

四川华认认证有限公司

餐饮服务认证实施规则

HRRZ-FWGZ-010
(B/1)



编制：技术部

审批：杨辉

2025年8月18日发布实施

2026年5月15日修订实施

1 目的和适用范围	5
2 引用文件	5
3 认证依据	5
4 术语和定义	5
4.1 餐饮服务	5
4.2 食堂	5
4.3 学校食堂	5
4.4 正餐服务	5
5 认证模式、测评准则及认证结果	5
5.1 认证领域	6
5.2 认证模式	6
5.2.1 适用的服务认证模式	6
5.2.2 服务认证模式选用及其组合	6
5.3 认证准则	6
5.3.1 服务要求测评准则	6
5.3.2 管理要求审核准则	7
5.4 认证结果	7
6 认证过程管理	8
6.1 询问和申请	8
6.2 申请评审	8
6.2.1 申请条件	8
6.2.2 申请认证	8
6.2.3 申请评审	9
6.2.4 不予通过的合同受理办法	9
6.2.5 合同签订	9
6.3 审查方案的策划	10
6.3.1 总要求	10
6.3.2 基准审核时间	10
6.3.3 现场审查时间	10
6.3.4 审查组的组成	11
6.4 审查的实施要求	11
6.4.1 审查计划	11
6.4.2 初次审核	12
6.4.2.1 审查程序	12
6.4.2.2 审查内容	12
6.4.2.3 审查方式	12
6.4.2.4 审查报告	13
6.4.2.5 认证决定	13
6.4.3 获证后监督	13
6.4.3.1 监督审查频次	13
6.4.3.2 监督审查程序	14
6.4.3.3 监督审查内容	14
6.4.3.4 监督审查的认证决定	14
6.4.4 再认证	14
6.4.4.1 再认证审查程序	14
6.4.4.2 再认证审查内容	15
6.5 认证变更	15
6.6 认证范围扩大、缩小， 认证证书级别的升级、降级， 认证证书暂停、恢复和撤销	15
6.6.1 扩大	15

6.6.2	升级	15
6.6.3	缩小、降级	15
6.6.4	暂停	15
6.6.5	恢复	16
6.6.6	撤销	16
7	认证证书和标志	16
7.1	认证证书的内容	16
7.2	认证证书的管理	17
7.3	认证标志管理	17
7.4	对获证组织正确宣传认证结果的控制	17
8	多场所	17
9	抽样	17
9.1	抽样条件	17
9.2	抽样方案	18
9.3	审查时间	19
10	附件	19
	附录A.1 餐饮管理要求审查时间表	20
	附录A.2 餐饮服务特性审查时间表	20
	附录B 餐饮服务要求测评工具	22

餐饮服务认证实施规则

1 目的和适用范围

为规范餐饮服务认证工作开展，确保华认认证提供餐饮服务认证过程的有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《产品、过程和服务认证机构要求（CNAS-CC02）》和《合格评定—服务认证技术通则》等有关要求，特制定本实施方案。本文件适用于华认认证开展餐饮服务认证管理活动。

2 引用文件

下列文件中的条款通过本方案的引用而成为本规范的条款；凡是不注明日期引用文件，其最新版本适用于本规范。

- 2.1 《中华人民共和国认证认可条例》
- 2.2 《认证机构管理办法》
- 2.3 《服务认证机构认可方案》（CNAS-SC25）
- 2.5 《产品、过程和服务认证机构要求》（CNAS-CC02）
- 2.6 《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）
- 2.7 《合格评定 服务认证技术通则》 RB/T301-2016
- 2.8 《合格评定 服务认证技术通则》 GB/T27400-2020
- 2.9 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》 GB/T27207-2020
- 2.10 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》 GB/T27007-2011

3 认证依据

HRRZ—FWGZ-010 《餐饮服务认证实施规则》、RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

4 术语和定义

4.1 餐饮服务

通过即时制作加工、商业销售、服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所及设施的食品加工、销售和消费服务活动。

注：GB/T 27306-2008 定义 3.2

4.2 食堂

指设于机关、学校等企事业单位、供应其内部职工、学生等就餐的场所。

4.3 学校食堂

指学校为学生和教职工提供就餐服务，具有相对独立的原料存放、食品加工制作、食品提供及就餐的餐饮服务提供者。

【学校食品安全与营养健康管理规定 第六十二条 定义】

4.4 正餐服务

在一定场所内提供以午餐、晚餐为主的各种中西式菜品，并由服务员送餐上桌的餐饮活动。

注：不包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。

5 认证模式、测评准则及认证结果

5.1 认证领域

本规则所属认证领域为：SC04 住宿服务：食品和饮料服务

5.2 认证模式

5.2.1 适用的服务认证模式

针对餐饮服务及其服务管理的特征，适用于餐饮的服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式如下：

- 1) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- 2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- 3) 服务设计审核，即模式 H；
- 4) 服务管理审核，即模式 I。

注：在策划餐饮的服务认证方案时应给出适用的服务认证模式。

5.2.2 服务认证模式选用及其组合

根据餐饮服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，策划认证模式。

5.2.2.1 具有设计职责的餐饮服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- 1) 初次认证/再认证/特殊认证：模式 A+模式 B+模式 H+模式 I
- 2) 监督保持：模式 A+模式 H+模式 I

5.2.2.2 没有设计职责的餐饮服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- 1) 初次认证/再认证/特殊认证：模式 A+模式 B+模式 I
- 2) 监督保持：模式 A+模式 I

5.3 认证准则

5.3.1 服务要求测评准则

5.3.1.1 餐饮服务要求，其服务特性的测评根据餐饮服务评价工具—餐饮服务要求测评工具给出的测评工具实施；

5.3.1.2 服务认证审查员基于餐饮服务评价工具—餐饮服务要求测评工具实施餐饮服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 餐饮服务评价工具—餐饮服务要求测评表为赋权构建的量化服务特性体验测评表，满分为 100 分；
- 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- 3) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值进行求和，得出服务特性测评基础分；
- 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系统 E，得出餐饮服务特性测评分，其中，体验否决系数 $E=0, 1$ ，当餐饮服务过程中发生下列任一情况时， $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
 - b) 出售以假充真，以次充好，重复利用、过期变质的食品；
 - c) 未建立关键原辅料供应的可追溯性系统；
 - d) 评价期间，发生食品安全、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣。
- 5) 评价内容不含评价表中部份内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后，按所得分值除以适用分值得出最后分值，根据企业提供服务的实际情况选择相应的评分内容。

5.3.1.3 针对餐饮服务特性测评活动，其总分计算每人（次）测评分的均值获得。

5.3.2 管理要求审核准则

5.3.2.1 餐饮管理要求，根据餐饮服务评价工具—餐饮管理成熟度等级描述的审核工具实施。

5.3.2.2 机构应在进行管理审核时实施评审，并做出符合性判断；

5.3.2.3 餐饮管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法；

5.3.2.4 餐饮管理特定要求采用五级定性成熟度水平的评价方法，餐饮服务评价工具—餐饮管理成熟度等级描述给出了餐饮管理成熟度的等级划分准则，餐饮服务评价工具—餐饮管理要求各条成熟度对应分值给出了餐饮管理要求各条成熟度对应的分值；

5.3.2.5 在实施餐饮管理要求的成熟度评价时：

1) 根据餐饮服务评价工具—餐饮管理成熟度等级描述对 5.3.1 至 5.3.11 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M=0, 1，当餐饮服务管理发生下列任一情况时，M=0，否则 M=1：

a) 5.3.1 至 5.3.11 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

b) 5.3.1、5.3.4、5.3.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

a) 20 分（含）至 40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

b) 40 分（含）至 60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；

c) 60 分（含）至 80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

d) 80 分（含）至 90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；

e) 90 分（含）至 100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。

5.4 认证结果

5.4.1 餐饮服务认证结果分为通过、不通过，其中：

1) 通过是指管理要求的审核达到**三级（含）以上成熟度水平**，且服务特性测评达到70分（含）以上；

2) 不通过是指管理要求的审核低于**三级成熟度水平**，或服务特性测评低于 70分。

5.4.2 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 AAA级至 AAAAA 级，分为 **3个等级**，如表 1 所示；

5.4.3 餐饮服务认证结果宜根据表 1 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证级别，

当管理要求与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的认证级别授予。

表 1 餐饮服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	90 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	80 分（含）~90 分	AAAA

3	三级（含）以上	70分（含）~80分	AAA
---	---------	------------	-----

6 认证过程管理

6.1 询问和申请

6.1.1 应向申请认证的组织说明关于履行任何相关法律义务的情况，以便华认证确定申请认证的组织是否具备申请认证资格和条件。

6.1.2 申请组织的授权代表签署《服务认证申请书》，并至少提供以下必要的申请信息：

- （1）取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或从事相关服务的资质和任何行政许可（适用时）；
- （2）申请认证的组织名称、地址及其服务提供场所的必要信息，涉及多个服务场所时，应列明各场所的名称、地址及其服务内容；
- （3）拟认证的服务信息，包括：服务范围、服务内容、服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的服务设施；
- （4）影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- （5）认证的标准或其他规范性文件；
- （6）申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的管理制度或手册，且能提供3个月以上的运行记录；
- （7）其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等。

6.2 申请评审

6.2.1 申请条件

申请餐饮服务认证的组织需满足以下基本条件：

- （1）具有法律地位或授权；
- （2）从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- （3）服务及其过程，包括服务相关的产品均需符合国家相关法律法规和标准要求；
- （4）已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，并已运行三个月；
- （5）本年度无重大服务相关的质量、环保、安全事故、重大投诉及违法事件，往年事故、重大投诉及事件已处理完结；
- （6）对于存在多个场所认证组织，需根据认证范围提交场所信息。

6.2.2 申请认证

6.2.2.1 受理范围：餐饮服务分为2部分业态受理，分别为食堂餐饮服务、餐厅餐饮服务。

餐厅餐饮服务：在固定场所内提供以午餐、晚餐为主并由服务员送餐上桌的餐饮服务组织。说明：不包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。

食堂餐饮服务：指为学生、教职工、企业职工等提供食堂就餐服务，具有相对独立的原料存放、食品加工制作、食品提供及就餐的餐饮服务提供者。

6.2.2.2 申请餐饮服务认证的组织应当向华认证提交书面申请书并提供所需资料（问询结束后正式申请时需提供）：

- (1) 正式的服务认证申请书；
- (2) 组织的基本情况，包括：
 - 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
 - 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
 - 组织简介及组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
 - 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
 - 组织为开展服务而配置的人员；
- (3) 拟认证的服务信息，包括：
 - 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；
 - 服务总蓝图（如为餐厅服务还需包括迎宾入座和就餐服务子蓝图）；
- (4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- (6) 已获 HACCP/食品安全管理体系及其他管理体系认证证书复印件；（涉及时，可通过网络查询）
- (7) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (8) 需要时的其他信息。

6.2.3 申请评审

华认证应根据认证依据、程序等要求对组织提交的申请资料进行评审并保存评审记录，以确定：

- (1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- (2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足餐饮服务认证相关准则/规范及华认证的要求；
- (3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- (4) 认证范围、审查人日得到确定；
- (5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- (6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

6.2.4 不予通过的合同受理办法

对申请不通过的公司，由审核部与合同递交部门或申请方联系，洽谈澄清有关事实，取得一致意见后再次评审。如因其他原因构成不能受理的，则向申请方说明情况，发出《不予受理通知书》，申请方要求退回有关资料。拒绝申请的原因应记录并使客户清楚。

6.2.5 合同签订

申请评审人员对评审结果进行评审/确认，华认认证可受理的情况下，由总经理或具有法人代表授权资格的人员签署《服务认证合同》，合同方可生效。认证合同一式二份，合同一经签字生效后，如签订合同一方不能履行合同时，经提出后协商解决，若终止合同所产生的经济损失由责任方承担。

6.3 审查方案的策划

6.3.1 总要求

6.3.1.1 审查方案管理人员应根据申请评审的结果，并将审查方案策划结果填写在《服务认证申请评审及审查方案策划单》中同时传递到审查组，由审查组在现场确认，必要时根据审查组在现场确认的结果调整审查方案。

6.3.1.2 根据申请评审时已识别的特定的申请组织的具体情况分析对其实施审查和认证所需的能力，委派具备相应能力的审查组实施审核。当了解到特定的获证组织已发生变化时（特别是在监督审核、再认证审查方案策划时），审查方案管理人员应对原有的能力分析进行审查，必要时进行更新，并按更新后的能力需求委派具备相应能力的审查组实施审核，确保审查的有效性。

6.3.1.3 审查时间的策划华认认证按要求策划每个申请认证的组织的初次审查、监督审核及再认证审查所需的审核时间。确定受审查组织的审查时间时，应考虑申请组织的组织结构和规模、服务产品和服务过程的范围与复杂程度，以及经证实的服务有效水平和历史审查结果，可以对后续的监督周期频次进行合理的调整，并记录做出调整的理由和结论。

6.3.1.4 应考虑受审查组织是否有不允许华认认证接触的包含保密性/敏感性的信息资产或华认认证接触该类信息资产时应满足的特殊要求。同时应对客户不允许或者限制解除的信息资产对审核的影响进行评估并采取相应的措施。

6.3.1.5 策划审查活动时，应考虑配置适宜的资源，如内部资源、外部资源、专项技术及人力资源等。

6.3.2 基准审核时间

基准审核时间由管理要求和服务要求两部分审查所需的时间构成。管理要求及服务要求的审查时间见附录A。审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务场所的数量；
- 所使用的服务认证模式；
- 服务活动的外包情况；

注：对于管理体系成熟度较高（如通过食品安全管理体系、HACCP及其他体系认证）的组织，组合审查的人天数可做相应减少（限管理要求审查时间）；对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审核人天数，每增加一个服务场所，服务要求现场审查时间应增加不少于1个现场审核人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审核人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

6.3.3 现场审查时间

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到附录A所给出时间的80%以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，

应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.4人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不得小于3人日。

6.3.4 审查组的组成

6.3.4.1 华认认证为服务认证审查任命审查组时应向审查组下达书面的任务书并提前将审查安排情况（审查时间、审查组成员等信息）通知到客户组织。

6.3.4.2 华认认证任命审查组时，根据审查目的和申请组织的具体情况来组成审查组（包括审核组长），确保审查组具备实施审查的能力，组成审核组时应至少考虑以下因素：

- （1） 审核目的、范围、准则和预计审查时间；
- （2） 为达到审查目的，审查组所需的整体能力，对拟认证范围内的特定活动具备适当的技术知识以及相关时对这些活动的相关规程和其潜在风险具备适当的技术知识（技术专家可以履行此职责）；
- （3） 法律法规、合同和认证的特殊要求；
- （4） 所有成员应为华认认证聘用的具有相应资格的人员。

6.4 审查的实施要求

6.4.1 审查计划

6.4.1.1 组长应根据审查方案和申请组织提供的文件中包含的信息编制《审查计划》，计划应便于审查活动的日程安排和协调，以有效地达到审查目标。审核计划的详细程度应反映审查的范围和复杂程度，以及实现审查目标的不确定因素。在编制审查计划时，审查组长应考虑以下因素：

- （1） 适当的抽样技术；
- （2） 审查组的组成及其整体能力；
- （3） 审查对组织形成的风险（如：对质量、环境、安全以及餐饮服务方面的影响；对申请组织的服务、人员或基础设施产生的威胁）。

6.4.1.2 审查计划的编制应经受审核方确认，当随着审查活动的进展需要必要的调整时，应现场进行调整
审查计划编制时应至少包括以下内容：

- （1） 审查目的；
- （2） 审查范围，包括受审查的组织单元、职能单元以及过程；
- （3） 审查准则和引用文件；
- （4） 实施审查活动的地点、日期、内容；
- （5） 包括所需的审查抽样的范围，以获得足够的审查证据，适用时还包括抽样方案的设计；
- （6） 审查组成员、向导和观察员的作用和职责；
- （7） 为审查的关键区域配置适当的资源。

6.4.1.3 审查组长可在审查组内协调，将对具体的过程、活动、职能或场所的审查职责分配给审核组每位成员。分配审查组职责时，应考虑审查员的独立性和能力、资源的有效利用以及审查员、实习审查员和技术专家的不同作用和职责。并考虑以下方面：

(1) 适时安排审查组内部沟通会议，以落实工作分配并掌握审核实施情况，为确保实现审查目标，可随着审查的进展调整所分配的工作；

(2) 适时安排与受审查方的沟通活动，特别是在报告审查结论前应就审查证据和审查发现与受审查方进行充分沟通；

(3) 建议按部门结合服务过程编制审查计划，并为每个部门分别确定具体的时间段；

(4) 适用时，认证领域专业审查员与非专业审查员组成审查组，实施服务特性的检查或检测；

(5) 适用时，由专业审查员与非专业检查员分担服务特性的暗访。

6.4.1.4 审查组长应于现场审查前 3 个工作日内将《审查计划》发送申请组织确认。当对审核计划存在反对意见时，应在组长、受审核方及审查委托方之间得到解决。

6.4.2 初次审核

6.4.2.1 审查程序

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在评价报告中。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

6.4.2.2 审查内容

现场审查应覆盖RB/T309-2017、HRRZ-FWGZ-010 餐饮服务认证要求：

(1) 管理要求（通用要求、特定要求）；

(2) 服务要求

1) 餐厅：接待服务、餐厅环境、迎宾入座、就餐服务、结账与收尾；

2) 食堂：食堂环境、食品处理、加工制作、供餐就餐服务、结账与收尾。

6.4.2.3 审查方式

现场审查根据不同认证模式，通常管理要求审核采取现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅，服务要求的审核采取公开或暗访的服务特性检验或检测的方式实施。其中服务要求是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，管理要求审核是证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

(1) 采用服务特性测评进行审查时，应依据服务认证方案确定体验方法，体验方法包括采用神秘顾客、访问、调查和（或）享用服务方式等进行。

(2) 采用暗访方式进行审查时，应根据申请人服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使申请人产生负面的表现。执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审查的人员担任。

(3) 服务管理审核进行审查时，应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。服务管理审核至少需确认下列各项：

➤ 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价。服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

➤ 人员及资源配置与管理；

-
- 服务特性控制及其运行管理；
 - 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
 - 服务承诺和顾客服务；
 - 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
 - 争议的处置管理；

 - 服务投诉的处理；

现场审核可采用上述一种或多种组合实施，当采用服务管理审核与其他方式进行审查时，其他审查应在管理审核后实施。

6.4.2.4 审查报告

审查组应对审查活动形成书面的审查报告，审查报告应对组织服务提供的符合性和有效性进行全面描述和评价，报告应包括但不限于以下内容：

- 评价的目的、范围和准则；
- 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 抽样及样本信息；
- 服务评价结果及其说明；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 报告覆盖的时间段；
- 结论。

审查组长应在现场审查完成后且受审查组织对现场审查出具的书面不符合（涉及时）；有效整改后 30个工作日内完成服务认证审查报告，并将完整的认证资料交回华认认证。

6.4.2.5 认证决定

认证决定人员应当依据相关文件，对认证上报材料的完整性和准确性、评审过程的符合性、有效性和充分性、评审结论的合理性等方面进行系统评定，作出是否予以发证的推荐意见时应充分考虑评审组的评审结论，并再次确认认证范围。通常认证决定应在 30个工作日内完成。评定完成后报证书人批准是否同意颁发证书。

对于采用服务测评或评价方式进行的服务认证审查对审查结论有异议时，认证决定人员可以要求增加现场见证。

做出认证决定的认证决定人员应满足以下要求：

- 是未参与该项目审查的人员，且与受审查方无利害关系；
- 两年内未参与受审查方认证咨询及影响公正性的其他相关活动；
- 不受来自其他各方任何影响公正性压力的影响；
- 专业能力必须满足被评定项目。

6.4.3 获证后监督

6.4.3.1 监督审查频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，华认证每年实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次审查最后一天起 12 个月内进行，其他监督审查和再认证审查应在上次审查最后一天起 12 个月内进行，第二次监督及后续的监督审查如果在达到监督审查期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审查的条件时（如搬迁等）由获证组织提出书面申请，经负责人批准后可以适当延长监督审查期限，但最长间隔不能超过15个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时。

6.4.3.2 监督审查程序

监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

6.4.3.3 监督审查内容

监督审查应在受审查方现场进行，常规监督审查时必审内容为：5.3.2；5.3.3；5.3.4；5.3.8（食堂餐饮服务）；5.2.2；5.2.3；5.2.4；5.2.8（餐厅餐饮服务）；再补充其他条款和部门，确保两次监督审查覆盖所有条款。服务要求（服务特性的测评）的审查为全条款，监督涉及多个服务场所时，可考虑抽样，样本量的选择可参照质量管理体系要求执行。

除满足认证要求外，还应重点关注以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 认证证书的使用情况；
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。（涉及时）

6.4.3.4 监督审查的认证决定

华认证可根据审查组长监督审查的肯定性结论和评价项目得分比值，做出保持客户的认证和服务等级，批准继续使用证书。

对于审查组在审查时发现了任何可能导致暂停或撤销认证的不符合或影响认证证书降级及其他影响认证的情况，审查组长应向华认证报告，由华认证指派专业的且未实施该项目审查的认证决定人员进行复核，确定是否需降级或可继续使用证书。

6.4.4 再认证

6.4.4.1 再认证审查程序

通常再认证证书到期前 3 个月，项目管理人员应与获证组织联系安排再认证事宜，再认证的审查要求参照初次认证执行。

如果在证书有效期满前未能完成再认证现场审查的，而获证方又希望继续“保持”认证时，应按照初次认证重新进行审查。

6.4.4.2 再认证审查内容

再认证审查应重点关注以下内容：

- (1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；
- (2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；
- (3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

6.5 认证变更

获证组织应将法人、最高管理者、组织机构及相关管理职能、经营场所以及其他影响组织服务符合性的变更情况及时通报认证机构。

认证机构应对获证方的变更情况进行评审，以确定其与认证依据和认证规则的持续符合性，必要时 应安排现场审查后进行变更。

对于符合要求的，华认认证办理相应变更手续。对于获证方提出升级要求的，必须经现场审查后确定是否推荐变更。

6.6 认证范围扩大、缩小， 认证证书级别的升级、降级，认证证书暂停、恢复和撤销

6.6.1 扩大

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经华认认证评审后策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

6.6.2 升级

对于采用等级评价的服务认证审查，认证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经华认认证评审后，按再审查要求策划实施现场审查评审，认证决定评审后，符合要求的换发相应等级的认证证书。

6.6.3 缩小、降级

发证后，认证组织提出缩小认证范围应提交认证申请。审查组现场审查时发现认证组织不能满足服务认证要求时，提供理由和证据提出缩小认证范围，华认认证 经评审后应当缩小认证证书范围并换发认证证书。

对于采用等级评价的服务认证审查，审查时，发现组织的服务管理和服务特性的各项指标综合评分 不能达到认证证书的级别，应当降级换发相应星级的认证证书。

6.6.4 暂停

获证组织存在如下情形之一的， 应当暂停其认证证书：

- 发现组织的服务管理和服务特性的各项指标综合评分不能达到 AAA 级及以上级别；
- 获证的组织服务能力持续地或严重地不满足认证要求；
- 在监督审查中发现的不符合，在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受（或未被证实有效实施）；

-
- 不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查；
 - 未按要求使用认证机构签发的认证证书和认证标志；
 - 组织发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求， 未及时通知认证机构得到妥善处理（变更情况包括：法律地位、生产经营状况、 组织状态或 所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书 变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；服务场所、服务活动范围、关键服务过程的变更等） ；
 - 发生影响服务质量/环境/健康安全的重大事故， 或国家行业监察发现重大问题；
 - 未按规定及时交纳有关认证费用；
 - 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
 - 获证客户主动请求暂停；
 - 其他影响服务有效性的情况。

6.6.5 恢复

获证组织在暂停期内，针对暂停原因进行了有效整改纠正，必要时采取纠正措施，经认证机构验证有效实施后，可恢复其认证证书。

6.6.6 撤销

获证组织存在如下情形之一的，应当撤销认证证书：

- 组织服务不符合认证要求，审查未通过；
- 严重违反国家法规；
- 发生影响服务质量、环境、安全的重大事故，造成严重不良社会影响， 或国家行业监察发现重大问题；
- 获证组织法律地位证明文件被注销或撤销；
- 在暂停认证证书的限期内未能对导致暂停的问题实施有效地纠正；
- 暂停认证证书的期限已满；
- 获证客户主动要求撤销证书；
- 未按规定及时交纳有关认证费用；
- 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果；
- 其他重大影响情况。

7 认证证书和标志

7.1 认证证书的内容

- (1) 认证证书名称；
- (2) 符合本方案 7.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、统一社会信用代码证号、注册地址、受审查地址；
- (4) 认证范围；
- (5) 认证所依据的服务标准和/或技术规范和/或其他规范性文件；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日；
- (7) 华认认证的名称及其标志；
- (8) 华认认证的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；

7.2 认证证书的管理

7.2.1 认证证书的有效期为三年，每年应对获证组织进行必要的监督审查，证书到期前应进行再认证审查。

7.2.2 通常，对同一个组织实施的同一个服务认证，应使用同一个证书编号，当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准号、年份号、标准代号、领域当年发证证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下：

XXX	XXXX	XXXX	XXXX	R0(1、2...)	X
机构批准号 HR 获得CNCA的批准 编号：824	发证年号 证书发出年份 后的后 2 位01 , 02...	认证依据标准 代号 SC-C: 餐饮服务	顺序号各领域当 年发出证书的累 计顺序号：0001 , 0002...	认证属性 初次 认证或再认证换 证号：初次认证 为R0，第一次再 认证换证为 R1， 第一次再认证换 证为 R2...	子证书号/副本号多场所组织 的子证书注册号应与总部的 注册号相同并在注册号后加 子证书的分号 -1, -2; 副本证书号在注册 号后面加副本 证书的分号： — A, -B ...

7.2.3 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

7.2.4 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

7.2.5 认证证书上的认证机构名称应与 华认认证 的认证机构批准书上的名称一致。

7.3 认证标志管理

HR使用公司标志HR，依据《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》对认证标志实施管理

7.4 对获证组织正确宣传认证结果的控制

华认认证应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

8 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，当采用服务管理审核（现场 观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）时，可以采用抽样的方式进行审查。

9 抽样

9.1 抽样条件

当客户组织拥有满足以下条件的多个场所时，应基于抽样的方法进行多场所抽样审核（服务特性测评部分）：

- 1) 所有场所按相同的程序和方式运行，并接受统一管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的认证范围中；

4) 对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

9.2 抽样方案

审查方案管理人员在使用基于抽样的方法时，应确保进行服务认证的各个场所都满足9.1规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序；

在初次的合同评审中，最大程度地识别场所之间的差异，场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据，结合以下因素抽取具有代表性的场所：

- 场所规模的差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布；

从客户组织的服务范围内所有场所中选择具有代表性的样本，这种选择应基于一个可体现上述（2）中所列因素，同时也考虑随机因素；

根据上述要求，策划审查方案时，并在三年的时间内覆盖服务认证范围内的代表性样本；无论是在总部还是在单个场所发现不符合，纠正措施规程的实施适用于包括认证范围内的总部和所有场所。

9.2.1 样本量

9.2.1.1 初审样本量应为场所数量的平方根（ $Y=\sqrt{x}$ ），向上取整为最接近的整数。

9.2.2.2 监督审核样本量应为场所数量的平方根乘以系数0.6（ $Y=0.6\sqrt{x}$ ），向上取整为最接近的整数。

9.2.2.3 再认证样本量应与初审相同，如管理体系在认证周期中被证明是有效时，样本量可减少至场所数量平方根乘以系数0.8（ $Y=0.8\sqrt{x}$ ），向上取整为最接近的整数。

9.2.2.4 当组织具有分支机构分为不同层级（例如：总部办公室、全国性办公室、地区办公室、地方分支）时，以上所确定的初次认证抽样模型适用于每个层级。

- 1) 1个总部办公室：每个审核周期都需审核（初审/监督/再认证）；
- 2) 4个全国性办公室：样本=2，至少1个随机样本；
- 3) 27个地区办公室：样本=6，至少2个随机样本；
- 4) 1700个地方分支：样本=42，至少11个随机样本。

地区办公室的样本中宜至少覆盖到每个全国办公室控制的地区办公室。地方分支的样本中宜至少覆盖到每个地区办公室控制的地区分支。这样每个层级的场所抽样数量可能超过计算的最小抽样量。

9.2.2.5 审查方案管理人员应在申请评审及审查方案策划单中记录抽样过程。在策划监督审核之前或组织的任何场所变更其结构，或将在认证范围之内增加新的场所时，审查方案管理人员应根据收集的最新信息进行评审、确定调整的需求，以确保审核组可对调整后的样本进行有效审核以保持和/或更新认证。

9.2.2.6 当一个或一组新场所需要追加到已获认证的多场所时，应针对拟新增加的场所独立确定样本量。而且应实施必要的活动，符合相应的标准要求后方可纳入证书。在后续的监督、再认证中应将新增场所加上以前已获认证的场所来确定样本量。

9.2.2.7 对受审核组织管理体系涵盖的过程、活动的风险分析结果，涉及下列因素的特殊情况时，宜增加样本量或频率，若以下几种情况同时存在时，最高抽样量可为场所样本量总数。

- 1) 场所的规模和员工的数量（例如一个场所的员工超过50名，样本量的计算方法为：大于50人的场所和小于50人的场所的数量应分别求平方根向上取整后求和）
- 2) 工作方式的差异（例如分场所存在倒班，抽样宜考虑覆盖所有班次）；
- 3) 所从事过程、活动的差异；
- 4) 投诉记录，以及纠正措施和改进措施的其他相关方面；
- 5) 与跨国经营有关的任何方面。

9.3 审查时间

应考虑每个场所的服务人数以及每个场所在体系中的职能及复杂程度，计算每个场所（包括总部）的审核人日数。总部的审核人日数不能少于将总部的人数对应附录 A 所得出的审核人日数的 70%。当按照分场所分别计算所得出的审核人日如果少于按照一个场所总人数计算得出的审核人日时，应按后者计算审核人日。

10.附件

《餐饮服务要求测评工具》——测评要求、成熟度要求。

《程序文件》



附录A.1 餐饮管理要求审查时间表

有效人数	初次认证 (单一场所)
1-65	2
66-125	2.5
126-275	3
276-625	3.5
626-825	4
826 以上	4.5
≥1176	根据实际情况核算审查人日

注:

附录A.2 餐饮服务特性审查时间表

有效人数	初次认证 (单一场所)
1-65	2
66-125	2.5
126-275	3
276-625	3.5
626-825	4

826 以上	4.5
≥1176	根据实际情况核算审查人日

1. 餐饮审查时间等于管理要求审查时间（附录A）及服务要求审查时间。

2. 审核人日的可删减的理由包括：对于管理体系成熟度较高的组织，审核时间可进行相应减少，减少比例不得超过30%，如企业已建立质量管理体系或食品安全管理体系或HACCP体系或其他相应的管理体系，并获得认证证书。

3. 监督审查时间为初次审查时间的1/3；再认证审查时间为初次审查时间的2/3。

附录B 餐饮服务要求测评工具

表1 食堂餐饮服务要求测评表

评价项目	评价子项目	条款号	评价内容	分值	审查记录	评价得分/扣分
一 食堂 环境（20分）	1.1 标识 布局（8分）	1.1.1	组织应在食堂显著位置明示工商营业执照、食品经营许可证/餐饮服务许可证、食品安全等级标识、人员健康证，以及当地监管部门要求的其他标识。	3		
		1.1.2	餐桌布局整齐，保证过道畅通，应符合JGJ64要求。	2		
		1.1.3	组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导示牌，包括但不限于：节约消费，杜绝浪费；禁止吸烟；饮酒适量；使用环保餐具；文明就餐；卫生间洗手间；服务状态标识。	1		
		1.1.4	食堂图形标志应无灰尘、无污迹，符合GB/T 10001.1的要求。	1		
		1.1.5	宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”。	1		
	1.2 环境	1.2.1	食堂场所环境卫生应符合GB 16153要求	1		

	卫生 (8分)		。			
		1.2.2	食堂场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮。	1		
		1.2.3	食堂场所应无吸烟痕迹。	1		
		1.2.4	食堂地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。	1		
		1.2.5	食堂天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹。	1		
		1.2.6	食堂门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。	1		
		1.2.7	食堂场所温度应控制在冬季 18℃~20℃，夏季24-26℃。	1		
		1.2.8	顾客就餐时，就餐区避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。			
	1.3 配套设施 (4分)	1.3.1	卫生间设置合理，无异味。地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足，卫生间出入口不应直对食品处理区、就餐区。卫生间与外界直接相通的门能自动关闭。	1		
		1.3.2	就餐场所应设有数量足够的供顾客使用的专用洗手设施。洗手池附近应设有相应的清洗、干手用品或设施。水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式或	1		

			自动关闭的开关，冬季 宜提供温水。洗手设施应符合《餐饮服务食品 安全操作规范》的规定。			
		1.3.3	就餐场所应设有数量足够的就餐桌椅， 无灰尘、 无污迹。	1		
		1.3.4	提供稳定、有效的无线网络。	1		
二、食品处理区 (15分)	2.1 设计与布局 (10分)	2.1.1	食品处理区设计与布局、建筑结构符合《餐饮 服务食品安全操作规范》要求。	1.5		
		2.1.2	供水设施、排水设施符合《餐饮服务食品 安全 操作规范》要求。	1.5		
		2.1.3	个人卫生设施符合要求。应设置足够数量的洗 手设施， 水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应 式等非手动式或自动关闭的开关。从业人员专 用洗手设施附近应有洗手方法标识。	3		
		2.1.4	食品处理区内不得设置卫生间。	2		
		2.1.5	更衣区与食品处理区处于同一建筑内，位于食 品处理区入口处， 配备有足够数量的更衣设施。	2		
	2.2 仓储及设施设备 (5分)	2.2.1	根据食品贮存条件，设置相应的食品库房， 库	2		
		2.1.3	个人卫生设施符合要求。应设置足够数量的洗 手设施， 水龙头宜采用脚踏式、肘	3		

			动式或感应式等非手动式或自动关闭的开关。从业人员专用洗手设施附近应有洗手方法标识。			
		2.1.4	食品处理区内不得设置卫生间。	2		
		2.1.5	更衣区与食品处理区处于同一建筑内，位于食品处理区入口处，配备有足够数量的更衣设施。	2		
		2.2.1	根据食品贮存条件，设置相应的食品库房，库	2		
			房应设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。			
		2.2.2	库房设置足够数量的存放架。分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，有明显标识。现场无感官异常、无超过保质期食品。生熟分开。	3		
三 加工制作 (10分)	3.1 加工制作基本要求 (10分)	3.1.1	加工制作的食品品种、数量与场所、设施和设备等条件相匹配。	2		
		3.1.2	加工设施、设备、容器和工具，使用无异常，摆放有序，清洁卫生。	2		
		3.1.3	加工制作食品过程中，避免食品交叉污染，操作符合《餐饮服务食品安全操作规范》	3		
	3.2 加工制作区域	3.2.1	根据提供的服务，需设有不同的专间、专用操作区，专间、专用操作区的使用需满足	2		

	的使用		《餐饮 服务食品安全操作规范》要求。			
		3.2.1	各专间、专用操作区应有明显的标识，标明其用途。	1		
四、供餐、就餐服务 (40分)	4.1 供餐服务 (15分)	4.1.1	提供明码标价的菜单或者菜品品种、价格公示，提供菜品示意图，标明菜品的主要成分、分量、口味等信息，如涉及转基因食品，应明示。	2		
		4.1.2	从业人员持有有效健康证，保持良好的个人卫生。从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，应穿清洁的工作服，不得披散头发，佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。应戴清洁的工作帽，工作帽应能将头发全部遮盖住。应佩戴清洁的口罩。	2		
		4.1.3	服务人员与顾客确认菜品时，应主动介绍特色菜品和优惠信息，应口齿清晰、用语规范。	2		
		4.1.4	服务人员应引导顾客合理消费，杜绝浪费现象。	1		
		4.1.5	在烹饪后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的高危易腐食品，应在高于60℃或低于8℃的条件下存放。在8℃~60℃条件下存放超过2小时，且未发生感	2		

			官性状变化的，应按要求再 加热后方可供餐。			
		4.1.6	按照标签标注的温度等条件， 供应预包装食品。 食品的温度不得超过标签标注的温度+3℃。	2		
		4.1.7	供餐过程中， 应对食品采取有效防护措施， 避免食品受到污染。安装在暴露食品正上方的照 明灯应有防护装置。	2		
		4.1.8	供餐过程中，应使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。	1		
		4.1.9	取餐窗口设置合理，就餐秩序有序。	1		
	4.2 用餐服 务（8分）	4.2.1	每周制定菜谱，搭配合理，符合顾客要求。	2		
		4.2.2	应提供色、香、味俱佳的菜品，不应以野生保 护动、植物为食品原料。	3		
		4.2.3	提供的菜点能满足顾客的口味、温度、时 间等需求。	2		
		4.2.4	提供多种餐具，提供的餐具应清洗消毒、便 于 取用。	1		
	4.3 自助服 务（6分）	4.3.1	自助餐台摆放有序，整齐美观，每个品种 边有台 签。	2		
		4.3.2	自助餐台供应品种和餐饮具应及时补充。	2		
		4.3.3	餐台、垫盘、夹子卫生，及时清洁或更换	1		

			。			
		4.3.4	提示顾客文明用餐，杜绝浪费，并采取相应鼓励措施。	1		
	4.4 巡视服务（6分）	4.4.1	就餐过程中，有服务人员或服务人员对服务及菜品质量进行监督，征询顾客的意见，必要时采取措施进行弥补，并做好记录。	3		
		4.4.2	顾客就餐过程中对菜品做出的任何建议，服务人员均应记录、传递信息，并向顾客反馈处理情况。	2		
		4.4.3	服务人员及时清理餐桌。	1		
	4.5 打包服务（5分）	4.5.1	根据顾客要求，按照不同的食品的品种和数量选择合适盛装的容器分类打包。	2		
		4.5.2	打包容器的收费标准，应明示顾客。	1		
		4.5.3	提供的打包容器，其包装材料应符合卫生和环境标准要求。	2		
		4.5.4	提示顾客打包食品的储存条件和食用要求。	1		
五、结账与收尾 (15分)	5.1 结账服务（3分）	5.1.1	提供便捷、多样化的结账方式。	1		
		5.1.2	结账迅速、准确。	2		
	5.2 收尾服务（3分）	5.2.1	就餐结束后，服务人员应及时清理台面、地面，保持清洁卫生。	1		

)	5.2.2	清理时应迅速、安静、规范，不影响周围顾客的用餐。	2		
	5.3 餐具/餐厨回收 (2分)	5.3.1	餐厅内设置餐具及餐厨回收区或回收容器，标识明显。	1		
		5.3.2	餐厨废弃物分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。存放容器及时清洁、消毒。	1		
	5.4 餐具清洗 (2分)	5.4.1	餐具使用后及时洗净、消毒，消毒后的餐具符合 GB14934 《食品安全国家标准 消毒餐(饮)具》的规定。	2		
	5.5 食品留样 (5分)	5.5.1	留样柜清洁、加锁，专人管理。	2		
		5.5.2	留样食品品种、数量、时间、标识符合要求。	3		

表2 餐厅餐饮服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项 目(分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数a	评价 得分
1	接待服务 (15)	4.1.1	4.1.1.1 现场接待处应设明显标识,有专人接待,并提供餐厅宣传手册。	1		
2		现场服务 (7)	4.1.1.2 接待员应统一着装,佩戴服务标牌,运用规范用语,仪表端庄整洁,文明待客。	1.5		
3			4.1.1.3 接待员应根据顾客需求确认预定信息,内容包括但不限于:(直接判断,每项0.3分) a) 就餐时间与人数; b) 预定人姓名、联系电话; c) 预留的桌号等餐位信息; d) 预订餐饮活动的形式与要求(如婚宴、生日会等个性化餐饮活动的配套服务); e) 预订的酒水、菜品及相关要求; f) 收费标准及付款方式。	1.8		
4			4.1.1.4 举办宴会等大型餐饮活动时,组织应提供服务合同,内容包括但不限于:(直接判断,每项0.3分) a) 就餐时间、地点与人数; b) 收费标准及付款方式; c) 餐厅应提供的服务、设备及辅助设施; d) 顾客应缴纳的订金数额与付款方式;	2.1		

			e) 因违约、设施破损等造成的损失与赔偿方式; f) 双方签字、签订日期与联系电话; g) 双方的其他特殊要求。			
5			4.1.1.5 如收取顾客缴纳的订金, 组织应提供订金收据。	0.6		
6	4.1.2 电 话 服 务	4.1.2.1	组织应提供服务热线, 并确保响铃三声(或10s内)接通。接线员应先问候顾客并报餐厅名字。	1		
7	(5)	4.1.2.2	接线员应准确回答菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、预订情况等常见问询内容。	0.5		
8		4.1.2.3	接线员应准确记录顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求, 并复述确认, 态度热情周到耐心。	1.5		
9		4.1.2.4	接线员应提醒顾客留座时间等事项, 语速应保持每分钟200字~250字范围内, 用语规范, 涉外服务应提供相应语种服务。	1		
10		4.1.2.5	如遇餐厅已订满, 也无法接受新增的服务预订时, 接线员应做好解释工作, 建议顾客另改时间, 并致歉。	0.5		
11		4.1.2.6	组织应提前与顾客确认预订, 若有变更, 应及时处理。	0.5		
12	4.1.3 网 络 服 务 (3)	4.1.3.1	组织应提供服务页面展示餐厅信息, 内容包括但不限于: (直接判断, 每项0.2分) a) 菜系和特色菜肴; b) 热线电话号码; c) 营业时间; d) 停车位、无线上网、独立包房、儿童椅等服务设施;	1		

			e) 餐厅环境和地理位置。			
13			4.1.3.2 组织应提供满足下列要求的在线预订服务页面，包括但不限于：（直接判断， 每项0.2分） a) 页面简洁，步骤简单； b) 应填写顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求； c) 顾客提交预订订单后应在30min内确认并提供预约凭证。	0.6		
14			4.1.3.3 组织应提供在线咨询服务，并确保10s内响应。	0.4		
15			4.1.3.4 在线客服应告知菜肴菜系，菜价标准、餐厅特色、餐位规格等常见问询内容。	0.5		
16			4.1.3.5 组织应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。	0.5		
17	4.2 餐厅环境 (20)	4.2.1 标识布局 (8)	4.2.1.1 组织应在餐厅显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证/食品经营许可证、税务登记证等证照，以及当地监管部门要求的其他标识。清真餐馆应依法取得清真食品生产经营许可，并明示政府主管部门统一制发的清真专用标志。	2.5		
18			4.2.1.2 餐桌布局整齐，保证过道畅通，应符合JGJ64要求。	1.5		
19			4.2.1.3 组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于：直接判断， 每项0.2分) a) 节约消费，杜绝浪费； b) 禁止吸烟； c) 饮酒适量； d) 使用环保餐具； e) 文明就餐； f) 卫生间洗手间；	1.4		

			g) 服务状态标识。			
20			4.2.1.4 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹，符合GB/T 10001.1的要求。	1		
21			4.2.1.5 组织应设置等位区，并提供茶水、小点心、菜单、杂志等物品。	1		
22			4.2.1.6 组织宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”。	0.6		
23	4.2.2 环 境 卫 生 (8)	4.2.2.1	就餐场所环境卫生应符合GB 16153 要求。	1		
24		4.2.2.2	就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮。	1		
25		4.2.2.3	就餐场所应无吸烟痕迹。	1		
26		4.2.2.4	餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。	1		
27		4.2.2.5	餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹。	1		
28		4.2.2.6	餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘， 窗帘无污迹。	1		
29		4.2.2.7	就餐场所温度应控制在冬季18℃~20℃，夏季24℃~26℃。	1		
30		4.2.2.8	组织宜提供音质良好、符合餐厅主题的背景音乐， 1h内曲目不宜重复， 音量宜略低于环境噪声。	1		
31	4.2.3 配 套 设 施 (4)	4.2.3.1	配套卫生间应无灰尘、无污迹、无异味， 应符合《餐饮服务许可审查规范》的规定。	1		
32		4.2.3.2	就餐场所应设有数量足够的供顾客使用的专用洗手设施。洗手池附近应设有相应的清洗、干手用品或设施。水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式或自动关闭的开关， 冬季宜提供温水。洗手设施应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的规定。	1		
33		4.2.3.3	组织宜提供稳定、有效的无线网络。	1		
34		4.2.3.4	组织宜提供功能良好的自助设备，以满足顾客取号、呼叫服务等需求。	1		

35	4.3 迎宾 入座 (15)	4.3.1 迎 宾 (4)	4.3.1.1 组织宜提供停车场所或停车券。	1		
36			4.3.1.2 迎宾人员应仪表整洁、服务热情、用语规范, 并及时回答顾客的询问。	1		
37			4.3.1.3 需等位时, 迎宾人员应主动协助取号, 并引导顾客至等位区等候。	1		
38			4.3.1.4 有座位时, 迎宾人员应引领顾客到合适的餐台, 宜保持适当距离, 约在顾客3m范围内。	1		
39		4.3.2 入 座 (4)	4.3.2.1 餐(饮)具应在顾客就餐前1h内摆放, 且应卫生、统一、无破损。消毒后的餐(饮)具应光洁、明亮、无渍迹, 并符合GB 14934的要求。宴会摆台应根据宴会的性质、形式、顾客的具体要求、参加宴会的人数、面积等提前制定方案, 并与顾客沟通确认。	2.5		
40			4.3.2.2 服务人员应根据顾客人数或顾客要求增减或更换餐具。	0.5		
41			4.3.2.3 服务人员应根据顾客的特殊情况或需求, 提供特制椅具和餐具, 如儿童餐具等。	0.5		
42			4.3.2.4 顾客入座后, 组织宜安排免费茶水。	0.5		
43		4.3.3 点 菜 (7)	4.3.3.1 组织应确保顾客入座后5 min 内呈递菜单、酒水单。	1		
44			4.3.3.2 组织应提供明码标价的菜单和酒水单, 宜提供自助在线点菜系统。菜单酒单应规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹。	1		
45			4.3.3.3 菜单宜提供菜品示意图, 标明菜品的主要成分、分量、口味等信息, 如涉及转基因食品, 应在菜单中标明。	1		
46			4.3.3.4 服务人员应主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息, 根据顾客需求与饮食习惯推荐适宜的菜品和酒水饮料。	1		
47			4.3.3.5 服务人员应引导顾客合理消费, 杜绝浪费现象。	1		
48			4.3.3.6 服务人员应准确记录点餐内容并和顾客确认, 主动询问顾客口味、忌口、生熟程度的需求,	2		

			准确记录并传达。如有服务费项目，应明确告知顾客收费标准。			
49	4.4 就餐 服务（40）	4.4.1 上 菜（10）	4.4.1.1 服务人员上菜时应先提示上菜，摆放妥当后报上菜名。服务人员应口齿清晰、用语规范。	2		
50			4.4.1.2 服务人员应选择不打扰宾客且方便操作的位置上菜，不宜从主人和主宾之间、老人或儿童的 庞边上菜。	1		
51			4.4.1.3 冷菜应在起菜后10 min 之内上菜，热食应在起菜后30 min内开始上桌并保证温度。	3		
52			4.4.1.4 需要分餐时，服务人员应手法卫生、动作迅速、分配均匀。	1		
53			4.4.1.5 服务人员上主菜时，应主动征询顾客是否需要主食，并及时提供、记录。	1		
54			4.4.1.6 餐桌已满而菜未上完时，服务人员应征求顾客意见，将大盘换成小碟，不应随意重叠放置菜 盘。	1		
55			4.4.1.7 服务人员上完最后一道菜时，应主动告知顾客菜已上齐。	1		
56		4.4.2 酒 水（7）	4.4.2.1 组织应根据酒水饮料的种类，提供相应的开瓶器、茶杯、酒杯等用具。	1		
57			4.4.2.2 服务人员应主动向顾客展示酒水商标和包装，在征得顾客同意后方可开启酒水包装。	2		
58			4.4.2.3 服务人员应征求顾客对茶水、饮料、酒水的要求，提供相应的加热、加冰或醒酒服务，食用 冰应符合相应的卫生要求。	1		
59			4.4.2.4 服务人员应征求顾客意见，为顾客斟倒酒水饮料，斟酒量应符合中西餐习惯。	1		
60			4.4.2.5 提供自制饮品时，组织应确保饮品有良好的感官性和营养价值，保证饮品质量。	1		
61			4.4.2.6 组织宜提供酒水储藏服务和酒后代驾服务。	1		
62		4.4.3 用 餐（10）	食 品原料。	4.4.3.1 组织应提供色香味、形、器俱佳的菜品，烹饪水准应具有有一致性，不应以野生保护动植物为	5	



63			4.4.3.2 组织应确保菜肴装盘规范，与菜式相协调，造型美观。	2		
64			4.4.3.3 组织应确保所供应的菜点能满足顾客对口味、烹制时间的需求。	2		
65			4.4.3.4 组织宜提供刀叉、勺等多种餐具。	1		
66		4.4.4 自助（4）	组织提供自助饮品、蘸料、沙拉、水果或点心等服务时，应满足下列要求，包括但不限于：（直接判断，每项1.0分） a) 自助餐台摆放有序，整齐美观，每个品种边有台签； b) 自助餐台供应品种和餐饮具应及时补充； c) 工作人员应注意餐台、垫盘、夹子的卫生，及时清洁或更换； d) 应提示顾客文明用餐，杜绝浪费，并采取相应鼓励措施。	4		
67		4.4.5 巡台（6）	4.4.5.1 服务人员应主动撤下空盘，撤盘前应征求顾客同意。	1.5		
68	4.4.5.2 顾客就餐过程中有任何要求时，服务人员应及时响应，有问必答，并及时处理。		1.5			
69	4.4.5.3 顾客就餐过程中对菜品做出的任何更改，服务人员均应记录、传递信息，并向顾客反馈处理情况		1.5			
70	4.4.5.4 服务人员应为顾客撤换骨碟、撤盘、更换餐具、清理台面。		1.5			
71		4.4.6 打包（3）	4.4.6.1 服务人员应根据顾客要求，按照不同的食材分类打包。	1.5		
72			4.4.6.2 服务人员宜对顾客打包食品、酒水的储存、食用提出建议。	0.5		
73			4.4.6.3 提供的食品打包盒，其包装材料应符合卫生和环境标准要求。	1		
74	4.5 结账与收尾	4.5.1 结账（5）	4.5.1.1 服务人员应在顾客提出结账的5min内呈上账单，并用顾客能听见为限的声音唱收唱支。	1		
75			4.5.1.2 组织应提供便捷、多样化的结账方式，包括但不限于：（直接判断，每项0.5分）	2		

	(10)		a) 现金; b) 银行卡; c) 签单; d) 手机支付。			
76			4.5.1.3 组织应按规定开具发票。	2		
77		4.5.2 送	4.5.2.1 服务人员应及时为顾客拉椅，主动询问用餐意见，并提醒顾客带好随身物品，再次致谢。	1		
78		客(2)	4.5.2.2 迎宾人员应将顾客送至门口，感谢其光临，同时欢迎下次莅临。	1		
79		4.5.3 撤	4.5.3.1 顾客离座后，服务人员应及时清理台面，重新摆台。	1		
80		台(3)	4.5.3.2 撤台与摆台应迅速、安静、规范，不影响周围顾客的用餐。	2		

评价得分:

适用分值:

最后得分:

表2 餐饮管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 组织应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括：1) 配备兼职食品安全管理人员；2) 对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有基本要求；3) 对原辅料管理、菜品加工、餐饮具消毒有基本操作规程；4) 餐厨废弃物处置实行无害化处理，不得直接排	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括：1) 配备兼职食品安全管理人员，具有明确的工作职责，定期参与培训考核；2) 对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求；3) 对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括：1) 配备专职食品安全管理人员，有明确的工作职责，具备基本的食品安全管理能力；2) 对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求，并记录实施情况；3) 对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程，并记录实施情况；4) 餐厨废弃物处置实行分类管理，分别	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括：1) 配备专职食品安全管理人员，具有明确的工作职责，具备良好的食品安全管理能力，定期参与培训考核；2) 对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求，并记录实施情况，定期整改；3) 对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程，并记录实施情况；4) 餐厨废弃物处置实行分类管理，分别处理，并详细记录餐厨废弃物的种类数量、去向、用途等情况	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括：1) 设置从事食品安全管理的专门机构，分工明确，具备全面的食品安全管理能力；2) 对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求，并记录实施情况，长期保持；3) 对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程，并记录实施情况；4) 餐厨废弃物处置安排专人负责，分类处理，建立完整处置台账，定期报告并检查

	入下水道、公共厕所和其他生活垃圾收集设施	程 ;4) 餐厨废弃物 处置实行分类管理, 分别处理	处理, 并记录处 置情况		
5.2.2 组织应建立包含了服务要求的管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求, 以及涵盖 5.2.2 内容的目标,	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求, 以及涵盖 5.2.2	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求以及涵盖5.2.2	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求, 以及涵盖5.2.2内容的目标, 各项目标如期实现, 包	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求, 以及涵盖5.2.2内容的目标, 各项目标如期实现, 包

	各项目标可测量	内容的目标, 各目标基本实现, 包括: 提供顾客需求识别、目标实现, 以及自我发现未实现的目标及其调整的证据	内容的目标, 各项目标如期实现, 包括: 1) 提供 顾客需求识别、目标实现, 以及自我发现未实现的目标及其调整的证据 ;2) 经营层及相关职能层定期分析目标实施情况, 具有自我改进意识和能力	括: 1) 提供顾客需求识别、目标实现, 以及自我发现未实现的目标 及其调整的证据; 2) 经营层及相 关职能层基于目标要求建立相应 的KPI (关键绩效指标), 主要指标 体现以顾客为导向; 3) 定期分析 目标及KPI 实施与实现情况, 具有 自我改进意识和能力	括: 1) 提供顾客需求识别及目标实现, 以及自我发现未实现的目标 及其调整的证据; 2) 经营层 及相关职 能层基 于目标要求建立相应 的 KPI (关键绩效指标), 主要指标体 现以顾客为导 向; 3) 定期分析目标 及KPI实 施与实现情况, 具有自我 改进意识和能力; 4) 目标及KPI的 实现增强了顾客满意度, 提升或 促进 了经营绩效
--	---------	--	--	---	--

<p>5.2.3 组织应建立并实施贯穿于餐饮服务全过程的风险与应急管理机制</p>	<p>组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 1) 对至少1种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2) 有风险管理意识，但没有应急处理能力</p>	<p>组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 1) 对2~3种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2) 有风险管理意识，有基本的应急处理能力</p>	<p>组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2) 有风险管理意识，有较好的应急处理能力；3) 有明确的风险责任人；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规范和预案</p>	<p>组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2) 有风险管理意识，有优秀的应急处理能力；3) 有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规范和预案；5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施</p>	<p>组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2) 有风险管理意识，有优秀的应急处理能力；3) 有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训，定期进行模拟演练；4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规范和预案；5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施；6) 提供应急响应良好案例，以及促进顾客满意和信任的结果</p>
<p>5.2.4 组织应制定实施餐饮采购管理制度</p>	<p>组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括：1) 有固定采购</p>	<p>组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括：1) 有专职采购人员，</p>	<p>组织制定并实施了要求的参与采购管理制度，包括：1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径；</p>	<p>组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括：1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径；2) 文件化原材料</p>	<p>组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括：1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径；2) 文件化原材料采购计划和</p>

	人员 ;2) 采购有记录 ;3) 有供应商评审要求 ;4) 初步建立了验收要求	以固定供货商为主要采购途径; 2) 采购记录较完整 ;3) 基本建立了供应商选择、评价甄选制度 ;4) 基本建立了文件化的食品验收制度	2) 文件化 原材料采购计划 ;3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商选择、评价; 甄选制度, 并定期实施评价, 具有基本的评价信息; 5) 已建立文件化的食品验收制度, 并保留完整的验收信息	采购和审批制度, 并初步实施; 3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商选择、评价、甄选制度, 并定期实施评价, 具有完整的评价信息, 并向供应商反馈要求 其改善; 5) 已建立文件化的食品 验收制度, 保留完整的验收信息 并能对验收信息进行统计分析; 6) 记录食品原料和库存的报损报 丢情况, 并定期评价采购损耗与 目标/KPI的预期符合性, 以及持续改进能力	审批制度, 且完全实施; 3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商管理制度并对供应商实施定期评价, 评价信息已用于供应商绩效持续改善; 5) 已建立文件化的食品验收制度并实施, 保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析 ; 6) 记录食品原料和库存的报损报丢情况, 并定期评价采购损耗与 目标/KPI的预期符合性, 以及持续改进能力; 7) 食品验收信息已用于供应商绩效持续改善
5.2.5 组织应制定并实施从业人员健康管理制度	组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员健康管理制度, 系统管理员工健康证信息	组织制定并实施5.2.5要求的从业人员健康管理制度, 建立员工健康档案, 统管理员工健康证信息, 及时通知换证	组织制定并实施5.2.5要求的从业人员健康管理制度, 建立员工健康档案, 统一管理员工健康证信息, 及时通知换证, 建立文件化每日晨检制度, 并保留检查信息	组织制定并实施5.2.5要求的从业人员健康管理制度, 建立员工健康档案, 统一管理员工健康证信息, 及时通知换证。每年进行一次健康检查, 必要时进行临时健康检查。建立文件化每日晨检制度, 并保留完整的检查信息	组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员健康管理制度, 建立员工健康档案, 统管理员工健康证信息, 及时通知换证每年进行一次健康检查, 必要时进行临时健康检查。建立文件化每日晨检制度, 保留完整的检查信息和处理措施, 并定期 统计分析

<p>5.2.6 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划</p>	<p>组织制定并实施了5.2.6要求的工作与服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与食堂餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划</p>	<p>组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1) 组织的年度规划与餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划</p>	<p>组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1) 组织的年度规划与餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了</p>	<p>组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1) 组织的年度规划与食堂餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升</p>	<p>组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1) 组织的年度规划与餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供</p>
---	---	--	--	---	--

		和计划的实施进展及预期结果 ;3) 有计划地实施了定期评价, 能基本满足 5.2.6	定期评价, 能基本满足 5.2.6;4) 有计划地实施了员工满意度测评, 且呈现上升趋势 ;5) 具有自我改进意识和能力	趋势; 5) 能提供3年(含)以上的员工满意度数据, 包含纵向和横向数据; 6) 具有较强的自我分析、改进意识和能力, 并提供相关示例	3年(含)以上的员工满意度数据, 包含纵向和横向数据; 6) 具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力, 并提供相关数据和示例; 7) 建立了员工与顾客满意度相关性分析, 提供良好实践案例
5.2.7 组织应制定并实施餐饮服务设计和开发控制规划	组织制定并实施了5.2.7要求的餐饮服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以顾客为导向 ;2) 采用了2项(含)以上的技术和方法 ;3) 具有正式的服务总蓝图	组织制定实施了5.2.7要求的餐饮服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以顾客为导向 ;2) 具有规范的服务总蓝图 ;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了餐饮服务关键特性 ;4) 设计开发过程, 采	组织制定实施了5.2.7要求的餐饮服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以顾客为导向 ;2) 具有规范的服务总蓝图 ;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了餐饮服务关键特性 ;4) 设计开发过程, 采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;	组织制定实施了5.2.7要求的餐饮服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以顾客为导向 ;2) 具有规范的服务总蓝图 ;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了餐饮服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作; 5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程, 具有较强分析和改进能力; 6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现, 提供	组织制定实施了5.2.7要求的餐饮服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以顾客为导向 ;2) 具有规范的服务总蓝图 ;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了餐饮服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作; 5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程, 具有较强分析和改进能力; 6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现, 提供相关示

		用了2项（含）以上的技术和方法 实施评审、验证和确认工作	5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力	相关示例	例； 7) 设计了服务提供和交付过程的管理，如运用排队论设计就餐峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案； 8) 适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施
--	--	---------------------------------	----------------------------------	------	--

<p>5.2.8 组织应制定实施餐饮服务提供的管理制度</p>	<p>组织制定并实施了5.2.8要求的餐饮服务提供的管理制度，包括：1) 初步建立产品追溯程序；2) 满足给出的量化数据；3) 建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录</p>	<p>组织制定并实施了5.2.8要求的餐饮服务提供的管理制度，包括：1) 初步建立产品追溯程序；2) 满足给出的量化数据；3) 建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4) 服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作</p>	<p>组织制定并实施了5.2.8要求的餐饮服务提供的管理制度，包括：1) 建立全过程产品追溯程序；2) 满足给出的量化数据；3) 建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4) 服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施</p>	<p>组织制定并实施了5.2.8要求的餐饮服务提供的管理制度，包括：1) 建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时；2) 满足给出的量化数据；3) 建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4) 服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施</p>	<p>组织制定并实施了5.2.8要求的食堂餐饮服务提供的管理制度，包括：1) 建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时；2) 满足给出的量化数据；3) 建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4) 服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施；6) 发生错误后能够采取纠正措施，并能启动持续改进活动</p>
---------------------------------	---	--	--	--	--

<p>5.2.9 组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，具有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息完整可查询。投诉结果及时反馈给投诉者</p>	<p>组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息结果已用于持续改进活动。投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见</p>
----------------------------------	---	--	---	--	---

<p>5.2.10 组织应建立、实施和保持餐饮服务的补救措施管理程序</p>	<p>组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括：1) 初步制定补救方针2) 初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施的选择较为随意</p>	<p>组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括：1) 初步制定补救方针；2) 初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3) 结合分析结果，制定行动方案 and 响应，响应速度较慢；4) 有初步的服务补救结果评价</p>	<p>组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括：1) 制定补救方针；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有较详细的服务补救结果评价</p>	<p>组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括：1) 制定补救方针；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施</p>	<p>组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括：1) 制定补救方针；2) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4) 有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性；5) 完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动</p>
--	--	---	---	---	--

<p>5.2.11 组织应制定实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意</p>	<p>组织制定并实施了5.2.11要求的改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定的</p>	<p>组织制定并实施了5.2.11要求的改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了顾客满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织地进行的</p>	<p>组织制定并实施了5.2.11要求的改进措施，改进是针对服务提供中的制度化管提出的，用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的</p>	<p>组织制定并实施了5.2.11要求的改进措施，改进是针对服务提供中的体系化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方</p>	<p>组织制定并实施了5.2.11要求的改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新</p>
--	---	---	--	--	---

表3 餐饮管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求条 目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	15	3	6	9	12	15
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3	10	2	4	6	8	10
5.2.4	15	3	6	9	12	15
5.2.5	15	3	6	9	12	15
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	5	1	2	3	4	5
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	5	1	2	3	4	5
5.2.10	5	1	2	3	4	5
5.2.11	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100