

# DB3301

## 浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 69—2018  
代替 DB3301/T 69—2011

### 咖啡服务业规范

地方标准信息服务平台

2018 - 06 - 20 发布

2018 - 07 - 20 实施

杭州市质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》进行编写。

本标准由杭州市商务委提出并归口。

本标准主要起草单位：杭州市咖啡西餐行业协会。

本标准主要起草人：楼波音、张晓丽、胡军、曹岩、洪璇、沈福康。

本标准的历次发布情况为：

——DB3301/T 69—2011。

地方标准信息服务平台

# 咖啡服务业规范

## 1 范围

本规范规定了咖啡服务业的基本要求、服务人员要求、服务工作流程。  
本规范适用于杭州市行政区域内咖啡服务企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 7718 预包装食品标签通则
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 10070 城市区域环境振动标准
- GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB 13495 消防安全标志
- GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GA 703 住宿与生产储存经营合用场所 消防安全技术要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 咖啡服务业

是指以咖啡及咖啡相关产品为核心,以体现咖啡文化氛围为特色的服务于个人消费的咖啡馆、咖啡西餐厅等企业组成的一个新兴服务行业。

### 3.2

#### 迎宾

是指客人进入咖啡服务业场所获得的第一阶段的迎接及导引服务。

### 3.3

#### 引座

是指服务场所由专门的服务员,迎接客人到指定或预订座位落座的一个服务过程。

### 3.4

#### 点单

是指服务员利用纯熟的销售技巧,了解顾客需求,与顾客达成一致,确保顾客满意的工作过程。

## 4 基本要求