



国际通用管理标准全景传播 International General Management Standard Panoramic Broadcast

餐饮业国际通用管理标准

Food and Beverage Industry International General Standard

- ISO9001:2000质量管理体系
- ISO14000环境管理体系
- OHSAS18000职业健康安全管理体系

项目执行



英国通用公证行
BM TRADA Certification Ltd

项目总监 鲍伯·弗斯特

主 编：南兆旭

执行主编：滕宝红

副主编：刘 虎 姚根兴 王凤强





国际通用管理标准全景传播
International General Management
Standard Panoramic Broadcast

餐饮业国际通用管理标准

Food and Beverage Industry International General Standard

- ISO9001:2000质量管理体系
- ISO14000环境管理体系
- OHSAS18000职业健康安全管理体系

项目执行



英国通用公证行
BM TRADA Certification Ltd

项目总监 鲍伯·弗斯特

主 编: 南兆旭

执行主编: 滕宝红

副主编: 刘 虎 姚根兴 王凤强

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮业国际通用管理标准 / 南兆旭主编.

—北京: 中国标准出版社, 2002.6 ISBN 7-5066-2785-X

I.餐… II.南… III.饮食业—经济管理—国际标准 IV.F719.3-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第034414号

餐饮业国际通用管理标准

- ISO9001:2000质量管理体系
- ISO14000环境管理体系
- OHSAS18000职业健康安全管理体系

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码: 100045

电话: (010) 87523948 69917547

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

网址: www.bzcbs.com

印刷: 北京市后沙峪印刷厂

开本 787×980 1/16 印张: 118 字数: 1,380千字

2002年6月第一版 2002年6月第一次印刷

印数 1—1000

ISBN7-5066-2785-X/F·089

精装定价: 780元(图书三册, DIY操作系统光碟二张)

版权专有 侵权必究

举报电话: (010)69933533

项目策划  《国际通用管理标准全景传播》编委会

项目执行  英国通用公证行(BM TRADA)

 深圳汉典管理咨询有限公司

项目总监 鲍伯·弗斯特(英国)

主 编 南兆旭

执行主编 滕宝红

副 主 编 刘 虎 姚根兴 王凤强

编 委 李 小 鹏 吴全喜 刘 宏 匡仲潇 韩勇德

出 版 中国标准出版社

系统支持  深圳汉典多媒体有限公司

光盘加工 国家新闻出版署光盘基地 中新联光盘有限公司

英国通用公证行(BM TRADA)简介

英国通用公证行(BM TRADA)成立于1934年,是第一批UKAS (UNITED KINGDOM ACCREDITATION SERVICE)批准的国际认证机构之一,并且在1991年成为UKAS批准的唯一可以同时核发品质管理(ISO9000)、环境管理(ISO14000)、产认证(PRODUCT)与人员认证(PERSONNEL)等四类合格证书的认证机构。目前在世界30余个国家设置分支机构,客户有世界顶级企业与机构,如劳力士、顶新国际、金鹰国际等。



英国通用公证行项目执行总监

H. G. Huang / B.

(鲍伯·弗斯特)

序

“人”与“食”的关系，可说是紧密相连，渊源流长。古人云：“民以食为天”，道出人类对饮食的重视，揭示了饮食是满足人类心理和生理的首要需求。经过漫长的岁月，而跟随人们首要需求而来的餐饮业，自然亦成为人类生存史上不可或缺的古老行业。

直到二十世纪末期，中国的餐饮业已出现了一些巨大的变化，比如快餐和休闲餐饮的兴起，洋快餐大举进入中国，西餐逐渐被人所接受，传统餐饮和烹饪受到很大挑战，传统菜系的概念越来越模糊，各地的菜系更加混合，烹饪原料和出品更加丰富多彩，餐饮的标准化、工业化正在兴起等等，有些现象的出现和变化之大，使我们始料不及，甚至来不及思考，更来不及应对，只能听其自然。新世纪，我国的餐饮业还会发生更大的变化，中国的餐饮业面临着巨大的发展机遇，同时又面临着前所未有的挑战和考验。随着人类生活水平的提高、交通的便捷，餐饮业呈现空前的蓬勃景象。但在各类大小餐饮企业迅速崛起的同时，却又有许多餐饮企业迅速的陨落，令人不胜唏嘘，起落乃自然现象，但是随着餐饮品种的多样化、餐饮地域的无国界化、各色人种的挑剔化、餐饮种类的细分化等等，餐饮已不仅仅是人类对饮食的需求，而是集社交、应酬、休闲等于一体的活动，与餐饮表现形式多样化相反的是，餐饮娱乐业的管理愈来愈趋于程序化、规范化、制度化、系统化、国际化。根据国家统计局的最新统计，2001年全国餐饮业营业额实现4368.9亿元，同比增长16.4%，比社会消费品零售总额的增长幅度高6个百分点，占社会消费品零售总额的11.2%，成为国内消费需求中发展速度最快、增长幅度最高的行业。如此高的发展速度，亦为餐饮业的经营管理埋下无数的隐患。餐饮业要进一步发展，必须走现代管理之路，在餐饮管理上逐步与世界接轨。

基于此，香港餐饮娱乐行业协会与国内外的专家、学者和各大餐饮娱乐机构最具实践经验的管理者经多年的努力，结合国际通用管理标准——ISO9001：2000质量管理体系、ISO14000环境管理体系、OHSAS18000职业健康安全管理体系，整理编辑了一套实用、规范的管理标准。希望餐饮业国际通用管理标准的出版发行，能给国内业界的同仁提供一种科学、规范的管理模式，使日新月异环境中的餐饮业管理更上一层楼，在激烈的市场竞争中立于不败之地。

香港餐饮娱乐行业协会执行主席

国际餐旅业亚太区培训中心首席讲师



2002年6月

目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
第一篇 质量与环境管理标准范例		
第一章 餐饮业管理手册范例		
第一节 质量管理手册		
CYFL001	《质量管理手册》封面	5
CYFL002	0.1 批准页	6
CYFL003	0.2 管理者代表任命书	7
CYFL004	0.3 质量管理手册目录	8
CYFL005	0.4 质量管理手册修改记录	10
CYFL006	0.5 引用文件、术语及缩写	11
CYFL007	1. 前言	12
	1.1 公司简介	13
	●公司创建经过	12
	●公司资质情况	12
	●公司人员情况	12
	●公司环境及设备	12
	●公司主要业绩	12

餐饮业国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
	1.2 质量手册的说明	13
	1.3 引用标准的说明	13
CYFL008	2. 公司组织机构与职责	14
	2.1 公司组织机构	14
	2.2 主要职责与权限	14
CYFL009	3. 术语和定义	18
CYFL010	4. 质量管理体系	19
	4.1 总要求	19
	4.2 文件要求	20
CYFL011	5. 管理职责	25
	5.1 管理承诺	25
	5.2 以顾客及社会为中心	25
	5.3 质量方针	25
	5.4 策划	26
	5.5 职责、权限和沟通	28
	5.6 管理评审	29
CYFL012	6. 资源管理	31
CYFL013	7. 产品实现	35
CYFL014	8. 测量、分析和改进	43
第二节 环境管理手册		
CYFL015	《环境管理手册》封面	49
CYFL016	0.1 发布令	50
CYFL017	0.2 任命书	51
CYFL018	0.3 环境方针	52
CYFL019	0.4 公司简介	53
	●公司创建经过	53
	●公司规模	53
	●公司经营范围	53
	●公司环境及设备	53
	●公司人员情况	53

ISO9001·ISO14000·OHSAS18000

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL020	0.5 环境管理手册修改记录	54
CYFL021	0.6 环境管理手册目录	55
CYFL022	1.总 则	57
CYFL023	2.引用标准	58
CYFL024	3.术语定义	59
CYFL025	4.环境管理体系	60
第二章 餐饮业程序文件范例		
第一节 程序文件(质量管理)		
CYFL026	程序文件(质量管理)封面	81
CYFL027	程序文件(质量管理)清单	82
CYFL028	文件控制程序	83
CYFL029	记录控制程序	89
CYFL030	管理评审程序	93
CYFL031	人力资源管理程序	98
CYFL032	设施与工作环境管理控制程序	102
CYFL033	与顾客有关的过程控制程序	107
CYFL034	采购控制程序	112
CYFL035	服务标识与可追溯性控制程序	117
CYFL036	餐饮服务控制程序	121
CYFL037	顾客财产控制程序	125
CYFL038	内部审核控制程序	128
CYFL039	不合格品控制程序	133
CYFL040	顾客满意及服务的监视控制程序	138
CYFL041	纠正和预防措施控制程序	143
CYFL042	顾客投诉控制程序	147
第二节 程序文件(环境管理)		
CYFL043	程序文件(环境管理)封面	151
CYFL044	程序文件(环境管理)清单	152
CYFL045	环境因素识别与评价控制程序	153
CYFL046	法律、法规识别控制程序	158

餐饮业国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL047	环境目标、指标和环境管理方案控制程序	162
CYFL048	环境培训控制程序	166
CYFL049	环境信息交流控制程序	171
CYFL050	环境文件控制程序	175
CYFL051	废弃物处置控制程序	180
CYFL052	应急准备和响应控制程序	183
CYFL053	监控与测量控制程序	187
CYFL054	不符合纠正和预防措施控制程序	190
CYFL055	环境记录控制程序	194
CYFL056	环境管理体系内审控制程序	197
CYFL057	环境管理评审控制程序	202
第三章 餐饮业工作文件范例		
第一节 岗位职责		
CYFL058	总经理岗位职责	210
CYFL059	餐饮部经理岗位职责	212
CYFL060	餐饮部副经理岗位职责	214
CYFL061	餐饮部文员岗位职责	215
CYFL062	中餐厅经理岗位职责	216
CYFL063	中餐厅楼面主管岗位职责	218
CYFL064	中餐厅楼面领班岗位职责	219
CYFL065	中餐厅服务员岗位职责	220
CYFL066	中餐厅迎送员岗位职责	221
CYFL067	传菜员岗位职责	222
CYFL068	送餐部经理岗位职责	223
CYFL069	送餐部领班岗位职责	224
CYFL070	送餐部服务员岗位职责	225
CYFL071	送餐部订餐员岗位职责	226
CYFL072	楼面杂工领班岗位职责	227
CYFL073	楼面杂工岗位职责	228
CYFL074	大堂酒吧主管岗位职责	229

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL075	侍应生领班岗位职责	230
CYFL076	侍应生岗位职责	231
CYFL077	酒吧调酒员岗位职责	232
CYFL078	酒吧员岗位职责	233
CYFL079	营业部主管岗位职责	234
CYFL080	西餐厅经理岗位职责	235
CYFL081	西餐厅楼面主管岗位职责	237
CYFL082	西餐厅领班岗位职责	238
CYFL083	西餐厅迎宾员岗位职责	239
CYFL084	西餐厅服务员岗位职责	240
CYFL085	酒水部经理岗位职责	241
CYFL086	酒水部领班岗位职责	242
CYFL087	酒水部酒水员岗位职责	243
CYFL088	酒吧经理(主管)岗位职责	244
CYFL089	西餐厅酒吧领班岗位职责	245
CYFL090	西餐厅酒吧员岗位职责	246
CYFL091	西餐厅酒吧服务员岗位职责	247
CYFL092	多功能厅经理岗位职责	248
CYFL093	多功能厅领班岗位职责	249
CYFL094	多功能厅服务员岗位职责	250
CYFL095	音响师(D.J.)岗位职责	251
CYFL096	宴会部经理岗位职责	252
CYFL097	接待员岗位职责	253
CYFL098	业务员岗位职责	254
CYFL099	公关销售员岗位职责	255
CYFL100	行政总厨岗位职责	256
CYFL101	中餐总厨岗位职责	257
CYFL102	中餐大厨岗位职责	259
CYFL103	砧板岗位职责	260
CYFL104	水台岗位职责	261

餐饮业国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL105	头镬岗位职责	262
CYFL106	二、三、四镬岗位职责	263
CYFL107	打荷岗位职责	264
CYFL108	烧味部大厨岗位职责	265
CYFL109	烧味部工场岗位职责	266
CYFL110	上什岗位职责	267
CYFL111	点心部大厨岗位职责	268
CYFL112	熟笼岗位职责	269
CYFL113	煎炸岗位职责	270
CYFL114	点心部中案板岗位职责	271
CYFL115	拌馅岗位职责	272
CYFL116	西厨大厨岗位职责	273
CYFL117	西厨主厨岗位职责	275
CYFL118	西厨厨师岗位职责	276
CYFL119	西厨厨工岗位职责	277
CYFL120	西餐面点领班岗位职责	278
CYFL121	面包师岗位职责	280
CYFL122	西餐糕饼师岗位职责	281
CYFL123	管事部经理岗位职责	282
CYFL124	管事部领班岗位职责	283
CYFL125	管理员岗位职责	284
CYFL126	洁净部领班岗位职责	285
CYFL127	洗碗部领班岗位职责	286
CYFL128	餐具洗刷员岗位职责	287
CYFL129	清洁员岗位职责	288
CYFL130	西餐厅洗碗工岗位职责	289
CYFL131	西餐厅清洁工岗位职责	290
CYFL132	KTV 主管岗位职责	291
CYFL133	KTV 领班岗位职责	292
CYFL134	KTV 服务员岗位职责	293

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL135	调酒师岗位职责	295
CYFL136	KTV 清洁员岗位职责	297
CYFL137	音响主管岗位职责	298
CYFL138	音响领班岗位职责	299
CYFL139	音响播放员岗位职责	300
CYFL140	餐厅、娱乐部收银主管岗位职责	301
CYFL141	餐厅、娱乐部收银领班岗位职责	302
CYFL142	餐厅、娱乐部收银员岗位职责	303
CYFL143	会计主管岗位职责	304
CYFL144	出纳员岗位职责	306
CYFL145	工资核算员岗位职责	308
CYFL146	费用核算员岗位职责	310
CYFL147	餐饮成本核算员岗位职责	311
CYFL148	采购部经理岗位职责	313
CYFL149	采购员岗位职责	315
CYFL150	仓库主管岗位职责	317
CYFL151	仓库收货员岗位职责	318
CYFL152	仓库记账员岗位职责	319
CYFL153	仓库保管员岗位职责	320
CYFL154	电脑维护员岗位职责	322
CYFL155	人事部经理岗位职责	323
CYFL156	人事文员岗位职责	324
CYFL157	培训中心经理岗位职责	325
CYFL158	培训中心教师岗位职责	326
CYFL159	培训中心文员岗位职责	327
CYFL160	工程部经理岗位职责	328
CYFL161	弱电维修工岗位职责	330
CYFL162	强电维修工岗位职责	331
CYFL163	工程部配电室电工岗位职责	333
CYFL164	工程部空调维修工岗位职责	334

餐饮业国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL165	工程部电梯维修工岗位职责	336
CYFL166	工程部电视音响播放维修工岗位职责	337
CYFL167	保安部经理岗位职责	339
CYFL168	当值保安主管岗位职责	341
CYFL169	内保领班岗位职责	342
CYFL170	保安员岗位职责	343
CYFL171	停车场保管员岗位职责	345
CYFL172	停车场警卫岗位职责	346
CYFL173	消防员岗位职责	347
CYFL174	防火责任人岗位职责	348
第二节 工作制度		
CYFL175	餐前检查制度	350
CYFL176	迎接服务操作管理制度	351
CYFL177	餐前准备操作管理制度	353
CYFL178	中餐散客服务操作管理制度	354
CYFL179	餐后检查工作服务制度	355
CYFL180	仪容仪表管理制度	356
CYFL181	片刀、斩刀、前片后斩刀保养制度	357
CYFL182	砧板保养制度	358
CYFL183	铁镬保养制度	359
CYFL184	财产管理制度	360
CYFL185	管事部仓库管理制度	362
CYFL186	物料领用管理制度	363
CYFL187	采购、验收管理制度	364
CYFL188	餐具清洁操作管理制度	365
CYFL189	停电停水时餐具洗涤处理制度	366
CYFL190	餐具保管、发放管理制度	367
CYFL191	食物卫生管理制度	368
CYFL192	环境卫生管理制度	369
CYFL193	餐饮卫生服务操作管理制度	370

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL194	设备、餐具卫生管理制度	371
CYFL195	菜单、饮料单定价、制作设计管理制度	372
CYFL196	楼面服务人员工作管理制度	373
CYFL197	餐饮服务管理制度	374
CYFL198	个人卫生管理制度	377
CYFL199	上下班打卡制度	378
CYFL200	点烟服务操作管理制度	379
CYFL201	瓶装葡萄酒服务操作管理制度	381
CYFL202	视唱餐厅消防安全管理制度	386
CYFL203	KTV 包房火灾处理制度	388
CYFL204	视唱餐厅管理制度	389
CYFL205	突发情况与意外发生处理制度	392
CYFL206	视唱餐厅服务管理制度	393
CYFL207	迎送员操作管理制度	395
CYFL208	迎送员营业后工作操作管理制度	397
CYFL209	散客结账服务操作管理制度	398
CYFL210	客人投诉处理管理制度	400
CYFL211	KTV 餐厅服务制度	401
CYFL212	服务员顺手收拾管理制度	402
CYFL213	包厢房间整理操作管理制度	403
CYFL214	跑单、作废单处理制度	404
CYFL215	公共区域清洁管理制度	406
CYFL216	厨房卫生管理制度	408
CYFL217	急救预防管理制度	412
CYFL218	餐前清洁工作管理制度	414
CYFL219	卫生服务管理制度	416
CYFL220	餐后清洁整理制度	418
CYFL221	清洁卫生检查管理制度	420
CYFL222	视唱餐厅(KTV)厨房管理制度	421
CYFL223	信用卡使用管理制度	423

餐饮业国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL224	家具、用具购置、领用及报废、审批管理制度	424
CYFL225	物料用品财务处理制度	425
CYFL226	办公用品财务处理制度	426
CYFL227	废品处理制度	427
CYFL228	餐厅稽核管理制度	428
CYFL229	收银处结账方式处理制度	429
CYFL230	餐厅收银管理制度	430
CYFL231	食品采购管理制度	433
CYFL232	仓库管理制度	434
CYFL233	仓库物资管理制度	436
CYFL234	仓库安全管理制度	438
CYFL235	人力资源管理制度	439
CYFL236	员工牌、工作证管理制度	441
CYFL237	员工工资福利管理制度	442
CYFL238	员工解雇、辞退处理制度	445
CYFL239	员工考评操作管理制度	446
CYFL240	员工培训管理制度	448
CYFL241	员工工作业绩档案管理制度	451
CYFL242	员工人事档案管理制度	453
CYFL243	调职与晋升管理制度	455
CYFL244	新增设备管理制度	456
CYFL245	设备事故分析处理制度	457
CYFL246	设备日常巡检管理制度	458
CYFL247	设备日常维修管理制度	459
CYFL248	工程部安全、防火管理制度	460
CYFL249	灯光检查管理制度	462
CYFL250	设备安全检查制度	463
CYFL251	用电安全检测管理制度	464
CYFL252	配电部分维修保养制度	466
CYFL253	变压器维修保养制度	467

电子文件编码	文 件 名	页 码
CYFL254	电工维修管理制度	468
CYFL255	电器设备维修保养制度	469
CYFL256	供电系统机械设备检测与保养制度	470
CYFL257	供电系统操作管理制度	472
CYFL258	空调设备维修保养制度	474
CYFL259	冷机班设备维修保养制度	479
CYFL260	空调主机操作管理制度	481
CYFL261	电梯安全操作管理制度	483
CYFL262	电梯设备维修保养制度	484
CYFL263	给排水设备维修保养制度	485
CYFL264	水泵、管道维护保养制度	488
CYFL265	供水系统机械设备检测与保养制度	489
CYFL266	供水系统管理制度	490
CYFL267	食品系统机械设备检测与保养制度	491
CYFL268	餐厅治安管理制度	494
CYFL269	西餐厅营业秩序管理制度	495
CYFL270	中餐厅营业秩序管理制度	496
CYFL271	停车场管理制度	497
CYFL272	停车场泊车服务操作管理制度	498
CYFL273	广场停车管理制度	499
CYFL274	保安装备交接管理制度	500
CYFL275	警用器材使用制度	501
CYFL276	消防灭火器材保养制度	502
CYFL277	消防操作管理制度	503
CYFL278	消防管理制度	504
CYFL279	厨房防火检查制度	507
CYFL280	布草房和货仓防火管理制度	508
CYFL281	安全防火管理制度	509
CYFL282	物资仓库防火管理制度	511
CYFL283	厨房餐厅防火管理制度	512