



中部国际认证有限公司

团餐(餐厅)餐饮服务认证实施规则



文件编号：CTS ZICC-GZ-TC-50（A/0 版）

发布日期：2025-06-06

实施日期：2025-06-06

编 制：技术部

审 核：郭魁娜

批 准：王 华



目录

1 适用范围.....	4
2 认证依据.....	4
3 认证方案和认证制度.....	4
4 认证基本程序.....	5
5 认证人员要求.....	5
6 申请评审.....	6
7 策划认证方案.....	6
8 服务管理审查.....	8
9 编制审查报告.....	8
10 认证决定.....	8
11 获证后监督.....	8
12 再评价.....	9
13 认证证书和标志.....	10
附录 A 团餐(餐厅)餐饮服务认证评价表	
附录 B 团餐(餐厅)餐饮服务认证评价时间要求	



1 适用范围

本规则同时适用于规范中部国际认证有限公司（ZICC）开展团餐(餐厅)餐饮服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对组织团餐(餐厅)餐饮服务认证实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

本规则参照GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》、RB/T 301《合格评定 服务认证技术通则》、CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》、CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》、SB/T 10856-2012《团餐管理服务规范》等进行编制。

认证依据：SB/T 10856-2012《团餐管理服务规范》

3. 认证方案和认证制度

初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价认证决定算起。认证证书有效期三年。

团餐(餐厅)餐饮服务认证采用评分制，对申请组织的团餐(餐厅)餐饮服务水平进行评价，依据评分值评价企业团餐(餐厅)餐饮服务水平是否达标。

团餐(餐厅)餐饮服务认证满分100分，结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指团餐(餐厅)餐饮服务达到70分(含)以上；

b) 不通过是指团餐(餐厅)餐饮服务低于70分。

c) 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由达标级、三星级、四星级、五星级，分为4个等级，如下表所示。星级数越高，表示团餐(餐厅)餐饮服务的综合能力越强。

序号	评价分值	认证级别
1	90分(含)以上	五星级
2	85(含)~ 90分	四星级
3	80(含)~ 85分	三星级
4	70(含)~ 80分	达标级

4. 认证基本程序

a) 认证申请



- b) 申请评审
- c) 文件评价
- d) 初始现场评价
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督评价与再认证

5 认证人员要求

5.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证审查员注册资格。

5.2 认证审查员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和认证评价报告的真实性承担相应的法律责任。

6 申请评审

6.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交申请，对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

认证申请方基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

a) 认证申请方对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决，初步确定可受理的认证范围；

b) 公司的专业能力是否满足评价实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

c) 再评价申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目评价）；对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

6.2 材料审查

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按附录 B 初步确定审查所需人天数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。

当出现以下情况之一时，ZICC 将拒绝或终止认证申请，流程结束。



申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议,或申请组织不具备法人或法人授权代表资格,不能履行并接受本文件的有关规定的;

- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业;
- 根据应遵守的法规、准则、协议, ZICC 不能受理某项申请;
- 有证据证明申请组织在向 ZICC 提供有关文件和信息时或在接受审查时,有弄虚作假行为;
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和团餐(餐厅)餐饮服务问题;
- 由于申请组织方面的原因,无法获得受理申请所需要的资料或证据;
- 本文件所规定的或 ZICC 视具体情况所确定的或 ZICC 与申请组织或协议方达成的要求,条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织,审查其提交材料的完善程度和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的,通知申请组织补充材料,再次进行审查。

6.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请,并根据服务认证收费标准进行报价,在收到报价确认后, ZICC 和申请方签订合同书。

7 策划认证方案

7.1 方案策划

认证管理部负责编制团餐(餐厅)餐饮服务认证方案,以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的团餐(餐厅)餐饮服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

7.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容:

7.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件;

根据申请组织的服务内容,确定适宜的团餐(餐厅)餐饮服务认证范围。

团餐(餐厅)餐饮服务认证的认证依据包括但不限于:

SB/T 10856-2012《团餐管理服务规范》

7.2.2 适用的服务认证模式

团餐(餐厅)餐饮服务认证体系采用评分制,对申请组织的服务水平进行审查,依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为服务管理审查。



7.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，确定相应的服务认证业务分类代码，ZICC 从注册服务审查员中选取与受审核方认证业务代码匹配的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

7.2.4 确定审查人日

为确保认证审查的完整有效，公司以附件 B 所规定的审查时间为基础，根据申请组织团餐(餐厅)餐饮服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、团餐(餐厅)餐饮服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。

7.2.5 样本选取方案

理论上应对申请组织的所有团餐(餐厅)餐饮服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，ZICC 将依据 CNAS-SC25 选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选择的样本场所之间的差异性尽可能的大：

- 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- 内部审查和管理评审或以往认证审查的结果；
- 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- 各服务场所在规模上的显著差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布。

7.2.6 选择评价技术

ZICC 按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的团餐(餐厅)餐饮服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

团餐(餐厅)餐饮服务认证体系选择的评价技术为服务管理审查，旨在证实特定



服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

8 服务管理审查

ZICC 委派审查员或技术专家组成审查组，在申请组织正常营业时间内，观察组织的团餐(餐厅)餐饮服务活动。评价时采用查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客、体验等方式，充分搜集与申请组织团餐(餐厅)餐饮服务体系、商品服务、顾客服务相关的信息。按照 SB/T 10856-2012《团餐管理服务规范》对申请方的团餐(餐厅)餐饮服务进行评分，即审查申请方的团餐(餐厅)餐饮服务能力是否符合标准中的条款要求，并填写认证检查表。对于审查过程中发现的任何应引起关注的或可能被判定为扣分项的问题以适当的方式告知申请组织。

9 编制审查报告

审查结束后，审查组长为每次审查活动编写《审查报告》，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。报告包括但不限于以下内容：

- 审查的类型、目的、范围和准则；
- 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- 审查组成员及审查时间；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- 审查得分及结论。

10 认证决定

技术部认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括《认证审查报告》、从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行综合评价的基础上，做出认证决定。由证书管理人员制作证书，并向申请组织颁发服务认证证书。

11 获证后监督

11.1 为确保获证组织提供的团餐(餐厅)餐饮服务持续满足认证要求，初次获证或再认证换证后的首次监督审查时间，需在初次认证或再认证的认证决定之日起 12 个月内进行，其后的监督审查与上次审查时间间隔不超过 12 个月。

11.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：



- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

11.3 监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内团餐(餐厅)餐饮服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 上次指标不达标的评价；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- f) 认证证书、标志的使用。

11.4 监督评价人日数

监督现场评价时间参见《团餐(餐厅)餐饮服务认证评价时间要求》。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分。

11.5 监督评价结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行评定，评定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果评定发现企业不满足原星级标准时进行降级处理，并进行换发证书。

12 再评价

12.1 团餐(餐厅)餐饮服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请，并提交相关资料。

12.2 当团餐(餐厅)餐饮服务管理及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，



再评价可省略文件评价过程。现场评价时间见《团餐(餐厅)餐饮服务认证评价时间要求》。特殊情况下,可适时合理增加人日数,增加理由应充分。但团餐(餐厅)餐饮服务认证或组织管理机构的运作环境有重大变更时,再评价应该安排文件评价。

13 认证证书和标志

13.1 内容

ZICC 向已满足认证要求的服务组织(以下简称“证书持有人”)提供正式的认证证书,该认证证书至少包括以下基本内容:

- 认证机构的名称及其认证标志;
- 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址;
- 认证范围;
- 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件;
- 商品团餐(餐厅)餐饮服务等级;
- 发证日期和认证有效期;
- 证书编号;
- 其他需要标注的内容。

13.2 认证证书的有效性

获证组织对服务认证证书及标志的使用应符合 ZICC 相关程序文件要求。认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠 ZICC 定期的监督获得保持。

13.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时,或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时,证书持有者应向 ZICC 提出变更申请,并提交相关材料。ZICC 策划并实施适宜的审查活动,做出认证决定,确定是否可以变更。

对符合要求的,批准变更。换发新证书的,新证书的编号、批准有效日期保持不变,并注明换证日期。

13.4 认证证书的暂停、注销和撤销

证书的使用应符合 ZICC 有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或服务水平达不到标准要求时,ZICC 按相关程序文件要求对认证证书做出相应的暂停、撤销和注销的处理,并将处理结果进行公告。获证组织可以向 ZICC 申请暂



停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间,获证组织如果需要恢复认证证书,应在规定的暂停期限内向 ZICC 提出恢复申请, ZICC 按照相关规定进行恢复处理。否则, ZICC 将撤销被暂停的认证证书。



附件 A: 团餐(餐厅)餐饮服务认证评价表

	要求	分值	应得分	检查内容	特别扣分项
基本要求	<p>4.1 资质</p> <p>4.1.1 团餐供应单位应具备独立法人资格，具备合法资质。</p> <p>4.1.2 应建立和实施 HACCP 体系，宜建立和实施 ISO 9001 、ISO 14001、OHSAS 18001 体系。</p>	此项为必需满足项，若不符合则不再进行下一步评分。			
4.2 合同	<p>4.2.1 团餐供应单位在建立合同关系前，应对服务对象的要求进行评估、确认。（2分）</p> <p>4.2.2 团餐供应单位应设合同管理机构，建立合同评估制度。（2分）</p> <p>4.2.3 在合同有效期内，变更、解除合同应书面函告合同各方，并按相关规定办理。（2分）</p>	6			
4.3 加工运营场所及设施设备	<p>4.3.1 建筑结构、场所设置、面积、加工运营场所的设施及管理应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。（1分）</p> <p>4.3.2 设施设备、工用具应有防止操作人员受伤害的防护措施。（1分）</p> <p>4.3.3 各种设施设备符合国家有关规定，采购并使用节约型设施设备和用品，降低能源与物品消耗。消防、环保设施设备齐全，应定期检查其有效性。（2分）</p> <p>4.3.4 盛放原料、半成品、成品的工具和容器，应分开并有明显的区分标识。盛放原料加工中切配植物性食品、动物性食品和水产品的工具和容器，应分开并有明显的区分标识。（1分）</p> <p>4.3.5 加工场所内植物性食品原料清洗水池、动物性食品原料清洗水池、水产品清洗水池、洗手消毒水池、餐用具清洗消毒水池、清洁工具清洗水池应分别设置并标识。（1分）</p> <p>4.3.6 加热烹饪设备等火灾隐患大的设备，宜设限温报警装置。烟道、烟罩应定期清洗，以预防火灾。烟道清洗厂家应具备专业资质。（2分）</p> <p>4.3.7 有专用的清洗、消毒设备，选用的洗涤剂、消毒剂要符合 GB14930.1 和 GB14930.2 的规定。宜优先选用热力消毒设备及节能设备。（2分）</p> <p>4.3.8 定时定期对电源开关、燃气管道，水阀等控制情况进行检查，以节省能源、减少安全隐患。（2分）</p>	20			



	<p>4.3.9 设有清真餐的团餐供应单位，设备、用具、包装等应符合清真餐饮服务相关规定，并有行政主管 部门许可。（2分）</p> <p>4.3.10 上下水设施齐备，污水排放符合 GB8978 的规定。（2分）</p> <p>4.3.11 有油烟排放控制措施，油烟排放应符合 GB18483 的规定。（2分）</p> <p>4.3.12 检验室的设置应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求，推荐的检验项目见附录 A 的要求。（2分）</p>				
4.4 机构、人员	<p>4.4.1 团餐供应单位应设置食品安全、生产安全管理职能部门，对本单位食品安全、生产安全履行全面 管理职责，并负责与餐饮服务食品安全监管、安全消防等管理部门对接。重大活动餐饮服务提供者应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。（2分）</p> <p>4.4.2 食品安全管理 人员的设置应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。（2分）</p> <p>4.4.3 营养配餐专业人员的设置应符合 SB/T10474。（2分）</p> <p>4.4.4 应对员工进行岗前培训、在岗培训、转岗培训，以达到相应的岗位技能要求。（2分）</p>	8			
4.5 采购、验收	<p>4.5.1 应符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求。（1分）</p> <p>4.5.2 应关注食品安全舆情，分析相关因素，采取应对措施。（1分）</p> <p>4.5.3 应建立食品追溯制度，通过记录及标识，追溯食品的供应渠道及进货批次。（2分）</p> <p>4.5.4 设验收员，检查采购原料的数量、规格、质量、生产日期、保质期，并进行记录。（2分）</p>	6			
4.6 贮存	<p>4.6.1 贮存应符合国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。（2分）</p> <p>4.6.2 食品冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，分类摆放，标识明显。（1分）</p> <p>4.6.3 有防蝇、防鼠、防虫、防潮措施。挡鼠板的高度不低于 60 cm,挡鼠板与墙壁的缝隙应小于 6mm 、排气口应有网眼孔径小于 6 mm 的金属隔栅或网罩，以防鼠类侵人。（2分）</p> <p>4.6.4 人员进出冷冻库应有防冻伤措施。（1分）</p> <p>4.6.5 合理开启、关闭冷藏库、冷冻库，节省能耗（1分）。</p>	7			
4.7 加工制作	<p>4.7.1 加工操作规程的制定与执行、粗加工与切配、熟制、备餐及供餐、面点制作、食品再加热等应符合 《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。（2分）</p> <p>4.7.2 加工过程用于植物性食品、动物性食品、水产品清洗的水池或盛装的容器应分开，并明</p>	16			



	<p>确标识。加工过程原料、半成品、成品应分开存放，以防止交叉污染。（2分）</p> <p>4.7.3 冷冻动物性食品、冷冻水产品解冻应采用冷藏解冻或流水解冻的方式进行。（1分）</p> <p>4.7.4 需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。（1分）</p> <p>4.7.5 用水应符合 GB5749 的要求。（2分）</p> <p>4.7.6 食品添加剂的品种和使用量应符合 GB2760 的规定。（2分）</p> <p>4.7.7 菜肴中的油脂不得作为食品原料重复使用。（2分）</p> <p>4.7.8 加工制作过程对安全隐患较大的设备，如和面机、压面机、切菜机、搅拌机、烤箱等机械设备应设 专人操作，上岗前培训到位。（2分）</p> <p>4.7.9 加工制作人员宜穿防滑鞋，蒸车、烤箱等设备操作时应有防烫伤措施。（1分）</p> <p>4.7.10 加工清真食品的场所、设施设备、容器、用具等应专用，并有明显标识。（1分）</p>				
4.8 服务	<p>4.8.1 餐具符合环保、卫生要求，减少提供一次性餐具。（1分）</p> <p>4.8.2 不得出售下列食品：（2分）</p> <p>a)有毒、有害的食品；</p> <p>b)掺杂、使假、以假充真、以次充好的食品；</p> <p>c)应当检验、检疫而未检验、检疫的食品或者检验、检疫不合格的食品；</p> <p>d)过期、失效、变质的食品；</p> <p>e)不符合强制性国家标准或行业标准的食品；</p> <p>f)其他法律法规禁止出售的食品。</p> <p>4.8.3 熟食售卖，应采取措施避免二次污染。（2分）</p> <p>4.8.4 宜定期回访顾客的满意度情况，并有改进措施。（1分）</p> <p>4.8.5 有供服务对象就餐、洗手的设施，并与供应规模相适应。（1分）</p> <p>4.8.6 宜选用洗碗烘干机、热风式消毒柜等设备消毒，减少餐具的水渍。（1分）</p> <p>4.8.7 重大活动的餐饮服务提供者还应符合《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》的要求。（2分）</p>	10			
4.9 后续处理	<p>4.9.1 餐后应及时清理现场，确保现场的整洁。（1分）</p> <p>4.9.2 对餐具、工具、容器等进行消毒，应符合 GB14934 的规定，确保清洁卫生。餐具消毒、</p>	5			



	<p>保洁符合卫生标准要求。（2分）</p> <p>4.9.3 严格控制餐厨废弃物的流向，做好分类处理和回收利用工作。（2分）</p>				
<p>5 具体要求</p> <p>5.1 集体用餐配送单位</p>	<p>5.1.1 集体用餐配送的食品，其贮存、分装、运输及食用要求应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。（2分）</p> <p>5.1.2 盛装、分送集体用餐的容器表面宜标明加工单位、生产日期及时间、保质期，必要时标注保存条件和食用方法。（2分）</p> <p>5.1.3 运送集体用餐的容器和车辆应安装食品热藏和冷藏设备，在每次配送前应进行清洗消毒。（2分）</p> <p>5.1.4 应对就餐地点、时间、人数、菜品及其他要求提前确认。对加工制作场所、设施设备、人员、容器、用具等进行测算，确保与就餐人员规模相适应。（1分）</p> <p>5.1.5 不宜配送海鲜、凉菜(包括冷荤)等易变质食品。（1分）</p> <p>5.1.6 对采购蔬菜进行农药残留检测，用农药速测仪检测法对每批蔬菜抽检，对超标蔬菜现场销毁，并建立记录，推荐的蔬菜检测品种见附录 B 的要求。（2分）</p> <p>5.1.7 对加工过程时间、人员定岗，配送过程路线、时间、人员，车辆等进行合理安排。（2分）</p> <p>5.1.8 制定突发食品安全事件、车辆损坏、交通堵塞、恶劣天气等情况造成供餐中断的应急预案，并定期演练。（1分）</p> <p>5.1.9 建立加工制作人员与配送、服务人员的信息沟通渠道，对食品数量、质量进行确认。（2分）</p> <p>5.1.10 宜选用洗碗烘干机、热风式消毒柜等设备消毒，减少餐用具的水渍。（见 4.8.6）</p>	15			
<p>5.2 现场加工制作单位</p>	<p>5.2.1 成品完成至食用前间隔较长时间(超过 2 h)的食品，应当在高于 60℃或低于 10℃的条件下存放。（2分）</p> <p>5.2.2 下达采购计划时，应对就餐人员预估，考虑人员变动因素，确定原辅料采购量。（1分）</p> <p>5.2.3 应制定防断餐应急预案，建立加工制作人员与售卖人员的信息沟通渠道。应制定突发公共卫生、食品安全事件、停电、停水、停气等情况的应急预案，并应定期演练。（2分）</p> <p>5.2.4 对采购蔬菜进行农药残留检测，用农药速测仪检测法对每批蔬菜抽检，对超标蔬菜现场</p>	7			



	销毁，并建立记录，推荐的蔬菜检测品种见附录 B 的要求。（见 5.1.6） 5.2.5 分餐用相关的设备、用具、环境应每餐消毒，分餐人员分餐前应二次更衣、洗手消毒。 （2 分）			
合计		100		

注：团餐(餐厅)餐饮服务认证满分100分，结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指团餐(餐厅)餐饮服务达到70分(含)以上；

b) 不通过是指团餐(餐厅)餐饮服务低于70分。

c) 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由达标级、三星级、四星级、五星级，分为 4 个等级，如下表所示。星级数越高，表示团餐(餐厅)餐饮服务的综合能力越强。

序号	评价分值	认证级别
1	90 分（含）以上	五星级
2	85(含)～ 90 分	四星级
3	80(含)～ 85 分	三星级
4	70(含)～ 80 分	达标级



附件 B:

团餐(餐厅)餐饮服务认证评价时间要求

初审、监审、复评评审人·日数表：服务认证审查时间以申请方的有效人数为基础，根据申请组织的员工人数，参照附表《服务认证评价时间要求》核算现场审查人日数的基础数据然后根据相关因素进行调整。

体系人员数	初次审查	监督审查	再认证审查
	现场审查（人日）	现场审查（人日）	现场审查（人日）
1~20人	1.0	1.0	1.0
21~50人	1.5	1.0	1.0
51~100人	2.0	1.0	1.5
101~150人	2.5	1.5	1.5
151~200人	3.0	1.5	2.0
201~300人	3.5	2.0	2.0
301~500人	4.0	2.0	2.5
501~1000人	5.5	2.5	3.0
1000人以上按照此规律递增			

注1：表中提到的“人员”是指企业的所有人员(含企业在编人员及销售、服务、品牌管理、行政等兼职人员)，包括评审时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）人员。

注2：人数的确定执行行业实施细则。

注3：一个“评审人·日”通常指8小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的评审员天数。

允许增加评审员时间的因素，可以是：

- (a) 复杂的后勤条件，涉及到不止一座建筑物或一处工作地点；
- (b) 人员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍评审员个人独立工作)；
- (c) 相对人员数量、工作现场很大；
- (d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力，等)；
- (e) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动；
- (f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。
- (g) 申请组织所使用的测评方法和技术复杂。

允许减少评审员时间的因素，可能是：

- (a) 无/低风险产品 / 过程；
- (b) 对组织体系的前期了解(例如，组织已经按照其它标准被同一机构认证)；
- (c) 相对人员数量、工作现场很小(例如，只有综合办公楼)；
- (d) 客户的认证准备状态(例如，组织已经被另一个第三方机构认证或承认)；
- (e) 过程涉及到单一的基本活动；
- (f) 成熟的管理体系；



(g) 大量人员从事相同的简单工作。