

餐饮企业餐饮服务认证细则

1 认证项目及认证依据

认证项目名称	认证依据
餐饮企业餐饮服务认证	GB/T 33497-2023 《餐饮企业质量管理规范》

2 认证模式的选用及其组合规则

通常，餐饮企业餐饮服务的认证模式按照下列规则进行选用和组合：

认证模式名称	认证模式简称	初次认证	监督审查	再认证
公开的服务特性检验	A	√	√	√
公开的服务特性检测	B	√	√	√
服务能力确认或验证	G	√	——	√
服务设计审核 (适用于设计职责的 餐饮企业)	H	√	√	√
服务管理审核	I	√	√	√
备注	通常，一个完整的认证周期内包含两次监督审查活动。			

3 餐饮企业餐饮服务认证文件评审

3.1 审查组长依据 GB/T 33497-2023 标准 4、5、6、7、8、10、11、12、13 条款所述相关要求，对受审查组织提供的服务管理文件进行审查。

3.2 对于文件评审中发现的不修改则会影响现场审查的问题，应在受审查组织完成修改并由审查组长再次审查做出接受的结论后，方可进入现场审查。

4 餐饮企业餐饮服务认证现场审查

4.1 服务管理审核

4.1.1 GB/T 33497-2023 标准 4、5、6、7、8、10、11、12、13 条款给出了餐饮企业餐饮服务管理要求，作为审查组实施服务管理审核的依据。服务管理审核采用管理体系审核的方法。表 1 给出了餐饮企业餐饮服务管理要求的成熟度分级及其对应分值。

表 1 餐饮企业餐饮服务管理要求各级成熟度对应的分值

成熟度分级	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
分级准则	140 分（含） ~150 分	150 分（含） ~160 分	160 分（含） ~170 分	170 分（含） ~190 分	190 分（含） 以上

3.2.2 对受审查组织拟认证范围内的餐饮服务管理实施特定要求评价时：

a) 根据 GB/T 33497-2023 标准 4、5、6、7、8、10、11、12、13 条款的相关要求逐一评价，将各项评价指标得分累加后，得出管理成熟度总分；

b) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

- 1) 140 分（含）~150 分，一级；
- 2) 150 分（含）~160 分，二级；
- 3) 160 分（含）~170 分，三级；
- 4) 170 分（含）~190 分，四级；
- 5) 190 分（含）以上，五级。

4.1.2 受审查组织拟认证范围内的餐饮服务管理特定要求的审核结果低于一级成熟度水平时，服务管理审核结论为不通过。

4.2 服务特性测评

4.2.1 GB/T 33497-2023 标准 4.4、8.3、9 条款给出了餐饮企业餐饮服务要求，作为审查组实施服务特性测评的依据。

4.2.2 对受审查组织拟认证范围内的餐饮企业餐饮服务特性实施测评时：

- a) 餐饮企业餐饮服务特性测评设定满分为 100 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，用直接判断法判定得分和不得分；
- c) 测评内容除 b 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 < \alpha \leq 0.2$ ；
 - 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： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 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；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出餐饮企业餐饮服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当餐厅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。

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

4.2.3 针对餐饮企业餐饮服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评的均值获得。

5 认证结果

5.1 餐饮企业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核达到一级（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审核低于一级成熟度，或服务特性测评低于 70 分。

5.2 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。

5.3 餐饮企业餐饮服务认证结果根据下表综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

餐厅餐饮服务认证结果与认证级别对应表

序号	管理要求审核	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 分（含）~95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80 分（含）~85 分	AAA
4	二级（含）以上	75 分（含）~80 分	AA
5	一级（含）以上	70 分（含）~75 分	A