中部国际认证有限公司

餐厅餐饮服务评价认证实施规则

文件编号：CTS ZICC-GZ-SC-19（A/1 版）

发布日期：2023-09-01

实施日期：2023-09-01

修改日期：2025-02-05

编　　制：技术部

审　　核：郭魁娜

批　　准：王　华

修改记录

CTS ZICC-GZ-SC-19-A/1

修改日期	修改人	修改次	修改内容	实施日期
2025-02-05	郭魁娜	1	版本变为 A1 版，审查人由保海防变更为郭魁娜，认证规则名称变更为餐厅餐饮服务评价认证实施规则	2025-02-05

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 5

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

附件 1：餐厅餐饮服务要求测评内容

附件 2：餐厅餐饮管理成熟度等级描述

附件 3：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）开展餐厅餐饮服务评价认证活动和餐饮管理认证活动。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餐厅餐饮服务评价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》、RB/T 309《餐厅餐饮服务认证要求》等进行编制。

认证依据：RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》

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。

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

餐厅餐饮服务认证结果分为通过、不通过。其中:

a)通过是指管理要求的审查达到一级(含)以上成熟度水平,且服务特性测评达到70 分(含)以上；

b)不通过是指管理要求的审查低于一级成熟度水平,或服务特性测评低于70分。

c)服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级～AAAAA 级，分为 5 个等级，如下表所示。A 级数越高，表示餐厅餐饮服务在运营管理、服务方面的综合能力越强。

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

餐厅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，确定适宜的餐厅餐饮服务认证范围。

餐厅餐饮服务认证的认证依据包括但不限于：

RB/T 309《餐厅餐饮服务认证要求》

7.2.2 适用的服务认证模式

餐厅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、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；

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，对申请组织的餐厅餐饮服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

餐厅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 服务管理审查

ZICC 委派审查员组成审查组，在申请组织正常营业时间内，观察组织的餐厅餐饮服务活动。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餐厅餐饮服务体系、商品服务、顾客服务相关的信息。按照 RB/T 309《餐厅餐饮服务认证要求》对申请方的餐厅餐饮服务进行评分，即审查申请方的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，经查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《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 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《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；
- 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 1：餐厅餐饮服务要求测评内容

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
1	4.1 接待服务（15.0）	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，并提供餐厅宣传手册。	1.0		
2			4.1.1.2 接待员应统一着装，佩戴服务标牌，运用规范用语，仪表端庄整洁，文明待客。	1.5		
3			4.1.1.3 接待员应根据顾客需求确认预定信息，内容包括但不限于：（直接判断，每项 0.3分）就餐时间 a） 与人数； b） 预订人姓名、联系电 c） 话； 预留的桌号等 d） 餐位信息； e） 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）；预订的酒 f） 水、菜品及相关要求； 收费标准及付款方式。	1.8		
4			4.1.1.4 举办宴会等大型餐饮活动时，组织应提供服务合同，内容包括但不限于：（直接判断，每项0.3分）就餐时间、地 a） 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 d） 施； 顾客应缴纳的订金数额与付款 e） 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； 双方的其他特殊要求。	2.1		
5			4.1.1.5 如收取顾客缴纳的订金，组织应提供订金收据。	0.6		
	评价项	评价子		给	体验	评价

序号	目（分值）	项目（分值）	评 价 内 容	定分值	系数α	得分
6	4.1 接待服务（15.0）	4.1.2 电话服务（5.0）	4.1.2.1 组织应提供服务热线，并确保响铃三声（或 10s 内）接通。接线员应先问候顾客并报餐厅名字。	1.0		
7			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。	0.5		
8			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， 态度热情周到耐心。	1.5		
9			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~250 字范围内，用语规范，涉外服务应提供相应语种服务。	1.0		
10			4.1.2.5 如遇餐厅已定满，也无法接受新增的服务预订时，接线员应做好解释工作，建议顾客另改时间并致歉。	0.5		
11			4.1.2.6 组织应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。	0.5		
		4.1.3 网络服务（3.0）	4.1.3.1 组织应提供服务页面展示餐厅信息，内容包括但不限于：（直接判断,每项 0.2 分） a） 菜系和特色菜肴；	1.0		
12			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； 餐厅环境和地理位置。			
13			4.1.3.2 组织应提供满足下列要求的在线预订服务页面，包括但不限于：（直接判断，每项 0.2 分） a）页面简洁，步骤简单； 应填写顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求； c） 顾客提交预订订单后应在 30 min 内确认并提供预约凭证。	0.6		
14			4.1.3.3 组织应提供在线咨询服务，并确保 10 s 内响应。	0.4		
15			4.1.3.4 在线客服应告如菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格等常见问询内容。	0.5		
16			4.1.3.5 组织应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。	0.5		

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
17	4.2 餐厅环境 (20.0)	4.2.1 标识布局 (8.0)	4.2.1.1 组织应在餐厅显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证/食品经营许可证、税务登记证等证照，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。	2.5		
18			4.2.1.2 餐桌布局整齐，保证过道畅通，应符合 JGJ 64 要求。	1.5		
19			4.2.1.3 组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于：（直接判断,每项0.2分）节约消费，杜绝浪费； a） 禁止吸烟；饮 b） 酒适量； c） 使用环保餐具； 文 d） 明就餐； e） 卫生间洗手间； f） 服务状态标识。 g）	1.4		
20			4.2.1.4 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹，符合 GB/T 10001.1 的要求。	1.0		
21			4.2.1.5 组织应设置等位区，并提供茶水、小点心、菜单、杂志等物品。	1.0		
22			4.2.1.6 组织宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”。	0.6		
23		4.2.2 环境卫生 （8.0）	4.2.2.1 就餐场所环境卫生应符合 GB 16153 要求。	1.0		
24			4.2.2.2 就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮。	1.0		
25			4.2.2.3 就餐场所应无吸烟痕迹。	1.0		
26			4.2.2.4 餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。	1.0		
27			4.2.2.5 餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹。	1.0		
28			4.2.2.6 餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。	1.0		
29			4.2.2.7 就餐场所温度应控制在冬季 18℃~20℃，夏季 24℃~26℃。	1.0		
30			4.2.2.8 组织宜提供音质良好，符合餐厅主题的背景音乐，1 h 内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声。	1.0		

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
31	4.2 餐厅环境（20.0）	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，应符合《餐饮服务许可审查现范》的规定。	1.0		
32			4.2.3.2 就餐场所应设有数量足够的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。水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应式等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《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的规定。	0.5		
33			4.2.3.3 组织宜提供稳定、有效的无线网络。	1.5		
34			4.2.3.4 组织宜提供功能良好的自助设备，以满足顾客取号、呼叫服务等需求。	1.0		
35	4.3 迎宾入座（15.0）	4.3.1 迎宾（4.0）	4.3.1.1 组织宜提供停车场所或停车券。	0.5		
36			4.3.1.2 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。	0.5		
37			4.3.1.3 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		
38			4.3.1.4 有座位时，迎宾人员应引领顾客到合适的餐台，宜保持适当距离，约在顾客 3m 范围内。	0.6		
39		4.3.2 （4.0）	4.3.2.1 餐（饮）具应在顾客就餐前 1 h 内摆放，且应卫生、统一、无破损。消毒后的餐（饮）具应光洁、明亮、无渍迹，并符合 GB 14934 的要求。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。	0.4		
40			4.3.2.2 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		
41			4.3.2.3 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，如儿童椅、儿童餐具等。	0.5		
42			4.3.2.4 顾客入座后，组织宜安排免费茶水。			
43		点菜（7.0）	4.3.3.1 组织应确保顾客入座后 5 min 内呈递菜单、酒水单。			
44			4.3.3.2 组织应提供明码标价的菜单和酒水单，宜提供自助在线点菜系统。菜单酒单应规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹。			
45			4.3.3.3 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，如涉及转基因食品，应在菜单中标明。			
46			4.3.3.4 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椎荐适宜的菜品和酒水饮料。			
47			4.3.3.5 服务人员应引导顾客合理消费，杜绝浪费现象。			
48			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、生熟程度的需求，准确记录并传达。如有服务费项目，应明确告知顾客收费标准。			

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
49	4.4 就餐服务（40.0）	4.4.1 上菜（10.0）	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。服务人员应口齿清晰、用语规范。	2.0		
50			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		
51			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		
52			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		
53			4.4.1.5 服务人员上主菜时，应主动征询顾客是否需要主食，并及时提供、记录。	1.0		
54			4.4.1.6 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。	1.0		
55			4.4.1.7 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		
56		4.4.2 酒水（7.0）	4.4.2.1 组织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		
57			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		
58			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、加冰或醒酒服务，食用冰应符合相应的卫生要求。	1.0		
59			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		
60			4.4.2.5 提供自制饮品时，组织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		
61			4.4.2.6 组织宜提供酒水储藏服务和酒后代驾服务。	1.0		
62		4.4.3 用餐（10.0）	4.4.3.1 组织应提供色、香、味、形、器俱佳的菜品，烹饪水准应具有一致性，不应以野生保护动、植物为食品原料。	5.0		
63			4.4.3.2 组织应确保菜肴装盘规范，与菜式相协调，造型美观。	2.0		
64			4.4.3.3 组织应确保所供应的菜点能满足顾客对口味、烹制时间的需求。	2.0		
65			4.4.3.4 组织宜提供刀叉、勺等多种餐具。	1.0		
66		4.4.4 自助（4.0）	组织提供自助饮品、蘸料、沙拉、水果或点心等服务时，应满足下列要求，包括但不限于：（直接判断，每项1.0分） 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应及时补充； c） 工作人员应注意餐台、垫盘、夹子的卫生，及时清洁或更换； d） 应提示顾客文明用餐，杜绝浪费，并采取相应鼓励措施。	4.0		

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
67	4.4 就餐服务（40.0）	4.4.5 巡台（6.0）	4.4.5.1 服务人员应主动撤下空盘，撤盘前应征求顾客同意。	2.0		
68			4.4.5.2 顾客就餐过程中有任何要求时，服务人员应响应及时，有问必答，并及时处理。	1.0		
69			4.4.5.3 顾客就餐过程中对菜品做出的任何更改，服务人员均应记录、传递信息，并向顾客反馈处理情况。	3.0		
70			4.4.5.4 服务人员应为顾客撤换骨碟、撤盘、更换餐具、清理台面。	1.0		
71		4.4.6 打包（3.0	4.4.6.1 服务人员应根据顾客要求，按照不同的食材分类打包。	1.0		
72			4.4.6.2 服务人员宜对顾客打包食品、酒水的储存、食用提出建议。	1.0		
73			4.4.6.3 提供的食品打包盒，其包装材料应符合卫生和环境标准要求。	1.0		
74	4.5 结账与收尾（10.0）	4.5.1 结账（5.0）	4.5.1.1 服务人员应在顾客提出结账的 5min 内呈上账单，并用顾客能听见为限的声音唱收唱支。	1.0		
75			4.5.1.2 组织应提供便捷、多样化的结账方式，包括但不限于：（直接判断,每项 0.5分） a） 现金； b） 银行卡； c） 签单； d） 手机支付。	2.0		
76			4.5.1.3 组织应按规定开具发票。	1.0		
77		4.5.2 送客（2.0）	4.5.2.1 服务人员应及时为顾客拉椅，主动询问用餐意见，并提醒顾客带好随身物品，再次致谢。	1.0		
78			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。	1.0		
79		4.5.3 撤台（3.0）	4.5.3.1 顾客离座后，服务人员应及时清理台面，重新摆台。	1.0		
80			4.5.3.2 撤台与摆台应迅速、安静、规范、不影响周围顾客的用餐。	5.0		
总分	100	100		100	—	

附件 2

餐厅餐饮管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评定级别、得分
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级	
现场巡视：						
5.2.1 组织应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括:1)配备兼职食品安全管理人员;2)对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有基本要求;3)对原辅料管理、菜品加工、餐饮具消毒有基本操作规程;4)餐厨废弃	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括:1)配备兼职食品安全管理人员，有明确的工作职责，定期参与培训考核;2)对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求;3)对原辅料管理、菜品加	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括:1)配备专职食品安全管理人员，有明确的工作职责，具备基本的食品安全管理能力;2)对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求，并记录实施情况;3)	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括:1)配备专职食品安全管理人员，有明确的工作职责，具备良好的食品安全管理能力，定期参与培训考核;2)对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内容的食品安全管理制度，包括:1)设置从事食品安全管理的专门机构，分工明确，具备全面的食品安全管理能力;2)对加工经营场所及设施设备的清洁、消毒和维修保养有制度化要求，并记录实施情况，长期保	五级

	物处置实行无害化处理,不得直接排入下水道、公共厕所和其他生活垃圾收集设施	工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程;4)餐厨废弃物处置实行分类管理,分别处理,	对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程,并记录实施情况;4)餐厨废弃物处置实行分类管理,分别处理,并记录处置情况	求,并记录实施情况,定期整改;3)对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程,并记录实施情况;4)餐厨废弃物处置实行分类管理,分别处理,并详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况	持;3)对原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程,并记录实施情况;4)餐厨废弃物处置安排专人负责,分类处理,建立完整处置台账,定期报告并检查	
15分	3	6	9	12	15	
5.2.2组织应建立包涵了服务要求的管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖5.2.2内容的目标,各项目标可测量	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.2内容的目标,各项目标基本实现,包括:提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据	组织在相关职能和层次.上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.2内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.2内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.2内容的目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证	**四级**

			的证据;2)经营层及相关职能层定期分析目标实施情况,具有自我改进意识和能力	据;2)经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力	据;2)经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3)定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4)目标.及 KPI 的实现增强了顾客满意,提升或促进了经营绩效	
5 分	1	2	3	4	5	
5.2.3 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	组织建立 5.2.3 要求的风险与应急管理机制,包括:1)对至少 1 种潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案;2)有风险管理意识,但没有应急处理能力	组织建立 5.2.3 要求的风险与应急管理机制,包括:1)对 2~3 种潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案;2)有风险管理意识,有基本的应急处理能力	组织建立 5.2.3 要求的风险与应急管理机制,包括:1)对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案;2)有风险管理意识,有较好的应急处理能力;3)有明确的风险责任人;4)运用	组织建立 5.2.3 要求的风险与应急管理机制,包括:1)对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解方案;2)有风险管理意识,有优秀的应急处理能力;3)有明确的风险责任人,对员工进行	组织建立 5.2.3 要求的风险与应急管理机制,包括:1)对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案;2)有风险管理意识,有优秀的应急处理能力;3)有明确的风险责任人,对员工	**四级**

			风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性，制定适宜的措施,或完善已有应急管理规定和预案	应急预案训;4)运用风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性，制定适宜的措施,或完善已有应急管理规定和预案;5)针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训,以及所需预防和响应措施	进行应急预案培训,定期进行模拟练;4)运用风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性,制定适宜的措施,或完善已有应急管理规定和预案;5)针对已有事件开展调查、分析,吸取经验和教训,以及所需预防和响应施;6)提供应急响应的良好案例,以及促进顾客满意和信任的结果	
10分	2	4	6	8	10	
5.2.4 组织应制定并实施餐饮采购管理制度	组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括:1)有固定采购人员;2)采购有记录;3)有供应商评审求;4)初步建立了验收要求	组织制定并实施了5.2.4 要求的参与采购管理制度，包括:1)有专职采购人员,以固定供货商为主要采购途径;2)采购记录较完整;3)基本建立了供应商选择、评价、甄选制度;4)	组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括:1)有专职采购人员,以固定供货商为主要采购途径：2)文件化原材料采购计划;3)采购记录完整，单据齐全;4)已建立供应	组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括:1)有专职采购人员,以固定供货商为主要来购途径：2)文件化原材料采购计划和审批制度，并初步实施;3)采购记 录	组织制定并实施了5.2.4要求的参与采购管理制度，包括:1)有专职采购人员,以固定供货商为主要采购途径;2)文件化原材料采购计划和审批制度，且完全实施;3)采购记录完	**五级**

		基本建立了文件化的食品验收制度	商选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有基本的评价信息：5)已建立文件化的食品验收制度，并保留完整的验收信息	完整，单据齐全；4)已建立供应商选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有完整的评价信息，并向供应商反馈要求其改善：5)已建立文件化的食品验收制度，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析;6)记录食品原料和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI 的预期符合性，以及持续改进能力	整，单据齐全；4)已建立供应商管理制度并对供应商实施定期评价，评价信息已用于供应商绩效持续改善；5)已建立文件化的食品验收制度并实施，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析；6)记录食品原料和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI 的预期符合性，以及持续改进能力；7)食品验收信息已用于供应商绩效持续改善	
15 分	3	6	9	12	15	
5.2.5 组织应制定并实施从业人员健康管理制度	组织制定并实施了5.2.5 要求的从业人员健康管理制度，统一管理员工健康证信息	组织制定并实施了5.2.5 要求的从业人员健康管理制度，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	组织制定并实施 了5.2.5 要 求的从业人员健康管理制度，建立员工健康档案，统管理员工健康证信息，及时通知换证。	组织制定并实施了 5.2.5 要求的从业人员健康管理制度 ，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。每年	组织制定并实施了5.2.5 要求的从业人员健康管理制度，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。	**五级**

			建立文件化每日晨检制度，并保留完整的检查信息	进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查。建立文件化每日晨检制度，并保留完整的检查信息	每年进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查。建立文件化每日晨检制度,保留完整的检查信息和处理措施，并定期统计分析	
15 分	3	6	9	12	15	
5.2.6 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	组织制定并实施了5.2.6要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与餐厅餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与餐厅餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与餐厅餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6;4)有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势;5)具有自我改进意识和能力	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与餐厅餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6;4)具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势;5)能提供3年(含) 以上的员工满意度数据，包含纵	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1)组织的年度规划与餐厅餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6;4)具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势;5)能提供3年(含)以上的员工满意度数据，包含纵向	**四级**

				向和横向数据；6)具有较强 的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例	和横向数据；6)具有持续的监视、测量、分析、 改进意识和能力，并提供相关数据和示例；7)建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例	
10 分	2	4	6	8	10	
5.2.7 组织应制定并实施餐厅餐饮服务设计和开发控制规划	组织制定并实施了5.2.7 要求的餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发以顾客为导向；2)采用了 2 项(含)以上的技术和方法；3)具有正式的服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图	组织制定并实施了5.2.7 要求的餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发以顾客为导向；2)具有规范的服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图；3)运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了餐厅餐饮服务关键特性：4)设计开发过程，采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验	组织制定并实施了5.2.7 要求的餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发以顾客为导向，2)具有规范的服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图；3)运用了服务接触理论、真案瞬间(MOT)设计开发了餐厅餐饮服务关键特性；4)设计开发过程，采用了 2 项(含)以上的 技术和方法实施评审、验证和确认工	组织制定并实施了5.2.7 要求的餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和研发以顾客为导向；2)具有规范的服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图；3)运用广服务接触理论、真实瞬间 (MOT)设计开发了餐厅餐饮服务关键特性；4)设计开发过程采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工	组织制定并实施了5.2.7 要求的餐厅餐饮服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发以顾客为导向；2)具有规范的服务总蓝图及迎宾入座和就餐服务子蓝图；3)运用了服务接触理论、真实瞬 间(MOT)设计开发了餐厅餐饮服务关键特性；4)设计开发过程，采用了 2 项 (含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；	**三级**

		证和确认工作	作：6)基开全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力	作；5)基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例	5)基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；7)设计了服务提供和交付过程的管理，如运用排队论设计餐厅就餐峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案；8)适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施	
5 分	1	2	3	4	5	
5.2.8 组织应制定并实施餐厅餐饮服务提供的管理制度	组织制定并实施了5.2.8 要求的餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括：1)初步建立产品追溯程序；2)满足给出的量化数据；3)建立并实施安全保障措施，保护	组织制定并实施了5.2.8 要求的餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括：1)初步建立产品追溯程序；2)满足给出的量化数据；3)建立并实施安全保障措施，	组织制定并实施了5.2.8 要求的餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括：1)建立全过程产品追溯程序；2)满足给出的量化数据；3)建立并实施安全保障措施，保护就	组织制定并实施了5.2.8 要求的餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括：1)建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时；2)满足给出的量化数据；	组织制定并实施了5.2.8 要求的餐厅餐饮服务提供的管理制度，包括：1)建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时；2)满足给出的量化数据；3)建	**四级**

	就餐顾客的人身、财产安全，保持记录	保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4)服务提供过程，采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作	餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4)服务提供过程，采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施	3)建立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4)服务提供过程，采用了 2 项(含) 以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施	立并实施安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录；4)服务提供过程，采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5)服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施；6)发生错误后能够采取纠正措施，并能启动持续改进活动	
10 分	2	4	6	8	10	
5.2.9 组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，具有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范 要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息完整可查询。投诉结果及时反馈给投诉者	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息结果已用于持续改进活动。投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见	**四级**

5 分	1	2	3	4	5	
5.2.10 组织应建立、实施和保持餐厅餐饮服务的补救措施管理程序	组织建立、实施和保持了 5.2.10 要求的补救措施，包括：1)初步制定补救针；2)初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施的选择较为随意	组织建立、实施和保持了 5.2.10 要求的补救措施，包括：1)初步制定补救方针；2)初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3)结合分析结果，制定行动方案和响应，响应速度较慢；4)有初步的服务补救结果评价	组织建立、实施和保持了 5.2.10 要求的补救措施，包括：1)制定补救方针；2)建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3)结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4)有较详细的服务补救结果评价	组织建立、实施和保持了 5.2.10 要求的补救措施，包括：1)制定补救方针；2)建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3)结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4)有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施	组织建立、实施和保持了 5.2.10 要求的补救措施，包括:1)制定补救方针；2)建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3)结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4)有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性；5)完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动	**四级**
5 分	1	2	3	4	5	
5.2.11 组织应制定并实施服务改	组织制定并实施了 5.2.11 要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由	组织制定并实施了 5.2.11 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达	组织制定并实施了 5.2.11 要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的制度	组织制定并实施了 5.2.11 要 求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的体系	组织制定并实施了 5.2.11 要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓	**四级**

进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意	于自身服务不合格、顾客投诉决定的	到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了顾客满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的	化管理提出的，用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分证明。 改进是持续、系统化的，是 部分考虑利益相关方进行的	化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利 益相关方	越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新	
5 分	1	2	3	4	5	
注：组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。						**总分：** **管理要求：**

附件 3：

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。