

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。

