

CTS

广东中嘉认证有限公司企业标准

餐饮企业服务质量管理体系  
认证技术规范

2025-07-21发布

2025-07-21实施

广东中嘉认证有限公司 发布

# 目录

前言

1、范围

2、术语和定义

3、认证模式

4、基本要求

5、组织机构与职责

6、人力资源

7、文件与记录管理

8、菜品管理与服务策划

9、餐厅服务

10、突发事件应急管理

11、监督检查

12、顾客关系管理

13、改进

## 前言

本标准按照GB/T 33497-2023给出的规则起草。

本标准由广东中嘉认证有限公司起草。

本标准主要起草人：彭一康、邱可为、丁飞、吴峰、罗延君、麦永洪、陈燕

## **1、范围**

本规范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。

本规范适用于餐饮企业的质量管理。

## **2、术语和定义**

下列术语和定文适用于本文件。

### **2.1 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。

## **3、认证模式**

初次认证+监督审核+再认证+非例行监督（必要时）。

## **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GB31654—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。

### **4.2 厨房管理**

应符合SB/T 10580—2011附录A中A.2的规定。

### **4.3 设备设施用具**

应符合GB 31654—2021第4章的规定。

### **4.4 资源节约**

4.4.1 应通过多种形式，在店内及在线开展制止餐饮浪费行为的宣传。

4.4.2 应根据餐品预订或销售情况采购原辅料，提高原材料使用率。

4.4.3 应加强库存管理，分类存储，降低原辅料贮存损耗率。

4.4.4 餐品制作过程中应合理使用原辅料，降低损耗。

4.4.5 菜单描述宜包括餐品重量、规格，套餐菜单宜有建议用餐人数等信息。

4.4.6 应减少一次性餐饮具的使用。

4.4.7应主动提示顾客餐后打包，并提供相应服务。

4.4.8宜采用适宜、环保的包装，并避免过度包装。

4.4.9宜依据GB/T 40042的要求，积极开展绿色餐饮的经营与管理。

## 5、组织机构与职责

5.1应建立质量管理组织机构，全面负责质量管理，其职责应包括但不限于：

- 形成质量方针、目标；
- 相关岗位职责权限得到分配、沟通和理解；
- 制定菜品及服务质量规范，并监督执行；
- 不合格的菜品及服务应得到有效处理；
- 与外部机构就有关菜品及服务质量方面的联系与沟通；
- 持续改进企业的菜品及服务质量。

5.2应明确影响服务及菜品质量的人员的职责，包括直接和间接影响服务及菜品质量的人员，并传达到相关人员。

## 6人力资源

### 6.1基本要求

6.1.1应根据企业经营理念，基于教育、培训、技能和经验，明确各岗位员工的能力要求，确保岗位人员能够胜任本职工作。

6.1.2应建立实施员工上岗和考核晋升制度，建立专业人员和管理者职业和诚信档案。

6.1.3应建立与餐饮企业相关的应急管理培训制度。

### 6.2能力与意识

从业人员应符合但不限于以下要求：

- 具备岗位所需的专业知识和能力；
- 了解消防安全、劳动安全、食品安全等知识，掌握相关岗位的基础技能；
- 具备应急管理及处置能力；
- 掌握相关设备的安全使用要求；
- 具有安全意识；
- 具有服务意识。

### 6.3培训管理

6.3.1应确保新员工经过以下方面的培训，并经考核合格：

- 质量、食品安全、消防安全等方面的法律法规；
- 食品安全、消防安全等知识及其操作技能；
- 设备操作与使用技能，包括信息化设备的使用等；
- 服务培训。

6.3.2 应制定并实施在岗人员的继续教育计划，确保其持续满足岗位任职要求。如有调岗人员，需经过新岗位相关知识和技能培训，并经考核合格方能上岗。

## 7、文件与记录管理

### 7.1 基本要求

应建立文件管理体系，编制文件控制程序、作业指导书、程序文件等，对各类文件、记录、电子文档实施控制。

### 7.2 文件管理

文件应清晰、整洁、易于识别，发布前由规定的人员进行评审和批准，并注明颁布时间。文件应按规定的方法予以标识和保存，确保相关人员使用有效的版本。文件包括但不限于：

- 适用的法律法规及标准；
- 形成文件的质量方针、目标；
- 产品质量标准；
- 作业指导书；
- 对顾客展示的菜谱、宣传册等成文信息；
- 补充手册。

### 7.3 记录管理

应依据管理和服务的特点，对证实餐饮服务的策划、服务提供过程及结果进行记录。应规定对记录的设计、填写、保存、标识、处置等实施控制的措施。记录应包括但不限于以下方面的信息：

- 餐饮服务提供过程；
- 顾客满意度；
- 人员培训；
- 服务过程监督检查；
- 市场分析。

### 7.4 电子文档管理

文件和记录采用电子媒介方式时，应制定针对性的措施进行控制，防止非预期的收发、复制、修改、丢失、泄露等。

## 8、菜品管理与服务策划

### 8.1物料采购与储存

8.1.1应建立采购管理制度，并按要求实施索证索票。

8.1.2应制定菜品原料供应商选择和评价准则，对供应商进行评价。应向供应商提供采购菜品原料的充分信息，菜品原料采购信息提供给供应商之前，应得到确认。

8.1.3应制定采购菜品原料的验收规范，并按照规范进行验收。验收不合格的菜品原料应按照相关程序进行适当处理。

8.1.4菜品原料储存场所应具备与储存物资相适应的储存条件。

8.1.5应有专人管理菜品原料或半成品的储存和进出库，并做好标识，建立库存物资台账。执行先进先出的管理原则。

8.1.6应建立并实施其他物料的采购管理制度。

8.1.7应制定各类物资的最低库存量，加快库存物资周转。

8.1.8应掌握库存物资的保质期，不应为顾客提供超出保质期的食品。

### 8.2菜品及服务需求的确定

8.2.1应提供线上线下等多渠道订餐方式。

8.2.2订餐服务人员接到顾客的订餐要求，应做好订餐信息记录，内容包括：就餐时间、就餐人数、菜品数量及质量、场地、其他特殊要求等，并得到顾客的确认。

8.2.3应记录客户订餐信息的任何变更，并将变更信息即时传达到相关部门和岗位。

8.2.4应对订餐信息实施必要的评估，以确保可以满足客户需求；不应承接无法满足要求的订餐服务。

### 8.3外卖服务

8.3.1外卖餐品的信息描述应符合GB/T 40041的规定。

8.3.2顾客选择商品无接触配送的服务，应符合GB/T 39451的规定。

### 8.4菜品加工与传递

8.4.1应根据各种菜品的特点，编制菜品加工的操作规范，包括主/辅料初加工、半成品加工、菜品配分和菜品烹调等工序。

8.4.2菜品加工人员应按照操作规范的要求严格操作，确保菜品质量。有条件的餐饮企业宜配

置菜品质量卡。

8.4.3各菜品加工岗位的人员应相对固定，非本岗位的人员在未消毒和更换工作服前不应易位操作。

8.4.4应编制、实施传菜规范，并在菜品传递过程对所传菜品采取必要的防护措施。

8.4.5应按照有关规定对菜品进行留样，并做好记录。

8.4.6菜品制作过程使用食品添加剂时，应符合GB 2760的要求。

8.4.7应对通过外卖方式配送的餐品采取安全防护措施，宜对食品盛放容器或包装进行封签，防止配送过程中的人为或意外开启。

## 8.5餐饮服务策划

8.5.1应对餐饮服务过程进行策划，宜制定、实施菜品和服务的研发程序，对研发的职责、程序，以及研发成果的评估、确认、优化等活动做出规定。研发过程的记录应予以保持。

8.5.2应针对各类宴席、会议等团体接待用餐活动进行策划，策划的内容涉及但不限于：消费金额、服务人员、服务场所、服务环境与气氛营造、原料、辅料、调料、菜品。策划方案应在餐饮企业内部进行沟通并形成文件，经顾客确认后方可实施。

# 9、餐厅服务

## 9.1用餐服务

### 9.1.1餐前服务

应做好餐前准备工作。餐前准备工作包括但不限于：

——服务人员就位；

——就餐房间通风、换气，调整温度、照明；

——有预定时，按照预定人数摆台；无预定时，按照规定摆台；

——检查就餐房间的设施设备运转是否正常，排除故障。

### 9.1.2点餐服务

9.1.2.1及时为顾客提供点餐服务，并做好记录。服务员可为顾客提供点餐建议。点餐单应请顾客确认后传递给厨房。

9.1.2.2顾客就餐过程中对菜品做出的任何更改，服务员均应在点餐单上记录，并将更改信息及时传递到厨房。

9.1.2.3顾客自助点餐经确认后，厨房应及时做出响应，宜按照点餐单生成的先后顺序制作并提供菜品。

9.1.2.4开展外卖业务的餐饮企业，应配备与外卖业务相匹配的相应设备，接受顾客的点餐及配送信息，并在规定的时间内制作、包装菜品，交付给外卖送餐人员。

9.1.2.5顾客现场点餐时，服务员应根据就餐人数、菜品数量，及时提醒顾客，避免因点餐太多造成浪费。

9.1.2.6使用的自助点餐系统应具备提示点餐者适量点餐的功能。

### 9.1.3餐中服务

9.1.3.1及时调控就餐房间的温度、灯光、气味。

9.1.3.2做好上菜、分菜服务。及时为顾客更换骨碟。

9.1.3.3应及时征求顾客对菜品、酒水及服务的意见，根据顾客要求，及时增加菜品、酒水，并应做好记录。

9.1.3.4就餐过程中，主管负责人应采取巡台等方式对服务及菜品质量进行监督和征询就餐顾客的意见，必要时采取措施进行弥补。

9.1.3.5宜根据就餐性质和规格摆放公筷公勺。

9.1.3.6分餐制服务应按照GB/T 39002的要求实施。

9.1.3.7应根据顾客要求，依据SB/T 11070的规定，为顾客做好剩余食品、酒水的打包工作。应对顾客打包食品、酒水的储存、食用提出建议。

## 9.2迎送宾服务

### 9.2.1迎宾

9.2.1.1配备迎宾人员的餐饮企业，迎宾员应着装整齐，站立在门口迎宾，并向顾客微笑致意。

9.2.1.2迎宾员应将顾客引领到就餐处，并与就餐服务人员做好交接。

9.2.1.3顾客带有贵重物品，征得顾客同意后可帮助顾客提拿，并提醒顾客贵重物品随身携带或寄存。

9.2.1.4配备停车位，并提供免费停车服务的餐饮企业，应设立停车服务人员，协助驾车人员停车。顾客离开车辆时，应提醒驾车人员携带好贵重物品，并锁好车门。

### 9.2.2送宾

9.2.2.1提醒顾客带好随身物品，送顾客出店门或上车。

9.2.2.2送顾客时，服务员可帮顾客携带剩余的酒水、菜品等非贵重物品，并在交付给顾客时请顾客确认。

## 9.3收银服务

9.3.1 收银服务应准确、快速、便捷，为顾客提供消费清单及正规发票。

9.3.2 应提供线上线下支付方式和设施。

#### 9.4 餐后整理

9.4.1 顾客就餐结束，应及时整理就餐房间及餐桌，将餐具、酒具分类收集后，交至洗碗间。

9.4.2 及时清理就餐房间卫生，更换布草，并按规定对房间进行通风、消毒。

9.4.3 补充房间的餐具、酒具、台布、餐巾、口布等备用物品。房间内有酒水展示时，应及时补充。

9.4.4 顾客就餐后，剩余的食品应及时收集处理，并将其送至餐厨垃圾集中存储装置。

### 10、突发事件应急管理

10.1 应建立、实施突发事件应急管理机制，用于识别和应对餐饮企业潜在的风险，并对实际出现的紧急情况做出及时响应，以防止和减少相关的不良后果。

10.2 应制定、实施相应的应急预案，明确：

- 相关部门和人员的职责、权限；
- 需要配置的资源；
- 内外联络要求；
- 应急处理流程；
- 突发事件报告。

10.3 应对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

10.4 应定期评审应急准备与响应程序、应急预案的适宜性，必要时予以修订。程序及预案的修订，应按照文件管理的要求实施控制。

10.5 宜建立突发事件管理信息库，不断完善突发事件应急处置方案，提高应急能力。

### 11、监督检查

#### 11.1 服务与管理的监督检查

11.1.1 应编制、实施服务监督与检查规程，包括但不限于：

- 服务环境卫生的清理与保持；
- 餐饮服务过程；
- 顾客投诉处理过程及结果；
- 顾客满意信息的收集与处理；
- 编制设备设施的监督检查规范及标准。

11. 1. 2应为实现上述监督与检查活动提供必需的资源。服务监督与检查应保存记录。

## 11. 2物料及菜品的监督检查

11. 2. 1应编制、实施物料及菜品监督与检查规程以及菜品的质量标准，并对菜品制作过程及最终质量进行监督与检查。应规定监督与检查的频次、时机、方法及人员资质要求。

11. 2. 2物料及菜品监督与检查的方法包括：

- 物料及菜品原料验收标准及检验方法；
- 菜品制作过程中各环节的半成品质量标准及检验方法；
- 最终菜品质量标准及检验方法；
- 收集顾客对菜品质量的评价信息。

11. 2. 3应为实现上述监督与检查活动提供必需的资源。物料及菜品监督与检查的记录应予以保持。

## 12、顾客关系管理

### 12. 1顾客满意

12. 1. 1应建立多种渠道收集顾客对服务和菜品等反馈信息，这些信息包括但不限于：顾客满意度调查、顾客关于菜品和服务质量方面数据、用户意见调查、流失顾客分析、顾客赞扬、索赔等。

12. 1. 2应对上述信息进行汇总、分析。必要时，采取纠正措施或预防措施，不断提升顾客的满意程度。

12. 1. 3满意度测评方法宜按SB/T 10409的规定。

### 12. 2顾客档案

宜建立顾客档案。未经顾客的明确许可，不应向任何第三方泄露顾客档案信息。

### 12. 3顾客关系维护

应建立并实施与顾客开展沟通交流的机制，保持、改善与顾客的关系。

### 12. 4顾客投诉

编制、实施顾客投诉处理制度，及时处理顾客投诉。

## 13、改进

### 13. 1通用要求

应建立质量管理改进的工作机制，结合监督检查结果，实施改进措施，以保证经营场所、厨房管理、设备设施用具、资源节约、人力资源、文件与记录管理、菜品管理与服务策划、

餐厅服务、突发事件应急管理等持续满足要求。

### 13. 2服务改进措施

应建立、实施缺陷服务控制程序，以识别和控制缺陷服务，防止其非预期交付。针对发生的缺陷服务应包括：

- 对缺陷服务应进行标识、隔离、处置，确保其得到有效控制；
- 对验收不合格的物料、菜品及半成品实施控制；
- 对顾客造成损害的，应进行纠正、补救，确保缺陷服务造成的影响得到有效控制；
- 经营过程造成纠纷的，企业应与顾客协商解决；
- 组织对缺陷服务的形成原因进行分析、评审，必要时制定纠正措施；
- 关注各类媒体对企业的评价，及时回应顾客及社会关切。

### 13. 3信息数据分析

应明确信息数据收集的职责，建立信息数据收集的渠道，及时获取以下信息 •

- 服务；
- 菜品；
- 环境；
- 顾客投诉与满意度；
- 目标完成情况；
- 相关方。

应建立、实施信息数据分析制度，规定信息数据分析的职责、周期、方法、分析报告等内容。

### 13. 4持续改进

13. 4. 1实施持续改进的依据包括但不限于：

- 监督与检查记录；
- 员工考核与培训记录；
- 服务与菜品信息；
- 各类媒体的相关信息；
- 信息数据分析的结果。

13. 4. 2应针对上述依据，制定改进措施。改进措施应与改进依据相适应，并对改进措施的实施过程和结果进行验证。持续改进的记录应予以保持。