ICS 03.120.20
A 00

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 500—2004

餐馆星级的划分与评定

Star-rating standard for restaurants

2004-07-26 发布 2004-08-22 实施

浙江省质量技术监督局 发布

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

前　　言

为了更好地指导浙江省餐馆业建设，进一步规范餐馆的经营管理，促进全省餐馆业管理向国际化、制度化、规范化和科学化发展，加快不同档次、不同规模餐馆的结构优化，提高餐馆业服务质量，满足不同层次的市场需求，特制定本标准。

本标准参考了相关的国家标准和部分省市的地方标准，注重餐馆的专业性，并强调标准的可操作性。

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准起草单位：浙江省饭店业协会。

本标准主要起草人：方建平、许澎、王建平、钟艳、沈一青、杜觉祥

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐馆星级的划分与评定

1 范围

本标准规定了餐馆星级分类和评定的原则、评定办法与具体要求。

本标准适用于浙江省内正式营业的各种类型的餐馆。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。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标准，然而，鼓励根据本标准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标准。

GB/T 10001.1-2000 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 10001.2-2002 标志用公共信息图形符号 第 2 部分：旅游设施与服务符号

GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南 第 1 部分：总则

3 术语和定义

3.1 餐馆 restaurants

配有餐饮设备有服务人员为顾客提供食物饮料及相关服务的场所。

3.2 星级 star-rating

用星的数量表示餐馆的等级。

4 餐馆的划分和依据

4.1 划分

4.1.1 餐馆划分为五个星级，从低到高依次为：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.1.2 餐馆划分星级的标准按本标准所列 5 条款执行。

4.1.3 餐馆各星级的服务质量要求、管理制度要求按本标准所列 6、7 条款执行。

4.2 依据

星级的划分以餐馆的建筑、装饰、设施、设备及管理、餐饮出品质量、卫生、服务水平等为依据。

5 星级的划分条件

5.1 一星级

5.1.1 建筑结构良好，装修装饰美观大方，布局基本合理，在建筑物的明显部位有店名。

5.1.2 有介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌。

5.1.3 提供适当的停车场或有回车线；环境整洁。

DB33/T 500—2004

5.1.4 设有公共卫生间，洁净，通风良好，符合卫生标准。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

5.1.5 有应急照明设备；消防器材配备合理，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志，并保持畅通。

5.1.6 餐厅

a）至少有 40 个餐位，每个餐位面积不小于 1.6 平方米；

b）就餐环境温度适宜，各区域通风良好，照明充足；

c）有适当的艺术装饰布置，点缀效果良好；

d）家具较好；餐具配套，无破损；

e）菜单制作美观，每一菜点标明主、配料的数量、规格，明码标价，符合物价管理要求；

f）备有儿童就餐专用椅。

5.1.7 厨房

a）有独立的餐饮加工区；

b）厨房地面有防滑措施，并保持干燥；

c）厨房各种炊具、设备整洁卫生，有必要的冷藏、冷冻措施；

d）厨房有排风、排油烟设备，并有足够的洗涤、消毒及保洁设施；

e）有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施，保持环境卫生。

5.1.8 服务项目

a）能为客人提供与经营项目有关的问讯服务；

b）有订餐服务；

c）能用普通话服务；

d）能为残疾人、儿童和老人提供特殊服务。

5.2 二星级

5.2.1 建筑结构良好，装修装饰美观、雅致，布局合理，在建筑物的明显部位有店名。

5.2.2 有介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌或宣传品。

5.2.3 提供适当的停车场或有回车线；环境整洁。

5.2.4 有男、女分设的公共卫生间，洁净，通风良好，符合卫生标准。

5.2.5 有应急照明设备；消防器材配备合理，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志，并保持畅通。

5.2.6 餐厅

a）至少有 60 个餐位，每个餐位面积不小于 1.6 平方米，设有宴会单间；

b）就餐环境温度适宜，各区域通风良好，照明充足；

c）有适当的艺术装饰布置，点缀效果良好；

d）家具较好；餐具配套，无破损；

e）菜单制作美观，每一菜点标明主、配料的数量、规格，明码标价，符合物价管理要求；

f）可提供消毒毛巾和冰块服务；

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

g）备有儿童就餐专用椅。

5.2.7 厨房

a）厨房布局基本合理；

b）厨房地面有防滑措施，并保持干燥；

c）厨房各种炊具、设备整洁卫生，有必要的冷藏、冷冻设备；

d）厨房有排风、排油烟设备，并有足够的洗涤、消毒及保洁设施；

e）有独立的冷菜加工场所；

f）粗加工间与其它操作间隔离，并设有相应的水池和加工台面；

g）有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施，保持环境卫生。

5.2.8 服务项目

a）能为客人提供与经营项目有关的问讯服务；

b）有订餐服务，并提供宴会菜单；

c）能用普通话提供服务；

d）能为残疾人、儿童和老年人提供特殊服务。

5.3 三星级

5.3.1 建筑结构良好，内、外装修装饰有特色，布局合理，在建筑物的明显部位有店名和店徽。

5.3.2 有介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌及宣传品。

5.3.3 有与接待能力相适应的停车场，环境整洁。

5.3.4 有男、女分设的公共卫生间，有充足的厕位，设备齐全、完好，洁净，通风照明良好，布局合理。

5.3.5 有应急照明设备；消防器材配备合理，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志，并保持畅通。

5.3.6 餐厅

a）至少有 100 个餐位，每个餐位面积不小于 1.6 平方米，宴会单间不少于 5 间；

b）有值班经理和引位员；

c）就餐环境温度适宜，各区域通风好，空气清新，光线充足；

d）设有公共休息处，有供客人使用的公用电话和电话号码簿；

e）有艺术装饰布置，主题氛围突出；

f）可提供 2 人-12 人就餐的不同规格的台面，10 人以上圆桌有转台；

g）菜单及饮品单美观整洁，中外文对照，并根据季节变化及时更换菜单品种，每一菜点标明主、配料的数量、规格，明码标价，符合物价管理要求，菜点品种不少于 50 种，出菜率不低于 90%；

h）家具较精致，餐具精致配套、光洁；

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

i）提供消毒毛巾和冰块服务；

j）备有儿童就餐专用椅；

k）有背景音乐。

5.3.7 厨房

a）厨房设备、面积与餐位数量相适应，设计布局合理，生产流水线便利；

b）墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有地槽，下水通畅，保持厨房地面干燥，顶部有防污染处理；

c）厨房排风、排油烟设备性能良好，吸油烟罩、炉灶等干净光亮，有换气和通风设施，有必要的冷藏、冷冻措施；

d）厨房的各种管路（包括冷水管、热水管、蒸汽管、液化气管等）走向合理，排列整齐，便于检修和清洁卫生；

e）洗碗间位置合理，配有足够的洗涤水池，有足量的蒸汽消毒柜或红外线消毒柜及不锈钢保洁柜，下水通畅，地面不积水；

f）冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备，内有空气消毒设施和过滤水设备；

g）粗加工间与其它操作间隔离，并设有相应的水池和加工台面，配有各种原料清洗后摆放的层架，保持工作台面、水池、地面的清洁，各操作间温度适宜；

h）各仓库物品摆放整齐，符合卫生要求；

i）厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；

j）有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施，保持环境卫生。

5.3.8 服务项目

a）能为客人提供与旅游、经营项目有关的问讯服务及宣传品；

b）有订餐处，并提供宴会菜单；

c）能用普通话及外语提供服务；

d）提供信用卡结算服务；

e）能为残疾人、儿童和老年人提供特殊服务：

f）提供店内寻人服务；

g）能为客人提供预定或安排出租汽车服务。

5.3.9 在 5.6 选择项目中至少具备 6 项。

5.4 四星级

5.4.1 建筑结构良好，内、外装修装饰有独特的风格，工艺精致，布局合理，在建筑物的明显部位有店名和店徽。

5.4.2 有制作精美的介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌及宣传品。

DB33/T 500—2004

5.4.3 有与接待能力相适应的停车场，并有残疾人专用车位，有无障碍通道；环境优美。

5.4.4 各层有男、女分设的公共卫生间，有残疾人厕位，有艺术装饰点缀，设备齐全、完好，

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

洁净，通风照明良好，布局合理。

5.4.5 有应急照明设备；有消防自动报警系统，所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志，并保持畅通。

5.4.6 餐厅

a）至少有 120 个餐位，每个餐位面积不小于 1.8 平方米，宴会单间不少于 10 间；

b）设有服务台，有值班经理和引位员；

c）就餐环境温度适宜，各区域通风好，空气清新；

d）设有公共休息处，有供客人使用的公用电话和电话号码簿；

e）四层以上餐厅须有与接待能力相适应的客用电梯；

f）有艺术装饰设计布置，主题氛围突出；

g）可提供 2 人-14 人就餐的不同规格的台面，8 人以上圆桌有转台；

h）菜单及饮品单装祯精致，完整清洁，中外文对照，并根据季节变化及时更换菜单品种，每一菜点标明主、配料的数量、规格，明码标价，符合物价管理要求；菜点品种不少于 50 种，其中特色菜点不少于 5 种，出菜率不低于 90%；

i）家具高档，餐具精致配套、光洁，并有可为高规格宴会服务的高档餐具；

j）配有电子毛巾箱和制冰机；

k）有与接待能力相适应的大宴会厅（或多功能兼用的宴会厅），大、小宴会厅都有供客人休息的沙发（或沙发椅）、茶几、衣架；

l）备有儿童就餐专用椅；

m）背景音乐曲目、音量适宜、音质良好。

5.4.7 厨房

a）厨房设计布局科学，传菜路线不与其他公共区域交叉，生产流水线十分便利；

b）墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，顶部有防污染处理，有地槽，保持厨房地面干燥；

c）厨房设备的配置与餐厅规模、主题相匹配，排风、排油烟设备性能良好，吸油烟罩、炉灶等干净光亮，有换气和通风设施，有必要的冷藏、冷冻措施；

d）厨房的各种管路（包括冷水管、热水管、蒸汽管、液化气管等）走向合理，排列整齐，便于检修和清洁卫生；

e）厨房的下水、排污设施畅通，厨房内的明沟铺白瓷砖，明沟盖板防滑、缝隙小，便于清洁；

f）洗碗间位置合理、设施先进，配有足够的洗涤水池，有足量的蒸汽消毒柜或红外线消毒柜及不锈钢保洁柜，下水通畅，地面不积水；

g）冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备，内有空气消毒设施和过滤水设备；

h）粗加工间与其它操作间隔离，并设有相应的水池和加工台面，配有各种原料清洗后摆放的层架，原料必须分类，摆放整齐，保持工作台面、水池、地面的清洁，各操作间温度适

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

i）根据经营范围、规模大小，配有主食、干货、调味品、酒水仓库，各仓库物品摆放整齐，符合卫生要求；

j）厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；

k）有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施，保持环境卫生。

5.4.8 服务项目

a）能为客人提供与旅游、经营项目有关的问讯服务及宣传品、报刊等；

b）有订餐处，并提供制作精美的宴会菜单及特色服务；

c）能用普通话及两种以上外语（英语为必备语种）提供服务；

d）提供信用卡结算服务；

e）能为残疾人、儿童和老年人提供特殊服务；

f）提供店内寻人服务；

g）能为客人提供预定或安排出租汽车服务，提供门前车辆疏导和迎宾服务；

h）有计算机管理、预订系统。

5.4.9 在 5.6 选择项目中至少具备 10 项。

5.5 五星级

5.5.1 建筑结构良好，内、外装修装饰采用豪华、环保建筑材料，有突出的特色，工艺精致，风格鲜明，布局科学、合理，在建筑物的明显部位有店名和店徽。

5.5.2 有专业的文化设计，突出文化主题，具备良好的文化氛围。

5.5.3 有制作精美的介绍餐馆特点、风味的广告宣传牌及宣传品。

5.5.4 有与接待能力相适应的停车场，并有残疾人专用车位，有无障碍通道；环境优美。

5.5.5 各层有男、女分设的公共卫生间，空间宽敞，有残疾人厕位，有艺术装饰品，设备齐全、完好，洁净，通风照明良好，布局合理。

5.5.6 有应急照明设备；有消防自动报警系统，所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志，并保持畅通。

5.5.7 餐厅

a）至少有 150 个餐位，每个餐位面积不小于 2 平方米，宴会单间不少于 15 间；

b）设有与接待能力相适应的前厅区域，装修装饰高雅、豪华，摆放突出的中心艺术装饰品；

c）设有服务台，有值班经理和引位员；

d）有中央空调或分体式空调系统，温湿度适宜，各区域通风好，空气清新；

e）设有公共休息处，并有足够的供客人使用的沙发或坐椅、茶几，有供客人使用的公用电话和电话号码簿；

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

f）四层以上餐厅须有与接待能力相适应的高品质的客用电梯，轿厢装饰高雅；

g）有艺术装饰设计布置，主题氛围十分突出；

h）可提供 2 人-16 人就餐的不同规格的台面，6 人以上圆桌有转台；

i）菜单及饮品单装祯精美，完整清洁，图文并茂，中外文对照，并根据季节变化及时更换菜单品种，每一菜点标明主、配料的数量、规格，明码标价，符合物价管理要求，菜点品种不少于 80 种，其中特色菜点不少于 10 种，出菜率不低于 95%；

j）家具豪华，餐具精致配套、光洁，并有可为高规格宴会服务的高档餐具；

k）宴会厅内配有电热毛巾箱、制冰机和消毒柜；

l）有与接待能力相适应的大宴会厅（或多功能兼用的宴会厅），大、小宴会厅都有供客人休息的沙发（或沙发椅）、茶几、衣架和电话；

m）备有儿童就餐专用椅；

n）背景音乐曲目、音量适宜，音质良好。

5.5.8 厨房

a）厨房设计布局科学，传菜路线不与其他公共区域交叉，生产流水线十分便利；

b）墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，顶部有防污染处理，有地槽，保持厨房地面干燥；

c）厨房设备的配置与餐厅大小、餐位多少及餐厅的主题相匹配，排风、排油烟设备性能良好，吸油烟罩、炉灶等干净光亮，无油渍、污渍，有换气和通风设施，有必要的冷藏、冷冻措施，生熟食品及半成食品分柜置放；

d）厨房的各种管路（包括冷水管、热水管、蒸汽管、液化气管等）走向合理，排列整齐，便于检修和清洁卫生；

e）厨房的下水、排污设施畅通，管径大、弯头少，无堵塞现象发生，厨房内的明沟铺白瓷砖，明沟盖板防滑、缝隙小，便于清洁；

f）洗碗间位置合理、设施先进，配有足够的洗涤水池，有足量的蒸汽消毒柜或红外线消毒柜及不锈钢保洁柜，下水通畅，地面不积水；

g）冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备，内有空气消毒设施和过滤水设备，有二次更衣场所及设施；

h）粗加工间与其它操作间隔离，并设有相应的水池和加工台面，配有各种原料清洗后摆放的层架，原料必须分类，摆放整齐，保持工作台面、水池、地面的清洁，各操作间温度适宜；

i）根据经营范围、规模大小，配有主食、干货、调味品、酒水仓库，各仓库物品摆放整齐，符合卫生要求；

j）厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；

k）有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施，保持环境卫生。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

5.5.9 服务项目

a）能为客人提供与旅游、经营项目有关的问讯服务及宣传品、报刊等；

b）提供宴会预定、宴会菜单及特色服务；

c）能提供正规的宴会服务；

d）能用普通话及两种以上外语（英语为必备语种）提供服务；

e）提供信用卡结算服务；

f）有衣帽间或存衣处；

g）能为残疾人、儿童和老年人提供特殊服务；

h）提供店内寻人服务；

i）能为客人提供预定或安排出租汽车服务，提供门前车辆疏导和迎宾服务；

j）有外出承办宴会的能力；

k）有计算机管理、预订系统。

5.5.10 在 5.6 选择项目中至少具备 15 项。

5.6 选择项目（共 36 项）

1）有庭院花园；

2）有背景音乐系统；

3）餐厅分区设计；

4）有温湿度显示；

5）有计算机餐厨管理系统；

6）有计算机点菜系统；

7）有电子信息查询系统；

8）餐厅能提供无线上网服务；

9）有视觉形象识别系统（VIS）设计；

10）有餐厅新风供应系统；

11）有空气消毒过滤系统；

12）有衣帽间；

13）有贵重物品寄存处；

14）有婴儿看护或儿童娱乐活动区；

15）有独立分隔的公用电话间；

16）有鲜花或旅游艺术品供应；

17）有饼屋（面包或点心房）；

18）设有无烟区；

19）有大宴会厅（或多功能厅）；

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

20）小宴会厅内有卫生间；

21）卫生间与盥洗室分设；

22）卫生间提供冷热水；

23）有娱乐设备、设施；

24）有提供娱乐活动的场所；

25）有食品卫生检验室；

26）分设客用通道、员工通道以及进货通道；

27）客用电梯轿厢内两侧均有按键；

28）客用电梯内有方便残疾人使用的按键；

29）提供基本医疗用品及设施；

30）双路供电或自备发电系统；

31）有三项以上绿色服务措施；

32）提供代客泊车服务；

33）总经理曾接受饭店、餐饮管理专业培训，有资格证书；

34）有社会知名度很高的招牌菜；

35）连续经营五年以上，并保持稳定的社会声誉；

36）五家以上餐馆共享同一连锁品牌。

6 服务质量要求

6.1 服务基本原则

6.1.1 对客人礼貌、热情、亲切、友好。

6.1.2 对所有客人，不分种族、民族、国别、贫富、亲疏，一视同仁。

6.1.3 关注并尽量满足客人的需求，高效率地完成对客服务。

6.1.4 遵守国家法律法规，保护客人的合法权益。

6.1.5 尊重客人的道德信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

6.2 餐饮出品质量

6.2.1 符合卫生要求及规范的操作程序。

6.2.2 经营的菜点有突出的风味特色，味道纯正，加工精细。

6.2.3 有统一的质量标准，并按质量标准投料制作。

6.2.4 菜点出品做到色、香、味、形俱佳，选料新鲜，有良好的营养价值，并能满足客人对出品时间的需求。

6.2.5 自酿饮品要有良好的感官性和营养价值，符合卫生防疫部门要求。

6.3 服务基本要求

6.3.1 员工仪容仪表要求

a）着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端庄、大方、整洁；

b）服务过程中表情自然、亲切，热情适度，提倡微笑服务；

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

c) 遵守餐馆的仪容仪表规范。

6.3.2 行为举止要求

a）站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；

b）以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，让客人感到尊重舒适。

6.3.3 语言要求

a）语言文明、简明、清晰，符合礼仪规范；

b）对客人提出的问题暂时无法解决时，应耐心解释并于事后设法解决，不推诿和应付。

6.3.4 业务能力与技能要求

服务人员应掌握相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

7 管理制度要求

7.1 餐馆的建筑、附属设施和运行管理应符合工商、质量技术监督、税务、消防、安全、卫生、环境保护等现行的有关法规和标准，并须具备相关证明；公共信息图形符号符合 GB／T 10001.1-2000 和 GB／T 10001.2-2002；餐馆内有足够明显的安全信息提示。

7.2 有员工手册及组织机构图。

7.3 具备适应本餐馆运行的、有效的质量管理和质量保证体系，有服务操作规程、作业标准，有预防、检查、督导和改进措施。

7.4 各岗位的工作人员应具备相应的从业资格证书。

7.5 发放宾客意见反馈表，统计宾客满意度；受理宾客投诉，有受理投诉的人员和投诉的电话，并有完整的记录档案，对宾客提出的意见和建议能认真研究，及时改进。

8 星级的评定规则

8.1 星级评定的责任分工

8.1.1 浙江省餐馆星级评定指导委员会是餐馆星级评定工作的统筹领导机构，其职责是领导全省餐馆星级评定工作及有关实施办法和检查细则的制定。餐馆星级评定指导委员会由浙江省旅游局、浙江省质量技术监督局、有关院校、浙江省饭店业协会等相关部门及专家组成。

8.1.2 浙江省饭店业协会具体负责全省餐馆星级的评定工作，并直接组织实施四、五星级餐馆的评定和复核工作。各市相应的机构组织实施三星级以下餐馆的评定工作，并负责本地区四、五星级餐馆的推荐。

8.2 星级的申请

餐馆申请星级，应向各市餐馆星级的评定机构递交星级申请材料；申请四星级以上的餐馆，应按属地原则递交申请材料。申请材料包括：餐馆星级申请报告、自查自评情况说明及其他文字材料。

8.3 星级评定办法

8.3.1 星级的评定按照本标准及附录 A、附录 B 和附录 C 中规定的最低分和得分率执行。

8.3.2 餐馆星级评定和复核检查工作由餐馆星级评定员承担。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

8.4 餐馆星级的有效期与复核

餐馆星级有效期为五年，五年到期后需重新评定。有效期内，定期按评定标准进行复核，如遇业主变更也需对餐馆星级进行复核。

8.5 餐馆星级的标志和证书

8.5.1 餐馆星级的标志和证书由浙江省餐馆星级评定机构统一制作、核发。

8.5.2 餐馆星级的标志应置于餐馆明显位置。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

附　录　A
（规范性附录）

设施设备及服务项目评分表

A.1　计分说明

A.1.1　满分 390 分

A.1.2　各星级应得的最低分数：

一星级：90 分；

二星级：150 分；

三星级：210 分；

四星级：260 分；

五星级：310 分。

A.1.3　任何项目只有一栏分数时，如不完全具备该项目要求，则减半给分；如果该项目只有 1 分，则不给分。

A.1.4　任何设施设备如果具备两种以上功能，则只能选择最有代表性的项目计分一次，不可重复计分。

A.2　评分标准

设施设备及服务项目评分标准见表 A.1。

表 A.1

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
1	餐馆环境、建筑物功能布局	35						
1.1	餐馆周围环境良好		8					
	有花园（独立的或与庭院相连接的绿化场地，有观赏景物或建筑小品）					8		
	有庭院（餐馆建筑物外供客人散步、休闲、观赏景物的场地）					4		
1.2	停车场（包括立体车库等）		8					
	餐馆自备停车场，可停放不少于 10%餐位的汽车					8		
	在餐馆一百米方圆内，可停放不少于 10%餐位的汽车					5		
	在餐馆二百米方圆内，可停放不少于 10%餐位的汽车					3		
	餐馆附近有回车线					1		

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

本页小计					16			

表 A.1 （续）

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
1.3	建筑功能布局		10					
1.3.1	各类功能设施位置合理、布局科学、客人使用方便			4		4		
1.3.2	餐馆的公共服务设施方便客人辨认、进出和使用			2		2		
1.3.3	餐馆员工进出店堂的通道与客人分开			2		2		
1.3.4	有无障碍通道			2		2		
1.4	店名、店徽		3					
	在建筑物明显部位有中外文店名、店徽					3		
	在建筑物明显部位有中文店名、店徽					2		
	在建筑物明显部位有中文店名					1		
1.5	建筑物外观		6					
	有特色、建筑材料豪华					6		
	有特色、建筑材料一般					4		
	建筑材料一般、外观普通					2		
2	共用系统	34						
2.1	计算机管理系统		20					
2.1.1	硬件			5				
	使用专用服务器					5		
	使用微机					3		
2.1.2	软件			4				
	使用内部联网的专业管理软件					4		
	使用没有内部联网的微机管理软件					2		
2.1.3	功能			9				
2.1.3.1	有计算机餐厨管理信息系统				3	3		
2.1.3.2	有计算机点菜系统				3	3		
2.1.3.3	有网络预定系统				3	3		
2.1.4	文字的输入、输出（包括屏幕输出和账单打印等）能提供便捷的中英文切换			2		2		
	中文文字处理系统					1		
2.2	空调系统		6					
	有中央空调系统					6		
	分体式空调或柜式空调					3		
2.3	背景音乐系统(背景音乐曲目、音量适宜，音质良好)		2			2		
2.4	有自动烟感报警系统和喷淋装置		4			4		
本页小计						51		

DB33/T 500—2004

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
2.5	有视觉形象系统（VIS）设计		2			2		
3	餐厅	190						
3.1	前厅区域		58					
3.1.1	公共面积			10				
	60 平方米以上					10		
	40 平方米以上					7		
	20 平方米以上					5		
	10 平方米以上					3		
	10 平方米以下					1		
3.1.2	地面、墙壁、天花等装修装饰			10				
	有特色，工艺精致、造型别致、格调高雅、环保设计					10		
	工艺较好、格调一般					6		
	有装饰、工艺一般					2		
3.1.3	灯光设计			10				
	档次高，照明效果好，灯光设计具有专业性					10		
	照明效果良好，灯光经过设计					8		
	照明效果一般					4		
3.1.4	有可供宾客休息的沙发（椅）			1		1		
3.1.5	有餐馆服务项目宣传品或报刊			1		1		
3.1.6	装饰			3				
	有艺术装饰设计布置，主题氛围突出					3		
	有艺术装饰布置，与主题协调					2		
	有装饰布置，点缀效果良好					1		
3.1.7	有可供客人开启存放的雨伞架			1		1		
3.1.8	服务台			9				
3.1.8.1	设有服务台				1	1		
3.1.8.2	有值班经理				1	1		
3.1.8.3	有引位员				1	1		
3.1.8.4	有贵重物品寄存处				2	2		
3.1.8.5	有基本医疗用品及设施				1	1		
3.1.8.6	提供代客泊车服务				3	3		
3.1.9	公用电话区域			5				
本页小计						47		

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
3.1.9.1	有独立分隔的公用电话区域				2	2		
3.1.9.2	提供客用无绳电话				1	1		
3.1.9.3	有公用电话				1	1		
3.1.9.4	有电话号码簿				1	1		
3.1.10	提供无线上网服务			3		3		
3.1.11	有订餐处，可提供就餐咨询、预定等服务			2		2		
	有订餐服务，可提供就餐咨询、预定等服务					1		
3.1.12	有旅游信息电子查询系统设备			3		3		
	餐馆信息电脑滚动屏					1		
3.2	餐厅区域		132					
3.2.1	装饰装修			15				
	装修豪华、装饰富有特色					15		
	装修较好					10		
	装修一般					6		
3.2.2	家具			12				
	材质高档，工艺精致					12		
	材质较好，工艺较精细					8		
	材质一般，工艺一般					5		
3.2.3	灯光设计			12				
	档次高，照明良好、光线充足，灯光设计具有专业性					12		
	照明效果良好、光线较充足，灯光设计有一定专业性					8		
	照明效果一般，灯光设计无特色					5		
3.2.4	餐厅布局			35				
3.2.4.1	餐位				10			
	餐位 500 个以上					10		
	餐位 400 个以上					8		
	餐位 300 个以上					6		
	餐位 200 个以上					4		
	餐位 100 个以上					2		
	餐位 100 个以下					1		
3.2.4.2	有大宴会厅（多功能厅），能提供会议、冷餐会等服务				5	5		
3.2.4.3	有多媒体演讲系统（含电脑、多媒体投影仪、实物投影仪等）				3	3		
	本页小计					70		

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
3.2.4.4	有演讲台和电子白板				1	1		
3.2.4.5	有即席发言麦克风				1	1		
3.2.4.6	有电视机、录放像机				1	1		
3.2.4.7	有录音、扩音等功能的音响控制系统				2	2		
3.2.4.8	有团队餐厅				2	2		
3.2.4.9	设有无烟区				2	2		
3.2.4.10	有婴儿看护或儿童娱乐区				2	2		
3.2.4.11	有小宴会厅				2	2		
3.2.4.12	小宴会厅配有卫生间				2	2		
3.2.4.13	靠近厨房，传菜线路不与其他公共区域交叉				2	2		
3.2.5	餐厅用品			9				
3.2.5.1	有鲜花				1	1		
3.2.5.2	有装饰品				1	1		
3.2.5.3	有送餐车				1	1		
3.2.5.4	菜单				6			
	设计精美，中外文对照，有本店特色，图文并茂					6		
	印刷考究，完整清洁，无涂改，中英文对照					3		
	中文菜单，完整清洁，无涂改					1		
3.2.6	餐桌台面			4				
	可提供 2-16 人就餐规格的台面					4		
	可提供 2-14 人就餐规格的台面					2		
	可提供 2-12 人就餐规格的台面					1		
3.2.7	转台			3				
	6 人以上餐桌均配备转台					3		
	8 人以上餐桌均配备转台					2		
	10 人以上餐桌均配备转台					1		
3.2.8	餐具			10				
	餐具配套、精致，能提供高档特制器具					10		
	餐具配套、光洁					8		
	餐具一般配套					4		
3.2.9	有酒水台			2		2		
3.2.10	电子毛巾柜			1		1		
3.2.11	制冰机			1		1		
本页小计						47		

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
3.2.12	消毒柜			1		1		
3.2.13	有衣帽间			3		3		
	有衣架					1		
3.2.14	每一层应配有备餐间			2		2		
3.2.15	每层有厨房			4		4		
	餐厅厨房不在同一层应配有食梯					2		
3.2.16	有饼屋			1		1		
3.2.17	有提供娱乐活动的场所			2		2		
3.2.18	有娱乐设施、设备			4				
	配备先进灯光音响设备，装修豪华，气氛高雅					4		
	配有娱乐设施、设备，装修较好，气氛较好					2		
3.2.19	有儿童专用椅			1		1		
3.2.20	餐饮区域整体舒适度			8				
3.2.20.1	整体设计体现专业性，格调高雅，色调协调				2	2		
3.2.20.2	温湿度适宜（有显示），通风良好，无炊烟气味				2	2		
3.2.20.3	照明充足，环境舒适，无噪音				2	2		
3.2.20.4	餐饮具按各菜式习惯配套齐全，无破损，无水迹				2	2		
3.2.21	必备品（少一项，扣一分）							
	菜单、桌布、口布、牙签							
3.2.22	不使用一次性木筷子和一次性湿毛巾			1		1		
3.2.23	不使用塑料桌布			1		1		
4	厨房	67						
4.1	装修		15					
	墙面满贴高档瓷砖，地面采用有效的防滑材料，有吊顶处理，有地槽					15		
	墙面满贴一般瓷砖，地面采用防滑材料，顶部有防污染处理，有地槽					10		
	墙面满贴一般瓷砖，地面采用一般防滑处理					6		
4.2	面积		8					
	厨房与餐厅面积 0.8:1					8		
	厨房与餐厅面积 0.6:1					6		
	厨房与餐厅面积 0.4:1					4		
	厨房与餐厅面积 0.3:1					2		
	本页小计					51		

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
4.3	厨房布局符合菜点出品工艺流程		14					
4.3.1	粗、精加工间分隔			7		7		
4.3.2	冷、热制作间分隔			7		7		
4.4	有充足的冷藏冷冻设备设施，且生、熟、半成品分开		5			5		
	有冷藏冷冻设备设施，且生、熟、半成品分开					2		
4.5	洗碗间位置合理，设施充裕		12					
4.5.1	面积			7				
	20 平方米以上					7		
	12 平方米以上					4		
	12 平方米以下					2		
4.5.2	有自动洗碗机设备			5		5		
	有足够的洗碗设备和餐具消毒设备					3		
4.6	厨房与餐厅之间采用有效的隔音、隔味、隔气设备，有进出分开的弹簧门		3			3		
	厨房与餐厅之间采用有效的隔音、隔味、隔气设备					1		
4.7	厨房及灶台采取有效的通风、排烟环保措施		2			2		
	有排风扇					1		
4.8	有专门存放临时垃圾的设施并保持其封闭		1			1		
4.9	有食品卫生检验室，配卫生检验人员		3			3		
	有食品卫生检验人员，符合卫生防疫部门的要求					2		
4.10	厨房消防设施		4					
4.10.1	烟感报警器			1		1		
4.10.2	喷淋装置			1		1		
4.10.3	其它报警器			1		1		
4.10.4	石棉布或其它灭火设备			1		1		
5	公共设施	37						
5.1	电梯		6					
	四层以上设有高品质的客用电梯，轿厢内两侧均有按键或有方便残疾人使用的按键					6		
	四层以上有客用电梯					3		
5.2	照明应急措施		4					
	双路供电或自备发电系统					4		
	有应急照明设备					2		
本页小计						54		

表 A.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	设施设备及服务项目分类	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分	市区县评定机构计分	省评定机构计分
5.3	公共卫生间		23					
5.3.1	卫生间位置合理，方便客人使用			3		3		
5.3.2	卫生间数量			6				
	男、女卫生间厕位各 4 个以上					6		
	男、女卫生间厕位各 3 个					4		
	男、女卫生间厕位各 2 个					3		
	男、女卫生间厕位各 1 个					1		
5.3.3	有残疾人专用卫生间			5		5		
	有残疾人专用厕位					2		
5.3.4	材料、工艺和洁具			6				
	高档材料装修装饰，工艺精致，采用高级洁具					6		
	较高档材料装修装饰，工艺较好，采用较好洁具					4		
	普通材料装修装饰，工艺一般，采用普通洁具					2		
5.3.5	每一层楼都设有男女卫生间，并符合公共卫生间的标准			3		3		
5.3.6	卫生间设施设备（必备品不计分，少一项扣一分）							
	洗手盆、半身镜、干手器（干手纸）、洗手液或香皂、挂钩、卫生纸、排风扇、污物桶、厕位分隔							
5.4	设有安全疏散通道和安全通道指示标志		2			2		
	有安全通道指示标志					1		
5.5	其它		2			2		
6	员工设施	15						
6.1	有独立的员工食堂		3			3		
6.2	有独立的更衣间		3			3		
6.3	有员工浴室		3			3		
6.4	有员工休息处		3			3		
6.5	有员工卫生间		3			3		
7	其它	12						
7.1	总经理曾接受饭店、餐饮管理专业培训，有资格证书		3			3		
7.2	有社会知名度很高的招牌菜		3			3		
7.3	连续经营 5 年以上，并保持稳定的社会声誉		3			3		
7.4	5 家以上餐馆共享同一连锁品牌		3			3		
本页小计						54		
总分		390						

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

附　录　B

（规范性附录）

设施设备维修保养及清洁卫生评定检查表

B.1　计分说明

B.1.1　各星级餐馆规定得分率：一星级 85%、二星级 88%、三星级 90%、四星级 92%、五星级 95%；

B.1.2　评分时，按照项目标准，完全达到者为优，略有不足者为良，明显不足者为中，严重不足者为差。

B.2　评分标准

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

设施设备维修保养及清洁卫生评定见表B.1。

表 B.1

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得		
				优	良	中
8.1	建筑设施		93			
8.1.1	庭院、花园	整洁、无垃圾	8	8	7.2	6.
8.1.2	建筑物外墙体	无破损、无污迹、整洁	5	5	4.5	4
8.1.3	店名店徽	正规、完整、无损坏	10	10	9	8
8.1.4	停车场、回车线	标志明确；环境干净整洁	5	5	4.5	4
8.1.5	绿色植物、装饰物	修剪效果好；无杂物	5	5	4.5	4

表 B.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得分		
				优	良	中
8.1.6	照明灯	完好、有效；无灰尘、无污迹	10	10	9	8
8.1.7	供电系统	配电室设备及供电系统设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	10	10	9	8
8.1.8	供水系统	设备设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	10	10	9	8
8.1.9	空调系统	设备设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角，所有通风口无积尘	20	20	18	16
8.1.10	员工餐厅、淋浴室、休息室	设备设施整齐、干净，无卫生死角	10	10	9	8
8.2	餐厅		191			
8.2.1	餐厅标识	书写规范、悬挂端正	10	10	9	8
8.2.2	门	无划痕、无破损，开合使用有效	10	10	9	8
8.2.3	地面	无破损、无污迹、光亮平整	10	10	9	8
8.2.4	窗及窗帘	无破损、无灰尘、玻璃明亮、无污迹、窗帘悬挂完好，开合使用有效	10	10	9	8
8.2.5	墙面天花	无破损、无脱落、无水迹、无灰尘、平整完好	10	10	9	8
8.2.6	灯具	完好、有效；无污迹、无灰尘	15	15	13.5	12
8.2.7	花木及装饰品	花木不残败、无灰尘	10	10	9	8

表 B.1 （续）

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得分		
				优	良	中
8.2.8	服务台					
8.2.8.1	结算工具	清洁、有效	10	10	9	8
8.2.8.2	服务台面	光洁整齐、无杂物	5	5	4.5	4
8.2.9	家具	桌、椅、沙发、茶几、转台、柜台等完好，无烫痕，无污迹	20	20	18	16
8.2.10	棉织品	台布、台裙、餐巾、面巾、椅套、垫等完好、不陈旧、无污迹	20	20	18	16
8.2.11	器具	餐具、酒具、咖啡具、茶具、烟具、衣架、电话等无破损、光洁	25	25	22.5	20
8.2.12	送餐车及托盘	完好、有效；无污迹	8	8	7.2	6.4
8.2.13	菜单	完整清洁	5	5	4.5	4
8.2.14	电器设备	消毒柜、毛巾箱、音响等使用完好	15	15	13.5	12
8.2.15	其他用品	完好、有效；无污迹	8	8	7.2	6.4
8.3	厨房		117			
8.3.1	门窗与通道	无破损、变形，隔音隔味，清洁无污迹，无杂物堆放	10	10	9	8
8.3.2	地面墙面	无破损、无油渍、无异味、干燥、平整	10	10	9	8

表 B.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得分		
				优	良	中
8.3.3	冷冻冷藏设备	能有效使用，无污迹，无破损，食品放置符合饮食卫生要求	20	20	18	16
8.3.4	洗涮消毒设备	能有效使用，无污迹，无破损，消毒功能符合饮食卫生要求	15	15	13.5	12
8.3.5	厨具用具	能有效使用，无破损，无油渍	15	15	13.5	12
8.3.6	灶台灶具	无破损，无油渍，整洁有序	15	15	13.5	12
8.3.7	冷菜间设备	有符合饮食卫生的消毒设备，工具用具清洁、无破损	10	10	9	8
8.3.8	排烟、排热通风设备	安全、有效、干净	5	5	4.5	4
8.3.9	排污水设备	无破损，无油渍，无异味，清理及时	7	7	6.3	5.
8.3.10	厨房总印象	清洁，设施设备齐备，摆放有序	10	10	9	8

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

8.4	公共区域		119			
8.4.1	电梯	运行正常，各种指示功能完好，轿箱内装饰不陈旧，无污迹，划痕	20	20	18	16
8.4.2	走廊、楼道、过厅					

24

23

表 B.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得分		
				优	良	中
8.4.2.1	地面	平整、无破损、无污迹	10	10	9	8
8.4.2.2	墙面	无裂痕、无破损、无污垢	10	10	9	8
8.4.2.3	灯具	完好有效，无灰尘	10	10	9	8
8.4.2.4	装饰艺术品	完好、无破损、无灰尘	10	10	9	8
8.4.2.5	标示牌	完好、无破损	4	4	3.6	3.
8.4.3	公共卫生间					
8.4.3.1	门、标识	整齐、无破坏、无污迹	5	5	4.5	4
8.4.3.2	地面	平整、干燥、无污迹、光亮	10	10	9	8
8.4.3.3	墙面天花	无破损、无污垢	10	10	9	8
8.4.3.4	厕位	完好，无堵塞，无滴漏，清洁	20	20	18	16
8.4.3.5	洗手台	设施完好、台面干净	10	10	9	8
8.5	安全设施		30			
8.5.1	公共区域	完好，有效，不积尘	10	10	9	8
8.5.2	餐厅	完好，有效，不积尘	10	10	9	8

表 B.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	维修保养检查			
			项目检查分数	实际得分		
				优	良	中
8.5.3	厨房	完好，有效，不积尘	10	10	9	8
总　　计			550			
实　际　总　得　分						

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

得　　分　　率		

附　录　C
（规范性附录）

服务质量评定检查表

C.1　计分说明

C.1.1 各星级餐馆规定得分率：一星级 85%、二星级 88%、三星级 90%、四星级 92%、五星级 95%。

C.1.2 评分时，按照项目标准，完全达到者为优，略有不足者为良，明显不足者为中，严重不足者为差。

C.2　评分标准

服务质量评定见表 **C.1**。

表 C.1

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
9.1	服务人员着装		43				

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

9.1.1	着装效果	总体印象	10	10	9	8	5
9.1.2	服装完好清洁程度	完整、挺括、清洁	10	10	9	8	5
9.1.3	服装协调程度	与餐馆档次、特色、服务工种协调	8	8	7.2	6.4	4
9.1.4	不同岗位着装区别	按部位、工种、级别区分	5	5	4.5	4	2.5
9.1.5	着装统一程度	外套、内衣、裤（裙）、袜、鞋、领带（领花）、工号牌统一	10	10	9	8	5
9.2	服务人员仪表仪容		40				
9.2.1	仪表仪容效果	总体印象	10	10	9	8	5
9.2.2	敬语服务礼貌周到	使用文明服务敬语，不用服务忌语	10	10	9	8	5
9.2.3	举止行为符合规范	举止符合接待礼仪	10	10	9	8	5
9.2.4	服务态度主动热情	微笑服务，有声服务，主动示意	10	10	9	8	5
9.3	服务人员纪律性		15				
9.3.1	不扎堆聊天	无嘻笑打闹、高声喧哗、扎堆聊天	5	5	4.5	4	2.5
9.3.2	不擅离岗位串岗	坚守岗位，职责明确	5	5	4.5	4	2.5
9.3.3	对客服务无不良行为	动作轻，举止得体，符合规范	5	5	4.5	4	2.5

表 C.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
9.4	外语水平	餐厅服务员能提供 1 种以上外语（英语为必备语种）服务，并能流利运用	10	10	9	8	5
9.5	前厅区域		60				
9.5.1	值班经理	态度好、效率高、协调应变能力强	5	5	4.5	4	2.5
9.5.2	迎宾服务	引位员主动热情、周到、引位得当	5	5	4.5	4	2.5
9.5.3	预订服务	态度好、效率高、准确无差错	10	10	9	8	5
9.5.4	收银服务	态度好、效率高、准确无差错，能接受银行指定的信用卡	15	15	13.5	12	7.5
9.5.5	贵重物品寄存服务	操作规范、安全	5	5	4.5	4	2.5
9.5.6	基本医疗服务	有常规急救用药、常用药	5	5	4.5	4	2.5
9.5.7	代客泊车服务	及时、稳当	5	5	4.5	4	2.5

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

9.5.8	出租车服务	代客叫车及时	5	5	4.5	4	2.5
9.5.9	其他服务	提供中外文的餐馆服务项目宣传品、价目表，有供客人阅读的报刊杂志	5	5	4.5	4	2.5
9.6	餐厅和厨房		242				
9.6.1	餐厅经理	语言能力好、推销能力强、管理监督效果好	15	15	13.5	12	7.5
9.6.2	餐厅领班	能运用外语、熟悉业务、组织协调效果好	15	15	13.5	12	7.5
9.6.3	餐厅服务员	态度好、纪律性强、能运用外语、服务效果好	15	15	13.5	12	7.5
9.6.4	西餐服务	提供规范西餐服务	8	8	7.2	6.4	4
9.6.5	宴会服务	提供大型宴会、酒会、自助餐、冷餐会服务	10	10	9	8	5
9.6.6	团队就餐服务	保证数量、质量和团队用餐时间等需求，服务周到规范	10	10	9	8	5
9.6.7	菜点质量						

表 C.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
9.6.7.1	原材料	原材料多样,有用高档原材料制作的菜肴，选料精致、用料新鲜，有营养	20	20	18	16	10
9.6.7.2	菜点外观	菜肴装盘规范，造型美观，点缀得当，刀工均匀，点心个头均匀，符合卫生	15	15	13.5	12	7.5
9.6.7.3	菜点颜色	芡汁明亮，主配料搭配得当，赏心悦目	15	15	13.5	12	7.5
9.6.7.4	菜点口味	醇和，咸淡适宜，火侯恰当	15	15	13.5	12	7.5
9.6.7.5	有招牌菜	有市级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点或单项成套特色品种	15	15	13.5	12	7.5
9.6.8	酒水、饮料质量	供应品种丰富	20	20	18	16	10
9.6.9	食品卫生	符合卫生法和有关规定	20	20	18	16	10
9.6.10	餐厅温度	有温湿度显示，温度适宜	10	10	9	8	5
9.6.11	餐厅空气清新度	清新、无异味	10	10	9	8	5

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

9.6.12	可提供消毒毛巾、冰块等服务	无异味，无杂质	5	5	4.5	4	2.5
9.6.13	特殊服务	可提供店内寻人服务、残疾人特殊服务、婴儿或儿童看护服务	6	6	5.4	4.8	3
9.6.14	打包服务	提供服务主动	3	3	2.7	2.4	1.5
9.6.15	餐厅背景音乐	音质好、音量适度	5	5	4.5	4	2.5
9.6.16	服务效果	总体印象：摆台水准高，服务规范、高效	10	10	9	8	5
9.7	管理工作	机构健全，各项规章制度落实，管理人员素质高，并经过专业培训	10	10	9	8	5
9.8	安全工作	设有安全部，有安全措施，保安员经过专业培训，近两年未发生重大安全事故	10	10	9	8	5
9.9	声誉		30				

表 C.1 （续）

序号	评定项目	项目标准	项目检查分数	实际得分			
				优	良	中	差
9.9.1	有国家级烹饪名师、大师	有一名得 5 分，最高 10 分	10				
9.9.2	拥有中华老字号称号	有关部门认可	10				
9.9.3	有市级以上行业及行政管理部门评定的综合性荣誉或奖项	每一项得 2 分，最高 10 分	10				
9.10	总体印象	就餐氛围好，菜品质量高，服务规范，宾客反映好	20	20	18	16	10
	总计		480				
	实际总得分						
	得分率						

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐馆星级评定报告

餐馆名称_____

评定星级_____

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

所在地区:

填报日期:

市县(区)餐馆星级评定机构审核意见

_____市县(区)餐馆星级评定机构推荐意见

省餐馆星级评定机构：

根据浙江省地方标准《餐馆星级的划分与评定》（DB33/T500—2004）,经_____市县(区)餐馆星级评定机构初评，拟同意_____申报_____星级餐馆，特此推荐。

_____市县（区）餐馆星级评定机构

（盖章）

年　　月　　日

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

主要检查情况：

餐馆星级申请报告

餐馆名称_____

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

申请星级的餐馆须在此处

贴上餐馆外观或大厅彩色五寸扩印照片

（勿用餐馆印刷宣传品或模型照片）

餐 馆 星 级 申 请

_____餐馆星级评定机构：

根据浙江省地方标准《餐馆星级的划分与评定》（DB33/T500—2004），本餐馆申请评定为_____星级餐馆。

本餐馆明确并遵守下列准则：

（1）认真填写申请表的各项数据，并对其真实性负责。

（2）同意按照餐馆星级评定机构的决定，确定或改变本餐馆的星级，如有异议，服从省餐馆星级评定机构最终裁决。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐馆法定代表人签字_____

（餐馆盖章）

年　　月　　日

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐馆基本情况：

餐馆名称_____ 餐馆英文名称_____

董事长姓名_____ 董事长电话_____

总经理姓名_____ 总经理电话_____

餐馆地址_____ 订餐电话_____

邮政编码_____ 传　　真_____

网　　址_____ 餐馆开业日期_____

隶属关系（上级主管部门）_____

负责人_____ 电话_____ 传真_____

管理公司（集团）_____

管理公司（集团）注册地点_____

餐馆所有制性质：

国　有_____ 集　体_____ 股　份_____ 有限责任_____

民　营_____ 中外合作_____ 外国独资_____ 中外合资_____

所有者（股东）（1）_____

（2）_____

（3）_____

投资总额_____万元　　注册资本_____万元

租　　期_____年　　租金/ 年_____万元

占地面积_____平方米　　建筑面积_____平方米

上年经营情况：

接待人次_____ 人均消费_____元 营业收入_____万元

利润总额_____万元　　上交税费_____万元

餐馆人员情况：

人员总数_____人 管理人员_____人 厨　师_____人

服 务 员_____人 高级技师_____人 技　师_____人

餐馆的基本机构设置（部门设置及名称）_____、_____

_____、_____、_____、_____。

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐馆建筑结构情况：

1、餐馆由_____栋楼（院）组成，楼层数为（分别为）_____层

2、餐馆的设计及装潢 （打√）

建筑外墙： □大理石 □水泥板 □釉面大砖 或_____

餐厅地面： □大理石 □木地板 □地毯 □青石板 或_____

墙　　壁： □大理石 □木板 □壁纸 □喷涂 或_____

天　　花： □原结构 □木笼 □玻璃 □石膏板 或_____

3、环　　境： 餐馆位于_____（市区、商务区、郊区、景区、度假区、机场、火车站、码头）

餐馆设施：

餐厅总数_____个　　总餐位数_____个

大宴会厅_____个　　面积最大_____平方米

小宴会厅_____个　　面积最大_____平方米　　最　小_____平方米

歌 舞 厅_____个　　总 面 积_____平方米　　KTV 房_____个

空调设备　中央空调_____　　分体式空调_____

窗式空调_____　　无空调设备_____

电　　梯　共_____部　其中　客梯_____部　　食梯_____部

卫 生 间　共_____个　其中　男____个　厕位____个　女____个 厕位____个

停车场车位_____个　　总面积_____平方米

菜系：（打√）

中餐经营的菜系 □ 川　菜　□ 鲁　菜　□ 淮扬菜

□ 粤　菜　□ 杭　菜　或_____菜

西餐经营的菜系 □ 法国菜　□ 德国菜　□ 俄国菜

□ 意大利菜　或_____菜

餐馆安全保卫设施：（打√）

餐馆消防设施：

□ 消防监测中心　□ 自动报警系统　□ 消防电梯　□ 水幕系统

□ 防火门　□消防栓　□ 灭火器　□ 疏散通道

□ 报警电话按钮　□ 自动喷淋系统（公共区域、餐厅内）

其他设施_____

安全防盗设施：

公共区域　□ 闭路监视系统　监控测头_____个

食品安全设施：

□ 食品检验室　□ 器皿消毒柜　□ 紫光灯　其他设施_____

评定员建议的星级_____星级

评定员签字_____

日　期_____年_____月____日

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

餐 馆 星 级 评 定 总 表

<table>
<tr><td rowspan="2">项目
申请星级</td><td colspan="2">设施设备与服务项目</td><td colspan="2">选择项</td><td colspan="4">服务、维护、卫生</td></tr>
<tr><td>应得分</td><td>实得分</td><td>应选项</td><td>实选项</td><td>主要内容</td><td>应得分</td><td>实得分</td><td>得分率</td></tr>
<tr><td rowspan="3">星
级</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td>服务质量</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>维护保养</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>清洁卫生</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">市区（县）星级评定机构意见
（盖章）</td><td colspan="3"></td><td>省星级评定机构意见
（盖章）</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com