



餐饮配送服务认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的餐饮配送服务认证符合标准:
RB/T 309-2017、SB/T 10857-2012

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 309—2017

餐厅餐饮服务认证要求

Requirements for service certification of restaurant catering

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施



中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
4.1 接待服务	2
4.2 餐厅环境	3
4.3 迎宾入座	4
4.4 就餐服务	4
4.5 结账与收尾	5
5 管理要求	6
5.1 通用要求	6
5.2 特定要求	6
6 服务认证评价	8
6.1 认证准则	8
6.2 认证模式	9
6.3 认证结果	10
附录 A (规范性附录) 餐厅餐饮服务要求测评工具	11
附录 B (规范性附录) 餐厅餐饮管理要求审核工具	17

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、北京恩格威认证中心有限公司、中国商业联合会职业经理人研究委员会、上海市餐饮烹饪行业协会、上海贝恒检测技术有限公司、北京市餐饮行业协会、上海人家餐饮管理有限公司、北京东来顺集团有限责任公司。

本标准主要起草人：金国强、郭洪涛、周戟、傅瑜、许宾、刘永欣、董晓冬、金培华、张博箭、仰继连、海然、黄斌、杨晴宇、赵正。

引 言

为了促进餐饮服务业健康、有序地发展,需要以服务标准化、服务认证为手段提高服务质量、规范发展。餐厅餐饮服务认证是明确餐饮服务要求,用认证的方式,将餐饮服务质量评价的结果明示给服务购买者,有利于餐饮企业的品牌化发展。

本标准以顾客感知为基础,分析与顾客接触的每一个真实瞬间,运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了餐厅餐饮服务要求及其管理要求,从餐饮服务的场所、设施、质量、安全等方面规定其规范化运作的要求。



餐厅餐饮服务认证要求

1 范围

本标准规定了餐厅餐饮服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求以及认证评价要求等内容。

本标准适用于认证机构实施餐厅餐饮服务认证活动,也适用于餐厅餐饮服务组织规范其服务活动,以及组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认。

本标准不适用于非正餐的餐饮服务,包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 22000 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

GB/T 27306—2008 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 27341 危害分析与关键控制点(HACCP)体系 食品生产企业通用要求

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

JGJ 64 饮食建筑设计标准

餐饮服务许可审查规范(国食药监〔2010〕236号)

餐饮服务食品安全操作规范(国食药监〔2011〕395号)

餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范(卫监督发〔2005〕260号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮服务 catering service

通过即时制作加工、商业销售、服务性劳动等手段,向消费者提供食品、消费场所及设施的食品加工、销售和消费服务活动。

[GB/T 27306—2008 定义 3.2]

3.2

正餐服务 dinner service

在一定场所内提供以午餐、晚餐为主的各种中西式菜品,并由服务员送餐上桌的餐饮活动。

注:不包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10857—2012

餐饮配送服务规范

Specification of distribution service for catering industry

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布



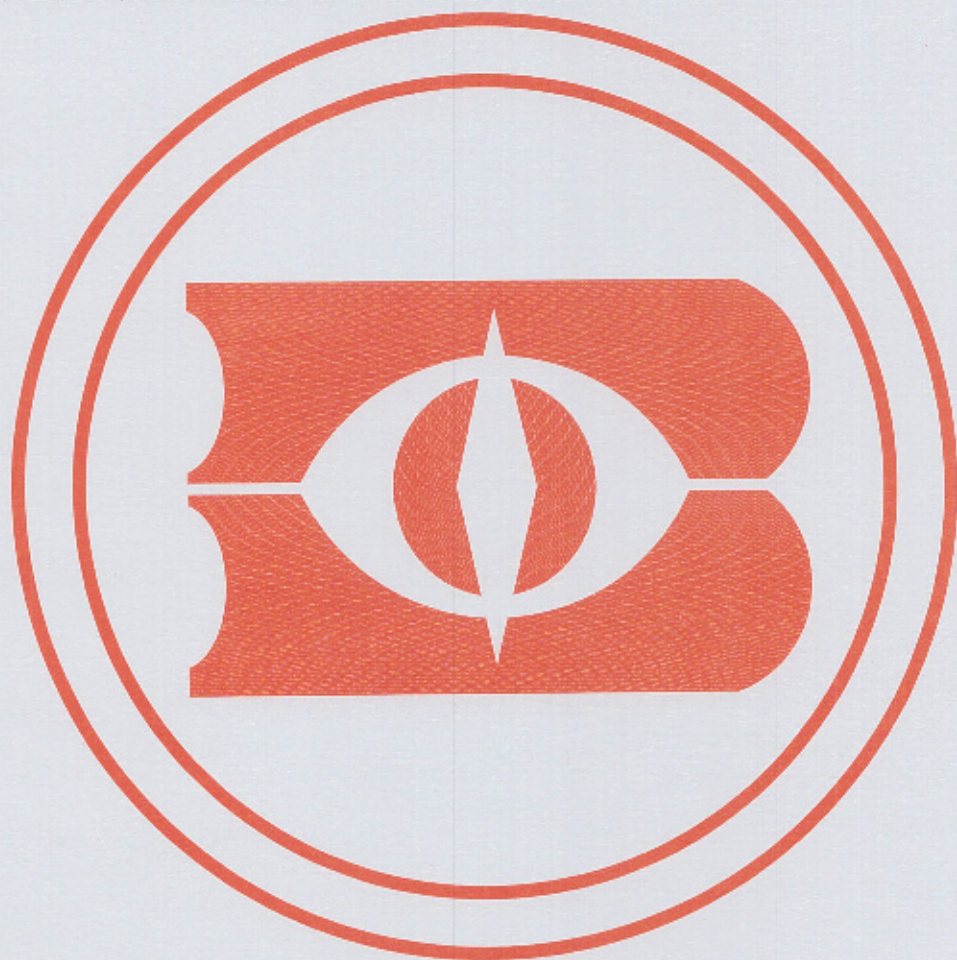
前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国烹饪协会、北京市麻辣诱惑酒楼有限公司。

本标准起草人：苏秋成、冯恩援、张岩、韩东、赵申、苏恩泉。



餐饮配送服务规范

1 范围

本标准规定了餐饮食品物流过程中的包装、标志、运输、存储要求及餐饮业送餐单位设立、送餐接待、送餐包装、送餐运输与储存要求。

本标准适用于餐饮企业及为餐饮企业提供配送服务的单位,不包括送餐服务。

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/T 191 包装储运图示标志

GB/T 6388 运输包装收发货标志

GB/T 15233 包装 单元货物尺寸

GB/T 16470 托盘单元货载

GB/T 16471 运输包装件尺寸与质量界限

JT/T 650 冷藏保温厢式挂车通用技术条件

QC/T 450 保温车、冷藏车技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷链配送 cold chain distribution

采用可以达到低温要求的运输工具,将餐饮食品从一地点向另一地点配送的物流活动。其中包括控温、集货、搬运、装载、运输、卸货等一系列操作。

3.2

热链配送 hot chain distribution

采用可以达到高温要求的运输工具,将餐饮食品从一地点向另一地点配送的物流活动。其中包括控温、集货、搬运、装载、运输、卸货等一系列操作。

3.3

冷藏食品 refrigerated foods

在餐饮配送过程中,食品中心温度始终维持在 10°C 以下、冻结点以上,并最大程度保持原有品质和新鲜度的食品。

3.4

食品拼箱 less than container

在餐饮配送过程中,将两种或两种以上不同类型的食品装在同一个运输厢体内进行运输的做法。



编号: BZ-SC-R-004
版本: A/0

杭州邦证认证有限公司

Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《餐饮配送服务认证实施规则》

文件编号:	BZ-SC-R-004
版 本:	A/0
编 制:	
审 核:	
批 准:	
控制状态:	受控

[illegible]



1 范围

本规则规定餐饮配送服务组织的质量管理体系、资源管理、配送过程控制和产品召回等方面的要求。

本规则适用于餐饮配送服务认证，其认证领域为：SC04 住宿服务；食品和饮料服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规则的引用而成为本规则的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本规则，然而，鼓励根据本规则达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

GB/T 6388 运输包装收发货标志
GB/T 6543 瓦楞纸箱
GB9681 食品包装用聚氯乙烯成型品卫生标准
GB 9683 复合食品包装袋卫生标准
GB 9687 食品包装用聚乙烯成型品卫生标准
GB 9688 食品包装用聚丙烯成型品卫生标准
GB9689 食品包装用聚苯乙烯成型品卫生标准
GB 11680 食品包装用原纸卫生标准
GB14881 食品企业通用卫生规范
GB/T 18354 物流术语
GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)
QC/T 450 保温车、冷藏车性能技术条件
SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
RB/T 309-2017 餐厅餐饮服务认证要求
SB/T 10857-2012 餐饮配送服务规范

3 术语和定义

上述规范性引用文件标准确立的术语和定义适用于本规则。

4 通用要求

4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.1 要求。