

ICS 03.080.30
CCS X 10
备案号

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T XX—2021

辽宁省餐饮服务量化分级评定规范

Quantitative grading evaluation standard of catering service in Liaoning Province

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|----------------------------------|-----|
| 前 言..... | II |
| 引 言..... | III |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 术语和定义..... | 1 |
| 4 总则..... | 1 |
| 5 评定管理..... | 2 |
| 5.1 级别划分及图标..... | 2 |
| 5.2 评定程序..... | 3 |
| 5.3 评审员管理..... | 5 |
| 6 食品安全管理要求..... | 5 |
| 6.1 许可管理..... | 5 |
| 6.2 信息公示..... | 5 |
| 6.3 制度管理..... | 5 |
| 6.4 人员管理..... | 7 |
| 6.5 场所和布局..... | 8 |
| 6.6 基础设施设施..... | 10 |
| 6.7 原料..... | 12 |
| 6.8 贮存..... | 14 |
| 6.9 加工制作..... | 15 |
| 6.10 供餐..... | 17 |
| 6.11 食品留样..... | 18 |
| 6.12 清洗消毒..... | 19 |
| 6.13 废弃物处理..... | 19 |
| 6.14 有害生物防治..... | 20 |
| 7 品质与服务..... | 20 |
| 7.1 就餐环境..... | 20 |
| 7.2 菜品质量..... | 22 |
| 7.3 服务质量..... | 23 |
| 8 社会责任..... | 27 |
| 9 附则..... | 27 |
| 附录A（资料性）全省餐饮服务单位量化分级等级评定申报表..... | 28 |
| 附录B（资料性）全省餐饮服务量化分级评审员报名表..... | 29 |
| 附录C（规范性）餐饮服务量化分级评分表（表一）..... | 30 |
| 附录D（规范性）餐饮服务量化分级评分表（表二）..... | 38 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由辽宁省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省食品安全协会

本文件主要起草人：刘洪旺、王欣、崔韬、张宝学、赵香华、张学、陆震明。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区崇山中路55号 024-96315-2020

文件起草单位通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区太白山路110-3号 024-23898046

引 言

为贯彻落实中共中央、国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见、国务院食品安全办公室等14部门关于提升餐饮业质量安全水平和国家市场监督管理总局办公厅《餐饮质量安全提升行动方案》及辽宁省市场监督管理局办公室《关于印发餐饮质量安全提升行动实施方案》的通知精神,在辽宁省市场监督管理局指导下,辽宁省食品安全协会编写了省地方标准《辽宁省餐饮服务量化分级评定规范》(以下简称《评定规范》),旨在完善制度标准体系,进一步健全餐饮服务量化分级管理,通过制定地方标准,逐步将全省餐饮业量化分级工作打造成行业自律、社会共治的载体,逐步在全省餐饮业全面推广。

《评定规范》在《餐饮服务食品安全操作规范》(国家市场监督管理总局)和《餐饮服务量化分级评定规范》(中国烹饪协会)的基础上,充分吸纳了辽宁省餐饮烹饪行业协会、辽宁省饭店餐饮协会的合理化建议,广泛征求了餐饮酒店、团餐企业、学校食堂等餐饮服务单位的意见,兼收并蓄。对参与评定的餐饮服务单位首先考量食品安全水平,在保证食品安全的基础上,引入餐饮服务品质提升,增加了对用餐环境、菜品质量、服务质量、社会责任等多方面的要求,为顾客提供健康安全的食品,舒适温馨的服务,满足人民群众日益增长的餐饮消费需求。

辽宁省餐饮服务量化分级评定规范

1 范围

本文件规定了餐饮服务单位量化分级评定的术语和定义、评定管理、食品安全管理要求、品质与服务要求。

本文件适用于参加餐饮服务量化分级评定的社会餐饮服务经营者（酒店、餐馆、快餐店、小吃店、饮品店）；食堂、中央厨房和集体用餐配送单位可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2760 食品安全国家标准食品添加剂使用标准

GB 14934 食品安全国家标准消毒餐(饮)具

GB 31654 餐饮服务通用卫生规范

SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范

《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局公告2018年第12号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

量化分级评定 quantitative grading criterion

按照评定规范，对餐饮服务单位的食品安全、经营环境、菜品质量、服务水平等方面进行综合评价、量化分值而实施的等级评定。

4 总则

4.1 餐饮服务单位开业一年后可申请参与餐饮服务量化分级评定。

4.2 餐饮服务量化分级评定分为五个级别，级别越高，表示等级越高。

4.3 已取得评定级别的餐饮服务单位，如发生食品安全、人身安全等重大事故，造成不良影响，根据情节轻重，降低或取消评定级别。

5 评定管理

5.1 级别划分及图标

5.1.1 餐饮服务量化分级评定分为五个级别。用笑脸卡通形象+五角星表示。最高为五级，最低为一级。一个笑星为一级，最低为一星，最高为五个笑星。笑星越多，表示等级越高。



图 1 等级说明

5.1.2 由评定人员按照附录C《餐饮服务量化分级评分表（表一）》或附录D《餐饮服务量化分级评分表（表二）》进行现场评定打分。每位评审员加权平均分数，为等级评定分数。具体星级评定划分为：

- 五星级：得分在96分以上；
- 四星级：得分在90—95分；
- 五星级：得分在80—89分；
- 二星级：得分在70—79分；

——一星级：得分在60—69分。

——得分60分以下，不予评定。



图2 星级评定说明

5.1.3 对新办《食品经营许可证》（或《小餐饮经营许可证》）的餐饮服务提供者，在许可颁发之日起未满一年，不予等级评定。抽检（国抽、省抽、市县抽）不合格涉及的单位，一年内不予等级评定（有充分证据证明符合《食品安全法》第136条免责条款除外）。对出现食品安全事故的餐饮服务单位，二年内不给予等级评定。

5.2 评定程序

5.2.1 提出申请

餐饮服务提供者为会员单位的，按会员制程序申办；非会员单位的自愿向行业协会提出评定书面申请（《全省餐饮服务单位量化分级等级评定申报表》见附录A），电子、视频资料形式申请均可。

5.2.2 现场评定

由行业协会选派2名以上评审人员进行现场评定打分。评审员按照《餐饮服务量化分级评定表》进行量化评定，并由评审员和被检查的餐饮服务单位食品安全管理人员签字。

5.2.3 专家审核

组成餐饮服务量化分级专家委员会对《餐饮服务量化分级评定表》的评定结果进行书面复核审查，决定其是否需要进行现场复核评定。根据综合情况，决定公示名单。

5.2.4 等级公示

餐饮服务提供者的量化等级，由其评定机构自评定或变更之日起1个月内向社会公示。公示内容应包括餐饮服务提供者名称、经营地址、许可类别、量化等级、等级标识和等级确定日期。公示期内接到消费者投诉或异议的，专家委员会跟进核实，并根据核实结果确认最终评定等级。

餐饮服务提供者应使用统一的餐饮服务等级公示牌对其取得的量化等级进行明示，并将其张贴、悬挂、摆放于餐饮服务提供者门口、大厅等显著位置。首次进行量化分级的，使用上述统一的公示牌样式予以明示。对量化分级调整等级的，收回原公示牌，重新进行量化分级评定，使用新评定的公示牌予以公示。



图3 量化分级等级公示牌

5.2.5 动态管理

已评定等级的餐饮服务单位纳入会员单位管理，跟踪评价，动态管理。

5.2.6 等级调整

5.2.6.1 动态等级评定为较低等级的，餐饮服务提供者可在等级评定一年后凭量化分级手机APP或视频资料向实施评定的行业协会申请等级调整，经评定达到较高动态等级的，予以调整动态等级。

5.2.6.2 抽检（国抽、省抽、市县抽）不合格涉及单位，纳入等级调整范围（有充分证据证明符合《食品

安全法》第136条免责条款除外）。

5.2.6.3 信用不良行为记录，纳入等级调整范围。

5.2.6.4 省行业协会制定计划，每年安排人员定期分类别、分地区开展等级调整。

5.3 评审员管理

5.3.1 评审员基本条件

熟悉食品安全法规政策，有餐饮服务经营、管理工作经验，热心餐饮服务量化分级评定工作，愿意从事志愿者服务事业。

5.3.2 评审员招募

评审员从各类餐饮业态中招募，如：宾馆、酒店、饭店、餐饮店、食堂、中央厨房、大中专院校餐饮管理专业、相关社会组织及行业协会，填写附录B《全省餐饮服务量化分级评审员报名表》。

5.3.3 评审员培训

省行业协会对餐饮服务评定人员组织开展专题培训，让评定人员准确掌握餐饮服务等级评定规范和要求，经培训及考试合格，凭《餐饮服务量化分级等级评定评审员证》上岗开展评定工作。

6 食品安全管理要求

6.1 许可管理

6.1.1 根据国家法律法规要求，餐饮服务单位应依法取得食品经营许可，并在有效期内。

6.1.2 食品经营许可证或其信息公示表上的经营地址应与经营场所（实体门店）地址保持一致。

6.1.3 食品经营主体业态应与实际的经营业态一致，如申请通过网络经营的，应符合当地监管部门要求。

6.1.4 食品经营项目应符合法律法规要求，应涵盖所有现场制作的食品类别，不应超范围经营。

6.2 信息公示

6.2.1 食品经营许可证、日常监督检查结果记录表等应公示在就餐区醒目位置。

6.2.2 餐饮服务单位在网络餐饮服务第三方平台或自建平台开展网络订餐业务时，应在网上公示其名称、地址和食品经营许可证等信息，公示信息应真实。

6.3 制度管理

6.3.1 食品安全管理制度

6.3.1.1 餐饮服务单位应落实食品安全管理制度。

6.3.1.2 餐饮服务单位应从食品安全控制的角度落实食品安全管理制度，制度要针对各岗位人员的岗位

职责编写，具有可操作性，要与本单位的实际情况相符合。

6.3.1.3 餐饮服务单位应制定自查考核制度来监督各项管理制度的实施和落实，并按照相关法律法规的要求留存相应文件档案的资料和记录。

6.3.1.4 鼓励餐饮服务单位运用现代化技术提高工作效率，严格将日常运营管理与食品安全制度有机的结合在一起。

6.3.1.5 制度中应包含针对不同岗位的人员开展具有针对性的食品安全操作、食品安全管理制度的培训和考核。

6.3.1.6 制度应具有随着外部环境的变化和企业自身的发展所需要的自我完善和自我更新的机制，确保制度的及时更新和有效实施。

6.3.1.7 建立健全食品安全管理档案。

6.3.2 从业人员培训考核制度

6.3.2.1 餐饮服务单位应落实从业人员培训考核制度。

6.3.2.2 培训应针对不同的岗位职责制定不同的培训计划，既要涵盖国家食品安全法规标准，也要涵盖本单位的制度规范，还要有日常操作和行为规范等内容，同时应包含相应岗位的食品安全必备知识。

6.3.2.3 餐饮服务单位应安排所有从业人员参加培训，并以考核的方式验证培训效果。

6.3.2.4 餐饮服务单位应对从业的全体员工进行每年至少一次食品安全相关内容培训，并留存相应的培训内容和考核记录。

6.3.2.5 餐饮服务单位应对新入职的员工按照其岗位职责进行相关的食品安全培训，并留存培训内容和考核记录。特定餐饮服务提供者应每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。

6.3.2.6 培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。

6.3.3 从业人员健康管理制度

6.3.3.1 餐饮服务单位应落实从业人员健康管理制度。

6.3.3.2 从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

6.3.3.3 餐饮服务单位工作人员应每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查，符合要求后方可上岗。

6.3.4 食品安全自查制度

6.3.4.1 餐饮服务单位的自查应包括相关法律、法规的执行情况。

6.3.4.2 及时关注和学习国家有关食品安全法律、法规、规范性文件和食品安全国家标准等的变化、更新等，保证按照新变更和调整的要求和规定执行。

6.3.4.3 应对其经营范围内的所有工作根据其食品安全管理规定进行定期有效的自查。

6.3.4.4 自查的频率、内容和重点，应根据自身的业态和经营特点所面临的风险点进行。

6.3.4.5 对于自查发现的问题，应及时纠正并制定具体的整改措施予以实施，不应隐瞒，及时对实施情况进行验证。

6.3.5 进货查验记录制度

6.3.5.1 为避免不符合要求的原料带来的食品安全风险，餐饮服务单位应全面落实进货查验制度，确保所有原料符合本单位的要求。

6.3.5.2 进货查验记录和相关凭证的保存期限不应少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不应少于2年。

6.3.6 食品安全事故处置方案

6.3.6.1 餐饮服务单位应落实食品安全事故处置方案。

6.3.6.2 在餐饮服务单位发生食品安全事故时，依据食品安全事故处置方案，采取控制措施，防止事故扩大，并降低给顾客和自身带来的伤害或损失。

6.3.7 食品安全投诉处理制度

6.3.7.1 餐饮服务单位应落实食品安全投诉处理制度。

6.3.7.2 制度应包括公布投诉举报电话、多种投诉方式、投诉接待、投诉核查、投诉处理、重大事情上报（必要时）、投诉记录留存等一系列内容。

6.3.8 食堂用餐管理制度

6.3.8.1 设有食堂的单位应当建立健全食堂用餐管理制度，制定、实施防止食品浪费措施，加强宣传教育，增强反食品浪费意识。

6.3.8.2 单位食堂应当改进供餐方式，在醒目位置张贴或者摆放反食品浪费标识，引导用餐人员适量点餐、取餐；对有浪费行为的，应当及时予以提醒、纠正。

6.4 人员管理

6.4.1 食品安全管理机构

6.4.1.1 鼓励餐饮服务单位设立常设或非常设的食品安全管理机构。

6.4.1.2 食品安全管理机构应根据自己的运营规模设置、配备相应的食品安全管理人员。

6.4.2 食品安全管理人员

6.4.2.1 应配备专职或兼职食品安全管理人员，食品安全管理人员应熟悉餐饮加工全过程中各个环节的质量安全控制内容。

6.4.2.2 食品安全管理人员应定期参加食品安全相关培训，并按照法律、法规的相关规定和要求参加食品安全管理人员的考核。

6.4.2.3 食品安全管理人员（高级食品安全管理师、食品安全管理师、初级食品安全管理师及食品安全管理员）的配备数量应能够满足本单位食品安全管理的需要，持证上岗。

6.4.3 培训考核

6.4.3.1 餐饮服务单位应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中所规定的所有培训要求完成相关食品安全培训。

6.4.3.2 鼓励餐饮服务单位在工作之余组织知识竞赛活动和技能考核；鼓励员工参加食品安全培训和考核等。

6.4.4 人员卫生

6.4.4.1 餐饮服务单位应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中对所有人员卫生的规定要求执行。

6.4.4.2 餐饮服务单位应具备符合规范人员卫生管理的相应制度，并且留存相应的日常管理和监督检查记录。

6.5 场所和布局

6.5.1 门店防护与周围环境

6.5.1.1 不得选择易受到污染的区域。应距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、旱厕等污染源25m以上，并位于粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围外。

6.5.1.2 应确保场所设立与经营餐食相适应的食品安全防护设施，保持该场所环境清洁。

6.5.1.3 应设立物理性防护设施隔离或远离易受到污染的区域。

6.5.2 设计与布局

6.5.2.1 食品处理区应设置在室内，并采取有效措施，防止食品在存放和加工制作过程中受到污染。

6.5.2.2 按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。经营场所宜通过物理性防护措施有效避免交叉污染。

6.5.2.3 分开设置原料通道及入口、成品通道及出口、使用后餐（饮）具的回收通道及入口。无法分设时，应在不同时段分别运送原料、成品、使用后的餐（饮）具，或者使用无污染的方式覆盖运送成品。

6.5.2.4 设置独立隔间、区域或设施，存放清洁工具。专用于清洗清洁工具的区域或设施，其位置不会污染食品，并有明显的区分标识。

6.5.2.5 食品处理区加工制作食品时，如使用燃煤或木炭等固体燃料，炉灶应为隔墙烧火的外扒灰式。

6.5.2.6 饲养和宰杀畜禽等动物的区域，应位于餐饮服务场所外，并与餐饮服务场所保持适当距离。

6.5.3 建筑结构

6.5.3.1 一般要求

建筑结构应采用适当的耐用材料建造，坚固耐用，易于维修、清洁或消毒，地面、墙面、门窗、天花板等建筑围护结构的设置应避免有害生物侵入和栖息。

6.5.3.2 天花板

6.5.3.2.1 天花板的涂覆或装修材料无毒、无异味、不吸水、易清洁。天花板无裂缝、无破损、无霉斑、无灰尘积聚、无有害生物隐匿。

6.5.3.2.2 天花板宜距离地面2.5m以上。

6.5.3.2.3 食品处理区天花板的涂覆或装修材料耐高温、耐腐蚀。水蒸汽较多区域的天花板有适当坡度。清洁操作区、准清洁操作区及其他半成品、成品暴露区域的天花板平整。

6.5.3.3 墙壁

6.5.3.3.1 食品处理区墙壁的涂覆或铺设材料无毒、无异味、不透水。墙壁平滑、无裂缝、无破损，无霉斑、无积垢。

6.5.3.3.2 需经常冲洗的场所（包括粗加工制作、切配、烹饪和餐用具清洗消毒等场所，下同），应铺设1.5m以上、浅色、不吸水、易清洗的墙裙。各类专间的墙裙应铺设到墙顶。

6.5.3.4 门窗

6.5.3.4.1 食品处理区的门、窗闭合严密、无变形、无破损。与外界直接相通的门和可开启的窗，应设置易拆洗、不易生锈的防蝇纱网或空气幕。与外界直接相通的门能自动关闭。

6.5.3.4.2 需经常冲洗的场所及各类专间的门应坚固、不吸水、易清洗。

6.5.3.4.3 专间的门、窗闭合严密、无变形、无破损。专间的门能自动关闭。专间的窗户为封闭式（用于传递食品的除外）。专间内外运送食品的窗口应专用、可开闭，大小以可通过运送食品的容器为准。

6.5.3.5 地面

6.5.3.5.1 食品处理区地面的铺设材料应无毒、无异味、不透水、耐腐蚀。地面平整、无裂缝、无破损、无积水积垢。

6.5.3.5.2 清洁操作区不应设置明沟，地漏应能防止废弃物流入及浊气逸出。

6.6 基础设备设施

6.6.1 供水设施

6.6.1.1 食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，与非饮用水（如冷却水、污水或废水等）的管道系统完全分离，不应有逆流或相互交接现象。

6.6.1.2 供水设施中使用的涉及饮用水卫生安全产品应符合国家相关规定。

6.6.2 排水设施

6.6.2.1 排水设施应通畅，便于清洁和维护。

6.6.2.2 需经常冲洗的场所和排水沟要有一定的排水坡度。排水沟内不应设置其他管路，侧面和底面接合处宜有一定弧度，并设有可拆卸的装置。

6.6.2.3 排水的流向宜由高清洁操作区流向低清洁操作区，并能防止污水逆流。

6.6.2.4 排水沟出口设有符合《餐饮服务食品安全操作规范》中12.2.3要求的防止有害生物侵入的装置。

6.6.3 清洗消毒保洁设施

6.6.3.1 清洗、消毒和保洁设施设备应放置在专用区域，容量和数量应能满足加工制作和供餐需要。

6.6.3.2 食品工用具的清洗水池应与食品原料、清洁用具的清洗水池分开。采用化学消毒方法的，应设置接触直接入口食品工用具的专用消毒水池。

6.6.3.3 各类水池应使用不透水材料（如不锈钢、陶瓷等）制成，不易积垢，易于清洁，并以明显标识标明其用途。

6.6.3.4 应设置存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标识明显，易于清洁。

6.6.3.5 鼓励餐饮服务单位使用洗碗机对餐（饮）具进行有效的清洗。

6.6.4 个人卫生设施和卫生间

6.6.4.1 洗手设施

6.6.4.1.1 食品处理区应设置足够数量的洗手设施。

6.6.4.1.2 洗手池应不透水，易清洁。

- 6.6.4.1.3 水龙头宜采用脚踏式、肘动式、感应式等非手触动式开关。宜设置热水器，提供温水。
- 6.6.4.1.4 洗手设施附近配备洗手液（皂）、消毒液、擦手纸、干手器等。从业人员专用洗手设施附近应有洗手方法标识。
- 6.6.4.1.5 洗手设施的排水设有防止逆流、有害生物侵入及异味产生的装置。

6.6.4.2 卫生间

- 6.6.4.2.1 卫生间不应设置在食品处理区内。卫生间出入口不应直对食品处理区，不宜直对就餐区。卫生间与外界直接相通的门能自动关闭。
- 6.6.4.2.2 设置独立的排风装置，有照明；与外界直接相通的窗户设有易拆洗、不易生锈的、不小于16目的防蝇纱网；墙壁、地面等的材料不吸水、不易积垢、易清洁；应设置冲水式便池，配备便刷。
- 6.6.4.2.3 卫生间内地面整洁干爽，清洁无异味，卫生间内面盆、台面及两侧墙壁、镜面及玻璃保持清洁，有专人随脏随清洁，并做好记录。
- 6.6.4.2.4 应在出口附近设置洗手设施，洗手设施符合《餐饮服务食品安全操作规范》中5.4.1的要求。
- 6.6.4.2.5 食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，应更换工作服。
- 6.6.4.2.6 排污管道与食品处理区排水管道分设，且设置有防臭气水封。排污口位于餐饮服务场所外。
- 6.6.4.2.7 建立环境卫生制度。定期开展自查，及时整改，并保留相关记录。

6.6.4.3 更衣区

- 6.6.4.3.1 与食品处理区处于同一建筑物内，宜为独立隔间且位于食品处理区入口处。
- 6.6.4.3.2 设有足够大的更衣空间、足够数量的更衣设施（如更衣柜、挂钩、衣架等）。

6.6.5 照明设施

- 6.6.5.1 食品处理区应有充足的自然采光或人工照明设施，工作面的光照强度不应低于220lux，光源不应改变食品的感官颜色，其他场所的光照强度不宜低于110lux。
- 6.6.5.2 安装在暴露食品正上方的照明灯应有防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。
- 6.6.5.3 冷冻（藏）库应使用带有防爆灯罩的灯具或防爆灯。

6.6.6 通风排烟设施

- 6.6.6.1 食品处理区（冷冻库、冷藏库除外）和就餐区应保持空气流通。专间应设立独立的空调设施。应定期清洗消毒空调及通风设施。
- 6.6.6.2 产生油烟的设备上方，设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。
- 6.6.6.3 产生大量蒸汽的设备上方，设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。

6.6.6.4 排气口设有易清洗、耐腐蚀并符合《餐饮服务食品安全操作规范》12.2.4条款要求的防止有害生物侵入的网罩。

6.6.7 库房及冷冻（藏）设施

6.6.7.1 根据食品贮存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷藏库。

6.6.7.2 冷冻柜、冷藏柜有明显的区分标识。冷冻、冷藏柜（库）设有可正确显示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。

6.6.7.3 库房应设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。

6.6.7.4 同一库房内贮存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。

6.6.7.5 库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置能使贮存的食物和物品离墙离地，距离地面应在10cm以上，距离墙壁宜在10cm以上。

6.6.7.6 设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域。

6.6.8 加工制作设备设施

6.6.8.1 根据加工制作食品的需要，配备相应的设施、设备、容器、工具等。不应将加工制作食品的设施、设备、容器、工具用于与加工制作食品无关的用途。

6.6.8.2 设备的摆放位置，应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备设施应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或保留足够的清洁、维护空间。

6.6.8.3 设备、容器和工具与食品的接触面应平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位避免有尖角，便于清洁，防止聚积食品碎屑、污垢等。

6.7 原料

6.7.1 原料采购

6.7.1.1 选择的供货者应具有相关合法资质。

6.7.1.2 特定餐饮服务提供者应建立供货者评价和退出机制，对供货者的食品安全状况等进行评价，将符合食品安全管理要求的列入供货者名录，及时更换不符合要求的供货者。鼓励其他餐饮服务提供者建立供货者评价和退出机制。

6.7.1.3 鼓励餐饮服务单位自行或委托第三方机构定期对供货者食品安全状况进行现场评价。

6.7.1.4 鼓励建立固定的供货渠道，与固定供货者签订供货协议，明确各自的食物安全责任和义务。鼓励根据每种原料的安全特性、风险高低及预期用途，确定对其供货者的管控力度。

6.7.1.5 不应购买、储存、加工或者出售禁止食用的野生动物及其制品和来自长江禁捕水域的水产品。

6.7.2 原料运输

6.7.2.1 餐饮服务单位应对运输车辆进行检查，确保其清洁，食品未受到污染。

6.7.2.2 运输食品的温度、湿度应符合相关食品安全要求。

6.7.2.3 不应将食品与有毒有害物品混装运输，运输食品和运输有毒有害物品的车辆不应混用。

6.7.3 进货查验

6.7.3.1 随货证明文件查验

6.7.3.1.1 从食品生产者采购食品的，查验其食品生产许可证和产品合格证明文件等；采购食品添加剂、食品相关产品的，查验其营业执照和产品合格证明文件等。

6.7.3.1.2 从食品销售者（商场、超市、便利店等）采购食品的，查验其食品经营许可证等；采购食品添加剂、食品相关产品的，查验其营业执照等。

6.7.3.1.3 从食用农产品个体生产者直接采购食用农产品的，查验其有效身份证明。

6.7.3.1.4 从食用农产品生产企业和农民专业合作社采购食用农产品的，查验其社会信用代码和产品合格证明文件。

6.7.3.1.5 从集中交易市场采购食用农产品的，索取并留存市场管理部门或经营者加盖公章（或负责人签字）的购货凭证。

6.7.3.1.6 采购畜禽肉类的，还应依法查验动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。

6.7.3.1.7 实行统一配送经营方式的，可由企业总部统一查验供货者的相关资质证明及产品合格证明文件，留存每笔购物或送货凭证。各门店能及时查询、获取相关证明文件复印件或凭证。

6.7.3.1.8 采购食品、食品添加剂、食品相关产品的，应留存每笔购物或送货凭证。宜采用电子方式记录和保存相关内容。

6.7.3.1.9 进口冷链食品应建立出入库台账，留存供货方合法资质、入境检验检疫证明、核酸检测阴性合格证明以及消毒单位出具的进口冷链食品货物经消毒的证明等相关证明材料，做到冷链食品可追溯。

6.7.3.1.10 进口冷链食材应去除原外包装，按需要将食物分割成小块，单独包裹放入冰箱，防止原外包装污染冰箱。对于不能去除的原外包装，建议用84消毒剂与水1:99稀释后或乙醇含量为70%-80%酒精，擦拭物体表面2遍，84消毒液作用15分钟，酒精作用5分钟以上。

6.7.3.2 入库查验和记录

6.7.3.2.1 外观查验应符合以下要求：

- a) 预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致；
- b) 冷冻食品无解冻后再次冷冻情形；
- c) 具有正常的感官性状；
- d) 食品标签标识符合相关要求；
- e) 食品在保质期内。重点查验粮、油、调味品及预包装配料产品等是否超过保质期。

6.7.3.2.2 温度查验应符合以下要求：

- a) 查验期间，尽可能减少食品的温度变化；
- b) 冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不应超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。

6.8 贮存

6.8.1 原料贮存

6.8.1.1 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品。

6.8.1.2 分隔或分离贮存不同类型的食品原料。

6.8.1.3 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，应标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

6.8.1.4 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。保存条件、保质期不明确的及开封后的，应根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件和保存期限，并应建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。

6.8.1.5 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。

6.8.1.6 无法一次用完的食品原料，冷冻贮存前，宜分隔食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

6.8.1.7 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。

6.8.1.8 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

6.8.2 贮存温度

6.8.2.1 冷藏指将原料、半成品、成品置于冰点以上较低温度下贮存的过程，冷藏环境温度的范围应在0℃~8℃。

6.8.2.2 冷冻指将原料、半成品、成品置于冰点温度以下，以保持冰冻状态贮存的过程，冷冻温度的范围宜低于 -12°C 。

6.9 加工制作

6.9.1 一般要求

6.9.1.1 各加工操作场所按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的顺序合理布局，并能防止食品在存放、操作中产生交叉污染。

6.9.1.2 用于原料、半成品、成品及不同类型食品的工具、用具和容器，应明显区分。专间和专用操作区的工具、容器和设备应专用。

6.9.1.3 专间内温度不应高于 25°C 。每餐（或每次）使用专间前，应对专间空气进行消毒。

6.9.1.4 专间和专用操作区由专人负责加工制作，进入前，加工制作人员应更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。其他人员不应擅自进入。

6.9.1.5 专用操作区内加工制作好的成品应当餐供应。

6.9.1.6 不应在专间和专用操作区内从事非清洁操作区的加工制作活动。

6.9.2 粗加工

6.9.2.1 冷冻（藏）食品出库后，应及时加工制作。

6.9.2.2 原料宜采用冷藏或冷水方法进行解冻，解冻时应合理防护，避免受到污染。采用微波解冻的，解冻后的食品原料应被立即加工制作。应缩短解冻后的易腐食品原料在常温下的存放时间。

6.9.2.3 食品原料应洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应有明显的区分标识并分开使用。

6.9.2.4 使用禽蛋前（清洁/保洁蛋除外），应清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。

6.9.2.5 应及时使用冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

6.9.3 热食类食品制作

6.9.3.1 烹饪食品的温度和时间应能保证食品安全。

6.9.3.2 需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度应达到 70°C 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于 70°C 的食品，餐饮服务单位应严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。

6.9.3.3 宜采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

6.9.3.4 油炸食品，定期过滤在用油，去除食物残渣。鼓励使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、

极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

6.9.3.5 烤制食品，应避免食品直接接触火焰或烤制温度过高，减少有害物质产生。

6.9.3.6 火锅类食品，不应重复使用火锅底料。

6.9.3.7 使用醇基燃料（如酒精等）时，应在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，应通风良好，防止一氧化碳中毒。

6.9.3.8 糕点类食品，使用烘焙包装用纸时，应考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不应使用有荧光增白剂的烘烤纸。

6.9.4 冷食类食品制作

6.9.4.1 冷食类食品的加工制作应在专间内进行，仅加工制作果蔬拼盘、植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品），或对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的，可在专间也可在专用操作区内进行。

6.9.4.2 冷食类加工用的食品原料在使用前应确保感官无异常，方可使用。

6.9.4.3 蔬菜、水果应清洗处理干净后，方可传递进专间。

6.9.5 生食类食品制作

6.9.5.1 生食类食品制作应在专间内进行。

6.9.5.2 加工制作生食海产品，应在专间外剔除海产品的非食用部分，并将其洗净后，方可传递进专间。加工制作时，应避免海产品可食用部分受到污染。加工制作后，应将海产品放置在密闭容器内冷藏保存，或放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

6.9.5.3 用于生食类的其他食品原料应洗净、脱去最外层包装后进入到专间。

6.9.5.4 加工制作后，应将食品放置在冷藏保存，或放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

6.9.5.5 加工制作后的生食食品应尽快食用。

6.9.6 裱花操作

6.9.6.1 裱花操作应在专间内进行。

6.9.6.2 加工制作裱花蛋糕、裱浆和经清洗消毒的新鲜水果应当天加工制作、当天使用。

6.9.6.3 蛋糕胚应存放在专用冷冻或冷藏设备中。

6.9.6.4 打发好的奶油应尽快使用完毕。

6.9.6.5 加工制作后的裱花蛋糕应尽快食用。

6.9.7 自制饮品制作

6.9.7.1 现榨果蔬汁加工制作应在专用操作区内进行。现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

6.9.7.2 加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

6.9.7.3 自制饮品所用的原料乳，宜为预包装乳制品。

6.9.7.4 加工用的蔬菜、水果等食品原料应清洗处理干净后，方可使用。

6.9.7.5 煮沸生豆浆时，应将上桶泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态5min以上。

6.9.8 食品再加热

6.9.8.1 易腐食品熟制后，在8℃~60℃条件下存放2h以上且未发生感官性状变化的，食用前应进行再加热。

6.9.8.2 易腐食品再加热时，食品的中心温度达到70℃以上，或达到可确保食品安全的温度。

6.9.9 备餐

6.9.9.1 操作人员在处理食物前，应使用洗手液（皂）在流水下洗净双手，手部清洗宜符合《餐饮服务食品安全操作规范》中附录 I 餐饮服务从业人员洗手消毒方法。

6.9.9.2 备好的食品不宜在备餐区长时间存放。烹饪完毕至食用超过2h的易腐食品，在高于60℃或低于8℃的条件下存放。

6.9.10 食品添加剂使用

6.9.10.1 应按照GB 2760规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不应采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。

6.9.10.2 使用专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，应在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装或留存原包装的照片。

6.9.10.3 使用有GB 2760“最大使用量”规定的食品添加剂，应精准称量使用。

6.10 供餐

6.10.1 供餐准备

6.10.1.1 分派菜品、整理造型的工具使用前应清洗消毒。

6.10.1.2 加工制作围边、盘花等的材料应符合食品安全要求，如使用非食品原料时，应避开产品表面或提醒顾客，以防止误食。使用前应清洗，必要时消毒。

6.10.1.3 烧熟后的食品应及时供应或在适当的温度下存放，尽量缩短常温下的存放时间。易腐食品应在60℃以上条件热藏，或是在8℃以下条件冷藏，在8℃~60℃条件下贮存时间超过2小时的，须确认感官性状正常，再加热后食用。再加热时，食品的中心温度达到70℃以上或达到可确保食品安全的温度。

6.10.1.4 现制饮料应即售即制，如不能即时供应的，鲜榨饮料在8℃以下冷藏，存放时间不应超过2小时。现磨谷物饮料在60℃以上或8℃以下条件下，可当天制作当天销售。现调饮料存放在8℃~60℃条件的，制作到销售时间不宜超过2小时，存放在60℃以上或8℃以下条件的，当天制作当天销售。

6.10.1.5 宜按照标签标注的温度等条件，供应预包装食品。

6.10.1.6 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。使用传递设施（如升降笼、电梯、滑道等）的，应保持传递设施清洁。

6.10.2 供餐服务

6.10.2.1 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）。

6.10.2.2 与餐（饮）具的食品接触面或者食品直接接触的垫纸、垫布、餐具托、口布等物品应一客一换。撤换下的物品应清洗消毒，一次性用品应废弃。

6.10.2.3 顾客就餐时，就餐区应避免受到扬尘活动的影响（如施工、打扫等）。

6.10.2.4 事先摆放在就餐区的餐（饮）具应采取适当的措施，避免受到污染。

6.10.2.5 鼓励有条件的餐饮服务单位采用“分餐制”供餐。

6.11 食品留样

6.11.1 一般要求

6.11.1.1 应有明确规定，集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐，每餐次食品成品留样。

6.11.1.2 每个品种留样量不少于125g。

6.11.2 操作要求

6.11.2.1 应有明确留样记录或标注与留样记录对应的标识（包括：集体用餐活动名称、参加人数、菜单、食品名称、留样时间和留样人签字），并有专人负责。

6.11.2.2 应将留样食品存放于专用冷藏设备（8℃以下）或冷藏设备指定存放区域，存放48小时以上。

6.11.2.3 配备留样工具：留样称重工具、留样密闭容器（应有清洗消毒记录）。

6.12 清洗消毒

6.12.1 一般要求

6.12.1.1 应有明确清洗消毒程序和计划。

6.12.1.2 应具有满足使用要求的清洗消毒设施。

6.12.1.3 清洗消毒人员应参加过培训，掌握相关基础知识和流程。

6.12.1.4 购买使用洗涤剂 and 消毒剂应符合国家标准，并从正规渠道采购。洗涤剂和消毒剂包装标识应包括产品名称、使用方法、生产厂名和厂址等内容。

6.12.1.5 应有专门存放化学品和清洁工具的区域。

6.12.2 操作要求

6.12.2.1 餐（饮）具应采用物理方法或化学方法进行清洗消毒，还需满足《餐饮服务食品安全操作规范》的规定，经过清洗消毒的餐（饮）具应符合GB 14934的规定。

6.12.2.2 经过清洗消毒的餐（饮）具应存放在专用的密闭保洁设施内。

6.12.2.3 从集中清洗消毒单位购入餐（饮）具的，应确认其具有相应的资质。确保餐（饮）具外包装完整，在有效期内使用。

6.12.2.4 从业人员佩戴手套清洗消毒餐具和接触消毒后的餐具时要更换手套。手套宜用颜色区分。

6.13 废弃物处理

6.13.1 一般要求

6.13.1.1 废弃物应按类型进行分类放置。

6.13.1.2 食品处理区应有明显标识的废弃物存放容器。

6.13.1.3 废弃物存放容器内宜使用垃圾袋，并配有盖子，专间和专区宜使用非手触式盖子的废弃物容器。

6.13.2 操作要求

6.13.2.1 废弃物容器应每天工作完成后清洗消毒后再次使用。

6.13.2.2 废弃油脂应有收集盛放容器。

6.13.2.3 与环卫部门签订餐厨废弃物收运协议，严禁将餐厨废弃物提供给非法收运者。餐厨废弃物应由有资质的废弃物收运者处理，并保留其相关资质证明。

6.13.2.4 餐厨废弃物应建处置台账。

6.14 有害生物防治

6.14.1 一般要求

6.14.1.1 餐饮服务单位场所设备设施维护保养良好，没有明显有害生物进入的通道。

6.14.1.2 有害生物防治遵循优先使用物理方法，化学方法有条件使用的原则。

6.14.1.3 餐饮服务单位内部宜安装粘捕式灭蝇灯，如使用电击式灭蝇灯，不应安装悬挂在食品制作和贮存区域上方。

6.14.1.4 餐饮服务单位服务场所使用物理方法防治鼠害，不应使用杀鼠剂。餐饮服务场所外可使用抗干扰型鼠饵站，鼠饵站和鼠饵必须固定安装。

6.14.1.5 餐饮服务单位内部排水管道出水、通风口、防蝇帘及风幕机等应满足《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。

6.14.2 其他要求

6.14.2.1 餐饮服务单位制定食品验收、食品贮存和加工区域的有害生物检查制度。

6.14.2.2 留存消杀记录，鼓励使用有资质的有害生物防治公司和有资质的操作人员实施操作。

6.14.2.3 餐饮服务单位对卫生杀虫剂和杀鼠剂的选择、使用和贮存应满足《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。

7 品质与服务

7.1 就餐环境

7.1.1 空间和布置

7.1.1.1 就餐场所按功能/用途规划，装饰布置美观，每个区域配备适宜的座椅，空气流通，就餐舒适。

7.1.1.2 无虫害迹象与痕迹，环境整洁舒适。

7.1.2 就餐区环境卫生及操作要求

7.1.2.1 环境要求

7.1.2.1.1 就餐区门窗装配严密，与外环境直接相通的门和可开启的窗应设空气幕、加装不小于16目的防蝇纱网等防护设施。

7.1.2.1.2 就餐区夏季温度宜保持在26℃，冬季温度宜保持在20℃~24℃之间。

7.1.2.1.3 就餐区空调空气过滤网定期清洗，保持清洁。

7.1.2.1.4 就餐区布置优雅美观，色调和谐，给顾客创造舒适、清洁、愉快的环境。墙面整洁干净，不

宜设置明线，无其他安全隐患。

7.1.2.2 日常清洁要求

7.1.2.2.1 指定人员在就餐时间清理，保证地面清洁无油垢。有顾客就餐时，应避免扬尘。

7.1.2.2.2 餐桌一餐一擦，台布一餐一换，不可重复使用。

7.1.2.2.3 餐(饮)具保持光洁涩干，无口纹、指纹。

7.1.2.2.4 桌椅保持清洁整齐，玻璃光亮，设备规格整洁。

7.1.2.2.5 及时清除就餐区污水和垃圾。

7.1.2.2.6 定期擦洗门窗并保持清洁。

7.1.2.2.7 定期进行灭蚊、蝇、鼠、蟑及各种害虫。

7.1.2.2.8 定期清洗就餐区餐具柜、消毒柜，擦洗就餐区设施。

7.1.2.3 日常卫生管理要求

7.1.2.3.1 就餐区不宜铺设地毯。如铺设地毯，要在每天营业前将地毯上残渣清理干净，有油污的地毯要及时更换或清理；水磨石和瓷砖地面的，要在营业前清扫并除去残渣，用拖布拖洗干净，保持地面洁净。

7.1.2.3.2 彻底清洁桌椅卫生，除去桌边、桌腿、椅腿的污垢。沙发椅和布套也要经常换洗。有转盘的桌面，要去掉转盘，清洗干净后安置转盘，并检查转盘能否转动自如。

7.1.2.3.3 台布和餐巾要一餐一换，每次换下后及时洗涤消毒，烫平待用。如向顾客提供非一次性湿毛巾，须进行消毒，消毒宜用蒸煮等热力消毒方式。供顾客使用的餐巾或湿毛巾，不应作其他用途。

7.1.2.3.4 存放酒水、饮料及其他常用物品的工作台经常打扫清洁，使存放物品及用具保持清洁卫生，并防止蟑螂等病媒生物污染食品。

7.1.2.4 供餐操作

7.1.2.4.1 餐(饮)具可在当次就餐前0.5h内进行摆台(重要宴会等需提前较长时间布置餐台的除外)，摆台超过当次就餐时间尚未使用的餐(饮)具应回收，经再次消毒后保洁贮存。餐(饮)具摆台后或有顾客就餐时，清理地面应避免扬尘。

7.1.2.4.2 就餐区提供菜单宜使用图片结合文字来描述菜品，鼓励在菜单上标注菜品主要食材，以提示过敏原信息。倡导结合人群消费特点，制作中英文双语菜单。

7.1.2.4.3 配送直接入口食品时，使用专用工具分捡、传递，专用工具定位放置，防止污染。

7.1.2.4.4 提倡分餐方式供餐和就餐，不分餐的提倡为共用的菜品配备公筷公勺等分餐用具。

7.1.2.4.5 餐桌和自助调料台上摆放供顾客自取的调味料符合相应食品安全要求，盛放容器清洁卫生，

盛放的调味料做到适时更换。

7.1.2.4.6 每餐后对就餐桌椅、地面进行清洁，每天对就餐大厅进行一次全面清洗和消毒，地面无食物残渣。

7.1.2.4.7 就餐区空气流通，保持空气新鲜、无异味；不在无机械排风设施的房间采用木炭及燃气火锅方式供餐。

7.1.3 消防要求

7.1.3.1 开业前取得国家相关部门对于消防要求的相关证明。

7.1.3.2 制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案。

7.1.3.3 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，确保完好有效，设置消防安全标志。

7.1.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通。

7.1.4 节能环保措施

7.1.4.1 符合属地环保部门对于环保的相关要求。

7.1.4.2 产生油烟的，应安装油烟净化处理设备且正常有效运行。

7.1.4.3 按照国家有关规定，将污水排入城镇排水设施。

7.1.4.4 噪音排放符合国家标准。

7.1.4.5 鼓励使用节能设施和设备。

7.1.4.6 鼓励采用环保建筑装饰材料。

7.1.4.7 鼓励餐饮服务单位获得国内外权威机构出具的绿色环保认证。

7.2 菜品质量

7.2.1 风味稳定性

7.2.1.1 有菜品的制作标准，严格按照烹饪标准执行。

7.2.1.2 供应菜品应有良好的感官性状，味道纯正，符合卫生和质量标准。

7.2.1.3 中央厨房和集体用餐配送单位应制定检验检测计划，定期对大宗食品原料、加工制作环境等自行或委托具有资质的第三方机构进行检验检测。其他的特定餐饮服务提供者宜定期开展食品检验检测。鼓励其他餐饮服务提供者定期进行食品检验检测。

7.2.1.4 防止将消费者选购的鲜活水产品（鱼、虾、蟹、螺、贝和选购的活家禽等动物），然后到厨房“调包”换成非鲜活的同类产品。杜绝以次充好，欺诈消费者。

7.2.1.5 不销售侵权假冒酒类、饮品等。

7.2.1.6 使用转基因食品应当依法明示。

7.2.2 菜品设计

7.2.2.1 膳食合理搭配

鼓励餐饮服务单位分析菜品营养成分，并开展“减油、减盐、减糖”行动，为顾客提供健康营养餐食。鼓励实行科学营养配餐，对就餐人群进行健康营养知识宣传，更新饮食观念。

7.2.2.2 创新水平

餐饮服务单位应定期进行菜品研发，提倡量小分餐，鼓励使用地标性食材，推广地方风味。

7.2.2.3 特定人群菜品

鼓励餐饮服务单位开发特定人群膳食，如儿童膳食、老人膳食、素食人群膳食等。

7.2.2.4 过敏原提示

鼓励餐饮服务单位为顾客标示过敏原提示。

7.2.3 外送食品质量

7.2.3.1 与食品直接接触的配送容器符合相关要求，宜对食品盛放容器或者包装进行封签。宜在食品盛放容器或者包装上，标注食品加工制作时间和食用时限，并提醒顾客收到后尽快食用。网络订餐采用“食安封签”标识。

7.2.3.2 外送过程中，应注意食品防护，对有温度要求的产品，还需采取相应的温度保护措施。

7.3 服务质量

7.3.1 仪表规范

7.3.1.1 着装

7.3.1.1.1 从业人员应按标准着装，制服保持干净整洁、外观平整，符合岗位形象要求。

7.3.1.1.2 从业人员应穿着防滑鞋，制服及鞋帽保持清洁，制服每天清洗更换。

7.3.1.2 仪容仪表

7.3.1.2.1 从业人员应做到仪表端庄、仪态大方、精神饱满、举止得体、礼貌待客、微笑服务。

7.3.1.2.2 从业人员手指甲应修剪整齐，不应留长指甲、不涂指甲油。

7.3.1.2.3 保持手部、面部洁净，头发长短适宜，食品处理区内从业人员按照GB 31654规定不应化妆。

7.3.2 礼貌礼仪

7.3.2.1 职业素养

7.3.2.1.1 企业应按照SB/T 10426-2007 《餐饮企业经营规范》的规定，对员工进行岗前培训和在岗培训，达到相应的岗位技术素质要求，信守职业道德。

7.3.2.1.2 热爱本职工作，全心全意为顾客服务，忠实履行岗位职责。

7.3.2.1.3 在工作岗位上养成随手清洁的良好习惯。

7.3.2.2 服务语言

7.3.2.2.1 服务过程中应使用文明礼貌用语，讲普通话，发音清晰、柔和。

7.3.2.2.2 根据服务对象和服务场合不同，使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等语言。

7.3.2.3 形体动作

7.3.2.3.1 站姿自然平稳，身体正直。

7.3.2.3.2 走路姿势端正，步速适当，遇客礼让。

7.3.2.3.3 与顾客沟通时目光注视、微笑礼貌。

7.3.2.4 解答回应

7.3.2.4.1 顾客提出需求及时响应，以亲切自然的态度积极服务顾客。

7.3.2.4.2 如不确定如何解答回复的，礼貌告知顾客，待询问后立即回复顾客。

7.3.2.5 服务禁忌

7.3.2.5.1 服务过程中禁止使用不文明的语言及侮辱、歧视性语言。

7.3.2.5.2 禁止做出不得体的行为举止。

7.3.2.5.3 不误导、不诱购、不强买强卖，不应向顾客强行推销产品。

7.3.3 服务流程

7.3.3.1 问候

7.3.3.1.1 迎接顾客热情、礼貌、周到；送客主动提醒、热情送别。

7.3.3.1.2 礼貌接待每一位顾客，在不妨碍现有顾客的情况下，与身边经过的顾客目光注视、微笑点头、礼貌礼让、声音愉悦地问候顾客。

7.3.3.2 点餐

- 7.3.3.2.1 根据就餐人数合理安排就餐座位。
- 7.3.3.2.2 配备足够的菜单，且保持其整洁完好。
- 7.3.3.2.3 尊重顾客饮食习惯，引导顾客适度点餐，合理消费。

7.3.3.3 餐点确认

- 7.3.3.3.1 向顾客重复点餐内容。
- 7.3.3.3.2 确认顾客有无忌口食品。

7.3.3.4 菜品供应

7.3.3.4.1 人工服务可包含如下流程：

- a) 奉客餐（饮）具应清洗消毒干净完好，传菜时使用的托盘干净完好；
- b) 菜品制备完成后应及时奉客，宜设定最迟上菜时间；
- c) 菜品奉客时端送平稳放于餐桌，报菜品名称时应吐字清晰、音量适中；
- d) 所有菜品上齐后，应告知顾客菜品已上齐，请顾客慢用；
- e) 拿取餐（饮）具、菜品奉客时只能接触餐（饮）具边缘和柄部，不应接触食品，做到轻拿轻放；
- f) 如遇合餐顾客，要做到主动提供明显区别普通餐具的公筷公勺，或提供分餐服务；
- g) 顾客示意结账时，应及时提供服务，并与顾客确认账单无误；
- h) 应根据顾客用餐情况，主动征询顾客是否需要打包服务。打包容器如收费，应明码标价；
- i) 顾客离开前，服务员应提醒顾客不要遗忘随身物品；
- j) 礼貌道别，欢迎顾客“再次光临”。

7.3.3.4.2 鼓励采用人工智能服务，注意以下方面：

- a) 根据场景需要，设定成熟的程序为顾客提供服务；
- b) 定期对人工智能设备做外观检查及功能测试；
- c) 出现问题时，有专业服务人员及时解决。

7.3.3.5 外送服务

- 7.3.3.5.1 外送车辆、外送箱包干净完好。
- 7.3.3.5.2 外送骑手在接到订单后，确认核对该单据产品件数和产品种类，确认产品外包装完好、清洁无污垢。
- 7.3.3.5.3 根据订单确认顾客需要的发票信息。

7.3.3.5.4 外送骑手到达顾客送餐地点后，应礼貌敲门或致电顾客，微笑自我介绍，并呈递核对餐点，向顾客提供订单/发票，送餐完毕真诚感谢顾客。

7.3.3.5.5 外送骑手送餐过程中不应将外送箱包放置于地面。

7.3.3.6 顾客投诉处理

7.3.3.6.1 接待顾客投诉时，应诚恳友善，立即核实，妥善处理。

7.3.3.6.2 顾客就餐期间，如发生摔倒等突发事件，应立即给予救助。

7.3.4 专业资质人员要求

7.3.4.1 餐饮服务食品安全管理人员

7.3.4.1.1 餐饮服务单位应配备专职或兼职食品安全管理人员，如食品安全管理员、食品安全管理师等。

7.3.4.1.2 餐饮服务单位所配备的餐饮服务食品安全师的资格及要求参照T/CCA 010-2019《餐饮服务食品安全师能力评价》。

7.3.4.2 餐饮营养配餐人员

7.3.4.2.1 鼓励餐饮服务单位配备餐饮营养配餐人员，如营养配餐员、营养配餐师、公共营养师等。

7.3.4.2.2 餐饮服务单位所配备的餐饮营养配餐师的资格及要求可参照T/CCA 011-2019《餐饮营养配餐师技能要求与评价》。

7.3.5 贴心服务

7.3.5.1 引导合理消费，防止食品浪费

7.3.5.1.1 配备“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”倡议书、宣传海报或标识牌。

7.3.5.1.2 提供团体用餐服务的，应当将防止食品浪费理念纳入菜单设计，按照用餐人数科学合理配置菜品、主食。菜品设计中根据宴请性质、人数，灵活调整标准菜单菜量。

7.3.5.1.3 餐饮服务单位应对服务员进行专业培训，灵活掌握菜单菜量标准。将珍惜粮食、反对浪费纳入培训内容。

7.3.5.1.4 服务员对顾客所点菜品进行核对，指导顾客按照“适量点餐”、“小份菜碟”、“营养均衡”消费理念进行点餐，主动为客人打包剩余餐食，合理消费。

7.3.5.2 温馨提醒

7.3.5.2.1 温馨提示应放在就餐区明显处和顾客易见处。

7.3.5.2.2 防烫、禁烟等标识应符合国家标准。

7.3.5.2.3 服务员在服务时应了解顾客过敏原、忌口等情况。

7.3.5.3 紧急医疗用品提供

7.3.5.3.1 餐饮服务单位可配备医药箱。

7.3.5.3.2 医药箱常备创可贴、烫伤膏等必备药品。

7.3.6 诚信经营

7.3.6.1 合理定价

7.3.6.1.1 餐饮服务单位根据业态情况进行灵活定价，满足顾客不同的需求。

7.3.6.1.2 餐饮服务单位可根据业界竞争情况为导向制定灵活定价模式。

7.3.6.1.3 定价要统一符合国家市场监管部门相关规定，明码标价。价签价目齐全，标价内容真实明确。

7.3.6.2 明厨亮灶

7.3.6.2.1 餐饮服务单位采用透明、视频等方式，向社会公众展示餐饮服务相关过程。

7.3.6.2.2 采用透明式展示的，可通过建造透明玻璃窗、玻璃墙的方式向社会公众展示。

7.3.6.2.3 采用视频式展示的，可通过视频直播的方式向社会公众展示，要保证就餐人员在就餐场所能看到展示的内容。

7.3.7 顾客满意度评估

7.3.7.1 建立并实施顾客对菜品、服务、环境等的满意度评估制度，不断改进服务质量。

7.3.7.2 建立并实施投诉处理机制，妥善处理顾客投诉。在就餐区公布投诉举报电话。

8 社会责任

8.1 餐饮服务单位的打包外卖服务禁止使用不可降解塑料袋和一次性塑料餐具；在餐饮外卖领域推广使用符合性能和食品安全要求的秸秆覆膜餐盒等生物基产品、可降解塑料袋等替代产品。

8.2 鼓励餐饮服务单位参加食品安全责任保险。

附录 A
(资料性)
全省餐饮服务单位量化分级等级评定申报表

| | | | | | |
|-----------------|------------------|-------|--|----------|--|
| 单位名称 | | 法定代表人 | | 联系电话 | |
| 单位地址 | | | | 食品经营许可证号 | |
| 单位联系人 | | | | 电话 | |
| 辖区市场监管所名称 | | | | 电话 | |
| 单位介绍（基本情况及社会荣誉） | | | | | |
| | | | | | |
| 申报单位意见 | 盖 章 年 月 日 | | | | |

附录 B
(资料性)
全省餐饮服务量化分级评审员报名表

| | | | | | |
|------------------|----------------------|----|----|----|--|
| 姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| 联系电话 | | 邮箱 | | | |
| 工作单位 | | | 地址 | | |
| 担任社会职务 | | | | | |
| 主要工作经历及个人或单位荣誉 | | | | | |
| | | | | | |
| 单 位 意 见 | 盖 章 2021年 月 日 | | | | |

附录 C
(规范性)
餐饮服务量化分级评分表 (表一)

| 序号 | 一级指标 (总分) | 二级指标 | 评分要点 | 分值 | 评分 | 备注 |
|----|----------------|--|---|----|----|----|
| 1 | 一、食品经营许可证 (1分) | 食品经营许可证合法有效, 经营地址 (实体门店)、经营项目与食品经营许可证一致 | 1、许可证合法有效得0.5分; 2、无超范围经营情况得0.5分; | 1 | | |
| 2 | 二、信息公示 (3分) | 在经营场所醒目位置公示食品经营许可证、上一次日常监督检查结果记录表 | 在经营场所醒目位置公示, 得1分 | 1 | | |
| 3 | | 公示从事接触直接入口食品工作从业人员的健康证明 | 1、从业人员全部办理了健康证得0.5分; 2、已完整公示得0.5分; 若有1个未办理健康证扣1分 | 1 | | |
| 4 | | 餐饮服务单位通过第三方平台或企业自建网站销售的食品公示信息真实有效 | 公示信息真实有效得1分, 未公示扣1分 | 1 | | |
| 5 | 三、制度落实 (4分) | 有完善的食品安全管理制度 (包括从业人员健康、食品安全自查、进货查验记录、过程控制、投诉处理等), 从业人员每日健康检查 (晨检) 记录、食品安全自查记录 (每月一次)、从业人员食品安全培训考核记录 (每年一次) 等 | 1、已建立了完整的制度得0.2分; 2、有制度执行记录并情况良好得0.2分; 3、按照要求进行了自查, 并且记录真实完整得0.2分; 4、每年按照要求进行了一次培训, 并且记录真实完整得0.2分; 5、从业人员食品安全知识掌握情况良好得0.2分; | 1 | | |
| 6 | | 及时更新管理制度, 落实国家有关食品安全相关法律、法规 | 有更新制度记录得1分 | 1 | | |
| 7 | | 制定食品安全事故处置方案 | 未制定, 扣1分 | 1 | | |
| 8 | | 建立健全食品安全管理档案 | 管理档案完整得1分, 没有扣1分 | 1 | | |
| 9 | 四、人员管理 (2分) | 配备专职或兼职食品安全管理人员 | 配备了专职或兼职食品安全管理人员得0.5; 食品安全管理人员熟悉食品安全相关法律法规和制度得0.5分 | 1 | | |
| 10 | | 有完善的员工个人卫生的规定并有效执行, 包括手部清洁、工作衣帽、个人卫生等 | 现场抽查从业人员至少3人, 有1人卫生情况不符合要求扣1分 | 1 | | |
| 11 | 五、场所、布局 (3分) | 不得选择易受到污染的区域。应距离粪坑、污水池、暴露垃圾场 (站)、旱厕等污染源25m以上, 并位于粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围外。 | 有此情况扣1分 | 1 | | |
| 12 | | 食品处理区域按流程合理布局 | 要按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局, 发现布局流程有一处不合理扣1分 | 1 | | |

| | | | | | | |
|----|------------------|--|--|-----|--|--|
| 13 | | 加工场所保持清洁（包括地面、墙壁、天花板、门窗和台面等） | 经营场所区域环境符合要求得1分 | 0.5 | | |
| 14 | | 经营场所内严禁饲养、宰杀禽、畜等动物 | 有此情况扣0.5分 | 0.5 | | |
| 15 | 六、基础设备设施 (4分) | 排水设施应通畅、便于清洁、维护 | 不符合要求扣0.5分 | 0.5 | | |
| 16 | | 排水管道出水口安装的篦子使用金属材料制成，篦子缝隙间距或网眼应小于10mm | 未按要求设定，扣0.5分 | 0.5 | | |
| 17 | | 食品处理区和就餐区空气流通，设备定期清洗，留有记录 | 未按要求定期清洗或没有清洗记录，扣1分 | 1 | | |
| 18 | | 食品处理区应设置足够数量洗手设施 | 未配备或不符合要求，扣1分 | 1 | | |
| 19 | | 根据加工制作食物的需要，配备相应的设备设施、容器、工具等，未出现混用情况 | 未配备相适应的设备设施等、出现混用情况扣1分 | 1 | | |
| 20 | 七、原料控制 (6分) | 大宗食品原料有稳定的供货渠道，选择者应具有相关合法资质。 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 21 | | 运输车辆应清洁、防止食品受到污染，不同类型的食品供原料运输时应分隔或有完整包装，对温度有要求的食品原料选用有保温功能的运输工具。 | 食品配送使用的运输工具、容器符合要求，符合相关冷链工艺和标签标识规定要求，得0.5分 | 0.5 | | |
| 22 | | 查看原料索证索票记录 | 随机抽查库房食品原料，检查有无索证索票和进货查验记录，发现有不符合要求的情形，扣1分 | 1 | | |
| 23 | | 从集中交易市场采购食用农产品的、索取并留存市场主办单位或经营者加盖公章（或负责人签字）的购货凭证。 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 24 | | 采用信息化手段，在辽宁省台账追溯系统上录入原料采购、从业人员培训、体检等经营信息，实现电子化追溯 | 未进行电子化追溯，扣0.5 | 1 | | |
| 25 | | 食品摆放分类分架、离墙离地、按标定位 | 不符合要求扣0.5分 | 0.5 | | |
| 26 | | 食品原料具有正常的感官性状，无超过保质期、无腐败变质等异常情形。 | 查见有过期或变质的食品及原料扣1分 | 1 | | |

| | | | | | | |
|----|----------------|--|--|-----|--|--|
| 27 | 八、贮存 (3分) | 根据原料贮存温度要求分别设置常温存放区域、冷冻(藏)库/冰箱、化学品库/专区 | 未分设存放区域或没有区分标识,扣1分 | 1 | | |
| 28 | | 同一库房内贮存不同类别食品和非食品(如食品包装材料等),应分设存放区域,不同区域有明显的区分标识 | 检查食品与非食品存放区是否分开设置、有无区分标识,不符合要求扣1分 | 1 | | |
| 29 | | 设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域 | 未按要求设置,扣0.5分 | 0.5 | | |
| 30 | | 原料使用遵循先进先出原则 | 符合先进先出原则,得0.5分 | 0.5 | | |
| 31 | 九、加工制作 (7分) | 后厨操作流程规范,避免交叉污染风险 | 发现有一处交叉污染隐患扣1分 | 1 | | |
| 32 | | 食用油符合相关要求,如感官、酸价 | 食用油为正规厂家生产并能够提供进货证明、产品在保质期内,得0.5分 | 0.5 | | |
| 33 | | 容器、工用具分类使用 | 查看容器、工用具容器是否分类使用,是否有明显标识,存放区域是否分开;符合要求得1分 | 1 | | |
| 34 | | 专间的标识、设施及人员操作符合相关要求,包括二次更衣、手部消毒、空气消毒、温度控制等。 | 发现有一处不符合要求,扣1分 | 1 | | |
| 35 | | 生食类食品、裱花蛋糕、冷冻类食品等的加工在专间内进行(可不在专间加工的情形除外) | 有违反要求的行为,扣1分 | 1 | | |
| 36 | | 在专用操作区内从事备餐、制作现榨果蔬汁或果蔬拼盘、制作植物性冷食类食品(不含非发酵豆制品)及预包装食品的拆封、装盘、调味等加工制作。 | 有违反要求的行为,扣0.5分 | 0.5 | | |
| 37 | | 高危易腐食品的管理符合相关要求 | 符合冷冻(藏)配送、熟制后立刻冷却、在高于60℃或低于8℃的条件下存放、使用前再加热等条件的,得0.5分 | 0.5 | | |
| 38 | | 设有存放食品添加剂的专柜(位),并标注“食品添加剂”字样。食品添加剂的标签上标注有使用范围、用量、使用方法等内容 | 设定了专柜(位)并标识清晰,得0.5分 | 0.5 | | |
| 39 | | 使用禽蛋前,清洗禽蛋的外壳,必要时消毒外壳 | 未清洗或清洗不干净,扣0.5分 | 0.5 | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------|--|-----------------------------|-----|--|--|
| 40 | | 蔬菜、水果、生食的海产品等食品原料清洗处理干净后，再传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具应去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。 | 发现有一处不符合要求，扣0.5分 | 0.5 | | |
| 41 | 十、供餐 (7分) | 餐饮服务单位用于分派菜品、整理造型的工具在使用前清洗消毒 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 42 | | 餐具内的菜肴围边、盘花等符合相关要求 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 43 | | 现制饮料的贮存条件和时间符合相关要求 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 44 | | 供餐过程中使用的传送设施(如升降笼、食梯、滑道等)保持清洁 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 45 | | 供餐过程中使用的托盘等供餐工具清洁卫生 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 46 | | 供餐使用的垫纸、垫布、餐具托、口布等清洁卫生 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 47 | | 事先摆放在就餐区的餐(饮)具清洁卫生 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 48 | 十一、留样 (2分) | 明确规定集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐，每餐次食品成品留样，保留留样记录 | 按照要求留样并有完整的留样记录，得1分 | 1 | | |
| 49 | | 具备提供集体聚餐的服务单位，已配备留样设备设施，非一次性的留样容器应有清洗消毒记录 | 有留样设施并有清洗消毒记录得1分 | 1 | | |
| 50 | 十二、清洗消毒 (6分) | 制定并执行清洗消毒程序和计划，配备清洗消毒设施 | 餐饮具、工具、用具清洗消毒符合要求得1分 | 1 | | |
| 51 | | 清洗消毒人员已参加过培训，掌握相关知识和流程 | 有培训证明并熟练掌握相关知识和流程，得1分 | 0.5 | | |
| 52 | | 从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具和接触消毒后的餐用具时要更换手套。手套用颜色区分 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 0.5 | | |
| 53 | | 使用的化学品符合国家标准，并从正规渠道采购 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 54 | | 采用物理方法或化学方法进行清洗消毒的应满足相关规定 | 符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |

| | | | | | | |
|----|-------------------|---|------------------------|-----|--|--|
| 55 | | 经过清洗消毒的餐(饮)具存放在专用的密闭保温设施内 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 56 | | 如从有资质的餐饮清洗消毒单位购入餐(饮)具,有索证索票记录,餐(饮)具包装、标识、有效期符合相关要求 | 查看情况,符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 57 | 十三、废弃物处理 (6分) | 废弃物按类型进行分类放置 | 按要求分类并分类放置,得1分 | 1 | | |
| 58 | | 废弃物存放容器配有盖子,专间内的废弃物容器的盖子为非手动开启式 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 59 | | 废弃物容器每天工作完成后应清洗消毒后再次使用 | 查看清洗消毒情况,符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 60 | | 废弃油脂收集有专用盛放容器 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 61 | | 与环卫部门签订餐厨废弃物收运协议,严禁将餐厨废弃物提供给非法收运者。餐厨废弃物应由指定的有资质的废弃物收运者处理,并留存其相关资质证明 | 查看收运者资质证明,符合要求得1分 | 1 | | |
| 62 | | 餐厨废弃物应建处置台账 | 有完整台账记录得1分 | 1 | | |
| 63 | 十四、有害生物防治 (6分) | 设备设施清洁维护良好,没有明显有害生物进入的通道 | 三防设施齐全得1分 | 1 | | |
| 64 | | 有害生物防治优先使用物理方法,化学方法严格参照使用原则 | 符合要求得0.5分,反之扣0.5分 | 0.5 | | |
| 65 | | 如使用电击式灭蝇灯,不得悬挂在食品制作和贮存区域上方 | 符合要求得0.5分,反之扣0.5分 | 0.5 | | |
| 66 | | 服务场所使用物理方法防治鼠害,不应使用杀鼠剂 | 未使用物理方法或者使用了杀鼠剂,扣1分 | 1 | | |
| 67 | | 餐饮服务场所外使用抗干预型鼠饵站,鼠饵站和鼠饵已固定安装。 | 符合要求得0.5分,反之扣0.5分 | 0.5 | | |
| 68 | | 设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所 | 符合要求得0.5分,反之扣0.5分 | 0.5 | | |
| 69 | | 场所内部排水管道出水、通风口、防帘及风幕机等应符合相关规定 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 70 | | 有定期消杀记录,鼓励使用有资质的有害生物防治公司和有资质的操作人员实施操作 | 有定期消杀记录得1分 | 0.5 | | |
| 71 | | 场所无虫害活动迹象与痕迹 | 发现有一处,扣0.5分 | 0.5 | | |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------|--|----------------------------|-------------|---|--|
| 72 | 十五、就餐环境 (9分) | 就餐区地面、墙面、桌椅等设施清洁、卫生、无污垢、无积水 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 73 | | 就餐区环境空气流通,温度适宜,避免扬尘操作 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 74 | | 就餐区提供的餐(饮)具“光洁涩干” | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 75 | | 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材,确保完好有效、设置消防安全标志 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 76 | | 保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 77 | | 为顾客提供洗手设备设施 | 未提供扣1分 | 1 | | |
| 78 | | 设置卫生间的应有标识,设备设施完好,可正常使用 | 符合要求得1分,反之扣1分 | 1 | | |
| 79 | | 不使用或尽量减少使用一次性用品 | 发现有大量使用一次性用品的情形,扣1分 | 1 | | |
| 80 | | 有“禁止吸烟”“光盘行动”标识;配备“厉行勤俭节约反对餐饮浪费”倡议书或宣传海报 | 张贴全部内容,得1分 | 1 | | |
| 81 | | 十六、菜品质量 (8分) | 菜品有明确的菜品质量标准、投料标准,严格按照标准执行 | 有标准并严格执行得1分 | 1 | |
| 82 | 定期委托具有资质的第三方机构进行食品检验检测 | | 符合要求得0.5分,反之扣0.5分 | 0.5 | | |
| 83 | 菜单标注菜品主要原料 | | 符合要求得0.5分,反之不得分 | 0.5 | | |
| 84 | 需长时间制作的菜品提前提示顾客 | | 观察顾客用餐情况,有提示,得0.5分 | 0.5 | | |
| 85 | 预包装食品供应时温度不超过标签标注温度上限的3℃ | | 超过上限温度,扣1分 | 1 | | |
| 86 | 定期进行菜品研发 | | 有定期菜品研发情况并有记录,得0.5分 | 0.5 | | |
| 87 | 有专用区域存放需配送的菜品,有专人进行操作维护 | | 符合要求得0.5分 | 0.5 | | |
| 88 | 外送过程中,应注意食品防护,对有温度要求的产品,还需采取相应的温度保护措施 | | 有食品防护和温度保护措施,得1分 | 1 | | |
| 89 | 与食品直接接触的配送容器符合要求 | | 配送容器清洁并符合食品安全标准,得1分 | 1 | | |

| | | | | | | |
|-----|-----------------|---|-------------------------------|-----|--|--|
| 90 | | 网络订餐采用“食安封签”标识。并在食品盛放容器或者包装上标注食品加工制作时间和食用时限。 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 91 | | 实行科学营养配餐，对就餐人群进行健康营养知识宣传，更新饮食观念 | 有此情形得0.5分 | 0.5 | | |
| 92 | 十七、仪表规范 (3分) | 各岗位有明确的着装标准和规范要求，并按标准统一着装 | 有标准和要求并严格执行，得1分 | 1 | | |
| 93 | | 从业人员仪表、举止得体 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 94 | | 从业人员个人卫生情况符合上岗要求 | 检查从业人员服装、手套、帽子、饰品等，没有违规现象，加1分 | 1 | | |
| 95 | 十八、礼貌礼仪 (3分) | 服务语言注意使用礼貌敬语 | 观察服务员和顾客交谈情况，符合要求得1分 | 1 | | |
| 96 | | 服务动作端正得体 | 观察服务员动作，符合要求得1分 | 1 | | |
| 97 | | 服务应答及时周到 | 观察服务员应答情况，符合要求得1分 | 1 | | |
| 98 | 十九、服务流程 (6分) | 迎接顾客热情、礼貌、周到；送客主动提醒、热情送别 | 观察顾客进店离店情况，无此情形的，扣1分 | 1 | | |
| 99 | | 餐饮服务单位应对服务员进行专业培训，灵活掌握菜单菜量标准，将《餐饮服务单位疫情防控工作规程》、珍惜粮食、反对浪费纳入培训内容。 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 100 | | 奉客时能够避免餐（饮）具和菜品接触污染，提供公筷勺或分餐服务 | 符合要求得1分 | 0.5 | | |
| 101 | | 菜品供应时保持餐（饮）具清洁、供应及时、服务手法规范熟练 | 符合要求得1分 | 0.5 | | |
| 102 | | 主动为顾客提供打包服务并明示收费标准，使用可降解塑料袋（盒），引导绿色消费。 | 符合要求得1分 | 1 | | |
| 103 | | 为顾客点餐准确适度，方便快捷，账单准确，结账方式快捷，能够开具发票 | 查看点餐、结账和开具发票情况，发现有不符合要求的，扣1分 | 1 | | |
| 104 | | 有外送的餐饮服务单位，外卖配餐准确无误，打包安全卫生；外送人员着装整齐，个人卫生符合卫生标准；配备卫生合格、密封消毒的外送设施 | 发现任意一项不符合要求，扣1分 | 1 | | |

| | | | | | | |
|-----|------------------|---|-------------------------------|---|--|--|
| 105 | 二十、贴心服务 (2分) | 设有温馨提示, 如“防烫、禁烟”等标识 | 设有标识, 得1分 | 1 | | |
| 106 | | 指导顾客按照“适量点餐”、“小份菜碟”、“营养均衡”消费理念进行点餐, 主动为顾客打包剩余餐食, 合理消费 | 有此服务, 得1分 | 1 | | |
| 107 | 二十一、诚信经营 (4分) | 菜单明码标价 | 未明码标价, 扣1分 | 1 | | |
| 108 | | 引导顾客理性消费、按需点餐 | 观察顾客点餐情况, 符合要求, 得1分 | 1 | | |
| 109 | | 通过透明厨房、视频厨房、网络厨房等形式实现明厨亮灶 | 未实施“明厨亮灶”或者“明厨亮灶”展示无法正常运转的扣1分 | 1 | | |
| 110 | | 外送食品与堂食食品质量一致 | 发现二者有差别, 扣1分 | 1 | | |
| 111 | 二十二、顾客满意度评估(3分) | 实施顾客满意度评估 | 在第三方网络平台的顾客评分达到4.5分, 得1分 | 1 | | |
| 112 | | 有投诉处理机制, 妥善处理顾客投诉 | 设定了机制, 得0.5分 | 1 | | |
| 113 | | 在就餐区公布投诉举报电话 | 按要求公布得0.5分 | 1 | | |
| 114 | 二十三、社会责任 (2分) | 打包外卖服务禁止使用不可降解塑料袋和一次性塑料餐具 | 有此情形扣1分 | 1 | | |
| 115 | | 参加食品安全责任保险 | 符合要求得0.5分 | 1 | | |

附录 D
(规范性)
餐饮服务量化分级评分表 (表二)
(适用单位食堂、中央厨房和集体用餐配送单位)

单位名称:

| 检查项目 | 检查内容 | 分值 | 得分 |
|-----------------|-------------------------------------|----|----|
| 一、许可管理 (7分) | 1. 许可证未超过有效期限★ | 1 | |
| | 2. 食品经营主体业态应与实际的经营业态一致★ | 1 | |
| | 3. 未超范围经营 | 1 | |
| | 4. 未擅自改变经营地址 | 1 | |
| | 5. 规范悬挂或摆放许可证 | 1 | |
| | 6. 食品安全管理制度健全 | 1 | |
| | 7. 制定了食品安全事故处置方案 | 1 | |
| 二、人员管理 (8分) | 8. 配备了专职或兼职食品安全管理人员 | 1 | |
| | 9. 未聘用禁聘人员从事食品安全管理★ | 1 | |
| | 10. 建立了从业人员健康管理制度和健康档案 | 1 | |
| | 11. 从业人员中不存在无健康证明的人员 | 1 | |
| | 12. 无安排患有碍食品安全疾病的人员从事接触直接入口食品工作的情形★ | 1 | |
| | 13. 建立并执行晨检制度 | 1 | |
| | 14. 从业人员个人卫生符合要求 | 1 | |
| 三、场所环境 (10分) | 15. 制定并执行从业人员培训制度 | 1 | |
| | 16. 场所布局符合许可要求 | 1 | |
| | 17. 场所内外环境整洁 | 1 | |
| | 18. 专间区域符合要求★ | 1 | |
| | 19. 专用区域符合要求 | 1 | |
| | 20. 地面与排水符合要求 | 1 | |
| | 21. 墙壁与门窗符合要求 | 1 | |
| | 22. 屋顶与天花板符合要求 | 1 | |
| | 23. 卫生间符合要求 | 1 | |
| 24. 更衣场所符合要求 | 1 | | |
| 四、设施设备 (10分) | 25. 餐厨废弃物处置符合要求 | 1 | |
| | 26. 专间设施符合要求 | 1 | |
| | 27. 洗手消毒设施符合要求★ | 1 | |
| | 28. 供水设施符合要求 | 1 | |
| | 29. 通风排烟设施符合要求 | 1 | |
| | 30. 清洗、消毒、保洁设施符合要求 | 1 | |
| | 31. 防尘、防鼠、防虫害设施符合要求 | 1 | |
| | 32. 采光照明设施符合要求 | 1 | |
| | 33. 设备、工具和容器符合要求 | 1 | |

| | | | |
|--------------------|-------------------------------------|---|--|
| | 34.场所及设施设备管理符合要求 | 1 | |
| | 35.废弃物暂存设施符合要求 | 1 | |
| 五、采购贮存 (5分) | 36.未采购禁止经营的食品★ | 1 | |
| | 37.符合索证索票、查验记录要求 | 1 | |
| | 38.采用电子方式记录和保存了原料采购、从业人员培训、体检等经营信息 | 1 | |
| | 39.贮存符合要求 | 1 | |
| | 40.开展定期检查与清理工作 | 1 | |
| 六、加工制作 (12分) | 41.粗加工与切配符合要求 | 1 | |
| | 42.烹饪过程符合要求 | 1 | |
| | 43.备餐及供餐符合要求 | 1 | |
| | 44.裱花操作符合要求★ | 1 | |
| | 45.生食海产品加工符合要求 | 1 | |
| | 46.现榨饮料及水果拼盘制作符合要求 | 1 | |
| | 47.热食类食品制作符合要求 | 1 | |
| | 48.冷食类食品制作符合要求 | 1 | |
| | 49.食品再加热符合要求 | 1 | |
| | 50.食品留样符合要求★ | 1 | |
| | 51.高危易腐食品的管理符合相关要求 | 1 | |
| 52.食品添加剂使用符合要求 | 1 | | |
| 七、清洗消毒 (5分) | 53.清洗符合要求 | 1 | |
| | 54.消毒符合要求★ | 1 | |
| | 55.保洁符合要求 | 1 | |
| | 56.使用的化学品符合国家标准，并从正规渠道采购 | 1 | |
| | 57.设有专门存放化学品和清洁工具的区域 | 1 | |
| 八、食品添加剂 (3分) | 58.符合五专要求★ | 1 | |
| | 59.存放食品添加剂应标注“食品添加剂”字样，公开品种名单。 | 1 | |
| | 60.不存在超范围、超剂量使用现象 | 1 | |
| 九、检验运输 (3分) | 61.定期开展食品检验检测 | 1 | |
| | 62.运输食品的温度、湿度应符合相关食品安全要求 | 1 | |
| | 63.运输符合要求★ | 1 | |
| 十、就餐环境 (8分) | 64.就餐区地面、墙面、桌椅等设施清洁、卫生、无污垢、无积水 | 1 | |
| | 65.就餐区环境空气流通，温度适宜，避免扬尘操作。 | 1 | |
| | 66.就餐区提供的餐（饮）具“光洁涩干” | 1 | |
| | 67.保障疏散通道、出入口通道畅通 | 1 | |
| | 68.提供洗手设备设施 | 1 | |
| | 69.不使用或尽量减少使用一次性用品 | 1 | |
| | 70.在醒目位置张贴或者摆放反食品浪费标识，引导用餐人员适量点餐、取餐 | 1 | |
| 71.有“禁止吸烟”“光盘行动”标识 | 1 | | |

| | | | |
|------------------|---|---|--|
| 十一、菜品质量（7分） | 72. 有菜品的制作标准，并严格按照烹饪标准执行 | 1 | |
| | 73. 定期进行菜品研发 | 1 | |
| | 74. 供应的菜品符合卫生和质量标准 | 1 | |
| | 75. 外送过程中，应注意食品防护，对有温度要求的产品，还需采取相应的温度保护措施 | 1 | |
| | 76. 与食品直接接触的配送容器符合要求 | 1 | |
| | 77. 定期委托具有资质的第三方机构进行食品检验检测，并可提供合格的检测报告 | 1 | |
| | 78. 实行科学营养配餐，对就餐人群进行健康营养知识宣传，更新饮食观念 | 1 | |
| 十二、仪表规范（3分） | 79. 各岗位有明确的着装标准和规范要求，并按标准统一着装 | 1 | |
| | 80. 从业人员仪表、举止得体 | 1 | |
| | 81. 从业人员个人卫生情况符合上岗要求 | 1 | |
| 十三、礼貌礼仪（3分） | 82. 服务语言注意使用礼貌敬语 | 1 | |
| | 83. 服务动作端正得体 | 1 | |
| | 84. 服务应答及时周到 | 1 | |
| 十四、服务流程（7分） | 85. 迎客热情、礼貌、周到 | 1 | |
| | 86. 为顾客点餐准确适度，方便快捷，主动复合菜单 | 1 | |
| | 87. 奉客时能够避免餐（饮）具和菜品接触污染 | 1 | |
| | 88. 菜品供应时保持餐（饮）具清洁、供应及时、服务手法规范熟练 | 1 | |
| | 89. 若顾客提供打包服务，明示收费标准 | 1 | |
| | 90. 送客主动提醒、热情送别 | 1 | |
| | 91. 对服务员进行专业培训，灵活掌握菜单菜量标准。将珍惜粮食、反对浪费纳入培训内容。 | 1 | |
| 十五、贴心服务（3分） | 92. 提供小份菜选项 | 1 | |
| | 93. 合理设置公共标识，如“小心地滑”“卫生间”“安全出口”等 | 1 | |
| | 94. 提供透明服务，如卫生筷等 | 1 | |
| 十六、诚信经营（4分） | 95. 菜单明码标价 | 1 | |
| | 96. 将防止食品浪费理念纳入菜单设计，按照用餐人数科学合理配置菜品、主食 | 1 | |
| | 97. 引导理性消费、按需点餐 | 1 | |
| | 98. 通过透明厨房、视频厨房、网络厨房等形式实现明厨亮灶 | 1 | |
| 十七、顾客满意度评估（2分） | 99. 实施满意度评估 | 1 | |
| | 100. 有投诉处理机制，妥善处理顾客投诉 | 1 | |
| 检查结果： 平均分： 评定等级： | | | |

说明：带★的检查内容为关键项，2项以上（含2项）关键项不符合要求，不评定动态等级。

评分人员：

年 月 日