



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。

3.5

评估方 evaluator

可以是餐饮企业内部人员、由企业邀请的人员或经过行业协会认定具有专业资格的人员。包括专业暗访人员。

4 服务质量评估要素

餐饮企业服务质量通过出品质量、员工服务、卫生质量、服务质量管理体系、投诉处理五大要素得以体现。对餐饮企业服务质量的评估主要围绕这五大要素进行。

4.1 出品质量要求

4.1.1 采购与验收管理

4.1.1.1 全面推行原料、调料进货溯源制度,强化原料、调料进货索证,索证齐全有效,主动采取合同式订单采购。

4.1.1.2 蔬菜等散装农副食品及鱼类等鲜活产品应保证由正规渠道进货。尽可能采用有机食品、绿色食品。

4.1.1.3 企业采购的食品容器、包装材料和食品加工用具、定型包装食品和食品添加剂、洗涤剂、消毒剂等必须符合国家卫生标准和卫生管理办法,索取检验合格证。

4.1.1.4 运输食品的工具如车辆和容器应专用并保持清洁,严禁与其他非食品混装、混运。应当有必要的保温设备。

4.1.1.5 所有采购食用物品入库保存前应进行质量验收,检查各种物品的检验合格证等相关证件,对原辅材料进行农药残留量快速检测,确保食品安全。

4.1.1.6 配有与经营档次、规模相适应的采购、验收系统并充分有效运用。

4.1.1.7 建立索证、照、和相关合同的管理,农药残留量快速检测要有记录。

4.1.2 储存与发放管理

4.1.2.1 食品原材料的储存符合国家相关法律规定。

4.1.2.2 餐饮企业原料、调料储存和发放以“先进先出”为指导原则,自创原料没有保质期但须标明使用期限,调料能够根据经营情况设定上下限的库存量,确保原料的新鲜和优质。

4.1.2.3 所有物品储存时按照不同类别进行分类储存并有明显的识别标示,避免物品相互交叉或接触。

4.1.2.4 配有与经营档次、规模相适应的仓管软件并充分有效运用。

4.1.3 加工与出品管理

4.1.3.1 厨房布局及出品流程科学合理,符合菜品特点及烹饪要求。

4.1.3.2 出品外观美观,菜品和餐具搭配得当,体现烹饪技艺和艺术性。

4.1.3.3 菜品用料新鲜,宜使用绿色有机原辅材料。

4.1.3.4 对菜品进行出品厨师登记,建立健全出品质量问责制度和测量制度。

4.1.3.5 科学合理制定成本投料并注明主要食品原材料来源及营养成分。

4.1.3.6 菜品制作过程减少或避免食品添加剂的使用。

4.1.3.7 菜品味道鲜美,温度适宜,符合目标消费人群的口味和需求。

4.1.3.8 应有具备国际或国内一流水平或在国际国内比赛中获奖的主打菜品。

4.1.3.9 出品速度符合消费者要求,有相关制度并落实实施。

4.1.3.10 菜品营养搭配合理,突出菜品原料的科学搭配,主动引导消费者文明消费、节约消费、健康消费,并建立相应的保障机制。

4.1.3.11 建立符合市场需求和企业实际菜品创新机制,并有效实施。

4.1.3.12 建立顾客意见收集、调查、分析、反馈、完善一体化制度,定期检查产品整体质量是否达到每一位顾客的要求。

4.2 员工服务质量要求

从业人员应具有初中以上文化程度或同等学历,持有国家有关部门颁发的职业资格证书,或经过专业部门培训考核,达到岗位合格的要求。

4.2.1 职业道德要求

4.2.1.1 员工受过良好的职业道德教育,掌握职业道德基本知识。

4.2.1.2 具有良好的道德观念、道德情操和道德风尚,能够自觉运用道德规范约束自己的行为,做好服务工作。

4.2.1.3 对待宾客一视同仁,不分种族、民族、国家、地区、贫富、亲疏,不以貌取人。

4.2.1.4 诚信无欺,对所有宾客诚实、公道、买卖公平,坚持质量第一、信誉第一。

4.2.1.5 尊重客人的民族习惯、宗教信仰及个人生活习惯。

4.2.1.6 遵守法律法规和店规店纪,不私自和客人作交易,不索要小费,不私自收取回扣。不做与工作无关的事情。

4.2.2 仪容仪表要求

4.2.2.1 各岗位服装与企业档次、环境、社会、服务项目相协调,制服美观得体,方便员工操作,达到服装标准要求。

4.2.2.2 员工根据岗位着制服上岗。制服挺括、干净整洁无破损。统一佩戴工号牌,位置端正。

4.2.2.3 男服务员头发后不过领、侧不盖耳。女服务员发前不遮眼、后不过肩。容貌洁净:男服务员不留胡须,女服务员淡妆淡抹。双手干净:不留长指甲,不涂指甲油。员工仪容仪表符合服务岗位要求。

4.2.2.4 礼貌礼仪知识掌握充分,运用得体。

4.2.2.5 当班值岗坚持站立服务,站姿优美,表情自然,面带微笑。精神饱满、自然大方、随时准备为客人服务。

4.2.2.6 员工站立时两手交叉在体前或交叉在背后(男性),两脚成 V 字型(女性)或与肩同宽(男性),身体正直平稳。

4.2.2.7 行走姿势美观,动作文雅、面带微笑、自然大方,行进中两眼平视,正对前方,身体保持垂直平稳,无左右摇晃、八字步和罗圈腿。

4.2.3 礼貌礼仪要求

4.2.3.1 对待客人谦虚有礼,朴实大方,表情自然,面带微笑,态度诚恳。

4.2.3.2 服务态度热情主动,宾客至上,耐心周到。

4.2.3.3 熟练掌握操作礼节,服务操作规范,不打扰客人,礼貌大方。

4.2.3.4 熟练掌握问候、称呼、应答、迎送礼节,语言运用准确得体。

4.2.3.5 尊重客人的风俗习惯和宗教信仰,对客人的服装、形貌、不同习惯和动作,不评头论足,按照客

人的要求和习惯提供服务。

4.2.3.6 上岗或在公共场所,不高声喧哗,动作轻稳,声音柔和,不影响客人。

4.3 卫生质量要求

4.3.1 环境卫生要求

4.3.1.1 楼体墙体及大厅玻璃干净明亮,无积尘。

4.3.1.2 门前及酒店范围内场地清洁,绿地平整、无杂物。

4.3.1.3 宾客使用的走廊、过道、过厅和卫生间有专人负责清洁保洁。

4.3.1.4 餐厅、厨房、仓库、宿舍无老鼠、蟑螂、蚊蝇。

4.3.1.5 厨房灶台、加工案台、器皿、冰箱、冷库、消毒柜等设备设施洁净、无油污;排烟机管道及排烟机通风口无油垢,定期清洗。

4.3.1.6 夏季、冬季室内温度符合政府相关规定。空调等设备设施定期清洁保养,相关空气质量检测指标达标。

4.3.1.7 餐厅内的设备设施设计合理,运营良好,与餐厅环境相匹配,并符合绿色环保要求。

4.3.1.8 要有定时与不定时的时令设计对设备设施进行悬浮式的装饰,如灯饰的设计。

4.3.1.9 餐厅内外的布局、装饰、陈设品、灯光与餐厅的装修风格、企业文化、经营档次融洽相宜,能按不同季节与节日进行氛围布置,营造舒适优雅的就餐环境。

4.3.1.10 餐厅内外配有不同功能作用的绿色植物,能够有效地净化空气并为客人创造一个美好的消费心情。

4.3.2 员工卫生要求

4.3.2.1 食品生产经营人员每年进行健康检查和卫生知识培训,新入职人员先体检、培训,取得健康证和卫生知识培训合格证后方可上岗。

4.3.2.2 员工佩戴健康检查通过标志或在指定区域对客公示健康证件。

4.3.2.3 员工上岗前不饮酒,不吃异味较重的食品,保持牙齿清洁,口腔清新。用餐后刷牙或漱口。

4.3.2.4 员工常修指甲,指甲不可过长,保持指甲清洁。女性员工不涂用深色指甲油和化浓妆。

4.3.2.5 勤洗澡、勤理发、勤换工作服,保持头发梳洗整齐,没有头皮屑。

4.3.2.6 上班时不吸烟、不喝酒、不吃零食、不在工作岗位用餐。工作时不做有碍卫生、有碍观瞻的动作。

4.3.2.7 员工上岗前用洗手间后必须洗手,餐厅、厨房员工要做到接触食品前必须洗手,养成习惯。直接接触食品的员工手指无伤口。

4.3.2.8 各岗位员工严格遵守本岗位和饭店各项卫生制度,认真执行卫生操作规程,基本无违章操作现象发生。

4.3.2.9 各岗位员工上班穿好规定的工作服,不卷袖子,不挽裤腿,不穿背心、短裤、拖鞋,遵守衣着卫生要求。

4.3.2.10 员工根据岗位要求配戴口罩、手套,并常清洗和消毒。

4.3.3 食品卫生要求

4.3.3.1 餐具、用具要定期消毒达标处理,在清洗时要用流动的水冲洗,洗净后进行消毒。

4.3.3.2 储藏、加工过程中要生品、半成品、熟品分开,温度和储藏方式适宜;用不同的储藏柜、刀具、砧板进行加工处理。销售直接入口食品时,必须使用售货工具。

4.3.3.3 外购食(饮)品,有食品检验合格证,加工制作食(饮)品符合《中华人民共和国食品卫生法》规定。

4.3.3.4 禁止使用腐烂变质和超过保质期限的原料、调料和食品。

4.3.3.5 销售中做到不掺假、掺杂,不以次充好。

4.3.3.6 保持店内的餐桌、餐椅、墙面、地面等环境设施的定期消毒清洁,保持室内空气流通,严防各种污染。

4.3.3.7 必须为每位就餐者提供符合卫生要求的餐具,包括筷子(刀叉)、餐勺、餐碟、餐碗等。

4.3.3.8 每个餐桌上至少要配备一套公筷、公勺。公筷和公勺要区别于就餐者的餐具。人数多的餐桌应相应增加公筷、公勺套数。

4.3.3.9 对特殊原料采取专人加工,避免食品安全事故的发生。

4.3.4 垃圾处理要求

4.3.4.1 垃圾消纳应分类、封闭、保洁。餐厨垃圾处理符合国家相关法律法规要求。

4.3.4.2 存放垃圾的设施设备和场地保持清洁、无异味,有防蚊、蝇、虫、鼠措施。

4.3.4.3 垃圾清扫、清运及时;遮盖或封闭清运。

4.3.5 餐厨废弃物的处理

4.3.5.1 加强对餐厨废弃物的管理,餐厨废弃物必须交给有相关部门批准或备案的机构或个人处理。

4.3.5.2 建立餐厨废弃物处理台账,详细记录餐厨废弃物的数量、去向、用途等情况。

4.4 企业服务质量管理要求

4.4.1 建立服务质量体系,质量体系包括服务质量文件和记录、内部质量审核等内容。

4.4.2 制定服务业的质量方针。包括:

- a) 所提供服务的等级;
- b) 服务企业的形象和质量信誉;
- c) 服务质量的各项目标及测量方式;
- d) 实现质量目标所采取的措施;
- e) 制定和落实质量责任。

4.4.3 编制服务规范。服务规范应对所提供的服务进行完整精确的要求并明确绩效测量体制。对服务工作的各个程序及其工作阶段进行详尽的规定。

4.4.4 建立服务质量责任制和督导制,有合理的奖惩制度。

4.4.5 建立服务质量的顾客评定制度。

4.4.6 建立服务质量信息网络并充分加以运用,信息系统适应企业服务的发展方向和业务需要。

4.4.7 制定服务质量管理中长期发展规划及实现规划的保障体制。

4.5 企业投诉处理要求

4.5.1 建立顾客投诉处理部门和投诉处理机制。

4.5.2 接待客人投诉态度真诚,不推诿。

4.5.3 调查核实情况,准确记录投诉人姓名、投诉事由,确定处理方法。

4.5.4 属于单位责任的,应当向客人赔礼道歉;需要书面材料的,双方通过协商解决,并在书面协议上签字。

4.5.5 与客人发生争执时,告知客人解决纠纷的方式;双方未能协商解决的,要及时报请上级主管部门处理;须向公安部门报案的,协助公安部门处理;涉及法律问题的,依法按照程序处理。

4.5.6 对无理投诉、故意损害服务单位声誉、影响经营活动者,应及时寻求相关部门协助处理。

5 服务质量评估方法

5.1 由餐饮企业内部人员或餐饮企业聘请有关人员进行服务质量评估的程序与标准,企业可参照本标准自行制定。

5.2 由国家级行业协会认可的具有专业资格人员或经有授权的暗访人员进行服务质量评估的,按照本标准及其细则进行评估。

5.3 服务质量评估方式:

- a) 餐饮企业经营管理制度、工作程序、工作标准和执行情况的文字材料审核;
- b) 餐饮企业的现场审核;
- c) 专业暗访员的不定期暗访;
- d) 通过对包括专业点评网站等第三方渠道及时搜集、分析顾客的服务质量评估意见。

6 服务质量评估标识

由国家级行业协会进行的服务质量评估,经专家审核评估合格,可在店内悬挂并使用餐饮业服务质量专用标识。每次评估有效期为两年,有效期满后将进行再次评估。

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
餐饮业服务质量评估规范
SB/T 11043—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

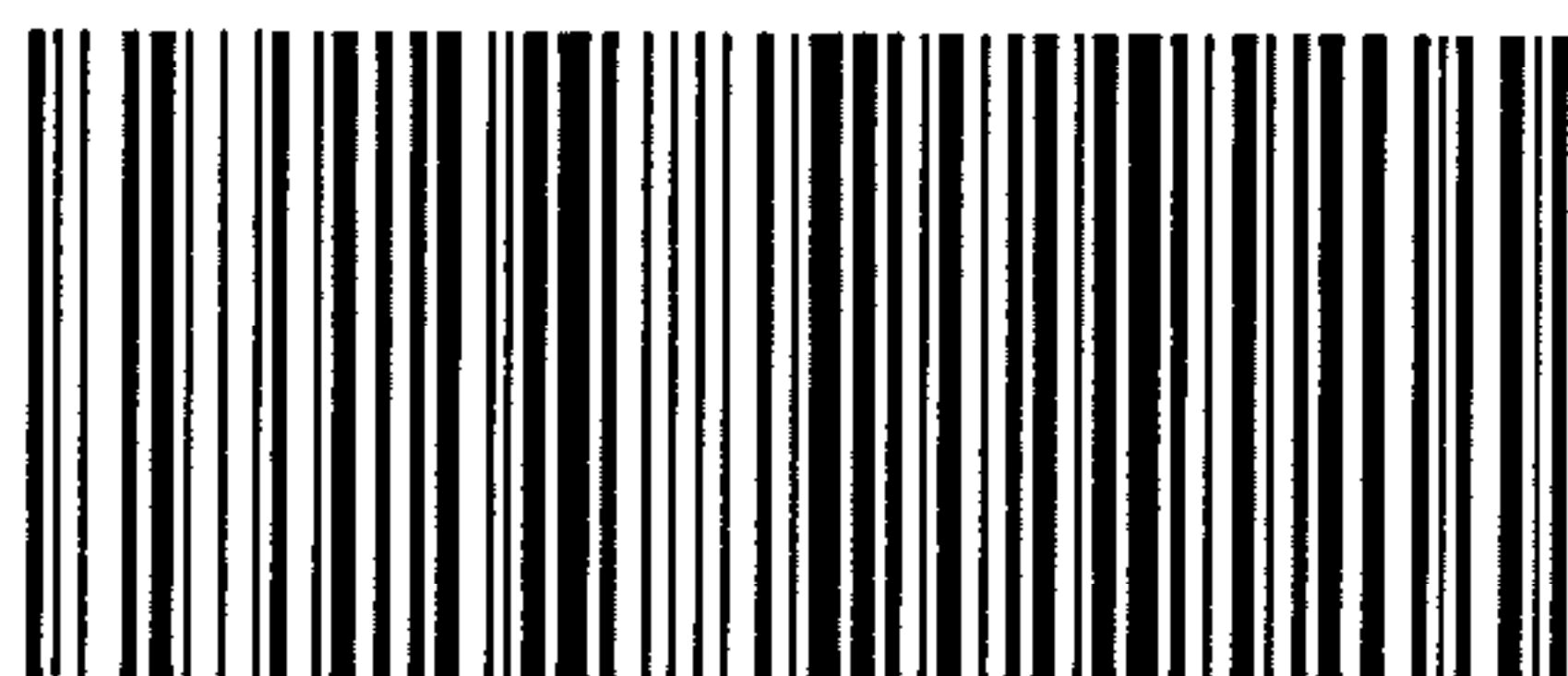
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字
2015年2月第一版 2015年2月第一次印刷

*

书号: 155066·2-27987

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



SB/T 11043-2013