



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



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355389】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

