

Canyinye Biaozhun Huibian

餐饮业 标准汇编

中国质检出版社第一编辑室 编



中国质检出版社
中国标准出版社

餐 饮 业 标 准 汇 编

中国质检出版社第一编辑室 编

中国质检出版社
中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮业标准汇编/中国质检出版社第一编辑室编.
—北京:中国标准出版社,2011
ISBN 978-7-5066-6243-7

I. ①餐… II. ①中… III. ①餐饮业-标准-汇编-
中国 IV. ①F719.3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 223894 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)
网址:www.spc.net.cn
总编室:64275323 发行中心:51780235
读者服务部: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 21 字数 600 千字
2011 年 12 月第一版 2011 年 12 月第一次印刷

*

定价 110.00 元

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

前 言

本汇编收集了截至 2011 年 10 月底出版的有关餐饮业的国家标准和行业标准共计 25 项,其中国家标准 12 项,行业标准 13 项,包括管理与综合、经营规范、等级评定与人员资质、卫生与安全等内容。

本汇编将目前餐饮领域常用标准汇集起来,旨在方便餐饮业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准,引导服务组织更好地满足顾客的需求,进一步规范餐饮业的行为。

本汇编可供餐饮业的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

编 者

2011 年 10 月

目 录

第一部分 管理与综合

GB/T 10001.1—2006	标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号	3
GB/T 15566.8—2007	公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分:宾馆和饭店	35
GB/T 19012—2008	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南	45
GB/T 24620—2009	服务标准制定导则 考虑消费者需求	68
GB/T 27306—2008	食品安全管理体系 餐饮业要求	96
SB/T 10409—2007	商业服务业顾客满意度测评规范	115
SB/T 10465—2008	连锁经营术语	143

第二部分 经营服务规范

GB/T 23498—2009	海产品餐饮加工操作规范	183
SB/T 10421—2007	农家乐经营服务规范	190
SB/T 10426—2007	餐饮企业经营规范	199
SB/T 10443—2007	早餐经营规范	205
SB/T 10474—2008	餐饮业营养配餐技术要求	211
SB/T 10475—2008	经济型饭店经营规范	216
SB/T 10506—2008	早餐工程食品 植物蛋白饮料	225
SB/T 10559—2010	主食加工配送中心建设规范	233

第三部分 等级评定与人员资质

GB/T 13391—2009	餐饮企业的等级划分和评定	243
SB/T 10420—2007	饭店业星级服务人员资格条件	277
SB/T 10476—2008	饭店服务礼仪规范	285
SB/T 10479—2008	饭店业星级侍酒师技术条件	295

第四部分 卫生与安全

GB 14930.2—1994	食品工具、设备用洗涤剂卫生标准	305
GB 14934—1994	食(饮)具消毒卫生标准	310
GB 16153—1996	饭馆(餐厅)卫生标准	314
GB 19085—2003	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	317
WS 103—1999	学生营养餐生产企业卫生规范	324

第

一

部

分

管理与综合



中华人民共和国国家标准

GB/T 10001.1—2006
代替 GB/T 10001.1—2000

标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

Public information graphical symbols for use on sign—
Part 1: Common symbols

(ISO 7001:1990, Public information symbols, NEQ)

2006-08-04 发布

2006-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

GB/T 10001《标志用公共信息图形符号》分为以下部分：

- 第1部分：通用符号；
- 第2部分：旅游休闲符号；
- 第3部分：客运与货运符号；
- 第4部分：运动健身符号；
- 第5部分：购物符号；
- 第6部分：医疗保健符号；

.....

本部分为 GB/T 10001 的第1部分，对应于 ISO 7001:1990《公共信息图形符号》(英文版)，与 ISO 7001:1990 的一致性程度为非等效。本部分根据 ISO 7001:1990 重新起草。

本部分代替 GB/T 10001.1—2000《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》，与 GB/T 10001.1—2000 的主要区别为：

- 增加 38 个符号：天桥、地下通道、上行自动扶梯、下行自动扶梯、靠右站立、无障碍电梯、货梯、衣帽间、休息区、会合点、报告厅、婴儿车、哺乳室、网络服务、茶饮、博物馆、美术馆、图书馆、动物园、植物园、体育场、体育馆、超级市场、自动售货机、银行、自动柜员机、信息服务、室内停车场、请勿坐卧、请勿触摸、请勿踩踏、请勿携带宠物、请勿使用手机、请勿拍照、请勿使用闪光灯、请勿打扰、请勿乱扔废弃物、非饮用水。
- 移至 GB/T 10001.2 中 2 个符号：淋浴、自然保护区。
- 移至 GB/T 10001.3 中 11 个符号：出租车、租赁车、公共汽车、无轨电车、有轨电车、飞机、直升机、轮船、火车、地铁、行李手推车。
- 移至拟制定的安全标志国家标准中 6 个符号：紧急出口、紧急呼救电话、紧急呼救设施、火情警报设施、灭火器、医疗点。
- 修改 35 个符号：自动扶梯、电梯、女、卫生间、公园、男更衣、女更衣、安全保卫、手续办理(接待)、会议室、邮政、邮箱、西餐、中餐、酒吧、咖啡、理发(美容)、电影院、剧院、公园、体育场、体育馆、商场(购物中心)、货币兑换、结账、贵宾、问讯、走失儿童、失物招领、停车场、安静、饮用水、脚踏操作、允许吸烟、请勿吸烟、请勿通过。
- 删去 1 个符号：运动场所。

本部分由中国标准化研究院提出。

本部分由全国图形符号标准化技术委员会归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国人民大学徐悲鸿艺术学院、国家旅游局、中国旅游出版社、民航总局安全技术中心、国家建设部。

本部分主要起草人：白殿一、张亮、安姚舜、王嵘山、何力、刘家伟、刘贺明、邹传瑜、陈永权。

原标准于 1988 年首次发布，1994 年修订时将 GB 3818—1983《公共信息图形符号》及 GB 10001—1988《公共信息标志用图形符号》合并；2000 年进行了第二次修订；本次为第三次修订。

标志用公共信息图形符号

第1部分:通用符号

1 范围

GB/T 10001 的本部分规定了通用的标志用公共信息图形符号(以下简称图形符号)。

本部分适用于公共场所及相关设施,具体用于公共信息导向系统中的位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、街区导向图等导向要素的设计。本部分也适用于图形标志尺寸大于 10 mm×10 mm 的出版物及其他信息载体。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 10001 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 10001(所有其余部分) 标志用公共信息图形符号

GB/T 15565 图形符号 术语

GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求

3 术语和定义

GB/T 15565 确立的术语和定义适用于 GB/T 10001 的本部分。

4 图形符号

通用符号见表 1。

5 应用

5.1 本部分在应用中,如还需使用其他符号,则应从 GB/T 10001 的其他部分中选取。

5.2 图形符号的颜色应符合 GB/T 20501.1 的要求。

5.3 表 1 图形符号栏中的角标及正方形边线不是图形符号的组成部分,仅是制作图形标志的依据,应用时,带有角标的图形符号可仅使用该符号,带有正方形边线的图形符号则应使用由该符号形成的图形标志。在使用本部分的图形符号设计导向要素时,应符合 GB/T 20501 的要求。

5.4 本标准中图形符号的含义仅为该图形符号的广义概念。应用时,可根据所要表达的具体对象给出相应名称,如:含义为“咖啡”的图形符号,可给出“咖啡厅”、“咖啡馆”“咖啡店”等具体名称。

表 1 通用符号

序号	图形符号	含 义	说 明
01		方向 Direction	表示方向 符号方向根据实际情况设置 ISO 7001:1990 (001)
02		入口 Way In; Entrance	表示入口位置或指明进去的通道 应根据实际情况使用本符号,或旋 转 90°或 180°后的符号 ISO 7001:1990 (026)
03		出口 Way Out; Exit	表示出口位置或指明出去的通道 应根据实际情况使用本符号,或旋 转 90°或 180°后的符号 ISO 7001:1990 (027)
04		楼梯 Stairs	表示上下共用的楼梯 不表示自动扶梯 应根据实际情况使用本符号或其 镜像符号 ISO 7001:1990 (011)

表 1 (续)

序号	图形符号	含 义	说 明
05		上楼楼梯 Stairs Up	表示通往楼上或仅允许上楼的楼梯 不表示自动扶梯 应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
06		下楼楼梯 Stairs Down	表示通往楼下或仅允许下楼的楼梯 不表示自动扶梯 应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
07		天桥 Overpass	表示过街天桥 应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
08		地下通道 Underpass	表示地下通道 应根据实际情况使用本符号或其镜像符号

表 1 (续)

序号	图形符号	含 义	说 明
09		自动扶梯 Escalator	表示自动扶梯 不表示楼梯 应根据实际情况使用本符号或其 镜像符号 替代 GB/T 10001. 1—2000(21)
10		上行自动扶梯 Escalator Up	表示向上自动扶梯 不表示楼梯 应根据实际情况使用本符号或其 镜像符号
11		下行自动扶梯 Escalator Down	表示向下自动扶梯 不表示楼梯 应根据实际情况使用本符号或其 镜像符号
12		靠右站立 Stand on the Right	表示乘客应靠右站立

表 1 (续)

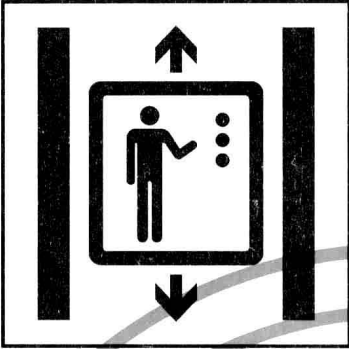
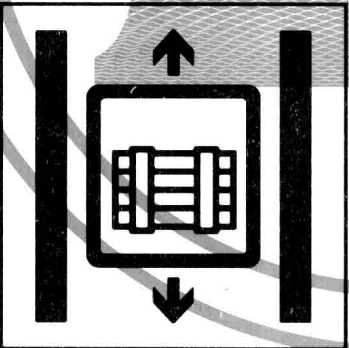
序号	图形符号	含 义	说 明
13		电梯 Elevator; Lift	表示公用电梯 替代 GB/T 10001. 1—2000(22)
14		无障碍电梯 Accessible Elevator	表示供残障人乘坐的电梯
15		货梯 Elevator for Goods	表示供运输货物的电梯
16		男 Male	表示专供男性使用的设施,如男厕所、男浴室等 ISO 7001:1990(006)

表 1 (续)

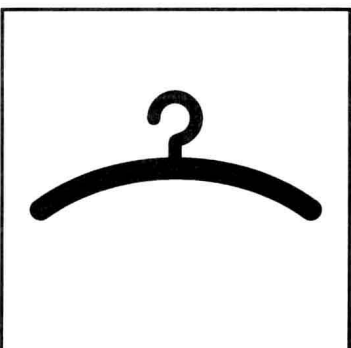
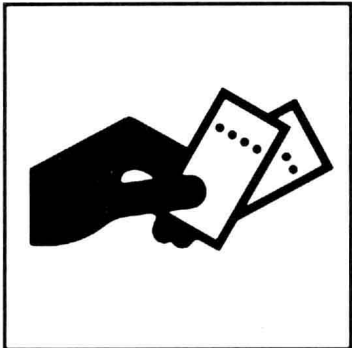
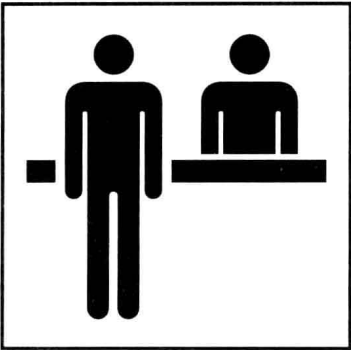
序号	图形符号	含 义	说 明
17		女 Female	表示专供女性使用的设施,如女厕所、女浴室等 替代 GB/T 10001. 1—2000(25)
18		卫生间 Toilet	表示卫生间 应根据男、女卫生间的实际位置使用本符号或其镜像符号 替代 GB/T 10001. 1—2000(26)
19		无障碍设施 Accessible Facility	表示供残障人使用的设施,如轮椅、坡道等 应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
20		衣帽间 Cloakroom	表示供更衣或存放衣帽等物品的场所,如衣帽间、更衣室、试衣间等

表 1 (续)

序号	图形符号	含 义	说 明
21		男更衣 Men's Locker Room	表示供男性更衣或存放衣帽等物品的场所,如男更衣间、男试衣室等 替代 GB/T 10001.1—2000(27)
22		女更衣 Women's Locker Room	表示供女性更衣或存放衣帽等物品的场所,如女更衣间、女试衣室等 替代 GB/T 10001.1—2000(28)
23		休息区 Rest Area	表示供人们休息的区域或场所, 如:商场休息区、剧场休息区等
24		等候室 Waiting Room	表示供人们休息等候的场所,如车站的候车室、机场的候机室、医院的候诊室等 ISO 7001:1990 (013)

表 1 (续)

序号	图形符号	含 义	说 明
25		会合点 Meeting Point	表示会合、约见的场所或地点
26		安全保卫 Security; Police	表示安全保卫人员(警察或保安) 或指明安全保卫人员(警察或保安) 值勤的地点,如警卫室等 替代 GB/T 10001.1—2000(44)
27		票务服务 Tickets	表示出售各种票据的场所,如机 场、车站、影院、体育场馆、公园等处 的售票处及医院的挂号处等 ISO 7001:1990 (050)
28		手续办理;接待 Check-in; Reception	表示办理手续或提供接待服务的 场所,如宾馆、饭店的前台接待处、机 场的手续办理处及医院的住院处等 替代 GB/T 10001.1—2000(46)