

餐饮配送企业服务 认证实施规则

第 1.1 版

2022 年 1 月 4 日制订

2022 年 1 月 4 日实施

2025 年 6 月 2 日修订

目录

1 目的	3
2 适用范围	3
3 术语和定义	3
4 认证模式	3
5 认证依据	3
6 认证领域	3
7 认证实施程序	3
7.1 认证基本流程	3
7.2 认证申请	3
7.3 申请评审	4
7.4 签订认证合同	4
7.5 审查方式及审查方案	4
7.6 审查过程	5
7.7 复核及认证决定	8
7.8 认证证书	8
7.9 证后监督	8
7.10 再认证	9
7.11 扩大或缩小认证范围	9
7.12 变更认证证书	10
7.13 暂停、恢复认证证书	10
7.14 撤销（含注销）认证证书	11
7.15 认证公告	11
7.16 认证证书和认证标志使用要求	11
7.17 其他要求	11
附件 1 服务认证评价要求	12
1 服务管理要求	12
2 服务特性要求	20

1 目的

中心依据相关法律法规及餐饮配送标准要求编制该实施规则,旨在阐述餐饮企业配送的要求,是中心和所有申请方或获证组织应遵守的基本要求。

2 适用范围

本规则适用于福建东南标准认证中心有限公司的餐饮配送企业服务认证的实施,规定了餐饮业配送服务规范,包括餐饮食品物流过程中的包装、标志、运输、存储要求及餐饮业送餐单位设立、送餐接待、送餐包装、送餐运输与储存要求,适用于餐饮企业及为餐饮企业提供配送服务的单位,不包括送餐服务,如饿了么、美团等单份送餐服务。

3 术语和定义

3.1 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。【RB/T309-2017 定义 3.1】

3.2 服务认证: 运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。【RB/T309-2017 定义 3.3】

3.3 餐饮业: 从事餐饮服务的机构或者个人,包括集体用餐配送单位和食堂。

3.4 集体用餐配送单位: 根据集体服务对象订购要求,集中加工、分送食品但不提供就餐场所的单位。

4 认证模式

中心目前餐饮服务认证模式: 服务特性测评+暗访(必要时)+管理要求审核。

5 认证依据

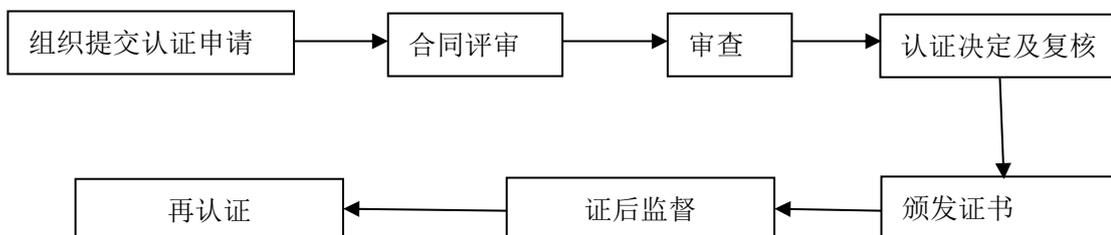
RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》及 SB/T 10857-2012《餐饮配送服务规范》。

6 认证领域

SC04 住宿服务: 食品和饮料服务

7 认证实施程序

7.1 认证基本流程



7.2 认证申请

7.2.1 认证申请组织的基本条件包括:

(1) 申请组织应具有明确的法律地位,取得国家市场监督管理总局或有关机构注册登记的法人资格(或其组成部分);

(2) 在国家地方或行业有要求时,申请组织应具有规定的行政许可、业务资质,其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内;

(3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息,一般情况下需有效运行3个月以上(适用于初次认证);

(4) 申请组织近一年内,未受到政府主管部门行政处罚,且未被列入国家信用信息严重失信主体名录;

(5) 申请组织应按照认证依据标准实施一次完整的自我评价;

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求,承诺始终遵守认证的有关规定,承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任;

(7) 申请组织承诺获得中心认证证书后, 持续有效运行服务管理的相关要求, 按认证合同约定支付有关费用, 按规定接受中心和认证监管部门的监督/审查, 按中心规定使用认证证书、标志和审查报告, 并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向中心报告。

7.2.2 因不同认证机构认证技术要求可能有所不同, 为了确保认证的有效性, 规避认证风险, 中心暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的服务认证证书转为本中心的认证证书, 所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

7.2.3 中心制定公开性文件公开认证过程的适当信息, 拟申请认证的组织可以通过中心网站 (www.sec.com), 下载或索取中心的公开文件, 了解服务认证的基本要求及相关信息, 符合认证基本要求的组织即可向中心提交认证申请。

7.2.4 申请组织的授权代表宜按要求向中心提供《服务认证申请书》及其相关资料, 包括以下必要的信息:

- (1) 组织简介 (包括组织提供服务的种类及方式的介绍);
- (2) 组织机构图 (包括提供服务的网点和管理部门组织机构);
- (3) 法律地位的证明文件 (如营业执照) 的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动, 应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件 (适用时);
- (4) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明, 涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件;
- (5) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明, 包括相关商品种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范, 以及为服务运作提供支持的主要服务设施;
- (6) 申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况。
- (7) 影响服务绩效的任何外包过程的信息;
- (8) 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件 (如制定的手册、服务蓝图等);
- (9) 已获质量/环境/职业健康安全/食品安全管理体系及其他认证证书复印件 (适用时);
- (10) 适用时, 任何特殊要求 (如特殊的语言、环境、安全、保密要求等)。
- (11) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件 (适用时);
- (12) 申请受理提出的其他所需信息。

7.3 申请评审

7.3.1 中心确认收到的认证申请资料是否齐全, 并对认证申请及相关文件化信息进行评审, 必要时, 要求申请组织补充信息。

7.3.2 在申请评审后, 中心决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

7.4 签订认证合同

7.4.1 中心决定受理认证申请后, 在实施认证审查前, 中心与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份, 公司和认证申请方各执一份。

7.4.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时, 需填报变更申请, 并提交必要的补充信息。中心将对变更内容进行评审, 且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的, 将及时反馈申请组织说明理由。

7.5 审查方式及审查方案

7.5.1 中心按照附件 1 的要求, 对申请组织所申请的服务进行审查, 采用服务管理审核和服务特性测评 (包括必要时的暗访) 相结合的审查方式。

服务管理审核旨在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。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

7.5.2 中心将综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量, 以及经

过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

7.5.3 为确保认证审查的完整有效，中心根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。

具体审查时间核算按照公开文件的规定执行。

7.6 审查过程

7.6.1 审查准备

7.6.1.1 确定审查目的、范围和准则，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

7.6.1.2 选择和指派审查组

(1) 中心根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。中心选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

(2) 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

(3) 中心将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，中心将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

7.6.2 文件审查（适宜时）

7.6.2.1 中心的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

7.6.2.2 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，中心将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

7.6.3 审查计划

7.6.3.1 中心委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

7.6.3.2 中心委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

7.6.4 现场审查

中心委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或技术规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）。

7.6.4.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

7.6.4.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排,对受审查组织进行现场审查活动,采用一组由服务特性测评(包括必要时的暗访)与服务管理审核相结合的审查方式,收集客观证据并记录。

7.6.4.3 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则,对受审查组织的服务管理进行审查,其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

注:服务管理审核内容见附件1。

7.6.4.4 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程,其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) 中心与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准,服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标;

(3) 审查组应根据适用的服务特性测评标准,按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评,以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

注:服务特性内容见附件1。

7.6.4.5 暗访(必要时)

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员,以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务,或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况,对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时,审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度,在必要时实施对申请人的暗访,以获取其服务的真实情况。

注:“必要时”示例:①在公开进行现场审查中,对抽取证据的真实性产生怀疑;②在相关方多次投诉中,涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

(3) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(4) 审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机(可在现场审查之前,或在现场审查过程实施,如结合现场审查过程实施,应在受暗访部门或人员不知情的情况下),暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

7.6.4.6 在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题,审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.6.5 确定和记录审查发现

7.6.5.1 审核组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标(附件1),结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.6.5.2 审查组在现场确定审查发现,简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据,以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.6.5.3 关于不符合的审查发现需对照附件1的具体要求予以记录,包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。

7.6.5.4 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围(扩大、缩小、变更)等内容与审查委派不一致时,审查组组长应在发现变化时,及时将了解到的变化信息报告中心。

7.6.6 准备审查结论

7.6.6.1 在末次会议前,审查组组长负责召开审查组会议:

(1) 对照审查目的和审查准则,评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息,并确认不符合;

(2) 依据服务特性测评和服务管理审核的信息,确定审查结论及服务认证级别,并考虑审查过程中内在的不确定性,就审查结论达成一致;

(3) 确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.6.6.2 审查结论

中心根据申请组织的服务评价结果，包括管理要求审核、神秘顾客暗访和服务特性测评的结果，分为通过和不通过两种。

1 通过

指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上（如有不符合，可在规定的整改期限内完成整改）。

中心再根据通过的评价结果，将餐饮服务认证分为 5 个等级，按照级别高至低依次为：五级，详见下表。

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	五级（含）以上	95 分（含）以上	五星或☆☆☆☆☆或 AAAAA
2	四级（含）以上	85（含）~95 分	四星或☆☆☆☆或 AAAA
3	三级（含）以上	80（含）~85 分	三星或☆☆☆或 AAA
4	二级（含）以上	75（含）~80 分	二星或☆☆或 AA
5	一级（含）以上	70（含）~75 分	一星或☆或 A

2 不通过

指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分（如有不符合，在规定的整改期限内未完成整改）。

7.6.6.3 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录，并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认不符合内容。

7.6.6.4 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.6.7 不符合项、纠正措施及有效性验证

7.6.7.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.6.7.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.6.7.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向中心推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

7.6.8 审查报告

7.6.8.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

7.6.8.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报

告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交中心，用以支持中心做出认证决定。

7.6.8.3 中心享有对审查报告的所有权。经中心批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

7.6.8.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

7.7 复核及认证决定

7.7.1 中心指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

7.7.2 中心对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

(1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

(2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

7.7.3 中心综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

7.7.4 授予认证注册的决定经中心主任批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按中心要求正确使用认证证书、标志，并向中心通报相关信息。

7.7.5 对于不符合认证要求的申请人，中心以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

7.8 认证证书

7.8.1 中心以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发中心主任签署的认证证书。

7.8.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- (1) 本中心的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围（服务范围和服务内容）；
- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- (5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (6) 认证证书名称和证书编号；
- (7) 服务认证的级别；
- (8) 中心的印章和证书签发人的签字；
- (9) 认证信息查询方式说明；
- (10) 适用时，其他需要标注的内容。

7.8.3 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。

7.8.4 获证组织应按中心的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向中心通报相关信息。中心将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

7.9 证后监督

7.9.1 监督审核的频次

7.9.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，初次认证后的第一次监督审核应在审核结束之日起 12 个月内进行，之后每个日历年必须接受一次监督审核（应进行再认证的年份除外），时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

7.9.1.2 如果发生以下情形时，中心在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

(1) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

(2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

7.9.2 中心的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

(1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

(2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

(3) 获证组织代表性区域和服务活动；

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

(5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

7.9.3 中心根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

7.9.4 中心根据现场监督审核结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 7.11.2 条、7.12 条、7.13.1 条或 7.14 条的规定执行。

7.10 再认证

7.10.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5 条款规定向中心提出再认证申请。

7.10.2 中心按照第 7.2 条规定实施再认证申请评审。

7.10.3 中心在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 7.6 条规定的初次认证审核程序要求实施。

7.10.4 对于再认证审核组提出的不符合，受审核组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和中心对实施有效的验证。

7.10.5 中心按第 7.7 条规定的审定要求做出再认证决定。

7.10.6 当中心做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在中心初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明中心初次认证证书的发证日期。

7.11 扩大或缩小认证范围

7.11.1 扩大认证范围

7.11.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向中心正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

7.11.1.2 中心针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

7.11.1.3 经中心实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.11.2 缩小认证范围

7.11.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向中心正式提交缩小认证范围的申请，或由中心审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与中心签订补充认证合同/协议。

7.11.2.2 中心的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，中心将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

7.11.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经中心认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.11.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照中心的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

7.12 变更认证证书

7.12.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照中心的相关要求，提出认证证书变更申请。

7.12.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.4 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报中心进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，中心做出同意变更认证证书的决定。

7.12.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.12.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照中心的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

7.12.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第7.11条要求执行。

7.13 暂停、恢复认证证书

7.13.1 暂停认证证书

7.13.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，中心与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经中心认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

7.13.1.2 暂停认证证书经批准后，中心及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在认监委网站上公布。

7.13.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照中心的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

7.13.2 恢复认证证书

7.13.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经中心验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在认监委的网站公告。

7.13.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照中心的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

7.14 撤销（含注销）认证证书

7.14.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经中心批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

7.14.2 在认证证书有效期内，通过证后监督和审查和相关方投诉信息的复核（必要时，中心与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经中心认证决定撤销获证组织的认证资格。

7.14.3 撤销认证注册经批准后，中心及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照中心的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

7.15 认证公告

7.15.1 中心对授予服务认证的组织机构名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在中心认监委网站（www.fjsec.com）上公布。

7.15.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，中心将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

7.16 认证证书和认证标志使用要求

获证组织应按照中心公开性文件的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

7.17 其他要求

7.17.1 实施本规则的费用按照中心公开性文件执行。

7.17.2 在本规则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照中心公开性文件执行

附件 1 服务认证评价要求

服务认证评价包括服务管理审核和服务特性的测评，必要时采用暗访如顾客调查、既往服务足迹检测等方式。

1 服务管理要求

1.1 管理的通用要求

按照 RB/T309-2017 第 5.1 条款实施。

1.2 管理的特定要求

1.2.1 餐饮组织应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度，包括但不限于：

- a) 设置从事食品安全管理的专门机构，并配备专（兼）职食品安全管理人员；
- b) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；
- c) 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；
- d) 餐厨废弃物处置管理制度，包括留样品、过期或过剩食物、废水、废油、油烟及噪声处理等；
- e) 食品安全管理定期评估制度。

1.2.2 餐饮组织应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 服务成功率（如现场预约的流失率、出菜率、退菜率、索赔率）；
- b) 菜品质量达标率（如感官性状异常率、绿色或有机食品的符合性）；
- c) 现场资源及人员配备量；
- d) 投诉处理率；
- e) 顾客满意度。

1.2.3 餐饮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，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 制定处理各种餐饮服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：食品安全事故、消防事故、社会治安事件、供电故障等。发生意外事件时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；
- c) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

1.2.4 餐饮组织应制定并实施采购管理制度，包括但不限于：

- a) 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录制度；
- b) 原材料采购计划和审批制度；
- c) 供应商选择、评价、甄选制度；
- d) 鲜活食品原料应注意新鲜度，保证色、香、味、形正常，不得采购不符合卫生标准及食品安全要求的食品原料及其制品；
- e) 验收和报损报丢制度。

1.2.5 餐饮组织应制定并实施从业人员健康管理制度，包括但不限于：

- a) 从业人员（包括新参加和临时参加工作的人员）在上岗前应取得健康证明；
- b) 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；
- c) 每年进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查；
- d) 患有有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作；
- e) 建立每日晨检制度，发现有碍食品安全病症的人员，应立即调离工作岗位，做好记录。

1.2.6 餐饮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，包括但不限于：

- a) 新员工应经过食品安全卫生、餐饮服务操作技能、消防安全等方面的培训，并经评价合格；
- b) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- c) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；

- d) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求；
- e) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

1.2.7 餐饮组织应制定并实施餐厅服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

- a) 制定并实施菜品和服务设计和开发程序，并保留有关文件信息；
- b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- d) 安排潜在顾客参与设计和开发确认工作，并出具书面确认意见。

注：本条款适用于具有服务设计能力的餐饮组织，包括服务设计外包的餐饮组织。

1.2.8 餐饮组织应制定并实施餐饮服务提供的管理制度，包括但不限于：

- a) 建立从原辅料供应、加工制作、服务等到消费全过程的产品追溯程序；
- b) 按规定留样，留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器中，在冷藏条件下存放 48h 以上，每个品种留样量不少于 150g；
- c) 制定安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全；
- d) 对餐饮服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

1.2.9 餐饮组织应建立并实施面向顾客投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理，无法有效处理的，应及时向投诉者反馈；
- b) 所有投诉应有记录，并可提供投诉处理的进度查询；
- c) 投诉处理的结果应及时反馈给投诉者。

1.2.10 餐饮组织应建立、实施和保持餐饮服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略，应包括但不限于：

- a) 服务补救方针；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- f) 服务补救结果评价。

1.2.11 餐饮组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：

- a) 对不合格菜品和服务进行控制，对不合格菜品和服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- b) 定期评审餐饮服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

1.3 服务管理要求成熟度评价

服务管理成熟度评价为旨在特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力和绩效。

服务管理要求成熟度评价参照管理体系审核的要求和方法实施，分为通用要求和特定要求两类。

1.3.1 通用要求

是实施管理要求审核的基本条件，应在进入“特定要求评价”前实施，通过查看餐饮组织建立、实施、保持和改进管理体系的情况，包括食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系，如餐饮服务组织已取得有效的食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证证书的，可免除该部分的评价。

1.3.2 特定要求

餐饮服务的特定要求通过成熟度评价来划分等级，中心参照 GB/T19004 所给出的成熟

度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法，为管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例，表 2 为餐饮管理成熟度的等级切分原则与描述，管理水平越高的，成熟度等级就越高。

关键要素	管理成熟度水平				
	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
特定要求	基本水平				最佳实践
					

表 1 管理成熟度水平通用模型

表 2 管理成熟度等级划分原则与描述

特定管理要求	成熟度等级划分原则与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
建立并实施餐饮服务食品安全管理制度	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) 餐厨废弃物实施无害化处理, 不直接排入下水道、公共厕所和其他生活垃圾收集设施	1) 配备兼职食品安全管理人员, 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程; 4) 餐厨废弃物实施分类管理和处理	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) 餐厨废弃物实施分类管理和处理, 并记录实施情况	1) 配备专职食品安全管理人员, 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) 餐厨废弃物实施分类管理和处理, 并详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况	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) 餐厨废弃物实施安排专人负责, 分类处理, 建立完整处置台账, 定期报告并检查
建立包涵了服务要求的管理目标	涵盖了 2.2 所述的目标, 各项目标可测量	涵盖了 2.2 所述的目标, 各项目标基本实现, 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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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) 高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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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) 高层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI, 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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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) 高层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI, 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, 提升或促进了经营绩效

建立并实施贯穿于餐厅餐饮服务全过程的风险与应急管理机制	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	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	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定或预案	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定和预案; 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	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定和预案; 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
应制定并实施餐饮采购管理制度	1) 有固定采购人员; 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	1) 有专职采购人员, 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	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; 3) 采购记录较完整, 单据齐全; 4) 已建立了供应商选择、评价、甄选制度, 并定期实施评价, 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	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, 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	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持续改善
应制定并实施从业	制定并实施了 2.5 要求	制定并实施了 2.5 要求的	制定并实施了 2.5 要求的	制定并实施了 2.5 要求的从业人员	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健

人员健康管理制度	的从业人员健康管理制度，统一管理员工健康证信息	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	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，并保留检查的信息	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	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，保留完整的检查信息和处理措施，并定期统计分析
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	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	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 2.6	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 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	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 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 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	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 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 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
应制订并实施餐饮服务设计和开发控制规划	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图	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及迎宾入座和就餐服务子蓝图; 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	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及迎宾入座和就餐服务子蓝图; 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)	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及迎宾入座和就餐服务子蓝图; 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	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及迎宾入座和就餐服务子蓝图; 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,

		项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作	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	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, 提供相关示例	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
制定并实施餐饮服务提供的管理制度	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	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	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	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	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) 发生错误后能采取纠正措施, 并能启动持续改进活动
应建立并实施面向顾客的投诉处理机制	建立并实施面向顾客的投诉处理机制, 针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息	建立并实施面向顾客的投诉处理机制, 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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制, 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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制, 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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制, 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
应建立、实施和保持餐饮服务的补救	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措施, 包	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措施, 包括:	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措施, 包括: 1)	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措施, 包括: 1) 初步制定补救方针;	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措施, 包括: 1) 初步制定补救方针; 2)

措施管理程序	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	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，制定行动方案和响应，响应速度较慢；4) 有初步的服务补救结果评价	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，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	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	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
应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意	制定并实施了 2.11 要求的服务改进措施，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	制定并实施了 2.11 要求的服务改进措施，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。改进是有组织的进行的	制定并实施了 2.11 要求的服务改进措施，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	制定并实施了 2.11 要求的服务改进措施，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	制定并实施了 2.11 要求的服务改进措施，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

2 服务特性要求

参照 SB/T10857-2012 的要求实施。

2.1 基本要求

2.1.1 机构和人员

2.1.1.1 餐饮配送单位应建立健全相应的岗位制度和管理职责。

2.1.1.2 与食品直接接触的从业人员应持有健康合格证明。

2.1.1.3 餐饮配送人员应经过专业知识和安全知识培训后上岗，安全知识包括但不限于：食品安全知识、交通安全常识和法规、鉴别钞票方式及个人自我保护常识等。

2.1.2 配送包装

2.1.2.1 应根据食品的类型、形状及特性等因素合理选择包装材料和包装技术，确保食品在配送过程中的质量和安全。

2.1.2.2 配送包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质，符合食品安全法规，达到相关标准要求。

2.1.2.3 配送包装应对食品具有一定的保护性，在装卸、运输和储存过程中避免内部食品受到损伤。

2.1.2.4 食品的配送包装尺寸应符合 GB/T15233 和 GB/T16471 的规定，采用托盘包装时还应符合 GB/T16470 的规定。

2.1.2.5 包装不耐压食品时，应在包装容器内加支撑物或衬垫物，以减少食品的震荡和碰撞，包装易渗漏食品时，应使用防渗漏包装材料。

2.1.2.6 送餐所用餐饮具和食品容器上应有标签，注明生产单位名称、地址、联系电话、生产时间、生产批号和食用时限等。

2.1.3 运输工具

2.1.3.1 运输工具应无毒、无害、无异味、无污染，并符合食品安全要求。

2.1.3.2 运输工具应配备厢体内部的温度记录装置。

2.1.3.3 运输工具不得搭载与配送食品无关的人员和物品。

2.1.3.4 运输工具厢体内配置的辅助工具应放置牢固，避免污损食品。

2.1.3.5 运输工具应定期检查和保养，发现设备异常应立即停止使用，并及时进行维修。

2.1.3.6 控温车辆应符合 QC/T450 和 JT/T650 的规定。

2.1.3.7 控温车辆厢体内应具有良好的密封性。

2.1.3.8 控温车辆厢体内应安装采用 LED 或其他冷光源的照明装置。

2.1.3.9 控温车辆宜装有卫星定位系统，如发现不能正常使用，应及时更换。

2.1.3.10 运输前和完成运输作业后，应及时对运输工具厢体进行清洗、消毒。

2.1.4 配送过程

2.1.4.1 在装卸和卸货前，应对冷藏食品温度进行检测和记录，发现检测结果超过规定温度时，应及时处理。

2.1.4.2 一般情况下，允许温度要求接近的多种食品拼箱装运，但具有以下任何一种情况时不得进行拼箱：

- a) 具有强烈气味的食品和容易吸收异味的食品；
- b) 产生较多乙烯气体的食品和对乙烯敏感的食品。

2.1.4.3 冷藏食品在运输厢体内的堆积排列应稳定，堆积高度应低于厢体的最大装载限制线，码放要求如下：

a) 厢体内应留有充分的冷气循环空间，货物不应遮挡冷气机组的出风口，保持箱体内部冷气流通；

- b) 货物与厢壁周围应留有缝隙，离顶 20cm。

c)应用支架、栅栏或其他装置来稳固货物，防止移动。

2.1.4.4 冷藏食品装卸时，应对厢体内温度和时间进行适当控制，一般温度升高幅度不得超过3℃；在装卸过程中，应保持车门随开随关。

2.2 具体要求

2.2.1 冷链配送要求

2.2.1.1 冷链配送可采用冷藏车、保温车、冷藏集装箱等运输工具，装载前，应对运输工具进行检查，确保制冷系统运转正常。

2.2.1.2 检测应对同一样品进行，测量冷藏食品以中心温度为宜，并应在低温环境下完成检测工作。检测记录应提交给收货方。

2.2.1.3 在运输过程中，运输工具厢体内温度应保持在0℃-10℃之间。

2.2.2 热链配送要求

2.2.2.1 肉食在加工烹饪过程中应当烧熟煮透，应存放在保温效果好的保温容器内，存放12h之内，肉食温度保持在85℃以上。

2.2.2.2 肉类食品在配送到店铺中销售时，中心温度不能低于70℃，如果低于安全温度，应进行二次加热，达到70℃以上方可销售。

2.2.2.3 肉食加工后2h，食品中心温度保持在70℃以上（热藏）的，4h之内可直接配送（食用）。

2.2.2.4 隔餐或隔夜的肉食须充分再加热后方可再配送，在加热前应确认食品未变质。

2.2.2.5 集体用餐配送的食品不得在10℃-60℃的温度条件下贮存和运输，烧熟后2h的食品中心温度保持在60℃以上的（热藏），其保质期（即烧熟至食用的间隔时间）为烧熟后4h。烧熟后2h的食品中心温度保持在10℃以下的（冷藏）的，保质期为烧熟后24h。需再次利用的食品应充分加热。加热前确认食品未变质。

2.3 服务特性测评

服务特性测评旨在“顾客体验和互动”的真实瞬间，可根据表3给出的测评工具实施。

2.3.1 表3是根据2.1-2.2条款的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为100分，根据直接判断法进行判分，再将每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分。

体验系数 α 是基于李克特5点式量表给出，如下：

- (1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
- (2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
- (3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
- (4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
- (5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$

2.3.2 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数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 $E=1$ ：

- (1) 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
- (2) 出售以假充真、以次充好、重复利用、过期变质的食品
- (3) 未建立关键原辅料供应的可追溯性系统
- (4) 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

2.3.3 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

2.3.4 餐饮服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

表 3 餐饮配送服务特性要求测评工具

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 α	评价 得分
1	2.1 基本要 求	2.1.1 机构和 人员(9.0分)	2.1.1.1 餐饮配送单位应建立健全相应的岗位制度和管理职责。	3.0		
2			2.1.1.2 与食品直接接触的从业人员应持有健康合格证明。	3.0		
3			2.1.1.3 餐饮配送人员应经过专业知识和安全知识培训后上岗, 安全知识包括但不限于: 食品安全知识、交通安全常识和法规、鉴别钞票方式及个人自我保护常识等。	3.0		
4		2.1.2 配送包 装 (18.0分)	2.1.2.1 应根据食品的类型、形状及特性等因素合理选择包装材料和包装技术, 确保食品在配送过程中的质量和安全。	3.0		
5			2.1.2.2 配送包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味, 无有毒有害物质, 符合食品安全法规, 达到相关标准要求。(暗访)	3.0		
6			2.1.2.3 配送包装应对食品具有一定的保护性, 在装卸、运输和储存过程中避免内部食品受到损伤。	3.0		
7			2.1.2.4 食品的配送包装尺寸应符合 GB/T15233 和 GB/T16471 的规定, 采用托盘包装时还应符合 GB/T16470 的规定。	3.0		
8			2.1.2.5 包装不耐压食品时, 应在包装容器内加支撑物或衬垫物, 以减少食品的震荡和碰撞, 包装易渗漏食品时, 应使用防渗漏包装材料。	3.0		
9			2.1.2.6 送餐所用餐饮具和食品容器上应有标签, 注明生产单位名称、地址、联系电话、生产时间、生产批号和食用时限等。(暗访)	3.0		
10		2.1.3 运输工 具(30.0分)	2.1.3.1 运输工具应无毒、无害、无异味、无污染, 并符合食品安全要求。	3.0		
11			2.1.3.2 运输工具应配备厢体内部的温度记录装置。	3.0		
2			2.1.3.3 运输工具不得搭载与配送食品无关的人员和物品。	3.0		
13			2.1.3.4 运输工具厢体内配置的辅助工具应放置牢固, 避免污损食品。	3.0		
14			2.1.3.5 运输工具应定期检查和保养, 发现设备异常应立即停止使用, 并及时进行维修。	3.0		

15	2.1 基本要求		2.1.3.6 控温车辆应符合 QC/T450 和 JT/T650 的规定。	3.0			
16			2.1.3.7 控温车辆厢体内应具有良好的密封性。	3.0			
17			2.1.3.8 控温车辆厢体内应安装采用 LED 或其他冷光源的照明装置。	3.0			
18			2.1.3.9 控温车辆宜装有卫星定位系统，如发现不能正常使用，应及时更换。	3.0			
19			2.1.3.10 运输前和完成运输作业后，应及时对运输工具厢体进行清洗、消毒。	3.0			
20			2.1.4 配送过程（18.0分）	2.1.4.1 在装卸和卸货前，应对冷藏食品温度进行检测和记录，发现检测结果超过规定温度时，应及时处理。	3.0		
21				2.1.4.2 一般情况下，允许温度要求接近的多种食品拼箱装运，但具有以下任何一种情况时不得进行拼箱： a) 具有强烈气味的食品和容易吸收异味的食品； b) 产生较多乙烯气体的食品和对乙烯敏感的食品。	5.0		
22				2.1.4.3 冷藏食品在运输厢体内的堆积排列应稳定，堆积高度应低于厢体的最大装载限制线，码放要求如下： a) 厢体内应留有充分的冷气循环空间，货物不应遮挡冷气机组的出风口，保持箱体内冷气流通； b) 货物与厢壁周围应留有缝隙，离顶 20cm。 c) 应用支架、栅栏或其他装置来稳固货物，防止移动。	7.0		
23				2.1.4.4 冷藏食品装卸时，应对厢体内温度和时间进行适当控制，一般温度升高幅度不得超过 3℃；在装卸过程中，应保持车门随开随关。	3.0		
24				2.2 具体要求	2.2.1 冷链配送要求（9.0分）	2.2.1.1 冷链配送可采用冷藏车、保温车、冷藏集装箱等运输工具，装载前，应对运输工具进行检查，确保制冷系统运转正常。	3.0
	2.2.1.2 检测应对同一样品进行，测量冷藏食品以中心温度为宜，并应在低温环境下完成检测工作。检测记录应提交给收货方。	3.0					
25	2.2.1.3 在运输过程中，运输工具厢体内温度应保持在 0℃-10℃之间。	3.0					
26	2.2.2 热链配	2.2.2.1 肉食在加工烹饪过程中应当烧熟煮透，应存放在保温效果好的保温容器内，存放 12h 之内，肉食温度保持在 85℃以上。	3.0				
27		2.2.2.2 肉类食品在配送到店铺中销售时，中心温度不能低于 70℃，如果低于安全温度，应进行二次加热，达到 70℃以上方可销售。	3.0				

28		送要求 (16.0分)	2.2.2.3 肉食加工后 2h, 食品中心温度保持在 70℃以上 (热藏) 的, 4h 之内可直接配送 (食用)。	3.0		
29			2.2.2.4 隔餐或隔夜的肉食须充分再加热后方可再配送, 在加热前应确认食品未变质。	3.0		
30			2.2.2.5 集体用餐配送的食品不得在 10℃-60℃ 的温度条件下贮存和运输, 烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 60℃ 以上的 (热藏), 其保质期 (即烧熟至食用的间隔时间) 为烧熟后 4h。烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 10℃ 以下的 (冷藏) 的, 保质期为烧熟后 24h。需再次利用的食品应充分加热。加热前确认食品未变质。 (暗访)	4.0		
总分	100	100				
<p>备注: 1、评价记录 (包括暗访) 应根据实际情况简写, 但不合格应详细描述。</p> <p>2、如为不适用于该企业的条款, 应判为合格, 给予基础分值。</p>						