



中赣国际认证

团餐管理服务认证实施规则

编 号：ZGC/RU-084

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：肖金明

2023 年 1 月 30 日发布

2023 年 2 月 2 日实施

中赣国际认证有限公司

发布

目 录

1. 适用范围
2. 认证参考
3. 对认证人员的基本要求
4. 初次认证程序
5. 监督审核程序
6. 再认证程序
7. 暂停或撤销认证证书
8. 认证证书要求
9. 与其他服务、管理体系的结合审核
10. 受理转换认证证书
11. 受理组织的申诉
12. 认证记录的管理
13. 其他

1. 适用范围

- 1.1 本规则用于规范中颐国际认证有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的团餐管理服务认证活动。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规, 结合相关技术标准, 对团餐管理服务认证实施过程作出具体规定, 明确本机构对认证过程的管理责任, 保证团餐管理服务认证活动的规范、有效。
- 1.3 本规则是本机构在团餐管理服务认证活动中的基本要求, 所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。
- 1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括: 团餐管理服务认证证书、食堂餐饮服务认证证书。

2. 认证参考

SB/T 10856-2012 《团餐管理服务规范》

CTS Q/ZG014-2022 《管理体系的通用要求》

3. 对认证人员的基本要求

- 3.1 审核人员应具有 CCAA 注册(含实习) 审查员资格。
- 3.2 认证人员应经过 SB/T 10856-2012 《团餐管理服务规范》、CTS Q/ZG014-2022 《保障体系的通用要求》的培训; 审核人员应经评价具备企业团餐管理服务的能力。
- 3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规, 对认证活动及相关认证记录、认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4. 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 申请认证的组织可从本机构网站直接获取或通过适当途径获取以下信息：

- a. 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- b. 本规则的完整内容；
- c. 认证证书样式；
- d. 对认证过程的申诉、投诉规定；
- e. 申请书、认证合同等格式文件。

4.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a. 有效的营业执照复印件；
- b. 现行有效的团餐管理服务文件及文件清单；
- c. 涉及国家法规强制要求的有效许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- d. 与经营过程有关的法律、法规及标准、技术规范（国际、国家、地方、行业）的清单（可放入团餐管理服务文件中，如管理手册）
- e. 组织机构图（可放入团餐管理服务文件中，如管理手册）
- f. 主要的经营过程描述（可放入团餐管理服务文件，如管理手册中）

4.2 申请评审

4.2.1 评审要求

本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a. 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b. 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；
- c. 本机构的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

对评审后确定无法受理的认证项目，本机构将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

4.2.2 签订认证合同

受理申请后，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

- a. 申请组织获得认证后持续有效运行保障体系并保持标准化控制水平的承诺。
- b. 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c. 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本机构通报：
 - ①客户及相关方有重大投诉。
 - ②提供的产品或服务被市场监管部门认定不合格。
 - ③发生了与其产品或服务相关的重大事故。
 - ④保障体系和重要过程的重大变更，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；法定代表人、最高管理者变更；经营场所变更；保障体系覆盖的活动范围变更等。
 - ⑤出现影响保障体系运行的其他重要情况。
- d. 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e. 拟开展的团餐管理服务认证覆盖的范围。
- f. 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g. 认证服务的费用（费用计算方法见公司相关文件）、付费方式及违约条款。

4.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

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《获证组织认证信息确认表》，并提交必要的补充信息。本机构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。

4.3 审核策划

4.3.1 制定审核方案

- 4.3.1.1 依据本机构相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、经营场所的数量，以及经过证实的团餐管理服务保障体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。
- 4.3.1.2 为确保认证审核的完整有效，本机构将依据公司相关文件，基于申请组织保障体系覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审核人日数，但应有合理理由并记录。

4.3.2 组成审核组

- 4.3.2.1 本机构将根据保障体系覆盖的活动选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。
- 4.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动，由审核组中的审核员承担责任。

4.3.3 审核通知

确定审核时间和审核组后，拟定审核通知，发给受审核方，经受审核方确认后，发给审核组。

4.3.4 审核计划

- 4.3.4.1 审核组接到审核通知书后，制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。
- 4.3.4.2 审核计划包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

4.3.4.3 为使现场审核活动能够观察到服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.3.4.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

4.4 实施审核

4.4.1 总要求

团餐管理服务认证审核分为初审（文件评审+现场审核）、监督审核（第一次、第二次）、再认证审核类型，审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。现场审核中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。

4.4.2 文件审核

文件审核将在现场审核之前完成（不占审核人日）。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的保障体系文件进行符合性、适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响保障体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保保障体系控制水平达到标准要求。必要时，可在现场审核前实施文件审核，根据文件审核结果确定是否或何时安排现场审核。

4.4.3 首末次会议

审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与保障体系相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.4.4 审核方法

4.4.4.1 现场审核审核方式包括：

- a) 交谈；
- b) 查阅资料；
- c) 现场观察；
- d) 可行时，现场测试或测量。

4.4.4.2 审核组依据相应标准和附录 A 要求进行服务管理审核、服务特性测评和等级评价。

4.4.5 编制审核报告。

4.4.5.1 每次审核结束后，审核组长应依据现场审核中发现的相关信息，编制《审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

4.4.5.2 报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审核类型（如初次认证、监督或再认证审核）
- c) 审核的目的、范围和准则；
- d) 审核组成员及审核时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 不符合项的情况；
- h) 审核结论。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，本机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定时间内采取措施进行纠正。

4.5.2 本机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.6.1 本机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.6.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 本机构在作出认证决定前应确认如下情形：

- a. 审核报告符合本规则第 4.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。

b. 反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

①未能满足团餐管理服务标准的要求。

②制定的管理目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现管理目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④在持续改进团餐管理服务的有效性方面存在缺陷，实现管理目标有重大疑问。

c. 本机构对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

4.6.4 在满足 4.6.3 条要求的基础上，本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

a. 申请组织的团餐管理服务符合标准要求且运行有效。

b. 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。

c. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.6.5 申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

4.6.6 本机构在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。国家认监委在其网站（www.cnca.gov.cn）开设专栏向社会公开本机构上报的认证证书信息。

4.6.7 本机构不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

5 监督审核程序

5.1 本机构应对持有其颁发的团餐管理服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的团餐管理服务持续符合要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构应根据获证组织的诚信风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

5.2.1 监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

注：为了考虑诸如季节或有限时段的保障体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

5.2.2 在达到第二次监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

5.2.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督审核的时间，按公司相关文件计算。

5.4 监督审核的审核组，应符合 4.3.2 条的要求。

5.5 监督审核可采用在获证组织现场或非现场的方式进行。由于产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

5.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- a. 上次审核以来团餐管理服务覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- b. 重要关键点是否按团餐管理服务的要求在正常和有效运行。
- c. 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- d. 团餐管理服务覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- e. 管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。
- f. 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- g. 适用时，内部审核和管理评审是否规范和有效。
- h. 是否及时接受和处理投诉。
- i. 适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督审核的审核报告，应按 5.6 条列明的审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6 再认证程序

- 6.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。
- 6.2 本机构应按 4.3.2 条要求组成审核组。按照 4.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在团餐管理服务及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，按公司相关文件确定再认证的审核时间。
- 6.3 对再认证审核中发现的不符合项，应按 4.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。
- 6.4 本机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7 暂停或撤销认证证书

- 7.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

7.2 暂停证书

- 7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。
 - a. 团餐管理服务持续或严重不满足认证要求，包括对团餐管理服务运行有效性要求的。
 - b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
 - c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
 - d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
 - e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
 - f. 主动请求暂停的。

g. 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第 e 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在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。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。

b. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

c. 出现重大的诚信责任事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

d. 有其他严重违法违反法律法规行为的。

e. 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的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

f. 没有运行团餐管理服务或者已不具备运行条件的。

g. 不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，或者本机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

h. 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a. 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- b. 团餐管理服务覆盖的生产经营或服务的业务范围。若认证的团餐管理服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。
- c. 团餐管理服务符合标准的表述。
- d. 证书编号。
- e. 本机构名称。
- f. 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
- g. 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

8.2 认证证书有效期为 3 年。

8.3 本机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9 与其他服务、管理体系的结合审核

9.1 对团餐管理服务和其他保障体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现 4.4 条要求，并易于识别。

9.2 结合审核时，应按公司审核时间确定规范核算结合审核的审核人日数。

10 受理转换认证证书

- 10.1 本机构应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合标准、不能有效执行团餐管理服务的组织申请认证证书的转换。
- 10.2 本机构受理组织申请转换本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，进行必要的现场审核。
- 10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。
- 10.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第 c 项）、被发证机构撤销证书的（如 7.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

11 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为本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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

12 认证记录的管理

- 12.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13 其他

- 13.1 本规则内容提及认证参考标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。
- 13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

13.3 本机构可采取必要措施帮助组织开展团餐管理服务及相关技术标准的宣贯培训,促使组织的全体员工正确理解和执行团餐管理服务标准。

附录 A

A.1、评分指标

条款	准 则	审 查 方 法	小类分值
4.1 资 质	4.1.1 团餐供应单位应具备独立法人资格，具备合法资质。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	20
4.1 资 质	4.1.2 应建立和实施 HACCP 体系，宜建立和实施 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001 体系。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.2 合 同	4.2.1 团餐供应单位在建立合同关系前，应对服务对象的要求进行评估、确认。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.2 合 同	4.2.2 团餐供应单位应设合同管理机构，建立合同评估制度。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.2 合同	4.2.3 在合同有效期内，变更、解除合同应书面函告合同各方，并按相关规定办理。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.1 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.2 设施设备、工用具应有防止操作人员受伤害的防护措施。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.4 盛放原料、半成品、成品的工具和容器，应分开并有明显的区分标识。盛放原料加工中切配植物性食品、动物性食品和水产品的工具和容器，应分开并有明显的区分标识。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.5 加工场所内植物性食品原料清洗水池、动物性食品原料清洗水池、水产品清洗水池、洗手消毒水池、餐用具清洗消毒水池、清洁工具清洗水池应分别设置并标识。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.6 加热烹饪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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.7 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.8 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.9 设有清真餐的团餐供应单位，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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.10 上下水设施齐备，污水排放符合 GB8978 的规定。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.11 有油烟排放控制措施，油烟排放应符合 GB 18483 的规定。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.3 加工运营场所及设施设备	4.3.12 检验室的设置应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求，推荐的检验项目见附录 A 的要求	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.4 机构、人员	4.4.1 团餐供应单位应设置食品安全、生产安全管理职责部门，对本单位食品安全、生产安全履行全面管理职责，并负责与餐饮服务食品安全监管、安全消防等管理部门对接。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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.4 机构、人员	4.4.2 食品安全管理人员的设置应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	15
4.4 机构、人员	4.4.3 营养配餐专业人员的设置应符合 SB / T 10474。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.4 机构、人员	4.4.4 应对员工进行岗前培训、在岗培训、转岗培训, 以达到相应的岗位技能要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.5 采购、验收	4.5.1 应符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.5 采购、验收	4.5.2 应关注食品安全舆情, 分析相关因素, 采取应对措施。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.5 采购、验收	4.5.3 应建立食品追溯制度, 通过记录及标识, 追溯食品的供应渠道及进货批次。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.5 采购、验收	4.5.4 设验收员，检查采购原料的数量、规格、质量、生产日期、保质期，并进行记录。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.6 贮存	4.6.1 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	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.6 贮存	4.6.2 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.6 贮存	4.6.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.6 贮存	4.6.4 人员进出冷冻库应有防冻伤措施。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.6 贮存	4.6.5 合理开启、关闭冷藏库、冷冻库，节省能耗。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.7 加工制作	4.7.1 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.7 加工制作	4.7.2 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.7 加工制作	4.7.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.7 加工制作	4.7.4 需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.7 加工制作	4.7.5 用水应符合 GB5749 的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.7 加工制作	4.7.6 食品添加剂的品种和使用量应符合 GB 2760 的规定。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.7 加工制作	4.7.7 菜肴中的油脂不得作为食品原料重复使用。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.7 加工制作	4.7.8 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.7 加工制作	4.7.9 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.7 加工制作	4.7.10 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.8 服务	4.8.1 餐具符合环保、卫生要求, 减少提供一次性餐具。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.8 服务	4.8.2 不得出售下列食品: a) 有毒、有害的食品; b) 掺杂、使假、以假充真、以次充好的食品; c) 应当检验、检疫而未检验、检疫的食品或者检验、检疫不合格的食品; d) 过期、失效、变质的食品; e) 不符合强制性国家标准或行业标准食品; f) 其他法律法规禁止出售的食品。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	15
4.8 服务	4.8.3 熟食售卖, 应采取措施避免二次污染。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.8 服务	4.8.4 宜定期回访顾客的满意度情况, 并有改进措施。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.8 服务	4.8.5 有供服务对象就餐、洗手的设施, 并与供应规模相适应。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
4.8 服务	4.8.6 宜选用洗碗烘干机、热风式消毒柜等设备消毒, 减少餐具的水。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.8 服务	4.8.7 重大活动的餐饮服务提供者还应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.9 后续处理	4.9.1 餐后应及时清理现场, 确保现场的整洁。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
4.9 后续处理	4.9.2 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
4.9 后续处理	4.9.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.1 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	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.2 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
5.1 集体用餐配送单位	5.1.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.4 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5
5.1 集体用餐配送单位	5.1.5 不宜配送海鲜、凉菜（包括冷荤）等易变质食品。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.6 对采购蔬菜进行农药残留检测，用农药速测仪检测法对每批蔬菜抽检，对超标蔬菜现场销毁，并建立记录，推荐的蔬菜检测品种见附录 B 的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审查方法	小类分值
5.1 集体用餐配送单位	5.1.7 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.8 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	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.9 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.1 集体用餐配送单位	5.1.10 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	5

条款	准 则	审查方法	小类分值
5.2 现场加工制作单位	5.2.1 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	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.2 现场加工制作单位	5.2.2 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.2 现场加工制作单位	5.2.3 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。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10
5.2 现场加工制作单位	5.2.4 对采购蔬菜进行农药残留检测，用农药速测仪检测法对每批蔬菜抽检，对超标蔬菜现场销毁，并建立记录，推荐的蔬菜检测品种见附录 B 的要求。	☐ 询问 ☐ 查阅资料 ☐ 现场观察	10

条款	准 则	审 查 方 法	小类分值
5.2 现 场 加 工 制 作 单 位	5.2.5 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。	☐ 询问 ☐ 查 阅 资 料 ☐ 现 场 观 察	10
合计			600

A.2、评分原则说明：

总体要求

- 组织具有相应能力的评价小组依据本规则开展团餐管理服务认证。
- 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。
- 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/T19011 中的方法开展。

评分

采取评分法依据本规则进行售后服务质量测评认证，**满分为 600 分**，评分方法见表 1。

评分比例	原则
0%-20%	a) 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差 b) 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势 c) 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
21%-40%	a) 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平 b) 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平 c) 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
41%-60%	a) 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平



	b) 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平 c) 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
61%-80%	a) 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平 b) 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平 c) 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
81%-100%	a) 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平 b) 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平 c) 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

A.2.1、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%（%）。

A.2.2 根据评分值评定团餐管理服务/食堂餐饮服务认证水平，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，65%以下

四星级：达到 65%（含）以上，70%以下

五星级：达到 70%（含）以上