

ICS 03.120.10  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33497—2017

---

## 餐饮企业质量管理规范

Standard of quality management for restaurant

2017-02-28 发布

2017-09-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国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 设备用具 .....	1
4.3 安全环保 .....	2
4.4 标识 .....	2
4.5 组织机构与职责 .....	2
4.6 人力资源 .....	2
4.7 文件控制 .....	3
4.8 餐饮接待活动的策划 .....	3
4.9 菜品及服务的研发 .....	3
5 服务管理 .....	4
5.1 前台服务 .....	4
5.2 就餐服务 .....	4
5.3 餐尾服务 .....	5
5.4 餐后整理 .....	5
6 菜品管理 .....	5
6.1 原料采购 .....	5
6.2 原料储存 .....	5
6.3 菜品加工与传递 .....	5
7 顾客关系管理 .....	6
7.1 顾客满意 .....	6
7.2 顾客档案 .....	6
7.3 顾客关系维护 .....	6
7.4 顾客投诉 .....	6
8 突发事件应急管理 .....	6
9 培训教育管理 .....	6
9.1 总则 .....	6
9.2 新员工的培训教育 .....	6
9.3 在岗培训教育 .....	7
9.4 考核晋升 .....	7
10 监督与检查 .....	7

GB/T 33497—2017

10.1	服务的监督与检查 .....	7
10.2	菜品的监督与检查 .....	7
10.3	设备设施的监督检查 .....	7
11	持续改进 .....	7
11.1	缺陷服务控制 .....	7
11.2	信息数据分析 .....	8
11.3	改进 .....	8
	参考文献 .....	9

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准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。

本标准主要起草单位：济南净雅餐饮有限公司、净雅食品集团有限公司、山东质量认证中心、深圳市宝福珠宝首饰有限公司、中国商业联合会商业标准中心。

本标准主要起草人：张永舵、沈其民、张栋华、孟晓红、詹立新、裴祎荣、林兴沛、文武、王京红、焦勇。

# 餐饮企业质量管理规范

## 1 范围

本标准规定了餐饮企业质量管理的术语和定义、基本要求、服务管理、菜品管理、顾客关系管理、突发事件应急管理、培训教育管理、监督与检查和持续改进的要求。

本标准适用于 3.1 定义的企业。

## 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 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 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18483—2001 饮食业油烟排放标准

JGJ 64 饮食建筑设计规范

城市市容和环境卫生管理条例(中华人民共和国国务院〔1992〕第 101 号令)

餐饮服务许可审查规范(国食药监〔2010〕236 号)

餐饮服务食品采购索证索票管理规定(国食药监食〔2011〕178 号)

## 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 restaurant**

通过即时烹饪、加工、商业销售和服务性劳动等手段,向消费者提供食品、消费场所的食品生产经营企业。

## 4 基本要求

### 4.1 经营场所

4.1.1 建筑物应符合 JGJ 64 的规定。

4.1.2 选址、营业场所设置、布局、分隔和面积应符合《餐饮服务许可审查规范》的规定。

### 4.2 设备用具

4.2.1 配备的设备应符合: