餐厅服务操作制度

1、开餐前必须做好一切准备工作，检查各项备用品及摆台等有关事宜。

2、餐中服务必须做到开口服务，微笑服务，敬语服务，以“客人是对的”服务意识进行操作。

3、严格按零点、宴会服务程序及标准进行操作。

4、引位员严格按程序标准进行领位，并做好记录。

5、餐中服务小毛巾必须达到60-80度。

6、饮料服务严格按程序标准操作。

7、餐饮服务员必须熟知饭店所有产品，做到人人有推销意识，积极推销厨师长特选、创新菜及饭店各项产品。

8、跑菜服务中必须按程序，标准操作勤跑，快跑，忙而不乱，发现菜肴有质量，应立即向厨师长提出，防止售出不合格的产品。

9、遇有客人投诉，要认真对待，不得敷衍了事，处理完毕要向上级汇报，重大投诉无法解决的应立即向上级汇报，不得隐瞒不报，违者按重大过失处理。

10、不得在工作场所吃拿食物，不得将私人物品带入工作场所，违者按重大过失处理。

11、不得在工作时间、场所会见亲朋好友及接打私人电话，违者按重大过失处理。

12、严格执行饭店关于个人卫生的规定及有关规定。

13、营业结束打扫卫生，做到干净，整洁。

14、客人的遗物必须上交。