或应客人要求送上饮料,灵活掌握)

6) 如大型宴会,主客或主人发表祝词时,主台服务员在托盘内准备好酒水,待客人讲话完毕时应示意递给讲话人。

7) 主人云各台敬酒时,服务员应随其身后及时给主人斟添酒水。

8) 在客人敬酒前要注意杯中是否有酒,当客人起立干杯或敬酒时,应迅速拿起酒瓶或协助客人拉椅。

- 9) 宴会开始前 10-15 分钟, 冷菜上桌, 注意荤素是隔, 色彩间隔摆放, 有冷盆, 将花型正对客人和主宾。
- 10) 要求每道菜都必须公菜, 台采取席上分菜, 则在上菜前将鲜花撤走, 摆好公菜叉、勺及所需餐个, 如果勿需分菜服务的宴会(台某些。寿宴等)。
- 11) 如客人提出毋须分菜, 亦客人的要求, 上汤、羹类必须分菜。
- 12) 每一道菜出菜时, 都必须列队进入餐厅, 主台服务走在前列, 上菜时要求动作统一, 不能只顾自己操作, 忘忽整体性。
- 13) 多台宴会的分菜, 要求各台的分菜速度一致, 特别强调的是其他台的分菜, 上菜不能快于主台。
- 14) 掌握上菜时, 快慢适当, 大型宴会视主台的用餐速度进行控制。
- 15) 高规格的宴会, 在上甜品前先撤完所有餐具, 然后整理好口布, 重新要上用甜品的餐具, (转台

清洁见服务操作)。

- 16) 一般形式的宴会, 撤走空的餐具, 然后整理好口布, 重表上一套用甜品的餐具, 切忌: 不能撤走酒杯 (转台清洁同上)
- 17) 其他服务细节参照厅房服务。
- 18) 清点撤下来的高档餐具是否齐全。

5、结帐服务

6、宴会送别服务

- 1) 客人离席时应主动上前双手拉椅送客。
- 2) 提醒客人带齐随物品。
- 3) 先生/小姐, 谢谢光临, 祝你愉快, 再见。
- 4) 大型宴会结束后, 服务员列队在餐厅门口欢送。

7、结束工作

8、操作技巧及要求:

- 1) 递、收毛巾: 客到时递巾, 上第一道菜时递巾, 上需要用手捻食菜后递巾, 上甜品后递巾、上甜后递巾、客人离席归来时递巾。用过的毛巾 (指

没用毛巾托)及进收回,以免弄湿台布。

2) 上酒水:严格按照酒水服务标准操作。

3) 上菜、分菜:严格按照服务技能之上菜、分菜操作要求。

4) 撤换餐具、烟缸:

---席间撤换餐具应严格按照右上右撤,不能跨越递撤。

---(分菜服务时)撤换骨碟应尽可能等到所有的客人吃完才撤。

---严格按照服务技能之撤换餐具、烟盅撤换操作要求。

5) 服务细节:

(1) 客人离席或敬酒时应主动拉椅,并将客人的口布叠成小三角形放于餐位边。

(2) 如果有2个服务员同时为一台客人服务,不应在客人的左右同时服务,令客人左右为难,应讲究次序。

(3) 动作不要过于求快,将物品堆积于工作台而疏于清理,不利于提高工作效率,如有骨头的,每次撤出骨碟时,应先将骨头杂物拿走。

(4) 用托盘收撤的餐具,如有骨头的,每次撤出骨碟时,应先将骨对倒在一只骨碟上,其他骨碟方可叠起,否则很容易因倾斜面跌落,收撤餐具时无论客人碟里有否剩菜均应示意后再收。

(5) 如客人挡住去路或妨碍你的工作时,应礼貌地说:“请让一让,谢谢。”(Please give way, Thank you)。不能粗鲁地越过客人取物或从客人旁边挤过。

(6) 上菜报菜名,声音要适度,让客人听清为宜。分鸡、鱼等不能只分一部位给客人,要均匀搭料,假如一次分不完的菜式或汤,要主动分第二次。

- (7) 分完菜或汤后,应将菜递到客人面前,并做手势示意客人请用。
- (8) 分给客人的菜碟上切忌有汁、茨滴于碟边而直接递给客人。
- (9) 分完一道菜后,应抓紧时间做斟酒、换烟盅,收拾工作台等工作,不能一味站着等下一道菜。F.服务员之间要求配合默契,有整体意识,如 A、B 服务员,当 A 在上菜报菜名进,B 不应站在 A 的背后,应巡视客人台面情况或斟酒水。

主题:大堂酒吧工作标准程序

1、准备工作:

- 1)(见营业前准备工作)
- 2)检查台子、台面、台布、烟缸、台号是否完整、整齐、放置统一,符合标准;
- 3)检查酒吧有的玻璃器皿、调酒壶、盆碟、饮管、

- 奶盅缸等,是否光亮洁净。
- 4)检查搅拌器、开瓶器、压榨机等各类用具是否干净整洁、完好有效;
- 5)备足各类酒水;
- 6)检查环境卫生。
- 2、迎宾入座:(见 FNB 迎宾程度)
- 3、服务:
 - 1)点酒、茶水、(参见点菜、酒水服务程序)
 - 2)上酒:(见酒水服务程序);
 - 3)席间服务:
 - *注意观察客人是否有新的要求;
 - *为客人斟酒,添加饮料、咖啡;
 - *勤换烟缸、点烟服务(见换烟缸操作程序)
- 4、结:(见结帐程序)
- 5、收台:(见善后工作程序)

主题：餐厅卫生管理制度

- 1、检查分为每日(每周)例行检查和随机抽查形式。
- 2、对餐具、布件、服务用具的卫生标准。
 - 1) 瓷器餐具：无缺口、无裂缝、无污迹、清洁完好，保持光亮；
 - 2) 银质餐具：无弯曲、无污垢、无破损、保持光亮；
 - 3) 玻璃器皿：无裂缝、无缺口、无破损、保持光亮；
 - 4) 布件：清洁完好、熨烫平整、无污迹、光亮如新；
 - 5) 服务用具：无油腻、无污迹、使用灵活、清洁完好；
- 3、家具的清洁标准：
 - 1) 转台：清洁、无脏痕、无油腻、转动灵活；
 - 2) 餐桌、餐椅：完好无损、物品摆放整齐序、无污迹、无破损、备用物品一应俱全、无隔餐遗留下垃圾、瓶盖等；服务车完好有效、无事故隐患；
 - 3) 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品，以防止细菌传入。

- 4、餐厅环境(包括餐厅所属的公共区域)的卫生要求：
 - 1) 地毯、大理石地面：干净完好、无垃圾、无污迹、无破洞；
 - 2) 门窗：玻璃干净完好、窗台/门柜无浮灰、窗帘无破洞、无脏迹、无胶钩；
 - 3) 餐厅标志光亮、完好、无浮灰、无蜘蛛网；
 - 4) 灯具、空调完好有效，明亮无尘；
 - 5) 天花板、墙面：无污迹、无积灰、无蜘蛛网、无剥落；
 - 6) 装饰品：
 - 叶面光亮无浮灰；
 - 艺术挂件、立体摆设品：无浮尘、无污迹、完好无损、挂的端正；
 - 7) 餐厅内一切设备(电话机、收银机、冰柜等)完好有效、整洁；
 - 8) 餐厅空气：清新、无异味；
 - 9) 发现有苍蝇或其他昆虫的出现，立即报告，并做

彻底的扑灰消毒。

5、备餐间的要求:

- 1) 备餐间里整齐有序、环境清洁(要求同餐厅楼面);
- 2) 备餐间一切设备完好有效、整洁;
- 3) 无隔餐的垃圾;
- 4) 一切用具与物料整齐归档。

7、其他:

- 1) 新进入人员健康体检分为两类:招聘时间体检和定期检查;
- 2) 定期举办员工卫生培训,做好卫生教育工作。

主题:巡视制度

为保证营业区域的正常运作,各餐区领班以上各人员必须对所属工作部位进行定时检查、巡视,具体实施如下:

一、上岗前对交接班的检查

- 1、上班次遗留问题。

- 2、本班出勤率。
- 3、预订情况及预定的菜单,有关VIP客人的情况。
- 4、营业用品的准备情况。
- 5、有关贵重物品的移交。
- 6、上级交办,关照的特别事宜。

二、对本班营业前的检查。

- 1、工作人员到岗情况。
- 2、当餐准备情况(即营业备料、推荐菜、酒水的配备,调味品准备)。
- 3、备用餐具、用具准备情况。
- 4、用设备完好程序(照明、电源开关、空调、服务车等)。
- 5、营业场所的清洁程度。
- 6、营业家私的完好。
- 7、对管辖区域的整体形象检查。

三、对本班营业当值的巡视。

- 1、客流量及其分布。

- 2、当区员工的工作状况。
- 3、当区客人的就餐反应。
- 4、保证服务的标准化。
- 5、及时处理客人的投诉和突发事件。
- 6、服从上级临时调配。

四、对本班营业后的巡视。

- 1、营业后的收尾工作。
- 2、对贵重物品的清点的回收、存放。
- 3、营业后人员作息状况及值班安排。
- 4、检查电、煤气、火、水、门锁等安全措施的执行情况。
- 5、做好工作记录，考勤记录，员工工作评估。
- 6、当日报表的编制。

注意事项：

- 1、对巡视须有书面记录。
- 2、待处理事宜若超越本岗位职权范围，必须及时上报上级，不得延误时间或隐瞒事实。

- 3、对投诉或突发事件必须详细填写有关报告。
- 4、上述巡视制度，必须严格执行，按事实如实记录。

主题：预订工作标准程序

预订工作分接受电话预订和当面预订

- 1、在电话铃声响 3 下，必须接听电话：“ Good morning/afternoon/evening. X X Restaurant(FNB office), X X is speaking,May I help you. ”

假如在电话响 3 次以上，才接听电话，必须向客人道歉：“ Good Morning/Afternoon/Evening/ X X Restaurant,sorry for waiting, X X is speaking ,May I help you. ”

- 2、预订时应按如下次序了解各种信息，并正确记录：

1) 姓名：“请问您贵姓？”“ Would I have your name, please?” 或“ Could you tell me how to spell your name?”

2) 日期：“请问预订日期和时间？”“ May we know

what time to expect you? ”需复述一次请客人核查。

3) 人数 : “ 请问有多少人定餐 ? ” “ How many persons for you resercation? ”

4) 对公司名称 : “ 请问能知道是什么公司吗 ? ” “ May I have the name of your company? ”

5) 规格 : “ 请问预订什么规格 ? ” “ Which kind do you reservation? ”

6) 询问对方有无其它要求 : “ 请问您还有什么需要吗 ? ” “ Is there anything else? ”

7) 请留下联系电话号码 : “ Please give a telephone number? ”

8) 复述以上信息给客人。

9) 知会客人预留台号 : “ 我们为您预留的是 XX 厅 XX 台。 ” “ You reserved table in X X restaurant NO. X X table. ”

10) 请客人准时到达 : “ 我们将保留您的预订 30 分钟。 ” “ Your reservation maybe will be kept about

30minutes ,please come on time. ” (淡季可灵活变通)

11) 向客人表示感谢和道别 : “ 谢谢您的预订 , 我们将期待着在 XX (时间) 您和您的朋友光临 , 谢谢 , 再见。 ” “ Thank you for your calling ,we will be expecting your and your friends at X X (time) then ,Thank you,good-bye. ”

3、当面预订的顺序同电话预订。

4、然后填写相关的表单 , 并迅速传达至各部。

5、大型宴会 (指 5 席以上) 的通知单 , 必须经 FNB MG 签字认可方可下达各部。

6、将预订登记归档。

7、其它要求 :

1) 对客人的特殊要求不知能否满足时 , “ 对不起 , 我去确认一下 , 然后马上答复您 , 好吗。 ” “ Sorry , I’m not sure ,Could check it first ,then I’ll call you back ”

2) 一般午餐可预订至中午 11 : 30AM , 晚餐可预订

至7:30PM,长时间的留座,对餐厅的营收是不利的,淡季可变通。

3) 要掌握预订情况,不得重复预订和超额预订。

主题:传菜工作标准程序

1、准备

1) 见“营业前准备工作标准服务程序”

2) 准备调味,洗手盅:根据基本菜谱,制定好预先准备的调味,具体操作步骤如下:

----收集餐厅里所有的调味品瓶子,置于备餐间。

----检查剩留的调味品是否可能继续留用或需要添加。

----打开每一个待装调味瓶的盖子,将各种调味品分类装入,注意不能装得过满或过浅,并尽量保持干净,还想撒得到处都是,并检查盐、胡椒瓶的出孔是否畅通。

----将调味瓶的外观擦干净。

----将已装好的调味瓶分类排好,送到各需点。

----准备好足够量的洗手盅及柠檬片待用。

3) 准备好跟菜肴的服务用品(公勺、酒精炉等),保证其用量、安全。

4) 整理入单夹并否按号码编排及清晰度。

2、开餐中服务:

1) 接到楼面入单,迅速入夹,并送至各生产部门。

2) 根据入单,应事先备好服务用具及特殊配料。

3) 厨房出菜时,应马上给该菜配上合适的配料,并报上菜名、台号,划菜员在点菜单上勾销该菜。

4) 出菜必须用托盘,冷热菜分开摆放。

5) 出菜时须将菜送到所属的餐台边(厅房到房门),由服务员端菜上台,并等服务员将菜盖拿起放回托盘才能离开,随便将撤下的餐具一并带去,送到管事部清洗。

6) 如厨房出、炖盅、甜品等分客菜,必须配上茶碟作垫底,有汤汁盅类需附带题更。

- 7) 如上煲、仔类菜肴, 必须跟上湿的毛巾。
- 8) 若有菜很长的时间没出来时, 应问厨房询问, 若漏单时应马上通知厨房补上, 或通知领班处理, 若属洁清品种, 见退菜程序处理。
- 9) 将清洁品种及进通知楼面。
- 10) 必要时协助对前台的餐具补充。
- 11) 负责将楼面撤出的托盘清洗干净, 把杯架下栏盘整理好。
- 12) 随进保持备及传菜通道的干爽、清洁。

3、餐后服务

- 1) 整理所有点菜单, 并装订、汇总、备查。
- 2) 将所有托盘全部过洗碗机清洁、整齐摆放。
- 3) 交所有银器清洁、清点后, 整齐入柜。
- 4) 将所有服务用具全部清入柜。
- 5) 将所有脏布草清点捆扎。
- 6) 完成备餐间收尾清洁工作, 检查水、电、液化气瓶时否关闭。

- 7) 确信任何服务用品餐具都已入柜, 并已上锁, 砍没有火苗、水笼头, 经领班同意后方可下班。

主题: 餐饮部结帐工作程序

在客人用餐即结束时, 就应注意客人是否准备结帐。

- 1、在客人招呼结帐后, 当即到收银台拿取帐单, 并核对应台号和内容。

- 2、将帐单用帐夹夹好, 内附一支笔。

- 3、在客人右边, 用双手将帐夹找开呈示客人。

服务员: Excuse me, sir/madam. Here is your bill.

先生/小姐, 打扰了, 这是您的帐单。

- 4、现金结帐:

- a. 收取客人现金后须当面点清, 并报出所收总数。

服务员: The total you paid is _____ RMB.
一共收您元。

- b. 如需找零, 则请客人稍等一会。

服务员: Would you wait a moment please, sir

/madam, I will bring you the change right away.

先生/小姐, 请稍候, 我马上拿来您的找零。

C. 将现金用帐夹夹好, 送到收银台, 连同帐单一起交给收银员, 并取回找零。

d. 找零用帐夹夹好, 递给客人, 并将帐单第一联作为收据给客人, 同时向客表示感谢。

服务员: Excuse me, sir/madam here is your change the total is _____RMB.

And this is the receipt. Thank you very much.

先生/小姐, 打扰了, 这是您的找零, 一共_____元。

这是发票, 非常感谢您。

5、签单结帐和:

只有住店客人中持贵宾卡的客人可以签单挂帐。

a. 当客人要求签单时, 先了解客人的身份, 以便确认其是否有资格签单。

服务员: May I know you are resident guest or not?

would you please show me the hotel V.I.P.card?

请问您是住店客人吗? 或者您可以出示酒店的贵宾卡吗?

b. 根据客人身份请其出示房卡或贵宾卡。

服务员: Would you please show me your key card (or V.I.P. card) please?

请出示您的房卡(或贵宾卡)好吗?

c. 将住店客人的房卡送至收银台, 由收银员进行查验, 确认后请客人签单, 将帐单再次送至收银台, 待收银员完成确认后, 将房卡和帐单一起交还客人。

服务员: Thank you very much.

非常感谢您。

D 对持贵宾卡的客人在让其签单后, 须请客人稍候, 然后将帐单和贵宾卡一起交收银员查核, 经核对后, 将贵宾卡交还客人。

服务员: Would you wait a moment please.

请稍候。

服务员: Excuse me, sir /madam. Here is your V.I.P.

card. Thank you very much.

先生/小姐，打扰了，这是您的贵宾卡，非常感谢。

6、信用卡结帐

a. 对国内卡须请客只出示身份证。

服务员：Would you please show me your I.D. card,
sir/madam ?

先生/小姐，请您出示您的身份证。

b. 请客人先在帐单人签字

服务员：Would you sign the check first please ,
sir/madam.

先生/小姐，请您先在帐单上签字。

c. 衣客人稍侯，将帐单和信用卡拿到收银台，请收
银员刷出卡单。

d. 将卡单据拿回餐桌，请客人签字。

e. 再将单据送到收银台，由收银员核查。

f. 经核查无误后，将卡单底联和身份证、信用卡交
还客人，并表示感谢。

服务员：Here's your credit card, I.D. card ,receipt,
sir/madam .Thank you very much.

先生/小姐，这是您的信用卡，身份证，卡单底
联，非常感谢您。