

中国连锁经营协会文件

中连协〔2023〕42号

关于发布团体标准《校园餐饮服务管理企业 服务能力评价指引》的公告

根据《中国连锁经营协会团体标准制修订管理办法》相关要求，现批准《校园餐饮服务管理企业服务能力评价指引》为中国连锁餐饮行业团体标准，编号为 T/CCFAGS 043-2023，自 2023 年 7 月 21 日起实施。

现予公告。



二〇二三年七月二十一日

T/CCFA

中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 043—2023

校园餐饮服务管理企业 服务能力评价指引

Guidelines for qualification Evaluation of campus catering service management enterprises

2023 - 07 - 21 发布

2023 - 07 - 21 实施

中国连锁经营协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 总体要求	4
4.1 服务能力级别划分	4
4.2 服务能力评价指标	4
5 申报要求与评价指标	5
5.1 申报要求	5
5.2 基本条件	5
5.3 日常营运能力评价指标	5
5.4 指标拓展原则及方法	6
6 评价原则与结果管理	7
6.1 评价原则	7
6.2 评价指标类型	4
6.3 评价方法	4
6.4 评价结果管理	4
附 录 A （资料性） 校园餐饮服务管理企业营运能力评价表与日常营运能力评价细则示例.....	8
附 录 B （资料性） 校园餐饮服务企业总部管理清单.....	11
参 考 文 献	12

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》的规定起草。

本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利责任。

本文件起草单位：中国连锁经营协会、广东省团餐配送行业协会、上海市餐饮烹饪行业协会、上海天祥质量技术服务有限公司、上海龙神食品（集团）有限公司、上海博海餐饮集团有限公司、玖福团膳餐饮管理（大连）有限公司、山东世纪道和餐饮管理有限公司、苏州顺佳企业服务有限公司、广州多满分食品有限公司、山东诺天餐饮管理有限公司、武汉和源餐饮管理服务有限公司、深圳市金谷园实业发展有限公司、成都金源鸿餐饮集团有限公司、深圳市中禾百年餐饮管理有限公司、南京梅花餐饮管理有限公司、杭州师苑餐饮管理有限公司、深圳市德保膳食管理有限公司、佳选供应链管理（大连）有限公司、永辉彩食鲜供应链管理有限公司、鲜生活冷链物流有限公司等。

本文件主要起草人：楚东、姜星、陈翔、谢倩雯、徐长宁、程军、闫雪、程辉、王磊杰、吴士良、李松涛、王琳、沈文才、杨顺德、王慧智、甘勇泽、翁海辉、刘晓庆、赵佳薇等。

引 言

从餐饮行业发展来看，连锁化、规模化、一定程度的市场化和品牌化是餐饮企业高质量发展的重要驱动力，也是校园餐饮未来的发展方向。餐饮服务管理企业加强食品安全管理能力、落实主体责任日益受到监管部门和招标方的重视。本文件对校园餐饮服务管理企业的项目点管理情况、总部管理能力、人力资源和培训体系、集中采购和统一配送、加工中心、数字信息化系统、社会责任和委托方感知满意度等方面提出了详细的评价指标以及评价方法，以促进校园餐饮服务管理企业总部管理更加精准有效，驱动校园餐饮服务市场有序竞争和高质量发展。

本文件中A、B、C级别划分主要体现餐饮服务管理企业基本条件方面的类别，不代表日常营运能力方面的等级。鼓励具备优秀营运能力的校园餐饮服务管理企业及其它类型餐饮服务管理企业根据自身基本条件采用本文件进行评价，通过自我声明或第三方评价的形式向社会声明评价结果，共同促进行业高质量发展。

本文件的评价指标可成为校园餐招标机构编制招标文件的参考依据。评价原则鼓励评价过程采信相关权威机构信息，评价结果是社会质量信用体系的组成部分，可被教育主管部门、学校和市场监管部门采信，并应用于校园餐饮的招投标管理。

本文件版权归中国连锁经营协会所有。未经许可，不得擅自复制、转载、抄袭、改编、汇编、翻译或将本文件用于其他任何商业目的。

校园餐饮服务管理企业服务能力评价指引

1 范围

本文件规定了校园餐饮服务管理企业服务能力评价指引，包含了评价指标、方法及要求。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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
 WS103-1999 学生营养餐生产企业卫生规范 1999
 T/SFSF000001-2019 放心餐厅、放心食堂管理规范
 T/CASNHP 1-2020 中小学学生餐良好操作规范
 T/CCFAGS 028-2021 零售数字化术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 校园餐饮服务管理 Campus catering service management

为校园餐饮服务提供者（校园集中用餐食堂）提供人员、加工、制作、经营、食品安全管理等服务的第三方管理活动，不包括学校自营食堂的管理。

3.2 校园餐饮服务管理企业总部 Campus catering service management enterprise headquarters

校园餐饮服务管理企业中负责资源开发、配置、控制和使用等功能的核心管理机构。

4 总体要求

4.1 服务能力级别划分

本文件将校园餐饮服务管理企业的服务能力划分为A、B、C三个级别。

4.2 服务能力评价指标

服务能力评价指标包括基本条件和日常营运能力两个模块。

基本条件为静态指标，通过资信能力、专业人员、过往业绩和必要设施设备等区分级别。

营运能力为动态指标，通过对项目点管理情况、总部管理能力、人力资源和培训体系、集中采购和统一配送、加工中心、数字信息化系统、社会责任和委托方感知等方面进行综合评价。

不同服务能力级别的校园餐饮服务管理企业其日常营运能力均应达到85分以上。

服务能力级别划分及含义见表1服务能力级别划分及含义。

表1 服务能力级别划分及含义

级别	A	B	C
评价要求	满足A级基本条件要求， 营运能力评价得分≥85分。	满足B级基本条件要求， 营运能力评价得分≥85分。	满足C级基本条件要求， 营运能力评价得分≥85分。
含义	具备规模化的餐饮连锁企业服务管理能力和大型校园餐服务经验，资源充分，跨区域能力较强能承担较多数量项目点运营和大型校园食堂的承办。	具备餐饮连锁企业服务管理能力和校园餐经验，资源较为充分，以区域经营为主，能承担多项目点校园餐的运营。	具备连锁食品安全服务管理能力和餐饮服务经验，有一定资源，能承担小型校园餐的供应与运营。

5 申报要求与评价指标

5.1 申报要求

评价申报应以申报企业总部为主体，采取自愿申报原则，且应对其申报资料的真实性负责。

申报企业总部应符合国家有关法律法规的规定，成立满3年且正常运营。申报时已服务于3个及以上餐饮项目点包括学校、非学校团餐及社会餐饮项目点，具备一定的食品安全管理能力，能承担校园餐的供应与运营，食品安全风险评级为A级，且未受到食品安全相关行政处罚。

5.2 基本条件

基本条件包括申报企业自身资信能力、专业人员、既往业绩和必要硬件设施等。不同级别的基本条件及要求见表2。

表2 不同级别的基本条件及要求

基本条件/级别	A	B	C
资信能力	1) 净资产1亿元以上； 2) 近3年上缴增值税平均每年在800万元以上。税务局提供的企业纳税额作为资信能力依据； 3) 3年内无食物中毒事件发生（采信“信用中国”等权威平台数据）。	1) 净资产5000万元以上； 2) 近3年上缴增值税平均每年在400万元以上。税务局提供的企业纳税额作为资信能力依据； 3) 2年内无食物中毒事件发生（采信“信用中国”等权威平台数据）。	1) 净资产3000万元以上； 2) 近3年上缴增值税平均每年在300万元以上。税务局提供的企业纳税额作为资信能力依据； 3) 1年内无食物中毒事件发生（采信“信用中国”等权威平台数据）。
专业人员	1) 经过专业行业组织或市场局考核的项目点负责人10人以上； 2) 每个项目点具有经过行业组织或市场局考核的食品安全负责人1人以上； 3) 经过行业组织或市场局考核认可的高级营养师10人以上；并能跟踪评价营养状况。	1) 经过专业行业组织或市场局考核的项目点负责人5人以上； 2) 每个项目点具有经过行业组织或市场局考核的食品安全负责人1人以上； 3) 经过行业组织或市场局考核认可的营养师5人以上。	1) 经过专业行业组织或市场局考核的项目点负责人3人以上； 2) 每个项目点具有经过行业组织或市场局考核的食品安全负责人1人以上； 3) 经过行业组织或市场局考核认可的营养师3人以上。
过往业绩	1) 服务的校园总数50家以上，或者 2) 服务于1000人以上大型学校数量10家以上。	1) 服务的校园总数15家以上，或者 2) 服务于500人以上学校数量3家以上。	1) 服务的食堂或社会餐饮项目点总数3家以上，或者 2) 服务于300人以上项目点数量3家以上。
设施设备	1) 具备自有中央厨房； 2) 具备完整的数字信息化系统（如供应链追溯、运营督导、明厨亮灶、员工管理）； 3) 具备食材的集中采购和配送能力； 4) 具备实验室进行食材的进货检验和对餐食卫生安全的定期验证。	1) 具备自有中央厨房； 2) 具备数字信息化管理系统； 3) 具备快速检测设备进行食材的进货的快速检验和对餐食卫生安全的定期验证。	无

5.3 日常营运能力评价指标

日常营运能力评价指标包括项目点管理情况、总部管理能力、人力资源和培训体系、集中采购和统一配送、加工中心、数字信息化系统、社会责任和委托方感知等方面，评价内容见表3。

表3 日常营运能力的评价指标内容

序号	指标	评价内容
1	项目点管理	1) 食品经营许可情况, 许可范围和实际经营是否一致。 2) 项目点相应的管理制度与执行情况。 3) 项目点在餐饮量化分级中的评级取得情况。 4) 抽查验证情况 (可抽取10%项目点进行验证, 不足30个项目点的抽查3家验证)。
2	总部管理	1) 总部建立的食品安全管理和反食品浪费等管理体系及制度情况, 评价体系及制度的充分性、适用性和有效性。 2) 总部组织架构及人员配置情况, 评价其独立性和有效运转, 评价其管理和人员的配置和资格能力。 3) 总部获取的认证和荣誉情况, 评价获得的认证和荣誉的权威性。 4) 总部的信用级别情况, 通过采信权威机构的公开信息进行评价。
3	人力资源和培训体系	1) 人力资源储备情况, 评价人力资源能否适应项目点的发展速度。 2) 主要管理人员和一线从业人员的稳定情况, 评价人员流失和保持。 3) 培训系统情况, 评价培训系统的完善和岗位人员培训实施情况, 包括在线智慧培训和精准培训的实施。
4	集中采购和统一配送 (根据申报级别适用)	1) 集中采购情况, 评价集中采购的品种、数量、占比等。 2) 引进高品质食材机制建立和实施。 3) 供应商选择情况, 评价供应商选择方式和品牌信誉度。 4) 供应商管理标准的先进性。 5) 集中配送情况, 评价配送中心硬件设施情况和高风险食材的配送能力。 6) 进货查验和抽样检测情况, 评价食材的食品安全管控能力。
5	加工中心 (根据申报级别适用)	1) 和经营模式相匹配的加工中心, 评价加工中心硬件设施配备和资质能力等。 2) 加工中心运营能力, 评价提供就餐人数量和运营系统能力。 3) 加工中心产品食品安全管控能力, 评价食品安全体系管理和产品检测能力等。
6	数字信息化系统 (根据申报级别适用)	1) 食材采购、追溯系统和仓储配送系统的数字化能力和有效性。 2) 智慧厨房、现场管理监控的数字化能力和有效性。 3) 运营督导体系的数字化能力和有效性。 4) 员工教育和培训的数字化能力和有效性。 5) 明厨亮灶的落实情况。
7	社会责任	1) 员工劳动合同签署、工资标准和社会保险等符合国家及地方劳动部门相关法律法规情况。 2) 建立反贿赂、腐败或其他不道德的商业活动制度并将商业道德政策有效传达。 3) 促进建立公平有序的竞争秩序落实情况。 4) 绿色发展、节能减排情况。 5) 积极参加社会公益的情况。 6) 专业的食品安全责任险的投保情况。保险对象是师生等用餐人员, 保险范围需要涵盖所有就餐人员。
8	委托方或消费者感知	1) 食品安全和品质体验感知。 2) 价值体验: 评价餐食价格的合理程度, 如菜谱公布等; 3) 满意度: 评价过去的一年中餐食和服务的满意程度或者通过第三方进行评价获取满意度结果。 4) 推荐度: 评价愿意向他人谈论餐饮服务公司好的方面程度。

5.4 指标拓展原则及方法

本文件使用过程中, 可根据不同类型企业业务特点拓展营运能力评价内容。拓展内容不得与已有内容冲突。

6 评价原则与结果管理

6.1 评价原则

服务能力评价遵循以下原则：

- 采取科学、公正、公平和公开的评价流程。
- 采取静态与动态相结合的评价指标体系，以食品安全合规和信用评价为基础，倡导关注员工健康、商业道德和可持续发展。
- 鼓励采取第三方专业机构评价。
- 鼓励评价依据采信相关权威机构信息。

6.2 评价指标类型

日常营运能力评价结果以得分率（百分制）体现。按指标的重要性分为否决项、关键项、一般项和加分项。指标类型及判定标准见表4。

表4 营运能力评价指标类型及判定标准

序号	评价类型	判定标准	判定说明
1	否决项	是/否	否决项是指对校园餐饮企业服务能力有重大影响的项目。无需判定分数，直接判定“是/否”，任一条款判定为“否”时，审核结果为不通过。
2	关键项	10分、5分、0分	关键项是指校园餐餐饮服务企业运行中必不可少的项目。 10分：符合； 5分：轻微不符合； 0分：严重不符合。
3	一般项	2分、1分、0分、NA	关键项是指校园餐饮服务服务企业运行中基本的项目。 2分：符合； 1分：轻微不符合； 0分：严重不符合； NA：不适用。
4	加分项	2分、1分、0分、NA	加分项是指相比较同行业，其产品和服务能体现技术、管理、创新等方面优势，但不包括在既有评价指标中的项目。 2分：具有明显优势； 1分：具有一定优势； 0分：处于行业平均水平； NA：不适用。

6.3 评价方法

实施评价的第三方机构可参照附录A建立日常营运能力评价细则及验证方法，包括评分说明和采信说明。评价细则中评价类型、判定标准、评价项目的重要性和配分应与本文件保持一致。

总部管理能力的评价内容可参考附录B。

日常营运能力评价采用评审员审核验证和问卷调查两种方式。评价方法包括文件材料核验、采信验证和现场验证评价等方式。

委托方感知度评价可采取在线问卷调查和现场调查等方式，调查对象包括但不限于用餐学生及其家长、学校管理人员和教育主管部门等相关方。社会餐饮感知度评价可以采取消费者调查或采信线上餐饮点评网站评价结果。

6.4 评价结果管理

评价结果包括根据基本条件确认的级别，以及日常营运能力评价得分。

被评价企业可向社会自我声明第三方评价结果。

实施评价的第三方机构应依据评价结果出具相应的服务能力证明，并接受相关的监督和管理。

附 录 A
(资料性)

校园餐饮服务管理企业营运能力评价表与日常营运能力评价细则示例

表 A.1 校园餐饮服务管理企业营运能力评价表

条款	内容	重要性	配分
A.1.1 项目点管理情况	1.所有项目点应取得食品经营许可,许可范围和实际经营一致,能够依据《食品安全法》和相关国家和地方法规,制定相应的管理制度。	否决项	是/否
	2.项目点在餐饮量化分级中的评级取得管理评级情况。	关键项	10分、5分、0分
	3.现场食品安全管理,反食品浪费情况。	关键项	10分、5分、0分
A.1.2 总部管理能力	1.总部食品安全管理和反食物浪费等管理体系及制度,评价食品安全管理和反食物浪费等管理体系及制度的充分性、适用性和有效性。	关键项	10分、5分、0分
	2.总部食品安全管理和反食物浪费等管理和人员配置情况,评价其独立性和有效运转,评价其管理和人员的配置和资格能力。	关键项	10分、5分、0分
	3.总部获取的认证和荣誉情况,评价获得的认证和荣誉的权威性。	一般项	2分、1分、0分、NA
	4.总部的信用级别情况,通过中国信用网等主要权威机构的公示进行评价。	关键项	10分、5分、0分
A.1.3 人力资源和培训体系	1.人力资源储备情况,评价人力资源能否适应项目点的发展速度。	关键项	10分、5分、0分、NA
	2.主要管理人员和一线从业人员的稳定情况,评价人员流失和保持。	一般项	2分、1分、0分、NA
	3.培训系统情况,评价培训系统的完善和岗位人员培训实施情况,包括在线智慧培训和精准培训的实施。	一般项	2分、1分、0分、NA
A.1.4 集中采购和统一配送 (根据申报级别适用)	1.集中采购情况,评价采购的品种和数量。	关键项	10分、5分、0分
	2.引进高品质食材机制建立和实施。	关键项	10分、5分、0分、NA
	3.供应商选择情况,评价供应商选择方式和品牌信誉度。	关键项	10分、5分、0分
	4.供应商管理标准的先进性要求。	一般项	2分、1分、0分、NA
	5.集中配送情况,评价配送中心硬件设施情况和高风险食材的配送能力。	关键项	10分、5分、0分
	6.进货查验和检测,评价食材的食品安全管控能力。	关键项	10分、5分、0分
A.1.5 加工中心 (根据申报级别适用)	1.和经营模式相匹配的加工中心,评价加工中心硬件设施配备和资质能力等。	关键项	10分、5分、0分

表A.1 校园餐饮服务管理企业营运能力评价表（续）

条款	内容	重要性	配分
	2.加工中心运营能力，评价提供就餐人数量和运营系统能力。	关键项	10分、5分、0分
	3.加工中心产品食品安全管控能力，评价食品安全体系管理和产品检测能力等。	关键项	10分、5分、0分
A.1.6 数字信息化系统（根据申报级别适用）	1.食材采购、追溯系统和仓储配送系统的数字化能力和有效性。	关键项	10分、5分、0分、NA
	2.智慧厨房（明厨亮灶），现场管理监控的数字化能力和有效性。	一般项	2分、1分、0分、NA
	3.运营督导体系的数字化能力和有效性。	一般项	2分、1分、0分、NA
	4.员工教育和培训的数字化能力和有效性。	一般项	2分、1分、0分、NA
A.1.7 社会责任	1.员工劳动合同签署、工资标准和社会保险等符合国家及地方劳动部门相关法律法规情况。	关键项	10分、5分、0分、NA
	2.建立贿赂、腐败或其他不道德的商业活动并将商业道德政策并有效传达。	一般项	2分、1分、0分、NA
	3.促进建立公平有序的竞争秩序落实情况。	一般项	2分、1分、0分、NA
	4.绿色发展、节能减排情况。	一般项	2分、1分、0分、NA
	5.积极参加社会公益的情况	一般项	2分、1分、0分、NA
	6.专业的食品安全责任险的投保情况。保险对象是师生等用餐人员，保险范围需要涵盖所有就餐人员。	一般项	2分、1分、0分、NA
A.1.8 委托方或消费者感知评价	1.食品安全和品质体验，评价过去的一年中餐食和服务的安全行，稳定性和可靠程度。	关键项	10分、5分、0分、NA
	2.价值体验，评价餐食价格的合理程度。	一般项	2分、1分、0分、NA
	3.满意度，评价过去的一年中餐食和服务的满意程度。	一般项	2分、1分、0分、NA
	4.推荐度，评价愿意向他人谈论餐饮服务企业好的方面程度。	一般项	2分、1分、0分、NA

表 A.2 校园餐饮服务管理企业日常营运能力评价细则示例

条款	内容	评价实施细则或验证方法	重要性	评分说明	配分
A.2.1 项目点管理情况	1.所有项目点应取得食品经营许可，许可范围和实际经营一致，能够依据《食品安全法》和相关国家地方法规，制定相应的管理制度。	现有项目点没有未经许可经营和超范围经营行为。提供现有项目点是安全督导检查自查报告，包括督导检查计划，实施情况，问题及整改情况；或量化分级 A 级直接采信。	否决项	有任何不符合均为否	是/否
	2.项目点在餐饮量化分级中的评级取得管理评级情况。	根据服务的校园餐饮，以项目点为单位。	关键项	10分：所有项目店都是 A； 5分：至少 1 个 B 或者 C，B 以及低于 B 占到 20%及以下，其余均是 A； 0分：其余情况。	10分、5分、0分

附录 B

(资料性)

校园餐饮服务企业总部管理清单

B.1 组织架构

具备与规模相适应的、书面的组织架构文件，设有负责食品安全管理的部门或岗位，并直接对总部决策层负责。食品安全管理人员岗位职责和权限明确，食品安全管理具有相对独立性。

B.2 食品安全管理员和食品营养师

每个项目点至少配置一名食品安全总监，食品安全管理人员具有与岗位相适应的学历、经验和资格。为中小学和幼儿园等特定单位食堂提供餐饮管理服务的应配备专门食品营养师。

B.3 食品安全管理制度

建立完整的食品安全管理制度体系，制度体系至少包括以下方面：

- 项目点管理制度，规范分支机构的选址布局、设备设施、人员配备和经营品种等。
- 运营管理制度，包括食品加工过程关键环节管理要求、进货查验和查验记录制度、食品留样制度、餐用具清洗和消毒制度、从业人员健康管理制度和培训管理制度等。
- 经营信息定期报告制度，定期向所在地监管机构报告项目点变化、食品安全责任协议等基本信息。
- 食品安全督导自查制度，由餐饮服务管理公司组织的食品安全管理活动，落实各项制度在项目点的实施状况，并总结改进。

B.4 食品安全培训

校园餐饮服务企业设置相应的食品安全培训场所、设备设施或在线培训资源为所属项目点管理人员和从业人员提供食品安全法律法规、食品安全经营管理制度及其实施的培训。

B.5 项目点食品安全管理状况

项目点未发现未经许可经营或超范围经营行为，未发生重大食品安全事件。总部可提供项目点食品安全督导自查报告，包括督导自查计划、实施情况、问题及整改情况等。

B.6 集中采购和统一配送

校园餐饮服务企业总部负责主要食品原材料的统一采购和配送。总部制定供货商评价、选择和淘汰制度并有效执行，建立供货商台账。实行统一配送的，校园餐饮服务企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格证明文件，进行食品进货查验记录，采用委托配送的可授权项目点履行进货查验职责。

提供中小学和幼儿园等特定单位食堂的校园餐饮服务企业应使用信息化手段，建立食品追溯系统和电子台账，便于项目点能及时查阅到产品批次信息和合格证明文件，应使用快检等手段对生鲜食品原料与非预包装食品进行必要的抽样检测。

配备与配送食品品种和数量相适应的食品仓库和设备设施。配备一定数量的密闭运输工具，且与配送食品品种、数量相适应的保温、冷藏（冻）设备设施。

对于主要食材、冷冻食材、预制食材应采取高品质要求和透明度，提高委托方的信任。如米面油在内的主要食材，建议相关的厂家品牌、产品规格书要求。冷冻食材应对原料追溯、保存时间、新鲜度等有明确规定。预制食材应对原料追溯、保存时间、新鲜度、添加剂使用有明确规定。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
 - [2] 《中华人民共和国反食品浪费法》
 - [3] 《“健康中国2030”规划纲要》中共中央、国务院
 - [4] 《校园食品安全守护行动方案（2020—2022年）》国市监食经〔2020〕61号
 - [5] 《学校食品安全与营养健康管理规定》中华人民共和国教育部、中华人民共和国国家市场监督管理总局、中华人民共和国国家卫生健康委员会 第45号
 - [6] 《餐饮服务食品安全操作规范》国家市场监督管理总局 2018
 - [7] 《北京市中小学校食堂管理办法》北京市教委、卫计委、市场监管局 2017
 - [8] 《北京市中小学校外供餐管理办法》北京市教委、卫计委、市场监管局 2017
 - [9] 《餐饮服务明厨亮灶工作指导意见》国市监食监二〔2018〕32号 市场监管总局
-