麒麟区党政机关会议定点场所

框架协议（2027-2028 年度）

餐饮服务

项目编号：4530302XY202600001

供应商：云南福牌实业有限公司（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期：2026 年 11 月 24 日

目　录

1. 餐厅及设施设备……3

2. 公共区域……9

3. 服务内容及要求……11

4. 安全、消防设施设备……11

5. 餐饮服务流程……12

1.餐厅及设施设备

1.1 酒店具有与住宿接待能力相适应的餐厅。宴会厅 1 个、自助餐厅 1 个、包房 5 间，可同时容纳 430 人就餐。

1.1.1 餐厅环境优雅、舒适宜人，配有高品质音响设备，宴会厅配有 12.67 平方米的利亚德高清 LED 电子显示大屏，可满足宾客的视听需求。配有中央空调，能够保证室内温度适宜、通风良好。酒店菜品汇集了云南美食的特色菜品及匠心传承百年味道的过桥米线，优质的服务将为宾客的用餐营造良好的氛围。

1.2 酒店厨房具备冷菜间与热菜间分开，并有充足的冷库。洗碗间位置合理。厨房内有专门放置临时垃圾的设施。厨房温度适宜，有充足的排风设施。厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

自助餐厅





宴会厅





宴会厅





中餐包房





餐厅休息区





2.公共区域及设施设备

2.1 酒店设有地面停车场，总面积 6466 ㎡，停车位总数 154 个，其中大客车停车位 8 个，无障碍停车位 3 个。



2.2 酒店有客用电梯 3 部，其中观光电梯 1 部；员工电梯 1 部，每部电梯的层数均为 19 层。



2.3 酒店设有可拨通市内的公用电话，并配备市内电话簿供客人使用。

2.4 酒店公共区域共有 6 个分设供男、女宾使用的公共卫生间，其中，大堂 1 个，餐厅 2 个，会议室 3 个。此外，另设有无障碍卫生间 1 个

2.5 酒店拥有应急供电专用线，并备有应急照明灯。

2.6 酒店设有公共休息区 2 个，设施齐全。





3.服务内容及要求

3.1 总服务台有中文标志，分区段设置接待、问询、预订、结账，24 小时有工作人员在岗服务，提供留言服务。提供简便快速的结账服务。有完整的预订系统，可接受预订。

3.2 酒店设值班经理，24 小时接待客人。

3.3 酒店提供店内范围寻人服务。

3.4 可提供代客预订飞机火车票，安排出租汽车服务。

3.5 为残疾人提供特殊服务。

3.6 酒店总服务台提供酒店服务项目宣传品、酒店价目表、中文本市交通图、各种交通工具时刻表。

3.7 能用标准普通话为客人接通国内、国际长途电话。

3.8 在必要时为客人提供就医方便。

3.9 可代售邮票、代发信件，办理电报、电传、传真、复印，国内行李托运、冲洗胶卷、日常用品修理。

4.安全、消防设施设备

4.1 设有安全门锁、防盗链、应急疏散图。

4.2 自备发电系统，有应急照明设施。

4.3 有符合现行消防规定的消防设施和通道。



公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证

开消 安检字〔2020〕第 0001 号

场所名称：曲靖福牌实业有限公司石林国际大酒店　消防安全责任人：贺雪松

地　址：曲靖市麒麟区园林路 126 号　使用性质：酒店

场所所在建筑名称：石林国际大酒店　场所所在层数：地上 1-19 层

场所建筑面积：19278 平方米

现有消防设施：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、机械防烟系统、机械排烟系统、消防控制室、室内消火栓、室外消火栓、消防电梯、应急广播、应急照明、疏散指示标志、防火门 82 扇、安全出口 4 个、MFZ/ABC4A 手提式干粉灭火器 100 具、MFZ/ABC5A 手提式干粉灭火器 250 具

发证机关：

2020 年 3 月 25 日

（本证仅证明场所投入使用，营业前经消防安全检查合格）

单位（场所）在使用、营业中应当遵守《中华人民共和国消防法》、《云南省消防条例》及其他有关消防法规、规章的规定，保证消防安全。扩大经营面积、变更经营场所或者经营性质的，应当重新办理消防安全检查手续；变更场所名称、法定代表人（或者主要负责人）的，应当申请变更消防安全检查的有关事项；发生扩建、改建（含室内外装修、建筑保温、用途变更）的，应当依法办理建设工程消防设计审核、验收或者备案手续。

5.餐饮服务流程

5.1开餐前准备工作流程

流　程	责任人	要点说明
开班前会	厅面服务员	1.通报当天的预定情况，布置安排工作任务，总结前一天的工作，分析问题寻求解决办法。
打扫卫生	厅面服务员	2.做好餐厅各区域的清洁卫生工作，包括桌椅、墙面、备餐桌、设备、地面等。
配餐具	厅面服务员	3.用餐车从洗碗间将餐具送出，存入指定的餐具柜内。
准备小毛巾	厅面服务员	4.把干净消毒的小毛巾浸湿折成规定的形状，叠整齐放入毛巾保温柜内。
摆台	厅面服务员	5.按正餐的摆台标准于开餐前 30分钟摆好台。
准备工作用具	厅面服务员	6.把洁净的托盘、佐料、茶叶、茶壶以及装满水的暖瓶，摆放在指定位置或备餐桌上。
开灯、开空调	厅面服务员	7.打开餐厅的照明和空调。如营业时间有变动，须通知空调中心改变开启空调时间。
检查	厅面领班	8.开餐前准备工作完成后检查一次，如有错漏处立即纠正弥补。
站岗、迎宾	厅面服务员	9.出岗站位，面向门口准备迎宾。

5.2 迎送宾客服务流程

流　程	责任人	要点说明
迎客	迎宾员	1.宾客到达餐厅门口约5米时，用目光注视客人，当客人走近门前距离1.5至2米时，应行15°鞠躬礼，同时主动、礼貌、面带微笑地向客人问好，询问宾客是否有预订以及就餐人数等信息。
引领客人	迎宾员	2.走在宾客的右前方相距约1米处引领，行至拐弯处或需上下楼梯时应短暂停留提醒客人注意，当引领宾客到餐桌边时，逐一为宾客拉椅让座。
送上菜单、酒单	迎宾员	3.将菜单或酒单打开第一页，从宾客左边双手送上，并礼貌的请宾客阅读。
记录	迎宾员	4.回到迎宾岗，将来宾人数、到达时间、桌号迅速记录在“迎宾记录本上”。
送客	迎宾员	5.当宾客走出餐厅门口时，面带微笑礼貌地向宾客致谢道别。

5.3散客服务流程

流　程	责任人	要点说明
迎客	迎宾员	1.面带笑容，符合餐厅迎宾礼仪规范。
引客入座	迎宾员	2.征求客人同意后，将客人引至餐桌前，礼貌地拉椅让座。
餐前服务	厅面服务员	3.送茶水、小毛巾；铺餐巾、拆筷套；上开胃菜。
点菜、点酒水	厅面服务员	4.递上菜单和酒单，按点菜、点酒水规范进行点菜和点酒水服务，开菜单、酒水单并将单据传送至相关岗点。
上菜、斟酒水	厅面服务员 传菜员	5.按规范上菜、斟酒水服务。
席间服务	厅面服务员	6.按席间服务规范进行。
结账	收银员	7.按结账规范进行。
送客	迎宾员	8.按迎送礼仪进行。
撤桌清理	厅面服务员	9.按撤桌作业规范进行。

5.4传菜服务流程

流　程	责任人	要点说明
准备用具	传菜员	1.准备好干净的托盘和汤勺、饭勺等用具。
检查、熟悉菜单	传菜员	2.检查、熟悉菜单，核对菜单上的台号以及是否有特殊要求等。
核对菜单严格把关	传菜员	3.菜品做好后，划单员应仔细核对菜单，菜品不相符和质量不过关的立即退回厨房。
按顺序传菜	传菜员	4.将菜品放入托盘，配上汤勺、蘸料等，按正确的上菜顺序传菜。
注意事项	传菜员	5.传菜时随出随传，不压菜，汤汁不外溢，注意保持菜品形状不变，台位准确，无差错。
送脏餐具	传菜员	6.及时将厅面服务员撤换下的脏餐具送至洗碗间清洗。
沟通与协调	传菜员	7.将厅面出菜的要求及时告知厨房，做好客人加菜、催菜时厨房与厅面之间的沟通协调工作。

5.5席间服务流程

流　程	责任人	要点说明
保持餐台整洁	厅面服务员	1.时刻保持餐台卫生清洁，出现杂物或空盘应征得客人的同意后撤走。
撤换餐具	厅面服务员	2.撤换餐具时须等客人餐盘中的食物吃完后方可进行，若客人放下筷子而未吃完食物，应征得客人的同意后才能撤换；按先宾后主的顺序进行；左手平稳托住托盘，右手撤换餐具的动作要稳、轻。
点烟服务	厅面服务员	3.先检查打火机火焰的大小，右手握住打火机，大拇指按住打火机的开关在客人的侧面将火打着从下往上移送过去。
酒水服务	厅面服务员	4.随时观察客人用酒水的情况，及时斟酒、添加饮料，掌握好时机随机推销酒水。
加菜服务	厅面服务员	5.服务员应仔细观察客人的用餐情况，主动征询客人是否需要加菜，推荐合适的菜肴，帮助客人选择。
下单	厅面服务员	6.根据客人的需要开单分发各相关岗位。

5.6结账服务流程

流　程	责任人	要点说明
领取账单	厅面服务员	1.当宾客示意结账时，服务员迅速到收银台领取宾客账单。
核对账单	厅面服务员	2.应仔细核对账单和点菜单、酒水单、杂项单所开项目是否相符，确认无误后将账单放入收银夹内并准备结账用笔。
递送账单	厅面服务员	3.从宾客右侧躬身礼貌地将收银夹打开递给宾客，并说明是该宾客的用餐账单。
1.现金	厅面服务员	4.收取现金交到收银台，然后用收银夹把从收银台找回的零钱及账单顾客联递还宾客，注意要当面点清钱款。
2.刷卡	厅面服务员	5.须礼貌的请客人到收银处刷卡，刷卡成功后请客人在账单和签付单上签字确认，再把银行卡和签付单顾客联交还给客人。
3.签单挂账	厅面服务员	6.将账单及笔递给宾客，如挂房账应礼貌地请宾客出示房卡或押金单，在账单上签名，写上房号（注意核对房号），然后将账单交收银员处理；如挂公司账，必须由该公司的签单人签字方可挂账。
致谢	厅面服务员	7.对宾客表示感谢。

5.7 食品打包服务流程

流　程	责任人	要点说明
宾客要求打包	厅面服务员	1.礼貌问清哪些食品需要打包，到吧台领取食品盒及包装袋。
撤菜下桌	厅面服务员	2.在客人要求的打包时间，将需打包的食品撤下餐桌，放置在备餐桌上。
分类装食品	厅面服务员	3.将食品分类放入食品盒内，注意不外溢汤汁，有佐料的需单独包装。
包装后交给宾客	厅面服务员	4.将打包好的食品放到宾客指定的位置，礼貌的请宾客核对确认。
礼貌送别	厅面服务员	5.客人离开时，帮助客人将打包食品送至餐厅门口，礼貌送别。

5.8 厅面清场服务流程

流　程	责任人	要点说明
营业结束开始清场	厅面服务员	1.宾客全部离开后，方可开始厅面清场工作。
关闭空调、部分设备和照明灯	厅面服务员	2.关闭空调、电视等不用的设备和大部分的照明灯，只留适当的灯光供清场用。
撤餐具、器皿	厅面服务员	3.分类撤餐具、器皿，先收口布和小毛巾，然后是玻璃器皿、小件餐具，最后收餐盘，注意在收的时候必须将食物残渣倒入泔水收集桶中。
送餐具、布草	厅面服务员	4.将餐具器皿送到洗碗间清洗，把脏布草分类清点后送备餐间，注意干的和湿的要分开存放，以免布草受到二次污染。
全面清洁打扫	厅面服务员	5.全面清洁打扫，包括桌面、备餐桌、墙面及地面等，将工作工具放回到指定位置。
落实安全措施	值班服务员	6.关闭水阀、切断电源；除员工出口外，锁好所有门窗。
安全检查并记录	值班服务员	7.进行全面的安全检查，同时做好记录，上好员工出口处的门锁方可离开。

5.9 自助餐服务流程

流　程	责任人	要点说明
了解宾客详情、熟悉菜单和酒水	厅面服务员	1.了解自助餐宾客的详情，如单位、人数、餐标、用餐地点及时间等，同时熟悉菜单和酒水。
开餐前准备工作	厅面服务员	2.准备各类餐具、器皿及用具，按要求摆台、布置自助餐台，提前开启灯光、空调及背景音乐。
上菜	厅面服务员 传菜员	3.在自助餐开餐前15分钟，将所有菜品及酒水上齐，同时做好菜品保温工作。
迎宾	迎宾员	4.站岗迎宾，当宾客到来时，礼貌问好，询问单位名称，引导客人至用餐地点，记录人数。
巡视自助餐台	厅面服务员	5.宾客开始用餐后，勤巡视自助餐台，整理陈列菜品及酒水，保持台面清洁卫生，菜品、酒水不足时及时添加，必要时帮助客人取菜。
席间服务	厅面服务员	6.勤巡视服务区域，随时提供服务，及时撤下客人用过的脏餐具，并清理桌面。
报人数	厅面服务员	7.用餐进入尾声时，将用餐人数报给收银员。
结账	收银员	8.按结账服务流程进行。
送客	迎宾员	9.礼貌向客人道别，致谢。

5.10 宴会及团队用餐服务流程

流　程	责任人	要点说明
了解宴会详情	厅面服务员 传菜员	1.做到“八知、三了解”，了解宴会或团队的名称、人数、用餐地点及时间，是否有特殊需求等，同时熟悉菜单。
布置场地、摆台	厅面服务员 传菜员	2.按客人要求提前做好场地布置，摆台工作。
准备餐具、用具	厅面服务员	3.做好餐厅环境卫生及服务员个人卫生，准备好各类餐具及物品，准备迎接宾客。
迎宾	厅面服务员	4.提前开启灯光、空调及背景音乐，宾客到达餐厅，迎候中应主动微笑热情迎接宾客，引领宾客入座。
送毛巾、斟茶水	厅面服务员	5.从主宾开始及时为客人送上毛巾、斟茶水。
上菜	传菜员	6.根据时间和宾客到来的情况通知上菜，掌握好上菜节奏。
席间服务	厅面服务员	7.按席间服务规范进行。
结账	收银员	8.按结账服务规范进行。
送客	厅面服务员	9.客人离席时提醒客人带齐随身物品，送客时按迎送规范进行。
收台、打扫卫生	厅面服务员	10.关闭背景音乐、空调和部分灯光，收台、打扫卫生。

5.11 分餐服务流程

流　程	责任人	要点说明
人员分工安排	厅面领班	1.做好人员分工安排。
摆台、准备用具	厅面服务员	2.按要求摆台，准备好分餐所用的餐具、用具。
迎宾	迎宾员	3.站岗迎宾，客人到达时，礼貌向宾客问好，引领客人至餐桌前，为客人拉椅让座。
送香巾、斟茶水	厅面服务员	4.从主宾开始顺时针递送香巾，斟茶水。
传菜	传菜员	5.按上菜顺序将菜品传送至工作台。
斟酒	厅面服务员	6.按斟酒规范进行。
分菜、上菜	厅面服务员	7.根据用餐人数用刀叉将菜品均分成小份，有蘸料的配好蘸料，从主宾开始顺时针上菜。
席间服务	厅面服务员	8.按席间服务规范进行。
结账	收银员	9.按结账规范进行。
送客	迎宾员	10.礼貌向客人道别，致谢。
收台、打扫卫生	厅面服务员	11.撤台，收好餐具、用具，做好清洁卫生。

5.12 送餐服务流程

流　程	责任人	要点说明
接听电话、点菜	厅面服务员	1. 电话铃响 10 秒内接听，主动礼貌问好，报岗位名称，记录客人所点的菜品及酒水，适时推销。
复述确认	厅面服务员	2. 向客人复述一遍所点菜品及酒水的名称、数量、要求等，礼貌询问送餐时间。
开单	厅面服务员	3. 填写点菜单、酒水单，将点菜单传递至厨房、传菜组、收银处；酒水单传递至吧台、收银处；如有特殊要求的必须写清。
准备餐具、用具	传菜员	4. 根据用餐人数准备餐具、器皿及送餐所需的工作用具。
取账单并核对	传菜员	5. 到收银处领取账单，仔细核对账单与点菜单、酒水单是否相符，如有必要带好零钱以备找补。
送餐	传菜员	6. 将成品菜肴在客人要求的时间内送至楼层，注意做好保温和防尘工作。
敲门、进入客房	传菜员	7. 到达客人房间门口，轻敲门 3 下，报“服务员”，经客人同意后方可进入房间，礼貌向客人问好。
摆放菜品、结账	传菜员	8. 征求客人意见，将菜肴摆放在客人指定的位置，摆好餐具、用品，祝客人用餐愉快，礼貌地请客人结账。
致谢、道别	传菜员	9. 询问收餐具的时间，向客人致谢、道别后退出房间。
交账单、钱款	传菜员	10. 将账单及钱款交收银员处理，填写送餐记录。
收餐具并记录	传菜员	11. 根据客人要求的收餐具时间至客房将餐具、用具等收回，并做好记录。

5.13 遗留物品处理流程

流　程	责任人	要点说明
发现遗留物品、及时上交	厅面服务员	1.发现客人的遗留物品，无论价值大小，必须将物品交至吧台，由酒水员统一保管、处理。
检查、登记	酒水员 厅面服务员	2.酒水员检查、登记遗留物品详情，包括名称、数量、物品特征、拾获地点等，双方签字确认。
处理	酒水员	3.一般物品酒水员负责保管，贵重物品登记后由酒水员交至宾客专员处，双方签字确认。
认领	酒水员	4.客人认领时，需询问、核对物品详情，确认无误后请客人出示身份证，在遗留物品登记表上签收，写清认领人的身份证号码及联系电话，然后将失物交给认领人。
分类保管	酒水员	5.无人认领的物品分类进行妥善保管，一般物品保管期限为6个月，酒水、食品的保管期限为15天，每月底对遗留物品情况进行汇总并报餐饮部经理，由部门定期对遗留物品进行统一处理。

5.14 菜品加工流程

流　程	责任人	要点说明
人员分工安排	厨师长	1.了解当天的预订情况，做好人员分工安排。
领料	各档口厨师	2.熟悉菜单，根据需要领用相应的原材料及调料。
粗加工	洗捡工	3.菜品粗加工，去除不能使用的叶子、根茎等，并清洗干净备用。
精加工	切配	4.根据菜品制作要求将每道菜肴的主辅料加工成不同的形状，分装在容器中备用。
传送原材料	打荷	5.按上菜顺序依次将加工好的菜品主辅料、所需调料、餐盘等传送至厨师操作台前。
制作	各档口厨师	6.根据菜品制作标准，完成成品菜肴的加工制作，保证菜肴色、香、味、形俱佳。
出品	打荷	7.菜肴装盘后做好盘饰，将成品菜递交给传菜组，注意检查餐盘是否洁净。