

ICS 03.100.01  
A 10  
备案号:46963—2014



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11043—2013

---

## 餐饮业服务质量评估规范

Restaurant industry service quality evaluation criteria

2014-04-06 发布

2014-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务质量评估要素 .....	2
5 服务质量评估方法 .....	6
6 服务质量评估标识 .....	6

## 前 言

本标准适应餐饮业回归大众、满足人们餐饮消费的文化享受、精神享受、美食体验和社交需求,引导餐饮业大众化、特色化、品质化发展,打造中国餐饮业的升级版。

本标准由中华人民共和国商务部提出。

本标准由全国饮食服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:中国饭店协会。

本标准主要起草人:陈新华、张景富、陈效良、宋小溪、李娜。

# 餐饮业服务质量评估规范

## 1 范围

本标准规定了餐饮企业内各项服务项目及相关服务人员的规范化服务流程和服务质量的评估要求。

本标准适用于国内各类餐饮经营企业。

## 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。

中华人民共和国食品安全法(主席令第九号)

中华人民共和国食品卫生法(主席令第五十九号)

中华人民共和国食品安全法实施条例(中华人民共和国国务院令 第 557 号)

餐饮服务食品安全监督管理办法(卫生部令 第 71 号)

食品卫生监督量化分级标示管理规范(卫法监发[2004]10 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

**餐饮业 restaurant industry**

餐饮业是指在一定场所,对食物进行现场烹饪、调制,并出售给顾客现场消费的行业。

### 3.2

**餐饮服务 catering service**

在餐饮企业内为客户提供用餐等各种需求,引导并促进餐饮消费,并对就餐的客户提供营养配餐建议和消费指导,满足不同顾客的需求。包括服务表现和服务过程,如服务语言、服务行为等。服务表现包括:服务人员为了满足顾客需求而展现出的礼貌礼仪、服务行为等,服务过程包括:服务人员为了达到和提高服务质量而向顾客提供服务过程中的综合表现。

### 3.3

**服务质量 service quality**

餐饮企业所提供的服务符合行业标准和规范,并使顾客对服务的期望与实际感知相符的水平。

### 3.4

**服务质量评估 service quality evaluation**

服务质量评估是根据行业要求和企业规范,通过对餐饮企业出品质量、服务质量、顾客意见反馈和专业暗访人员的意见而做出的阶段性结论。顾客意见反馈包括但不限于顾客直接向餐饮企业提出的各类意见、建议、反馈、投诉。