ICS 03.120.20
A 00

RB

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、张博裔、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。

3.3

服务认证　service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314—2017,定义 3.9]

4　服务要求

4.1　接待服务

4.1.1　现场服务

4.1.1.1　现场接待处应设明显标识,有专人接待,并提供餐厅宣传物。

4.1.1.2　接待员应统一着装,佩戴服务标牌,运用规范用语,仪表端庄,着装整洁,文明待客,服务主动热情。

4.1.1.3　接待员应根据顾客需求确认预定信息,内容包括但不限于:

a)　就餐时间与人数;
b)　预订人姓名、联系电话;
c)　预留的桌号等餐位信息;
d)　预订餐饮活动的形式与要求(如婚宴、生日会等个性化餐饮活动的配套服务);
e)　预订的酒水、菜品及相关要求;
f)　收费标准及付款方式。

4.1.1.4　举办宴会等大型餐饮活动时,组织应提供服务合同,内容包括但不限于:

a)　就餐时间、地点与人数;
b)　收费标准及付款方式;
c)　餐厅应提供的服务、设备及辅助设施;
d)　顾客应缴纳的订金数额与付款方式;
e)　因违约、设施设备破损等造成的损失与赔偿方式;
f)　双方签字、签订日期与联系电话;
g)　双方的其他特殊要求。

4.1.1.5　如收取顾客缴纳的订金,组织应提供订金收据。

4.1.2　电话服务

4.1.2.1　组织应提供服务热线,并确保响铃三声(或 10 s 内)接通。接线员应先问候顾客并报餐厅名字。

4.1.2.2　接线员应准确回答菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、预定情况等常见问询内容。

4.1.2.3　接线员应准确记录顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求,并复述确认,态度温和耐心。

4.1.2.4　接线员应提醒顾客留座时间等事项,语速应保持每分钟 200 字～250 字范围内,用语规范,涉外服务应提供相应语种服务。

4.1.2.5　如遇餐厅已订满,也无法接受新增的服务预订时,接线员应做好解释工作,建议顾客另改时间并致歉。

4.1.2.6　组织应提前与顾客确认预订,若有变更,应及时处理。

4.1.3　网络服务

4.1.3.1　组织应提供服务页面展示餐厅信息,内容包括但不限于:

a) 菜系和特色菜肴；
b) 热线电话号码；
c) 营业时间；
d) 停车位、无线上网、独立包房、儿童椅等服务设施；
e) 餐厅环境和地理位置。

4.1.3.2 组织应提供满足下列要求的在线预订服务页面，包括但不限于：
a) 页面简洁，步骤简单；
b) 应填写顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求；
c) 顾客提交预订订单后应在 30 min 内确认并提供预约凭证。

4.1.3.3 组织应提供在线咨询服务，并确保 10 s 内响应。

4.1.3.4 在线客服应告知菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格等常见问询内容。

4.1.3.5 组织应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。

4.2 餐厅环境

4.2.1 标识布局

4.2.1.1 组织应在餐厅显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证/食品经营许可证、税务登记证等证照，卫生达标标识，以及当地监管部门要求的其他标识。清真餐馆应依法取得清真食品生产经营许可，并明示政府主管部门统一制发的清真专用标志。

4.2.1.2 餐桌布局整齐，保证过道畅通，应符合 JGJ 64 的要求。

4.2.1.3 组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于：
a) 节约消费，杜绝浪费；
b) 禁止吸烟；
c) 饮酒适量；
d) 使用环保餐具；
e) 文明就餐；
f) 卫生间洗手间；
g) 服务状态标识。

4.2.1.4 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹，符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.2.1.5 组织应设置等位区，并提供茶水、小点心、菜单、杂志等物品。

4.2.1.6 组织宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”。

4.2.2 环境卫生

4.2.2.1 就餐场所环境卫生应符合 GB 16153 的要求。

4.2.2.2 就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮。

4.2.2.3 就餐场所应无吸烟痕迹。

4.2.2.4 餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。

4.2.2.5 餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹。

4.2.2.6 餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。

4.2.2.7 就餐场所温度应控制在冬季 18 ℃～20 ℃，夏季 24 ℃～26 ℃。

4.2.2.8 组织宜提供音质良好、符合餐厅主题的背景音乐，1 h 内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声。

4.2.3 配套设施

4.2.3.1 配套卫生间应无灰尘、无污迹、无异味，应符合《餐饮服务许可审查规范》的规定。

4.2.3.2 就餐场所应设有数量足够的供顾客使用的专用洗手设施。洗手池附近应设有相应的清洗、干手用品或设施。水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式开关或可自动关闭的开关，冬季宜提供温水。洗手设施应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的规定。

4.2.3.3 组织宜提供稳定、有效的无线网络。

4.2.3.4 组织宜提供功能良好的自助设备，以满足顾客取号、呼叫服务等需求。

4.3 迎宾入座

4.3.1 迎宾

4.3.1.1 组织宜提供停车场所或停车券。

4.3.1.2 迎宾人员应仪表整洁、服务热情、用语规范，并及时回答顾客的询问。

4.3.1.3 需等位时，迎宾人员应主动协助取号，并引导顾客至等位区等候。

4.3.1.4 有座位时，迎宾人员应引领顾客到合适的餐台，宜在顾客的侧前方保持适当距离。

4.3.2 入座

4.3.2.1 餐(饮)具应在顾客就餐前 1 h 内摆放，且应卫生、统一、无破损。消毒后的餐(饮)具应光洁、明亮、无渍迹，并符合 GB 14934 的要求。宴会摆台应根据宴会的性质、形式、顾客的具体要求、参加宴会的人数、面积等提前制定方案，并与顾客沟通确认。

4.3.2.2 服务人员应根据顾客人数或顾客要求增减或更换餐具。

4.3.2.3 服务人员应根据顾客的特殊情况或需求，提供特制椅具和餐具，如儿童椅、儿童餐具等。

4.3.2.4 顾客入座后，组织宜安排免费茶水。

4.3.3 点菜

4.3.3.1 组织应确保顾客入座后 5 min 内呈递菜单、酒水单。

4.3.3.2 组织应提供明码标价的菜单和酒水单，宜提供自助在线点菜系统。菜单酒单应规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹。

4.3.3.3 菜单宜提供菜品示意图，标明菜品的主要成分、分量、口味等信息，如涉及转基因食品，应在菜单中标明。

4.3.3.4 服务人员应主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息，根据顾客需求与饮食习惯推荐适宜的菜品和酒水饮料。

4.3.3.5 服务人员应引导顾客合理消费，杜绝浪费现象。

4.3.3.6 服务人员应准确记录点餐内容并和顾客确认，主动询问顾客口味、忌口、生熟程度等的需求，准确记录并传达。如有服务费项目，应明确告知顾客收费标准。

4.4 就餐服务

4.4.1 上菜

4.4.1.1 服务人员上菜时应先提示上菜，摆放妥当后报上菜名。服务人员应口齿清晰、用语规范。

4.4.1.2 服务人员应选择不打扰宾客且方便操作的位置上菜，不宜从主人和主宾之间、老人或儿童的旁边上菜。

4.4.1.3 冷菜应在起菜后 10 min 之内上菜，热食应在起菜后 30 min 内开始上桌并保证温度。

4.4.1.4 需要分餐时，服务人员应手法卫生、动作迅速、分配均匀。

4.4.1.5 服务人员上主菜时，应主动征询顾客是否需要主食，并及时下单。

4.4.1.6 餐桌已满而菜未上完时，服务人员应征求顾客意见，将大盘换成小碟，不应随意重叠放置菜盘。

4.4.1.7 服务人员上完最后一道菜时，应主动告知顾客菜已上齐。

4.4.2 酒水

4.4.2.1 组织应根据酒水饮料的种类，提供相应的开瓶器、茶杯、酒杯等用具。

4.4.2.2 服务人员应主动向顾客展示酒水商标和包装，在征得顾客同意后方可开启酒水包装。

4.4.2.3 服务人员应征求顾客对茶水、饮料、酒水的要求，提供相应的加热、加冰或醒酒服务，食用冰应符合相应的卫生要求。

4.4.2.4 服务人员应征求顾客意见，为顾客斟倒酒水饮料，斟酒量应符合中西餐习惯。

4.4.2.5 提供自制饮品时，组织应确保饮品有良好的感官性和营养价值，保证饮品质量。

4.4.2.6 组织宜提供酒水储藏服务和酒后代驾服务。

4.4.3 用餐

4.4.3.1 组织应提供符合菜系要求的色、香、味、形、器俱佳的菜品，烹饪水准应具有一致性，不应以野生保护动、植物为食品原料。

4.4.3.2 组织应确保菜肴装盘规范，与菜式相协调，造型美观。

4.4.3.3 组织应确保所供应的菜点能满足顾客对口味、烹制时间的需求。

4.4.3.4 组织宜提供刀叉、勺等多种餐具。

4.4.4 自助

组织提供自助饮品、蘸料、沙拉、水果或点心等服务时，应满足下列要求，包括但不限于：

a) 自助餐台摆放有序，整齐美观，每个品种边有台签；

b) 自助餐台供应品种和餐饮具应及时补充；

c) 工作人员应注意餐台、垫盘、夹子的卫生，及时清洁或更换；

d) 应提示顾客文明用餐，杜绝浪费，并采取相应鼓励措施。

4.4.5 巡台

4.4.5.1 服务人员应主动撤下空盘，撤盘前应征求顾客同意。

4.4.5.2 顾客就餐过程中有任何要求时，服务人员应响应及时，有问必答，并及时处理。

4.4.5.3 顾客就餐过程中对菜品做出的任何更改，服务人员均应记录、传递信息，并向顾客反馈处理情况。

4.4.5.4 服务人员应为顾客撤换骨碟、撤盘、更换餐具、清理台面。

4.4.6 打包

4.4.6.1 服务人员应根据顾客要求，按照不同的食材分类打包。

4.4.6.2 服务人员宜对顾客打包食品、酒水的储存、食用提出建议。

4.4.6.3 提供的食品打包盒，其包装材料应符合卫生和环境标准要求。

4.5 结账与收尾

4.5.1 结账

4.5.1.1 服务人员应在顾客提出结账的 5 min 内呈上账单，并用顾客能听见为限的声音唱收唱付。

4.5.1.2 组织应提供便捷、多样化的结账方式，包括但不限于：

a) 现金；
b) 银行卡；
c) 签单；
d) 手机支付。

4.5.1.3 组织应按规定开具发票。

4.5.2 送客

4.5.2.1 服务人员应及时为顾客拉椅，主动询问用餐意见，并提醒顾客带好随身物品，再次致谢。

4.5.2.2 迎宾人员应将顾客送至门口，感谢其光临，同时欢迎下次莅临。

4.5.3 撤台

4.5.3.1 顾客离座后，服务人员应及时清理台面，重新摆台。

4.5.3.2 撤台与摆台应迅速、安静、规范，不影响周围顾客的用餐。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立食品安全管理体系或危害分析与关键控制点(HACCP)体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 确保在体系范围内合理预期发生的、与餐饮产品相关的食品安全危害得到识别、评价和控制，以避免组织的产品直接或间接伤害顾客；
b) 实施和运行所策划的活动及其变更并确保其有效，包括前提方案/前提计划、操作性前提方案/卫生标准操作程序和(或)HACCP 计划；
c) 明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
d) 针对迎宾入座和就餐服务，建立服务子蓝图；
e) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
f) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
g) 监视、测量(适用时)和分析；
h) 实施必要的措施，以实现食品安全管理体系或 HACCP 体系的持续改进。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外包过程，组织应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在食品安全管理体系或 HACCP 体系中加以规定。

注：餐厅餐饮服务食品安全管理体系或 HACCP 体系可参照 GB/T 22000、GB/T 27306—2008 或 GB/T 27341 标准要求。

5.2 特定要求

5.2.1 组织应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度，包括但不限于：

a) 设置从事食品安全管理的专门机构，并配备专(兼)职食品安全管理人员；
b) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；
c) 关键环节操作规程，包括原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒等过程；
d) 餐厨废弃物处置管理制度；
e) 食品安全管理定期评估制度。

5.2.2 组织应建立包涵了服务要求的管理目标，包括但不限于：

a) 服务成功率(如现场预约的流失率、出菜率、退菜率、索赔率)；
b) 菜品质量达标率(如感官性状异常率，无公害、绿色、有机食品的符合性)；
c) 现场资源及人员配备量；
d) 投诉处理率；
e) 顾客满意度。

5.2.3 组织应建立并实施贯穿于餐厅餐饮服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：
a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
b) 制定处理各种餐厅餐饮服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：食品安全事故、消防事故、社会治安事件、供电故障等。发生意外事件时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；
c) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

5.2.4 组织应制定并实施餐饮采购管理制度，包括但不限于：
a) 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录制度；
b) 原材料采购计划和审批制度；
c) 供应商选择、评价、甄选制度；
d) 鲜活食品原料应注意新鲜度，保证色、香、味、形正常，不得采购不符合卫生标准及食品安全要求的食品原料及其制品；
e) 验收和报损报丢制度。

5.2.5 组织应制定并实施从业人员健康管理制度，包括但不限于：
a) 从业人员(包括新参加和临时参加工作的人员)在上岗前应取得健康证明；
b) 建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证；
c) 每年进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查；
d) 患有有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作；
e) 建立每日晨检制度，发现有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位，询问和检查应做好记录。

5.2.6 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：
a) 新员工应经过食品安全卫生、餐饮服务操作技能、消防安全等方面的培训，并经评价合格；
b) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
c) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
d) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求；
e) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.7 组织应制定并实施餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括但不限于：
a) 制定并实施菜品和服务的设计和开发程序，并保留有关文件信息；
b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
c) 建立服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
d) 安排潜在顾客参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

注：本款适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。

5.2.8 组织应制定并实施餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括但不限于：
a) 建立从原辅料供应、加工制作、服务等到消费全过程的产品追溯程序；
b) 按《餐饮服务食品安全操作规范》的规定留样。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 h 以上，每个品种留样量不少于 100 g；
c) 制定安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全；
d) 对餐厅餐饮服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。