

天府火锅：干净的盘子会唱歌



天府宫廷店长席

在大酒店就餐时，服务员袖头上一滴油能让你浮想联翩；觥筹交错间，茶杯上那一道细微的裂痕或是一片小小残缺，都能让请客者坐立不安；洗完手，盒抽里时有时无的纸巾也不知会让多少人面临不应有的尴尬……这些场面，你在天府火锅却很少遇到。有人说，天府火锅里干净的盘子会唱歌。

每一种干净都有标准

“洗碗机，第一遍水温要在100℃以上”；“餐桌擦洗，要有2湿4干6条毛巾”；“男服务生鬓角头发不能过耳”……如果不是天府内部人员透露，普通的消费者是很难了解“天府人”对店面及员工卫生状况有这样的严格要求。

“分宾主落座，用服务员递上的清香热烫干净洁白的热毛巾擦擦手”应该是就餐前最为惬意的事了。点过菜，你就可以一项一项检验天府火锅对卫生的要求了。窗户上的玻璃是绝对不会有擦痕出现的，就连排风扇的叶片也绝对看不见油垢，更别说房间电器开关上的水印、手印和蔬菜架上的油渍了。服务员上菜时，你看不到一个托盘擦好几层菜盘的二次污染机会；即便服务员要回答你的问题，也会偏离你和菜品45度角之后才开口。

当然，你检查不到的天府火锅的后厨里，对卫生的要求更为严格。羊肉机、轧面机、搅拌机、烤箱、蒸箱，就连加盖的垃圾桶的外

围都不能有油垢；每个厨师的每一条毛巾都是专项专用的，甚至让专业的人员都很难找到二次污染的地方；杯筐、刀具、调料盒等任何一件物品的摆放都有指定地方，就算冰箱离火源和墙壁的距离也是按标准摆放好的。

善于管理的“天府人”对天府火锅每一个环节的卫生都有标准，天府火锅里的每一种卫生也都有相对应的标准来约束。正如天府火锅王总所言：“整齐的摆放，有助于员工掌握干净卫生的工作要求，同时也为安全生产和节能减排提供有效的保证。”这也许正是天府火锅能够实现连锁并飞速发展的秘密之一吧！

地面不容一滴水

或许很多酒店都有“地面不准有积水”的规定，或许很多酒店也会不约而同地将治理措施指向保洁员，要求增加保洁员的巡检次数。然而，天府火锅对细节的管理却绝非只是此类治标的简单条例规定。

酒和饮料是液体，滚开的火锅里有水，就连洗净的菜品里都会有水珠，所以酒店大厅里随时都会有洒落的水珠。仔细研究天府火锅的管理制度就会发现，天府火锅对每一项导致水珠洒落在地上的可能性都有严格规定。天府火锅对传菜员要求，即便是空托盘也要平托，因为有水珠落地的可能性；天府火锅对服务员倒茶水的高度有要求，以免茶水溢出到

地面；天府要求所有的加汤员、送水员都必须用托盘盛装汤和水；要求收台时必须用餐盒，杜绝湿餐具上桌……偶尔有顾客不小心把茶杯碰翻，马上就会有服务员来替你收拾。因为每一个服务员都知道这些清洁工具的家在哪儿。

天府火锅对厨师的操作规范有要求，对服务员端碗时手指所放的位置有要求，对卫生间里纸盒、啫喱水的多少有要求，甚至每天没有顾客监督时的第一次摆台都要求服务员戴一次性手套。天府火锅对店内卫生的每一项要求都是环环相扣，不但保证清洁更杜绝二次污染，能让就餐者在保证卫生的前提下享受到心情的愉悦！

唤起员工内心的圣洁

经过20多年的连锁发展，天府火锅积累的远非“地面不容一滴水”的制度，也远非一整套滴水不漏的监督和抽查机制。天府火锅在通过对员工的服务和卫生理念的培育唤起员工内心深处对干净整洁的神圣责任感。

“下班前整理、上班前检查只是一种制度的要求，自助调料台卫生必须指定3人来管理也只是一种规定，真正的干净是要靠员工的责任心来实现的。正如天府火锅宫廷店张总所说，为了让员工处在一个干净的环境氛围中，天府火锅要求有专人打扫员工的宿舍，员工的工

装有专人来洗；为了让员工提升仪容仪表的形象，天府每月都给员工发澡票、理发票，每天都有人检查员工的指甲是否过了指肚，每周都会有人检查男员工的鬓角头发是否过耳，女员工的工装是否有毛边脱线。

当然天府对提升员工积极性的措施还有更多，比如为员工宿舍配备洗衣机、电视机等等，甚至新员工报道只需要带几套换洗衣物即可，被褥床单都由公司统一配发。除了通过老员工的传帮带和细致入微的人职培训来督促新员工进入角色的措施外，天府火锅还用评比获奖的方法给予员工奖励。有了积极主动的服务员，天府的干净整洁就随处可见。

对于顾客来说，天府火锅干净整洁的就餐环境能让人心灵愉悦；对于天府火锅的员工来说，干净整洁的环境能让盘子唱歌。

(李宇辉)



(揭开天府火锅连锁发展的秘密系列之二)

