ICS 03.100.20

CCS A 10

中华人民共和国国家标准

GB/T 13391—20XX

代替GB/T 13391-2009

、

餐饮企业的等级划分和评价

Division and evaluation for catering enterprises grade

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布　　XXXX-XX-XX 实施

目　　次

前 言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 等级划分与标识 2
4.1 等级划分 2
4.2 等级标识 2
5 等级划分的依据 2
5.1 管理能力 2
5.2 基础设施能力 3
5.3 服务能力 4
5.4 出品能力 5
5.5 企业文化建设能力 7
6 评价方式 7
附 录 A（规范性）餐饮企业各等级必备项 8
A.1 一钻级餐饮企业 10
A.2 二钻级餐饮企业 11
A.3 三钻级餐饮企业 12
A.4 四钻级餐饮企业 13
A.5 五钻级餐饮企业（含白金五钻级） 15
附 录 B（规范性）餐饮企业等级评价评分细则 15
参 考 文 献 30

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 13391－2009《餐饮企业的等级划分和评定》，与GB/T 13391－2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——更改了等级划分的依据（见第5章，2009年版的第5章）；

——更改了餐饮企业各等级必备项（见附录A，2009年版的附录A）；

——更改了餐饮企业等级评价评分细则（见附录B，2009年版的附录B）。

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。

本文件由中华人民共和国商务部提出并归口。

本文件起草单位：中国商业联合会、中国烹饪协会、中国饭店协会、北京市餐饮行业协会、天津市餐饮行业协会、河北省商业联合会、江苏省餐饮行业协会、浙江省餐饮行业协会、安徽省餐饮行业协会、山东省餐饮与住宿行业协会、广东省餐饮服务行业协会、贵州省餐饮行业商会、秦皇岛市饭店烹饪餐饮行业协会、常州市新北区烹饪餐饮行业协会、绍兴市餐饮业和烹饪协会、济南市饭店业协会、广州地区饮食行业协会、中国全聚德（集团）股份有限公司、北京宴禧餐饮管理有限公司、北京鲁采餐饮管理有限公司、北京华天饮食控股集团有限公司、食运达（天津）餐饮管理服务有限公司、唐山鸿宴饭庄、上海梅龙镇酒家股份有限公司、绍兴市咸亨酒店有限公司、绍兴柯桥永泰柯岩酒店有限公司、宁波石浦酒店管理发展有限公司、广州酒家集团餐饮管理有限公司、广州南园酒家饮食有限公司、佛山市顺德渔村餐饮集团有限公司、中山市宝合苑园林食府（普通合伙）、贵州宏福喜玛拉雅餐饮文化有限公司、鸿福宴（贵州）餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：张丽君、王京红、佟琳、陈新华、贾飞跃、张涛、刘东清、朱昌进、沈坚、徐应平、张文魁、刘卫红、彭建明、胡铁、潘国庆、骆来信、赵军、温广斌、王斌、杨秀龙、汪智杰、白森森、曲立虎、张玉兰、熊佳俊、林琼、叶瀚波、李惠飞、冯卫峰、曾洁、温志彤、张观汉、徐鸿波、褚炎明、刘哲。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——1992年首次发布为GB/T 13391-1992，2000年第一次修订，2009年第二次修订；

——本次为第三次修订。

餐饮企业的等级划分和评价

1 范围

本文件界定了餐饮企业等级划分的术语和定义、等级划分与标识，规定了等级划分的依据和评价方式。

本文件适用于中华人民共和国境内有合法经营资质的餐饮企业。

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 3096 声环境质量标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
GB 13495（所有部分） 消防安全标志
GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
GB 18483 饮食业油烟排放标准（试行）
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第 1 部分：总则
GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
GB/T 40041 外卖餐品信息描述规范
GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理
GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则
GB/T 45222 食品安全事故应急演练要求
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

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。

注：包括企业、个体经营户。

4 等级划分与标识

4.1 等级划分

餐饮企业共分为五个等级，即一钻级、二钻级、三钻级、四钻级、五钻级（含白金五钻级）。

4.2 等级标识

餐饮企业采用钻石作为等级标识：一颗钻石为一钻级，二颗钻石为二钻级，三颗钻石为三钻级，四颗钻石为四钻级，五颗钻石为五钻级。等级标识为金色，其中白金五钻标识采用白金色。钻石颗数越多，餐饮企业等级越高。

5 等级划分依据

5.1 管理能力

5.1.1 经营管理者

应具备必要的行业知识和经营管理经验，有发现问题并及时处置的能力，注重持续改进。

5.1.2 管理方式

应采用与管理目标、团队特点、工作性质相匹配的管理方式；不断探索和应用新的管理理念、方法和技术，以适应内外部环境变化，提升组织效能。

5.1.3 培训体系建设

应建立完善的培训体系和执行机制，确保员工具备岗位所需的专业知识、技能和资质。鼓励员工参加专业技术培训，提升职业技能。

5.1.4 数字化运营体系建设

应运用数字化运营管理工具，搭建企业运营与顾客管理体系，规范业务流程，提升经营管理效率，落实网络安全与数据防护管理。对顾客个人信息进行收集、存储、使用等处理活动时，应遵循合法、正当、最小必要原则，符合个人信息保护相关法律法规要求。

5.1.5 标识管理

5.1.5.1 应按GB 13495（所有部分）、GB/T 10001.1的要求，建立清晰、规范、统一的标识制度，传递信息，保障安全，提高效率。

5.1.5.2 应建立可视化色标管理制度，对包括但不限于色标的颜色选用、使用方法、标识形式作出明确规定。

5.1.6 食品安全管理

按GB 2760、GB 31654、GB/T 27306、GB/T 45222的要求，建立并执行全方位的食品安全管理体系，持续对食品添加剂、药食同源材料、餐具消毒、虫害防控、人员健康进行有效管理。

5.1.7 安全生产管理

5.1.7.1 应建立安全风险管理制度，制定应急预案，组织开展培训和演练，包括但不限于消防、应急疏散。

5.1.7.2 应制定设备安全操作规程，配备和使用有效的劳动防护用品。

5.1.7.3 应确保设备设施良好运行，满足生产和经营需求。

5.1.8 环保管理

5.1.8.1 应按GB 18483、GB/T 19095的要求，建立分类收集、合规处理废弃物的制度，对餐厨垃圾、废弃油脂、化学危险废物、装修垃圾进行管理。

5.1.8.2 应对水、电、气等能源进行有效管理，完善节能减排措施。

5.1.8.3 应保证废气、废水、噪声排放符合国家及地方标准。

5.1.9 设备设施管理

应制定设备设施清单和维护保养计划并严格执行，保留记录。特别是压力容器、电梯等特种设备以及燃气（含液化气）、消防设施。

5.1.10 文件化体系建设

应建立健全、规范、有效的文件化管理体系，包括但不限于质量手册、程序文件、作业指导书、记录表单。对各项操作和管理活动有可追溯的记录，并妥善保存。

5.2 基础设施能力

5.2.1 基本要求

餐饮企业基础设施应统筹开展选址、内部装饰装潢的规划与设计，在满足经营功能需求的基础上，宜体现品牌文化内涵，优化顾客消费体验，保障运营高效与运行安全，严格遵守相关法律法规要求，实现设施建设与运营的可持续发展。

5.2.2 建筑结构与风格

应保证结构安全，建筑风格应与企业文化、品牌形象一致。

5.2.3 面积与空间分配

合理划分功能区面积，空间分配规划应与预计的客流量相匹配。

5.2.4 装潢与装饰

应选用适宜的装修材料，合理搭配色彩与照明，满足功能需求。家具与陈设应风格统一，兼顾舒适性与功能性，并体现品牌特色与文化内涵。

5.2.5 公共设施

按 GB 37488、GB 37489.1 的要求，场所应配置消防设施、安防设施、电力设备、给排水设施、空调与新风系统、照明控制系统、网络与通信设施、音响设备、洗手间和无障碍设施。厨余垃圾处置、废水及餐饮企业污水处理、油烟排放等，应符合国家相关法律法规及地方政府的具体规定。

5.2.6 智能化设施

5.2.6.1 应有网络通信设施，确保经营场所网络覆盖。

5.2.6.2 宜建立数据库，满足服务提供的要求，具有必要的网络安全管理措施。

5.2.6.3 应设置安防系统，覆盖“人、财、物”三个方面，能够维护运作和必要的应急响应。

5.2.6.4 宜建立配套服务系统，包括但不限于智能停车、互动体验装置。

5.3 服务能力

5.3.1 服务员

应配备与企业等级及服务功能相适配的服务员。服务员服饰应结合企业文化和地域特色，与企业形象保持一致；接待应使用文明礼貌用语，具备必要的礼仪知识与服务技能。

5.3.2 服务设备

服务设备的配置应满足企业经营需要，与经营场所的设计风格、品牌形象相匹配。

5.3.3 环境与设施

按 GB 3096、GB 17945、GB 37487、GB 37488 的要求，顾客动线与服务动线宜分开设置，做到运行高效、流程顺畅、视野通透。餐厅内部环境应保持清洁卫生，室内温度适宜、通风条件良好；照明配置应满足就餐使用需求，噪声控制符合标准限值。应配置与服务功能相匹配的前厅、包间、宴会厅等功能区域，配套设置餐桌椅、餐具及服务设施设备。应设置无障碍设施，各类标识导向系统清晰规范。

5.3.4 服务流程

按 GB/T 39002 的要求，企业应设计并实施标准化服务流程，确保接触顾客的所有活动有明确的操作规范，保障服务连贯性，提供顾客满意的服务。

5.3.5 服务技能要求

5.3.5.1 企业应针对不同岗位制定技能标准，包括但不限于服务员、传菜员、收银员，规范接待礼仪、服务用语和必要的应急处理程序。

5.3.5.2 服务员应具有介绍菜品和顾客沟通的能力，能有效回应顾客需求。

5.3.5.3 服务员应针对儿童、孕妇、老人、残障人士等不同顾客群体或特殊需求，提供服务。

5.3.6 人员管理要求

5.3.6.1 应通过培训与监督确保服务标准统一并得到实施。

5.3.6.2 应建立监督与考核机制，通过现场督导、顾客反馈、实施奖惩，保障服务质量。

5.3.7 绿色服务要求

5.3.7.1 应按GB/T 40042、GB/T 42966、SB/T 11070标准要求，在菜单设计、菜品结构优化、服务环节引导、点餐提醒、打包服务等各服务环节贯彻绿色发展的理念。

5.3.7.2 落实有关法律法规要求，采取反食品浪费、减少一次性塑料制品使用、餐厨垃圾源头减量等措施。

5.3.7.3 采用节能、节水、节材等有利于保护生态环境的技术、设备和设施，减少使用或者不使用浪费资源、污染环境的消费品。

5.3.8 顾客意见反馈和持续改进

应按GB/T 19038的要求，建立顾客满意度调查程序，做好投诉处理，根据顾客意见持续改进服务。

5.3.9 文件化体系建设

应建立文件管理体系，包括但不限于服务标准、流程、绿色服务管理措施。

5.3.10 智慧服务

5.3.10.1 宜建立线上服务平台，提高服务效率，线上线下协同发展。

5.3.10.2 鼓励应用智能技术和设备，包括但不限于智能导购系统、无感支付体系、自助服务终端。

5.4 出品能力

5.4.1 功能布局与流程

5.4.1.1 厨房布局要求

应对厨房内部流程进行设计，确保“验收货-储存-初加工-切配-烹饪-出品-餐具回收-餐余回收”流程顺畅，避免交叉和回流，确保生熟分离、洁污分离，按标准合理设置设备安全适用的间距。

5.4.1.2 **后勤保障布局要求**

应设有货物通道和员工通道。

5.4.1.3 **设备要求**

宜配备智能化设备和专用设备。建立定期维护保养和清洁卫生计划并实施。

5.4.2 **采购管理**

建立必要的采购管理机制，主要食材应做到可溯源。

5.4.3 **食材管理**

5.4.3.1 应有必要的设备设施，保证食材分类存放并保持新鲜度。

5.4.3.2 所有食材的使用及存储环节，应符合相关国家食品安全标准要求。

5.4.3.3 鼓励厨师合理充分利用食材，加强成本核算，监控食材出成率。

5.4.4 **菜品质量**

菜品质量包括但不限于以下内容：

a）应建立标准化的成本卡；

b）应根据菜品的分类，进行菜单设计制作；

c）应有体现本店特色的菜肴；

d）烹饪技法应多样并注重火候管理；

e）应有丰富的味型设计；

f）应对装盘进行设计和规范；

g）应对出品的温度进行控制；

h）注重营养健康，企业宜有匹配的营养师（营养配餐员），制作营养卡及营养的数据分析。

5.4.5 **外卖菜品标准**

按GB/T 39002、GB/T 40041的要求，设计适合外卖配送的菜单和包装，外卖出品标准应与堂食保持一致。

5.4.6 **创新激励机制**

应定期举办菜品研发会，鼓励厨师使用新食材、新调料、新烹调工艺进行创新，探索低盐、低糖、低脂的健康调味方案。

5.4.7 厨房智能化建设

应建立菜品温度监控系统，宜配置智能蒸箱、油烟智能净化系统。

5.4.8 文件化体系建设

应符合GB/T 19001中质量管理体系的相关规定，将操作程序、工作流程形成文件并进行培训和检查。应保持相关的检查记录。

5.5 企业文化建设能力

5.5.1 价值导向

企业应建立以诚信经营为基础、以持续改进为目标的发展理念，并为员工理解和实施。

5.5.2 服务文化

服务员的仪容仪表端庄、言谈举止文明。服务过程中专业、自信、尽职担当，应有满足顾客潜在需求的主动服务。

5.5.3 出品文化

企业出品应展现文化特色和传承，在创新中坚守和尊重传统技法，口味特点需与地方风味、菜系特色紧密相连。鼓励企业在传统节日和时令推出相应的菜品，以及推出特色菜肴和特色主题文化宴。

5.5.4 管理文化

宜建立“师徒制”的技艺传承模式，鼓励员工学习传统文化和饮食知识，提升技艺水平。鼓励餐饮企业开展非遗保护传承及推动非遗活化。

5.5.5 环境文化

装饰装潢应坚持风格定位与文化表达相统一，通过融入企业品牌文化、地域特色或传统饮食特色等文化元素，将其具象化为空间布局、界面装饰及软装陈设，构建具有辨识度的文化场景。

5.5.6 文化宣传

企业应加强餐饮文化宣传，传播中华优秀餐饮文化。鼓励在传统节日和时令相应开展文化活动。

6 评价方式

等级评价工作坚持公平、公正、透明的原则，以现场评价为主要方式，分为明查与暗访两类。通过现场核查餐饮企业对应等级必备项要求（见附录 A），结合餐饮企业各等级评价评分细则（见附录 B），围绕企业文化体系建设水平、近三年财务状况、经营场所设备设施条件、菜品供给与服务保障能力等方面开展综合评价。

附 录 A
（规范性）
餐饮企业各等级必备项

A.1 一钻级餐饮企业

A.1.1 基本要求

a) 有合法经营资质，持续合规经营满一年；

b) 符合第 5 章的相关规定；

c) 建筑主体设施完好，定期维护，符合消防、环保、卫生防疫等法规要求；

A.1.2 管理能力

a) 管理者有从业经验或相应的岗位能力；

b) 建立了以保障食品安全为核心的原材料采购、仓储和加工制度；

c) 具备基础的财务账目和人事考勤管理，能维持日常运转；

d) 相关人员有相应的岗位培训经历和技能。

A.1.3 基础设施能力

a) 有能满足企业经营要求的设备设施；

b) 空间利用和动线设计基本合理，就餐区环境良好；

c) 厨房区域有独立操作空间。

A.1.4 服务能力

a) 服务流程完整；

b) 服务员着装统一整洁，能礼貌待客，提供服务。

A.1.5 出品能力

a) 食材新鲜，有采购记录；

b) 以经营家常菜点或单一品种为主；

c) 菜品出品稳定。

A.1.6 科技应用

a) 使用单机或简易版的收银系统，支持扫码支付；

b) 使用手机进行外卖平台接单管理。

A.1.7 文化建设能力

a) 有明确的品牌名称、标识。

A.1.8 文件化体系建设

应有形成文件的服务标准和日常工作检查制度。

A.2 二钻级餐饮企业

A.2.1 基本要求

a) 有合法经营资质，持续合规经营满一年；

b) 符合第 5 章的相关规定；

c) 建筑主体设施完好，定期维护，符合消防、环保、卫生防疫等法规要求；

d) 在区域商圈有良好口碑。

A.2.2 管理能力

a) 管理者有从业经验及相应的岗位能力；

b) 有比较系统的标准化操作程序，覆盖食品安全、服务流程、菜品制作等；

c) 有规范的人力资源、财务、库存、成本核算等管理制度；

d) 有明确的培训制度，设有前厅经理、厨师长等中层管理岗位。

A.2.3 基础设施能力

a) 设备齐全，性能良好，具有一定的专用性；

b) 就餐环境有比较明确的风格，舒适整洁；

c) 厨房功能分区，符合“明厨亮灶”要求。

A.2.4 服务能力

a) 服务流程完整、专业，有制度要求；

b) 服务员着装统一整洁，员工能主动为顾客提供服务；

c) 建立处理常见顾客投诉的预案和授权，能较好地化解矛盾。

A.2.5 出品能力

a) 对主要食材的供应商有筛选和考核，品质有基本保障；

b) 菜品选择多样，有特色菜；

c) 主要菜品建立成本卡和标准化操作规范。

A.2.6 科技应用

a) 应用了集成式的餐饮管理软件，实现点餐、收银、库存、会员管理一体化；

b) 有效运营外卖平台，并宜使用第三方“聚合配送”服务；

c) 建立后台数据查看简单经营报表，辅助日常决策。

A.2.7 文化建设能力

a) 企业应有经营方针，发展目标和诚信经营的理念；

b) 定期组织员工技能培训，并开展团队建设活动；

c) 品牌在区域市场或社区内有较好的口碑和美誉度。

A.2.8 文件化体系建设

应有形成文件的服务标准、菜品质量标准和日常工作检查制度。

A.3 三钻级餐饮企业

A.3.1 基本要求

a) 有合法经营资质，持续合规经营满一年；

b) 符合第 5 章的相关规定；

c) 建筑主体设施完好，定期维护，符合消防、环保、卫生防疫等法规要求；

d) 在省市范围有良好口碑，有一定的品牌价值。

A.3.2 管理能力

a) 管理者应具备为企业建立相适配管理制度的能力；

b) 编写标准化作业程序和工作手册，并建立企业内部检查制度；

c) 采用数据化驱动管理水平提升，分析客单价、客流、菜品毛利等，用于精准营销和经营优化；

d) 有比较成熟的人力资源体系，包括但不限于招聘、培训、绩效考核和晋升通道；

e) 供应链管理向上游延伸，与主要供应商建立战略合作。

A.3.3 基础设施能力

a) 设备设施与企业经营适配，有智能化、节能设施；

b) 用餐区域由专业团队设计，具有品牌辨识度；

c) 厨房功能划分清晰、合理，设备齐全，专业操作场所符合要求，清洁、维护良好。

A.3.4 服务能力

a) 有服务技师指导，服务流程规范，能提供简单的个性化服务；

b) 定期组织服务员开展岗位培训与工作检查，仪容仪表、服务水平符合企业要求；

c) 不同岗位间协同高效，顾客体验流畅自如，有标准化客诉处理流程。

A.3.5 出品能力

a) 对食材品质有系统的标准要求，部分高端食材可溯源至原产地；

b) 有完整的菜品体系，设立产品研发岗位，菜单定期有策略地推陈出新；

c) 出品注重“色、香、味、器、形”的整体呈现。

A.3.6 科技应用

a) 小程序预约排号、扫码点餐、支付、积分，沉淀私域流量；

b) 具备成熟运用线上平台开展经营服务的能力，实现线上线下融合；

c) 利用顾客关系管理（CRM）系统进行会员精准营销；

d) 厨房宜采用厨房显示系统（KDS）智能排菜，提升出餐效率和准确性。

A.3.7 文化建设能力

a) 企业文化使命、愿景、价值观清晰，并融入员工行为规范；

b) 定期为员工提供技能、职业发展培训，关注员工身心健康；

c) 企业积极履行社会责任。

A.3.8 文件化体系建设

应有形成文件的管理手册、程序指引、服务标准、菜品质量标准和日常工作检查制度等。

A.4 四钻级餐饮企业

A.4.1 基本要求

a) 有合法经营资质，持续合规经营满一年；

b) 符合第 5 章的相关规定；

c) 建筑主体设施完好，采用先进技术和材料，设计兼具功能性、艺术性与品牌特色，定期维护，符合消防、环保、卫生防疫等法规要求；

d) 品牌在全国范围内拥有一定知名度和美誉度。

A.4.2 管理能力

a) 管理者有丰富的管理经验，具备发现企业经营问题及解决的能力；

b) 具有集团化或连锁化管理体系，具备跨区域管控和复制扩张的能力；

c) 建立并运行成熟的企业资源规划系统，实现供应链、财务、人力、运营数据的全面整合与实时分析，驱动精准决策；

d) 供应链管理实现数字化、可追溯，与核心供应商建立深度的伙伴关系，对关键食材拥有定制化或基地直采能力。

A.4.3 基础设施能力

a) 采用智能化、自动化、节能环保的设备和能源管理系统；

b) 就餐环境舒适，空间布局、灯光、陈设有艺术感和品牌文化内涵；

c) 厨房布局科学合理，加工动线顺畅，各功能区域物理隔离到位，人流物流互不交叉，设备性能优良、节能，作业环境良好。

A.4.4 服务能力

a) 服务员具备专业知识，能精准把握顾客需求，提供专业化、个性化服务；

b) 定期组织服务员开展岗位培训与工作检查；

c) 建立客诉处理制度，定期总结并回访；

d) 具备承接商务宴请、主题宴会的能力。

A.4.5 出品要求

a) 建立严格的食材采购标准，食材来源稳定可控；

b) 建立菜品研发机制和团队，菜品体现创新性与艺术性，定期推出主题菜单；

c) 菜品讲究口味、火候、营养，及色彩、器皿、造型与创意的统一。

d) 拥有被市场广泛认可的招牌菜或独家秘制菜品，在烹饪技艺或风味上具有独创性。

A.4.6 科技应用

a) 实现数字化智能运营，应用人工智能（AI）推荐点餐、人脸识别支付、智能巡店系统；

b) 线上外卖平台与线下门店实现深度融合；

c) 构建成熟的私域流量池（如小程序、APP、社群），通过精准营销实现高效的顾客转化与留存；

d) 厨房管理高度智能化，最大限度降低损耗。

A.4.7 文化建设能力

a) 建立品牌文化体系，传递给顾客和员工；

b) 建立企业培训体系，为员工提供持续的职业发展和能力提升路径；

c) 反对食品浪费，践行企业社会责任。

A.4.8 文件化体系建设

结合企业经营情况建立完整的文件化体系，能提高管理效率并持续改进。

A.5 五钻级餐饮企业（含白金五钻级）

A.5.1 基本要求

a) 有合法经营资质，持续合规经营满一年；

b) 符合第 5 章规定，其本身为行业规范的参与制定者；

c) 经营场所具有历史、文化、建筑艺术价值，为知名设计团队打造，符合消防、环保、卫生防疫等法规要求。

d) 品牌传承饮食文化特色，具备相应品牌价值。

A.5.2 管理能力

a) 管理者了解政策方针，经营理念与行业发展保持一致，具有行业影响力；

b) 具有成熟的管理体系，具备品牌输出能力；

c) 运用企业管理系统，实现经营管理智能化；

d) 有完整规范的食材采购网络，与农场、庄园、渔场等建立独家或优先供应关系；

e) 拥有稳定的厨政管理和餐饮服务管理团队。

A.5.3 基础设施能力

a) 采用定制化、智能化的设备设施设备；

b) 用餐环境是艺术、文化与餐饮的融合，注重专属感和舒适性；

c) 厨房布局经过系统专项设计，功能分区精细化，空间配置完备，面积配比适宜，设备设施配置

先进，广泛采用节能、降噪、易清洁的智能化、标准化设备。

A.5.4 服务能力

a) 服务员提供针对性的服务，服务流程体现个性化、仪式感，能为顾客提供专业的餐饮、酒水、文化介绍；

b) 定期组织服务员开展岗位培训与工作检查，建立监督与考核机制；

c) 建立完整的客诉处理制度，实现线上线下客诉分级处理；

d) 具备承接高端商务宴请、大型宴会的能力。

A.5.5 出品要求

a) 食材采购种类丰富、选用严格，具有独特的食材处理、保存技艺；

b) 厨师团队配置齐全，菜品研发机制成熟，考核目标明确；

c) 菜品色、香、味、形、器协调统一，菜品具有传承性和创新性；

d) 拥有传承的经典招牌菜。

A.5.6 科技应用

a) 完成运营数据积累，运用大数据、人工智能（AI）技术开展趋势预测，为经营提供数据支撑；

b) 线上线下由渠道叠加转向全链路协同，打通数据资源，实现一体化运营；

c) 依托消费数据实施个性化精准营销，聚焦顾客个性化需求，强化情感价值，提高顾客粘性；

d) 全面采用先进的科技手段和措施，服务于提升体验和保障品质；

e) 研发核心管理系统，普及智能化设备。

A.5.7 文化建设能力

a) 企业文化和品牌形成行业影响力；

b) 员工培训实现岗位实操与素养提升，完善分级培养体系，实现人才标准化、可持续输出；

c) 践行绿色经营理念，落实社会责任；

d) 积极传播饮食文化，传承技艺，培育服务文化，推动行业发展。

A.5.8 文件化体系建设

有基于国际标准或先进管理模式建立的完整的文件化体系，能提高管理效率并持续改进。

附 录 B

（规范性）

餐饮企业等级评价评分细则

餐饮企业等级评价评分表见表B.1，管理能力评价表见表B.2，基础设施能力评价表见表B.3， 服务能力评价表见表B.4，出品能力评价表见表B.5，企业文化建设能力评价表见表B.6，暗访评价表见B.7。

表B.1 餐饮企业等级评价评分表

序号	项目	总分数	达标分数	实际得分	±达标分数
1	管理能力	150			
2	基础设施能力	240			
3	服务能力	210			
4	出品能力	210			
5	企业文化建设能力	90			
6	暗访	100			
	总计	1000			
达标分为白金五钻级餐饮企业 955 分，五钻级餐饮企业 900 分，四钻级餐饮企业 850 分，三钻级餐饮企业 765 分，二钻级餐饮企业 665 分，一钻级餐饮企业 600 分。					

表 B.2 管理能力评价表

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.1.1 经营管理者	1.行业知识与经验	管理者具备与业务规模相匹配的行业知识和经营管理经验，具有明确的从业年限与从业记录。	查看个人履历、职业经历、经营成果。	8
	2.问题处置与改进能力	具备敏锐的问题发现能力，有完整的问题处置记录。建立并实施持续改进机制，有相关记录或案例。	与管理者访谈，查看近 2 年持续改进会议纪要和案例报告。	8
5.1.2 管理方式	1.管理方式的匹配性	现行管理方式（如制度、流程、沟通模式）被证实与组织目标、团队结构和工作性质相适应。	随机访谈 3 名～5 名不同层级员工，询问其对本岗位相关流程的理解；查看制度文件是否明确支持当前业务目标。询问主要领导者。	8
	2.管理创新与应用	有探索或引入新管理理念、方法或技术的具体行动（如敏捷管理、数字化工具），并能证明其对提升组织效能有积极影响。	查看新系统/方法的投入使用记录、培训记录；通过数据或案例报告分析其带来的具体效能提升（如报表生成时间、审批速度）。	8
5.1.3 培训体系建设	1.培训体系与机制	建立了成文的员工培训体系并有效执行，有年度培训计划、记录和效果评估。	查看近 2 年年度培训计划、培训内容、签到表、考核记录、效果评估报告（如问卷、测试成绩）。	10
	2.关键岗位持证上岗	所有列明的关键岗位人员（厨师、食品安全员等）持有现行有效的国家或行业资格证书，并可现场查验。	现场随机抽查至少 2 个关键岗位，核验在岗人员的资格证书原件，检查是否在有效期内。	6
	3.鼓励专业进修	企业建立制度或颁布政策，鼓励员工参加外部专业技术培训或等级认证。	查看公司相关激励政策文件；抽查近 1 年的员工外部培训申请、报销凭证及获得的证书。	4
5.1.4 数字化运营体系建设	1.数字化运营体系覆盖	已在实际运营中使用信息化工具，覆盖食品安全、成本管控、人效管理、供应链等至少三个核心领域，并有数据应用实例。	现场演示至少三个领域（如食品安全追溯、成本分析、排班）的信息系统功能；展示运用系统数据做出的管理决策实例。	6
	2.网络安全与数据防护	有明确的网络与数据安全管理制度，并采取了相应的技术防护措施（如访问控制、数据备份）。	查看近 2 年安全管理制度、备份记录、访问日志；询问管理员关于防火墙、权限管理、防病毒等基本措施的实施情况。	4
	3.顾客管理体系	建立了功能性的顾客管理系统，有效应用于预订、会员管理、私域流量运营等环节，并能提供个性化服务的设计案例。	查看会员消费记录；提供一次基于会员偏好进行菜品推荐或优惠推送的记录。	7

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.1.5 标识管理	1.标识规范与统一	现场各类标识（导向、安全、功能）清晰、规范、统一，符合 GB 13495（所有部分）、GB/T 10001.1 要求。五钻及以上企业需提供双语标识。	查看制度文件和监督检查文件。	5
	2.色标管理制度	在厨房、仓库等区域建立了可视化的色标管理制度（如生熟食刀具、砧板、抹布的颜色区分），并得到严格执行。	查看制度文件和监督检查文件。	6
5.1.6 食品安全管理	1.体系建立与执行	建立了文件化的食品安全管理体系，并严格按 GB 2760、GB 31654、GB/T 27306、GB/T 45222 等标准执行，有完整记录。	随机抽查 1-3 项，近 2 年进货、餐具消毒、留样记录等的完整性、规范性与可追溯性。	6
	2.关键环节控制	对食品添加剂、餐具消毒、虫害防控、人员健康等关键环节有明确的管理规定、检查记录和整改追踪。	查看近 2 年食品添加剂使用记录、餐具消毒记录、虫害防治合同与检查记录、员工健康证。	10
	3.药食同源管理	如使用药食同源物质，须有明确的采购、使用记录，并确保符合《卫生部关于进一步规范保健食品原料管理的通知》的要求。	如有使用，查看近 2 年采购台账、使用记录，并核对物质名称是否在法定目录内。	2
5.1.7 安全生产管理	1.风险评估与应急预案	建立了定期安全风险评估制度。制定了消防、疏散等应急预案，并定期组织演练，有演练记录和总结。	查看近 2 年风险评估报告、应急预案文件、近期的演练记录、照片及总结报告。	8
	2.安全操作规程与防护	制定了关键设备的安全操作规程，现场员工按规定操作。特种岗位防护用品配备齐全、有效，员工正确佩戴使用。	查看操作规程是否张贴在设备旁；现场观察操作员工是否遵守规程并正确使用防护用品。	4
	3.设备运行	设备设施良好运行，满足生产和经营需求。	现场查看近 2 年设备设施，维护、检查制度及记录。	2
5.1.8 环保管理	1.废弃物分类管理	按 GB 18483、GB/T 19095 要求，对各类废弃物（餐厨垃圾、废弃油脂等）进行了分类收集、合规处理，有合同与清运记录。	现场查看近 2 年废弃物分类处理记录。	5
	2.能源管理与减排	有节水、节电、节气等能源管理措施和减排目标，并有相关数据记录或改进案例。	查看近 12 个月的能源缴费单据或计量记录，计算能耗数据；检查节能改造或管理措施记录。	5
	3.排放达标	能提供废气、废水、噪声的合规性检测报告，证明其符合国家及地方标准。	查看由具备资质机构出具、在有效期内的废水、废气、噪声检测报告。	4
5.1.9 设备设施管理	1.维护计划与记录	制定了设备设施清单和年度维护保养计划，并按计划执行，保留维护、维修记录。	查看近 2 年设备清单、年度维保计划及对应的维护、维修工单记录。	4
	2.特种设	对压力容器、电梯、消防设施等特种设	查看特种设备专档，包含使用登记	4

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
	备管理	备，有专门的档案和管理制度，确保其合法、安全运行。	证、年检报告、作业人员证书、专项应急预案等。	
5.1.10 文件化体系建设	1.体系文件完整性	建立了涵盖质量手册、程序文件、作业指导书和记录表单的完整文件化管理体系，且现行有效。	查看文件总清单，核对质量手册、程序文件、主要作业指导书和记录表单是否齐全、均为有效版本。	8
	2.记录的可追溯性	各项主要操作和管理活动均有清晰、完整的记录，格式规范，保存期限明确，具备良好的可追溯性。	随机追溯一个批次的产品或一次服务，从采购、加工到出品、服务全链条的记录是否连贯、可查。	8
总计				**150**

表 B.3 基础设施能力评价表

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.2.1 基本要求	1 规划和设计	基础设施应统筹开展选址、内部装饰装潢的规划与设计，满足经营功能需求，体现品牌文化内涵，优化顾客消费体验。	查询规划、设计文件，实地考察是否一致。	4
	2.区位与便利性	选址应考虑目标客群，确保交通便利，周边环境良好。	可在地图上测量与最近地铁站、公交站的步行距离；查看周边商业网点配套、开业前的市调报告或近期的顾客问卷中关于“位置便利性”的评价数据。	4
	2.配套与合规性	相关的配套设施充分，确保运营高效与安全，符合国家及地方相关法规要求，与企业品牌形象相匹配。	现场查看经营所需证件。	4
5.2.2 建筑结构与风格	1.结构安全性	建筑结构安全，符合国家建筑安全标准。	查看《竣工验收备案表》等文件；巡查建筑内外有无明显开裂、沉降、破损等安全隐患。	10
	2.风格与文化契合	建筑风格（包括外立面）应与企业文化、品牌形象保持一致，具有辨识度。	对比企业手册，巡查门头、标识、主色调、字体等元素在外立面的应用是否规范、统一；评估其与品牌定位的契合度。	12
5.2.3 面积与空间分配	1.总面积适宜性	建筑总面积应与预计的客流量和服务功能相匹配，无过度拥挤或空置。	测量总面积并计算餐位密度；在高峰时段观察并记录通道是否通畅、顾客是否感到拥挤。	14
	2.功能区划合理性	前厅、后厨、仓储、办公等各功能区面积划分和占比合理，动线流畅。	查看区域平面图，评估传菜、收餐、人流动线是否分离、顺畅；现场模拟员工从仓库到厨房、从厨房到桌位的流程。	20
5.2.4 装潢与装饰	1.材料与基础设计	使用安全、适用、环保的装修材料。色彩与照明设计科学，满足各区域功能需求（如用餐区温馨、操作区明亮）。	抽查地板、墙面、家具的环保检测报告；使用照度计测量后厨操作台、备餐区、顾客用餐区的照度值。	40
	2.家具陈设与氛围	家具与陈设风格统一，兼顾舒适度与功能性。通过软装、绿植等体现品牌和文化内涵，营造良好氛围。	桌椅、装饰物风格是否统一并与品牌调性一致；评估绿植、艺术品、灯光等营造的整体氛围是否与定位匹配。	12
5.2.5 公共设施	1.基础硬件设施	按 GB 37488、GB 37489.1 规定，配备齐全且运行良好的音响、空调与新风、照明控制、消防、安防、给排水、电力、网络通信等系统。	现场测试空调制冷/制热、新风系统运行；消防栓、灭火器、应急灯、烟感报警器是否完好有效，机房、配电室、中央控制室等各类设备设施齐全。	49

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
	2.特定功能设施	设置充足、洁净的顾客洗手间与规范的无障碍设施（残障、母婴洗手间）。配置完善的员工生活设施（如更衣室、淋浴间、餐厅、夜读室、健康娱乐区等）。	洗手间清洁度、用品齐全度；测量无障碍通道坡度（应≤1:12）；确认员工区域设施是否齐全、整洁。	12
	3.环保处理设施	厨余垃圾、废水及污水处理设施完备，运行有效，符合当地政府要求及相关法律法规。	查看油水分离器、油烟净化装置清洗记录和检测报告；查验近 2 年餐厨垃圾、废弃油脂的清运合同及联单记录。	12
	4.设备设施状态	生产及经营设备设施（尤其是特种设备）维护良好，运行正常，满足日常需求。	查看特种设备（如电梯、锅炉）的年检合格证；查看近 2 年设备维护保养记录。	5
5.2.6 智能化设备	1.网络通信基础	具备必要且稳定的网络通信基础设施，确保营业区域网络全覆盖，信号良好。	使用手机在餐厅各角落测试无线连接和网速；测试刷卡机、点菜宝等设备的网络连接稳定性。	10
	2.数据存储能力	建立数据库，满足服务提供与运营的数据管理要求，具有必要的（本地或云端）数据存储与备份方案。	查看近 2 年数据备份日志或设置；询问管理员数据恢复的具体流程，并查看相关记录。	10
	3.安防与应急系统	安防系统应覆盖“人、财、物”关键区域（如出入口、收银台、仓库）；系统能够正常维护运作，并具备必要的应急响应机制。	监控画面是否覆盖出入口、收银台、仓库；测试回放功能；消防报警主机、应急广播是否处于正常工作状态。	10
	4.智能配套服务	建立配套服务系统，如智能停车引导、顾客互动体验装置等，提升服务便捷性与科技感。	现场演示其功能（如查询车位、人工智能（AI）推荐点餐）；设施是否完好、无故障。	12
总计				**240**

表 B.4 服务能力评价表

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.3.1 服务员	1.人员配置	配备的服务员数量、专业结构与服务功能、企业等级相匹配。	查看排班表与实际在岗人员对比；观察高峰时段各区域服务员是否能及时响应顾客需求，有无明显空缺或过度拥挤。	10
	2.仪容仪表	服务员服饰统一，能结合企业文化和地域特色，并与企业形象一致。	现场抽查至少 5 名服务员，工服、工牌、发型、妆容是否符合企业规范，是否体现品牌特色（如中式、民族元素）。	5
	3.服务用语与礼节	使用文明、规范的接待用语，具备必要的服务礼节。	模拟顾客进店、点餐、询问，记录服务员的语言是否使用“您好”“请”“谢谢”等规范用语；观察其指引、递送物品的姿势是否得体。	5
	4.个人卫生	服务员个人卫生良好，整洁、规范。	抽检不同岗位服务员 10 位。	3
5.3.2 服务设备设施	1.基础设备设施	配备与设计风格、等级相应的家具、餐具、饮具、点餐系统、收银机、后厨显示系统、消毒设备。	现场测试点餐系统下单、出单是否流畅；后厨显示屏是否同步信息；测试消毒设备运行温度是否达标（如热力消毒不低于 120℃）。	30
	2.配套辅助设施	根据需要，配置饮水机、纸巾盒、调料台、展示柜、酒柜等辅助设施，且状态完好。	辅助设施是否清洁、无损坏；在用餐高峰后检查调料瓶是否充盈、纸巾盒是否空缺。	2
5.3.3 环境与设施	1.动线与环境	按 GB 17945、GB37487、GB37488 规定，“顾客动线”与“服务动线”分离、高效流畅；餐厅环境清洁卫生，温度适宜，通风良好。	用餐区环境是否良好；地面、桌面干净整洁，空气清洁。	10
	2.照明与噪声	照明适合用餐需求，噪声符合 GB 3096 要求。	使用照度计测量餐桌照度；使用噪声计在高峰时段测量环境噪声。	5
	3.功能区域配套	设有与整体服务功能一致、配置完备的前厅、宴会厅及配套的餐桌椅、餐具和服务设备。	现场统计数量、配比情况。	12
	4.无障碍设施与引导	设置符合规范的无障碍设施；各类标识与指引清晰、准确。	测量无障碍通道坡度与宽度；检查卫生间无障碍设施；随机根据一个标识（如出口、洗手间）寻找，验证其准确性。	3
5.3.4 服务流程	1.流程标准化	按 GB/T 39002 要求，设计并实施覆盖全接触点的服务标准化流程，具有明确的操作步骤和语言要求。	查看《服务标准化手册》，检查是否有图文并茂的流程说明和标准话术。摆台。抽选至少 10 名服务员进行英语考试。抽查不少于 3 名服务员进行	15

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
			服务流程考试。	
	2.流程执行完整性	服务流程完整，包括但不限于迎宾引座、点餐、餐中服务（含分餐）、巡台响应、结账、送客等环节，且执行到位。	零点服务考核。	15
5.3.5 服务技能要求	1.岗位技能标准	针对服务员、传菜员、收银员等不同岗位制定了技能标准，规范了接待礼仪、服务用语和必要的应急处理程序。	查看各岗位的《岗位说明书》或《技能标准》；抽查近 1 年员工技能考核记录。	8
	2.个性化服务能力	服务员具备菜品介绍和顾客沟通能力，能有效回应。	随机询问服务员某招牌菜的特色、原料或典故。	8
	3.特殊人群需求	服务员应针对儿童、孕妇、老人、残障人士等不同顾客群体或特殊需求，提供服务。	检查是否有为儿童提供宝宝椅、为老人提供靠垫、无障碍设施等。	4
5.3.6 人员管理要求	1.培训与督导	通过有效的培训与现场督导，确保服务标准统一并得到实施。	查看近 2 年近期的现场督导检查表及问题反馈记录，对出现问题进行抽查。	8
	2.考核与改进机制	建立监督与考核机制，通过现场督导、顾客反馈实施奖惩，保证服务质量和顾客满意度。	查看绩效考核方案中是否包含服务质量指标；检查近期顾客差评的改进追踪记录。	8
5.3.7 绿色服务需求	1.绿色服务流程	按 GB/T 40042、GB/T 42966、SB/T 11070 要求，在菜单设计、点餐提醒、打包服务等全环节贯彻绿色消费理念。	查看菜单内容；模拟点餐过程，记录服务员是否提示反对浪费的话术；观察结账时是否主动询问打包。	6
	2.环保措施与宣传	统一使用环保、可降解打包盒；对餐厨垃圾有管理措施和减量计划；能将企业的绿色实践传递给顾客。	检查在用的打包盒是否有环保标识（如可降解）。	6
	3.节能	采用节能、节水、节材等有利于保护生态环境的技术、设备和设施，减少使用或者不使用浪费资源、污染环境的消费品。	查看节能设施清单及使用情况。	5
5.3.8 顾客意见反馈和持续改进	1.反馈与投诉机制	按 GB/T19038 要求，建立顾客满意度调查程序和投诉处理流程。	查看店内、小程序、小票上是否明示投诉渠道；抽查近期的投诉记录，核实响应与处理时效。	8
	2.分析与改进	对收集到的意见进行汇总分析，给出改进回应，并将结果作为持续改进的输入。	查看近 3 个月的《顾客意见分析报告》及对应的《改进措施计划表》。	4
5.3.9 文件化体系建设	1.标准文件化	已将上述所有服务标准、流程、绿色服务措施编写成标准化的操作程序手册。	查看标准化作业程序（SOP）手册，核对是否涵盖 5.3.1～5.3.8 的要求，并检查版本和审批信息。	20

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.3.10 智慧服务	1.线上服务与数据应用	连接线上服务平台，建立直播运营体系，实现大数据服务应用。	查看线上店铺的维护状态（如上新、回复）；查看利用会员消费数据进行的营销活动记录。	5
	2.智能服务终端	建立智能导购系统、无感支付体系、自助服务终端等智能服务设施。	如已配置，现场测试其功能是否流畅、准确；观察顾客使用情况和接受度。	5
总计				**210**

表 B.5 出品能力评价表

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.4.1 功能布局与流程	1.厨房布局与流程	布局合理程度，厨房内部流程（验收货－储存－加工－出品－回收）设计顺畅，无交叉回流，严格做到生熟分离、洁污分离，设备间距安全适用。	通过厨房动线图，现场查看有无回流交叉。	18
	2.后勤保障布局	设有独立的货物通道和员工通道。	现场查看通道标识与使用情况，确保原料运输与人员流动不互相干扰，符合卫生与安全要求。	12
	3.设备配备与管理	配备智能化及专用设备（如厨房显示系统（KDS））。建立并实施设备的定期维护保养和清洁卫生计划。能对智能化设备进行分类、检测和多方面应用。	查看已配置的智能设备的使用记录、维护保养记录及清洁记录。	10
5.4.2 采购管理	1.采购机制与溯源	建立有效的采购管理机制。主要食材应实现可追溯。	随机抽查 3 种主要食材的进货台账、供应商资质及对应的检验检疫证明或合格证。	20
5.4.3 食材管理	1.储存与保鲜	配备必要的设备设施（如冷库、冰箱），保证食材分类、规范存放，并保持所需新鲜度。	现场抽查 3 种～5 种食材的储存状态和标签信息（品名、入库时间、保质期）。	15
	2.食材安全	所有食材的使用及存储环节，应符合相关国家食品安全标准要求。	查看近 3 个月打包盒、保鲜膜等包材的采购记录及食品级安全资质。	5
	3.食材利用与成本控制	鼓励厨师合理利用食材，推行原材料分级使用。加强成本核算，监控食材出成率。	抽查一种肉类或蔬菜的标准出成率记录；询问厨师长并提供利用边角料的实际案例记录。	10
5.4.4 菜品质量	1.标准化与菜单设计	建立标准化的成本卡。菜单设计制作规范（鼓励中英文）。拥有体现本店特色的招牌菜肴。	随机抽查 5 道菜单上的菜品，核对其是否有对应的标准成本卡和工艺流程图。	12
	2.烹饪技艺与味型	烹饪技法多样，注重火候管理。菜品味型设计丰富。	通过菜单，统计不同烹饪技法和味型的分布；现场观察厨师对火候的控制（如爆炒、慢炖）。	18
	3.呈现与温度控制	对菜肴装盘有统一设计和规范。对出品温度有明确控制标准并执行。	在出菜口使用中心温度计抽测 2 道～3 道热菜；对比菜品实际摆盘与标准照片。	18
	4.营养健康管理	配备营养师（营养配餐员），建立营养卡，进行数据分析，注重菜品的营养健康。	查看菜单或单独资料中营养卡的内容；查看营养师资质证明或外聘服务合同。	10

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.4.5 外卖菜品标准	1.专属菜单与包装	按 GB/T 39002、GB/T 40041 要求，设计适合外卖的专属菜单和包装。	对比线上线下菜单；模拟测试外卖包装在运送过程中的保温性、密封性和抗压性。	8
	2.出品标准一致性	外卖出品的品质、分量等标准应与堂食保持一致。	现场查看对比。	5
5.4.6 创新激励机制	1.研发与创新活动	定期举办菜品研发会，鼓励厨师使用新食材、新调料、新工艺进行创新。	查看近 1 年的菜品研发会记录、照片及新品上市计划。	8
	2.健康导向创新	探索并应用低盐、低糖、低脂的健康调味方案。	查看菜单标识；询问厨师长并提供健康调味方案的具体应用案例（如用天然香料替代部分盐）。	8
5.4.7 厨房智能化建设	1.温度监控系统	建立菜品温度监控系统（如热链配送）。	演示从出品到配送点的温度监控记录。	4
	2.智能设备应用	必要时配置智能蒸箱、油烟智能净化系统、传菜机器人等智能化设备。	如已配置，现场演示设备功能，查看近 1 年运行日志和维护记录。	5
5.4.8 文件化要求	1.文件体系建立	符合 GB/T19001 相关要求，将操作程序、工作流程形成标准化文件。	查看《厨房作业指导书》等文件体系，检查其完整性和有效性。	12
	2.培训与记录	对文件化的标准进行培训，并有相关检查记录可追溯。	抽查厨师对相关标准化作业程序（SOP）的知晓度；查看近 1 年的出品质量检查表（如分量、摆盘、温度）。	12
总计				210

表 B.6 企业文化建设能力评价表

一级指标	二级指标	评价要求（评价要点）	判定方式方法	分数
5.5.1 价值导向	企业文化	企业应建立以诚信经营为基础，以持续改进为目标的发展理念，并为员工理解并实施。	查看企业手册、员工手册，与员工访谈。	8
5.5.2 服务文化	1.职业形象与举止	服务员仪容仪表端庄，言谈举止文明得体，体现专业精神。	现场观察服务员的发型、妆容、站姿、行走姿态；记录其与顾客交流时的语言是否得体、友好。	6
	2.主动服务意识	服务专业自信、尽职担当，能主动观察并满足顾客的潜在需求。	记录服务员 30 分钟内，主动服务次数和有效性。	6
	3.服务设计与体验	能提供定制化的宴会服务设计。服务流程具有文化内涵和仪式感。具备宴会菜单的设计能力。	查看近 1 年的宴会预订记录及配套服务方案；现场观察或询问特色服务的执行流程。	10
5.5.3 出品文化	1.传承与特色	拥有体现文化传承的特色菜肴，口味特点与地方风味、菜系特色紧密相连。	查看菜品认证证书、获奖记录；查看菜单中对特色菜的历史文化描述是否准确。	10
	2.守正创新	在菜品创新中，注重对传统技法的坚守与尊重。	抽查 3 道以上创新菜品，运用的传统工艺；与厨师长访谈，了解其对传统、创新的经验与看法。	8
	3.时节呼应	在传统节日和时令季节，能推出相应的主题或时令菜品。	查看过去 1 年的菜单更替记录、促销海报或相关活动宣传资料。	6
5.5.4 管理文化	1.传承机制	宜建立“师徒制”等传承模式，鼓励员工学习传统文化和饮食知识。	查看师徒结对名单、培养计划与考核记录；查看企业文化培训记录。	8
	2.非遗活化	鼓励餐饮类非物质文化遗产的传承，以及非遗活化。	访谈厨师长或企业文化负责人，了解非遗项目的具体应用方式（如菜品制作、店内展示）；查看近 1 年活动记录和照片。	6
5.5.5 环境文化	1.风格与元素	餐厅的装饰装潢有明确的风格定位，并能通过设计、摆设等体现相应的文化元素。	整体评估装修风格是否统一；查看装饰品是否具有文化内涵和故事性。	10
5.5.6 文化宣传	1.文化宣传	企业应加强餐饮文化宣传，传播中华优秀餐饮文化。	关于餐饮文化宣传，抽查企业对外发布平台、内部期刊资料。	6
	2.特色活动	鼓励在传统节日和时令相应开展文化活动。	查看节日、时令期间企业特色活动的记录。	6
总计				**90**

表 B.7 暗访评价表

一级指标	二级指标	评价要点	分数
1.基础设施能力			**40**
1.1 建筑设施	1.建筑物外墙体	无破损、无明显污迹、整洁。	2
	2.周围环境	整洁无垃圾，有无地铁公交站，周边有无商业街。	2
	3.外观	店名店徽正规、完好无损坏，门窗无明显污迹、无破损、有效使用。	2
	4.停车场	标识清楚、干净整洁，数量合理。	2
	5.绿化装饰物	有修剪效果，无杂物。	2
	6.照明	完好、有效、无明显污迹。	2
1.2 用餐区	1.布局规划	用餐区、公共区域划分合理。	2
	2.设计风格	设计风格与企业文化、品牌形象一致。	2
	3.室内标识	书写规范、悬挂端正，无破损。	2
	4.装饰装潢	窗户开合有效、无破损、无变形，地面墙面天花板平整、不破旧、无明显污迹、无异味、干净，灯具完好、有效、无明显污迹，装饰品不破旧，花木经过修饰、不残败、无异味。	5
	5.桌椅	稳固、完好、无明显污迹。	2
	6.网络	网络覆盖完好。	1
1.3 公共区域	1.电梯	运行正常，各种指示功能完好，轿箱内装饰无破损，干净。	2
	2.走廊、楼道、过厅	地面完整、无破损、无明显污迹。	2
		灯具及装饰艺术品完好，不破旧。	2
		各种指标标识完好，无破损。	2
	3.公共卫生间	墙面天花无破损，无明显污迹，墙板及挡板无不文明涂写。	2
		厕位完好，无堵塞，无滴漏，无异味。	2

		洗手台完好无磨损，无明显污迹。	2
2.服务能力			**30**
2.1 前厅服务	1.迎宾服务	主动热情，礼节周全，及时补位。	1
	2.订餐服务	业务熟练，快捷准确。	1
2.2 服务员仪容仪表及个人卫生	1.着装	整洁、合体、有明显的性别区分，着装配套规范。	2
		与企业风格、档次相协调，能明显的区别不同岗位和级别。	2
	2.发式及妆容	女服务员散发不过肩，男服务员发不过发际线。女服务员须着淡妆，男服务员不得留小胡子。	2
	3.个人卫生	女服务员不留长指甲，不涂有色指甲油。工作着装干净，无污渍，无破损。	2
2.3 礼节礼貌	1.态度	微笑服务，有问有答，主动与顾客打招呼。	2
	2.举止	举止端庄，符合接待礼仪。	2
2.4 餐厅服务	1.介绍菜点	业务熟练，主动热情，合理推销，能用外语介绍菜点，智能点餐。	2
	2.斟酒斟茶及撤换餐具	规范、及时、卫生。	2
	3.上菜及时	从点菜到第一道菜在 15 分钟以内，以后上每道菜的间隔在 5 分钟之内。	4
	4.结帐	计价公开，准确及时，信用卡、现金、无感支付等多种支付方式，并开具发票。	2
	5.清理现场	及时、条理、有序。	2
	6.打包服务	包装卫生、无撒漏，提供服务主动。	2
	7.客诉	客诉反馈及处理。	2
3.出品能力			**30**
3.1 出品能力	1.菜点外观	菜肴装盘规范，造型美观，点缀得当	3
		点心个头均匀，造型美观	2
	2.刀工	均匀，不连不散，花刀出形	4
	3.颜色	芡汁明亮，主料配料搭配得当	4

	4.火候	不生，不糊，体现原材料质感	4
	5.口味	醇和，咸淡适宜，反映原材料本味	4
	6.温度	冷菜要冷，热菜要热,汤要烫	3
	7.器皿	与菜式相协调，器皿多样	3
	8.卫生	无异味、无异物、原料新鲜	3
总计			**100**

参 考 文 献

[1] ISO 9001 Quality management systems—Requirements

[2] ISO 22000 Food safety management systems—Requirements for any organization in the food chain

[3] 中华人民共和国反食品浪费法

[4] 中华人民共和国安全生产法

[5] 中华人民共和国价格法

[6] 中华人民共和国野生动物保护法

[7] 中华人民共和国环境保护法

[8] 中华人民共和国食品安全法

[9] 中华人民共和国乡村振兴促进法

[10] 中华人民共和国消防法

[11] 中华人民共和国网络安全法