



中部国际认证有限公司

绿色餐饮服务认证实施规则



文件编号：CTS ZICC-GZ-LC-20（A/0 版）

发布日期：2025-07-28

实施日期：2025-07-28

编 制：技术部

审 核：郭魁娜

批 准：王 华



修改记录

CTS ZICC-GZ-LC-20-A/0

修改日期	修改人	修改次	修改内容	实施日期



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	4
5 认证人员要求	5
6 申请评审	5
7 策划认证方案	6
8 服务认证评价	8
9 编制审查报告	9
10 认证决定	9
11 获证后监督	9
12 再评价	10
13 认证证书和标志	10
附件 1：绿色餐饮服务特性测评（正餐和非正餐）	
附件 2：绿色餐饮服务管理要求审核	
附件 3：绿色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）开展绿色餐饮服务认证活动。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绿色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

CTS ZICC-GZ-LC-20 《绿色餐饮服务认证实施规则》

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。

绿色餐饮服务评价采用评分制，对申请组织的绿色餐饮服务水平进行评价，依据评分值评价企业绿色餐饮服务水平是否达标。

绿色餐饮服务认证结果分为通过、不通过，按以下规则划分：

- a) 认证结果为通过，管理要求的审核结果达到 80 分（含）以上成熟度水平，且服务特性测评 达到 85 分（含）以上；
- b) 认证结果为不通过，管理要求的审核结果低于 80 分成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

表 1 绿色餐饮服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上，80分以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上，80分以上	85（含）-95 分	AAAA
3	三级（含）以上，60分以上	80（含）-85 分	AAA
4	二级（含）以上，40分以上	75（含）-80 分	AA
5	一级（含）以上 20分以上	70（含）-75 分	A

服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级至 AAAAA 级，分为 5 个等级，如上表所示。绿色餐饮服务认证结果宜根据上表综合评价其管理审查和特性测评的结果，授予认证及级别。

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和完整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《服务认证评价时间要求》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绿色餐饮服务问题；
- 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绿色餐饮服务认证方案，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绿色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，确定适宜的绿色餐饮服务认证范围。

绿色餐饮服务认证的认证依据包括但不限于：

CTS ZICC-GZ-LC-20《绿色餐饮服务认证实施规则》

7.2.2 适用的服务认证模式

绿色餐饮服务评价体系采用评分制，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 3 所规定的审查时间为基础，根据申请组织绿色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、绿色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绿色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；
- 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，对申请组织的绿色餐饮服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

绿色餐饮服务评价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 服务认证评价

8.1 认证准则

8.1.1 服务要求测评准则

8.1.1.1 绿色餐饮服务特性的测评应依据附录 1 表 1 和表 2 给出的测评工具实施。

8.1.1.2 服务认证审查员实施绿色餐饮服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 测评内容为明显的“是或否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

b) 测评内容除了 a) 情形外，给出了体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

c) 用表 1 和表 2 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出绿色餐饮服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当绿色餐饮服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；

2) 出售以假充真、以次充好、重复利用、过期变质的食品；

3) 评价期间，发生食品安全、人身安全、违规排放等重大事故，舆论影响恶劣。

d) 评价服务内容不涉及评价表中部分内容时，可进行说明，按本条款规定的评分方法得出总分后，按比例换算最后分值，如评价服务内容不含自助服务时，则不考虑此项评价要求。

8.1.1.3 在服务认证中，绿色餐饮服务特性测评结果(总分)通过计算每人(次)测评分的均值获得。

8.1.2 管理要求审核准则

8.1.2.1 管理要求应依据附录 B 给出的绿色餐饮服务管理要求实施，并做出管理要求成熟度评价。



8.1.2.2 绿色餐饮服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

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绿色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 在证书有效期内，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) 在监督周期内绿色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《绿色餐饮服务认证评价时间要求》。特殊情况下, 可以合理的增加/减少评价时间, 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 绿色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 当绿色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《绿色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。但绿色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；
- 绿色餐饮服务等级；
- 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 1：绿色餐饮服务要求测评内容

表一：绿色餐饮服务特性测评（正餐）：

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分	评价描述
1	4.1 接待服务	4.1.1 现场服务 (7.0)	4.1.1.1 现场接待处应设明显标识，有专人接待。	1.0			
2			4.1.1.2 在接待现场显著位置宜以电视屏形式公示食品原料进货信息、消费者评价信息、监管部门举报电话等食品安全溯源信息。	1.0			
3			4.1.1.3 接待员应统一着装，佩戴服务标牌，运用规范用语，仪表端庄，着装整洁，文明待客，服务主动热情。	1.5			
4			4.1.1.4 接待员应根据顾客需求确认预定信息，内容包括但不限于： a) 就餐时间与人数； b) 预订人姓名、联系电话； c) 预留的桌号等餐位信息； d) 预订餐饮活动的形式与要求（如婚宴、生日会等个性化餐饮活动的配套服务）； e) 预订的酒水、菜品及相关要求； f) 预定套餐与人数的匹配程度； g) 主动告知停车信息，建议绿色出行； h) 收费标准及付款方式。	1.5			



5	(15.0)	4.1.1.5 举办宴会等大型餐饮活动时，应提供服务合同，内容包括但不限于： a) 就餐时间、地点与人数； b) 收费标准及付款方式； c) 餐厅应提供的服务、设备及辅助设施； d) 预定餐品量与人数的匹配程度； e) 顾客应缴纳的订金数额与付款方式； f) 因违约、设施设备破损等造成的损失与赔偿方式； g) 双方签字、签订日期与联系电话； h) 双方的其他特殊要求。	1.5			
6		4.1.1.6 如收取顾客缴纳的订金，组织应提供订金收据。	0.5			
7	4.1.2 电话服务 (5.0)	4.1.2.1 应提供服务热线，并确保响铃三声接通。接线员应先问候顾客并报餐厅名字。	1.0			
8		4.1.2.2 接线员应准确回答菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、预定情况等常见问询内容，并主动提示需顾客配合内容。	0.5			
9		4.1.2.3 接线员应准确记录顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求，并复述确认，态度温和耐心。	1.5			
10		4.1.2.4 接线员应提醒顾客留座时间等事项，语速应保持每分钟 200 字至 250 字范围内，用语规范，涉外服务应提供相应语种服务。	1.0			
11		4.1.2.5 如遇餐厅已订满，也无法接受新增的服务预订时，应做好解释工作，建议顾客另改时间并致歉。	0.5			
12		4.1.2.6 应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。	0.5			



13	4.1.3 线上服务 (3.0)	4.1.3.1 应提供服务页面展示餐厅信息，内容包括但不限于： a) 菜系和特色菜肴； b) 热线电话号码； c) 营业时间； d) 停车位、无线上网、独立包房、儿童椅等服务设施； e) 餐厅环境和地理位置； f) 减油、减盐、减糖行动宣传； g) 健康知识和健康营养知识宣传； h) 餐厅需顾客配合事项。	1.0			
14		4.1.3.2 应提供满足下列要求的在线预订服务页面，包括但不限于： a) 页面简洁，步骤简单； b) 填写顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求。	0.6			
15		4.1.3.3 顾客提交预订订单后应在 30 min 内确认并提供预约凭证。应提供在线咨询服务，并确保 10 s 内响应。	0.4			
16		4.1.3.4 在线客服应告知菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、菜品量与就餐人数匹配等常见问询内容。	0.5			
17		4.1.3.5 应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。	0.5			
18	4.2 餐厅环境布置 (20.0)	4.2.1.1 应在餐厅入口显著位置设置停车和导向标志及车位相关信息。	0.5			
19		4.2.1.2 应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于： a) 节约消费，杜绝浪费； b) 禁止吸烟； c) 饮酒适量； d) 使用环保餐具； e) 使用公勺公筷；	1.4			



		f) 文明就餐; g) 盥洗卫生间; h) 垃圾分类收集。				
20		4.2.1.3 宜在入口处配置手消毒液、消毒湿巾纸等公共卫生用品。	1.0			
21		4.2.1.4 应在就餐场所显著位置设置、标注“文明用餐”，“光盘行动”、“反食品浪费”、“适量点餐”、“厉行节约”等宣传画、标识标牌。	1.5			
22		4.2.1.5 宜在明显位置公示鼓励消费者参与光盘行动的方式方法。	1.0			
23		4.2.1.6 应在餐厅显著位置明示营业执照、食品经营许可证等证照，卫生达标标识，以及当地监管部门要求的其他标识。清真餐馆应依法取得清真食品生产经营许可，并明示政府主管部门统一制发的清真专用标志。餐桌布局整齐，保证过道畅通，应符合 JGJ 64 的要求。	1.0			
24		4.2.1.7 餐厅图形标志无灰尘、无污迹，应符合 GB/T 10001.1 的要求。	1.0			
25		4.2.1.8 应设置等位区，根据顾客需要提供茶水、小点心、菜单、杂志等物品。	1.0			
26		4.2.1.9 宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”。	0.6			
27	4.2.2 就餐环境 (8.0)	4.2.2.1 就餐场所环境卫生应符合 GB 16153 的要求。	1.0			
28		4.2.2.2 就餐场所空气清新无异味、通风良好、光线明亮。	1.0			
29		4.2.2.3 就餐场所无吸烟痕迹。	0.5			
30		4.2.2.4 餐厅地面无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。	0.5			
31		4.2.2.5 餐厅天花板和墙面无蜘蛛网、无污迹。	0.5			
32		4.2.2.6 餐厅门窗玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。	0.5			
33		4.2.2.7 就餐场所温度应控制在冬季不高于 20℃，夏季不低于 26℃。	1.0			
34		4.2.2.8 宜提供音质良好、符合餐厅主题的背景音乐，1h 内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声。	0.5			
35		4.2.2.9 餐厅内宜摆放有益空气净化、人体健康、生长良好的绿色植物。	1.0			



36			4.2.2.10 餐厅应使用节能灯、节能型水装置、节能排风等措施节约能源。室内光照度应适宜。	1.0			
37			4.2.2.11 餐厅装饰装修材料宜首选绿色产品。	0.5			
38		4.2.3 配套设施 (4.0)	4.2.3.1 配套卫生间应无灰尘、无污迹、无异味,符合GB 31654的规定。宜增设残障人士专用卫生间、母婴专用卫生间或盥洗间。单独通风系统,应通风良好。	1.0			
39			4.2.3.2 就餐场所应设有供顾客使用的专用洗手设施。洗手池附近应设有相应的清洗、干手用品或设施。水龙头宜采用带有节水装置的非手动式开关或可自动关闭的开关,冬季宜提供温水。洗手设施应符合GB 31654的规定。	1.0			
40			4.2.3.3 应提供稳定、有效的无线网络。	1.0			
41			4.2.3.4 宜提供功能良好的自助设备,以满足顾客取号、呼叫服务、手机充电等需求。	1.0			
42		4.3.1 迎宾 (3.0)	4.3.1.1 迎宾人员应仪表整洁、服务热情、用语规范,并及时回答顾客的询问。	1.0			
43			4.3.1.2 需等位时,迎宾人员应主动协助取号,并引导顾客至等位区等候。	1.0			
44			4.3.1.3 有座位时,迎宾人员应引领顾客到合适的餐台,宜在顾客的侧前方保持适当距离。	1.0			
45		4.3.2 入座 (4.0)	4.3.2.1 餐(饮)具应在顾客就餐前1h内摆放,应卫生、统一、无破损,应使用可循环、宜回收的餐具,宜使用经过消毒可重复利用的毛巾。消毒后的餐(饮)具应光洁、明亮、无渍迹,应符合GB 14934的要求。	2.5			
46			4.3.2.2 宴会摆台应根据宴会的性质、形式、顾客的具体要求、参加宴会的人数、面积等提前制定方案,并与顾客沟通确认。	0.5			
47			4.3.2.3 服务人员应根据顾客人数或顾客要求增减或更换餐具。	0.5			
48			4.3.2.4 服务人员应根据顾客的特殊情况或需求,提供特制椅具和餐具。	0.5			
49			4.3.3.1 应在顾客入座后5min内呈递菜单、酒水单,菜单应明示菜品规格等	1.0			



			有关绿色经营的信息。				
50			4.3.3.2 应明示服务项目及其收费标准,不应设置最低消费额。宜主动提醒消费者适度点餐,不应诱导、误导或者迫使其超量点餐。	1.0			
51		4.3.3 点菜	4.3.3.3 宜提供自助在线点菜系统。菜单和酒水单应规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹。	1.0			
52			4.3.3.4 菜单宜提供菜品示意图,标明菜品的主要成分、分量、口味等信息。	1.0			
53			4.3.3.5 服务人员应主动介绍特色菜品、酒水饮料和优惠信息,根据顾客需求与饮食习惯推荐适宜的菜品和酒水饮料。宜推荐小份菜、拼盆菜等不同规格产品,满足消费者的多样性、节约型消费需求。	2.0			
54			4.3.3.6 服务人员应准确记录点餐内容并和顾客确认,主动询问顾客口味、忌口、生熟程度等需求,准确记录并传达。	2.0			
55			4.4.1.1 服务人员上菜时应先提示上菜,摆放妥当后报上菜名,要求口齿清晰、用语规范。	2.0			
56		4.4.1 上菜 (10.0)	4.4.1.2 服务人员应选择不打扰宾客且方便操作的位置上菜,不宜从主人和主宾之间、老人或儿童的旁边上菜。	1.0			
57	4.4 就餐服务 (40.0)		4.4.1.3 冷菜应在起菜后 10 min 之内上菜,热食应在起菜后 30 min 内开始上桌并保证温度。	3.0			
58			4.4.1.4 需要分餐时,服务人员应手法卫生、动作迅速、分配均匀。	1.0			
59			4.4.1.5 餐桌已满而菜未上完时,服务人员应征求顾客意见,将大盘换成小碟,不应随意重叠放置菜盘。	2.0			
60			4.4.1.6 服务人员上完最后一道菜时,应主动告知顾客菜已上齐。	1.0			
61			4.4.2.1 应根据酒水饮料的种类,提供相应的开瓶器、茶杯、酒杯等用具。	1.0			
62		4.4.2 酒水	4.4.2.2 服务人员应主动向顾客展示酒水商标和包装,在征得顾客同意后方可开启酒水包装。	2.0			
63			4.4.2.3 服务人员应征求顾客对茶水、饮料、酒水的要求,提供相应的加热、加冰或醒酒。	1.0			



		(7.0)	服务, 食用冰应符合相应的卫生要求。				
64			4.4.2.4 服务人员应征求顾客意见, 为顾客斟倒酒水饮料, 斟酒量应符合中西餐习惯。	1.0			
65			4.4.2.5 提供自制饮品时, 应确保饮品有良好的感官性和营养价值, 保证饮品质量。	1.0			
66			4.4.2.6 宜提供酒水储藏服务和酒后代驾服务。	1.0			
67	4.4 就餐服务 (40.0)	4.4.3 用餐 (10.0)	4.4.3.1 应提供符合菜系要求的色、香、味、形、器俱佳的菜品, 烹饪水准应具有一致性。	3.0			
68			4.4.3.2 装盘菜肴应与菜单图片相协调, 不应有较大差异。	2.0			
69			4.4.3.3 所供应的菜点应能满足顾客对口味、烹制时间的需求。	2.0			
70			4.4.3.4 应按照 GB/T 39002、DB31/T 1239 的要求, 向消费者主动提供分餐制服务和公筷公勺服务。	2.0			
71			4.4.3.5 宜提供刀叉、勺等多种餐具。	1.0			
72		4.4.4 自助餐 (4.0)	4.4.4.1 应根据用餐人数合理布置餐台, 配备不同规格的餐饮用具, 引导消费者少量、多次取餐。	2.0			
73			4.4.4.2 提供自助饮品、蘸料、沙拉、水果或点心等服务时, 应满足下列要求: a) 自助餐台摆放有序, 整齐美观, 每个品种边有台签; b) 自助餐台供应品种和餐饮具及时补充; c) 工作人员注意餐台、垫盘、夹子的卫生, 及时清洁或更换; d) 提示顾客文明用餐, 杜绝浪费, 并采取相应鼓励措施。	2.0			
74		4.4.5 巡台 (6.0)	4.4.5.1 对就餐者点餐、用餐期间的餐饮行为进行巡查, 发现浪费行为的, 应进行提醒劝告。	1.5			
75			4.4.5.2 顾客就餐过程中有任何要求时, 服务人员应及时响应, 有问必答, 并及时处理。	1.5			



76			4.4.5.3 顾客就餐过程中对菜品做出任何更改,服务人员应记录、传递信息,并向顾客反馈处理情况。	1.0			
77			4.4.5.4 服务人员应及时为顾客撤换骨碟、撤盘、更换餐具、清理台面,撤盘前应征求顾客同意。	1.0			
78		4.4.6 打包 (3.0)	4.4.6.1 服务人员应主动提示顾客将剩余食物打包,打包服务按 SB/T 110701 规定执行。	1.0			
79			4.4.6.2 应根据顾客要求,按照不同的食材分类打包,提供安全、卫生、环保、便携的打包餐盒或者餐袋,应优先选用绿色产品。	1.0			
80			4.4.6.3 打包使用的一次性餐具应符合 GB/T 18006.1 和 GB/T 18006.3 要求。	0.5			
81			4.4.6.4 服务人员宜对顾客打包食品、酒水的储存、食用提出建议。	0.5			
82			4.5.1.1 服务人员应在顾客提出结账的 5 min 内呈上账单,并提示顾客核对确认。	1.0			
83		4.5.1 结账 (4.0)	4.5.1.2 应提供便捷、多样化的结账方式,包括但不限于: a) 现金; b) 银行卡; c) 手机支付。	1.0			
84	结账与 收尾 (10.0)		4.5.1.3 应按规定开具发票。宜提供停车券。	0.5			
85			4.5.1.4 应兑现承诺,对参与光盘行动的消费者给予鼓励。	1.5			
86		4.5.2 送客 (2.0)	4.5.2.1 服务人员应主动询问用餐意见,并提醒顾客带好随身物品,再次致谢。	0.5			
87			4.5.2.2 迎宾人员应将顾客送至门口,感谢其光临,同时欢迎下次莅临。	0.5			
88			4.5.2.3 如有馈赠小礼品,宜提前封装好,并携带至门口后转交给顾客。馈赠小礼品应符合食品安全法相关要求,预包装产品不应过期、变质。	1.0			
89			4.5.3.1 顾客离座后,服务人员应及时清理台面,重新摆台。	0.5			



90	4.5.3 撤台 (4.0)	4.5.3.2 转移使用过的餐具，宜用专用工具和车辆，避免伤到顾客或引起顾客不适。台面清洁消毒后应无异味、无油污、干净整洁。	1.5			
91		4.5.3.3 撤台与摆台应迅速、安静、规范，不影响周围顾客的用餐。	1.0			
92		4.5.3.4 餐余垃圾应分类收集，宜进行无害化处理。	1.0			
总分	100	100	100	-		

表二：绿色餐饮服务特性测评（非正餐）：

序号	测评项目 (分值)	测评内容	给定 分值	系数 α	测评 得分	评价描述
1	餐前服务 (30.0)	服务人员应着装统一，文明待客。	6.0			
2		应定期更新菜单，宜在菜单中标注菜品主要原料、份量、建议消费人数、营养成分等信息。	6.0			
3		应适当控制菜品份量，宜推荐小份菜、拼盘菜等不同规格产品。	6.0			
4		应主动介绍特色、节令或营养菜品，根据顾客需求做出营养平衡建议，引导顾客合理点餐、平衡膳食、健康就餐。	6.0			
5		应根据顾客要求做好菜品需求备注，宜明示餐食的主要原料信息、餐食的数量或重量，开展“减油、减盐、减糖”行动。	6.0			



6	餐中服务 (15.0)	所供应的菜品应能满足顾客对口味、烹制时间的需求。	5.0			
7		应根据 GB/T 39002 的要求提供分餐服务，鼓励顾客进行分餐，推行公勺、公筷。	5.0			
8		垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换，撤换下的物品按规定清洗消毒。消毒餐饮具应符合 GB 14934 要求。	5.0			
9	餐后服务 (12.0)	应鼓励顾客实行“光盘行动”。	4.0			
10		应主动提示顾客将剩余食物打包，并提供打包服务。	4.0			
11		应提醒顾客核对电子账单，并提供便捷、多样的结账方式，并按规定开具电子发票。	4.0			
12	宴席服务 (12.0)	宜根据健康、节约的原则，制定不同价格的宴席套餐供顾客选择，不应阻止顾客自备酒水。	2.0			
13		根据顾客订单准备原料，提前对用餐人数进行再确认后备餐，在顾客到达前开启空调和灯具。	2.0			
14		供餐服务过程中，应对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染，上菜时应使用清洁的托盘等工具，避免服务人员的手部直接接触食品。	3.0			
15		在获得顾客同意后上菜，第一道菜与最后一道菜上桌的间隔时间不宜过长，在顾客就餐过程中如提出减少菜品，在不影响经营的前提下，宜接受其要求；顾客拟减少的菜品如已制作完成，宜建议顾客直接打包。	3.0			
16		及时关闭大型灯具、空调和其他用能设备。	2.0			



17	自助餐服务 (11.0)	宜实行顾客预约订餐，根据预约及日常用餐人数合理备餐。	2.0			
18		应在醒目位置提示顾客按需、少量、多次取餐，引导顾客合理取餐、避免餐饮浪费。	3.0			
19		应按照“少量多次、供求合理”的原则补充添加各类菜品。	3.0			
20		服务人员巡视应多观察，随时为顾客提供服务，如添加酒水饮料、餐巾纸，更换骨碟、撤空盘、空瓶等，及时清理并保持台面清洁卫生。	3.0			
21	配餐服务 (11.0)	根据顾客的菜品需求，按照营养均衡、安全卫生的原则，编制菜谱并提前与顾客进行沟通确认。餐食备料前，应与顾客确认供餐内容和用餐人数，按需备料和制作。	3.0			
22		集体用餐配送服务应保证食品的温度和配送时间符合食品安全要求。备餐应在专用操作区内进行，食品应使用密闭容器盛放。盛放食品的容器，其材料应符合食品安全要求。	3.0			
23		在中央厨房加工的食品，应使用专用的密闭容器和车辆配送，容器的内部结构应便于清洁。配送前，应清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛放食品的容器还应经过消毒。	3.0			
24		用餐单位遇会展、运动会等大型户外活动，需以餐盒独立包装形式提供大量套餐的，不主动提供一次性可降解餐具，用餐单位要求回收废弃餐盒的应提供回收服务。	2.0			
25		应在线明示食品分量、规格、建议消费人数等信息，宜通过提供食品的不同规格等形式，鼓励顾客合理点餐，避免餐饮浪费。	2.0			



26	外卖服务 (9.0)	高危易腐食品应冷藏配送，并与热食类食品分开存放。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。	2.0			
27		打包应执行 SB/T 11070 的相关规定。应对食品盛放容器或者包装 用一次性食安封签，并在餐盒明显位置对收货时封签被破坏时收 货人可以拒收做出提示。	2.0			
28		点餐平台信息准确，性能稳定。与外卖服务平台合作提供外卖服 务的企业，应与 外卖服务的平台建立稳定的合作关系，并及时向 其推送顾客的意见和建议。	1.0			
29		送餐人员应保持个人卫生。外卖箱（包）应保持清洁，并定期消 毒。	2.0			
总分			100	-		



附件 2

绿色餐饮服务管理要求审核

序号	评价项目 (分值)	评价内容（评价规则）	给定 分值	评价 得分	评价描述
5.2.1 1	管理制度 (10)	组织应针对餐饮服务的全生命周期，结合《中华人民共和国反食品浪费法》要求，建立并实施餐饮服务管理制度，包括但不限于：（每项 1 分） a) 建立并落实餐饮服务管理目标； b) 设置从事食品安全管理的专门机构，并配备专兼职食品安全管理人员； c) 建立从原辅料供应、加工制作、就餐服务等消费全过程的可追溯程序； d) 关键环节操作规程，包括原辅料采购、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒等过程； e) 建立满足 GB 31654 要求的留样和储存制度； f) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度； g) 餐厨废弃物处置管理制度； h) 食品安全管理定期评估制度； i) 保护就餐顾客的人身、财产安全的保障制度； j) 检查、自我评价和改进的制度。	10		
5.2.2		组织应建立包涵了服务要求的管理目标，包括但不限于：（ f）-h)每项 1 分，其他各项每项 1.5 分） a) 绿色餐饮行动目标和可量化指标，包括减少固体废弃物排放、油烟排放、一次性塑料制品使用量等量化指标； b) 杜绝安全事故和环境污染超标事故；	12		



2	管理目标 (12)	c) 能源消耗占营业收入比例; d) 服务成功率, 可包括现场预约的流失率、出菜率、退菜率、索赔率等; e) 菜品质量达标率, 可包括感官性状异常率, 无公害、绿色、有机食品的符合性; f) 食材出成率; g) 现场资源及人员配备量; h) 投诉处理率; i) 顾客满意度。			
3	5.2.3 风险与 应急管理 (10)	组织应建立并实施贯穿于餐厅餐饮服务全过程的风险与应急管理机制, 包括但不限于: a) 识别、分析各种潜在风险, 针对不同风险类型制定相应的解决方案: (4分) b) 制定处理各种餐厅餐饮服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于: (每项 0.6分) 1) 食品安全事故; 2) 消防事故; 3) 社会治安事件; 4) 公共卫生事件; 5) 供电故障。 c) 当发生意外事件时, 及时采取应急措施, 以防止和减少相关的不良后果, 并对相关人员进行应急预案的培 训, 定期进行模拟演练。 (3分)	10		



4	5.2.4 采 购 管 理 (10)	组织应制定并实施餐饮服务采购管理制度，包括但不限于：（列项及段的内容 每项 2 分） a) 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录制度； b) 原材料采购计划和审批制度； c) 供应商选择、评价、甄选制度，促进节能、环保技术推广和应用； d) 验收和报损制度。 应采购符合卫生标准及食品安全要求的食品原料及其制品，宜优先采用有机食材。不应以野生保护动、植物为食 品原料。	10		
5	5.2.5 储存管理 (5)	组织应实施储存管理制度。设定最低库存标准，降低实际库存量。实施温湿度控制，避免因保存不善引起的原料 腐烂变质。（实施储存管理制度 2 分；设定最低库存标准，降低实际库存量 1 分；其他 2 分）	5		
6	5.2.6 从业人员 健康管理 (8)	组织应制定并实施从业人员健康管理制度，包括但不限于：（ d) 和 e) 各 1 分，其他每项 2 分） a) 从业人员在上岗前取得健康证明； b) 建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证； c) 每年进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查； d) 建立每日晨检制度，及时发现异常情况； e) 患有碍食品安全疾病的人员，不从事接触直接入口食品的工作。	8		
7	5.2.7 从业人员 职业化教育 (8)	组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：（ c) 和 e) 各 1 分，其他 每项 2 分） a) 新员工经过食品安全卫生、餐饮服务操作技能、消防安全等方面的培训，并经评价合格； b) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制； c) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；	8		



		d) 有计划地开展职业素质教育、知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求； e) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。			
5.2.8 8 服务设计 和开发 (5)		组织应考虑全生命周期节约资源、保护环境的要求，最大程度减少环境污染、能源消耗和资源浪费，控制餐厅餐饮服务设计和开发过程，包括但不限于： a) 制定并实施菜品和餐饮服务设计和开发程序；(0.5分) b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的一项输入；(1分) c) 建立服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图作为设计和开发的一项输出；(1分) d) 安排潜在顾客参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。(0.5分) 宜配置专业营养配餐人员，对产品营养综合分析，研发绿色健康菜品，实行科学营养供餐。(1分)应定期更新 菜单。(1分)	5		
5.2.9 9 信息化管理 (5)		组织应运用信息化、智能化等技术手段，提高管理效率和服务质量水平，技术手段包括但不限于：(每项 2.5 分) a) 将餐厅的各类餐饮服务信息、数据用信息系统进行采集，并融入到管理过程中； b) 在服务信息采集、食品原材料溯源、企业员工健康信息采集、服务消费电子化、食品卫生及安全生产监控 过程中，配置信息化输入、输出设备，如数据采集系统、影像监控装置等。	5		
5.2.10 10 节能环保 管理 (12)		组织应按照 GB/T40042—2021 第 6 章规定开展节能环保管理工作。(6.1.1 和 6.1.2 要求各 1.5 分，其他每项 1 分；6.2.1、 6.2.6、 6.2.7 要求各 1 分，其他每项 0.5) 6 环保餐饮 6.1 节约能源	12		



		6.1.1 应通过安装计量仪表,对主要用能设备和功能区域的能耗实施监测,建立水、电、气、油等主要能耗的台账,并每月进行对比分析,促进节能管理水平提升。 6.1.2 应定期对厨房设备设施以及空调、供热、照明等用能设备进行巡检和维护,确保运行正常、安全,减少能源损耗。 6.1.3 宜使用先进节能节水设备技术和管理方法。应定期对水网进行漏损检测,及时解决水渗漏问题,避免水资源浪费。 6.1.4 应根据当地情况将餐厅温度控制在合理的范围之内。 6.1.5 宜采用油水分离装置。 6.2 环境保护 6.2.1 不应使用不可降解一次性塑料餐(饮)具。 6.2.2 宜开展数字化办公和管理,减少纸张等耗材的使用。 6.2.3 应对消耗品实施定额管理,提倡循环利用和综合利用。 6.2.4 宜制定鼓励废旧物品再利用的措施。 6.2.5 宜选择使用获得环境标志的产品。 6.2.6 打包盒、外卖包装等应选用可循环利用或环保可降解材质,避免或减少过度包装。 6.2.7 应采取措施减少生活固体废弃物的排放量,对生活固体废弃物实施分类处理。垃圾箱应加盖,储运过程中不应对环境产生危害;厨余垃圾宜密封保存,宜进行无害化处理。 6.2.8 应将餐厨垃圾、废弃油脂交由有资质的单位处理,并签订合同。 6.2.9 不应烹制及售卖野生动物及其制品。			
11	5.2.11 投诉处理 (5)	组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制,包括但不限于: a) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理,无法有效处理的,应及时向投诉者反馈; (2分) b) 所有投诉有记录,并可提供投诉处理的进度查询; (1.5分)	5		



		c) 投诉处理的结果及时反馈给投诉者。(1.5分)			
12	5. 2. 12 服务补救 管理 (5)	组织应建立、实施并保持餐厅餐饮服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：（a）和 f）各0.5分，其他每项 1分） a) 服务补救方针； b) 道歉和承诺方案； c) 服务失误分析和分类； d) 服务补救期望甄别；1 e) 紧急行动方案（含补偿）和响应； f) 服务补救结果评价。	5		
13	5. 2. 13 服务改进 (5)	组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：（每项 2.5 分） a) 对不合格菜品和服务进行控制，对不合格菜品和服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生； b) 定期评审餐厅餐饮服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。	5		
总分	100		100		



附件 3:

绿色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) 大量人员从事相同的简单工作。