



中华人民共和国国家标准

GB/T 33497—2023

代替 GB/T 33497—2017

餐饮企业质量管理规范

Specification for quality management of catering enterprise

2023-06-09 发布

2023-06-09 实施

国家市场监督管理总局
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 厨房管理	2
4.3 设备设施用具	2
4.4 资源节约	2
5 组织机构与职责	2
6 人力资源	2
6.1 基本要求	2
6.2 能力与意识	2
6.3 培训管理	3
7 文件与记录管理	3
7.1 基本要求	3
7.2 文件管理	3
7.3 记录管理	3
7.4 电子文档管理	3
8 菜品管理与服务策划	4
8.1 物料采购与储存	4
8.2 菜品及服务需求的确定	4
8.3 外卖服务	4
8.4 菜品加工与传递	4
8.5 餐饮服务策划	4
9 餐厅服务	5
9.1 用餐服务	5
9.2 迎送宾服务	6
9.3 收银服务	6
9.4 餐后整理	6
10 突发事件应急管理	6
11 监督检查	7
11.1 服务与管理的监督检查	7

11.2 物料及菜品的监督检查	7
12 顾客关系管理	7
12.1 顾客满意	7
12.2 顾客档案	7
12.3 顾客关系维护	7
12.4 顾客投诉	7
13 改进	8
13.1 通用要求	8
13.2 服务改进措施	8
13.3 信息数据分析	8
13.4 持续改进	8
参考文献	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 33497—2017《餐饮企业质量管理规范》，与 GB/T 33497—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了术语“餐饮企业”的定义(见 3.1,2017 年版的 3.1)；
- 增加了厨房管理的内容(见 4.2)；
- 增加了资源节约要求(见 4.4)；
- 更改了在岗培训教育内容(见 6.3.2,2017 年版的 9.3)；
- 更改了菜品管理与服务策划的内容(见第 8 章,2017 年版的第 6 章)；
- 增加了外卖餐品描述要求和无接触配送要求(见 8.3)；
- 更改了菜品加工要求(见 8.4,2017 年版的 6.3)；
- 增加了适量点餐服务要求(见 9.1.2.5、9.1.2.6)；
- 增加了公筷、公勺要求(见 9.1.3.5)；
- 增加了分餐服务要求(见 9.1.3.6)；
- 更改了打包服务内容(见 9.1.3.7,2017 年版的 5.3.1)；
- 更改了突发事件应急管理要求(见第 10 章,2017 年版的第 8 章)；
- 增加了顾客满意度测评要求(见 12.1.3)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件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。

本文件起草单位：山东蓝海股份有限公司、广东华饮食品供应链管理有限公司、衢州市市场监督管理局、山东省质量技术审查评价中心有限公司、中国商业联合会、浙江省标准化研究院、山东鲁源节能认证技术工程有限公司、中国饭店协会、郑州千味央厨食品股份有限公司、浙江省餐饮行业协会、衢州西区东方大酒店有限公司、衢州博悦大酒店有限公司。

本文件主要起草人：张春良、沈其民、余子英、张晨、毕玉琦、段智飞、方阡黎、金勇、沈坚、魏义勇、徐冬华、朱晓敏、詹立新、孟晓红、李砚婷、梅秋芝、何建新、陈旭文、江利良、刘明、傅文涛。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2017 年首次发布为 GB/T 33497—2017
- 本次为第一次修订。

餐饮企业质量管理规范

1 范围

本文件规定了餐饮企业质量管理的基本要求、组织机构与职责、人力资源、文件与记录管理、菜品管理与服务策划、餐厅服务、突发事件应急管理、监督检查、顾客关系管理和持续改进的要求。

本文件适用于餐饮企业的质量管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 30240.9 公共服务领域英文译写规范 第9部分：餐饮住宿
GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
GB/T 39451 商品无接触配送服务规范
GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范
SB/T 10580—2011 餐饮企业现场管理规范
SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

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 catering enterprise

即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。

[来源：GB/T 13391—2009, 3.1]

4 基本要求

4.1 经营场所

4.1.1 选址、营业场所设置、布局等应符合 GB 31654—2021 第3章的规定。

4.1.2 应对菜品和服务实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应当及时调整。

4.1.3 标识和标志的设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。可增加外文标识，外文的标识应符合 GB/T 30240.9 的规定。