



# 食堂餐饮服务认证技术规范

编制	审核	批准	发布日期	版本
编制小组	董春雷	韩凯	2026年1月3日	A/0版
修订说明		修订页数	修订日期	批准



# 食堂餐饮服务认证技术规范

## 1 总则

本规范规定了单位/学校食堂餐饮服务认证评价要求、评价方法、评定等级等内容。

本规范适用于单位/学校食堂餐饮服务认证评价和食堂餐饮服务组织的服务自我评价。

本规范适用于食堂餐饮服务认证活动和管理，且提供现场餐饮服务制售的服务提供者，包括机关事业单位食堂、各类学校（中小学、高校等）食堂。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

CNAS-CC02:2020 产品、过程和服务认证机构要求

CNAS-SC25:2022 服务认证机构认可方案

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）

餐饮服务许可审查规范（国食药监食[2010]236 号）

餐饮服务食品安全操作规范（市场监管总局 2018 年第 12 号）

学校食品安全与营养健康管理规定（中华人民共和国国家市场监督管理总局、中华人民共和国国家卫生健康委员会令 第 45 号）

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 14934 食品安全国家标准 消毒（餐）饮具

GB 37487 公共场所卫生管理规范

RB/T 309 餐厅餐饮服务认证要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 餐饮服务



通过即时制作加工、商业销售和服务型劳动等，向消费者提供食品或食品和消费设施的服务活动。

### 3.2 餐饮服务场所

指与食品加工制作、供应相关的区域，包括食品处理区、就餐区。

### 3.3 服务蓝图

站在顾客角度，详细描绘服务系统中服务实施的过程、接待顾客的地点、服务中的可见因素等图片或地图。服务蓝图包括顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持过程。

### 3.4 食堂

指设于机关、事业单位、企业、学校等内部，主要供本单位职工、在校师生集中就餐的餐饮服务场所，学校食堂需额外满足学生营养健康、校园安全等专项要求。

## 4 评价要求

### 4.1 餐饮服务管理

#### 4.1.1 基本要求

4.1.1.1 餐饮服务组织餐饮服务应符合国家现行有关餐饮服务的法律、法规、标准的规定，学校食堂还需额外符合《学校食品安全与营养健康管理规定》等专项要求。

4.1.1.2 餐饮服务组织的环境、设施设备、运营管理（包括人员管理、采购管理、餐饮加工过程管理、检验管理、食品安全管理、评价与改进管理）应符合《餐饮服务食品安全操作规范》（市场监管总局 2018 年第 12 号）、GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、GB 14934《食品安全国家标准 消毒（餐）饮具》、GB 37487《公共场所卫生管理规范》、RB/T 309《餐厅餐饮服务认证要求》及《学校食品安全与营养健康管理规定》等有关要求。

4.1.1.3 餐饮服务食堂应规定与餐饮服务认证要求有关的各类人员职责、权限及相互关系，并在本机构管理层中指定餐饮服务认证负责人，该负责人应具有以下方面的职责和权限：

a) 建立食堂餐饮服务质量和食品安全方针，学校食堂需明确校长为第一责任人，制定《食品安全第一责任人承诺书》并公示；



- b) 确保提供的餐饮服务与标准的符合性;
- c) 正确使用服务认证证书和标志, 确保证书状态持续有效;

d) 食堂餐饮服务认证负责人应具有充分的能力胜任本职工作, 学校食堂负责人需具备学生营养健康管理、具备校园食品安全管理、陪餐管理、食材查验等专业能力相关知识。

4.1.1.4 食堂应建立食品安全管理体系或危害分析与关键控制点(HACCP)体系, 学校食堂需额外建立学生营养健康管理体系, 确保其实施和保持, 并持续改进其有效性。食堂应:

a) 确保在体系范围内合理预期发生的、与餐饮产品相关的食品安全危害得到识别、评价和控制, 以避免组织的产品直接或间接伤害顾客; 学校食堂需额外识别学生群体特有的食品安全风险(如过敏、特殊饮食需求、食材违禁品等), 严禁采购四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高危食材。

b) 实施和运行所策划的活动及其变更并确保其有效, 包括前提方案/前提计划、操作性前提方案和(或)HACCP计划;

c) 明确服务流程, 识别服务接触点, 确定服务接触面, 建立服务总蓝图;

d) 针对职工/师生取餐、就餐和餐后服务, 建立服务子蓝图, 学校食堂需增加校长陪餐、家长监督、食材查验等服务子蓝图;

e) 确定为确保服务提供所需的准则和方法;

f) 确保可以获得必要的资源和信息, 以支持服务提供的运作和监视;

g) 监视、测量(适用时)和分析;

h) 实施必要的措施, 以实现食品安全管理体系或HACCP体系的持续改进; 学校食堂需结合营养健康管理体系改进措施。

4.1.1.5 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外包过程, 食堂应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在食品安全管理体系或HACCP体系中加以规定。学校食堂的营养配餐服务外包需额外纳入营养健康管理体系管控。

注: 食堂餐饮服务食品安全管理体系或HACCP体系可参照GB/T 22000或危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证要求V1.0; 学校食堂营养健康管理体系可参照《学校食品安全与营养健康管理规定》相关要求建立。



#### 4.1.2 特定要求

4.1.2.1 食堂应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度，包括但不限于：

a) 设置从事食品安全管理的专门机构，学校食堂需建立由校领导、后勤、教师、学生、家长代表组成的食堂管理领导小组，配备专职食品安全总监、食品安全员，中小学食堂需配备专职营养健康管理人員；

b) 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；

c) 关键环节操作规程，包括原辅料管理、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒等过程；落实“三防”设施（防蝇、防尘、防鼠），定期开展病媒生物防制；

d) 餐厨废弃物处置管理制度；

e) 食品安全管理定期评估制度；学校食堂需同步开展营养健康管理定期评估。

f) 陪餐管理制度：中小学/幼儿园每餐有校领导陪餐并记录，鼓励家长陪餐，陪餐人员需对食品感官、质量、卫生进行监督并反馈；

g) 明厨亮灶管理制度：通过透明厨房、视频厨房、网络厨房等形式，实现加工过程全程可视，接受师生、家长、监管部门监督。

4.1.2.2 食堂应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：

a) 服务成功率（如职工/师生取餐排队时长、出菜率、退菜率、索赔率）；学校食堂需增加学生餐补发放准确率、营养配餐达标率；

b) 菜品质量达标率（如感官性状异常率，无公害、绿色、有机食品的符合性，学校食堂需额外满足食材查验合格率、违禁品零采购率营养成分达标率、学生口味满意度）；

c) 现场资源及人员配备量（需满足就餐高峰时段的人员、餐位配备要求、落实食品安全总监、食品安全员岗位配置）；

d) 投诉处理率；

e) 职工/师生满意度。

4.1.2.3 食堂应建立并实施贯穿于食堂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；学校食堂需重点识别校园食品安全舆情、学生集体就餐踩踏、学生过敏等风险；



b) 制定处理各种服务异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：食品安全事故、消防事故、社会治安事件、供电故障、集体食物中毒、供餐中断、极端天气供餐保障等应急场景。发生意外事件时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；

c) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。学校食堂需每学期至少开展 1 次学生食品安全、校园供餐应急演练。

#### 4.1.2.4 食堂应制定并实施餐饮采购管理制度，包括但不限于：

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；学校食堂需建立食材双人查验机制，明确查验负责人，留存查验记录，严禁采购亚硝酸盐、四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等违禁/高危食材；

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；学校食堂需增加对学生食材供应商的营养资质审核；

d) 鲜活食品原料应注意新鲜度，保证色、香、味、形正常，不得采购不符合卫生标准及食品安全要求的食品原料及其制品；学校食堂不得采购用于学生餐的转基因食品（如当地有更严格规定的从其规定）；

e) 验收和报损报丢制度。

f) 虫鼠害防治服务、餐饮垃圾等废弃物处理服务、隔油池清理服务、档口外包等服务存在采购及外包时，应制定相关采购及外包服务提供的服务商的评价准则和服务控制要求，并实施。

#### 4.1.2.5 食堂应制定并实施从业人员健康管理制度，包括但不限于：

a) 从业人员（包括新参加和临时参加工作的人员）在上岗前应取得健康证明；学校食堂从业人员需额外接受学生营养健康知识培训，持证上岗；

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) 患有妨碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作；

e) 建立每日晨检制度，发现有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位，询问和检查应做好记录。



4.1.2.6 食堂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:

- a) 新员工应经过食品安全卫生、餐饮服务操作技能、服务礼仪、消防安全等方面的培训,并经评价合格;学校食堂新员工需额外接受学生营养健康等培训;
- b) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制;学校食堂可增设学生营养配餐服务、校园服务等专项奖励;
- c) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度;
- d) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训,或采取其他措施以满足职工/师生需求;学校食堂需定期开展学生营养健康服务培训;
- 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。

4.1.2.7 食堂应制定并实施单食堂餐饮服务设计和开发控制规划,包括但不限于:

- a) 制定并实施菜品和服务的设计和开发程序,并保留有关文件信息;学校食堂需每学期开展学生营养菜品研发,结合家长意见优化菜单,严禁高盐高糖高脂食品、违禁食材,不得制售冷食、生食、裱花蛋糕(特殊许可除外);
- b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一;学校食堂需通过学生问卷、座谈会等形式收集学生营养与口味需求;
- c) 建立服务蓝图作为设计和开发的输出之一;
- 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。学校食堂需组织学生代表参与营养菜品、服务流程的确认。

注:本款适用于具有服务设计责任的组织,包括服务设计外包的组织。

4.1.2.8 食堂应制定并实施食堂餐饮服务提供的管理制度,包括但不限于:

- a) 建立从原辅料供应、加工制作、服务等到消费全过程的产品追溯程序;
- b) 按《餐饮服务食品安全操作规范》的规定留样。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内,在冷藏条件下存放48h以上,每个品种留样量不少于125g;学校食堂需增加学生餐留样专项记录,留存至学生餐后;
- c) 建立陪餐制度:中小学/幼儿园每餐有校领导陪餐并记录;鼓励家长陪餐;
- d) 制定安全保障措施,保护就餐职工/师生的人身、财产安全;



e) 对单位食堂餐饮服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。学校食堂更改学生营养菜品需经营养健康管理人員审核。

f) 信息公开制度：在校园显著位置公开食材采购来源、供餐单位资质、食品安全等级、陪餐记录、自查结果等信息，接受师生、家长监督。

4.1.2.9 食堂应建立并实施面向职工/师生的投诉处理机制，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；学校食堂需优先处理学生及家长的投诉；

b) 所有投诉应有记录，并可提供投诉处理的进度查询；

c) 投诉处理的结果应及时反馈给投诉者。

d) 家长参与监督机制：有序组织家长委员会代表参与食堂检查、陪餐、食材查验等工作，建立“飞检小分队”，实现常态化监督。

4.1.2.10 食堂应建立、实施和保持食堂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) 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；

e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；

f) 服务补救结果评价。

4.1.2.11 食堂应制定并实施服务改进措施，并满足职工/师生要求和增强满意度，包括但不限于：

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；学校食堂需针对学生营养不达标、口味不满意等问题重点改进；

b) 定期评审服务提供过程，结合职工/师生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。学校食堂需每学期开展营养健康服务专项改进。

### 4.1.3 内部审查

4.1.3.1 食堂应按照策划的时间间隔进行内部审查，以提供有关服务质量管理的下列信息：



- a) 是否符合：
  - 1) 组织自身的服务质量管理要求；
  - 2) 本规范的要求。

b) 是否得到有效的实施和保持。

4.1.3.2 食堂应保留文件化信息，作为实施审查方案以及审查结果的证据。

## 4.2 食堂餐饮服务特性测评

### 4.2.1 接待服务

4.2.1.1 现场接待处应设明显标识，有专人接待；学校食堂需在入口处设置学生服务台、营养咨询点、家长监督岗，公示校长承诺书、食品安全资质、陪餐安排、明厨亮灶监控画面。

4.2.1.2 接待员应统一着装，佩戴服务标识，运用规范用语，仪表端庄、文明待客、服务主动热情。

4.2.1.3 接待员应根据职工/师生需求确认预订信息，内容包括但不限于：

- a) 就餐时间和人数；
- b) 预订人姓名、联系电话；
- c) 预留的餐位信息；
- d) 预定餐饮活动的形式与要求（如学校食堂的学生节日餐、教职工团建餐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；学校食堂不提供酒水，需明确标注；

f) 收费标准及付款方式；

g) 食堂应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。学校食堂需同步更新陪餐安排与家长监督信息。

4.2.1.4 举办集体餐饮活动时，食堂应提供服务合同，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) 餐饮服务应提供的服务、设备及辅助设施；
- d) 顾客应缴纳的订金数额与付款方式；
- e) 因违约、设施设备破损等造成的损失与赔偿方式；
- f) 双方签字、签订日期与联系电话；



g) 双方的其他特殊要求；学校食堂集体餐合同需明确营养标准、食材管控、陪餐安排、食品安全责任。

4.2.1.5 如收取职工/师生缴纳的订金，食堂应提供订金收据。

#### 4.2.1.6 特色窗口服务

食堂设有特色窗口的，应符合下列要求，无特色窗口的可不考核本项：

a) 特色窗口应设置明显标识，标注特色品类、口味特点、价格标准、供应时间，标识清晰易识别、无污渍、无破损；

b) 特色窗口工作人员需具备对应特色品类的制作资质，统一着装、佩戴服务标识，熟悉特色菜品的原料、做法、营养特点，能准确解答就餐人员咨询；

c) 特色菜品应保持稳定的口味与品质，食材选用符合食品安全标准，制作过程规范卫生，符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求；

d) 特色窗口供应安排合理，避免与常规取餐窗口交叉拥堵，高峰时段可增设专人引导，确保取餐有序；

e) 学校食堂特色窗口需兼顾营养均衡，可设置学生专属特色餐（如清真餐、素食餐、营养减脂餐），公示食材来源及营养成分；

f) 定期收集就餐人员对特色窗口的反馈意见，及时优化菜品口味、供应时间及服务质量，留存反馈记录与整改痕迹。

#### 4.2.1.7 包厢服务

食堂设有包厢的，应符合下列要求，无包厢的可不考核本项：

a) 包厢应设置明显标识，标注包厢编号/名称，标识规范、无污渍；包厢布局合理，与公共就餐区域有效分隔，保障私密性；

b) 包厢内环境整洁，通风良好、光线适宜，温度符合就餐要求（冬季 18~20℃，夏季 24~26℃），无异味、无杂物，墙面、天花板无蜘蛛网、无污迹；

c) 包厢内配套设施齐全，包括桌椅、餐具、照明、通风等，设施完好、干净无污，餐具按要求清洗消毒，符合 GB 14934 的规定；

d) 包厢服务人员需经过专项培训，熟悉包厢服务流程，用语规范、态度热情，主动提供包厢预订、菜品推荐、餐中服务、餐后清理等服务；

e) 包厢预订需单独确认，明确包厢使用时间、人数、菜品要求、收费标准等信息，签订预订协议（参照集体餐饮服务合同相关要求），预留足够准备时间；



f) 包厢内可根据需求提供个性化服务（如团建布置、节日装饰、定制菜品等），学校食堂包厢需优先保障教职工会议、家长接待等公务使用，公示使用规则；

g) 包厢内严禁吸烟，张贴禁烟标识及文明就餐提示，服务人员及时劝阻不文明行为；餐后及时清理包厢，更换餐具、清洁环境，做好消毒记录。

#### 4.2.2 餐厅环境

##### 4.2.2.1 标识布局

4.2.2.1.1 应在餐厅显著位置明示工商营业执照、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。学校食堂需额外公示校长食品安全承诺书、陪餐安排表、明厨亮灶监控画面、食材采购来源、家长监督岗信息。清真餐厅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。

4.2.2.1.2 餐桌布局整齐，保证过道畅通。

4.2.2.1.3 餐厅应设置公用图形、导向性标识和导视牌，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) 文明就餐；
- f) 卫生间洗手间；
- g) 服务状态标识；

h) 食品安全提示：严禁食用高危食材、陪餐须知、家长监督渠道、明厨亮灶查看指引。

4.2.2.1.4 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹。

4.2.2.1.5 学校食堂需设置家长监督意见箱、营养健康宣传资料。

4.2.2.1.6 食堂宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”，监控画面接入校园平台与监管部门，接受实时监督。

##### 4.2.2.2 环境卫生

4.2.2.2.1 就餐场所环境卫生应符合 GB 37487 公共场所卫生管理规范的要求。



- 4.2.2.2.2 就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮。
- 4.2.2.2.3 就餐场所应无吸烟痕迹。
- 4.2.2.2.4 餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物。
- 4.2.2.2.5 餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹。
- 4.2.2.2.6 餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹。
- 4.2.2.2.7 就餐场所温度应控制在冬季 18~20℃，夏季 24~26℃。
- 4.2.2.2.8 宜提供音质良好、符合食堂主题的背景音乐，1h 内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声。

#### 4.2.2.3 配套设施

- 4.2.2.3.1 配套卫生间应无灰尘、无污迹、无异味，应符合《餐饮服务许可审查规范》的规定。
- 4.2.2.3.2 就餐场所应设有数量足够的专用洗手设施。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《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。
- 4.2.2.3.3 组织宜提供稳定、有效的无线网络。学校食堂无线网络需覆盖明厨亮灶监控区域，方便家长、监管部门实时查看。

#### 4.2.2.4 排队等候

- 4.2.2.4.1 食堂应合理设置排队通道，划分清晰的取餐、就餐排队区域，设置明显导向标识，避免不同队列交叉拥堵，确保通道畅通。
- 4.2.2.4.2 排队等候时长需符合管控要求：单位食堂高峰时段排队时长不超过 15 分钟，学校食堂学生取餐高峰时段排队时长不超过 10 分钟，避免出现长时间拥堵、插队等现象。
- 4.2.2.4.3 安排专人维护排队秩序，及时引导分流，解答等候人员咨询（如菜品信息、取餐流程、食材来源等）。

#### 4.2.2.5 取餐结算

- 4.2.2.5.1 取餐台布局合理，菜品摆放有序，分类清晰（如主食区、菜品区、汤品区、素食区等），每个品种标注清晰的名称、价格。



4.2.2.5.2 取餐人员统一着装、佩戴服务标识，操作规范卫生，主动为取餐人员提供必要协助（如餐具发放、菜品分装），用语文明，主动提醒取餐人员按需取餐、杜绝浪费。

4.2.2.5.3 热食菜品需保持适宜温度（不低于 60℃），冷食菜品需冷藏存放，符合《餐饮服务食品安全操作规范》，学校食堂需安排专人定时检查餐食温度并记录。

4.2.2.5.4 取餐区域实时清洁，无食物残留、无油污、无杂物，餐具补充及时，避免出现空盘长时间未补给情况，学校食堂取餐区需公示明厨亮灶监控画面，接受取餐人员监督。

4.2.2.5.5 结算方式多样便捷，支持刷卡、扫码、餐卡等多种结算模式，单位食堂需适配职工餐补结算，学校食堂需支持学生餐卡、家长临时结算，结算系统运行稳定，无卡顿、误扣现象。

4.2.2.5.6 高峰时段合理增设结算窗口或自助结算设备，安排专人引导结算分流，确保结算等候时长不超过 5 分钟，及时处理结算异常（如误扣、漏扣），快速给出解决方案。

#### **4.2.2.6 用餐**

4.2.2.6.1 食堂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。

4.2.2.6.2 食堂应确保菜肴装盘规范，与菜式相协调。

4.2.2.6.3 食堂宜提供筷子、刀叉、勺、碗等多种餐具。

4.2.2.6.4 食堂提供自助饮品、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：

- 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) 应提示文明用餐，杜绝浪费，并采取相应鼓励措施。

#### **4.2.2.7 餐后处理**

4.2.2.7.1 离座后，服务人员应及时清理台面。



4.2.2.7.2 食堂需设置专用餐后回收区域，配备分类回收设施（如餐食残渣桶、餐具回收桶、可回收物桶），标识清晰，摆放位置便捷，方便就餐人员餐后主动回收。

4.2.2.7.3 餐后回收区域安排专人值守，引导就餐人员分类投放餐食残渣和餐具，及时清理回收设施，保持区域整洁无异味，避免残渣堆积、餐具杂乱摆放。

4.2.2.7.4 餐具回收后需及时转运至消毒区域，按照《餐饮服务食品安全操作规范》要求进行清洗、消毒、存放，符合 GB 14934 的规定，学校食堂需留存餐具消毒记录，接受监管和家长监督。

4.2.2.7.5 餐食残渣需按餐厨废弃物处置管理制度及时处理，分类收集、密闭存放、定点转运，严禁随意丢弃。

### 4.3 顾客感知调查

顾客感知调查从餐厅餐饮服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等方面调查，调查依据、内容为 4.2 章要求。

## 5 评价方法

5.1 餐饮服务认证评价采用餐饮服务管理测评和餐饮服务特性测评和顾客感知调查方式进行。一般情况下每年评价一次，特殊情况如发生事故、重大投诉等情况时，增加评价次数。

5.2 公开服务特性测和公开服务特性检测均采用现场评分方法，测评依据为本规范 4.2 章要求，对本规范附录 A 中指标进行餐饮服务现场测评打分，现场测评满分 100 分。

5.3 管理审核采用现场审核，进行符合性判定，给出符合或不符合结论。审核依据为本规范 4.1 章要求。

### 5.4 服务要求测评准则

5.4.1 第 4.2 章给出的食堂餐饮服务要求，其服务特性的测评依据表 A.1 给出的测评工具实施。

5.4.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施食堂餐饮服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.2.1-4.2.2 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；



b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出了基于李克特五点式量表的体验系数  $\alpha$  如下：

- 远低于预期： $0 < \alpha < 0.2$ ；
- 低于预期： $0.2 < \alpha < 0.4$ ；
- 符合预期： $0.4 < \alpha < 0.6$ ；
- 高于预期： $0.6 < \alpha < 0.8$ ；
- 远高于预期： $0.8 < \alpha < 1.0$ 。

d) 用表 A.1 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  $\alpha$  后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出食堂餐饮服务特性测评分。其中，体验否决系数  $E = \{0, 1\}$ ，当食堂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) 未建立关键原辅料供应的可追溯性系统；
- 4) 评价期间，发生食品安全、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣；
- 5) 学校食堂未落实校长负责制、陪餐制度、食材双人查验、明厨亮灶；
- 6) 学校食堂采购四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等违禁/高危食材。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

5.4.3 在服务认证中，针对服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

## 5.5 顾客感知调查

顾客调查方法采用顾客访谈及问卷调查方式，学校食堂需增加家长访谈与问卷调查，样本量不低于师生样本量 30%。

## 6 认证结果



6.1 依据评价结果，对食堂餐饮服务评价划分为五个星级，星级越高表示服务更好。

6.2 各星级标准见下表：

星级	服务特性测评分总分 (X)	管理审核	顾客感知调查 (S)	其他
五星级	$X \geq 90$ 分，且各一级指标得分不低于该一级指标总分的 90%	通过符合性审核	$S \geq 90\%$ ，且对顾客进行的当面问卷调查的总分数 $S \geq 90\%$	1. 一年内无责任事故发生，无重大投诉； 2. 餐厅就餐座位数达到 200 人（含）以上； 3. 现场评价前 1 年内，无餐饮服务方面负面信息，无重大投诉等； 4. 餐饮服务经营运作 1 年（含）以上； 5. 管理审核无验证不符合； 6. 学校食堂：校长负责制 100% 落实，陪餐执行率 100%，食材双人查验率 100%，明厨亮灶在线率 100%，家长监督参与率 $\geq 80\%$ ，无违禁食材采购。
四星级	$80 \text{ 分} \leq X < 90$ 分，且各一级指标得分不低于该一级指标总分的 80%	通过符合性审核	$80\% \leq S < 90\%$ ，且对顾客进行的当面问卷调查的总分数 $S \geq 80\%$	1. 一年内无食品安全事故发生； 2. 餐厅就餐座位数达到 100 人（含）以上； 3. 现场评价前 1 年内，重大投诉 $\leq 1$ 起，但能有效整改； 4. 餐饮服务经营运作 1 年（含）以上； 5. 无餐饮服务方面负面信息； 6. 管理审核无验证不符合； 7. 学校食堂：校长负责制 100% 落实，陪餐执行率 $\geq 95\%$ ，食材双人查验率 $\geq 95\%$ ，明厨亮灶在线率 $\geq 95\%$ ，家长监督参与率 $\geq 60\%$ ，无违禁食材采购。
三星级	$70 \text{ 分} \leq X < 80$ 分，且各一级指标得分不低于	通过符合性审核	$70\% \leq S < 80\%$ ，且对顾客进行的当面问卷调查的总分数 $S$ （含）以上；	1. 一年内无因食品安全事故发生害或死亡； 2. 现场评价前 1 年内，重大投诉 $\leq 2$ 起，但能有效整改； 3. 餐饮服务经营运作 1 年（含）以上； 4. 无餐饮服务方面负面信息；



管

序级 服务特性测 理 顾客感知调查  
号别 评总分 (X) 审 (S)

其他

核

<p>该一级指标性 总分的 70% 审 核</p>	<p><math>\geq 70\%</math></p>	<p>5. 学校食堂：校长负责制 100%落实，陪餐执行率<math>\geq 90\%</math>，食材双人查验率<math>\geq 90\%</math>，明厨亮灶在线率<math>\geq 90\%</math>，家长监督参与率<math>\geq 40\%</math>，无违禁食材采购。</p>
-----------------------------------	-------------------------------	--

通

<p>二 4 星 60 分<math>\leq</math> X&lt;70 分 级</p>	<p>过 60%<math>\leq</math>S&lt;70%， 符 且对顾客进行 合 的当面问卷调 性 查的总分数 S 审 <math>\geq 60\%</math></p>	<p>1. 一年内无因食品安全事故发生伤害或死亡；2. 现场评价前 1 年内，重大投诉<math>\leq 2</math>起，但能有效整改；3. 无餐饮服务方面负面信息的当面问卷调查；4. 学校食堂：校长负责制 100% 落实，陪餐执行率<math>\geq 85\%</math>，食材双人查验率<math>\geq 85\%</math>，明厨亮灶在线率<math>\geq 85\%</math>，家长监督参与率<math>\geq 30\%</math>，无违禁食材采购。</p>
--	---	---

核

通

<p>一 5 星 50 分<math>\leq</math> X&lt;60 分 级</p>	<p>符 合 - 性</p>	<p>学校食堂：校长负责制 100%落实，陪餐执行率<math>\geq 80\%</math>，食材双人查验率<math>\geq 80\%</math>，明厨亮灶在线率<math>\geq 80\%</math>，无违禁食材采购。</p>
--	------------------------	---

审

核

6.3 上述每个等级的标准应同时满足方可评为相应等级，否则评定等级就低不就高。

注 1:

例 1: 某餐饮服务项目，除当面感知调查 S 为 75%外，其他均符合五星级要求，但最终推荐评定等级只能为三星级。

例 2: 某餐饮服务项目，有 1 起重大投诉已有效整改，其他均符合五星级要求，最终推荐评定等级只能为四星级；



例 3: 某餐饮服务项目, 有一项一级指标得分为 70 分, 其他均符合五星级要求, 但最终推荐等级为三星级;

例 4: 某学校食堂, 陪餐执行率仅 90%, 其他均符合五星级要求, 最终推荐等级只能为三星级。

注 2: 责任事故指由于某餐厅餐饮服务项目问题造成的顾客人身伤害, 或死亡或财产损失等事故。

注 3: 重大投诉是指媒体曝光, 且经证实的投诉或政府官方网站曝光的投诉、受到行政违法处罚。

注 4: 上表中的顾客感知调查 S 为当面调查的结果, 学校食堂需包含家长当面调查结果。

6.4 若监督时发现餐饮服务组织有经过证实的重大投诉且不能有效整改或由于服务问题造成了有人员伤亡或死亡等责任事故、或登上政府黑名单等情况时, 证书暂停或撤销证书。若监督时评价结果, 不能满足原星级条件时, 则取消原等级证书, 按实际评价结果对应的标准, 评定相应等级(降级), 换发证书。对不满足等级评定要求的, 撤销证书。

6.5 对不满足上述各等级标准的, 不予评定等级。评价过程中, 不论采用哪种评价方式, 当发现有不予认证通过、评定等级情况时, 其他评价活动可不开展。

## 7 附件

**附件 A 食堂餐饮服务要求测评工具**

**附录 B 食堂餐饮服务顾客感知调查**



## 食堂餐饮服务要求测评工具

测评依据：食堂餐饮服务特性测评规范 4.2 章；测评方式：现场打分；否决项说明：触及 5.4.2.e 条款任一情形，本次测评记 0 分：1) 未依法取得相关许可证件或证件过期；2) 出售假冒伪劣、过期变质食品；3) 无关键原辅料可追溯系统；4) 评价期间发生重大安全事故且舆情恶劣；5) 学校食堂未落实校长负责制、陪餐制度、食材双人查验、明厨亮灶；6) 学校食堂采购违禁/高危食材。

一级指标	二级指标	测评内容及评分标准	分值	得分	扣分说明 (未达标项)
4.2.1 接待服务	基础接待	有明显标识、专人接待 (2 分)；学校食堂入口设学生服务台、营养咨询点、家长监督岗，公示校长承诺书等相关信息 (4 分，缺 1 项扣 1 分)；接待员统一着装、佩戴标识、用语规范、服务热情 (4 分，1 项不达标扣 1 分)。	10		
	预订与合同	(无则不扣分)：准确确认预订信息 (2.5 分)；集体餐饮提供规范合同 (2.5 分，缺 1 项关键内容扣 0.5 分)；收取订金提供收据 (2.5 分)；学校食堂合同额外明确营养标准等要求 (2.5 分)。	10		
	特色服务	特色窗口服务 (无则不扣分)：标识清晰、工作人员持证上岗、菜品品质稳定、动线合理、学校食堂兼顾营养并公示 (5 分，1 项不达标扣 1 分)；定期收集反馈并整改 (1 分)；包厢服务 (无则不扣分)：标识规范、环境达标、设施完好、服务专业、规范预订、严禁吸烟、做好消毒记录 (4 分，1 项不达标扣 0.5 分)。	10		
<b>小计</b>			<b>30</b>		
4.2.2 餐厅环境	4.2.2.1 标识布局	公示相关证照 (1.5 分)；学校食堂额外公示校长承诺书等信息 (2.5 分，缺 1 项扣 0.5 分)；清真餐厅有合法许可及专用标识 (1.5 分)；餐桌布局合理、过道畅通 (1.5 分)；导视标识齐全、规范 (2 分，缺 1 项扣 0.3 分)；学校食堂设意见箱及营养宣传资料、明厨亮灶接入相关平台 (1 分)	10		



4.2.2.2 环境卫生	符合 GB 37487 标准 (1.5 分) ; 空气清新、通风采光良好、无烟迹 (2.5 分, 1 项不达标扣 0.8 分) ; 地面、天花板、墙面、门窗洁净无污 (2.5 分, 1 项不达标扣 0.6 分) ; 温度控制达标冬季 18~20℃, 夏季 24~26℃ (1.5 分) ; 背景音乐合规 (1 分) ; 无卫生死角 (1 分) 。	10		
4.2.2.3 配套设施	卫生间洁净无异味 (1.5 分) ; 洗手设施足量, 应设有相应的清洗、干手用品或设施。水龙头宜采用非手动式开关或可自动关闭的开关, 冬季宜提供温水 (2.5 分, 1 项不达标扣 0.6 分) ; WiFi 稳定 (1 分) ; 学校食堂 WiFi 覆盖明厨亮灶监控区 (0.5 分)	7		
4.2.2.4 排队等候	排队通道分区清晰、导向明显 (2.5 分) ; 单位食堂高峰排队≤15 分钟、学校食堂≤10 分钟 (3.5 分, 超时 1 分钟扣 1.2 分) ; 专人维护秩序、引导分流 (2 分)	8		
4.2.2.5 取餐结算	取餐台分区有序、菜品明码标价 (2.5 分) ; 工作人员着装规范、文明服务 (2.5 分) ; 热食≥60℃、冷食冷藏, 学校食堂专人测温记录 (3.5 分) ; 取餐区实时清洁, 学校食堂公示监控 (2.5 分) ; 结算方式多样稳定 (2.5 分) ; 高峰增开窗口/设备, 结算等候≤5 分钟 (3.5 分, 超时 1 分钟扣 1.2 分) ; 快速处理结算异常 (1 分)	18		
4.2.2.6 用餐	菜品色、香、味、形、器俱佳、品质稳定 (2.5 分) ; 装盘规范 (1.5 分) ; 提供多样餐具 (1.5 分) ; 自助台摆放整齐、及时补给 (2 分) ; 提示文明节约 (0.5 分)	8		
4.2.2.7 餐后处理	及时清台 (1.5 分) ; 设分类回收区、标识清晰 (2 分) ; 专人引导分类投放 (1.5 分) ; 餐具清洗消毒符合 GB 14934, 学校食堂留存消毒记录 (2 分) ; 餐厨垃圾规范处置 (1.5 分) ; 回收区域整洁无异味 (0.5 分)	9		
小计		70		
总分		100		



安徽中青检验认证服务有限公司

CTS Q/ZQRZ002-2026

测评人签字:

测评日期:

说明: 如果测评内容中有不适用的评价内容, 评价得分计算方法: 最终得分=评价总得分/ (100-不适用评价内容分值) ×100



## 食堂餐饮服务顾客感知调查

### 1、顾客感知调查对象

为餐饮服务提供者的顾客（下称“顾客”）。“调查”方式为顾客访谈与问卷调查相结合的方式。

### 2、顾客访谈

可与书面问卷调查同时进行，访谈的内容为服务特性测评表中需要询问、了解的内容。审查员通过与顾客面谈沟通后，填写“调查表”（可由顾客或审查员填写）并进行评分。

注：访谈对象应是在餐饮提供者服务地址堂食的顾客。

3、问卷调查方法由认证机构采用随机抽查（当面问卷调查）或网络调查，填写《顾客感知调查问卷》（见附件）并评分获得顾客感知调查结果。

4、为了保证调查结果客观性，调查表由认证机构直接发放、回收、处理。现场访谈、调查时餐饮服务企业人员应回避，调查表不提供给服务企业。

5、项目管理人员、评价组长应事先与餐饮服务提供者沟通，配合“调查”工作。

注：服务企业需配合的工作包括但不限于：通知服务企业的顾客、在餐厅主要出入口及餐位上公示“调查”通知、在其顾客群内发布通知（可能时），参与“调查”并按要求填写电子问卷或接受访谈、当面问卷“调查”等。

### 6、“调查”样本及样本量

应确保调查抽样有代表性，调查结果客观、公正。顾客访谈、当面问卷调查的对象应覆盖不同年龄段（如老、中、青等）、性别等，均衡选取。

#### 6.1 “调查”样本量

餐厅可接待顾客规模少于 50 人，顾客访谈、当面问卷调查数量至少 3 人；

餐厅可接待顾客规模 51-100 人，顾客访谈、当面问卷调查数量至少 5 人；

餐厅可接待顾客规模 101-200 人，顾客访谈、当面问卷调查数量不低于接待审核期间顾客总数的 3%，当面问卷调查数量至少 5 人；

餐厅可接待顾客规模 201-300 人，顾客访谈、当面问卷调查数量不低于审核期间接待顾客总数的 4%，当面问卷调查数量至少 5 人；

餐厅可接待顾客规模 301 人以上，顾客访谈、当面问卷调查数量不低于审核期间接待顾客总数的 5%，当面问卷调查数量至少 5 人，以此类推。

6.3 当网络调查结果与当面调查结果差异较大时（通常结果差异 $\geq 2$ 分，或两种结果不在同一个星级档次



时)，则本次认证顾客调查的最终结果以当面调查为准。

## 7、“调查”结果分数计算：

7.1 每位顾客对每个调查项目分别打分，按下式计算：

$$S_j = \frac{\sum_{m=1}^m S_m}{10 \times m} \times 100\%$$

式中：

$S_j$ ——第  $j$  个顾客的综合满意度；

$S_m$ ——第  $j$  个顾客对第  $m$  个调查测评项的打分分值；

$m$ ——顾客感知调查测评项目数。

7.2 顾客感知调查的综合结果

$$S = \frac{\sum_{j=1}^n S_j}{n}$$

式中：

$S$ ——餐饮服务企业的顾客感知综合结果；

$S_j$ ——第  $j$  个顾客感知结果；

$n$ ——调查有效样本数。

## 8、顾客感知调查的记录

8.1 评价组在服务认证评价报告中说明顾客感知调查计算过程及顾客感知调查综合结果。

8.2 当面顾客访谈、问卷调查的应提供书面“顾客感知调查问卷”，访谈简要记录。访谈记录可直接写在该问卷的最后。

## 9、附件 食堂餐饮服务顾客感知调查问卷



## 食堂餐饮服务顾客感知调查问卷

被调查人基本信息:

年龄	<input type="checkbox"/> 10岁以下 <input type="checkbox"/> 11-18岁 <input type="checkbox"/> 19-28岁 <input type="checkbox"/> 29-40岁 <input type="checkbox"/> 41-55岁 <input type="checkbox"/> 55岁以上		
性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	调查日期	

- 您对食堂服务能否满足就餐需求是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分  
不适用
- 您对餐厅菜品种类是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对食堂菜品的价格与品质匹配度是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对菜品的食品安全是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对餐厅菜品味道是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对食堂高峰时段取餐、结算的速度是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对餐厅的就餐环境是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对餐厅的卫生情况是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 您对服务人员的服务态度是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分
- 餐厅对投诉、意见的处理您是否满意?  
0分 1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分 不清楚
- 您认为餐厅服务哪些方面还有待改进、意见? 您认为餐厅服务哪些方面做的比较好?

备注:



安徽中青检验认证服务有限公司

CTS Q/ZQRZ002-2026

满意度：            分；        折合百分制：            分；

调查人：                            日期：