**火锅店等级划分与评定规范**

**1．范围**

本标准规定了火锅店的术语和定义、等级划分、等级要求和评定的要求。

本标准适用于火锅店的等级划分与评定。

**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。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001 公共信息标志用图形符号

GB/T 40248-2021 人员密集场所消防安全管理

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB/T13391-2009 餐饮企业的等级划分和评定

SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范

SB/T 10531-2009 火锅企业经营服务规范

DB50/T 1343-2022 餐饮服务食品安全管理人员工作规范

GB 14930.2-2012 食品安全国家标准消毒剂

GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

GB 2760-2014 食品安全标准食品添加剂使用标准

GB 8978-1996 污水综合排放标准

GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准 (试行)

GB 14881-2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB/T 27306-2008 食品安全管理体系餐饮业要求

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 22000 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

GB/T 27341 危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求

GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用规范

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

《食品经营许可审查通则 (试行) 》食药监食监二〔2015〕228号

《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》 (国食药监食[2011]178 号)

《城市市容和环境卫生管理条例》 国务院令〔2017〕第676号)

《国务院办公厅关于加强地沟油整治和餐厨废弃物管理的意见》 (国办发〔2010〕36号)

《特种设备安全监察条例》 (国务院令〔2009〕第549号)丨2019年修订版

《中华人民共和国食品安全法实施条例》 (国务院令（721号）第557号)

《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 》

《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令〔2019〕第45号) 》

《中华人民共和国食品安全法》（2021年修订）

《中华人民共和国反食品浪费法》

《中华人民共和国消防法》

**3.术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

**3.1火锅**

以锅、盆等为器具，通过炭火、燃气、电等方式加热，以沸水或热汤来烫、涮、煮食物的餐饮方式。

**3.2火锅店**

从事即时烹调加工、销售火锅餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的火锅餐饮门店。

**4.等级划分与标识**

**4.1 等级划分**

火锅店等级划分为三级，从低到高依次为：三星级、四星级、五星级，五星级为最高级。

**4.2 标识**

以星为火锅餐饮门店的等级标识，等级用金色五角星表示，五颗金色五角星表示五星级，以此类推。

**5.评定对象**

为河南省境内有合法经营资质，正式营业时间1年以上的火锅餐饮门店。

1. **火锅店等级划分与评定标准**

详见附录A

1. **评定周期**

评定周期以自然年度为单位，每年评定一次。

1. **评定的程序**

**8.1 提出申请**

火锅餐饮门店根据等级划分标准,在评定前三个月，填写《申报表》，提出相应的等级评定申请，并提供证明文件。

8.2 初审

协会收到火锅餐饮门店的申请表和相关管理文件后，对申请材料进行审核，并在15个工作日内对火锅餐饮门店的申请给予答复。

8.3 现场评审

现场评审步骤包括：

听取火锅餐饮门店负责人或分管此项业务的专项负责人工作汇报；

查验相关文件及资料；

评审专家对火锅餐饮门店现场进行评审；

现场评审组对发现的问题以书面形式及时反馈给火锅餐饮门店；现场评定的所有文件由评审组汇总上报协会存档。

8.4 专家组评价

专家评审组对评审文件按照附录A的要求对申报材料进行评定，结合现场评审提出评定结论。报河南省餐饮与住宿行业协会。

8.5 公示及批准

河南省餐饮与住宿行业协会通过河南省餐饮与住宿行业协会官网进行五个工作日的评审结果公示。公示无异议，由协会向火锅餐饮门店授予等级称号并颁发证书。

8.6 异议处理

对评审结果有异议者，应在3个工作日内通过书面形式向协会反馈，经核查属实，协会应组织专家重新评审。

# 9 评定结果管理及应用

9.1 河南省餐饮与住宿行业协会统一制作火锅餐饮门店等级标识牌和证书。火锅餐饮门店获得等级称号后，等级标识牌应悬挂在企业(单位)的显著位置。

9.2 等级评定结果有效期为五年，五年期满后其标识牌和证书同时作废。火锅餐饮门店应重新申请审核评定。

9.3 有效期内，协会不定期对火锅餐饮门店进行检查，对未达标的进行降级或撤销处理。不接受抽检的火锅餐饮门店视为自动放弃，河南省餐饮与住宿行业协会进行公示并取消其资格。

9.4 已取得等级资格的火锅餐饮门店如发生食品安全、人身安全等重大事故，造成不良影响，协会根据情节轻重给予降级或取消等级资格的处理。

9.5 被降级或取消等级资格的火锅餐饮门店，一年后，方可重新申请评定。

**附录A**

(规范性附录)

等级评价指标体系

**河南省火锅餐饮门店分等定级评价规范评估指标体系表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本条件** | | | | | | | |
| 序号 | 评价指标 | | 评价要求 | | 评价说明 | | |
| 1 | 营业执照 | | 营业执照齐全,具备独立法人资格，具备合法资质。 | | 现场查验。  1.要求资料齐全。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 2 | 食品经营许可证 | | 食品经营许可证合法有效，经营场所、主体业态、 经营项目等事项与食品经营许可证一致。 | | 现场查验。  1.要求资料齐全有效， 内容一致。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 3 | 无犯罪记录 | | 依法依规经营，无不良犯罪记录。 | | 现场查验。  1.要求提供法人代表近三年的无犯罪记录。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 4 | 消防验收 | | a）应有经营场所消防安全检查合格证。  b)建筑物的消防设计应符合国家有关消防技术的规范要求。  c）按照国家有关规定配置消防设施和器材、设置消防安全标识。定期对消防设施和器材进行检查和维护保养，确保消防设施和器材的完好、有效。  d）炭火、燃气和电的使用、储存和管理应符合消防安全规定。  e）室内装修、装饰应采用不燃、难燃的绝缘材料。  f）应建立火灾应急预案并进行现场演练，定期进行员工培训。 | | 现场查验。  1.要求资料齐全有效，内容一致。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 5 | 经营场所 | | 建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环保等现行国家、行业和地方的有关规定和标准。 | | 现场查验。  1.要求证件齐全有效。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 6 | 从业人员个人卫生和保障机制 | | a)从业人员应持有合格有效健康证明。  b)严格执行晨检制度。对有碍食品安全疾病的人员，有完善的调离制度。 | | 现场查验。  1.要求证件齐全有效。  2.不符合要求将不评定等级。 | | |
| 河南省火锅餐饮门店等级评价指标 | | | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | | 分值 | | 得分 | 评分说明 |
| 指标1 消费者认同（30分） | 1.1 品牌忠诚度 | 顾客在多次重复购买行为中对该火锅餐饮门店的偏向性的反映。包括在人群中的推荐度和特定时间段的重复购买行为频率。 | | 10 | |  | a)现场询问、查验；问卷调查或收集第三方网路平台数据。 b)根据实际情况评分。 |
| 1.2 品牌知名度 | 该火锅餐饮门店被消费者知晓、了解的程度。包括该火锅餐饮门店对社会公众影响的广度和深度。 | | 10 | |  |
| 1.3 顾客满意度 | 满意度是顾客期望值与体验值之间的关系。 | | 10 | |  |
| 指标2 菜品质量（200分） | 2.1 火锅风味 | 具有风味特色，香气突出，味感适宜。 | | 50 | |  | a)现场询问、查验；问卷调查或收集第三方网路平台数据。 b)根据实际情况评分。 |
| 2.2 原材料 | a)原材料多样、精致、新鲜，种类齐全。 b) 食品原料应符合相关产品标准规定的要求。 c)酒水饮品应符合相关产品标准规定的要求。 d)食品添加剂的使用应符合GB 2760-2014相关规定。 | | 40 | |  |
| 2.3 菜品外观 | 菜肴装盘规范，造型自然美观。 | | 10 | |  |
| 2.4 刀工 | a）刀工均匀，不连不散，花刀出形。 b）有明确的质量要求，重量均匀。 | | 10 | |  |
| 2.5 口感 | 原料处理、加工得当，嫩、滑、爽、脆相宜。 | | 20 | |  |
| 2.6 器皿 | 与菜品相得益彰，各具特色。 | | 10 | |  |
| 2.7 温度 | 菜肴温度符合食品安全要求。 | | 10 | |  |
| 2.8 主食类 | 以米、面、豆类等食材为原料，提供口味、质感、分量适宜的主食。 | | 10 | |  |
| 2.9 点心及热菜类 | 点心大小均匀，造型美观，种类多样，满足消费者的需求 | | 10 | |  |
| 2.10 招牌菜 | 有市场认可的菜品或成套系列菜品。 | | 10 | |  |
| 2.11 调味品 | 品种齐全，新鲜卫生，取用方便。 | | 20 | |  |
| 指标3 服务质量 （50分） | 3.1 制度保障 | 有完善的服务质量管理体系。(如：统一着装、编制员工手册等) 。 | | 5 | |  | a)现场询问、查验；问卷调查或收集第三方网路平台数据。 b)根据实际情况评分。 |
| 3.2 礼节礼貌 | 有规范统一的礼仪规范，定期培训，执行到位，使用服务敬语、主动热情、姿势端正、站位规范等。 | | 10 | |  |
| 3.3 餐厅服务 | a）具有餐厅服务细则，能及时响应顾客要求。 b）门店温度适宜，台面整洁美观. c）门店氛围舒适、运作有序、协调严密。 | | 30 | |  |
| 3.4 投诉举报渠道 | 投诉举报渠道(如电话、邮箱等)畅通，且能有效处理消费者投诉，并有投诉处理记录。 | | 5 | |  |
| 指标4 市场表现（30分） | 4.1 门店存续时间 | 门店从创立到评估日的时间。品牌的形成，需要时间的积累。成立时间越久，形成的品牌价值越大 | | 10 | |  | a) 资料齐全有效。  b)根据实际情况评分。 |
| 4.2 门店开发购置成本 | 建立前期总投入成本之和 | | 10 | |  |
| 4.3 经营稳定性 | 销售额是否稳定,是萎缩还是快速增长 | | 10 | |  |
| 指标5 环境卫生 （60分） | 5.1 场所环境 | a）场所环境定期清洁，保持良好。公共标识规范齐全、清晰醒目、方便识别。消防、燃气设备符合国家标准要求。 b）有满足需要的消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及孳生条件的防护设施，有害生物防制设施符合食品安全要求。 | | 10 | |  | a）匿名调查及现场调查 b）根据实际情况评分。 |
| 5.2 场所布局 | a)食品加工处理流程应为生进熟出的单一流向；各加工操作场所按照原料进入、原料加工、半成 品加工、成品供应的流程合理布局，并能防止在 存放、操作中产生交叉污染。 b)按要求设置备餐专用场所，并配有相应设施设备。 | | 10 | |  |
| 5.3 就餐环境 | a）墙面、门窗整洁无破损，台面有序、合理、整洁、无破损、无灰尘、无污渍。 b）柜台稳固、完好、无灰尘、无污渍，送餐车完好、有效、无污渍。 | | 10 | |  |
| 5.4 厨房 | a）地面、墙面无油渍、无破损、干燥整洁，设备设施无油渍、无破损、整洁。 b）应建有视频监控系统，实施“明厨亮灶”工程，达到清洁厨房的标准。 c) 食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常， 清洁卫生状况良好，不影响食品安全；定期保养，有完整的保养记录。 d) 冷藏、冷冻柜 (库) 数量满足原料、半成品和成品分开存放要求，有明显区分标识并设有温、 湿度显示装置。 e)冷藏、冷冻的温度应分别符合相应的温度范围要求。冷藏、冷冻柜(库)应定期除霜、清洁和维修，校验温度(指示)计。 | | 25 | |  |
| 5.5 卫生间 | a) 卫生间不得设置在食品处理区，保持通风、清洁、卫生，定期清理，无异味。 b) 冲洗设施、通风换气设施、防蝇设施、洗手设施维护良好，能正常使用。 c) 提供残疾人无障碍通道及设施。 | | 5 | |  |
| 指标6 设备配置 （60分） | 6.1 场所布局及设施设备 | a)食品加工处理流程应为生进熟出的单一流向；各加工操作场所按照原料进入、原料加工、半成 品加工、成品供应的流程合理布局，并能防止在 存放、操作中产生交叉污染。 b) 具备双路供电系统或自备应急发电系统。有中央空调系统或分体空调，并定期清理，保持清洁。 | | 10 | |  | a）匿名调查及现场调查 b）根据实际情况评分。 |
| 6.2 生产加工设备、设施、工具、 容器 | a) 操作加工用设施设备齐全可正常使用，有满足需要的清洗、消毒、保洁和洗手设施。 b) 要求用于原料、半成品、成品的工具和容器有明显的区分标识，宜实行色标管理并分开存放和使用。原料加工中切配动物性食品、植物性食品、水产品的工具和容器具有明显的区分标识，分开存放和使用。以颜色、材质、形状、标记等来区分。 c) 专间设置专用空调、专用空气消毒设备、专用冷藏设备以及预进间和食品传送窗口，设施设备正常使用。 d）食品应使用密闭容器盛放，容器材料应符合食品安全国家标准或有关规定。 | | 20 | |  |
| 6.3 节能、环保设备选用 | a) 宜在餐厅设计建造阶段预估能源消耗情况，选择与餐厅面积、营业情况相匹配的设备。 b) 应采用符合国家节能标准的厨具、电器等设备，优先采用节能型厨具、灶具、电器及相关节水型设备等。 c) 宜安装油水分离装置。 d) 宜采用能源转换设备。 e) 宜在常年温差大的地区采用外墙保温措施。 f) 客用卫生间宜使用感应式自动控制节水设备，节约用水。有条件的餐饮服务单位可安装废水处理设备，提高水资源利用率。 g) 宜减少一次性用品的消耗。 h) 打包食品时，应使用可降解餐盒、餐饮具及塑料袋，避免过度使用打包餐具。 i) 宜选用低能耗办公设备，规范办公用品的配备、采购和领用流程, 倡导无纸化办公。 | | 20 | |  |
| 6.4 通风排烟设施 | a）油烟排放应符GB18483-2001的相关规定。 b) 烹调场所采用机械排风通风设施，数量充足、正常使用，1-2 个月清洁一次。 | | 5 | |  |
| 6.5 供水排水设施 | a）污水排放应符合G8978-1996的相关规定。 b）用水水质符合 GB 5749 的规定。 c) 排水设施应通畅，便于清洁、维护；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。 | | 5 | |  |
| 指标7 菜品加工生产 （50分） | 7.1 加工制作 | a）食品生产加工过程符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。 b）应对食材进行科学加工，提高食材利用率。 c）宜根据顾客不同用餐需求，丰富菜品规格设计。 d）宜根据顾客剩菜废弃情况，不断优化菜品口味。 | | 10 | |  | a）匿名调查及现场调查 b）根据实际情况评分。 |
| 7.2 餐厨废弃物 处置 | a) 餐厨废弃物应分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁， 定期进行消毒。食品处理区配备带盖的餐厨废弃 物存放容器。要求防渗漏、易于清洁、标识清晰，不使用时盖子保持关闭。 b) 应索取并留存餐厨废弃物收运者的资质证明复印件 (需加盖收运者公章或由收运者签字) ，并与其签订收运合同，明确各自的食品安全责任和义务。 c) 应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废 弃物的处置时间、种类、数量、收运者等信息。 | | 15 | |  |
| 7.3 清洗消毒 | a) 有满足需要的清洗、消毒设施，清洗消毒程序科学、规范、有效，餐饮具清洗消毒合格。 b)消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应符合 GB 14934-2016的规定。 c)使用的洗涤剂、消毒剂应分别符合GB 14930.1和GB 14930.2等食品安全国家标准和有关规定。 | | 15 | |  |
| 7.4 保洁 | a) 消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。 b)定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。 | | 10 | |  |
| 指标8 反食品浪费规范 （20分） | 8.1 反食品浪费措施及规范 | a) 应主动提示消费者理性消费，引导消费者适量、适度点菜。  b)应在就餐区域显著位置设置合理取餐、禁止浪费等提示。 c) 宜提示消费者按需取用餐纸，节约用纸。  d) 应主动提示消费者打包剩菜，并提供打包服务。 e) 提供外卖服务时，外卖平台应依据 GB/T 40041 的要求，运用信息技术引导消费者精准点餐、避免浪费。 f) 提供自助餐服务时，应提醒消费者勤拿少取，宜在显著位置设置提示或主动告知消费者自助餐浪费的处理规定和措施。 | | 20 | |  | a）匿名调查及现场调查 b）根据实际情况评分。 |
| 河南省火锅餐饮门店等级划分与评定依据综合指数模型的得分确定：  五星级：等级评价计算得分400分（含400分）以上。  四星级：等级评价计算得分350分（含350分）以上。  三星级：等级评价计算得分300分（含300分）以上。 | | | | | | | |