



餐饮服务管理体系认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

**建立的餐饮服务管理体系认证符合标准：
GB/T 33497-2023、RB/T 309-2017**

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



中华人民共和国国家标准

GB/T 33497—2023

代替 GB/T 33497—2017



餐饮企业质量管理规范

Specification for quality management of catering enterprise

2023-06-09 发布

2023-06-09 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 经营场所 1

 4.2 厨房管理 2

 4.3 设备设施用具 2

 4.4 资源节约 2

5 组织机构与职责 2

6 人力资源 2

 6.1 基本要求 2

 6.2 能力与意识 2

 6.3 培训管理 3

7 文件与记录管理 3

 7.1 基本要求 3

 7.2 文件管理 3

 7.3 记录管理 3

 7.4 电子文档管理 3

8 菜品管理与服务策划 4

 8.1 物料采购与储存 4

 8.2 菜品及服务需求的确定 4

 8.3 外卖服务 4

 8.4 菜品加工与传递 4

 8.5 餐饮服务策划 4

9 餐厅服务 5

 9.1 用餐服务 5

 9.2 迎送宾服务 6

 9.3 收银服务 6

 9.4 餐后整理 6

10 突发事件应急管理..... 6

11 监督检查..... 7

 11.1 服务与管理的监督检查 7

11.2 物料及菜品的监督检查 7

12 顾客关系管理 7

12.1 顾客满意 7

12.2 顾客档案 7

12.3 顾客关系维护 7

12.4 顾客投诉 7

13 改进 8

13.1 通用要求 8

13.2 服务改进措施 8

13.3 信息数据分析 8

13.4 持续改进 8

参考文献 9



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 33497—2017《餐饮企业质量管理规范》，与 GB/T 33497—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了术语“餐饮企业”的定义(见 3.1, 2017 年版的 3.1)；
- 增加了厨房管理的内容(见 4.2)；
- 增加了资源节约要求(见 4.4)；
- 更改了在岗培训教育内容(见 6.3.2, 2017 年版的 9.3)；
- 更改了菜品管理与服务策划的内容(见第 8 章, 2017 年版的第 6 章)；
- 增加了外卖餐品描述要求和无接触配送要求(见 8.3)；
- 更改了菜品加工要求(见 8.4, 2017 年版的 6.3)；
- 增加了适量点餐服务要求(见 9.1.2.5、9.1.2.6)；
- 增加了公筷、公勺要求(见 9.1.3.5)；
- 增加了分餐服务要求(见 9.1.3.6)；
- 更改了打包服务内容(见 9.1.3.7, 2017 年版的 5.3.1)；
- 更改了突发事件应急管理要求(见第 10 章, 2017 年版的第 8 章)；
- 增加了顾客满意度测评要求(见 12.1.3)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国商业联合会提出。

本标准由全国饮食服务业标准化技术委员会(SAC/TC 214)归口。

本文件起草单位：山东蓝海股份有限公司、广东华饮食品供应链管理有限公司、衢州市市场监督管理局、山东省质量技术监督评价中心有限公司、中国商业联合会、浙江省标准化研究院、山东鲁源节能认证技术工程有限公司、中国饭店协会、郑州千味央厨食品股份有限公司、浙江省餐饮行业协会、衢州西区东方大酒店有限公司、衢州博悦大酒店有限公司。

本文件主要起草人：张春良、沈其民、余子英、张晨、毕玉琦、段智飞、方阡黎、金勇、沈坚、魏义勇、徐冬华、朱晓敏、詹立新、孟晓红、李砚婷、梅秋芝、何建新、陈旭文、江利良、刘明、傅文涛。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2017 年首次发布为 GB/T 33497—2017
- 本次为第一次修订。

餐饮企业质量管理规范

1 范围

本文件规定了餐饮企业质量管理的基本要求、组织机构与职责、人力资源、文件与记录管理、菜品管理与服务策划、餐厅服务、突发事件应急管理、监督检查、顾客关系管理和持续改进的要求。

本文件适用于餐饮企业的质量管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 30240.9 公共服务领域英文译写规范 第9部分：餐饮住宿
- GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 39451 商品无接触配送服务规范
- GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范
- SB/T 10580—2011 餐饮企业现场管理规范
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮企业 catering enterprise

即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。

[来源：GB/T 13391—2009, 3.1]



4 基本要求

4.1 经营场所

- 4.1.1 选址、营业场所设置、布局等应符合 GB 31654—2021 第3章的规定。
- 4.1.2 应对菜品和服务实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应当及时调整。
- 4.1.3 标识和标志的设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。可增加外文标识，外文的标识应符合 GB/T 30240.9 的规定。



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、张博蔚、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。



杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

餐饮服务管理体系认证实施规则

文件编号:	BZ-MC-R-015
版 本:	A/0
编 制:	
审 核:	
批 准:	
控制状态:	受控

1 范围

1.1 为规范餐饮服务管理体系（DS）的认证活动，特制定本文件。

1.2 本文件适用于本机构实施餐饮服务管理体系认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。未注明日期的，引用文件的最新版本（包括有效版本）适用。

CNAS-CC01 《管理体系本机构要求》；

CNAS-RC05 《多场所本机构认可规则》；

CNAS-RC07 《具有境外场所的本机构认可规则》；

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》；

CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》；

CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》；

RB/T 309 《餐厅餐饮服务认证要求》。

3 术语和定义

下列文件的术语和定义适用于本文件。

RB/T 309 《餐厅餐饮服务认证要求》界定的术语和定义适用于本文件。

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。

4.2 公正性的管理

以下活动不应视为对受审核方的餐饮服务管理体系咨询活动：

- a) 为餐饮服务管理体系审核进行的前期访问活动；
- b) 为受审核方提供的餐饮服务技术有关的服务活动；
- c) 为受审核方提供餐饮服务评审活动；
- d) 为受审核方提供的公开的、通用的餐饮服务管理体系标准培训课程。

其他情况应按照 CNAS-CC01 的 5.2 要求。

4.3 责任和财力

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.3 要求。