餐厅餐饮服务认证实施专用规则

Specific rules for service certification of restaurant catering

2026-09-23 发布　　2026-09-30 实施

中国船级社质量认证有限公司

目 次

Content

1. 目的	**1. Objective**
2. 范围	**2. Scope**
3. 引用文件	**3. Normative references**
4. 术语和定义	**4. Terms and definitions**
5. 认证依据	**5. Certification basis**
6. 认证模式	**6. Certification model**
7. 认证实施	**7. Certification implementation**
8. 认证证书和标志	**8. Certificate sample & Certification mark**
9. 认证收费	**9. Certification fee**
附录A（规范性） 服务认证流程图	**Annex A（Normative） Certification process**
附录B（规范性） 服务认证基础审查时间表	**Annex B（Normative） Certification basic audit-time**

前 言

Foreword

为规范餐厅餐饮服务认证的实施，特制定本文件。

本规则依据 CCSC 公司文件《GI2001 技术文件管理工作须知》的相关要求进行编制。

本规则依据的认证标准为 RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》。

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要修订人员：胡甜。

1　目的

本文件对餐厅餐饮服务认证的实施提出具体要求，包括开展服务认证涉及的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2　范围

本文件适用于餐厅餐饮服务（SC04 住宿服务；食品和饮料服务）的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

3　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。

RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

4　术语和定义

RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》中术语和定义适用于本文件。

5　认证依据

RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

6 认证模式

6.1 认证模式选择

针对餐厅餐饮服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式包括：

a）公开的服务特性测评；

b）神秘顾客（暗访）体验；

c）服务管理审核；

6.2 认证模式应用

通过以下组合实施餐厅餐饮服务的服务认证，包括：

初次、监督和再认证，采用“公开的服务特性测评+神秘顾客（暗访）体验+服务管理

审核”相结合的方式。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

认证的基本流程包括：

1）认证申请；

2）申请评审；

3）签署服务认证协议；

4）制定审查方案；

5）现场审查前的准备，包括文件审查和预访问（需要时）；

6）现场审查实施，包括服务管理审核和服务特性测评以及现场审查结论及报告；

7）复核与认证决定；

8）颁发服务认证证书；

9）获证后监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，初次认证之后的第一次监督审查应在初次认证的决定之日起 12 月内进行,第二次监督审查则应在上次审查结束后的 12 月内进行，最长不能超过 15 个月。再认证审查应在第二次监督审查最后一天起 12 个月内进行。

7.2 认证申请

7.2.1 申请文件

餐厅餐饮服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中 8.1.2 条款的要求，同时提供以下相关文件：

a) 服务认证申请书（本机构公开文件）；

b) 证明申请人法律地位的文件及相关的餐饮服务许可证/食品经营许可证等资质；

c) 提供餐厅餐饮服务的场所平面图、服务流程图/蓝图；

d) 申请人采用的服务规范、标准等；

e) 服务管理制度文件，包括：符合食品安全管理体系或危害分析与关键控制点

（HACCP）体系管理手册（含服务方针、目标、组织机构图及职责说明）及运行有效性声明、前提方案或前提计划、操作性前提方案/卫生标准操作程序和（或）HACCP 计划；

f) 适用时，通过食品安全管理体系或 HACCP 体系的认证证书和审核报告。

7.2.2 认证受理

认证机构收到申请文件后，依据相关评审要求进行申请评审，即对相关申请材料实施符合性审核，如申请文件不符合要求，应通知申请人补充完善。文件齐全后，在 3 个工作日内确定是否予以受理。受理时，认证机构与申请人签订认证协议。

7.3 初次审查

7.3.1 审查准备

7.3.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

审查策划包括选派有资质的人员组成审查组，并确定审查人天数。在确定审查组的规模和组成时，应基于拟认证组织服务体系运行情况、服务认证的范围、涉及的技术特点、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

7.3.1.2 文件评审

本机构审查组依据相关文件对受审查方进行审查，文件审查重点关注：

a) 受审查方已建立了有效的食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系，且满足 RB/T 309-2017 中 5.1 通用要求；

b) 申请认证的服务范围在客户组织中特有的服务名称确认；

c) 客户是否识别了相应的法律、法规、标准的要求及其顾客需求；

d) 确认客户提交的文件符合行业相关法律、法规和标准的要求。

e) 客户的组织结构、相关部门的职责和权限。

7.3.1.4 审查计划

通过文件评审并确定满足现场审查的要求后，本机构审查组拟制审查计划，经受审查方确认后予以实施。

7.3.1.5 预访问（适用时）

对于初审、再认证、变更的项目，本机构根据需要，对受审查方的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标准和规范的执行情况等进行预访问，以确定是否可以进行现场审查。

7.3.2 审查实施

7.3.2.1 服务特性测评

7.3.2.1.1 服务特性测评项目

服务特性测评应覆盖 RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》第 4 章的所有内容，包括接待服务、餐厅环境、迎宾入座、就餐服务及结账与收尾等，具体详见 RB/T 309-2017 附录 A 《餐厅餐饮服务要求测评工具》。

7.3.2.1.2 服务特性测评要求

为确保服务测评的有效性，餐厅餐饮服务应满足以下抽样要求：

a) 第 4 章“服务要求”的全过程验证，通过现场访谈、观察、服务体验等方式实施，每次审核应覆盖所有条款要求；

b) 审核时应由经评定的专业服务认证审查员实施体验，应选择服务现场进行服务体验，服务现场应覆盖关键环节，至少应包括：接待服务（4.1）、餐厅环境（4.2）、迎宾入座（4.3）、就餐服务（4.4）以及结账与收尾（4.5）；

c) 通过现场访谈进行验证时，访谈人数不应少于 3 人。

7.3.2.1.3 服务特性测评方法

基于 RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》附录 A 中表 A.1 实施餐厅餐饮服务的服务要求（即服务特性）体验测评时：

a)根据 RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》第 4.1 至 4.5 章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表；

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：$0 \leqslant \alpha \leqslant 0.2$；

2) 低于预期：$0.2 < \alpha \leqslant 0.4$；

3) 符合预期：$0.4 < \alpha \leqslant 0.6$；

4) 高于预期：$0.6 < \alpha \leqslant 0.8$；

5) 远高于预期：$0.8 < \alpha \leqslant 1.0$。

d)用附表 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 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，得出餐厅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)未依法取得相关资质或者相关资质证件超过有效期限；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。

7.3.2.1.4 在服务认证中，针对餐厅餐饮服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）

测评分的均值获得。

7.3.2.2 服务管理审核

7.3.2.2.1 服务管理要求审核范围应覆盖 RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》第 5 章的所有要求，详见 RB/T 309-2017 附录 B《餐厅餐饮管理要求审核工具》。

7.3.2.2.2 餐厅餐饮服务管理要求的审核采用管理体系审核的方法，参照表 1 给出的管理成熟度水平通用模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	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
特定要求	存在严重不符合	存在一般不符合	基本符合	具备持续监督和改进能力	具备最佳实践
体验系数α	0≤α≤0.2	0.2＜α≤0.4	0.4＜α≤0.6	0.6＜α≤0.8	0.8＜α≤1.0

7.3.2.2.3 对于管理审核过程中出现的不符合项，应按照《服务认证实施通用规则》中 8.2.2.5 条的要求进行整改。

7.3.2.3 认证结果评价

7.3.2.3.1 依据 RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》的要求，结合评审过程中采集的信息，对审查结果进行评价。

7.3.2.3.2 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水平，或服务特性测评低于 70 分。

7.3.2.3.3 餐厅餐饮服务认证结果分为 A 级~AAAAA 级五个等级，等级越高表示其综合服务能力和水平越高，具体详见表 2：

表 2　餐厅餐饮服务认证评价等级划分

序号	认证级别	服务特性测评（S）	服务管理审核	其他要求
1	AAAAA	S≥95 分	四级（含）以上	1.组织经营 2 年以上（含）； 2.现场评价前 2 年内无责任事故发生； 3.现场评价前 2 年内无负面信息及无重大投诉等； 4、通过服务管理审核，且现场评价无严重不符合项。
2	AAAA	85 分≤S<95 分	四级（含）以上	1.现场评价前 1 年内无责任事故发生； 2.现场评价前 1 年内无组织相关负面信息，及无重大投诉等。 3.通过服务管理审核。

序号	认证级别	服务特性测评（S）	服务管理审核	其他要求
3	AAA	80 分≤S<85 分	三级（含）以上	1.现场评价前 1 年内责任事故、重大投诉情况≤1 起，且已有效整改。 2.通过服务管理审核。
4	AA	75 分≤S<80 分	二级（含）以上	
5	A	70 分≤S<75 分	一级（含）以上	

注：服务管理审核中每个等级所覆盖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。如：例如：审核 5.2.9 条款时，某组织的投诉处理机制只能达到三星级的要求但已有效整改，其他均符合五星级要求，最终推荐评定等级为三星级。

7.3.3 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息，包括从审查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）进行复核，并做出认证决定。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，CCSC 每年应实施 1 次监督审查；特殊情况时，应增加监督频次，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1 条要求。

7.4.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

监督审查服务测评样本量应不少于 1。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月内提出再认证申请，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.4 条要求。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.1 条款要求实施。

7.6.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.2 条款要求实施。

7.6.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.3 条款要求实施。

7.7 认证的保持、缩小、暂停或撤销

7.7.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中 10.1 的要求。
7.7.2 认证的缩小要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 的要求。
7.7.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中 10.3 的要求。
7.7.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中 10.4 的要求。

7.8 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作，并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时，可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中 12 章要求。

7.9 审查时间

7.9.1 根据拟认证组织中服务人员数量确定基础审查时间，具体要求见附录 B；其中服务特性测评人日数按照测评样本需要进行适当调整。
7.9.2 当有以下情况时，可考虑以下减少现场审核时间，最大减少量不超过基础审查时间的 30%：

a) 取得 CCSC 颁发的质量和(或)环境、职业健康安全管理体系认证证书，且保持有效；
b) 其他第三方服务标准化评价工作等。

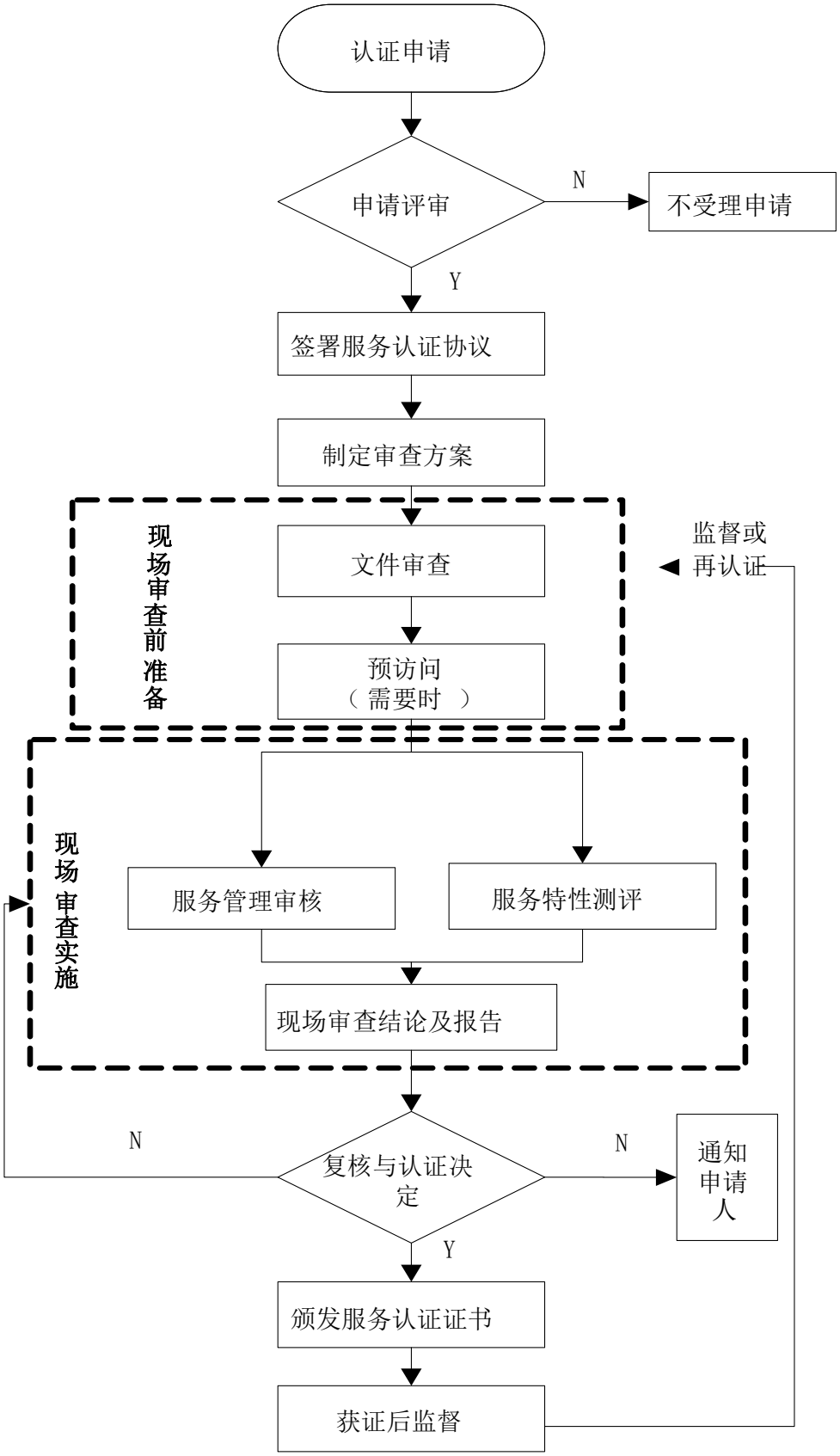
8 认证证书和标志

8.1 CCSC 服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。
8.2 CCSC 服务认证证书标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。
8.3 CCSC 认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有，获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用，具体要求见《服务认证实施通用规则》中 11.2 条款。

9 认证收费

服务认证费用包括申请费、审查费（含服务管理审核费、服务特性测评费等）、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费），具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A
（规范性附录）
服务认证流程图



附录 B
（规范性附录）
服务认证基础审查时间表

组织有效人员数量	基础审核时间/人·天		
	初审	监督	再认证
1-25	4	1	2.5
26-65	6	2	4
66-85	6.5	2	4
86-175	8	2.5	6
176-275	9	3	6
276-425	10	3.5	7
426-625	10.5	3.5	7
626-875	11	3.5	7
876-1175	13	4	8.5
1176-1550	14	4.5	9
1551-2025	15	5	10
2026-2675	16	5	10.5
2676-3450	17	5.5	11
3451-4350	18	6	12
4351-5450	19	6	12.5
5451-6800	21	7	14
6801-8500	23	8	16
8501-10700	25	8	16.5
＞10700	当人员数量超过 10700 名时，按上以上规律进行推算。		