视频日常检查标准-20251001

1. 目的
及时发现门店营运过程中机会点， 确保分公司门店日常操作标准化
2. 范围
全国luckin coffee门店
3. 检查项目
①开店期间检查 ②营业期间检查 ③闭店期间检查
4. 计分规则：
关键项：20分、重点项：10分、一般项：5分、轻微项：3分、其他项：非失分项目
5. 检查说明
通用项目适用于所有检查项目
6. 检查流程
(1)总部每日检查提交检查报告， 实时推送至工作站
(2)门店收到检查报告后， 针对机会点实时跟进整改
(3)如对检查报告存在疑议， 需于48小时内发起申诉，由分公司运营管理部完成机会点审核， 申诉通过后， 由总部审核回复

一级分类	二级分类	三级分类	机会点条款	分值	检查指导
通用项目	品控管理	产品流程	按标准预制原料	5	按配方标准配制原料 ①原料使用正确 、用量标准 、标准搅拌 ②制作顺序正确 、步骤无缺失 、标准预制时长 ③咖啡机咖啡豆、牛奶添加符合标准 ④未存在其他不标准操作情况
			按标准制作饮品	5	①原料使用正确 、用量标准 ②饮品标准搅拌 、冰铲使用正确 ③制作顺序正确 、步骤无缺失 ④未存在其他不标准操作情况
			(S) 自制饮品或外购商品不得重复奉客	20	离开监控范围的自制饮品、外购商品不得重复奉客或存在其他食品安全风险的情况
		产品品质	不可调拨和非标储存冰块	10	门店不得存在以下问题： ①门店向外、向内调拨冰块 ②门店自采冰块 ③使用未具备储冰功效容器储存冰块
		交叉污染	运营过程中存在被污染风险	5	①器具重复使用需清洗 ②不可裸手接触食品、食品接触面 ③取冰时及时关闭储冰槽盖 、储冰车盖 、制冰机盖 ④正确使用红、绿、蓝三种颜色消毒抹布，红色、绿色橡胶手套/百洁布 ⑤员工手部、手腕有伤口需按标准使用亮色创可贴进行覆盖，进行食品接触操作时需佩戴一次性手套 ⑥其他不标准操作情况
		清洁消毒	按标准清洗消毒器具	5	①使用多用途清洁剂清洗 、按标准时长浸泡消毒水、清水冲洗残留消毒水并擦干 ②翻转不能全部浸入消毒水中的器具， 确保器具完整消毒 ③按标准完成小器具清洗消毒与放置
			按标准完成消毒水配制	5	①将整袋消毒粉倒入500ml量杯， 倒入适量温水（水温27-32℃） ②使用吸管搅拌至消毒粉完全溶解（严禁直接在五加仑分配器内摇晃溶解） ③加入温水至五加仑分配器 25L刻度线 ④使用五加仑内配置好的消毒水消毒器具 ⑤当消毒池内水量不足以浸泡器具， 严禁直接添加清水
			按标准洗手	5	洗手时间点： ①单屏机提示时，全员执行洗手（8点、10点、12点、14点、16点、18点、20点、22点，以此类推） ②进入制作区工作前； 休息返回工作岗位时 ③用完洗手间后；处理完脏的东西或垃圾后 ④打喷嚏、咳嗽后；接触脸、鼻子、头发、口罩后 使用洗手液， 双手揉搓至少20秒

一级分类	二级分类	三级分类	机会点条款	分值	检查指导
通用项目	品控管理	清洁消毒	按标准运冰	5	①按标准洗手 ②双手佩戴一次性手套 ③次日运冰前，使用浸泡好的粉色消毒抹布擦拭储冰槽内侧/储冰车内侧 ④使用浸泡好的粉色消毒抹布擦拭运冰桶内侧、盖子内侧及冰铲 ⑤运冰时及时盖好运冰桶盖、制冰机盖、储冰槽盖/储冰车盖
		温度管理	冷冻/冷藏物料常温摆放符合标准	5	需冷冻/冷藏物料常温摆放不得超过 15分钟
		效期管理	效期粘贴和使用流程符合规范	5	①按标准执行先打印粘贴效期再开封或预制物料； ②效期贴使用规范（不可覆盖、错用、新旧混用使用新原料效期条等） ③轻食出餐前需完成效期扫码
			无效期缺失、或留存过期物料现象	10	门店不得存在以下问题： ①超出15min未粘贴效期 ②物料超期未废弃（包括未第一时间粘贴效期条导致实物效期延长） ③新旧原料混用时，使用新原料效期条导致的实物超期 ④其他效期操作问题 注：本条款适用于效期操作不当，但未使用过期的现象
			（S）不得使用并售卖过期原料和产品	20	门店不得存在以下问题： ①物料超期使用并售卖 （包括未第一时间粘贴效期、新旧混用等导致实物超期使用并售卖） ②更改物料效期 ，导致效期延长并售卖
		物料规范	门店物料应瑞幸认可	5	使用瑞幸认可的原料、器具、设备等 （联营门店可参考《联营门店自采运营物料清单》）
			物料、工具等按要求存储摆放	5	①物料需离地放置 ②物料需放置在指定区域 ③距离化学品摆放间距30cm以上 ④清洁工具隔离存放（50cm）等
	顾客服务	产品流程	按标准出餐完成订单	5	根据标准，订单内所有产品制作完成后，扫码出餐 ①轻食需粘贴标签后进行出餐 ②自制饮品在订单内产品完成加盖后扫码出餐 ③产品扫码完成后及时摆放至顾客取餐区
	品牌形象	营销物料	营销物料摆放符合标准	3	营销物料符合瑞幸品牌要求 ①营销物料摆放和使用符合标准 ②陈列品摆放符合规范，陈列架上无货物、杂物堆积 ③不得使用自制营销物料（如便利贴、印章等） ④摆放物品均符合瑞幸品牌要求，不得出现招财猫、充电宝等
	安全安保	消防设施	消防设备设施维护符合规范	3	①消防栓、配电箱前1米内无杂物遮挡，如纸箱堆积问题 ②封闭式门店消防疏散通道/安全出口路径上无杂物或桌椅阻挡
	人员管理	仪容仪表	员工仪容仪表符合要求	3	①标准佩戴工帽、工服、工牌、围裙、口罩 ②穿着纯黑色长裤， 穿着白色或深色鞋 ③头发及肩需扎起，马尾过长需盘起 ④不可使用形状 、颜色夸张发饰 ，发饰不可有任何附属装饰物
	物料管理	结算流程	按照瑞幸下单流程制作饮品，无飞单现象	10	符合瑞幸标准下单流程
	摄像头管理	摄像头角度	摄像头角度是否符合要求	3	摄像头角度需完整覆盖咖啡制作区、茶饮制作区、出餐区
		在线情况	摄像头应保持在线，不可为离线状态	10	摄像头持续或连续离线一周（> 7天）
	其他	机会点提醒	机会点提醒	0	非当前检查项目机会点或建议项
		为你点赞	出色小蓝人，为你点赞	0	门店执行优异，表扬点赞

一级分类	二级分类	三级分类	机会点条款	分值	检查指导
开店准备	品控管理	效期管理	营业前完成轻食、开封物料效期检查	10	根据工作站门店值班任务，检查效期 ①需完成所有台下冰箱效期检查 ②需完成常温开封物料效期检查
		产品流程	按标准完成咖啡机预热、空放	5	营业前完成咖啡机预热与空放 ①咖啡机使用前需预热20分钟 ②预热后按标准空放：每台设备空放1次“标准美式”，1次（“耶加浓缩”、“深烘浓缩”或“限定浓缩”）
			有软水机门店执行推杯龙头放水和品尝	5	有软水机水过滤系统门店 ①打开推杯龙头，放水3分钟 ②观察水质并品尝，确保水质纯净无咸味
营业期间	品控管理	清洁消毒	整点半点清洁消毒符合标准	5	①每个半点，整点清洁更换消毒抹布； ②10点、13点、16点、19点、22点更换抹布浸泡盒内消毒水 ③每个整点使用清水冲洗冰铲，并使用消毒水浸泡的粉色抹布擦拭消毒
	品牌形象	店面环境	按标准执行客区巡视&清洁	5	①每个半点应执行客区与取餐区下方地面的巡视 ②桌椅摆放整齐，地面干净整洁，无杂物、垃圾等 ③顾客离座及时清理滞留垃圾 ④客区垃圾桶盖板闭合、无满溢 ⑤物料及个人物品不得放置于客区
			制作区环境整洁良好，不影响顾客观瞻	3	制作区：台面干净整洁，无杂物、垃圾、空物料盒堆积，垃圾桶无满溢等
	顾客服务	服务状态	顾客进店、离店及有需求时能积极问候和响应	3	①顾客进店时主动问候 ②顾客有需求时积极响应 ③顾客离开时主动道别
	人员管理	工作状态	人员工作状态良好，无不符合运营要求的行为动作	3	①制作区内不做有碍观瞻动作（如整理头发、擤鼻涕等） ②制作区内禁止吃东西、喝饮料、嚼口香糖等 ③不在制作区内玩手机、嬉戏打闹 ④不倚靠货架或吧台（与顾客沟通时除外） ⑤个人物品放置符合要求，不随意乱放衣物、水杯、员工饮等
		在岗出勤	营运期间，制作区至少有一位员工	3	①制作区至少有一位员工，关注顾客需求和订单情况 ②制作区未存在10分钟无人情况
	配送管理	仪容仪表	配送员仪容仪表符合规范	3	配送员穿着工装或瑞幸马甲
闭店清洁	品控管理	清洁消毒	清空储冰槽、储冰车并清洁消毒	5	①清空储冰槽/储冰车，废弃剩余冰块 ②使用消毒水浸泡的粉色抹布擦拭内壁及上盖内壁
			按标准清洁维护生产设备	5	按标准清洁咖啡机、开水机、料理机、封罐机等设备 清洁咖啡机时： 先执行空放，将剩余豆子研磨完毕 ①按标准使用咖啡机清洁药片、清洁溶液 ②按标准清洁咖啡机蒸奶棒、奶仓、豆仓 ③根据咖啡机型号要求清洁出饮口、豆仓口 ④自动清洁后：佩戴一次性手套使用消毒水浸泡的粉色抹布擦拭奶管、牛奶冰箱及门内壁 ⑤按标准清洁咖啡机密封条、滴水盘及表面
		物料规范	闭店后按标准进行原料封存	5	①咖啡豆需装入规定的密封保鲜盒中 ②开封糖浆瓶泵头使用保鲜膜密封，避免污染 ③份数盒中的物料需使用保鲜膜密封进行储存
		物料废弃	闭店后按标准废弃销毁过期、下市物料	10	1.结束营业后10分钟内在摄像头下，摆放至台面逐一进行销毁(包含当日下市物料) ①轻食：去除外包装，扔进垃圾桶 （如门店人员需品尝轻食，需在视频监控范围内去除所有轻食外包装、品尝轻食） ②包材：去除外包装，将包材破坏至不能使用，扔进垃圾桶 ③原料：去除外包装，将原料倒入垃圾桶/水池 2.严禁将报损轻食及其他物料带离门店
	安全安保	闭店安保	闭店后关闭门窗、灯具、设备	3	闭店后关闭门窗、照明灯具（安全应急灯除外）、设备（单屏机、开水机、咖啡机等）