|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |
|  |  |

团体标准

T/CGCC XX—202X

集中用餐服务机构等级划分和评定

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

`

中国商业联合会 发布

目次

[引言 II](#_Toc188267275)

[1 范围 3](#_Toc188267276)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc188267277)

[3 术语和定义 3](#_Toc188267278)

3.1 集中用餐服务机构 3

3.2集中用餐单位食堂 [3](#_Toc188267279)

[3.3 餐饮服务管理单位](#_Toc188267279) 3

3.4 中央厨房 4

3.5 集体用餐配送单位 4

4 等级划分与标识

[4.1等级划分 4](#_Toc188267280)

[4.2 标识 4](#_Toc188267280)

[5 等级划分的依据和评定方式 4](#_Toc188267280)

5.1 等级划分的依据 4

5.1.1 集中用餐单位食堂等级划分的依据 4

5.1.2 餐饮服务管理单位等级划分的依据 4

5.2 等级划分的评定方式 4

6 等级的评定和管理原则 4

7 监督管理原则 5

8 等级评定 5

8.1 评审员与培训 5

8.2 申请 5

8.3 受理 5

8.4 现场评审 5

8.5 审定 6

8.6 公告 6

[附录A（规范性）集中用餐单位食堂等级划分条件 7](#_Toc188267281)

附录B（规范性）餐饮服务管理单位等级划分条件

附录C（规范性）集中用餐单位食堂等级评定评分细则

附录D（规范性）餐饮服务管理单位等级评定评分细则

[参考文献（略）1.团餐操作服务规范（征求意见稿）.pdf 45](#_Toc188267282)

1. 引言

集中用餐服务机构等级划分和评定

* 1. 范围

本标准规定了集中用餐服务机构的等级划分的术语和定义、等级划分的依据和评定方式、等级的评定和管理原则、监督管理原则以及等级评定等要求。

本标准适用于中华人民共和国境内有合法经营资质的集中用餐服务机构。

* 1. 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/T 191 包装储运图示标志

GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则

GB 8978污水综合排放指南

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

[GB 13271 锅炉大气污染物排放标准](https://www.so.com/link?m=wZ5hOcCS7iowZPNZMhfsLsdcz5J0UuLz8Xx9WarecWq++NhGj7vaSmu03CLnPBqQuy8GZB9CR31Nj3IR7OcsnjJkfMdbjUrCpgPISRdkYZB8rNZprpsWypQvzKVZNngCBYHZ1Pw==)

GB 13495 消防安全标志

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 22000 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

GB/T 27306食品安全管理体系餐饮业要求

GB 31605 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范

GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 31712 病媒生物综合管理技术规范环境治理鼠类

GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范

GB/T 39002餐饮分餐制服务指南

GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南

GB/T 40248人员密集场所消防安全管理

GB/T 42966 餐饮业反食品浪费管理通则

GB/T 44141中央厨房运营管理规范

GB 50015 建筑给水排水设计规范

GB 50016建筑设计防火规范

GB 55036消防设施通用规范

GB 55037建筑防火通用规范

JGJ 64 饮食建筑设计标准

WS/T 690 病媒生物防制操作规程 餐饮服务场所

SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

T/CNSS 012健康食堂建设管理规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

 集中用餐服务机构 centralized dining service organization

提供集中用餐服务的机构，包括集中用餐单位食堂、餐饮服务管理单位、中央厨房、集体用餐配送单位。

 集中用餐单位食堂 centralized dining unit cafeteria

设于机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位、企业等，供应内部职工、学生等集中就餐的餐饮服务提供者；

 餐饮服务管理单位 catering service management unit

 为餐饮服务提供者提供人员、加工制作、经营或者食品安全管理等服务的第三方管理活动的单位。

* + 1. 中央厨房central kitchen

由食品经营企业建立，具有独立场所和设施设备，集中完成食品成品或者半成品加工制作并配送给本单位连锁门店，供其进一步加工制作后提供给消费者的经营主体。

 集体用餐配送单位

主要服务于集体用餐单位，根据其订购要求，集中加工、分送食品但不提供就餐场所的餐饮服务提供者。

* 1. 等级划分与标识
		1. 等级划分

集中用餐服务机构分别分为三个等级，即一钻级、二钻级、三钻级。

* + 1. 标识

以钻石为集中用餐服务机构的等级标识:一颗钻石表示一钻级、二颗钻石表示二钻级、三颗钻石表示三钻级。钻石的颗数越多，表示集中用餐服务机构的级别越高。

1.

5等级划分的依据和评定方式

5.1等级划分的依据

5.1.1集中用餐单位食堂等级划分的依据

主要包括集中用餐单位食堂的餐厅管理、厨房管理、安全管理、职工食堂综合管理及绿色可持续发展等。集中用餐单位食堂的等级的具体要求见附录A。

5.1.2 餐饮服务管理单位等级划分的依据

主要包括集中用餐单位食堂的餐厅管理、厨房管理、安全管理、职工食堂综合管理及绿色可持续发展等。集中用餐单位食堂的等级的具体要求见附录**B**。

5.2等级划分的评定方式

集中用餐服务机构等级评定方法应符合GB/T19001的要求，集中用餐单位食堂的评分细则见附录C，餐饮服务管理单位的评分细则见附录D。

6等级的评定和管理原则

6.1 三钻级集中用餐服务机构由全国集中用餐服务机构等级评定机构评审：二钻级、一钻级集中用餐服务机构由各地集中用餐服务机构等级评定机构评定，评定的结果上报全国集中用餐服务机构等级评定机构。由全国集中用餐服务机构等级评定机构统一批复并公示。地方集中用餐服务机构评定机构负责三钻级集中用餐服务机构的初审和推荐工作。

6. 2企业晋级需获得钻级一年后进行申报。

6.3 全国集中用餐服务机构等级评定机构统一制作餐饮企业等级标志牌和证书。

6.4 餐饮企业获得钻级酒家称号后，等级标志牌应悬挂在餐饮企业显著位置。

6.5 等级评定机构每四年对已评定等级的企业进行一次复评，每年进行年检，对等级予以确认。年检和复评工作由各等级评定机构监督落实。不参加年检或复评的企业视同自动放弃，将公告取消其资格并收回标志牌和证书。

6.6 获得等级的餐饮企业应执行信息统计报送制度，履行向各等级评定机构提供不涉及本企业商业机密的经营管理数据的义务。并大力支持和积极参与政府或相关部门组织的有关活动。

7 监督管理原则

7.1 由行业归口管理部门组建全国集中用餐服务机构等级评定机构。

7.2 全国集中用餐服务机构等级评定机构负责制定等级评定的实施办法。

7.3 全国集中用餐服务机构等级评定机构下设监督委员会和专家委员会，对评定工作实行监督管理检查制度。

7.4 全国集中用餐服务机构等级评定机构对出现问题的企业视情况采取以下处理办法：

— 已取得等级资格的企业如发生食品安全、人身安全等重大事故，造成不良影响，其所在地集中用餐服务机构评定机构应在权限范围内做出处理并上报情况。全国集中用餐服务机构等级评定机构根据情节轻重给予警告或通报批评或降低或取消等级的处理，并在相应范围内公布处理结果：获得等级的 餐饮企业接到上述通知后，必须认真整改，并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

一经全国集中用餐服务机构等级评定机构对晋级或降级或取消等级资格的企业，应立即将原等级标志和证书交还授予机构，由全国集中用餐服务机构等级评定机构做出更换或没收的处理。

被降级或取消等级的企业。自降级或取消等级之日起一年内，不子恢复或重新评定等级：一年后，方可重新申请评定。

8 等级评定

8.1 评审员与培训

8.1.1 等级评定的现场评审，应由有资格的评审员承担，各地评定机构应配备所需的评审员。

8.1.2 企业申请餐饮企业等级评定应了解本标准的相关规定，并配有具备国家培训资质的评审员。

8.2 申请

8.2.1 申请企业可根据餐饮企业等级划分条件提出相应的等级评定申请，填写申请报告并提供真实有效的证明文件，交所在地的集中用餐服务机构等级评定机构。

8.2.2地方集中用餐服务机构等级评定机构接受企业的申请报告和相关文件后，在15 个工作日内就是否可以评定给予企业答复，并上报全国集中用餐服务机构等级评定机构。

8.3 受理

8.3.1 全国集中用餐服务机构等级评定机构确认申请企业符合评定条件后，应在20个工作日内完成评定的准备工作，受理并开始现场评审。

8.3.2 进行现场评审前，应根据不同等级的申请，由相关集中用餐服务机构等级评定机构组织专家进行管理文件审核，当文审通过后，相关集中用餐服务机构等级评定机构通知企业可进行现场评定并协商确定评审时间。

8.4 现场评定

8.4.1对现场评定提出需改进的问题，要求企业在规定的时间内进行整改，整改的结果由各等级评定机构负责跟踪验证。

8.4.2 现场评定的所有文件由评审组汇总上报相应的集中用餐服务机构等级评定机构存档。

8.5 审定

8.5.1 由各等级评定机构组成的专家评审组对评审组长提供的评审文件进行审查。

8.5.2专家评审组将审查结论提交全国集中用餐服务机构等级评定机构批准。

8.6 公告

由全国集中用餐服务机构等级评定机构不定期在媒体公告评审结果。

**附录A**

**（规范性）**

**集中用餐单位食堂（含集中用餐配送单位及中央厨房）等级划分条件**

**A. 1 一钻级**

**A.1. 1建筑与设备设施基本条件**

**A.1. 1.1 建筑与设备设施基本条件**

建筑物结构良好，建筑布局符合餐饮加工和服务流程，设备设施完好：

1. 一钻级餐厅营业面积不少于300 m2，就餐区域最小使用面积不低于1m2/座，食品处理区的面积应不小于总面积的40%;
2. 设置相应的经营设备或设施，以及相应的消毒、保洁、防腐、防尘、防潮等设备或设施;
3. 直接接触食品的设备或设施、工器具、餐饮具等材质符合无毒、无味、抗腐蚀，易于清洁保养和消毒要求；
4. 有符合仓储条件的原材料库房；
5. 有完善的防蝇、防鼠、防虫设施；

n）消防标识符合GB 1349标准；

**A. 1.1.2环境保护设施和安全卫生基本条件**

a）按现行消防、安全、卫生法规和标准配备的必要设备设施；

b）有健全的卫生制度、检查制度及奖惩制度，有食品安全管理组织机构及专（兼）职食品安全管理人员，食品安全风险等级达到B级水平;

c）定期进行油烟监测和专用烟道、油烟净化和异味处理设施进行清洗维护。

**A. 1.2餐厅**

**A. 1.2.1设备设施条件：**

a） 餐厅安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜；

b） 有配套的桌椅、用具、餐具、茶具等；

c）有反浪费和控烟宣传设施；

d） 装修陈设符合A.1.1的要求。

**A. 1.2.2 应提供的服务：**

a） 一钻级供应菜点品种不少于10种（或有单项成套特色品种）；

b） 实行分餐制,,应符合GB/T 39002-2020《餐饮分餐制服务指南》标准务；

c） 对菜品和服务实行明码标价;

d） 餐厅显著位置设置符合要求的食品安全公示栏，公示内容符合要求。

**A. 1.3 厨房**

**A. 1.3.1设备设施条件：**

a） 厨房布局符合菜点出品工艺流程；

b） 厨房地面采用防滑材料，墙面铺满瓷砖,顶部有防污染处理；

c） 排污设施符合卫生要求；

d） 有专用消毒设备，餐具消毒效果符合GB 14930. 1、 GB 14930. 2和 GB 14934 标准规定；

e）有冷藏、冷冻和保鲜设备。

**A.1.3.2 应提供的服务（菜品管理）：**

1. 菜点供应方便快捷，符合食品卫生要求；
2. 供应品种有特色，或有传统风味；
3. 品种口味纯正，质感保持不变，符合食品安全和相关的质量标准。

**A.1.4 食堂管理**

**A.1.4.1食品安全管理**

1. 有食品安全管理制度；

b) 有食品安全管理机构，食品安全管理人员配备齐全；

c) 开展每日健康检查（晨检）并做好记录。

d) 定期开展从业人员食品安全知识培训；

e）建立食品安全自查制度，定期对食品安全状况进行检查评价，有自查记录；

f）原料仓库专人管理，建立管理制度，定期检查；

g）制定加工操作规程。明确食品安全管理及从业人员岗位职责；

h）食品安全关键控制点管理符合要求。

**A.1.4.2 消防与生产安全管理**

1. 制定消防安全管理制度，定期开展防火检查巡查；
2. 按照国家、行业标准设置消防设施；
3. 对员工进行消防安全培训，制定灭火和应急疏散预案并组织演练；
4. 生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.1.4.3 安全生产管理**

生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.1.4.4 食堂综合管理**

1. 有服务操作规程，提供规范化服务；
2. 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能；
3. 菜品和服务实行明码标价。

**A.1.4.5 突发事件应急管理**

有相应的发生突发事件和食品安全事故的应急准备和应急预案。

**A.1.6 选择项目（共10项，一钻级至少具备1项）**

a） 有互联网+明厨亮灶监控系统；

b） 采用五常管理法；

c）有自动刷卡系统；

d）有省级以上评定的综合性荣誉或服务品牌；

e） 应用先进适宜的通讯设备；

f） 通过ISO 9001认证；

g） 通过ISO 18000认证；

h） 通过ISO 14000认证；

i） 通过HACCP认证；

j） 连锁食堂经营模式（直营食堂3个以上）；

k） 积极釆用节能和节水设备，节能设施达到国家先进水平。

**A.2二钻级**

**A.2. 1建筑与设备设施基本条件**

**A.2. 1.1 建筑与设备设施基本条件**

建筑物结构良好，建筑布局符合餐饮加工和服务流程，设备设施安全、方便、舒适、完好率保持100%；装饰、 陈设能够体现饮食文化：

1. 二钻级餐厅营业面积不少于500 m2，就餐区域最小使用面积不低于1.2 m2/座，食品处理区的面积应不小于总面积的30%;
2. 设置相应的经营设备或设施，以及相应的消毒、保洁、防腐、防尘、防潮等设备或设施;
3. 直接接触食品的设备或设施、工器具、餐饮具等材质符合无毒、无味、抗腐蚀，易于清洁保养和消毒要求；
4. 有符合仓储条件的原材料库房,并能分类单独存储；
5. 有完善的防蝇、防鼠、防虫设施；
6. 通风、采光、照明设施符合要求；
7. 能提供员工更衣的条件；
8. 有公共标识，符合GB/T 10001.1 标准；

l） 有烟感报警系统；

n） 消防标识符合GB 1349标准；

**A. 2.1.2环境保护设施和安全卫生基本条件**

a）按现行消防、安全、卫生法规和标准配备的必要设备设施；

b）有符合绿色环保要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备；

c）应建立防火、防盗、防各类事故的管理机制和应急预案；

e）有健全的卫生制度、检查制度及奖惩制度，有食品安全管理组织机构及专职食品安全管理人员，食品安全风险等级达到B级水平;

f）每年开展一次油烟监测并如实记录。每季度对专用烟道、油烟净化和异味处理设施进行一次清洗维护并如实记录;

g) 设置锅炉的，氮氧化物排放标准符合GB 13271的要求。

**A. 2.2餐厅**

**A. 2.2.1设备设施条件：**

a） 餐厅安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜；

b）配置足够的桌椅、用具、餐具、茶具等；

c）有员工洗手设施

d） 有良好的企业文化设施；

e） 有反浪费和控烟宣传设施；

f） 装修陈设符合A.3.1的要求。

**A. 2.2.2 应提供的服务：**

a） 二钻级供应菜点品种不少于20种（或有单项成套特色品种）；

b） 中级以上餐厅服务员三钻级不少于全体餐厅服务人员的10%；

c） 实行分餐制,,应符合GB/T 39002-2020《餐饮分餐制服务指南》标准务；

d） 提供打包服务，应符合SB/T 11070餐饮食品打包服务管理要求；

e）对菜品和服务实行明码标价;

f) 餐厅显著位置设置符合要求的食品安全公示栏，公示内容符合要求

**A. 2.3 厨房**

**A. 2.3.1设备设施条件：**

a） 厨房布局符合菜点出品工艺流程；

b） 厨房地面采用防滑材料，墙面铺满瓷砖,顶部有防污染处理；

c） 排污设施符合卫生要求；

d） 初加工间、烹调间、冷荤间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求；

e） 有专用消毒设备，能保证并满足餐具消毒量，符合GB 14930. 1、 GB 14930. 2和 GB 14934 标准规定；

f）有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备。

**A. 2.3.2 应提供的服务（菜品管理）：**

a）二钻级中级烹调师占同工种比例的10%；

b）有营养配餐专(兼)职人员，对膳食营养均衡等进行指导；

c）菜点有明确的质量标准、投料标准,并严格按标准执行；

d）供应品种感官性状良好，口味纯正，符合食品安全和相关的质量标准；

e） 中央厨房配送食品应符合GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范要求。

**A.2.4 食堂管理**

**A.2.4.1食品安全管理**

1. 有健全的食品安全管理制度并运行良好；

b) 有食品安全管理机构，食品安全管理人员配备齐全；

c) 制定《食品安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制；

d) 有从业人员健康管理制度。开展每日健康检查（晨检）并做好记录。定期开展从业人员食品安全知识培训并做好培训记录；

e）建立食品安全自查制度，定期对食品安全状况进行检查评价，有自查记录；

f）原料仓库专人管理，建立管理制度，定期检查，分区、分架、分类、离墙、离地存放食品；

g）制定加工操作规程。明确食品安全管理及从业人员岗位职责，并上墙公示；

h）食品安全关键控制点管理：

--采购食品及原料应按相关规定索取票证，食材入库前应对食材质量、数量等进行查验，并建立验收台账；

--按照先进先出的原则使用原料，冷藏环境温度的范围宜在0℃~8℃,冷冻温度的范围宜低于-12℃；

--不同类型的食品原料、不同存在形式的食品应分开存放；

--食品添加剂的使用管理达到“五专”要求，符合GB 2760相关规定；

--加工制作防止交叉污染，烹饪的中心温度、储存冷冻冷藏温度达到GB31654标准；

--食品留样做到专柜、专锁、专用容器、专人负责、专门记录，留样数量、时间符合要求；

--餐用具清洗、消毒、保洁达到GB19341标准；

--餐厨废弃物处置按规定签订合同，建立餐厨垃圾处置台账，分类放置、及时清理。

**A.2.4.2 消防与生产安全管理**

1. 落实消防安全责任，制定消防安全管理制度，定期开展防火检查巡查，及时消除火灾隐患；
2. 按照国家、行业标准设置消防设施，并保持完好有效；
3. 对员工进行消防安全培训，制定灭火和应急疏散预案并组织演练；
4. 生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.2.4.3 安全生产管理**

a）成立安全生产管理机构、任命安全生产管理人员；

b）有安全生产管理制度及责任制，每年开展安全生产培训考核工作；

c）生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.2.5 食堂综合管理**

1. 按照GB/T 19001建立质量管理的文件化体系；
2. 严格按照服务操作规程，提供规范化服务；
3. 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能；
4. 应对菜品和服务实行明码标价；
5. 标识和标志的设置应符合GB/T 10001.1的规定。

**A.2.6 突发事件应急管理**

a）有相应的发生消防、停水、停电、停气等突发事件和食品安全事故的应急准备和应急预案；

b) 有应急预案的培训和模拟演练。

**A .2.7 绿色可持续发展**

**A .2.7.1 厉行节约与制止餐饮浪费**

1. 点餐时从业人员应根据就餐者情况，给予“按需适量点餐”提示；
2. 在食堂醒目位置张贴或者摆放反食品浪费宣标识标牌；

**A .2.7.2 环境保护**

减少使用一次性塑料制品。禁止使用非生物降解高分子材料的一次性塑料制品。

**A .2.7.3 持续改进**

1. 食堂信息公开，在食堂经营场所醒目位置或单位信息平台公示食品安全管理机构、食品经营许可证、从业人员健康证明、食品安全风险分级等级标识、日常监督检查结果记录；
2. 积极配合相关部门的各项检查，发现问题按要求及时进行整改；
3. 落实食品安全主体责任，定期对原料品质、食品加工环境、人员卫生、加工过程、配餐管理等进行自评，及时采取整改措施，消除风险隐患；
4. 建立并落实反馈整改和投诉处理机制，公开和及时处理相关方的反馈与投诉，做好记录并妥善保存；
5. 不断改进管理方法和完善技术手段，实现持续改进。

**A2.8选择项目（共10项，二钻级至少具备3项）**

a） 有互联网+明厨亮灶监控系统；

b） 采用五常管理法；

c）有自动刷卡系统；

d）有省级以上评定的综合性荣誉或服务品牌；

e） 应用先进适宜的通讯设备；

f） 通过ISO 9001认证；

g） 通过ISO 18000认证；

h） 通过ISO 14000认证；

i） 通过HACCP认证；

j） 连锁食堂经营模式（直营食堂3个以上）；

k） 积极釆用节能和节水设备，节能设施达到国家先进水平。

**A.3三钻级**

**A.3. 1建筑与设备设施基本条件**

**A.3. 1.1 建筑与设备设施基本条件**

建筑物结构良好，建筑布局符合餐饮加工和服务流程，精致周密;接待服务功能完善齐备;设备设施安全、方便、舒适、环保且性能先进，完好率保持100%；装饰、 陈设充分体现饮食文化：

1. 三钻级餐厅营业面积1000 m2以上，就餐区域最小使用面积不低于1.5 m2/座，食品处理区的面积应不小于总面积的30%；
2. 设置相应的经营设备或设施，以及相应的消毒、保洁、防腐、防尘、防潮等设备或设施；
3. 直接接触食品的设备或设施、工器具、餐饮具等材质符合无毒、无味、抗腐蚀，易于清洁保养和消毒要求；
4. 有符合仓储条件的原材料库房,并能分类单独存储；
5. 有完善的防蝇、防鼠、防虫设施；
6. 通风、采光、照明设施符合要求；
7. 能提供完善的员工独立就餐、更衣、洗浴、住宿的条件；
8. 有无障碍的设施设备；
9. 分设客用通道和员工及进货通道；
10. 有供宾客使用的公共卫生间，其厕间与洗手间，厕位之间均应设有隔断；
11. 有规范、精致的公共标识，符合GB/T 10001.1 标准；
12. 有中央空调系统或分体空调，自备有发电系统或双路供电系统，电脑联网系统，二次供水系统；
13. 有烟感报警系统；，
14. 有自动喷淋系统；
	* 消防标识符合GB 1349标准；
15. 中央厨房和集体用餐配送单位有食品检验室和专用食品运输车辆。

**A. 3.1.2环境保护设施和安全卫生基本条件**

a） 按现行消防、安全、卫生法规和标准配备的必要设备设施；

b） 有符合绿色环保要求的排污、消烟、消音、除尘设施和垃圾存放设备；

c） 积极引进先进的水、电、气、煤、油节能设备、技术和管理方法，采用节能标志产品，提高能源使用效率，并有定额标准和监测对比分析；

d） 应建立防火、防盗、防各类事故的管理机制和应急预案；

e） 有健全的卫生制度、检查制度及奖惩制度，有食品安全管理组织机构及专职食品安全管理人员，食品安全风险等级达到A级水平；

f）每年开展一次油烟监测并如实记录。每季度对专用烟道、油烟净化和异味处理设施进行一次清洗维护并如实记录；

g) 设置锅炉的，氮氧化物排放标准符合GB 13271的要求。

**A. 3.2餐厅**

**A. 3.2.1设备设施条件：**

a） 餐厅安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜，无油烟和蒸汽；

b）应配置符合企业文化特色的桌椅、用具、餐具、茶具等；

c） 照明度适宜,能很好地反映食品的感官性状，并能烘托就餐气氛；

d） 有空调或供暖设施；

e） 有员工洗手设施并提供温水；

f） 有良好的企业文化设施；

g） 有反浪费和控烟宣传设施；

h） 能够根据客人就餐的需要调节适宜的温度；

i） 有美观的绿色植物摆设；

j） 装修陈设符合A.3.1的要求。

**A. 3.2.2 应提供的服务：**

a） 三钻级供应菜点品种不少于30种（或有单项成套特色品种）；

b） 有餐厅服务技师组织日常的接待服务工作；

c） 高级以上餐厅服务员不少于全体餐厅服务人员的10%;

d） 中级以上餐厅服务员三钻级不少于全体餐厅服务人员的30%；

e）实行分餐制,,应符合GB/T 39002-2020《餐饮分餐制服务指南》标准务；

f) 提供打包服务，应符合SB/T 11070餐饮食品打包服务管理要求；

g）能提供大型宴会、自助餐、会议餐等服务；

h）对菜品和服务实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应当及时调整；

i）餐厅张贴或摆放食品安全和食物营养宣传材料；

j）餐厅显著位置设置符合要求的食品安全公示栏，或以电子形式公示。公示内容符合要求；

k) 对餐饮食品进行营养标识，符合《餐饮食品营养标识指南》要求。

**A. 3.3 厨房**

**A. 3.3.1设备设施条件：**

a） 厨房布局符合菜点出品工艺流程，卫生、科学、环保；

b） 厨房地面采用有效防滑的高档材料，墙面铺满瓷砖,顶部有防污染处理；

c） 排污设施装修高档，符合卫生要求；

d） 初加工间、烹调间、冷荤间、面点间、洗碗间独立分设并符合卫生法规和标准的要求；

e） 有先进的专用消毒设备或消毒专柜，能保证并满足餐具消毒量，宜设置独立的消毒餐具保洁间，并应符合GB 14930. 1、 GB 14930. 2和 GB 14934 标准规定；

f） 声、渣、水、气符合国家相关规定，具有节能功效；

g） 有充足的冷藏、冷冻和保鲜设备；

h）工具用品的材质以优质不锈钢材质为主；

i）厨房的温度以正常的室温为宜，冷荤间温度应在25 °C以下。

**A. 3.3.2 应提供的服务（菜品管理）：**

a）三钻级中级烹调师占同工种比例的30%；

b）中级以上面点师占同工种人员的20%；

c） 有营养配餐专职人员，对膳食营养均衡等进行指导，对常年供应的菜点进行营养分析并有档案记录；

d） 菜点有明确的质量标准、投料标准并严格按标准执行,成本核算卡，项目齐全；

e）宜建立菜单评估审核制度，更改菜单时应重新评估；

f） 供应品种应有很好的感官性状，火候得当、口味纯正、主味突出，符合食品安全和相关的质量标准；

g） 有省市级以上相关组织认定或市场认可的具有品牌效应的名菜名点，三钻级不少于10种；

h） 明示禁止使用《中华人民共和国野生动物保护法》所规定受保护的原料；

i） 中央厨房配送食品应符合GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范要求。

**A.3.4 食堂管理**

**A.3.4.1食品安全管理**

1. 有健全的食品安全管理制度并运行良好；

b) 有食品安全管理机构，食品安全总监、食品安全员配备齐全；

c) 制定《食品安全风险管控清单》，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制；

d) 有从业人员健康管理制度。开展每日健康检查（晨检）并做好记录。定期开展从业人员食品安全知识培训并做好培训记录；

e）建立食品安全自查制度，定期对食品安全状况进行检查评价，自查频次和内容符合规定，有自查记录；

f）建立供货商评价和退出机制，对每批次食材原料索证索票和进货查验，有完善的进货台账；

g）原料仓库专人管理，建立管理制度，定期检查，分区、分架、分类、离墙、离地存放食品；

h）制定加工操作规程。明确食品安全管理及从业人员岗位职责，并上墙公示；

i）食品安全关键控制点管理：

--禁止采购、贮存法律、法规、规章禁止经营或者不符合食品安全标准的食品、食品添加剂及食品相关产品；

--采购食品及原料应按相关规定索取票证，食材入库前应对食材质量、数量等进行查验，并建立验收台账；

--对于易腐或易霉变食品及原料应加强采购、查验及贮存管理；

--按照先进先出的原则使用原料，并标明品名、生产日期、进货日期、保质期等信息。冷藏环境温度的范围宜在0℃~8℃,冷冻温度的范围宜低于-12℃,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；

--不同类型的食品原料、不同存在形式的食品应分开存放；

--食品添加剂的使用管理达到“五专”要求，符合GB 2760相关规定；

--加工制作防止交叉污染，烹饪的中心温度、储存冷冻冷藏温度达到GB31654标准；

--专间操作达到“六专”管理（专间管理、专人操作、专用容器、专用消毒设施、专用冷藏设施、专用空调）；

--食品留样做到专柜、专锁、专用容器、专人负责、专门记录，留样数量、时间符合要求；

--餐用具清洗、消毒、保洁达到GB19341标准；

--餐厨废弃物处置按规定签订合同，建立餐厨垃圾处置台账，分类放置、及时清理；

j）具备承担相应风险的能力，宜投保公众责任险或专项食品安全责任险；

中央厨房和集体用餐配送单位加工过程符合GB 14881 、GB 31621 、GB 31654和GB/T 40040的相关要求；

k）中央厨房和集体用餐配送单位要制定检验检测计划，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。

**A.3.4.2 消防安全管理**

1. 落实消防安全责任，制定消防安全管理制度，定期开展防火检查巡查，及时消除火灾隐患；
2. 不得擅自改动消防设施，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道；
3. 按照国家、行业标准设置消防设施，并保持完好有效；
4. 对员工进行消防安全培训，制定灭火和应急疏散预案并组织演练；
5. 严禁违规使用明火作业，厨房油烟管道应当定期进行清洗；
6. 在明显位置张贴提示性标志，告知顾客不安全行为可能带来的危害后果；
7. 生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.3.4.3 安全生产管理**

a）成立安全生产管理机构、任命安全生产管理人员；

b）有安全生产管理制度及责任制，每年开展安全生产培训考核工作；

c）生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。

**A.3.5 食堂综合管理**

1. 按照GB/T 19001建立质量管理的文件化体系，有完整的质量记录，有预防和改进的措施；
2. 严格按照服务操作规程，提供规范化服务；
3. 建立健全岗位职责和服务质量标准；
4. 工作人员树立诚实有信，保持热情、周到、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量；
5. 建立食堂从业人员招聘、考核和管理制度，健全管理档案；
6. 严格考核从业人员的现实表现和职业操守，食堂从业人员无国家规定的禁止从业情形；
7. 各岗位的工作人员应有受培训经历和熟练的岗位技能；
8. 有经过专业培训的管理人员和高级技术人员；
9. 应对菜品和服务实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。价格变动时应当及时调整；
10. 标识和标志的设置应符合GB/T 10001.1的规定；
11. 设立党建组织，积极开展活动；

k） 工会组织健全，保障员工利益。

**A.3.6 突发事件应急管理**

1. 建立应急状况的识别和响应机制，确定可能影响食品安全的潜在事故和紧急情况，在突发事件 发生时做出有效响应；
2. 有相应的发生特种设备事故、消防、拥挤踩踏、火灾、汛情、停水、停电、停气等突发事件和食品安全事故的应急准备和应急预案，细化信息报告、人员救治、现场保护、证据保全、危害控制、事故调查、善后处理、舆情应对等具体措施，明确：

——相关部门和人员的职责、权限；

——需要配置的资源；

——内外联络要求；

——应急处理流程；

——突发事件报告。

c)有应急预案的培训和模拟演练。

**A .3.7 绿色可持续发展**

**A .3.7.1 厉行节约与制止餐饮浪费**

1. 制定精准的食材采购计划，建立科学的采购、验收和储存管理体系；
2. 结合食材特征、菜肴制作方法和供餐特点，合理使用食材，实行分档取料，规范生产加工，实现食材使用率最大化；
3. 菜品注重营养搭配和膳食平衡，充分考虑不同就餐者的营养需求；
4. 根据不同时段就餐人数变化，把握好需求量与供应量之间的关系，做到科学供餐，宜有半份菜、小份菜、小份饭、按量计价的售卖模式；
5. 宜自选称重模式供餐，引进电子称重设备等方式，采取自选称重取餐方式，满足消费者对饭菜份量差异化需求；
6. 点餐时从业人员应根据就餐者情况，给予“按需适量点餐”提示；
7. 宜在食堂残食收集、餐盘回收处设置视频监控设施，监督餐饮浪费情况；
8. 在食堂醒目位置张贴或者摆放反食品浪费宣标识标牌；
9. 按照《餐饮食品营养标识指南》对餐饮食品进行营养标识。

**A .3.7.2 环境保护**

减少使用一次性塑料制品。禁止使用非生物降解高分子材料的一次性塑料制品。

**A .3.7.3 信息化建设**

1. 运用信息化手段、技术和设备，采集和留存食材采购、人员培训、餐具清洗消毒、食品留样等信息，开展食堂信息化管理；
2. 实行“互联网+明厨亮灶”管理，实现食堂远程监督；
3. 有食堂食品安全智能化管理系统，完善食堂信息化管理平台，食堂智慧管理水平；
4. 食堂有智慧支付系统，满足食堂消费使用等线上支付结算需求。消费结算系统安全稳定实用，线路安全，网络畅通，配备备用电源；
5. 引进专门的财务管理、物资进销存管理等系统，实现食堂供货商管理、合同管理、进货验收、库存管理、业务窗口管理、刷卡售卖管理、结算管理等各个业务模块与财务管理系统对接。

**A .3.7.4 持续改进**

1. 食堂信息公开，在食堂经营场所醒目位置或单位信息平台公示食品安全管理机构、食品经营许可证、从业人员健康证明、食品安全风险分级等级标识、日常监督检查结果记录以及原材料价格、饭菜价格、菜谱等信息；
2. 积极配合相关部门的各项检查，发现问题按要求及时进行整改；
3. 落实食品安全主体责任，定期对原料品质、食品加工环境、人员卫生、加工过程、配餐管理等进行自评，或委托专业机构开展第三方评价，对发现的问题或风险，要及时采取整改措施，消除风险隐患；
4. 建立服务质量评价机制，采取客户意见收集、满意度测评等方式，定期对配餐服务质量进行评价，获取相关方的意见和建议，并及时处理，不断改进管理方法和完善技术手段，实现持续改进；
5. 建立并落实反馈整改和投诉处理机制，公开和及时处理相关方的反馈与投诉，做好记录并妥善保存；
6. 定期验证和整理有效的改进措施，并补充到管理制度、操作手册和岗位职责等文件中；

不断改进管理方法和完善技术手段，实现持续改进。

**A.3.8选择项目（共10项，三钻级至少具备6项）**

a） 有互联网+明厨亮灶监控系统；

b） 采用五常管理法；

c）有自动刷卡系统；

d）有省级以上评定的综合性荣誉或服务品牌；

e） 应用先进适宜的通讯设备；

f） 通过ISO 9001认证；

g） 通过ISO 18000认证；

h） 通过ISO 14000认证；

i） 通过HACCP认证；

j） 连锁食堂经营模式（直营食堂3个以上）；

k） 积极釆用节能和节水设备，节能设施达到国家先进水平

**附录B**

**（规范性）**

**餐饮服务管理单位等级划分条件**

**B.1 一钻级**

**B.1.1 建筑与设备设施基本条件**

a） 有与经营规模相适应的办公场所，建筑布局实用合理：

b）具备相应的法定经营资质，食品经营许可证具有餐饮服务管理经营项目；

c）有符合运营组织机构的办公场所和完善的设备设施；

d）按现行的消防安全法规和标准要求配备消防设备设施，标识符合GB 13495 的规定；

**B.1.2 企业综合管理**

1. 有与经营规模相适应数量的人员；

b） 有规章制度体系；

c） 有企业管理岗位责任制。

**B.1.3 食品安全管理**

1. 有食品安全管理机构。
2. 具备与经营规模相适应数量的食品安全专业技术人员、食品安全管理能力，建立保证食品安全的规章制度；
3. 配备食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员;
4. 有有资质的营养师（营养配餐员）；
5. 有原料供货商管理评价制度以及退出机制等；
6. 有完善的食品安全追溯体系；
7. 制定食品安全风险管控清单，实施食品安全风险管控机制。建立健全日管控、周排查、月调度工作制度。

**B.3.4 生产管理**

1. 设置相应的部门或岗位，明确其职责；
2. 根据自身的发展战略和目标顾客的需求，组织和实施生产运营;

e)建立健全员工培训机制，掌握岗位工作技能，持续提升职业能力。

f)规范生产过程管理策划，落实产品与原料标准；生产运行流程图（范围基于企业的责任边界)；

g)落实生产过程的控制措施。

**B.3.5 监督、评价与改进**

1. 实施内部质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。
2. 根据监督和审核结果，及时纠正或采取预防措施提高社会满意程度。
3. 提供相应投诉渠道，调查、处理服务对象的投诉。
4. 根据评价结果和反馈意见，制定改进措施，及时优化调整管理工作。

**B.2 二钻级**

**B.2.1 建筑与设备设施基本条件**

a） 有与经营规模相适应的办公场所，建筑布局实用合理，办公设备设施安全、卫生，完好率保持100％；

b）具备相应的法定经营资质，食品经营许可证具有餐饮服务管理经营项目；

c）有符合运营组织机构的办公场所和完善的设备设施；

d）通风、采光、照明设施符合要求；

e）按现行的消防安全法规和标准要求配备消防设备设施，标识符合GB 13495 的规定。

**B.3.2 企业综合管理**

1. 有完善的市场品控、运营团队，具备与经营规模相适应数量的人员；

b） 有健全组织管理机构和规章制度体系；人员资质良好；

c） 有完善的质量管理体系；

d） 有完善的企业管理岗位责任制及各项操作流程；

e） 有健全的培训机制和培训能力；

**B.3.3 食品安全管理**

1. 设置独立的食品安全管理部门和组织机构。
2. 具备与经营规模相适应数量的食品安全专业技术人员、食品安全管理能力，建立保证食品安全的规章制度;有食品安全自查、食品安全追溯、从业人员健康管理、进货查验记录、食品安全管理人员培训和考核制度、进货查验记录制度、食品贮存管理制度、不合格食品处置制度、食品安全事故处置方案以及食品经营过程控制制度等保证食品安全的规章制度及目录清单。
3. 配备专职食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，明确企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员等的岗位职责。食品安全管理人员应具备三年以上实体店餐饮服务管理经验;
4. 有有资质的营养师（营养配餐员），开展营养配餐及定期膳食营养分析；
5. 承包集中用餐单位食堂的，还应建立承包经营管理制度。承包经营管理制度包括但不限于以下内容：承包经营企业的食品经营许可情况、与承包经营企业签订的食品安全责任协议、承包经营企业评价和退出制度（机制）、承包经营企业的食品安全义务和责任，定期对承包经营企业食品安全进行检查的规定，发现食品安全违法行为及时制止并立即报告，发生食品安全事件后能够保障供餐的应急管理措施等要求。
6. 有原料供货商管理评价制度以及退出机制等；
7. 有完善的食品安全追溯体系；
8. 制定食品安全风险管控清单，实施食品安全风险管控机制。建立健全日管控、周排查、月调度工作制度。

**B.3.4 生产管理**

1. 设置相应的部门或岗位，明确其职责，对主要管理人员进行任命和授权；
2. 配备或明确负责诚信合规、食品安全质量、环境保护、职业健康安全、公平劳动和社会责任的职能部门或团队；
3. 建立科学的运营决策机制，确定企业发展的方向，明确自身定位，根据自身的发展战略和目标顾客的需求，组织和实施生产运营;
4. 设定运营管理目标，并将目标分解成对各部门和岗位的作业具有引导性绩效指标;

e)建立健全员工培训机制，掌握岗位工作技能，持续提升职业能力。

f)规范生产过程管理策划，落实产品与原料标准；生产运行流程图（范围基于企业的责任边界)；

g)落实生产过程的控制措施：建立管理标准、工作标准、技术标准和岗位作业标准，对相关人员进行培训；建立和实施相应的激励约束机制。

**B.3.5 监督、评价与改进**

1. 实施内部质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。
2. 根据监督和审核结果，及时纠正或采取预防措施提高社会满意程度。
3. 提供现场、电话、网络等投诉渠道，有专门部门负责调查、处理服务对象的投诉。
4. 根据评价结果和反馈意见，制定改进措施，及时优化调整管理工作。

**B.3 三钻级**

**B.3.1 建筑与设备设施基本条件**

a） 有与经营规模相适应的办公场所，建筑布局实用合理，办公设备设施安全、卫生，完好率保持100％；装饰、陈设美观大方：

b）具备相应的法定经营资质，食品经营许可证具有餐饮服务管理经营项目；

c）有符合运营组织机构的办公场所和完善的设备设施；

d）有相应的仓储条件和运输工具；

e）通风、采光、照明设施符合要求；

F）按现行的消防安全法规和标准要求配备消防设备设施，标识符合GB 13495 的规定。

**B.3.2 企业综合管理**

1. 有完善的市场品控、运营团队，具备与经营规模相适应数量的人员；

b） 有健全组织管理机构和规章制度体系；人员资质良好；

c） 有完善的质量管理体系，宜通过质量管理体系认证；

d） 有完善的企业管理岗位责任制及各项操作流程；

e） 有健全的培训机制和培训能力；

f） 党建、工会组织机构健全，积极开展活动。

**B.3.3 食品安全管理**

1. 设置独立的食品安全管理部门和组织机构。将食品安全设施、设备配备及食品安全管理考核纳入总部统一管理。
2. 具备与经营规模相适应数量的食品安全专业技术人员、食品安全管理能力，建立保证食品安全的规章制度;有食品安全自查、食品安全追溯、从业人员健康管理、进货查验记录、食品安全管理人员培训和考核制度、进货查验记录制度、场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度、食品贮存管理制度、废弃物处置制度、不合格食品处置制度、食品安全事故处置方案以及食品经营过程控制制度等保证食品安全的规章制度及目录清单。
3. 配备与企业规模、食品类别、风险等级、管理水平、安全状况等相适应的专职食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，明确企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员等的岗位职责。食品安全管理人员应具备三年以上实体店餐饮服务管理经验;
4. 有有资质的营养师（营养配餐员），开展营养配餐及定期膳食营养分析；
5. 承包集中用餐单位食堂的，还应建立承包经营管理制度。承包经营管理制度包括但不限于以下内容：承包经营企业的食品经营许可情况、与承包经营企业签订的食品安全责任协议、承包经营企业评价和退出制度（机制）、承包经营企业的食品安全义务和责任，定期对承包经营企业食品安全进行检查的规定，发现食品安全违法行为及时制止并立即报告，发生食品安全事件后能够保障供餐的应急管理措施等要求。
6. 有原料供货商管理评价制度以及退出机制等；
7. 有完善的食品安全追溯体系；
8. 制定食品安全风险管控清单，实施食品安全风险管控机制。建立健全日管控、周排查、月调度工作制度；
9. 宜置相应的检验室，配备与检验项目相适应的检验设备和检验人员。检验项目包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐用具清洗消毒效果等。

**B.3.4 生产管理**

1. 设置相应的部门或岗位，明确其职责，对主要管理人员进行任命和授权；
2. 配备或明确负责诚信合规、食品安全质量、环境保护、职业健康安全、公平劳动和社会责任的职能部门或团队；
3. 建立科学的运营决策机制，确定企业发展的方向，明确自身定位，根据自身的发展战略和目标顾客的需求，组织和实施生产运营;
4. 设定运营管理目标，并将目标分解成对各部门和岗位的作业具有引导性绩效指标;
5. 建立人力资源供给保障机制，保障各岗位的正常运作。

e)建立健全员工培训机制，掌握岗位工作技能，持续提升职业能力。

f)规范生产过程管理策划，落实产品与原料标准；生产运行流程图（范围基于企业的责任边界)； 生产工艺文件；生产设施布局图等；

g)落实生产过程的控制措施：

--建立管理标准、工作标准、技术标准和岗位作业标准，对相关人员进行培训；

--依照相关法规和规范，配置、改进和完善相应的设施，如生产设施、环保设施和安防设施等；

--落实相应的技术资源，如工艺技术、监测技术、系统软件和专业人员等；

--建立和实施相应的激励约束机制。

**B.3.5 监督、评价与改进**

* 1. 实施内部质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。
	2. 根据监督和审核结果，及时纠正或采取预防措施提高社会满意程度。
	3. 建立内部评价和外部评价相结合的评价标准和机制，定期或不定期开展以服务对象满意度测评 为核心要素的服务质量评价。
	4. 服务对象的满意度测评依据GB/T19038 和GB/T19039 的内容和要求实施。提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，有专门部门负责调查、处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。
	5. 根据评价结果和反馈意见，制定改进措施，及时优化调整管理工作。

**附录C**

**（规范性）
集中用餐单位食堂等级评定评分细则**

**C. 1**设备设施评定细则及评分说明见表**C. l。**

表**C. 1**设备设施评定细则及评分说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 一、建筑及基本设施条件 | **100** |  |  |  |
| **1.**建筑布局 |  | 企业门面应装潢美观，清洁无尘，标识明显。 |  |  |  |
|  | 场所布局应当科学合理，食品原辅料、成品、使用后的餐（用）具回收通道及出入口，应分开设置，避免交叉。 |  |  | 无法分设时，应在不同时段分别运送原料、成品、使用后的餐饮具和垃圾，或者使用无污染的方式覆盖运送成品。 |
|  | 具备初加工、切配、烹饪、备餐、餐用具清洗消毒以及食品贮存、人员更衣、清洁工用具存放等场所，各场所设置在室内 |  |  |  |
|  | 餐厅与厨房面积的适应程度 |  |  | **,**三 钻为**1 ：0.4；二钻为1 ：05；一钻为1 ：0.6** |
|  | 应设置独立隔间、区域或者设施，存放清洁工具。专用于清洗清洁工具的区域或者设施,其位置应不会污染食品,并有明显区分标识 |  |  |  |
| 2.中央厨房与集体用餐配送单位 |  | 中央厨房应当设有冷却和分装、分切直接入口易腐食品等的专间（在封闭的自动设备中操作的除外）。 |  |  |  |
|  | 集体用餐配送单位食品处理区面积与单次最大供餐人数相适应 |  |  |  |
|  | 集体用餐配送单位需要分餐的应当设置分餐间，分餐间的设置应当符合专间要求 |  |  |  |
|  | 经营场所使用面积超过500平方米的职工食堂、学校食堂和集体用餐配送单位，应当设置独立的餐用具保洁间，不得设置在餐用具清洗消毒间内 |  |  |  |
| 3.建筑内部结构与材料 |  | 餐厅和厨房之间隔音隔味设施的 有效性 |  |  | 应有门或风幕、**5 m**以上通道 |
|  | 厨房门、窗坚固、易清洗、不吸水，并能有效通风、防尘、防蝇、防鼠和防虫。 |  |  |  |
|  | 防鼠板高度不低于60cm，门的缝隙应小于6mm。防蝇胶帘应覆盖整个门框，底部离地距离小于2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于2cm。与外界直接相通的通风口、换气窗外，应加装不小于16目（孔径约1.18mm）的防虫筛网。 |  |  |  |
|  | 食品处理区墙壁和地面无毒、无异味、易于清洗、防滑、不积水、不易积垢、不易脱落，便于排污、清洗、消毒。 |  |  |  |
|  | 食品处理区天花板涂覆或装修材料应无毒、无异味、无裂缝、无脱落、无破损、坚固、防霉、耐温、易于清洁，并可有效防止有害生物藏匿。 |  |  |  |
|  | 工作面的光照强度不应低于220lux,其他场所的光照强度不宜低于110lux |  |  |  |
|  | 排水管道出水口应安装防止有害生物侵入、防逆流的设施，室内排水明沟应清洁无积垢。排水管道出水口安装的篦子缝隙间距或网眼应小于10mm。 |  |  |  |
| 4.厨房设备设施 |  | 场所、设施能够满足常温、冷藏、冷冻、热藏等不同温湿度要求。 |  |  | 冷藏库（柜）温度为0℃～8℃。冷冻库（柜）温度低于-18℃。热柜的温度达到60℃以上。 |
|  | 冷藏、冷冻或热藏设备应在显著位置显示温度，或配有非玻璃温度计，以及必要的湿度指示装置。 |  |  |  |
|  | 备餐间(区)内根据售卖食品的需要配备相应的食品保温设备和设施 |  |  |  |
|  | 动物性食品、植物性食品、水产品的清洗、制作、盛放等设备设施分开设置并有明显区分标识。 |  |  |  |
|  | 餐用具采用化学消毒方法的，配备计量工具，至少设有清洗、消毒、冲洗三类专用水池，防止交叉污染。 |  |  |  |
|  | 食品处理区设置足够数量的洗手设施，配备洗手消毒用品、干手设施及洗手消毒方法标识等 |  |  |  |
|  | 食品处理区配备非手动式密闭式废弃物存放设施，防渗漏、易于清洁。 |  |  |  |
|  | 清洗消毒设施采用不透水、不易积垢、易于清洁的材料制成；有良好的上下水系统，排水管下垂至地面后直接接入地下的排水管道，接入口应为密闭硬连接。 |  |  |  |
|  | 机械设备应装防护罩，有安全使用图解和警示标志 |  |  |  |
|  | 无障碍设施条件 |  |  | 无障碍设施，包括残疾人通道、厕 位、轮椅等 |
|  | 根据经营项目设置相应的经营设备或设施，以及相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫等设备或设施 |  |  |  |
|  | 直接接触食品的设备或设施、工器具、餐饮具等材质应当无毒、无味、抗腐蚀，易于清洁保养和消毒。符合食品安全标准，具有产品合格证明。 |  |  |  |
|  | 存放垃圾和废弃物的设备设施、清洁工用具固定存放，其位置应不会污染食品，并与其他区域或设施能够明显区分。 |  |  |  |
| 5.就餐区设施 |  | 就餐区设置满足就餐人数使用的洗手消毒设施或用品、干手设施及规范的洗手消毒方法标识等。 |  |  |  |
|  | 就餐区或附近区域应在合适位置配备废弃物分类存放设施，防渗漏、易于清洁、分类标识清晰。 |  |  |  |
| 6.卫生间设施 |  | 卫生间出入口不与食品处理区直接连通，卫生间设置独立的排风装置，排风口不直对食品处理区或就餐区。 |  |  |  |
|  | 卫生间的排污管道与食品处理区排水管道分开设置，卫生间出口附近设置洗手设施。 |  |  |  |
|  | 食品处理区内不得设置卫生间 |  |  |  |
| 7.专间设施 |  | 专间内无明沟，地漏带水封。应当设置可开闭式食品传递窗口 |  |  |  |
|  | 专间的门、窗应当闭合严密、无变形、无破损。专间的门应当坚固、不吸水、易清洗，能自动关闭 |  |  |  |
|  | 专间内应当设有独立的空调设施、专用清洗消毒设施、专用冷藏设施和与专间面积相适应的空气消毒设施。专间内的水龙头和废弃物容器盖子应当为非手动开启式 |  |  |  |
|  | 专间入口处应当设置独立的洗手、消毒、干手、更衣设施，水龙头应当采用非手动开启式 |  |  |  |
|  | 应当配备专用的食品容器、工用具、设备和清洁工具 |  |  |  |
|  | 应有净水设施，净水应符合GB5749 的规定 |  |  |  |
|  | 专间工作人员应当配备专用的工作衣帽，工作服与其他操作场所人员有明显的颜色、样式或标识区分 |  |  |  |
|  | 集中用餐单位食堂需要集中备餐的，专间或专用操作区应分别符合附件3的要求，并在显著位置公示人员操作规范。 |  |  |  |
|  | 各专间应当有明显的标识，标明其用途 |  |  |  |
| 8.专用操作区（分餐间、售饭间等） |  | 与其他场所相对独立，专区专用，配备专用的食品容器、工用具、设备和清洁工具。必要时，应当设工具清洗消毒设施和专用冷藏设施。入口处应当设置洗手、干手、消毒设施或用品。水龙头应当采用非手动开启式。应当配备专区加工制作人员专用的工作衣帽，工作服与其他操作区人员有明显的颜色、样式或标识区分。 |  |  |  |
| 9.贮存场所 |  | 环境整洁，地面硬化，通风良好，保持干燥，并避免日光直射。 |  |  |  |
|  | 符合仓储条件的原材料库房、冷 冻和保鲜库 |  |  | 适合取存布局合理，独立分设，有与生产能力适应的使用面积 |
|  | 环境整洁，地面硬化，通风良好，保持干燥，并避免日光直射。 |  |  |  |
|  | 仓库、货架的设计满足食品安全、卫生要求、先进先出的操作原则。 |  |  |  |
|  | 贮存的食品与墙壁、地面保持10cm以上距离。 |  |  |  |
|  | 食品与非食品、生食与熟食应有适当的分隔措施，避免交叉污染。 |  |  |  |
|  | 同一库房内贮存原料、半成品、成品、包装材料的，分设存放区域并有明显的区分标识。 |  |  |  |
| 10.设备设施（中央厨房和集体用餐配送单位） |  | 制作场所入口处应当设置更衣场所、风淋或风幕装置。 |  |  |  |
|  | 应当根据制作工艺，配备原料清洗、切配、熟制、速冷、包装、异物检测等设施设备。 |  |  |  |
|  | 应当配备在食品的包装、容器或配送箱上标注相关信息的设施设备。 |  |  |  |
|  | 采用冷藏或热藏方式贮存的，应当配备符合规定时间内降至冷藏温度要求或保持热藏的设施设备。 |  |  |  |
|  | 集体用餐配送单位应当配备能够满足需求的餐用具清洗消毒设施设备。 |  |  |  |
|  | 配备封闭式专用运输车辆，以及专用密闭运输容器。运输车辆、容器内部材质和结构应当便于清洗、消毒。应当根据食物特点，配备保温或冷藏等设施， |  |  | 冷藏温度保持在0℃—8℃，保温温度保持在60℃以上。 |
| 11.明厨亮灶+互联网 |  | 在食堂食品库房、烹饪间、备餐间(区)、专间、留样间(区)、餐具饮具清洗消毒间等重点场所实现视频监控全覆盖。 |  |  | 现场检查 |
|  |  | 实施明厨亮灶，采用透明玻璃窗(或玻璃幕墙)、视频显示、隔断矮墙或设置参观窗口等方式方法，公开食品加工过程。 |  |  | 现场检查 |
| **12.**供水系统 |  | 供水设施完善，食品制作使用水的水质应符合GB 5749的规定。 |  |  | 査阅监测记录（二次供水） |
| **13.**员工设施 |  | 员工更衣室应与其工作场所在同一建筑物内，每人一箱，不得在更衣箱外堆放杂物 |  |  |  |
|  | 更衣室应定人定时清扫，保证清洁无异味 |  |  |  |
| 14.食品实验室 |  | 中央厨房与集体用餐配送单位设置食品实验室 |  |  | 具备食品原料快检，即食食品检验能力 |
|  | 应建立设施设备档案，记录设施设备名称、规格、型号、编号、生产日期、使用日期及场所、维修检修等信息 |  |  |  |
|  |  | 集体食堂宜使用农药速测仪检测法对每批蔬菜抽检，并建立记录 |  |  |  |
| 二、环保节能设施和安全设施 | **50** |  |  |  |
| **1.**环境要求 |  | 符合环境保护要求的排污、消烟、 消音、除尘设施及垃圾存放设备 |  |  | 检查相关部门出具的检测报告 |
| 2.环保节能设施 |  | 应选用具有高热值、低能耗指标的设备 |  |  |  |
|  | 设置隔油设施，含油污水经隔油设施处理后排放。 |  |  |  |
|  | 安装油烟净化设施并保持正常使用，或者采取其他油烟净化措施，使油烟达标排放。 |  |  |  |
|  | 选用低噪声风机等设备，并采取措施隔声降噪。 |  |  |  |
|  | 优先使用节水、节电、节气等节能设施设备，宜配置水、电、燃气、蒸汽等各类计量表。 |  |  |  |
|  | 设置锅炉的，氮氧化物排放标准符合GB 13271的要求 |  |  |  |
| **3.**安全设施 |  | 设施的齐备性 |  |  | 应急照明设施，喷淋设备，烟感报 警器，能否有效运行并有相关记录 |
|  | 应设置消防设施及安全通道，有标识并明示使用办法。标识符合GB 13495 的规定。易发事故区域应设置监控装置 |  |  |  |
|  | 应根据食堂可能发生的火灾种类，安装漏气、漏电、火灾等探测报警器及安全保护装置，并保障其正常使用。 |  |  |  |
|  | 排油烟罩及明火的加工区应设置自动灭火装置，并保障其能正常使用。 |  |  |  |
|  | 厨房区域配电箱装在厨房入口墙面，与蒸炉、油锅、灶台、水池保持1米以上距离，配电箱底边距地面高度1.2-1.5米之间； |  |  |  |
|  | 厨房配电箱内电源开关及总闸张贴对应控制设备标识，箱门上张贴开关箱配线图、标识清晰无污迹 |  |  |  |
|  | 厨房墙插必须加装防水罩，严禁使用移动插线板 |  |  |  |
|  | 需24小时持续供电设备如：冰箱、冰柜等，须单设专用供电回路，单独控制。不得使用多项插座，严禁其它用电设备共用该路电源或插座供电 |  |  |  |
|  | 厨房区域内灭火器按每20平方米配备两具4KGABC干粉灭火器，灭火器须在离灶台、常用大功率设备等周边1米距离内，安放位置固定并设明显标识、方便拿取 |  |  | 消防安全器材的充分性 |
|  | 厨房区域内，灭火毯须配置规格不小于1.2米×1.2米，固定放置于灶台左右两侧并设有明显、统一的标识，每个灶台配置不少于一张灭火毯。 |  |  |
|  | 厨房应安装可燃气体报警器和自动灭火装置。自动灭火装置必须具备自动、应急、手动三种启动方式 |  |  | 现场检查 |
|  | 各种警示性标识、逃生示意图、安全出口、疏散通道 |  |  | 安全出口、疏散标识、应急照明健全 |
| **4.**燃气系统 |  | 液化气罐等易燃易爆设施 |  |  | 排风系统、报警系统、独立的燃气储存间 |
| 设备设施评定细则达标分（总分150分） | 三钻级：120 | 二钻级：100 | 一钻级：80 |

**C.2**服务质量评定细则及评分说明见表**C. 2**。

表**C.2**服务质量评定细则及评分说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 一、服务人员 |  |  |  |  |  |
| 1.服务态度 |  | 树立诚实有信，爱岗敬业，守职尽责,注重效率的服务意识，精神饱满、微笑服务，有问有答， 主动与顾客打招呼 |  |  | 干净、整齐、无异味 |
|  | 讲究仪表仪容和礼节礼貌，服务技能娴熟，保持热情、周到、礼貌、乐于相助的服务态度和优质高效的服务质量 |  |  |  |
|  | 使用文明服务敬语，不用服务 忌语 |  |  |  |
| 2.个人卫生 |  | 服务员不留长指甲，不涂指甲油 |  |  |  |
|  | 工作着装干净，无污渍，无破损、 无皱褶 |  |  |  |
| 二、餐厅 |  |  |  |
| 1- 综合要求 |  | 餐厅安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜，无油烟和蒸汽。 |  |  |  |
|  | 内部布局便于清洁经营场所环境，应按GB31654的要求设置防蝇、防鼠、防尘、防潮及处理垃圾的设施 |  |  |  |
|  | 有职工洗手设施，洗手液，干手设施和洗手示意图 |  |  |  |
|  | 按相关规定设置卫生、消防、安全疏散等标识 |  |  |  |
|  | 座位间保持一定距离，避免高密度聚集用餐。就餐区域最小使用面积不低于1m2/座， |  |  |  |
|  | 设有餐具回收处 |  |  |  |
| 反浪费要求 |  | 有顾客导示牌。有“适量点菜，节约消费”提示。有“禁止吸烟”提示 |  |  |  |
|  | 定期自查反食品浪费落实情况，建立巡查制度，发现问题及时整改 |  |  |  |
|  | 提供打包服务时，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 |  |  |  |
| 2.餐桌 |  |  餐桌布局整齐，有主通道 |  |  |  |
|  | 台面小件、用具、调料等，应在市后清理、补充，定点放置 |  |  |  |
|  | 一次性使用物品不得重复使用 |  |  |  |
| 3.健康营养要求 |  | 在食堂摆放健康体检设备，如体重秤、体质指数测试盘、电子血压计等，提供员工健康自测、自评的方法或指导 |  |  | 没有不得分 |
|  |  | 就餐场所显著位置宣传《中国居民膳食指南》和中国居民平衡膳食宝塔；鼓励有可取阅的营养和膳食指导相关宣传资料，并适时更新 |  |  |  |
|  |  | 利用菜单、餐具包装、订餐卡等进行营养健康、传染病防控和文明用餐等知识宣传 |  |  |  |
|  |  | 鼓励食堂使用智能化评价系统，指导配餐和用餐 |  |  |  |
|  |  | 菜品应在醒目处放置相对应的餐饮食品营养标识，宜标识饮食建议、功能声称标示、摄入量推荐，内容符合T/CNSS 012 7,2,1要求 |  |  |  |
| **三.**服务总体印象 |  | 氛围舒适、协调严密、运作灵活、 服务主动 |  |  |  |
| 服务质量达标分（总分**50**分） | 三钻级**：45** | 二钻级**：40** | 一钻级**：30** |

**C.3厨房管理评定细则及评分说明见表C. 3。**

**表C.3厨房管理评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 评分说明 |
| **一、菜点质量** |  |  |  |
| **1.**原材料 |  | 建立健全原材料采购制度，保障食堂所用食材种类丰富、新鲜、先洗后切；减少腌制、腊制及动物油脂类食材的使用。 |  |  |  |
|  | 选料精致，用料新鲜 |  |  |  |
|  | 提倡一料多菜、一菜多味，物尽其用，避免食材浪费 |  |  |  |
|  | 每餐食材种类使用量达到T/CNSS 012 6.3.1要求。 |  |  |  |
| **2.**菜品搭配推荐 |  | 宜建立菜单评估审核制度，更改菜单时应重新评估 |  |  |  |
|  | 制定合理膳食营养配餐计划 |  |  |  |
|  | 食堂每餐宜按照营养配餐原则提供几种不同价格的菜品搭配组合进行推荐，可参照T/CNSS 012附录A 进行食物互换，并可参照附录B 在食堂显著位置公布推荐的带量食谱 |  |  |  |
|  | 食物种类应当符合《中国居民膳食指南》的推荐要求 |  |  |  |
|  | 鼓励不断创新改良菜品，对于低盐、低脂、低糖菜品进行醒目标示，增加菜单中低盐、低脂、低糖菜品比例 |  |  |  |
|  | 鼓励推出适合老年人、儿童、肥胖者、高血压、糖尿病等特殊人群的菜品，并进行营养特点描述和说明 |  |  |  |
|  | 分餐制供餐，主动销售小份或半份菜品、经济型套餐，提供免费白开水或直饮水 |  |  |  |
| **3**.口味 |  | 醇和，咸淡适宜，反映原材料本味 |  |  |  |
| **4.**温度 |  | 冷菜要鲜，热菜要热 |  |  | 保温措施 |
| 5.人员管理 |  | 切菜、配菜、烹饪、传菜、餐用具清洗消毒等接触直接入口食品工作的人员应当每年进行健康检查 |  |  | 检查健康证及健康档案 |
|  | 接触直接入口食品的从业人员配备工作服、帽、口罩、手套等 |  |  |  |
|  |  |  厨房不得存放私人物品 |  |  |  |
| **6.**营养价值 |  | 具有良好的营养价值 |  |  | 抽查菜品的营养分析单（没有不 得分） |
| 7.餐饮营养标签 |  | 餐饮食品营养标识应当真实、客观、清晰、醒目，能量值和营养素含量值应当以每份和（或）每100克（g）和（或）每100毫升（mL）餐饮食品中的含量值标示，鼓励标明每份餐饮食品的质量或体积 |  |  | 没有不得分 |
|  | 单位食堂按照《餐饮食品营养标识指南》对餐饮食品进行营养标识 |  |  | 没有不得分 |
|  | 营养标识基本标示内容包括能量、脂肪和钠，通过钠与盐的换算关系在菜单同时标示总盐量。另外，餐饮食品可根据菜品特点，选择标示蛋白质、碳水化合物、糖、矿物质及维生素等；在标示能量和营养素含量的同时可标示出其占营养素参考值（NRV）的百分比 |  |  |  |
|  | 餐饮食品营养标识内容可标示在菜单、官方网站、官方公众号、外卖平台等载体上 |  |  | 没有不得分 |
|  | 自助取用和展示用的餐饮食品，可在餐饮食品旁标示营养信息 |  |  | 没有不得分 |
|  | 食堂提供自制饮料或甜品时，标示添加糖含量 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 二、厨房工艺水平 |  |  |  |  |
| **1.**流程 |  | 各工序分工细致、明确，主料、配料专人加工切配，标准化工艺流程 |  |  |  |
| **2.**投料 |  | 主料过称 |  |  | 投料标准明示 |
| **3.**出品监督 |  | 有厨师长或专门人员监督出品 |  |  |  |
| **4.**烹调方法 |  | 烹调方法多样，能按顾客要求烹制菜肴 |  |  |  |
|  | 采用蒸、焖、小火炖煮、拌炝等作为主要烹饪方法；少用油炸、油煎、烟熏、火烤、盐渍、加碱等加工方式，烹饪方法符合营养健康原则 |  |  |  |
|  | 鼓励创新开发健康烹饪方法，在保持菜品风味特色的基础上，尽量减少油盐糖(包括含油盐 糖的调味品)的用量 |  |  |  |
| **5.**面点 |  | 精制面点 |  |  | **20**种以上 |
| 三、食品安全管理 |  |  |  |  |
| 1.采购管理 |  | 落实进货查验制度，选择具有合法资质的供应商，建立采购档案 |  |  |  |
|  | 建立食品购进验收台账，确保食品来源可追溯 |  |  |  |
| 2.加工过程 |  |  未清洗的原料与已清洗的原料应选用不同颜色的框、盘存放，并放置在不同的货架上 |  |  |  |
|  | 抹布按用途采用不同颜色区分，拖把等清洁工具应在专用水池清洗，集中定点放置 |  |  |  |
|  | 宜对开封的预包装食品设立第二保质期，第二保质期不得超过原包装保质期。开封后需冷藏保存的食品，应在使用后密封冷藏保存 |  |  |  |
|  | 生食品、半成品及直接入口的原料分冰箱存放，贴有标识标牌，并有温度控制显示；冰箱内各种原料、半成品、产品分柜或分冰室存放，不应无防护裸放、挤压堆放 |  |  |  |
|  | 分别设置餐用具、食品原料、清洁工用具的清洗设施、设备，并有明显的区分标识 |  |  |  |
|  | 生料或未经清洗的水果、蔬菜不能进专间，相关原料应按要求贮存在相应的温度条件下，并在规定存放期限内使用 |  |  |  |
|  | 用于保存原料、半成品、成品的冷冻柜(库)、冷藏柜(库)应贴有标识标牌，原料、半成品和成品应分柜或分冰室存放，不应无防护裸放、挤压堆放半成品、成品等，肉类、水产品应分柜存放 |  |  |  |
|  | 排油烟罩、灶具、灶面及其管道每市或每天清理，油烟排放应符合GB 18483的规定 |  |  |  |
| 3.餐具消毒保洁 |  | 餐用具采用洗碗机消毒的，消毒温度、时间等应确保消毒效果满足国家相关食品安全标准要求。 |  |  |  |
|  | 洗涤剂、消毒剂配比应符合GB 14930.1 、GB 14930.2 的规定，自行配制时可用带刻度的器皿 控制配制比例 |  |  |  |
|  | 设置存放消毒后餐用具的保洁设施不易积垢、易于清洁。物理消毒设施可作为保洁设施。餐饮具保洁柜不得混放其他物品 |  |  |  |
|  | 委托餐（饮）具集中消毒服务单位提供清洗消毒服务的，应当查验、留存餐（饮）具集中消毒服务单位的营业执照复印件和消毒合格证明。 |  |  |  |
| 4.餐厨废弃物处理 |  | 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，餐厨废弃物的处置应符合GB31654 的规定。 |  |  |  |
| 5.人员管理 |  | 有员工制服和仪表仪容标准，有标准图示。所有员工水杯、饭碗应集中存放。操作区不得有个人物品。员工按规程操作，符合GB31654标准要求 |  |  |  |
| 6.中央厨房和集体用餐配送单位 |  | 经营加工过程符合GB 14881 、GB 31621 、GB 31654和GB/T 40040的相关要求 |  |  |  |
|  | 实验室检验能力要制定检验检测计划，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。  |  |  | 可根据自身的食品安全风险分析结果，确定检验检测项目，如农药残留、致病性微生物、餐具清洗消毒效果等 |
|  |  | 中央厨房配送的食品，应在包装或者容器上标注中央厨房信息，以及食品名称、中央厨房加工时间、保存条件、保存期限等，必要时标注现场加工方法 |  |  |  |
| 7.食品添加剂 |  | 应建立食品添加剂使用和管理规定，符合GB 2760的相关规定 |  |  |  |
|  | 实行“五专”管理（专店采购、专人管理、专柜存放、专门记录、专门台称） |  |  | 少一样扣一分，没有不得分 |
| 8.菜点卫生 |  | 菜点无异味、异物 |  |  |  |
|  | 传菜过程有防污染、保温措施 |  |  | 有效性、安全卫生性 |
| 9.食品留样 |  | 就餐超过100人或者学校食堂、托幼机构食堂均需留样 |  |  | 有留样专用容器、冰箱，留样记录、留样管理人员。 |
|  | 学校集中配餐应实行配餐企业和用餐学校“双留样”制度，对每餐次的每种食品成品进行留样 |  |  |  |
| 四、成本管理 |  |  |  |  |
|  |  | 成本核算管理制度 |  |  | 查企业管理规定和负责人 |
|  | 成本核算卡，项目齐全 |  |  | 毛利率和计算方法（一菜一卡） |
|  | 成本核算符合餐饮业有关规定 |  |  | 计算无误（抽查**20**张成本卡） |
| 五、菜点综合水准 |  |  |  |  |
| **1.**品种数量 |  | 供应菜点的品种数量 |  |  | **50**种以上（满分**）,20**种以上**（11** 分） |
| **2.**有招牌菜 | 10 | 有省级以上餐饮行业权威机构认定或市场认可的名菜名点或单项成套特色品种 |  |  | **10**种以上（满分**），5**种以上**（5**分**），3**种以上**（3**分**），1**种以下 **（1**分）没有不得分 |
| **3.**有操作要求 |  | 菜点有明确的质量标准、投料标准，严格按标准执行 |  |  | 抽查菜品 |
| **4.**方便宾客要求 |  | 能满足客人对出品时间和菜品的特殊要求 |  |  | 针对性，查顾客意见反馈单 |
| 菜品质量达标分（总分**150**分） | 三钻级**：130** | 二钻级**：110** | 一钻级**：90** |

**C.4管理水平评定细则及评分说明见表C. 4。**

**表C. 4管理水平评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 评分说明 |
| 一、食品安全管理 |  |  |  |  |
| 1.食品经营许可证 |  | 未过期、许可项目满足要求 |  |  |  |
| 2.食品安全.组织机构 |  | 有食品安全管理机构 |  |  | 应提供相应文件 |
| 3.食品安全信息公示栏 |  | 在经营场所醒目位置进行信息公示。包括但不限于：食品经营许可证；食品安全承诺书；食品安全管理制度；从业人员健康证明；监管部门监督检查信息；大宗食品原料采购信息。 |  |  | 学校食堂食品经营许可证上标注自营或承包情况，以承包形式经营的，还需标注承包企业名称。 |
| 4.食品安全管理制度 |  | 建立原料控制、餐用具清洗消毒、餐饮服务过程控制、从业人员健康管理、从业人员培训、食品安全自查、进货查验和记录、食品留样、场所及设施设备清洗消毒和维修保养、食品安全信息追溯、消费者投诉处理等保证食品安全的规章制度。 |  |  | 少一个扣一分，扣完为止 |
| 5.日管控、周排查、月调度工作机制 |  | 制定食品安全风险管控清单，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制 |  |  | 应提供本企业日管控、周排查、月调度工作制度及食品安全风险管控清单、每日食品安全检查记录、每周食品安全排查治理报告、每月食品安全调度会议纪要。 |
| 6.供货商管理评价管理 |  | 建立原料供货商管理评价制度以及退出机制 |  |  | 应提供原料供货商管理评价制度、供货商审核记录及合规供货商目录及档案、 |
| 7.食品安全人员管理 |  | 设置食品安全负责人 |  |  | 应提供相应文件 |
|  | 按规定配备食品安全总监 |  |  | 应提供总监任命书用餐300人以上的幼儿园食堂、500人以上的学校食堂、300人以上的养老机构食堂、1000人以上的其他单位食堂，有承包经营企业的（双总监）；中央厨房、集体用餐配送单位均需配备食品安全总监。食品安全总监应由本单位管理层人员担任。　　（五）每餐次平均供餐人数1000人以上的供餐单位。 |
|  | 按规定配备专职食品安全员 |  |  | 应提供相应文件 |
|  | 食品安全管理人员（含食品安全负责人、食品安全总监、食品安全员）培训及考核（每年培训时间不少于40小时） |  |  | 应提供两年以内的证实性材料 （有关部门或者企业内部的专业培训计划、培训考核记录、证书等） |
|  | 明确企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员等的岗位职责 |  |  | 应提供相应文件 |
| 8.加工操作规程 |  | 制定加工操作规程。明确食品安全管理及从业人员岗位职责，并上墙公示 |  |  |  |
| 9.食品安全责任险 |  | 具备承担相应风险的能力，宜投保公众责任险或专项食品安全责任险 |  |  |  |
| 二、消防环保安全管理 |  |  |  |  |
| 1.使用及检查 |  | 熟悉灭火器、灭火毯使用方法，每年进行一次实操演练。每月不少于两次灭火器检查， |  |  |  |
| 2.操作要求 |  | 消防、环保设施设备应定期检查其有效性。火灾风险高的设备宜有限温报警装置和离人报警装置。和面机、压面机、切菜机、搅拌机、烤箱等操作安全隐患较大的机械设备宜设专人操作，上岗前培训到位并采取保护措施。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 |  |  |  |
| 3.考核培训 |  | 员工须经消防安全知识培训并考核通过后，方可上岗；培训及考核的内容应包括但不限于：厨房作业管理（包括设备设施配置要求、三关一闭、油烟清洗、动火监护等）、突发情况处置方法、灭火器材使用维护、消防四个能力、厨房自动灭火装置的使用维护等 |  |  | 查看相关材料 |
| 三、安全生产管理 |  |  |  |  |
| 1.管理机构人员 |  | 成立安全生产管理机构、任命安全生产管理人员 |  |  |  |
| 2.管理制度、培训 |  | 有安全生产管理制度及责任制，每年开展安全生产培训考核工作。 |  |  | 检查资料 |
| 3.标准管理 |  | 生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。 |  |  |  |
| 四、营养健康管理 |  |  |  |  |
| 1.组织管理 |  | 成立员工膳食管理委员会，建立健全营养健康管理制度，明确各岗位职责，开展过程管理。 |  |  |  |
| 2.人员配备 |  | 供餐量50人次以上但不足500人次的食堂配备1名兼职营养(技)师、营养 指导员或营养配餐员。供餐500人以上的食堂配备1名专职人员配餐员 。5.2.3 营养(技)师、营养指导员或营养配餐员负责营养配餐、健康宣教等工作，指导食堂采购、 配料和加工、餐饮食品说明和营养标签，指导服务人员帮助员工合理选餐。 |  |  |  |
| 3.培训考核 |  | 开展营养健康知识培训以及“三减(减盐、减油、减糖)”等方面的培训，厨师应接受低盐、低油、低糖菜品制作技能培训并考核合格。 |  |  | 检查培训档案 |
| 4.符合标准 |  | 营养配餐原则、营养配餐目标符合T/CNSS 012要求 |  |  |  |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 五、应急管理 |  |  |  |  |
| 1食品安全应急事故处置 |  | 制定食品安全突发事件应急处置方案并组织演练 |  |  |  |
| 2.消防安全应急事故处置 |  | 制定消防安全事故应急处置方案并组织演练 |  |  |  |
| 3.安全生产应急事故处置 |  | 制定安全生产突发事件应急处置方案并组织演练 |  |  |  |
| 六、员工管理 |  |  |  |  |
| **1**.服务意识 |  | 诚实有信，爱岗敬业，守职尽责， 注重效率的服务意识 |  |  | 通过现场观察、询问的方式 |
| **2.**员工培训情况 |  | 接触直接入口食品从业人员食品安全培训100% |  |  | **1.**提供岗前培训合格证书；**2.**如 本单位自培提供培训计划、考试 成绩等记录 |
|  | 职工**80%,50%**接受过岗位操作培训 |  |  | **1.**提供岗前培训合格证书；**2.**如 本单位自培提供培训计划、考试 成绩等记录 |
| **3**.服务员资质 | 4 | 中级以上服务员的比例 |  |  | **>10%**的得**4**分，〉**10%**的得2分**，>10%**的得**2**分，**>5%**得 **1**分，低于**5%**不得分 |
| **4.**中级烹调师 |  | 中级以上烹调师占同工种人员的 比例 |  |  | **>10%**得**2**分**,>10%**得**1**分 |
| **5.**面点师 |  | 中级以上面点师占同工种人员的 比例 |  |  | **>40%**得**4**分**，>30%**得**3**分，**>20%**得**2**分**,>10%**得**1**分 |
| **6.**后勤保障人员 |  | 有劳动部门颁发的上岗证书 |  |  | 每有一个工种得一分，最多**5**分。 根据国家规定，需持证上岗，不持证或证件过期此项不得分 |
| **7.**营养师 |  | 有营养配餐（员），并对常年供应 菜点进行营养分析 |  |  | 专职得**4**分，兼职得**3**分。应取得营养分析的相关证据。无分析材料不得分 |
| 8.评估调整 |  | 食堂应定期对员工在健康教育开展过程中对活动的参与度、满意度及健康意识提升进行评估， 并根据评估结果对健康教育工作进行调整 |  |  |  |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 七、管理文件 |  |  |  | （含质量手册、程序文件、作业指 导书、加工工艺要求、管理制度汇 编等） |
| **1.**规范性 |  | 企业的质量方针、质量目标、组织机构 |  |  | 设置合理，职责明确，衔接有序 |
|  | 全面准确、文本规范 |  |  | 有质量手册，程序文件，作业指导书，管理制度等且层次清楚 |
| **2.**组织经营机制 |  | 各部门有明确的岗位职责 |  |  | 抽査**2**个〜**3**个部门 |
|  | 监督检査的措施具体 |  |  |  |
| 8、库房管理 |  |  |  |  |
| 库房管理 |  | 有规范的出入库手续、账物相符 |  |  | 查相关记录 |
|  | 原材料索证齐全，建立食品安全追溯机制 |  |  |  |
|  | 库房有分区平面图，并有颜色区分，与实物相对应 |  |  |  |
|  | 库房管理条理、整齐、清洁。 |  |  | 不同性质的食品和物品，应区分 存放区域，不同区域应有明显的标识。存储的食品要分类、分架、 离地隔墙。货架上标明釆购日期、保质期，先进先出 |
|  |  | 所有物品都有清楚的标签和固定的摆放位置 |  |  | 货架上的物品按需用量、保质期分层存放，散装物品应用透明塑料盒盛装，瓶、罐装物品应去掉纸箱摆放，每种物品应设置最高、最低存量及左进右出的标识，确保食品在保质期内使用。 |
| 八、现场规范化管理 |  | 全员参与，划分每人责任范围，负责清洁、管理工作，以确保工作现场无管理、清洁盲区 |  |  |
|  | 所有物品的存放位置都有标识 |  |  |  |
|  | 标识内容齐全（如最高、最低存 量、左进右出等） |  |  |  |
|  | 所有设施都有标签，责任人，工作 职责等 |  |  |  |
|  | 制作标识、标签的材料牢固、不易 脱落或破损、规格和样式统一、 整齐 |  |  |  |
|  | 各功能间内无多余物品 |  |  |  |
|  |  | 个人物品集中摆放（茶具、毛巾统 一存放于指定位置） |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 九、持续改进 |  |  |  |  |  |
|  |  | 实食品安全主体责任，定期进行自查，对发现的问题或风险，要及时采取整改措施，消除风险隐患 |  |  |  |
|  |  | 建立服务质量评价机制，采取客户意见收集、满意度测评等方式，定期对配餐服务质量进行评价，获取相关方的意见和建议，并及时处理，不断改进管理方法和完善技术手段，实现持续改进 |  |  | 查看客户意见收集记录、满意度测评表 |
|  |  | 按照“日管控、周排查、月调度”工作制度做好企业食品安全自查，并自觉接受教育行政部门、食品安全监管部门、卫生健康部门和服务学校等的抽查或专项检查。 |  |  |  |
|  |  | 应定期对原料品质、食品加工环境、人员卫生、加工过程、配餐管理等进行自评，或委托专业机构开展第三方评价，发现问题及时整改。 |  |  |  |
|  |  | 应建立服务质量评价机制，定期收集相关方对配餐服务质量进行评价，获取相关方的意见和建议并及时处理，根据配餐需求等，不断改进管理方法和完善技术手段，实现持续改进 |  |  |  |
|  |  | 应建立并落实反馈整改和投诉处理机制，公开和及时处理相关方的反馈与投诉，做好记录并妥善保存 |  |  |  |
|  |  | 应定期验证和整理有效的改进措施，并补充到管理制度、操作手册和岗位职责等文件中。 |  |  |  |
|  |  | 对于整改不到位或整改后问题仍反复出现的，企业应落实责任追究，做好诫勉和惩戒等工作，确保责任落实到位 |  |  |  |
| 管理水平达标分（总分1**50**分） | 三钻级**：130** | 二钻级**：110** | 一钻级**：80** |
|  |  |  |

**C. 5设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明见表C. 5。**

**表C.5设备设施维修保养及清洁卫生评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 |  | 评定要求 | 评分说明 |
|  | 实际得分 |  |
| 一、清洁卫生 |  |  |  |  |
| 周围环境 |  | 整洁、无垃圾、无污染 |  |  |  |
| 餐饮经营场所环境保持清洁 |  | 墙壁、天花板、门窗、地面、排水沟、操作台、食品加工用具等无破损、霉斑、积油、积水、污垢等 |  |  |  |
| 清洁区责任制 |  | 各部门有按卫生规范制定的清洁责任分区图、定期清洁计划表。 |  |  |  |
| 二、设备设施维修保养 |  |  |  |  |
| 各种机器设备 |  | 应定位摆放，操作规程对应上墙，确保清洁，并定期维护和校验 |  |  |  |
| 冷冻冷藏设备 |  | 能有效使用，无污迹， 无破损，内部物品放置得当符合饮食卫生的要求 |  |  | 外显式温度计无故障 |
| 设备设施 |  | 保温、陈列、采光、通风、洗手、消毒、三防等设施设备能正常使用 |  |  |  |
| 洗涮消毒、保洁设备 |  | 能有效使用，无污迹，无破损，消毒功能符合GB 19341要求 |  |  |  |
| 病媒生物防制 |  | 措施有效，不存在明显的病媒生物活动迹象，有定期病媒生物防制记录。餐厨废弃物的存放及清理符合要求 |  |  |  |
| 厨具用具 |  | 无破损、能有效使用， 无污迹、无油渍、整洁 |  |  |  |
| 灶台灶具 |  | 无破损、无油渍、不杂 乱，整洁有序 |  |  |  |
| 餐饮具 |  | 无破损、无污迹、光、 洁、涩、干 |  |  | 分洗、分消毒 |
| 桌椅 |  | 稳固、完好、无灰尘、无污迹 |  |  | 椅面无烫痕、无油漆脱落 |
| 冷荤间、售饭区 |  | 有符合饮食卫生的消毒设备 |  |  |  |
|  | 专用工具、用具清洁，无破损 |  |  |  |
|  | 待出售食品有防污染措施 |  |  |  |
|  | 有非手动式水龙头 |  |  |  |
|  | 整体卫生 |  |  | 无蝇、无蟬、无蚊、无鼠 |
| 排烟、排热通 风设备 |  | 能有效使用，无破损， 无尘土，无油渍，无污 垢，干净整齐 |  |  |  |
| 供餐过程 |  | 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、食梯、滑道等)的，保持传递设施清洁 |  |  |  |
| 供电系统 |  | 配电室设备及供电系 统设施完好有效，无 故障隐患，无卫生 死角 |  |  | 应有检查、维修和保养 的记录 |
| 空调系统 |  | 设备设施整齐、干净、 无卫生死角，所有通 风口无积尘,无破损 |  |  | 应有检查、维修和保养 的记录 |
| 管理水平达标分（总分100分） | 三钻级85分 | 二钻级**：70** | 一钻级**：60** |

**C.6选择项目见表B. 6。**

**表C.6选择项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序 号 | 项目（共**20**项） | 是否具备 |
| **1** | 有背景音乐系统 |  |
| **2** | 有互联网+明厨亮灶监控系统 |  |
| **5** | 釆用五常管理法 |  |
| **7** | 应用先进适宜的通讯设备 |  |
| **8** | 通过**ISO 9001**认证 |  |
| **9** | 通过**ISO 18000**认证 |  |
| **10** | 通过**ISO 14000**认证 |  |
| **11** | 通过**HACCP**认证 |  |
| **13** | 连锁店经营模式（直营店**3**个以上） |  |
| **15** | 有省级以上的综合性荣誉或服务品牌 |  |
| **17** | 积极釆用节能节水设备,节能设施达到国家先进水平 |  |
| 注：三至少应具备**6**项；二钻级至少应具备**4**项；一钻级至少应具备**2**项。 |

**附录D**

**（规范性）
餐饮服务管理单位等级评定评分细则**

**D. 1设备设施评定细则及评分说明见表B. lo**

**表D. 1设备设施评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实际得分 | 评分说明 |
| 建筑及基本设施条件 | **100** |  |  |  |
| **1.**建筑布局 |  | 有与经营规模相适应的办公场所，建筑布局实用合理，办公设备设施安全、卫生，完好率保持100％；装饰、陈设美观大方 |  |  |  |
|  | 具备相应的法定经营资质，食品经营许可证具有餐饮服务管理经营项目； |  |  |  |
| **2.**设备设施 |  | 有符合运营组织机构的办公场所和完善的设备设施； |  |  |  |
|  | 有相应的仓储条件和运输工具； |  |  |  |
|  | 通风、采光、照明设施符合要求； |  |  |  |
|  | 按现行的消防安全法规和标准要求配备消防设备设施，标识符合GB 13495 的规定；  |  |  |  |
| **3.食品实验室** |  | 宜置相应的检验室，配备与检验项目相适应的检验设备和检验人员。 |  |  | 检验项目包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐用具清洗消毒效果等。 |
| 设备设施评定细则达标分（总分1**00**分） | 三钻级：**90** | 二钻级**：80** | 一钻级**：60** |

**D.2 企业综合管理水平评定细则及评分说明见表B. 4。**

**表D. 2企业综合管理水平评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 实得分 | 评分说明 |
| 一、机构人员 |  |  |  | 管理者包括职业经理人、副总经 理以上的管理者 |
| 1.运营团队 |  | 有完善的市场品控、运营团队，具备与经营规模相适应数量的人员； |  |  |  |
| 2.管理机构 |  | 有健全组织管理机构和规章制度体系；人员资质良好； |  |  |  |
| 二、管理体系 |  |  |  |  |
| 1.体系文件 |  | 有完善的质量管理体系，宜通过质量管理体系认证； |  |  | 是否亲自制定本店的质量方针、 目标，进行合理的资源配置（与领导层沟通） |
| 2.操作流程 |  | 有完善的企业管理岗位责任制及各项操作流程； |  |  |  |
| 三、党建培训 |  |  |  |  |  |
| 1.培训管理 |  | 有健全的培训机制和培训能力； |  |  |  |
| 2.党建管理 |  | 党建、工会组织机构健全，积极开展活动。党建、工会组织机构健全，积极开展活动。 |  |  |  |
| 企业综合管理水平评定细则达标分（总分**100**分） | 三钻级：**90** | 二钻级**：80** | 一钻级**：60** |

**D.3 食品安全管理水平评定细则及评分说明见表B. 4。**

**表D. 3食品安全管理水平评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 评分说明 |
| 一、组织制度其他 | **20** |  |  | 管理者包括职业经理人、副总经 理以上的管理者 |
| **1.**组织机构 | **8** | 设置独立的食品安全管理部门和组织机构。将食品安全设施、设备配备及食品安全管理考核纳入总部统一管理 |  |  |  |
| **2.制度建设** |  | 具备与经营规模相适应数量的食品安全专业技术人员、食品安全管理能力，建立保证食品安全的规章制度;有食品安全自查、食品安全追溯、从业人员健康管理、进货查验记录、食品安全管理人员培训和考核制度、进货查验记录制度、场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度、食品贮存管理制度、废弃物处置制度、不合格食品处置制度、食品安全事故处置方案以及食品经营过程控制制度等保证食品安全的规章制度及目录清单 |  |  |  |
|  |  | 配备与企业规模、食品类别、风险等级、管理水平、安全状况等相适应的专职食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，明确企业主要负责人、食品安全总监、食品安全员等的岗位职责。食品安全管理人员应具备三年以上实体店餐饮服务管理经验; |  |  |  |
| **3.主体责任管理机制** |  | 制定食品安全风险管控清单，实施食品安全风险管控机制。建立健全日管控、周排查、月调度工作制度。 |  |  |  |
| **二、其他** |  |  |  |  |
| **1.营养配餐管理** |  | 有有资质的营养师（营养配餐员），开展营养配餐及定期膳食营养分析； |  |  |  |
| **2.承包管理** |  | 承包集中用餐单位食堂的，还应建立承包经营管理制度。承包经营管理制度包括但不限于以下内容：承包经营企业的食品经营许可情况、与承包经营企业签订的食品安全责任协议、承包经营企业评价和退出制度（机制）、承包经营企业的食品安全义务和责任，定期对承包经营企业食品安全进行检查的规定，发现食品安全违法行为及时制止并立即报告，发生食品安全事件后能够保障供餐的应急管理措施等要求。 |  |  |  |
| **3.采购管理** |  | 有原料供货商管理评价制度以及退出机制等； |  |  |  |
| **4.追溯管理** |  | 有完善的食品安全追溯体系； |  |  |  |
| 食品安全管理水平评定细则达标分（总分100分） | 三钻级：**90** | 二钻级**：80** | 一钻级**：60** |

**D.4 生产管理水平评定细则及评分说明见表B. 4。**

**表D. 4生产管理水平评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 评分说明 |
| 一、机构团队 | 30 |  |  |  |
| 1.生产管理机构 |  | 设置相应的部门或岗位，明确其职责，对主要管理人员进行任命和授权； |  |  |  |
| 2.职能团队 |  | 配备或明确负责诚信合规、食品安全质量、环境保护、职业健康安全、公平劳动和社会责任的职能部门或团队； |  |  |  |
| 二、运营管理 | **30** |  |  |  |
| 1.决策机制 |  | 建立科学的运营决策机制，确定企业发展的方向，明确自身定位，根据自身的发展战略和目标顾客的需求，组织和实施生产运营; |  |  |  |
| 2.目标管理 |  | 设定运营管理目标，并将目标分解成对各部门和岗位的作业具有引导性绩效指标; |  |  |  |
| 3.过程管理 |  | 规范生产过程管理策划，落实产品与原料标准；生产运行流程图（范围基于企业的责任边界)； 生产工艺文件；生产设施布局图等； |  |  |  |
| 3.生产安全管理 |  | 生产安全管理符合GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范标准。 |  |  |  |
| 三、运营保障 | **40** |  |  |  |
| 1.人员保障 |  | 建立人力资源供给保障机制，保障各岗位的正常运作。 |  |  |  |
| 2.职业能力保障 |  | 建立健全员工培训机制，掌握岗位工作技能，持续提升职业能力。 |  |  |  |
| 3.过程控制措施 |  | 落实生产过程的控制措施：--建立管理标准、工作标准、技术标准和岗位作业标准，对相关人员进行培训；--依照相关法规和规范，配置、改进和完善相应的设施，如生产设施、环保设施和安防设施等； --落实相应的技术资源，如工艺技术、监测技术、系统软件和专业人员等； --建立和实施相应的激励约束机制。 |  |  |  |
| 生产管理水平评定细则达标分（总分**100**分） | 三钻级：**90** | 二钻级**：80** | 一钻级**：60** |

**D.5 监督、评价与改进评定细则及评分说明见表B. 4。**

**表D. 5监督、评价与改进评定细则及评分说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分数 | 评定要求 | 评分说明 |
| 一、考核评价 | 60 |  |  |  |
| 1.质量考核评估 |  | 实施内部质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。 |  |  |  |
| 2.纠正、预防措施 |  | 根据监督和审核结果，及时纠正或采取预防措施提高社会满意程度。 |  |  |  |
| 3.服务质量评价 |  | 建立内部评价和外部评价相结合的评价标准和机制，定期或不定期开展以服务对象满意度测评 为核心要素的服务质量评价。 |  |  |  |
| 4.满意度测评 |  | 服务对象的满意度测评依据GB/T19038 和GB/T19039 的内容和要求实施。 |  |  |  |
| 二、纠正提高 | **40** |  |  |  |  |
| 1、投诉处理 |  | 提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，有专门部门负责调查、处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。 |  |  |  |
| 2、改进，优化调整 |  | 根据评价结果和反馈意见，制定改进措施，及时优化调整管理工作。 |  |  |  |
| 监督、评价与改进评定细则达标分（总分100分） | 三钻级：**90** | 二钻级**：80** | 一钻级**：60** |

**D.6选择项目见表B. 6。**

**表D.6选择项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序 号 | 项目（共**20**项） | 是否具备 |
| 1 | 釆用五常管理法 |  |
| 2 | 应用先进适宜的通讯设备 |  |
| 3 | 通过**ISO 9001**认证 |  |
| 4 | 通过**ISO 18000**认证 |  |
| 5 | 通过**ISO 14000**认证 |  |
| 6 | 通过**HACCP**认证 |  |
| 7 | 有中国烹饪名师、大师 |  |
| 8 | 有省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉 |  |
| 9 | 有省级以上行业及主管部门认可的服务品牌 |  |
| 10 | 积极釆用节能节水设备,节能设施达到国家先进水平 |  |
| 注：注：三钻至少应具备**6**项；二钻级至少应具备**4**项；一钻级至少应具备**2**项。 |

**附录E**

**（资料性）**

**集体用餐职工食堂“互联网+明厨亮灶”要求**

**E .1整体环境**

食品处理区设施、设备保持清洁，地面无垃圾、积水及油渍，三防设施完善；就餐场所张贴“厉行节药、反对浪费”的宣传标语。

**E .2 视频网络展示**

 a ) 进货查验展示。展示验货过程等;

 b) 原料清洗展示。展示动物性、植物性、水产品分类清洗画面;

 c ) 切配展示。展示动物性、植物性、水产品分类切配画面。

d） 烹饪展示。展示烹饪画面，成品摆放画面。

 e）专间或专用操作区展示。展示制作加工和成品摆放画面，展示洗手消毒和进入专间画面。

 f）餐具清洗消毒展示。展示清洗消毒画面。

 g）展示食品经营许可证、健康证明、日常监督检查结果记录表、食品安全承诺等。

**E .3 其他相关要求**

a）采取线下视频显示和网络展示相结合的方式进行展示。

 b）“互联网+明厨亮灶”的视频信息应在食堂就餐场所明显位置展示，并接入食堂相关管理人员办公电脑或手机APP终端予以监督。

 c ) 网络展示必须包括近期“一品一码”追溯信息。

 d）使用高清监控摄像设备，镜头不低于200万像素，最大图像尺寸不低于1920\*1080。

 e）餐饮服务提供者线下存储视频信息的，要保证采集的视频信息保存时间不少于7天。

参考文献

[1]GB/T 13391—2009 餐饮企业的等级划分和评定

[2]GB/T 19001质量管理体系要求

[3]GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

[4] GB/T 28739餐饮业餐厨废弃物处理与利用设备

[5]GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南

[6]GB/T 40042 绿色餐饮经营与管理

[7]SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

[8]城市市容和环境卫生管理条例(中华人民共和国国务院令第101号)

[9]餐饮服务食品采购索证索票管理规定(国食药监食〔2011〕178号)

[10]食品经营许可管理办法(国家食品药品监督管理总局令第17号)

[11]食品经营许可审查通则(试行)(食药监食监二〔2015〕228号)

[12]流通领域食品安全管理办法(中华人民共和国商务部2007年1月19日发布)

[13]食品生产经营监督检查管理办法(国家市场监督管理总局令第49号)

[14]明码标价和禁止价格欺诈规定(国家市场监督管理总局令第56号)

