



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、张博崙、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。