餐饮服务认证实施规则

文 件 编 号：HXD-SC04-002

文 件 版 本：A/02

生 效 日 期：2026-09-20

修 订 日 期：2026-09-20

批 准 人：

受控

深圳汇鑫达国际认证有限公司

Shenzhen Huixinda International Certification Co., LTD

修订页

序号	版本	修订内容	备注
1	A/02	依据“《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发（2026）3号）（八）强化服务认证活动管理”的要求对《表1 评价时间要求》进行了调整。	

目　录

1　目的和范围 1

2 规范引用文件 1

3 认证领域划分 1

4 认证依据 1

5 认证模式 2

6 认证实施程序 2

7 监督审查 8

8 再认证 10

9 认证证书 10

10 认证证书状态管理 11

11　申诉与投诉 14

附表：评价时间要求 15

附件：证书样版 16

附录：审核时间要求 11

附件：认证证书样版 12

餐饮服务认证实施规则

1 目的和范围

1.1为规范餐饮服务认证活动的实施，保证餐饮服务认证的规范性和有效性，制定本文件。

1.2本规则适用于餐饮服务提供者（包括餐厅餐饮、团餐等）的认证活动，规定了组织获得和保持餐饮服务认证的程序和要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期或版本号的引用文件，仅注日期或版本号的版本适用于本文件。凡不注日期或版本号的引用文件，其最新版本（含修改单）适用于本文件。

《市监总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告的》（2022年第28号）

RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》

SB/T 10856-2025《团餐操作服务规范》

3 认证领域划分

根据《市监总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告的》（2022年第28号），餐厅餐饮服务认证属于:

04 住宿服务：食品和饮料服务

4 认证依据

餐厅餐饮服务认证的依据为：

RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》

SB/T 10856-2025《团餐操作服务规范》

5 认证模式

5.1 认证模式为：服务管理评价+服务特性评价。

5.2 服务管理评价方式为：管理体系审核。

5.3 服务特性评价方式为：公开服务特性检验或神秘顾客（适用）。

6 认证实施程序

6.1 总则

餐饮服务认证过程包括以下环节：

（1）认证申请；

（2）申请受理；

（3）评价策划；

（4）服务管理评价；

（5）服务特性评价；

（6）复核与认证决定；

（7）颁发证书；

（8）获证后监督。

6.2 认证申请

6.2.1申请餐饮服务认证的组织（简称：申请组织）应具备以下条件：

（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；

（2）已取得相关餐饮服务经营许可；

（3）承诺遵守相关法律法规和本机构要求，并确保其服务始终符合相关标准、认证规则的要求。

6.2.2 提交的文件和资料

（1）服务认证申请书及其规定的附加资料；

（2）申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明；

（3）申请组织法律地位的证明文件和行政许可证明文件。

6.3 申请受理

6.3.1 申请评审

（1）本机构根据申请组织提交的申请资料进行评审，并在10个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

6.3.2 签订认证合同

在实施认证评价前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

6.4 审查策划

6.4.1 总则

本机构将根据与申请组织的约定，对认证审查各个环节做出安排，形成认证审查方案。

6.4.2 审查时间的确定

本机构根据申请组织的服务规模，确定评价所需的时间，以保证审查的充分性和有效性。附录规定了对不同服务规模的组织实施服务评价所需的时间。关于调整评价时间，考虑的因素包括但不限于：

（1）组织服务的复杂程度；

（2）组织管理体系成熟度；

（3）外包职能或过程；

（4）客户为认证所作的准备；

（5）审核组对客户管理体系的了解程度；

（6）审核方法和技术的应用。

6.4.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个服务场所），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务场所进行抽样：

（1）若服务场所信息拟在认证证书中显示:X代表拟纳入认证证书服务场所数，初次认证/再认证的服务场所全数审查，监督评价时采取抽样方式，抽样量为$0.6\sqrt{x}$，再认证的抽样量为$0.8\sqrt{x}$

（2）若为临时场所，则一般不在认证证书中列示，此时每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样1个服务场所。

6.4.4 审查组

本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。审查组中包含具备服务认证注册资格的审查员，还应包含具备本项目专业能力的人员。当审查组内缺少具备本项目专业能力的审查员时，可由技术专家提供技术支持。

6.5 服务管理评价

6.5.1 总则

管理评价的目的是确认申请组织餐饮服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。管理评价由审查组的管理评价小组实施，包括文件审查和现场评价，文件审查通常在现场评价之前实施，也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，必要时可覆盖服务现场。

6.5.2 评价计划

审查组应为每次服务管理评价制定评价计划，并应在现场评价前将评价计划提交至受评价方。若受评价方对评价计划有不同意见且

有充分理由，审查组长应对计划进行调整，必要时对审查组进行调整。

6.5.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，具体包括以下方面：

（1）食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系的建立、实施和保持情况；

（2）组织对影响服务符合性的外包过程的控制情况；

（3）餐饮服务食品安全管理制度的实施情况；

（4）服务管理目标的建立、实施和达成情况；

（5）风险与应急管理制度的建立和实施情况；

（6）餐饮采购管理制度的建立和实施情况；

（7）从业人员健康管理制度的建立和实施情况；

（8）服务从业人员的职业化培育规划的建立和实施情况；

（9）（适用时）餐饮服务设计和开发控制规划的建立和实施情况；

（10）餐饮服务管理制度的建立和实施情况；

（11）面向顾客的投诉处理机制的建立和实施情况；

（12）服务补救和服务改进措施的制定和实施情况。

6.5.4 评价实施

6.5.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。

6.5.4.2 现场评价的过程主要包括：

（1）首次会议的召开；

（2）各审查小组按照任务分工收集和验证信息；

（3）评价发现的形成和记录；

（4）审查组内的沟通；

（5）审查组与受审查方的沟通；

（6）末次会议的召开。

6.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

6.6 服务特性评价

6.6.1 总则

服务特性评价的目的是通过对餐饮服务的体验，评价服务是否满足认证依据有关服务特性的要求，服务特性评价通常安排在服务现场进行，由服务评价小组通过公开和（或）暗访的方式进行检验。

6.6.2 评价计划

审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划，并由本机构指定人员确认（考虑到了服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受审核方确认）。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分，或与服务管理评价计划分开编制。

6.6.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

（1）接待服务；

（2）餐厅环境；

（3）就餐服务；

（4）结账与收尾;

（5）团餐专属特性。

6.6.4 评价实施

审查组以顾客身份体验餐饮服务，并根据服务体验特性定量评价表，对餐饮服务质量进行评价，形成评价得分，若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分不纳入总分计算。

6.7 评价报告

审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果，形成服务评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

（1）组织名称、地址和联系人；

（2）认证模式和评价方法；

（3）评价目的、依据、范围；

（4）审查组成员及任何与审核组同行的人员；

（5）评价实施日期和地点；

（6）评价发现，对评价证据的引用以及评价结论；

（7）审核组作出的是否通过服务管理评价的推荐意见；

（8）适用时，后续评价关注事项和声明。

6.8 认证决定及证书发放

6.8.1 机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一

组人员，对审核档案进行复核，并在服务管理评价和服务特性评价的综合评价结果的基础上，作出认证决定。

6.8.2 针对符合以下条件的申请组织，本公司将颁发相应认证级别的认证证书（见附件）：

（1）评价结果为90%或以上的，认证级别显示五星级；

（2）评价结果为75%但不足90%的，认证级别显示四星级；

（3）评价结果为60%但不足75%的，认证级别显示三星级；

6.8.3当服务管理成熟度低于一级或服务特性评价结果低于60%时，为认证不通过，不授予认证证书。

6.8.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关要求，向国家认监委进行通报，针对不通过认证决定的项目，本机构将向受审查方发放《不予注册通知书》，以说明认证不予通过的理由。

7 监督审查

7.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理评价和服务要求评价，以确保获证其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的的要求。

7.2 自颁发认证证书开始，例行监督审查时间间隔通常不超过12个月。如遇特殊情况无法按时实施例行监督的，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于以下：

（1）延长监督期限（最长不超过3个月）；

（2）暂停证书；

（3）采取其他替代的评价方式。

7.3 当发生以下情况时，本机构将增加例行监督的频次，或实施非例行监督；

（1）获证组织或服务发生重大的变更；

（2）获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；

（3）获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的严重事故；

（4）其他信息反映存在重大认证风险的情况。

7.4 监督审查的抽样量可少于初次认证，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

7.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

7.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于：

（1）实施补充审查；

（2）降低认证等级；

（3）暂停认证证书；

（4）撤销认证证书。

8 再认证

8.1认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

8.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

9 认证证书

9.1认证证书

9.1.1 餐饮服务认证证书（见附件）包括以下基本信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码；

（2）认证覆盖的活动或服务的地址和业务范围；

（3）认证依据；

（4）证书编号；

（5）证书颁证日期、证书有效期；

（6）本机构名称、地址和认证标志；

（7）等级水平；

（8）查询方式。

9.1.2 本机构服务认证证书有效期为3年。

9.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报服务认证证书信息。

10 认证证书状态管理

10.1 暂停证书

10.1.1获证组织有下列情形之一的，本机构将当暂停其使用餐饮服务认证证书，暂停期限最长为六个月：

1）餐饮服务体系持续或严重不满足认证要求；

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿；

（4）发生涉及环境的重大事故，或者受到媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书；

（5）未能按规定间隔期接受监督审核；

（6）主动申请暂停认证证书。

10.1.2 暂停期限一般不超过6个月，对于获证组织持有的行政许可证明和资质证书等过期失效，重新提交已经受理但未换证的，暂停期可延至相关单位做出许可决定之日。

10.1.3 在作出暂停认证证书的决定后，本机构将通知该获证组织，并按相关要求进行信息通报。

10.1.4 在认证证书暂停期间，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.1.5 如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证，本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相关的认证证书。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其认证证书：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；

（2）出现重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成：

（3）针对涉及失信事故或者相关方关于失信的重大投诉，未能采取有效处理措施。

（4）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

（5）虚报、瞒报获证所需信息；

（6）不接受相关监管部门或本机构对其监督。

（7）主动申请撤销认证证书。

10.2.2 做出撤销其餐饮服务认证证书的认证决定后，本机构将通知该获证组织，并收回撤销的餐饮服务认证证书，获证组织不得以任何方式继续使用该认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.3 扩大认证范围

10.3.1 在认证证书的有效期内，若获证组织希望扩大认证范围，可向本机构提出扩大认证范围的书面申请。

10.3.2 本机构将根据所扩大范围对服务体系的影响程度，安排扩大认证审核。亦可结合监督审核同时进行。

10.3.3 获证组织通过扩大认证审核且满足其他规定条件的，本机构将向其换发扩大范围后的认证证书。

10.4 缩小认证范围

10.4.1 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重不满足认证要求，本机构将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

10.4.2 获证组织希望缩小认证范围时，可向本机构提出书面申请。本机构将对申请进行评审，并确认缩小的范围对原服务体系的影响，或认证范围的缩小不影响原体系的符合性，则可直接换发缩小范围后的认证证书，否则，应实施现场确认后再换发认证证书。

10.4.3 认证范围缩小后，获证组织立即停止被缩小认证范围的相关宣传，包括停止该部分范围认证证书和标识的使用。

10.5 获证组织信息通报

10.5.1 当获证组织发生以下情况时，应向本机构通报：

（1）发生与获证领域有关的重大投诉；

（2）发生任何重大事故；

（3）发生任何违法行为；

（4）服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；

（5）被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

（6）法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；

（7）行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；

（8）注册地址或生产/服务场所、体系覆盖产品或服务变更；

（9）服务体系或相关过程、环境的重大变更；

（10）组织规模或服务体系有效人数变更；

10.5.2 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对服务体系运行和有效性的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括实施审核、变更注册信息、缩小认证范围、暂停认证证、撤销认证等。

11 申诉和投诉

11.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在10个工作日内向本机构提出申诉。本机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

11.2 若申诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

附录：评价时间要求

表1 评价时间要求

服务人数	初审	监督	再认证
1-65	3.0	1.0	2.0
65-275	3.5	1.5	2.5
276-875	4.0	1.5	3.0
876-1550	5.0	2.0	3.5
1551-3450	6.0	2.0	4.0
3451-6800	7.0	2.5	5.0
6801-10700	8.0	3.0	5.5
>10700	遵循上述递进规律		

注 1：表 1 所规定的为基础评价时间，包括服务管理评价（含文审）和服务特征评价。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调整。但无论如何调整，减少的时间不应超过基础评价时间的 30%，现场评价时间不少于调整后的评价时间的80%，且不低于 1 人日。

注 2：如果现场评价时间计算值包含小数，则将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.3 人日调整为 2.5 人日，2.2 人日调整为 2 人日）

注 3：上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务现 场的审查时间。若抽样的服务项目大于 1 个，则每增加一个服务项目，则审查时间增加不低于0.5 人日（无论初次认证、监督或者再认证）。

附件A：证书样板



餐饮服务认证证书

NO:270002XSCXXXXXRX

本证书证实以下机构

XXXXXX 有限公司

统一社会信用代码：XXXXXX

注册地址：XXXXXXXX

所提供的餐饮服务符合以下标准的要求：

RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

SB/T 10856-2025 《团餐操作服务规范》，服务水平达到：

★ ★ ★ ★ ★

通过认证的范围：

XXXXXXX

（本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的，仅覆盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务）

证书签发日期： 20 XX-XX-XX

本证书有效日期自20 XX-XX-XX 日 始 至20 XX-XX-XX

获 证 组 织 必 须 定 期 接 受 监 督 审 核 并 经 审 核 合 格 此 证 书 方 继 续 有 效

第一次监督合格标志

第二次监审合格标志

本证书信息可在我公司网站（www.hxdrj.org.cn）和国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

公司地址：深圳市龙华区大浪街道浪口社区浪口一路3号浙江爱义尚华大厦2栋305

深圳汇鑫达国际认证有限公司

国家认监委机构批准号：CNCA-R-2016-270

签 发：

附件B1：评分指标

一级	二级	审核条款（双条款结合）	分值	审核记录	得分
通用管理	1.1资质要求	具备独立法人资格、合法资质	20		
	1.2管理体系要求	1.2.1组织是否建立质量、环境、职业健康安全、食品安全管理体系或危害分析与关键控制点(HACCP) 体系，文件化、运行≥3 个月；	10		
		1.2.2管理目标及考核	10		
	1.3管理制度	建立并实施餐饮服务食品安全管理制度（不限于）：RB/T309(5.2.1b)-e)):加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；关键环节操作规程，包括原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒等过程； 餐厨废弃物处置管理制度；食品安全管理定期评估制度等。 SBT10856（特殊要求）:反食品浪费的制度;菜单评估审核制度等。	20		
	1.4机构	设立食品安全管理专职部门，明确岗位职责、考核机制；配备专(兼)职食品安全管理人员。 ※重大活动餐饮服务提供者应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》 的要求。 ※团餐服务：营养配餐专业人员的设置应符合SB/T 10474。	10		
	1.5人力资源	RB/T309 5.2.5 5.2.6 SBT10856 13 根据组织经营理念，基于教育、培训、技能及经验，明确各岗位员工的能力和要求，建立人员档案。 1、人员资质核查； 2、能力及意识评价； 3、培训。	20		
	1.6风险与应急机制	识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；制定处理各种餐饮服务异常情况的应急预案；对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。包括但不限于：RB/T309：应急预案（食物中毒、火灾、客诉）；SB/T10856：团餐配送、集中就餐人流疏导应急方案 SBT10856 4.5团餐供应单位 宜投保相关保险。	20		
	1.7采购（原材料）管理	RBT309 5.2.4 SBT10856 7 制定并实施餐饮采购管理制度，确定主要原料采购、验收标准；供应商评价及复评；食材追溯台账、食品原料和库存的报损报丢情况。	20		
	1.8服务要求的 评审（团餐）	SBT10856 4.4 团餐供应单位应对服务对象提出的要求进行评估、确认。需订立合同的，应有专岗（或专人）对合同进行管理。	10		
	1.8餐厅餐饮服务设计和开 发控制规划（餐厅餐饮）	RBT309 5.2.7 组织制定并实施了5.2.7要求的餐厅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及迎宾入座和就餐服务子蓝	10		

		图			
设施与环境管理	2.1经营场所	建筑结构、场所设置、面积、加工运营场所的设施及管理应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。RB/T309 4.2 SB/T10856 5 6	10		
	2.2设施设备管理	2.2.1各种设施设备符合国家有关规定，采购并使用节约型设施设备和用品，降低能源与物品消耗。消防、环保设施设备齐全，应定期检查其有效性；	10		
		2.2.2设施设备、工用具应有防止操作人员受伤害的防护措施；	5		
		2.2.3加热烹任设备等火灾隐患大的设备，宜设限温报警装置。烟道、烟罩应定期清洗，以预防火灾。烟道清洗厂家应具备专业资质；	10		
		2.2.4上下水设施齐备，污水排放符合GB8978 的规定；	5		
		2.2.5有专用的清洗、消毒设备，选用的洗涤剂、消毒剂要符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定。宜优先选用热力消毒设备及节能设备。	10		
		2.2.6有油烟排放控制措施，油烟排放应符合 GB 18483 的规定。	10		
		2.2.7定时定期对电源开关、燃气管道、水阀等控制情况进行检查，以节省能源、减少安全隐患。	10		
		2.2.8设有清真餐的供应单位，设备、用具、包装等应符合清真餐饮服务相关规定，并有行政主管部门许可。	10		
食材、加工、供餐过程管控	3.1贮存	3.1.1原料储存：贮存应符合国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。	10		
		3.1.2食品冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，分类摆放，标识明显；温湿度管控、先进先出。	10		
		3.1.3有防蝇、防鼠、防虫、防潮措施。挡鼠板的高度不低于60 cm ，挡鼠板与墙壁的缝隙应小于6 mm 、排气口应有网眼孔径小于6 mm 的金属隔栅或网罩，以防鼠类侵入。	10		
		3.1.4人员进出冷冻库应有防冻伤措施。	5		
		3.1.5合理开启、关闭冷藏库、冷冻库，节省能耗。	5		
	3.2加工制作	3.2.1加工操作规程的制定与执行、粗加工与切配、熟制、备餐及供餐、面点制作、食品再加热等应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。	10		
		3.2.2加工过程用于植物性食品、动物性食品、水产品清洗的水池或盛装的容器应分开，并明确标识。加工过程原料、半成品、成品应分开存放，以防止交叉污染。	10		
		3.2.3冷冻动物性食品、冷冻水产品解冻应采用冷藏解冻或流水解冻的方式进行	10		
		3.2.4需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。	10		
		3.2.5用水应符合 GB5749 的要求。	10		

		3.2.6食品添加剂的品种和使用量应符合 GB 2760 的规定。	10		
		3.2.7菜肴中的油脂不得作为食品原料重复使用。	10		
		3.2.8加工制作过程对安全隐患较大的设备，如和面机、压面机、切菜机、搅拌机、烤箱等机械设备应设专人操作，上岗前培训到位。	10		
		3.2.9 加工制作人员宜穿防滑鞋，蒸车、烤箱等设备操作时应有防烫伤措施。	10		
		3.2.10加工清真食品的场所、设施设备、容器、用具等应专用，并有明显标识。	10		
		3.2.11 SB/T10856 ：营养健康管理，菜单能量 / 油盐管控，特殊人群（学生 / 老人）定制餐食记录	10		
		3.2.12 留样管理：每餐每样≥125g，冷藏 48h，台账完整（双标准强制项）	10		
	3.3后续处理	3.3.1餐后应及时清理现场，确保现场的整洁	10		
		3.3.2对餐具、工具、容器等进行消毒，应符合GB14934的规定，确保清洁卫生。餐用具消毒、保洁符合卫生标准要求	10		
		3.3.3严格控制餐厨废弃物的流向，做好分类处理和回收利用工作。	10		
团餐餐饮服务特殊要求	4.1集体用餐配送单位	4.1.1 集体用餐配送的食品，其贮存、分装、运输及食用要求应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求	10		
		4.1.2盛装、分送集体用餐的容器表面宜标明加工单位、生产日期及时间、保质期，必要时标注保存条件和食用方法。	10		
		4.1.3运送集体用餐的容器和车辆应安装食品热藏和冷藏设备，在每次配送前应进行清洗消毒。	10		
		4.1.4应对就餐地点、时间、人数、菜品及其他要求提前确认。对加工制作场所、设施设备、人员、容器、用具等进行测算，确保与就餐人员规模相适应	10		
		4.1.5对加工过程时间、人员定岗，配送过程路线、时间、人员、车辆等进行合理安排。	10		
		4.1.6制定突发食品安全事件、车辆损坏、交通堵塞、恶劣天气等情况造成供餐中断的应急预案，并定期演练	10		
		4.1.7建立加工制作人员与配送、服务人员的信息沟通渠道，对食品数量、质量进行确认。	10		
		4.1.7宜选用洗碗烘干机、热风式消毒柜等设备消毒，减少餐用具的水渍。	10		
	4.2现场 加工制 作 单位	4.2.1成品完成至食用前间隔较长时间（超过2h）的食品，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放	10		
		4.2.2下达采购计划时，应对就餐人员预估，考虑人员变动因素，确定原辅料采购量。	10		
		4.2.3应制定防断餐应急预案，建立加工制作人员与售卖人员的信息沟通渠道。应制定突发公共卫生、食品安全事件、停电、停水、停气等情况的应急预案，并应定期演练。	10		

		4.2.4分餐用相关的设备、用具、环境应每餐消毒，分餐人员分餐前应二次更衣、洗手消毒。	10		
持续改进与监督考核	5.1内部监督	5.1.1内部服务审核；员工绩效考核等。	10		
	5.2投诉、补救及处理	5.2.1建立并实施面向顾客的投诉处理机制	10		
		5.2.投诉的记录、处理结果及反馈	5		
		5.2.3补救措施管理 RB/T309 5.2.10	10		
	5.3持续改进	5.3.1顾客满意度收集、数据分析、改进措施闭环	10		
		5.3.2不合格控制	5		
		5.3.3年度管理评审，体系更新等	10		

附录B2:服务特性测评表

评分规则：满分 = 完全达标；轻微瑕疵扣 20%；明显缺失扣 50%；无该项服务 0 分

项目	测评项	分值	现场测评描述	得分
接待与迎宾服务	入店迎宾：主动问候、引导等候、等候区茶水 / 休息配套	20		
	预订服务：电话 / 线上响应及时，预订信息准确、餐前确认	20		
	引座服务：拉椅让座、递菜单、主动介绍特色 / 营养套餐（食堂适用）	20		
就餐环境服务特性	前厅 / 食堂整体整洁，无油污、异味、垃圾堆积	20		
	餐桌台面：及时收台、餐具洁净无水印、摆台规范	20		
	声、光、温湿度舒适，无噪音干扰；食堂取餐区秩序维护	20		
	配套服务：卫生间无异味、纸巾洗手液齐全；打包、便民工具供应	20		
就餐全过程核心服务	点餐 / 打餐响应：3 分钟内服务，清晰介绍菜品、忌口提醒、分量可选（反浪费）	30		
	出餐时效：正餐上菜≤15 分钟；团餐分餐有序、不超长排队	30		
	菜品品质：温度达标、口味稳定、分量标准；食堂营养搭配公示清晰	30		
	巡台服务：主动换骨碟、添茶水、及时响应呼叫；自助餐台定时补餐清洁	30		
	特殊需求：儿童、老人、素食、过敏餐食可提供，服务贴心	30		
	文明用餐引导：主动提示节约粮食，提供小份菜、打包服务	30		
结账、送客与收尾服务	结账方式多元（现金 / 扫码 / 签单 / 餐卡），账单清晰、主动开票	20		
	主动征询用餐意见，记录负面反馈即时处置	20		
	送客致谢，提醒随身物品，快速清台不影响其他顾客	15		
团餐专属服务特性	集中供餐人流疏导，高峰分流、排队时长管控	10		
	餐食配送温控、密封防漏、食安封签完整（外送团餐）	10		
	食堂营养科普、菜品盐油提示、减脂 / 儿童套餐供给	5		

B.3评分原则说明：

总体要求

a) 组织具有相应能力的评价小组依据本规则开展餐饮服务认证。

b) 评价计划应包括对管理文件、服务执行、监督改进等不同层面的调查，得出综合性的评价结果。

c) 评价时采用文件审核和现场审查方式，包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等，宜按 GB/T 19011 中的方法开展。

B.3.1、删减情况说明：

1）在实际评价中，当任何条款要求因经营特点不适用时，可以考虑对其进行删减并在检查表中进行说明。当删减发生时，该指标分值不进行计算，除此之外的分值总和称为涉及项总分值。

2）无删减时，计算方法为：所有条款实际得分相加之和（分）或实际得分/总分值*100%（%）。

3）有删减时，计算方法为：实际得分/涉及项总分值*100%（%）。

B.2.2

总分=管理审核得分（600）+服务特性测评得分（400）=_____/1000

根据评分值评定餐饮服务认证水平，并以不同级别区分。

水平达到 60%（60%）为本规则的最低要求。60%以下，为评价不合格。

三星级：达到 60%（含） 以上，75%以下

四星级：达到 75%（含） 以上，90%以下

五星级：达到 90%（含） 以上。