

福建东南标准认证中心有限公司

---

编号： CTS 001-2022

餐饮企业现场管理评价规范  
(六 T)  
版本： 1.1

2022 年 1 月 3 日发布

2025 年 8 月 28 日第一次修订

2025 年 8 月 28 日实施

## 前言

本规范由福建东南标准认证中心有限公司发布，版权归福建东南标准认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

2025年8月28日修订：增加服务抽样具体要求、服务特性测量标准相关内容。

修订人员：李东山、邓霄

批准人员：令狐菲

## CTS-001-2022

# 餐饮企业现场管理（六 T）服务认证技术规范

### 1. 目的

中心依据相关法律法规及餐饮标准要求编制该实施规则，旨在阐述餐饮企业现场管理规范的要求，是中心和所有申请方或获证组织应遵守的基本要求。

### 2. 适用范围

本规则适用于福建东南标准认证中心“餐饮企业现场管理（六 T）服务认证”的实施，主要为公司或校园食堂类餐饮服务，也包括中央厨房及集体用餐配送单位。

### 3. 术语和定义

无

### 4. 认证模式

中心针对不同餐饮服务及其服务管理的特征，设计了其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：服务特性测评+暗访（必要时）+管理要求审核。

### 5. 认证级别

中心根据申请组织的餐饮服务评价结果，分为通过和不通过，其中 1) 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；2) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

中心再根据有通过的评价结果，包括管理要求审核和服务特性测评的结果，将餐饮服务认证分为 5 个等级，按照级别高至低依次为：一星级（☆）~五星级（☆☆☆☆☆），详见下表。

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	90 分（含）以上	五星或☆☆☆☆☆
2	四级（含）以上	85（含）~90 分	四星或☆☆☆☆
3	三级（含）以上	80（含）~85 分	三星或☆☆☆
4	二级（含）以上	75（含）~80 分	二星或☆☆
5	一级（含）以上	70（含）~75 分	一星或☆

### 6. 服务认证评价

服务认证评价包括服务管理审核和服务特性的测评（含暗访），必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式。

#### 6.1 服务管理要求

##### 6.1.1 管理的通用要求

按照 RB/T309-2017 第 5.1 条款实施。

##### 6.1.2 管理的特定要求

6.1.2.1 餐饮组织应建立并实施餐饮服务食品安全管理制度，包括但不限于：

- 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；
- 加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；
- 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；
- 餐厨废弃物处置管理制度，包括留样品、过期或过剩食物、废水、废油、油烟及噪声处理等；

- e) 食品安全管理定期评估制度。
- 6.1.2.2** 餐饮组织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（如现场预约的流失率、出菜率、退菜率、索赔率）；
  - b) 菜品质量达标率（如感官性状异常率、绿色或有机食品的符合性）；
  - c) 现场资源及人员配备量；
  - d) 投诉处理率；
  - e) 顾客满意度。
- 6.1.2.3** 餐饮组织应建立并实施贯穿于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；
  - b) 制定处理各种餐饮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、供电故障等。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。
- 6.1.2.4** 餐饮组织应制定并实施采购管理制度，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；
  - 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；
  - 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；
  - e) 验收和报损报丢制度。
- 6.1.2.5** 餐饮组织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；
  - 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) 患有有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，应立即调离工作岗位，做好记录。
- 6.1.2.6** 餐饮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：
- a) 新员工应经过食品安全卫生、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；
  - 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。
- 6.1.2.7** 餐饮组织应制定并实施餐厅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设计和开发程序，并保留有关文件信息；
  - b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
  - 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输出之一；
  - d) 安排潜在顾客参与设计和开发确认工作，并出具书面确认意见。
- 注：**本条款适用于具有服务设计能力的餐饮组织，包括服务设计外包的餐饮组织。
- 6.1.2.8** 餐饮组织应制定并实施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中，在冷藏条

件下存放 48h 以上，每个品种留样量不少于 150g；

- c) 制定安全保障措施，保护就餐顾客的人身、财产安全；
- d) 对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。

**6.1.2.9 餐饮组织应建立并实施面向顾客投诉处理机制，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；
- 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。

**6.1.2.10 餐饮组织应建立、实施和保持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。

**6.1.2.11 餐饮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：**

- 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。

**6.1.3 服务管理要求成熟度评价**

服务管理成熟度评价为旨在特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力和绩效。

服务管理要求成熟度评价参照管理体系审核的要求和方法实施，分为通用要求和特定要求两类。

**6.1.3.1 通用要求**

是实施管理要求审核的基本条件，应在进入“特定要求评价”前实施，通过查看餐饮组织建立、实施、保持和改进管理体系的情况，包括食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系，如餐饮服务组织已取得有效的食品安全管理体系或危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证证书的，可免除该部分的评价。

**6.1.3.2 特定要求**

餐饮服务的特定要求通过成熟度评价来划分等级，中心参照 GB/T19004 所给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法，为管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例，表 2 为餐饮管理成熟度的等级切分原则与描述，管理水平越高的，成熟度等级就越高。

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	基本水平				最佳实践
					

表 1 管理成熟度水平通用模型

表 2 管理成熟度等级划分原则与描述

特定管理要求	成熟度等级划分原则与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
建立并实施餐饮服务食品安全管理制度	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) 餐厨废弃物实施无害化处理, 不直接排入下水道、公共厕所和其他生活垃圾收集设施	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、菜品加工、传菜配送、餐饮具消毒有文件化操作规程; 4) 餐厨废弃物实施分类管理和处理	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) 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) 餐厨废弃物实施分类管理和处理, 并记录实施情况	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) 餐厨废弃物实施分类管理和处理, 并详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况	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) 餐厨废弃物实施安排专人负责, 分类处理, 建立完整处置台账, 定期报告并检查
建立包涵了服务要求的管理目标	涵盖了 2.2 所述的目标, 各项目标可测量	涵盖了 2.2 所述的目标, 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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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据; 2) 高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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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据; 2) 高层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI, 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	涵盖了 2.2 所述的目标, 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据; 2) 高层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI, 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
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	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	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	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或预案	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, 对员工进行应急预案培训; 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	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, 对员工进行应急预案培训, 定期进行模拟演练; 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措施; 6) 提供应急响应良好案例, 以及促进顾客满意和信任的结果
应制定并实施餐饮采购管理制度	1) 有固定采购人员; 2) 采购有记录; 3) 有供应商评审要求; 4) 初步建立了验收要求	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) 基本建立了文件化的食品验收制度	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) 采购记录较完整, 单据齐全; 4) 已建立了供应商选择、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	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, 并初步实施; 3) 采购记录完整, 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	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持续改善

应制定并实施从业人员健康管理制	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制，统一管理员工健康证信息	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制，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	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制，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，建立文件化每日晨检制度，并保留检查的信息	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制，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	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制，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
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	组织的年度规划与餐饮关键特性实现人员个人的职业培育计划	1) 组织的年度规划与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 2.6	1) 组织的年度规划与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 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	1) 组织的年度规划与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 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	1) 组织的年度规划与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 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
应制订并实施餐饮服务设计和开发控制规划	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	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）设计开发了餐饮服务关键特性；4)	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）设计开发了餐饮服务关键特性；4) 设计开	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	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；5) 基于

		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	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；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	确认工作；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	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
制定并实施餐饮服务提供的管理制度	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，保护就餐顾客的人身、财产安全，保持记录	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	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	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	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）发生错误后能采取纠正措施，并能启动持续改进活动
应建立并实施面向顾客的投诉处理机制	建立并实施面向顾客的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息	建立并实施面向顾客的投诉处理机制，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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制，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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制，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	建立并实施面向顾客的投诉处理机制，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
应建立、实施和保	建立、实施和保持 2.10	建立、实施和保持 2.10	建立、实施和保持 2.10 要	建立、实施和保持 2.10 要求的补救	建立、实施和保持 2.10 要求的补救措

<p>持餐饮服务的补救措施管理程序</p>	<p>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，组织对补救措施的选择较为随意</p>	<p>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 and 响应，响应速度较慢；4) 有初步的服务补救结果评价</p>	<p>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，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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>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</p>	<p>制定并实施了 2.11 要求的改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定的</p>	<p>制定并实施了 2.11 要求的改进措施，改进是根据服务提供需要达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</p>	<p>制定并实施了 2.11 要求的改进措施，改进是针对服务提供中的制度化管提出的，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</p>	<p>制定并实施了 2.11 要求的改进措施，改进是针对服务提供中的体系化管理提出的，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</p>	<p>制定并实施了 2.11 要求的改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，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</p>

## 6.2 服务特性要求

服务特性要求包括 SB/T10580-2011 附录所述的“餐饮业现场管理规范”以及现场“六T”要求。

### 6.2.1 现场管理规范

参照 SB/T10580-2011 附录 A 的要求实施。

#### 6.2.1.1 基本要求

(1) 严格遵守建设和运营中涉及的节能、环保、卫生、防疫、安全等法律、法规和标准的要求。

(2) 企业现场管理有相应管理机构，有高层管理者具体负责组织实施，并在资金预算和人力资源上提供必要保障。

(3) 每年提供员工相关教育和培训并保持培训的有效性和时效性。

(4) 有向全体员工明示的管理责任表，各级负责人（含休班替代人）有姓名、照片及职责，管理责任没有重复、遗漏。

(5) 现场管理有月、周、日工作计划，员工每日检查工作完成情况。有实施现场管理规范成果记录的墙报，并展示实施前后对比照片。

(6) 企业门面应装潢美观，清洁无尘，标识明显。店内应安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜。内部布局便于清洁经营场所环境，利于消除虫鼠等潜在隐患。

(7) 应设置消防设施及安全通道，有标识并明示使用方法。标识符合 GB13495 的规定，收银及易发事故区域应设置监控装置。

(8) 各部门有按卫生规范制定的清洁责任分区图、定期清洁计划表。应按 GB16153 的要求设置防虫、防鼠、防尘、防潮及处理垃圾的设施。

(9) 店内供水设备设施安全可靠，水质符合 GB5749 的要求。

(10) 企业加工制作凉菜、冷加工糕点、生食深海水产品等直接入口食品需短时间存放或处理操作的，应分别设有相应专间。

(11) 有员工制服和仪表仪容标准，有标准图示。所有员工水杯、饭碗应集中存放。员工按规程操作，应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的要求。

#### 6.2.1.2 厨房管理

##### (1) 综合要求

a) 加工场所和加工流程按单一流线布置，符合 ISO22000 的要求。

b) 成品通道、出口和原料通道、入口，与使用后的餐饮具回收通道、入口均应分开设置。

c) 有粗加工、切配烹调、特出加工专间、洗涤等专用场所。

##### (2) 粗加工区

a) 禽畜类、水产类和植物类原料的清洗水池应分别设置；水池的容量、数量应与经营规模相匹配。

b) 未清洗的原料与已清洗的原料应选用不同颜色的框、盘存放，并放置在不同的货架上。

c) 抹布按用途采用不同的颜色区分，拖把等清洁工具应在专用水池清洗、定点放置。

d) 上、下水设备齐全，污水排放应符合 GB 8978 的规定。

##### (3) 切配烹调区

a) 排油烟罩、灶具、灶面及其管道每市或每天清理，油烟排放应符合 GB 18483 的规定。

b) 所有物料用品、餐具用具等定点存放，每市或每天清理，调味罐市后应加盖。

c) 生料、半成品及直接入口的原料应分冰箱存放，并有温度控制显示；冰箱内各种原料应以有盖透明塑料盒存放，并将分布图张贴于冰箱门上。

d) 厨房水仓库存量不超过一天半的用量，自制半成品应注明存放期限，食品添加剂品种

及其使用量应符合 GB2760 和《中华人民共和国食品安全法》的规定。

e) 所有原料不得着地，货架应离地 15cm，带水的蔬菜筐等有垫盘，油罐、洗洁精罐应装角阀，防止滴漏。

f) 机械设备应装防护罩，有安全使用图解和警示标志。

g) 炉灶的燃气阀、水阀开关有方向指引，开关与灶头序号对应。

h) 炉灶区配阻燃毯，定位放置并标识。

i) 厨具、餐具集中分类定位摆放，保持基本存量。

j) 有传菜格、传菜家的总表与现场对应，并用颜色区分。

#### (4) 特出加工专间

a) 应有独立空调等恒温装置，温度应符合餐饮业规定的相关要求。

b) 应有紫外线消毒设施。

c) 应有二次更衣间，洗手池水龙头应采用感应式（或脚踏式）开关，应使用计量器，正确配比消毒水。

d) 应有净水设施，净水应符合 GB5749 的规定。

e) 生料或未经清洗的水果、蔬菜不能进专间，相关原料应按要求贮存在相应的温度条件下，并在规定存放期限内使用。

f) 冷菜、果汁、蛋糕裱花用料，除留样外，应当市或当日清理。

#### (5) 洗涤间

a) 洗涤餐具、酒具、茶具等物品的场所，应按流程布局进、出分流，避免交叉污染。

b) 餐饮具应按品种分类存放于保洁柜内，并标有分布图；餐饮具保洁柜不得混放其他物品。

c) 餐饮具清洗消毒符合 GB 14934 的要求。

d) 洗涤剂、消毒剂配比应符合 GB14930.1 及 GB 14930.2 的规定，自行配制时可用带刻度的器皿控制配制比例。

### 6.2.1.3 前厅管理

#### (1) 综合要求

a) 有顾客导示牌。有“适量点菜，节约消费”提示。非吸烟区有“禁止吸烟”提示。

b) 菜单规范整洁，定期消毒，提供大中例菜品服务。

#### (2) 工作台

a) 工作台内物品应按品种分类存放，数量与服务餐桌所需相适应，柜门内应有分布图。

b) 工作台内每周应消毒 1 次以上。

c) 消毒物品与非消毒物品不得交叉放置。

d) 不得存放私人物品。

#### (3) 餐桌

a) 餐桌布局整齐，有主通道。

b) 铺桌布的餐桌，应在上市前 1h 铺设，不铺桌布的餐桌，应每天清洁，并在上市前 1h 消毒。

c) 餐具摆放以骨盘、水杯、碗、匙、筷架为宜，应配备公筷、公勺。

d) 台面小件、托盘等工具、用具、调料，应在市后清理、补充，定点放置。

e) 一次性使用物品不得重复使用。

#### (4) 吧台

a) 饮料集散区的酒类、饮料应按品种分类定点存放。

b) 茶叶等易吸潮物品应封闭存放，并有物品存放分布图。

c) 遵循先进先出的原则，设有左进右出的标识。

- d) 已消毒的杯子不得与其他物品交叉放置。
- e) 不得在吧台加工直接入口的果汁等食品。

#### 6.2.1.4 后勤管理

##### (1) 库房管理

- a) 库房有分区平面图，并有颜色区分，与实物相对应。
- b) 食品库、非食品库分开。
- c) 所有物品都有清楚的标签和固定的摆放位置。
- d) 原材料采用货架存放，库房内货架与经营规模相匹配，货架要求离地 15cm，离墙 10cm。
- e) 货架上的物品按需用量、保质期分层存放，散装物品应用透明塑料盒盛装，瓶、罐装物品应去掉纸箱摆放，每种物品应设置最高、最低存量及左进右出的标识，确保食品在保质期内使用。
- f) 原材料索证齐全，建立食品安全追溯机制。
- g) 物品存取采用左进右出、先进先出，出入库记录齐备。
- h) 食品库房或非食品库房应分开设置。
- i) 消毒剂、除虫害剂等化学物品应专间存放、专人负责。
- J) 冷冻（藏）库及特出用途的库房应设置温度计（或湿度计）。
- K) 设有库房管理员去向示意图。

##### (2) 维修部门

- a) 工具应采取挂壁式定点存放。
- b) 维修器材应按需用量存放，有最高、最低存量的标识，并有存放分布图。
- c) 电器开关及各种管道应用规定颜色指明用途，经营场所市前、市后的工作灯宜采用专线。
- d) 设有维修人员去向示意图。

##### (3) 员工更衣室

- a) 员工更衣室应与其工作场所在同一建筑物内，每人一箱，不得在更衣箱外堆放杂物。
- b) 更衣室应定人定时清扫，保证清洁无异味。

#### 6.2.1.5 标识和视觉管理

- (1) 生产流程中有潜在食品安全隐患的环节，有醒目的提示标识。
- (2) 设备设施维修采用“P”牌制度。
- (3) 用颜色标记危险程度不同的食品，用红色标记生食品，蓝色标记熟食品，绿色标记蔬菜水果，用黄色标记需要警示的食品。
- (4) 加工不同危险程度食品的相应工具（刀具、砧板等），也应用相应颜色予以分别标识。

### 6.2.2 现场“六T”要求

#### 6.2.2.1 天天处理

- (1) 已将破损的用具、器皿或不需要的物品处理掉或回仓，工作现场没有不需要的物品。
- (2) 仓库的物品已按安全或需用量低、中、高和重量分层存放，玻璃器皿高度不超过肩部。
- (3) 已将食品库房与非食品库房分开。
- (4) 工作场所没有私人物品，已将私人物品（如水杯、伞、鞋、衣服等）集中存放，个人贵重物并有独立的上锁柜。
- (5) 根据需要每人有一套必备工具或文具。
- (6) 班前会控制在 15 分钟内，部门主管会控制在 1 小时内。

(7) 注意节约资源，环保回收。循环再用的措施已落实。各主要部门有用水、电、煤的定额标准 和明确责任。

(8) 厨房现场的食品、酱料、食用油脂、厨具、餐具、清洁工具等均分类集中存放。

(9) 有个人工作职责及每天工作清单。

(10) 食堂设无烟区并有无烟标志，洗涤用品不含磷，污水、烟尘、废气排放、噪音达到国家标准。

#### 6.2.2.2 天天整合

(1) 工作现场的所有物品都有一个清楚的标签（名）和固定的摆放位置（家）。

(2) 工作现场的每个区域都有物品分区平面图，负责人的照片，姓名和休班替代人。

(3) 物品摆放都有方便合适的方法，食品采用了可循环再用透明有盖的保鲜盒存放。

(4) 有物品、文件存放总表及原料、配料、餐具的存档总表及最高最低存量指引，30秒内可取出及放回文件和物品。

(5) 物流安排有先进先出和左进右出的指引，食物、酱料、洗涤用品等标明使用期限。自制物品标明制作时间。

(6) 集中存放之一：共用工具集中悬挂式存放。

(7) 集中存放之二：印刷品、文具、抹布、服装等物品集中存放。

(8) 清除不必要的门、盖和锁，增加透明度，非保密之物品以层架明档摆放为主。

#### 6.2.2.3 天天清扫

(1) 有各部门责任区的颜色分布平面图，有清洁责任人的职责，每个员工都有自己的职责。

(2) 为使清洁和检查容易，物品存放柜架底层离地 15 公分以上。

(3) 注意清洁炉灶底、柜底、柜/雪柜顶、坑渠等隐蔽地方。

(4) 厨房地面无水及油污。

(5) 动物性食品（含水产品）与植物性食品清洗水池分开。

(6) 厨房布局生与熟分开，出菜与收盘分开。

(7) 仓库有防鼠、防潮、通风及温度计设备。

(8) 洗碗、洗手消毒流程合理，洗碗池有一刮、二洗、三过、四消毒，消毒水配比合格，设有专供存放消毒后餐具的保洁设施，其结构应密闭并易于清洁。

(9) 食堂有良好的通风系统，无油烟味；专间有空气消毒、温控、预进间和纯净水设备。

#### 6.2.2.4 天天规范

(1) 所有物品以透明胶盒、开架式存放。

(2) 布置及设备摆放以直线直角为主，增加空间和减少碰撞。

(3) 在各分区张贴了防火路线图，有紧急事故应变指引，全体员工均能辨识警报声音。

(4) 配齐消防栓装置及灭火设备，有紧急安全出口标志，消防措施确保完好有效。

(5) 电器及电器功能标识齐全，电线安装符合安全用电规定，无乱拉电线问题，操作人员持证上岗。

(6) 节约能源措施落实，将不需要使用的电器或电灯关掉，食堂实行工作灯制，冰箱有温控器，温度符合要求。

(7) 采用视觉管理方法：管道有颜色区分，设安全指引斑马线。危险性岗位有明显标记和保护措施。

(8) 采用视觉管理方法：生食品（红色）、熟食品（蓝色）、蔬菜水果（白色）。

(9) 采用视觉管理方法：抹布及回收洗涤筒采用分颜色管理方法。垃圾筒保持清洁、加盖，垃圾分类处理。

(10) 设备管理实行了【P】牌制度，第一时间填写维修工作单报修。设备使用有现场安全操作说明，有员工搬运重物的安全指引。

#### 6.2.2.5 天天检查

- (1) 制订了员工守则及相应的奖惩激励及监督措施并保证公开、公平、切实执行。
- (2) 制订了各部门员工的制服标准及仪表仪容标准，在更衣室区域有标准图示及穿衣镜。
- (3) 每个员工都自定了每天收工前五分钟做六件事并切实执行，一线员工均有健康证。
- (4) 设置了展示实施餐饮业卓越现场管理（6T 实务）成果记录的墙报，实施前后对比照片。
- (5) 有每月、每周、每天工作计划表。下班前每人检查每天的工作清单是否完成。
- (6) 公司服务宗旨和组织架构表需展示在醒目处，负责人均应有姓名和照片展示。
- (7) 定期进行餐饮业卓越现场管理（6T 实务）审核，制订了审核结果的改进措施。
- (8) 各部门发动员工参与编写了“细节决定成败”的优质服务语句（服务一点通），提高服务水平。
- (9) 实施餐饮业卓越现场管理（6T 实务）的资料积累完整，特别是改善前后对比都有照片存档。

#### 6.2.2.6 天天改进

- (1) 企业实施餐饮业卓越现场管理（6T 实务）的组织架构继续发挥作用。有企业高层人员负责长期保证（6T 实务）执行。
- (2) 企业对前一轮现场管理的实施成果能根据市场新变化和管理新要求不断改进提升。
- (3) 企业对新一轮现场管理的目标要求已经制订了计划。
- (4) 企业对前一轮未涉及的食品原材料采购标准化管理，节约型社会对餐饮企业的要求等课题已开始进行调研。

### 6.2.3 服务特性测评

服务特性测评旨在“顾客体验和互动”的真实瞬间，可根据表 3 给出的测评工具实施。

**6.2.3.1** 表 3 是根据 6.2.1-6.2.2 条款的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为 100 分，根据直接判断法进行判分，再将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。

体验系数  $\alpha$  是基于李克特 5 点式量表给出，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：  $0.8 < \alpha \leq 1.0$

**6.2.3.2** 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数  $E$ ，得出餐饮服务特性测评分。其中体验否决系数  $E = \{0, 1\}$ ，当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

**6.2.3.3** 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。

**6.2.3.4** 餐饮服务现场管理特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

表 3 餐饮服务特性要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子目 (分值)	评价内容	服务抽样具体要求	服务特性测量标准	审查/评价记录	给定分值 $X_i$	系数 $a_i$	测评得分 $Y_i$
1	1.1 现场管理规范	1.1.1	1.1.1.1 严格遵守建设和运营中涉及的节能、环保、卫生、防疫、安全等法律、法规和标准的要求。	随机抽取 3-5 项相关法规，核查企业近 1 年落实情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取的法规中 $\geq 3$ 项未落实，且存在重大违规记录 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取的法规中 2 项未落实，或 1 项未落实且存在一般违规记录 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取的法规中 1 项未落实，或所有法规基本落实但存在轻微疏漏 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有法规均落实 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 所有法规均高标准落实，且有 1 项法规实施有额外优化措施		1.0		
2		基本要求 (7.0 分)	1.1.1.2 企业现场管理有相应管理机构，有高层管理者具体负责组织实施，并在资金预算和人力资源上提供必要保障。	1. 查阅企业组织架构文件，确认现场管理机构设置； 2. 访谈 1-2 名高层管理者，了解其职责； 3. 查阅近 1 年资金预算表和人力资源配置文件	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无现场管理机构，高层无明确职责，无资金和人力保障 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有管理机构但职责不清晰，高层职责模糊，资金或人力保障不足 1 项 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 管理机构、高层职责明确，资金和人力保障基本满足需求，无明显缺口 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 管理机构运行高效，高层深度参与，资金和人力保障充足，有 1 项资源有额外储备 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 管理机构有完善的考核机制，高层牵头制定管理目标，资金和人力保障有动态调整机制，能应对突发需求		1.0		
3			1.1.1.3 每年提供	1. 查阅近 1 年培	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无培训计划和记录，员工考核合格率 $\leq 40\%$		1.0		

		员工相关教育和培训并保持培训的有效性和时效性。	训计划、培训记录（签到表、课件）；2. 随机抽取 3-5 名员工，考核培训相关知识	2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有培训计划但执行率 $\leq 60\%$ , 员工考核合格率 41%-60% 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 培训计划执行率 61%-80%, 员工考核合格率 61%-80% 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 培训计划执行率 81%-95%, 员工考核合格率 81%-95%, 有培训效果反馈机制 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 培训计划执行率 $\geq 96\%$ , 员工考核合格率 $\geq 96\%$ , 有个性化培训方案和长期培训跟踪机制				
4		1.1.1.4 有向全体员工明示的管理责任表, 各级负责人(含休班替代人)有姓名、照片及职责, 管理责任没有重复、遗漏。	1. 查看企业公示区域(如公告栏)的管理责任表; 2. 随机核对 3-4 名负责人信息及职责, 确认无重复、遗漏	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无管理责任表, 或有表但信息缺失 $\geq 3$ 项(姓名、照片、职责、休班替代人), 责任重复/遗漏 $\geq 2$ 处 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 管理责任表信息缺失 1-2 项, 责任重复/遗漏 1 处 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 管理责任表信息完整, 责任无重复/遗漏, 但公示位置不显眼 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 管理责任表信息完整、公示显眼, 责任无重复/遗漏, 有责任更新记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 管理责任表信息完整、公示显眼, 有电子版同步更新, 责任有动态调整机制, 无任何重复/遗漏		1.0		
5		1.1.1.5 现场管理有月、周、日工作计划, 员工每日检查工作完成情况。有实施现场管理规范成果记录的墙	1. 查阅近 1 个月的月、周、日工作计划及员工工作完成检查记录; 2. 查看墙报及对比照片	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无月/周/日计划及检查记录, 无墙报和对比照片 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有 1-2 类计划(月/周/日), 检查记录不完整, 墙报有但无对比照片 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 月、周、日计划及检查记录完整, 墙报有对比照片但照片数量 $\leq 3$ 组		1.0		

		报, 并展示实施前后对比照片。		<p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 计划和检查记录完整且有分析总结, 墙报对比照片 4-6 组, 更新周期 <math>\leq 1</math> 个月</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 计划有目标分解, 检查记录有改进跟踪, 墙报对比照片 <math>\geq 7</math> 组, 更新周期 <math>\leq 15</math> 天, 有员工反馈记录</p>				
6		1.1.1.6 企业门面应装潢美观, 清洁无尘, 标识明显。店内应安全卫生、干净明亮、通风良好、温度适宜。内部布局便于清洁经营场所环境, 利于消除虫鼠等潜在隐患。	1. 现场检查门面装潢、清洁度、标识; 2. 现场感受店内温度、通风情况; 3. 查看内部布局, 确认是否便于清洁、消除虫鼠隐患	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 门面破损脏污、无标识, 店内脏乱、温度 / 通风异常, 布局阻碍清洁、有明显虫鼠痕迹</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 门面轻微破损、有少量污渍, 店内基本整洁、温度 / 通风偶尔异常, 布局基本便于清洁、无明显虫鼠痕迹但无防护措施</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 门面完好清洁、标识清晰, 店内整洁、温度 / 通风正常, 布局便于清洁、有基础虫鼠防护措施</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 门面美观清洁、标识规范醒目, 店内整洁明亮、温度/通风稳定舒适, 布局优化便于清洁、有 2-3 种虫鼠防护措施</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 门面有特色装潢、标识有品牌风格, 店内恒温恒湿、通风系统定期维护, 布局科学且有清洁动线设计、有完善的虫鼠防控体系并定期检测</p>		1.0		
7		1.1.1.7 应设置消防设施及安全通道, 有标识并明示使用方法。标识符合 GB13495 的规定, 收银及易发事故区域应设置监控装置。	1. 现场暗访消防设施(灭火器、消防栓)、安全通道及标识; 2. 核查标识是否符合 GB13495; 3. 查看收银及易发事故区域监控装置运	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无消防设施/安全通道, 无标识, 监控未安装或完全无法运行</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 消防设施过期/安全通道堵塞, 标识不符合 GB13495, 监控部分区域未覆盖或偶尔故障</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 消防设施有效、安全通道畅通, 标识基本符合 GB13495, 监控覆盖关键区域且运行正常</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 消防设施定期检查、安全通道有警示标识, 标识完全符合 GB13495 且醒目, 监控高清且有存储</p>		1.0		

			行情况	备份功能 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 消防设施有智能预警功能、安全通道有应急照明, 标识符合 GB13495 且有双语标注, 监控有移动侦测和远程查看功能				
8		1. 1. 1. 8 各部门有按卫生规范制定的清洁责任分区图、定期清洁计划表。应按 GB16153 的要求设置防虫、防鼠、防尘、防潮及处理垃圾的设施。	1. 查阅各部门清洁责任分区图、清洁计划表; 2. 现场检查防虫、防鼠等设施是否符合 GB16153	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无清洁分区图和计划表, 防虫防鼠等设施未设置或完全不符合 GB16153 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有清洁分区图但不清晰, 计划表执行率 $\leq 60\%$ , 防虫防鼠等设施 1-2 项不符合 GB16153 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 清洁分区图清晰、计划表执行率 61%-80%, 防虫防鼠等设施基本符合 GB16153 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 清洁分区图和计划表完善、执行率 81%-95%, 防虫防鼠等设施完全符合 GB16153 且定期维护 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 清洁分区图有动态调整、计划表有考核机制且执行率 $\geq 96\%$ , 防虫防鼠等设施符合 GB16153 且有智能监测功能		1.0		
9		1. 1. 1. 9 店内供水设备设施安全可靠, 水质符合 GB5749 的要求。	1. 检查供水设备运行情况; 2. 查阅 1 年水质检测报告 (符合 GB5749)	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 供水设备频繁故障, 无水质检测报告或报告显示不符合 GB5749 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 供水设备偶尔故障, 水质检测报告 1-2 项指标接近 GB5749 限值 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 供水设备运行稳定, 水质检测报告所有指标符合 GB5749 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 供水设备有定期维护记录, 水质检测每季度 1 次且指标优于 GB5749 平均值 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 供水设备有智能监控系统, 水质实时检测且所有指标远优于 GB5749, 有水质改善措施		1.0		
10		1. 1. 1. 10 企业加工	1. 现场查看是否	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无任何专间, 直接入口食品与其他食品混		1.0		

			制作凉菜、冷加工糕点、生食深海水产品等直接入口食品需短时间存放或处理操作的，应分别设有相应专间。	按要求设置专间； 2. 检查专间数量与加工品类是否匹配	放加工 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 仅设置 1 类专间，或专间数量比加工品类少 2 个及以上 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 专间数量比加工品类少 1 个，或所有专间基本满足操作需求 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 专间数量与加工品类完全匹配，专间面积和布局满足高效操作 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 专间数量匹配且有备用专间，专间有空气净化和温湿度控制功能，符合更高卫生标准				
11			1.1.1.11 有员工制服和仪表仪容标准，有标准图示。所有员工水杯、饭碗应集中存放。员工按规程操作，应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的要求。 <b>(暗访)</b>	1. 查看员工制服、仪表仪容标准及图示；2. 检查员工水杯、饭碗存放情况；3. 随机观察 2-5 名员工操作，核查是否符合规范	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无制服和仪容标准，水杯饭碗随意存放，员工操作 $\geq 3$ 项不符合规范 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有制服和仪容标准但无图示，水杯饭碗部分集中存放，员工操作 2 项不符合规范 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有制服和仪容标准及图示，水杯饭碗集中存放，员工操作 1 项不符合规范 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 制服和仪容标准完善、图示醒目，水杯饭碗分类集中存放，员工操作完全符合规范 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 制服有定期清洗消毒制度，仪容标准有考核机制，水杯饭碗有个人专属标识，员工操作符合规范且有创新优化		1.0		
12			a) 加工场所和加工流程按单一流线布置，符合 ISO22000	1. 现场查看加工场所布局及流程； 2. 查阅企业 ISO22000 认证相关文件（如认证证书、体系文件）	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 布局混乱无流线，无 ISO22000 认证文件且流程不符合标准 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 布局有基本流线但交叉，有 ISO22000 文件但未落实 1-2 项核心要求 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 布局流线清晰，有 ISO22000 文件且核心要求落实，无认证证书		1.5		

				的要求。		<p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 布局流线优化合理, 有 ISO22000 认证证书, 体系文件执行率 81%-95%</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 布局流线有智能规划, ISO22000 认证在有效期内, 体系文件有持续改进记录且执行率 <math>\geq 96\%</math></p>			
13	1.1.2 厨房管理 (5.0分)	1.1. 2.1 综合 要求	b)成品通道、出口和原料通道、入口, 与使用后的餐饮具回收通道、入口均应分开设置。	1. 现场检查各通道设置情况, 确认是否分开	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 所有通道混用, 无明显区分</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 2类通道分开, 1类通道混用</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 通道均分开, 但标识不清晰</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 所有通道分开且标识清晰, 有物理隔离(如护栏、门)</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 所有通道分开、标识醒目且有单向通行指示, 物理隔离完善, 有通道使用考核机制</p>		1.0		
14			c)有粗加工、切配烹调、特出加工专间、洗涤等专用场所。	<p>1. 现场查看是否设置各专用场所;</p> <p>2. 检查场所标识是否清晰</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 仅设置 <math>\leq 1</math> 个专用场所, 无标识</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 设置 2 个专用场所, 标识模糊</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 设置 3 个专用场所, 标识基本清晰</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 所有专用场所均设置, 标识清晰且有功能说明</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 所有专用场所设置齐全, 标识醒目(含颜色区分), 场所内有操作流程图示及卫生监测记录</p>		1.0		
15			1.1. 2.2 粗加工区	a)禽畜类、水产类和植物类原料的清洗水池应分别设置; 水	1. 现场检查水池设置及标识; 2. 根据企业经营规模(如日均客流量), 评估水池容量、数量是否匹配	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 仅设置 1 类水池, 容量/数量远低于经营需求(缺口 <math>\geq 50\%</math>)</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 设置 2 类水池, 容量/数量低于经营需求(缺口 30%-49%)</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 3 类水池均设置, 容量/数量基本满足经营需求(缺口 <math>\leq 29\%</math>)</p>		1.0	

			池的容量、数量应与经营规模相匹配。		<p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 3类水池设置齐全且有明确标识, 容量/数量完全匹配经营需求</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 3类水池设置齐全(含备用水池), 标识醒目, 容量/数量根据客流波动可灵活调整, 有水池定期维护记录</p>				
16			b)未清洗的原料与已清洗的原料应选用不同颜色的框、盘存放, 并放置在不同货架上。	1. 现场检查原料存放框、盘颜色及货架放置情况	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 未清洗与已清洗原料混放, 无颜色区分及货架分隔</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 部分原料用不同颜色框/盘, 但仍有10%-30%混放, 货架未完全分隔</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 80%-99%原料用不同颜色框/盘, 货架分隔清晰, 偶有少量混放</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 100%原料用不同颜色框/盘(颜色标准统一), 货架分隔明确且有标识</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 100%原料按颜色区分存放, 货架有层高限制(防交叉污染), 颜色标准张贴在存放区, 有专人定期检查</p>		1.0		
17			c)抹布按用途采用不同的颜色区分, 拖把等清洁工具应在专用水池清洗、定点放置。	1. 检查抹布颜色区分情况; 2. 查看清洁工具清洗水池及存放位置	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 抹布无颜色区分, 清洁工具在原料水池清洗、随意放置</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 抹布部分颜色区分(仅2种用途), 清洁工具在专用水池清洗但未定点放置</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 抹布按3种主要用途颜色区分, 清洁工具在专用水池清洗且定点放置</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 抹布按所有用途(<math>\geq 4</math>种)颜色区分且有标准说明, 清洁工具专用水池有标识, 存放区有干燥措施</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 抹布颜色区分与用途绑定(张贴图示),</p>		0.5		

					清洁工具清洗后消毒，存放区有智能定位标识（防丢失），定期更换记录完整				
18			d)上、下水设备齐全，污水排放应符合 GB 8978 的规定。	1. 检查上、下水设备；2. 查阅近 1 年污水检测报告，确认是否符合 GB 8978	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 上水设备漏 / 下水堵塞，污水检测报告显示多项指标超标 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 上、下水设备基本正常但偶尔故障，污水检测 1 项指标接近 GB 8978 限值 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 上、下水设备运行稳定，污水检测所有指标符合 GB 8978 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 上、下水设备有防漏 / 防堵设计，污水检测每半年 1 次且指标优于 GB 8978 平均值 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 上、下水设备有智能监测（漏水报警），污水经预处理后排放，有减排措施		1.0		
19		<b>1.1.</b> <b>2.3</b> <b>切配烹调区</b>	a)排油烟罩、灶具、灶面及其管道每市或每天清理，油烟排放应符合 GB 18483 的规定。	1. 查看清理记录；2. 现场检查排油烟相关设备清洁度	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无记录，设备表面油污厚积 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 记录不完整（缺失 $\geq 30\%$ ），设备有少量油污 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 记录完整（缺失 $\leq 29\%$ ），设备基本清洁 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 记录完整且有签字确认，设备无明显油污 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 有标准化流程，设备定期深度清洁		0.5		
20			b)所有物料用品、餐具用具等定点存放，每市或每	1. 现场检查物料、餐具存放及清洁情况；2. 查看市后调味罐加盖情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 物料/餐具随意堆放，无清理，80%以上调味罐市后未加盖 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 部分物料/餐具定点存放，清理不及时，50%-79%调味罐市后未加盖 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99%物料/餐具定点存放，每天清理，		1.0		

			天清理, 调味罐市后应加盖。 <b>(暗访)</b>		20%-49% 调味罐市后未加盖 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 物料/餐具定点存放 (有标识), 每市清理, $\leq 19\%$ 调味罐市后未加盖 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 物料/餐具存放区有智能库存管理, 清理后有检查记录, 100% 调味罐市后加盖 (含密封措施), 定期消毒				
21		c) 生料、半成品及直接入口的原料应分冰箱存放, 并有温度控制显示; 冰箱内各种原料应以有盖透明塑料盒存放, 并将分布图张贴于冰箱门上。	1. 现场检查冰箱存放情况、温度显示; 2. 查看原料存放容器及分布图		1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 生料/半成品/直接入口原料混放, 冰箱无温度显示, 无容器及分布图 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 2类原料分开存放, 冰箱有温度显示但不准确, 部分原料用无盖容器, 分布图模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 3类原料分开存放, 冰箱温度显示准确, 80%-99% 原料用有盖透明盒, 分布图基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 3类原料分区明确 (有颜色标识), 冰箱温度实时监测, 100% 原料用有盖透明盒, 分布图清晰且更新及时 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 冰箱有分区锁定功能 (防误放), 温度超标报警, 容器有原料名称 / 保质期标签, 分布图有电子版同步, 定期清理过期原料记录完整		1.5		
22		d) 厨房小仓库存量不超过一天半的用量, 自制半	1. 核查小仓库存货量; 2. 查看自制半成品存放期限标识; 3. 查阅食品添加剂采购记		1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 库存超 3 天用量, 半成品无存放期限, 添加剂超范围 / 超量使用 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 库存 2-3 天用量, 部分半成品有存放期限, 添加剂 1 项记录不完整 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 库存 1.5-2 天用量, 80%-99% 半成品有存		1.0		

			成品应注明存放期限，食品添加剂品种及其使用量应符合GB2760和《中华人民共和国食品安全法》的规定。	录、使用台账，确认符合规定	放期限，添加剂品种/用量符合规定 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 库存 $\leq 1.5$ 天用量，100%半成品有存放期限（含预警标识），添加剂采购 / 使用台账完整且可追溯 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 库存按小时动态调整（按需补货），半成品存放期限有智能提醒，添加剂使用有电子称重记录，定期接受市场监管部门核查			
23		e)所有原料不得着地，货架应离地15cm，带水的蔬菜筐等有垫盘，油罐、洗洁精罐应装角阀，防止滴漏。	1. 现场检查原料存放、货架高度； 2. 查看蔬菜筐垫盘及油罐、洗洁精罐角阀情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50%以上原料着地，货架离地 $< 10$ cm，无垫盘，油罐 / 洗洁精罐无角阀且滴漏 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 20%-49%原料着地，货架离地10-14cm，部分蔬菜筐有垫盘，1个罐无角阀 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\leq 19\%$ 原料着地，货架离地 $\geq 15$ cm，80%-99%蔬菜筐有垫盘，所有罐有角阀无滴漏 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100%原料不着地，货架离地 $\geq 18$ cm，100%蔬菜筐有垫盘（防滑材质），角阀定期检查维护 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 原料存放有离地支架（可调节高度），货架有防倾倒设计，垫盘有排水孔，角阀带防漏密封圈，定期更换		0.5		
24		f)机械设备应装防护罩，有安	1. 现场检查机械设备防护罩、安全图解及警示标志	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50%以上设备无防护罩，无安全图解及警示标志 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 20%-49%设备无防护罩，有安全图解但		1.0		

			全使用图解和警示标志。		不清晰，警示标志缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\leq 19\%$ 设备无防护罩，安全图解基本清晰，警示标志缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 设备有防护罩，安全图解清晰（含操作步骤），警示标志完整且醒目 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 防护罩有智能感应（开盖停机），安全图解有视频版（扫码查看），警示标志带夜光功能，定期培训员工识别				
25			g) 炉灶的燃气阀、水阀开关有方向指引，开关与灶头序号对应。	1. 现场检查炉灶阀门指引及序号对应情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无方向指引，开关与灶头序号完全不对应 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 部分阀门有方向指引（缺失 $\geq 30\%$ ），30%-49% 开关与灶头序号不对应 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 方向指引缺失 $\leq 29\%$ ，10%-29%开关与灶头序号不对应 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 阀门有方向指引（含颜色标识）， $\leq 9\%$ 开关与灶头序号不对应 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 方向指引带夜光，开关与灶头序号一一对应且有锁定功能（防误操作），定期检查阀门灵敏度		1.0		
26			h) 炉灶区配阻燃毯，定位放置并标识。	1. 现场检查阻燃毯配置、存放位置及标识	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无阻燃毯，或有但过期且无存放位置 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有阻燃毯但未定位放置，无标识或标识模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有阻燃毯且定位放置，标识基本清晰，在有效期内 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 阻燃毯按炉灶数量 1:1 配置，定位放置，标识醒目且有使用说明 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 阻燃毯有备用（1:2 配置），存放位置带应急灯，标识有检查周期（每月 1 次），员工会正确使用		1.0		

					用				
27			i) 厨具、餐具集中分类定位摆放, 保持基本存量。	1. 现场检查厨具、餐具摆放及存量情况	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 随意堆放, 无分类, 存量缺口 <math>\geq 50\%</math></p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 部分分类 (仅 2 类), 定位不明确, 存量缺口 30%-49%</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 分类清晰 (<math>\geq 3</math> 类), 定位基本明确, 存量缺口 <math>\leq 29\%</math></p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 分类基本完整 (按用途/大小), 定位有标识, 存量充足 (满足 2 小时峰值需求)</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 分类完整 (按用途/大小), 定位有标识, 存量充足 (满足 2 小时峰值需求), 定期盘点</p>		1.0		
28			j) 有传菜格、传菜家的总表与现场对应, 并用颜色区分。	1. 查看传菜格、传菜家总表; 2. 现场核对总表与实际是否对应及颜色区分情况	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无传菜格/传菜架总表, 或总表与现场完全不对应, 无颜色区分</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 有总表但信息缺失 <math>\geq 30\%</math>, 30%-49% 总表条目与现场不对应, 仅 1 类区域有颜色区分</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 总表信息缺失 <math>\leq 29\%</math>, 10%-29% 总表条目与现场不对应, 2 类区域有颜色区分</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 总表信息完整 (含更新日期), <math>\leq 9\%</math> 总表条目与现场不对应, 所有区域有颜色区分且标准统一</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 总表有电子版 (实时同步), 100% 条目与现场对应, 颜色区分与传菜优先级绑定 (如红色加急、绿色常规), 有专人核对总表与现场一致性</p>		1.0		
29		1.1. 2.4 特出加工专间	a) 应有独立空调等恒温装置, 温度应符合餐饮行	1. 现场检查恒温装置运行情况; 2. 用温度计测量专间温度 (如凉菜专间温度应 $\leq 25^\circ\text{C}$ )	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无独立恒温装置, 或装置故障, 实测温度与规定偏差 <math>\geq 5^\circ\text{C}</math></p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 有恒温装置但无独立控制, 实测温度与规定偏差 3-4<math>^\circ\text{C}</math></p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 有独立恒温装置, 实测温度与规定偏差</p>		1.0		

			业规定的 相关要求。		1-2℃ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 独立恒温装置运行稳定, 实测温度完全符合规定(如凉菜专间 20-25℃), 有温度记录(每 2 小时 1 次) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 恒温装置带智能控温(偏差 $\leq 0.5^\circ\text{C}$ ), 温度超标自动报警, 有远程监控功能, 记录保存 $\geq 6$ 个月				
30			b)应有紫 外线消毒 设施。	现场检查紫外线 消毒设施配置及 运行记录	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无紫外线消毒设施, 或有但损坏无法使用 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有设施但未按规定时间开启(如每日不足 1 小时), 无运行记录 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有设施且每日开启 1-2 小时, 运行记录缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 设施按规定开启 $\geq 2$ 小时 / 天, 运行记录完整(含开启时间、责任人), 定期清洁灯管 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 设施带定时开关(自动启停), 运行记录电子存档, 灯管有使用寿命提醒, 定期检测消毒效果(如菌落数检测)		1.0		
31			c)应有二 次更衣间, 洗手池水 龙头应采 用感应式 (或脚踏 式)开关, 应使用计 量器, 正确 配比消毒	1. 现场检查二次 更衣间、水龙头类 型; 2. 查看消毒水 配比记录及计量 器使用情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无二次更衣间, 水龙头为手动式, 无计量器且消毒水配比完全错误 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有二次更衣间但无分区(更衣 / 洗手混放), 部分水龙头为感应式, 有计量器但偶尔不用, 配比记录缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 二次更衣间分区清晰, $\geq 80\%$ 水龙头为感应式, 计量器正常使用, 配比记录缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 二次更衣间有消毒设施(如鞋套机), 100% 水龙头为感应式, 计量器带刻度标识, 配比记录完整且有复核签字		1.0		

			水。		5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 二次更衣间有智能门禁（未更衣无法进入专间），水龙头带温水功能，计量器自动配比消毒水，记录实时上传系统				
32			d)应有净水设施，净水应符合 GB5749 的规定。	1. 现场检查净水设施；2. 查阅近 1 年净水检测报告，确认符合 GB5749	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无净水设施，或有设施但未使用，净水检测多项指标超标 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有净水设施但未定期维护，净水检测 1 项指标接近 GB5749 限值 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 净水设施正常运行，净水检测所有指标符合 GB5749 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 净水设施有滤芯更换提醒，净水检测每季度 1 次且指标优于 GB5749 平均值 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 净水设施带水质实时监测（显示屏显示指标），检测指标远优于 GB5749，有净水用量统计（避免浪费）		1.0		
33			e)生料或未经清洗的水果、蔬菜不能进专间，相关原料应按要求贮存在相应的温度条件下，并在规定存放期限内使用。	1. 现场检查专间原料情况；2. 查看原料储存温度及存放期限标识	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 专间内有生料 / 未清洗果蔬，原料储存温度偏差 $\geq 5^{\circ}\text{C}$ ，无存放期限标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 专间内偶有生料 / 未清洗果蔬（1-2 次 / 周），储存温度偏差 $3-4^{\circ}\text{C}$ ，30%-49% 原料无存放期限标识 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 专间内无生料 / 未清洗果蔬，储存温度偏差 $1-2^{\circ}\text{C}$ ，10%-29% 原料无存放期限标识 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 专间入口有原料准入检查（如专人核对），储存温度完全符合要求， $\leq 9\%$ 原料无存放期限标识，有原料领用记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 专间有原料准入智能识别（如扫码确认），储存温度带自动调节，100% 原料有存放期限（含预警标		1.5		

					识)，过期原料自动隔离				
34			f) 冷菜、果汁、蛋糕裱花用料，除留样外，应当市或当日清理。	1. 查看清理记录； 2. 现场检查用料剩余情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无清理记录，市后 / 当日剩余用料 $\geq 50\%$ 未清理 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 清理记录不完整（缺失 $\geq 30\%$ ），市后 / 当日剩余用料 30%-49% 未清理 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 清理记录缺失 $\leq 29\%$ ，市后 / 当日剩余用料 10%-29% 未清理 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 清理记录完整（含照片佐证），市后 / 当日剩余用料 $\leq 9\%$ 未清理，留样按规定保存 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 清理有标准化流程（如分类处理剩余料），剩余用料实时统计（避免过量制作），留样带电子标签（记录留样时间 / 责任人），定期核查清理效果		1.0		
35		<b>1.1.</b> <b>2.5</b> <b>洗涤间</b>	a) 洗涤餐具、酒具、茶具等物品的场所，应按流程布局进、出分流，避免交叉污染。	1. 现场查看洗涤间布局及物品流转流程	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 布局无进、出分流，洗涤后餐具与待洗涤餐具混放，交叉污染严重 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有基本分流但无物理隔离，偶尔出现交叉污染（1-2 次 / 周） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 进、出分流清晰，有简单物理隔离（如标线），无明显交叉污染 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 进、出分流有独立通道（如不同门），物理隔离完善（如隔板），有流程图示张贴 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 进、出分流带智能引导（如指示灯），物理隔离带消毒功能（如紫外线灯），定期模拟交叉污染风险测试		1.0		
36			b) 餐饮具应按品种分类存放	1. 现场检查餐饮具存放及分布图； 2. 查看保洁柜内	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 餐饮具随意堆放于保洁柜外，无分布图，保洁柜内混放杂物（如清洁工具） 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 部分餐饮具分类存放（缺失 $\geq 30\%$ ），分		1.0		

			于保洁柜内，并标有分布图；餐饮具保洁柜不得混放其他物品。 <b>(暗访)</b>	是否混放其他物品	布图模糊，保洁柜内偶尔混放 1 类非餐饮物品 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 80\%$ 餐饮具分类存放，分布图基本清晰，保洁柜内无混放物品 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : $100\%$ 餐饮具分类存放(按大小 / 用途)，分布图完整(含更新日期)，保洁柜带消毒功能(如臭氧消毒) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 餐饮具存放有智能定位(扫码取物)，分布图电子同步(实时更新)，保洁柜带温湿度控制(防霉变)，定期清洁消毒并记录				
37			c) 餐饮具清洗消毒符合 GB 14934 的要求。	1. 查阅近 1 周餐饮具清洗消毒记录(含消毒时间、温度、消毒剂用量)；2. 随机抽取 5-8 件已消毒餐饮具，看表面洁净度	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无清洗消毒记录，抽取的餐饮具 $\geq 50\%$ 表面有油污 / 残渣，不符合 GB 14934 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 记录缺失 $\geq 30\%$ ，抽取的餐饮具 30%-49% 表面有轻微油污，1 项消毒参数不符合 GB 14934 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 记录缺失 $\leq 29\%$ ，抽取的餐饮具 10%-29% 表面有少量水渍，所有消毒参数符合 GB 14934 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 记录完整(含责任人签字)，抽取的餐饮具 $\leq 9\%$ 表面有水渍，消毒参数优于 GB 14934 最低要求 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 记录电子存档(可追溯)，抽取的餐饮具 100% 表面洁净(无油污 / 水渍)，定期做微生物检测(符合无菌标准)，消毒设备带参数监控		1.0		
38			d) 洗涤剂、消毒剂配比应符合 GB14930.1	1. 查看洗涤剂、消毒剂产品合格证及说明书；2. 现场观察工作人员配制过程，核查	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无产品合格证，配制时不用带刻度器皿，溶液配比严重超标(偏离 GB 标准 50% 以上)，无记录 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有合格证但未核对说明书，偶尔不用带刻度器皿(1-2 次 / 周)，溶液配比偏离 GB 标准 30%-49%，记录缺失 $\geq 30\%$		1.0		

			及 GB 14930.2 的规定, 自行配制时可用带刻度的器皿控制配制比例。	是否使用带刻度器皿; 3. 抽取 1-2 份配制好的溶液, 查看配制记录	3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 合格证与说明书核对一致, 基本使用带刻度器皿, 溶液配比偏离 GB 标准 10%-29%, 记录缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 合格证齐全且在有效期内, 100% 使用带刻度器皿, 溶液配比完全符合 GB 标准, 记录完整 (含配比时间 / 浓度) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 产品有溯源记录 (扫码查来源), 使用自动配比设备 (精准控制浓度), 溶液浓度实时检测 (显示屏显示), 记录同步上传监管系统				
39	1.1.3 前厅管理 (3.0分)	1.1.3.1 综合要求	a) 有顾客导示牌。有“适量点菜, 节约消费”提示。非吸烟区有“禁止吸烟”提示。 <b>(暗访)</b>	现场检查前厅显眼位置 (如入口处、楼梯口、餐桌旁) 导示牌、节约消费提示及禁烟提示设置情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无导示牌、节约消费提示及禁烟提示, 或仅 1 类提示且位置隐蔽 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有 2 类提示, 1 类提示缺失, 或 3 类提示均有但 $\geq 2$ 类位置不显眼 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 3 类提示均有, 1 类位置不显眼, 提示内容完整 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 3 类提示均在显眼位置 (如入口正对处、每张餐桌旁), 提示牌设计美观 (符合品牌风格) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 提示牌带夜光 / 电子屏 (动态显示), 节约消费提示有具体建议 (如 “2 人建议点 2 菜 1 汤”), 禁烟提示旁有烟雾报警器, 定期检查提示牌完好度		1.0		
40			b) 菜单规范整洁, 定期消毒, 提供大中例菜品服务。	1. 查看菜单, 检查整洁度; 2. 查看菜单菜品规格, 确认是否有大中例分类	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 菜单破损脏污 (缺页 / 油污), 无消毒记录, 无大中例菜品分类 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 菜单基本整洁但有少量污渍, 消毒记录缺失 $\geq 30\%$ , 仅 10%-30% 菜品有大中例分类 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 菜单整洁无破损, 消毒记录缺失 $\leq 29\%$ ,		1.0		

					40%-60% 菜品有大中例分类 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 菜单精美 (过塑 / 皮质封面), 消毒记录完整 (每周 1 次), 70%-90% 菜品有大中例分类, 标注 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 菜单带电子版 (扫码查看), 消毒采用紫外线 + 酒精双重方式 (记录完整), 100% 菜品有大中例分类, 标注菜品重量/热量, 定期收集顾客对菜品规格的反馈并优化				
41			<b>1.1.</b> <b>3.2</b> <b>工作</b> <b>台</b>	a) 工作台 内物品应按品种分类存放, 数量与服务餐桌所需相适应, 柜门内应有分布图。 1. 现场打开 3-4 个工作台柜门, 检查物品分类存放情况; 2. 核对柜门内分布图与实际物品是否一致; 3. 根据餐桌数量, 评估物品数量是否匹配	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 物品随意堆放无分类, 分布图与实际完全不符, 物品数量缺口 $\geq 50\%$ (无法满足服务需求) 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 仅 2 类物品分类存放, 30%-49% 分布图条目与实际不符, 物品数量缺口 30%-49% 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 3$ 类物品分类存放, 10%-29% 分布图条目与实际不符, 物品数量缺口 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有物品按品种 / 使用频率分类存放, $\leq 9\%$ 分布图条目与实际不符, 物品数量完全匹配服务需求 (满足 1.5 倍峰值用量) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 物品分类带颜色标识 (与分布图对应), 分布图电子同步更新, 物品数量实时监测 (低量自动提醒补货), 柜门带自动关合功能 (防灰尘)		1.0		
42				b) 工作台 内每周应消毒 1 次以上。 查阅近 1 个月工作台消毒记录;	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无消毒记录, 或 1 个月内消毒次数 $\leq 1$ 次 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 消毒记录缺失 $\geq 30\%$ , 1 个月内消毒次数 2-3 次 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 消毒记录缺失 $\leq 29\%$ , 1 个月内消毒次数 4 次 (每周 1 次) 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 消毒记录完整 (含消毒方式、责任人),		1.0		

					<p>1 个月内消毒次数 5-6 次（每 5-6 天 1 次），使用专用消毒剂</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 消毒记录存档，1 个月内消毒次数 <math>\geq 7</math> 次（每 3-4 天 1 次），使用专用消毒剂</p>				
43			c) 消毒物品与非消毒物品不得交叉放置。	现场检查工作台内物品摆放，确认是否存在消毒与非消毒物品混放情况	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 50% 以上工作台存在消毒与非消毒物品混放（如消毒餐具与脏抹布混放）</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 30%-49% 工作台存在混放，或 1 类物品长期混放</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 10%-29% 工作台存在偶尔混放（1-2 次 / 周），无长期混放</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: <math>\leq 9\%</math> 工作台存在偶发混放，消毒与非消毒物品有物理分隔（如独立抽屉）</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 100% 工作台无混放，消毒物品带密封标识，非消毒物品有专用收纳盒（标注“非消毒”），专人每小时检查一次</p>		1.0		
44			d) 不得存放私人物品。	现场检查 3-4 个工作台，查看是否存放水杯、手机、衣物等私人物品	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 所有检查的工作台均存放私人物品（<math>\geq 3</math> 件/台）</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 70%-99% 检查的工作台存放私人物品（1-2 件 / 台）</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 40%-69% 检查的工作台无存放私人物品，其余仅偶尔存放</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 80%-99% 检查的工作台无存放私人物品，仅 1 台有临时存放（1 件）且及时清理</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 100% 检查的工作台无存放私人物品，前厅设专用员工私人物品存放区（带锁），有私人物品存放考核机制</p>		1.0		

45			1.1. 3.3 餐桌	a) 餐桌布局整齐, 有主通道。	1. 现场观察前厅餐桌摆放, 主通道宽度 (餐饮前厅主通道一般不小于 1.2 米); 2. 确认餐桌间距是否均匀 (一般不小于 0.8 米)	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 餐桌摆放混乱无主通道, 或主通道宽度 < 0.8 米, 餐桌间距 < 0.5 米 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 主通道宽度 0.8-1.1 米, 30%-49% 餐桌间距 0.5-0.7 米, 布局基本整齐 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 主通道宽度 $\geq 1.2$ 米, 10%-29% 餐桌间距 0.5-0.7 米, 布局整齐无遮挡 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 主通道宽度 $\geq 1.5$ 米 (带防滑标识), 所有餐桌间距 $\geq 0.8$ 米, 布局按客流量灵活调整 (如可加临时桌) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 主通道带引导标识 (如箭头地贴), 餐桌间距 $\geq 1$ 米且有分区 (如散座区、包间区), 布局有智能规划图 (根据预订人数调整), 轮椅通道无障碍		1.0		
46				b) 铺桌布的餐桌, 应在上市前 1h 铺设, 不铺桌布的餐桌, 应每天清洁, 并在上市前 1h 消毒。	1. 访谈 2-3 名前厅工作人员, 了解桌布铺设时间; 2. 查看不铺桌布餐桌的清洁消毒记录; 3. 上市前 1h 现场检查餐桌准备情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 铺桌布时间距上市 < 0.5h, 不铺桌布餐桌无清洁消毒记录, 上市前 1h 餐桌未准备 (脏污 / 未摆餐具) 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 铺桌布时间距上市 0.5-0.9h, 上市前 1h 30%-49% 餐桌未准备 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 铺桌布时间距上市 $\geq 1$ h, 上市前 1h 10%-29% 餐桌未准备 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 铺桌布后有检查记录 (无褶皱 / 污渍), 上市前 1h 100% 餐桌准备完毕, 桌布定期更换清洗 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 铺桌布采用标准化手法 (无褶皱), 上市前 1h 餐桌准备完毕, 桌布有备用 (脏污立即更换)		1.0		
47				c) 餐具摆放以骨盘、水杯、碗、	随机检查 2-4 张餐桌, 确认餐具摆放种类及公筷公勺	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50% 以上餐桌餐具缺失 $\geq 3$ 种 (如无骨盘 / 水杯), 无任何餐桌配备公筷公勺 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 餐桌餐具缺失 1-2 种, 仅		1.0		

			匙、筷架为宜，应配备公筷、公勺。	配备情况	<p>10%-30% 餐桌配备公筷公勺</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 10%-29% 餐桌餐具缺失 1 种，40%-60% 餐桌配备公筷公勺</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 所有餐桌餐具种类齐全（无缺失），70%-90% 餐桌配备公筷公勺，公筷公勺有专用标识（如颜色或形状区分）</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 餐具摆放统一标准化（误差<math>\leq 1\text{cm}</math>），100% 餐桌配备公筷公勺（带独立摆放架），公筷公勺与私用餐具颜色区分（如公筷为红色），定期检查配备情况</p>			
48			d)台面小件、托盘等工具、用具、调料，应在市后清理、补充，定点放置。	市后现场检查 3-4 张餐桌台面及工具存放区域，确认清理、补充及定点放置情况	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 所有检查台面均有残留小件 / 调料（未清理），工具未补充（缺口<math>\geq 50\%</math>），无定点放置区域</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 70%-99% 检查台面有残留，工具补充缺口 30%-49%，定点放置区域模糊（无标识）</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 40%-69% 检查台面无残留，工具补充缺口<math>\leq 29\%</math>，定点放置区域有基本标识</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 80%-99% 检查台面无残留，工具补充完整（无缺口），定点放置区域标识清晰（含物品分布图）</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 100% 检查台面无残留，工具补充后有数量核对记录，定点放置区域带灯光指引（方便取用），台面小件有收纳盒（防丢失）</p>		1.0	
49			e)一次性使用物品不得重复使用。	1. 现场检查一次性餐具（如筷子、纸巾）存放及使用情况；2. 查阅一次性物品采购及消耗记录，核对是	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 现场发现一次性餐具重复使用（如回收筷子重新摆放），采购与消耗记录偏差<math>\geq 50\%</math>（有明显重复使用痕迹）</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 无明显重复使用但采购与消耗记录偏差 30%-49%，一次性物品存放混乱（与非一次性物品混放）</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 采购与消耗记录偏差<math>\leq 29\%</math>，一次性物品</p>		1.0	

				否存在重复使用痕迹	单独存放，无重复使用痕迹 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 一次性物品存放区带“一次性专用”标识，使用后立即分类回收（防二次污染） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 一次性物品可追溯标识，使用后做丢弃处理（防回收复用），定期核查一次性物品使用合规性				
50			<b>1.1.</b> <b>3.4</b> <b>吧台</b>	a) 饮料集散区的酒类、饮料应按品种分类定点存放。	1. 现场检查吧台饮料存放区域，查看是否按酒类（白酒、红酒、啤酒）、饮料（碳酸饮料、果汁、茶饮料）分类，且有固定存放位置	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 酒类与饮料完全混放，无任何分类，无固定存放位置（随意堆放） 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 仅2类饮品分类存放（如仅分酒类 / 饮料），30%-49% 饮品无固定存放位置 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 3$ 类饮品分类存放，10%-29% 饮品无固定存放位置，分类标识基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有饮品按品种（白酒/红酒/碳酸饮料等）分类存放，100%有固定位置，分类标识清晰 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 饮品分类带温度分区（如红酒冷藏区、常温饮料区），分类标识清晰，定期整理		1.0	
51				b) 茶叶等易吸潮物品应封闭存放，并有物品存放分布图。	1. 现场检查茶叶等易吸潮物品的存放容器；2. 查看吧台物品存放分布图，确认与实际存放是否一致	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 易吸潮物品敞口存放（无封闭容器），无物品存放分布图，或分布图与实际完全不符 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 部分易吸潮物品封闭存放（缺失 $\geq 30\%$ ），分布图模糊，30%-49% 条目与实际不符 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 80\%$ 易吸潮物品封闭存放（如密封罐），分布图基本清晰，10%-29% 条目与实际不符 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 易吸潮物品封闭存放（带防潮剂），分布图完整（含更新日期）， $\leq 9\%$ 条目与实际不符 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 100% 易吸潮物品封闭存放（带防潮剂），100% 条目与实际一致，定期检查防潮效果		1.0	
52				c) 遵循先	1. 查看吧台物品	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无“先进先出”标识，抽取物品100%		1.0	

			进先出的原则，设有左进右出的标识。	存放架，确认是否有“先进先出”标识；2. 随机抽取2-3种物品，核查进货日期与存放位置是否符合先进先出	<p>不符合先进先出（旧品压新品）</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 有标识但模糊不清，抽取物品 70%-99% 不符合先进先出</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 标识基本清晰，抽取物品 40%-69% 符合先进先出</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 标识清晰醒目（如“左进右出”箭头），抽取物品 80%-99% 符合先进先出，有专人定期整理存放顺序</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 标识带颜色提醒（如黄色箭头）</p>			
53			d) 已消毒的杯子不得与其他物品交叉放置。	现场检查吧台已消毒杯子的存放区域（如保洁柜），确认是否与未消毒杯子、杂物等混放	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 已消毒杯子与未消毒杯子、杂物（如抹布、工具）完全混放，无独立存放区域</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 已消毒杯子有独立区域但无物理隔离，偶尔混入 1 类非消毒物品（1-2 次 / 周）</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 已消毒杯子存放在保洁柜内，无混放，保洁柜基本清洁</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 已消毒杯子存放在带消毒功能的保洁柜（如臭氧消毒），柜内有“已消毒”标识，与未消毒区域有明确隔板分隔</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 保洁柜带智能锁（仅授权人员开启），已消毒杯子贴有消毒时间标签，柜内温湿度实时监控（防霉变），定期对已消毒杯子做微生物检测</p>		1.0	
54			e) 不得在吧台加工直接入口的果汁等食品。	1. 现场观察吧台操作区域，查看是否有榨汁机、切水果工具等加工设备；2. 访谈 1-2	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 吧台有加工设备且频繁加工直接入口食品（如每天 <math>\geq 5</math> 次），加工后残渣不清理</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 吧台有加工设备，偶尔加工（1-2 次 / 周），加工后清理不及时</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 吧台无加工设备，访谈确认未在吧台加</p>		1.0	

				名吧台工作人员，确认是否在吧台加工直接入口食品	工直接入口食品 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 吧台无加工设备，张贴“禁止加工直接入口食品”标识，工作人员明确知晓规定 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 吧台无加工设备，标识带违规后果提示，企业定期对吧台进行加工行为抽查，建立违规处罚机制				
55		1.1.4 后勤管理 (8.0 分)	1.1. 4.1 库房 管理	a) 库房有分区平面图，并有颜色区分，与实物相对应。	1. 查看库房入口处或显眼位置的分区平面图；2. 现场核对平面图颜色分区（如食品区绿色、非食品区黄色、化学品区红色）与实物存放区域是否一致	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无库房分区平面图，或有图但无颜色区分，50% 以上区域实物与图示完全不符 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有平面图及颜色区分，但颜色标准混乱，30%-49% 区域实物与图示不符 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 平面图清晰、颜色区分规范（符合行业常规），10%-29% 区域实物与图示不符 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 平面图带更新日期、颜色标注说明， $\leq 9\%$ 区域实物与图示不符，定期核对并修正图示 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 平面图有电子版本（扫码查看），颜色区分与物品风险等级绑定（如红色高风险化学品），100% 区域实物与图示一致，图示变更有审批记录		1.0	
56				b) 食品库、非食品库分开。	1. 现场检查库房布局，确认食品（如米面油、食材）与非食品（如清洁工具、包装材料）是否在独立库房存放；2. 查看两个库房的标识是否清晰	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 食品与非食品完全混放于同一库房，无任何分区标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 食品与非食品在同一库房内用简单标线分隔，标识模糊（如仅手写标签） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 食品与非食品在独立库房存放，标识基本清晰（如印刷标签） 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 独立库房有物理隔离（如不同门、独立通风），标识醒目（带夜光），库房门口有准入提醒（如“食品库仅限食材进出”） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 独立库房带智能门禁（食品库仅后厨人		1.0	

					员进入，非食品库仅后勤人员进入），标识带区域功能说明，定期检查库房隔离完整性				
57			c) 所有物品都有清楚的标签和固定的摆放位置。	1. 随机抽取 3-5 件库房物品，检查标签信息（名称、规格、生产日期、保质期、供应商）是否完整；2. 核对物品是否放在标签标注的固定位置	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取物品 100% 无标签或标签信息缺失 $\geq 3$ 项，50% 以上物品未在固定位置 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取物品 70%-99% 标签信息缺失 1-2 项，30%-49% 物品未在固定位置 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取物品 40%-69% 标签信息完整，10%-29% 物品未在固定位置 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 抽取物品 80%-99% 标签信息完整， $\leq 9\%$ 物品未在固定位置，标签采用防水材质 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 抽取物品 100% 标签信息完整，100% 物品在固定位置		1.0		
58			d) 原材料采用货架存放，库房内货架与经营规模相匹配，货架要求离地 15cm，离墙 10cm。	1. 现场检查原材料存放方式，确认是否全部用货架存放；2. 根据企业日均食材消耗量（如日均消耗 50kg 食材配 10 m <sup>2</sup> 货架），评估货架规模是否匹配；3. 目测货架离地、离墙距离	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50% 以上原材料着地存放，货架规模缺口 $\geq 50\%$ ，货架离地 $< 10\text{cm}$ 或离墙 $< 5\text{cm}$ 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 原材料着地存放，货架规模缺口 30%-49%，货架离地 10-14cm 或离墙 5-9cm 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 10%-29% 原材料着地存放，货架规模缺口 $\leq 29\%$ ，货架离地 $\geq 15\text{cm}$ 且离墙 $\geq 10\text{cm}$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : $\leq 9\%$ 原材料着地存放（临时搬运），货架规模完全匹配经营需求，货架离地 $\geq 18\text{cm}$ 、离墙 $\geq 12\text{cm}$ ，带防倾倒装置 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 100% 原材料用货架存放，货架规模按经营峰值需求配置，货架离地 $\geq 20\text{cm}$ 、离墙 $\geq 15\text{cm}$ ，带分层承重标识		1.0		
59			e) 货架上的物品按	1. 现场查看货架物品分层情况（如	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 物品无分层存放，散装物品敞口、瓶罐带纸箱，无存量及左进右出标识，抽取食品 $\geq 3$ 件过期		1.0		

			需用量、保质期分层存放，散装物品应用透明塑料盒盛装，瓶、罐装物品应去掉纸箱摆放，每种物品应设置最高、最低存量及左进右出的标识，确保食品在保质期内使用。	常用物品放中层、保质期短的放上层)；2. 检查散装物品盛装容器及瓶罐物品摆放；3. 查看物品最高最低存量标识及左进右出标识；4. 随机抽取 5-6 件食品，核查保质期	2. 0.2<a≤0.4: 部分物品分层(缺失≥30%)，30%-49% 散装物品用透明盒、瓶罐带纸箱，存量 / 左进右出标识模糊，抽取食品 1-2 件临期 (≤7 天过期) 3. 0.4<a≤0.6: ≥80% 物品分层存放，80%-99% 散装物品用透明盒、瓶罐去纸箱，存量 / 左进右出标识基本清晰，抽取食品无过期但 1 件临期 (8-30 天过期) 4. 0.6<a≤0.8: 100% 物品按用量/保质期分层，100% 散装物品用透明盒(带标签)、瓶罐去纸箱，存量/左进右出标识清晰，抽取食品无临期 (≥31 天过期) 5. 0.8<a≤1.0: 分层存放，透明盒带密封盖、瓶罐带防尘罩，左进右出标识与日期标签绑定，建立食品保质期定期核查台账				
60			f)原材料索证齐全，建立食品安全追溯机制。	1. 查阅近 1 个月原材料(如肉类、蔬菜、粮油)的索证资料(供应商营业执照、食品经营许可证、检验检疫报告)；2. 随机抽取 3-4 种原材料，通过追溯系统(或	1. 0≤a≤0.2: 索证资料缺失≥50%，无追溯机制，抽取原材料 100%无法查询来源 2. 0.2<a≤0.4: 索证资料缺失 30%-49%，有简单台账但信息不全，抽取原材料 70%-99%无法查询来源 3. 0.4<a≤0.6: 索证资料缺失≤29%，有追溯台账，抽取原材料 40%-69% 可查询来源 4. 0.6<a≤0.8: 索证资料完整(含复印件盖章)，追溯台账电子存档，抽取原材料 80%-99% 可查询完整来源(产地至库房)		1.0		

				台账)查询来源信息(产地、供应商、运输记录)	5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 索证资料实时更新, 抽取原材料 100%可查询来源及检测报告, 定期验证追溯准确性				
61				g)物品存取采用左进右出、先进先出, 出入库记录齐备。	1. 查阅近 1 周物品出入库记录(含存取时间、品名、数量、经手人); 2. 访谈库房管理员, 了解存取操作流程; 3. 现场查看物品存放顺序是否符合左进右出	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无出入库记录, 访谈确认不执行左进右出/先进先出, 现场物品存放完全混乱 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 出入库记录缺失 $\geq 30\%$ , 访谈确认偶尔执行(1-2 次/周), 现场 30%-49% 物品不符合存放顺序 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 出入库记录缺失 $\leq 29\%$ , 访谈确认基本执行, 现场 10%-29%物品不符合存放顺序 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 出入库记录完整(含签字确认), 访谈确认严格执行, 现场 $\leq 9\%$ 物品不符合存放顺序, 有存取流程培训记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 出入库记录完整(含签字确认), 访谈确认执行率 100%, 现场物品存放顺序与存取记录完全匹配		1.0	
62				h)食品库房或非食品库房应分开设置。	1. 现场检查是否分别设置食品库房和非食品库房; 2. 查看库房标识, 确认无混放情况	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 食品与非食品完全混放, 无标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 分开设置, 标识模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 分开设置, 标识基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 分开设置且有物理隔离(如不同楼层、独立通风), 标识醒目(如带“食品库”“非食品库”大字), 有记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 分开设置且控制温湿度, 标识清晰, 定期检查		1.0	
63				i)消毒剂、除虫害剂等化学物	1. 现场检查是否设置化学物品专用库房(或专柜加	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无专用存放区域, 化学物品与食品混放, 无台账, 无专人负责 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有专柜但未加锁, 台账缺失, 职责模糊		1.0	

			品应专间存放、专人负责。	锁)；2. 查阅化学物品管理台账(含采购、领用、存放记录)；3. 确认专人(有明确姓名、职责)负责管理	3. 0.4<a≤0.6: 有专用库房且加锁, 台账缺失≤29%, 有专人负责且职责基本明确 4. 0.6<a≤0.8: 专用库房/专柜带通风、防泄漏设计, 台账完整(含领用审批), 专人职责书面明确, 有化学物品安全培训记录 5. 0.8<a≤1.0: 专用库房且加锁, 台账存档, 专人负责, 职责清晰, 定期开展化学物品安全应急演练				
64			J) 冷冻(藏)库及特出用途的库房应设置温度计(或湿度计)。	1. 现场检查冷冻(藏)库、特殊用途库房(如干货库)是否配备温度计(湿度计)；2. 查看温度计(湿度计)是否在检定有效期内, 读数是否正常(冷冻库≤-18℃、冷藏库0-4℃、干货库湿度45%-65%)	1. 0≤a≤0.2: 50% 以上应配备库房无温度计/湿度计, 或设备过期未检定, 读数偏差≥5℃(湿度≥20%) 2. 0.2<a≤0.4: 30%-49% 应配备库房无设备, 设备检定缺失 30%-49%, 读数偏差 3-4℃(湿度 10%-19%) 3. 0.4<a≤0.6: 10%-29% 应配备库房无设备, 设备检定缺失≤29%, 读数偏差 1-2℃(湿度 5%-9%) 4. 0.6<a≤0.8: 100% 应配备库房有设备, 设备检定完整(在有效期内), 读数偏差≤0.5℃(湿度≤4%), 有读数记录(每日 1 次) 5. 0.8<a≤1.0: 设备带数据自动上传功能(实时监控), 检定提前提醒(到期前 1 个月), 读数异常自动报警, 记录保存≥1 年		1.0		
65			K) 设有库房管理员去向示意图。	1. 查看库房门口或办公区域是否张贴库房管理员去向示意图(含在岗、外出、休假及替代人信息)；2. 现场核实示意图	1. 0≤a≤0.2: 无去向示意图, 或有图但无在岗/外出/休假/代人任何信息, 核实信息 100% 不符 2. 0.2<a≤0.4: 示意图信息缺失 2-3 项, 核实信息 70%-99% 不符 3. 0.4<a≤0.6: 示意图信息缺失 1 项, 核实信息 40%-69% 相符 4. 0.6<a≤0.8: 示意图信息完整, 核实信息 80%-99% 相符, 替代人联系方式清晰		1.0		

				信息与管理员实际去向是否一致	5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 示意图实时更新, 核实信息 100% 相符, 替代人有岗前培训记录, 去向变更实时通知相关部门				
66		<b>1.1.</b> <b>4.2</b> <b>维修</b> <b>部门</b>	a)工具应采取挂壁式定点存放。	1. 现场检查维修工具存放区域, 确认是否采用挂壁式存放 (如工具挂板、挂钩); 2. 查看每件工具是否有固定挂钩, 且标识工具名称	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50% 以上工具随意堆放, 无挂壁式存放, 无固定挂钩及标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 工具挂壁存放, 固定挂钩缺失 30%-49%, 标识模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 50%-79% 工具挂壁存放, 固定挂钩缺失 $\leq 29\%$ , 标识基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 79%-89% 工具挂壁存放, 固定挂钩缺失 $\leq 19\%$ , 标识清晰 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 100%工具挂壁存放, 固定挂钩无缺失, 标识清晰		1.0		
67			b)维修器材应按需用量存放, 有最高、最低存量的标识, 并有存放分布图。	1. 查看维修器材 (如螺丝、电线、配件) 存放区域, 确认是否有最高最低存量标识; 2. 核对存放分布图与实际器材位置是否一致	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无存量标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 存量标识模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 存量标识基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 存量标识清晰 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 存量标识清晰, 有存量检查记录		1.0		
68			c)电器开关及各种管道应用规定颜色指明用途, 经营场所	1. 现场检查电器开关及管道颜色标识; 2. 查看工作灯线路是否为独立专线 (可通过配电箱标识或电	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无任何颜色标识, 工作灯与其他电器共用线路 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 开关/管道无颜色标识, 工作灯部分为专线 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99%开关/管道有颜色标识, 工作灯 80%-99% 为专线		1.0		

			市前、市后的工作灯宜采用专线。	工确认)	4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100%开关/管道有颜色标识, 工作灯 100%为专线, 配电箱有线路图示 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 颜色标识符合行业标准 (如水管蓝、燃气管黄), 工作灯专线带过载保护, 线路定期检测 (每季度 1 次)				
69			d) 设有维修人员去向示意图。	1. 查看维修部门门口或公共区域是否张贴维修人员去向示意图; 2. 现场核实示意图信息 (在岗、维修中、外出) 与实际情况是否一致	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无去向示意图 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有示意图, 但信息缺失 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 示意图信息基本完整 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 示意图信息完整 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 示意图信息完整, 实时更新, 有替代人联系信息		1.0		
70		<b>1.1.</b> <b>4.3</b> <b>员工更衣室</b>	a) 员工更衣室应与其工作场所同一建筑物内, 每人一箱, 不得在更衣箱外堆放杂物。	1. 现场确认更衣室与工作场所是否在同一建筑物内; 2. 核对员工花名册与更衣箱数量; 3. 检查更衣箱外是否有衣物、水杯等杂物堆积	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无更衣室及更衣箱 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有更衣室, 无更衣箱, 更衣箱外杂物堆积 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有更衣室和更衣箱, 但更衣箱数量缺口 $\leq 50\%$ , 更衣箱外杂物堆积 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 有更衣室和更衣箱, 更衣箱 1 人 1 箱 (无缺口), 但更衣箱外有部分杂物 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 有更衣室和更衣箱, 更衣箱 1 人 1 箱 (无缺口), 更衣箱外无杂物, 箱内有分区 (衣物/私人物品), 更衣室有通风/消毒设施		1.0		
71			b) 更衣室应定人定时清扫, 保	1. 查阅近 1 个月更衣室清扫记录 (含清扫时间、责	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 现场有明显异味, 地面/台面污渍覆盖 $\geq 50\%$ , 无清扫记录 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 现场有轻微异味, 地面 / 台面污渍覆盖		1.0		

			证清洁无异味。	任人)；2. 现场闻嗅更衣室气味，检查地面、台面是否有灰尘、污渍；	30%-49%，清扫记录缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 清扫记录缺失 $\leq 29\%$ ，现场无明显异味，地面/台面污渍覆盖 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 清扫记录完整，现场无异味，地面/台面基本无污渍，有消毒记录（每周1次） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 每日消毒，清扫消毒记录完整，现场无异味，地面/台面无任何污渍			
72	1.1.5 标识和视觉管理 (8.0分)	生产流程中有潜在食品安全隐患的环节，有醒目的提示标识。	1. 梳理餐饮生产全流程（原料采购-加工-储存-出品），识别潜在隐患环节；2. 现场检查各隐患环节是否设置提示标识（如“小心地滑”“生食区禁止混放”），确认标识是否醒目（颜色鲜艳、位置显眼）	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 未识别任何隐患环节，无提示标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有识别隐患环节，识别不全，且无隐患环节清单，但标识不醒目（颜色灰暗、位置隐蔽） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有识别隐患环节，识别基本全面，有隐患环节清单，但标识不醒目（颜色灰暗、位置隐蔽） 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 有识别隐患环节，识别基本全面，有隐患环节清单，但未定期更新，标识醒目 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 有识别隐患环节，识别基本全面，有隐患环节清单，定期更新，标识醒目		1.0		
73		设备设施维修采用“P”牌制度。	1. 查阅企业设备维修管理制度，确认是否明确“P”牌（暂停使用牌）使用规范；2. 现场检查待维修设备（如故障冰箱、	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无“P”牌制度，待维修设备无任何标识，继续使用故障设备 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 待维修设备未挂“P”牌，无任何标识，但未使用故障设备 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 待维修设备未挂“P”牌，有标识且未使用故障设备 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 待维修设备挂“P”牌，有标识且未使		1.0		

			破损炉灶)是否悬挂“P”牌,记录悬挂时间与维修进度	用故障设备 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 待维修设备挂“P”牌,有标识且未使用故障设备,有记录				
74		用颜色标记危险程度不同的食品,用红色标记生食品,蓝色标记熟食品,绿色标记蔬菜水果,用黄色标记需要警示的食品。	1. 随机抽取生食品(如鲜肉)、熟食品(如卤味)、蔬菜水果(如青菜)、需警示食品(如临期酱料)各3-5份; 2. 检查食品包装、存放容器是否按规定颜色标记	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无标记 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 部分食品无标记 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 部分食品无标记,且标记与规定完全不符 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 有标记,但部分食品标记与规定不符 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 有标记,且食品标记与规定不符		1.0		
75		加工不同危险程度食品的相应工具(刀具、砧板等),也应用相应颜色予以分别标识。	1. 现场检查加工工具(刀具、砧板、容器),统计生食品加工工具、熟食食品加工工具、蔬菜水果加工工具数量; 2. 核对工具颜色是否与对应食品颜色标记一致(如生食工具红色、熟食工具蓝色)	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 工具无任何颜色标识,生/熟/蔬果加工工具完全混放或混用 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 工具无任何颜色标识,生/熟/蔬果加工工具未混用但完全混放 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 工具部分有颜色标识,生/熟/蔬果加工工具未混和混放 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 工具有颜色标识,生/熟/蔬果加工工具未混和混放 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 工具使用后按颜色归位,定期培训员工按颜色区分使用		1.0		

76	1.2 现场“六T”要求 (15.0分)	1.2.1 天天处理 (5.0分)	1.2.1.1 已将破损的用具、器皿或不需要的物品处理掉或回仓，工作现场没有不需要的物品。	1. 现场检查厨房、前厅、库房等区域，查看是否有破损餐具、闲置设备等不需要物品；2. 查阅近1周物品处理/回仓记录（含处理时间、物品名称、数量）	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 现场发现 $\geq 5$ 件破损 / 不需要物品，无处理 / 回仓记录，闲置物品堆积占工作区域 $\geq 10\%$ 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 现场发现3-4件破损 / 不需要物品，处理 / 回仓记录缺失 $\geq 30\%$ ，闲置物品堆积占工作区域5%-9% 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 现场发现1-2件破损 / 不需要物品，处理 / 回仓记录缺失 $\leq 29\%$ ，闲置物品堆积占工作区域 $\leq 4\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 现场无破损 / 不需要物品，处理 / 回仓记录完整（含签字），闲置物品回仓率 $\geq 90\%$ 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 现场无任何闲置物品，处理/回仓记录电子存档（可追溯），建立破损物品实时上报机制，回仓物品定期盘点清理	0.5		
77		1.2.1.2 仓库的物品已按安全或需用量低、中、高和重量分层存放，玻璃器皿高度不超过肩部。	1. 现场查看仓库货架，确认物品是否按需用量（低/中/高）、重量（重下轻上）分层；2. 随机测量3-5件玻璃器皿存放高度，确认是否 $\leq$ 工作人员肩部高度	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 物品无分层存放（随意堆积），50%以上玻璃器皿高度超肩部，存在安全隐患（如易倾倒） 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49%物品未按要求分层，30%-49%玻璃器皿高度超肩部，无分层存放标准 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99%物品按要求分层，10%-29%玻璃器皿高度超肩部，有简易分层标识 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100%物品按要求分层（需用量 / 重量清晰区分）， $\leq 9\%$ 玻璃器皿高度超肩部，有分层存放图示 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 分层存放带智能指引（货架标签标注层级），100%玻璃器皿高度 $\leq$ 肩部，定期检查分层合规性，优化存放效率	0.5			
78		1.2.1.3 已将食品	1. 现场确认食品	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 未分开设置，食品与非食品完全混放，无	0.5			

		库房与非食品库房分开。	库房（存放食材、调料）与非食品库房（存放清洁工具、包装材料）是否为独立空间；2. 检查两个库房标识是否清晰，有无混放情况	任何标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 分开设置但无独立门（同一通道进出），标识模糊，偶尔混放（1-2 次 / 周） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 分开设置且有独立门，标识基本清晰，无混放 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 分开设置且有物理隔离（如不同楼层、独立通风），标识醒目（带“食品库”“非食品库”大字），库房门口有准入物品清单 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 分开设置且带智能分区（如食品库恒温、非食品库防潮），标识带物品分类指引，安装监控防止错放混放，定期检查隔离效果				
		1.2.1.4 工作场所没有私人物品，已将私人物品（如水杯、伞、鞋、衣服等）集中存放，个人贵重物并有独立的上锁柜。	1. 现场检查厨房、前厅、办公室等工作区域，查看是否有私人物品；2. 查看私人物品集中存放区，确认水杯、伞等是否分类存放；3. 检查贵重物品上锁柜数量与使用记录	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 工作区域私人物品随意摆放（ $\geq 5$ 件 / 区域），无集中存放区，无贵重物品上锁柜 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 工作区域有 1-2 件私人物品，集中存放区无分类，上锁柜数量缺口 $\geq 50\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 工作区域无明显私人物品，集中存放区基本分类，上锁柜数量缺口 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 工作区域无任何私人物品，集中存放区分类清晰（带标识），上锁柜 1 人 1 柜（无缺口），有使用登记记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 集中存放区带个人标识（如姓名牌），上锁柜带智能锁（密码 / 指纹），定期检查私人物品存放合规性，建立违规存放提醒机制		0.5		
79		1.2.1.5 根据需要每人有一套必备工具或文具。	1. 随机抽取 3-5 名员工；2. 核对每人必备工具/文	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取员工 100% 无专属必备工具 / 文具，或工具 / 文具完全缺失（无法开展工作） 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取员工 70%-99% 工具 / 文具缺失		0.5		

			具（厨师：刀具套装；服务员：点菜单；管理员：笔记本）是否齐全且专属个人使用	<p>1-2 件，无专属标识（混用）</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 抽取员工 40%-69% 工具 / 文具齐全，有基本专属标识（如姓名贴）</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 抽取员工 80%-99% 工具 / 文具齐全，专属标识清晰（如刻字），有工具 / 文具维护记录</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 抽取员工 100% 工具 / 文具齐全，专属工具 / 文具带使用培训记录，建立工具 / 文具损耗更换机制，定期优化配置</p>			
80		1.2.1.6 班前会控制在 15 分钟内，部门主管会控制在 1 小时内。	1. 查阅近 1 周班前会、部门主管会记录；2. 随机访谈 2-3 名员工，确认班前会时长；访谈 1 名主管，确认主管会时长	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无会议记录，班前会平均时长 <math>\geq 30</math> 分钟，主管会平均时长 <math>\geq 2</math> 小时</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 会议记录缺失 <math>\geq 30\%</math>，班前会平均时长 20-29 分钟，主管会平均时长 1.5-1.9 小时</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 会议记录缺失 <math>\leq 29\%</math>，班前会平均时长 16-19 分钟，主管会平均时长 1.1-1.4 小时</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 会议记录完整（含议程 / 决议），班前会平均时长 <math>\leq 15</math> 分钟，主管会平均时长 <math>\leq 1</math> 小时，有会议效率评估记录</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 会议记录电子存档（同步至员工端），班前会平均时长 <math>\leq 12</math> 分钟（高效议程），主管会平均时长 <math>\leq 50</math> 分钟，建立会议时长超期预警机制</p>		0.5	
81		1.2.1.7 注意节约资源，环保回收。循环再用的措施已落实。各主要部门有用水、电、煤的定额标准和明确责	1. 查看环保回收设施及循环再用记录（如餐具回收消毒记录）；2. 查阅各部门（厨房、前厅、库房）水、	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无环保回收设施，无循环再用记录，无定额标准及责任分配，资源浪费严重（如长流水、长明灯）</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 有环保回收设施但未使用，循环再用记录缺失 <math>\geq 30\%</math>，定额标准模糊，责任分配不明确</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 环保回收设施正常使用，循环再用记录缺失 <math>\leq 29\%</math>，有基本定额标准，责任分配基本明确</p>		0.5	

			任。	电、煤定额标准文件及责任分配表	4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 环保回收设施分类清晰(如厨余 / 可回收), 循环再用记录完整(含回收量), 定额标准具体(如厨房日均用水 $\leq 5$ 吨), 责任分配书面公示 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 环保回收带智能计量(如回收量统计), 循环再用措施有创新(如废油制肥皂), 定额标准动态调整(按季节 / 客流), 责任落实有考核机制(节约奖励)			
82			<b>1.2.1.8</b> 厨房现场的食品、酱料、食用油脂、厨具、餐具、清洁工具等均分类集中存放。	1. 现场检查厨房各区域, 确认食品、酱料、厨具等是否按类别(如食品类、工具类、清洁类)集中在固定区域存放; 2. 检查存放区域是否有分类标识	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 物品完全混放(如食品与清洁工具堆一起), 无固定存放区域, 无任何分类标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 物品未分类, 固定存放区域模糊, 分类标识缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 物品分类存放, 固定存放区域基本明确, 分类标识缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 物品按类别集中存放, 固定区域标识清晰(含类别名称), 存放区域有管理责任人 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 物品分类带风险等级(如高风险食品单独区域), 固定区域带电子指引(扫码查位置), 标识带维护周期, 定期检查分类存放合规性		0.5	
83			<b>1.2.1.9</b> 有个人工作职责及每天工作清单。	1. 查阅企业岗位职责文件, 确认每人有明确职责; 2. 随机抽取 2-5 名员工的每日工作清单	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无岗位职责文件, 抽取员工 100% 无每日工作清单, 职责完全不明确 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 岗位职责文件缺失 $\geq 30\%$ , 抽取员工 70%-99% 工作清单不完整(缺失 $\geq 3$ 项任务) 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 岗位职责文件缺失 $\leq 29\%$ , 抽取员工 40%-69% 工作清单完整(缺失 $\leq 2$ 项任务) 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 岗位职责文件完整(张贴公示), 抽取员工 80%-99% 工作清单完整, 清单有完成情况勾选栏 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 岗位职责文件电子同步(可随时查看),		0.5	

					抽取员工 100% 工作清单完整（含任务优先级），清单完成情况有审核记录，定期优化职责与清单				
84			1.2.1.10 食堂设无烟区并有无烟标志（暗访），洗涤用品不含磷，污水、烟尘、废气排放、噪音达到国家标准。	1. 现场检查无烟区设置及无烟标志；2. 查看洗涤用品包装（确认不含磷标识）	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无无烟区及标志，洗涤用品含磷 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有无烟区但无标志，部分洗涤用品含磷 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有无烟区及标志（位置不显眼），洗涤用品不含磷 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 无烟区标志醒目，洗涤用品不含磷 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 无烟区标志醒目，洗涤用品不含磷，有环境监测报告		0.5		
85	1.2.2 天天整合（4.0分）	1.2.2.1 工作现场的所有物品都有一个清楚的标签（名）和固定的摆放位置（家）。	1. 随机选取厨房、前厅、库房各 2-5 件物品；2. 检查每件物品是否有标签（含名称、规格），且是否放在固定位置	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取物品 100% 无标签或标签信息缺失 $\geq 3$ 项，50% 以上物品未在固定位置 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取物品 70%-99% 标签信息缺失 1-2 项，30%-49% 物品未在固定位置 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取物品 40%-69% 标签信息完整，10%-29% 物品未在固定位置 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 抽取物品 80%-99% 标签信息完整， $\leq 9\%$ 物品未在固定位置，标签采用防水材质 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 抽取物品 100% 标签信息完整（含二维码溯源），100% 物品在固定位置，标签带保质期预警标识（如临期 30 天标黄色）		0.5			
86		1.2.2.2 工作现场的每个区域都有物品分区平面图，负责人的照片，姓名和休班替代人。（暗访）	1. 现场检查厨房、前厅、库房等区域是否张贴分区平面图；2. 核对平面图旁是否有负责人照片、姓名	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无任何区域张贴平面图，无负责人信息，替代人完全不明确 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 区域未张贴平面图，负责人信息缺失 1-2 项，替代人信息模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 区域张贴平面图，负责人信息完整，替代人信息基本明确		0.5			

			及休班替代人信息	<p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 100%区域张贴平面图（带更新日期），负责人信息（照片/姓名/联系方式）完整，替代人职责明确，平面图与实际区域完全匹配</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 平面图带电子版本（扫码查看实时更新），负责人信息旁标注岗位职责摘要，替代人有岗前培训记录，定期核查平面图与区域一致性</p>				
87		1.2.2.3 物品摆放都有方便合适的方法，食品采用了可循环再用透明有盖的保鲜盒存放。	<p>1. 现场观察物品摆放方式（如工具挂壁、调料层架）是否方便取用；</p> <p>2. 随机检查 2-5 件食品（如半成品、配料）的存放容器，确认是否为可循环透明有盖保鲜盒</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 物品摆放杂乱（取用耗时 <math>\geq 3</math> 分钟），抽取食品 100% 用一次性/非透明容器，无盖敞放</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 物品摆放基本有序但取用耗时 1-2 分钟，抽取食品 70%-99% 非规定容器，部分无盖</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 物品摆放有序（取用耗时 <math>\leq 1</math> 分钟），抽取食品 40%-69% 为规定容器，均有盖</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 物品摆放带优化设计（如常用物品放中层），抽取食品 80%-99% 为规定容器，容器带刻度 / 标签（标注食品名称）</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 物品摆放有智能规划（如按使用频率动态调整），抽取食品 100% 为规定容器（食品接触级材质），容器带二维码（记录存放时间），定期清洁消毒</p>		0.5		
88		1.2.2.4 有物品、文件存放总表及原料、配料、餐具的存档总表及最高最低存量指引，30 秒内可取出及放回文件和物品。	<p>1. 查阅物品、文件、原料等存档总表及存量指引；</p> <p>2. 随机指定 1 份文件和 1 件物品（如特定调料），测试取出与放回时间是否 <math>\leq 30</math> 秒</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无任何总表及存量指引，测试取出/放回时间 <math>\geq 90</math> 秒</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 总表缺失 <math>\geq 30\%</math>、存量指引模糊，测试时间 61-89 秒</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 总表缺失 <math>\leq 29\%</math>、存量指引基本清晰，测试时间 31-60 秒</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 总表完整、存量指引具体，测试时间 <math>\leq 30</math> 秒</p>		0.5		

					5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 总表完整、存量指引具体, 测试时间 $\leq 20$ 秒				
89			<b>1.2.2.5</b> 物流安排有先进先出和左进右出的指引, 食物、酱料、洗涤用品等标明使用期限。自制物品标明制作时间。	1. 查看物流指引标识 (先进先出、左进右出); 2. 随机抽取 3-5 件食物、酱料、洗涤用品, 检查使用期限标识; 3. 检查 3-5 件自制物品 (如自制酱料) 的制作时间标识	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无物流指引标识, 抽取物品 100% 无使用期限/制作时间标识, 物品存放完全违背先进先出 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 指引标识模糊, 抽取物品 70%-99% 无标识, 30%-49% 物品违背物流规则 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 指引标识基本清晰, 抽取物品 40%-69% 有标识, 10%-29% 物品违背物流规则 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 指引标识醒目, 抽取物品 80%-99% 有标识 (清晰标注日期), $\leq 9\%$ 物品违背物流规则, 有物流执行检查记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 指引标识带颜色提醒, 抽取物品 100% 有标识, 100% 符合物流规则		0.5		
90			<b>1.2.2.6</b> 集中存放之一: 共用工具集中悬挂式存放。	1. 现场检查共用工具 (如拖把、扫帚、厨师专用工具) 是否集中悬挂在固定区域; 2. 确认悬挂方式是否便于取用与归位	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 共用工具随意堆放 (无悬挂), 无固定存放区域, 取用混乱 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 共用工具未悬挂, 固定区域模糊, 悬挂方式不便取用 (如过高/过低) 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 共用工具悬挂存放, 固定区域基本明确, 悬挂高度适宜 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 共用工具悬挂存放, 固定区域有“共用工具区”标识, 悬挂带分类 (如清洁工具 / 加工工具), 有取用登记记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 悬挂装置带自动归位功能, 固定区域带工具分布图, 悬挂高度可调节 (适配不同身高员工), 定期检查工具完好度		0.5		
91			<b>1.2.2.7</b> 集中存放	1. 现场检查印刷	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 所有物品混放, 无集中存放区域, 无任何		0.5		

		之二：印刷品、文具、抹布、服装等物品集中存放。	品（菜单、点菜单）、文具（笔、笔记本）、抹布、员工服装是否各有集中存放区域；2. 查看存放区域是否有分类标识	标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 2 类物品无集中区域，分类标识缺失 $\geq 30\%$ ，存放混乱（如抹布与文具混放） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 3$ 类物品有集中区域，分类标识缺失 $\leq 29\%$ ，无混放 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有物品各有独立集中区域，分类标识清晰，存放区域带防潮/防尘措施 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 集中区域带智能管理（如服装柜扫码取衣），分类标识带图示，存放区域有库存预警，定期盘点整理				
92		<b>1.2.2.8</b> 清除不必要的门、盖和锁，增加透明度，非保密之物品以层架明档摆放为主。	1. 现场检查非保密物品（如调料、餐具）存放设施（如柜子、箱子），确认是否去除不必要门/盖/锁；2. 查看是否以层架明档方式摆放	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 取用需多次开锁耗时 $\geq 5$ 分钟 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 取用需多次开锁耗时 3-5 分钟 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 取用需多次开锁耗时 2-3 分钟 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 取用需多次开锁耗时 1 分钟 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 取用需多次开锁耗时 $< 1$ 分钟		0.5		
93	<b>1.2.3 天天清扫（4.5分）</b>	<b>1.2.3.1</b> 有各部门责任区的颜色分布平面图，有清洁责任人的职责，每个员工都有自己的职责。	1. 查阅各部门（厨房、前厅、后勤）清洁责任区颜色分布平面图；2. 核对平面图中清洁责任人职责描述，随机访谈 2-4 名员工确认个人清洁	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无颜色分布平面图，无清洁责任人职责文件，访谈员工 100%不清楚个人职责 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 平面图缺失 $\geq 30\%$ 、颜色标准混乱，职责描述模糊，访谈员工 70%-99%不清楚职责 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 平面图缺失 $\leq 29\%$ 、颜色标准基本清晰，职责描述基本明确，访谈员工 40%-69% 清楚职责 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 平面图完整（张贴）、颜色标准统一（如厨房红色、前厅蓝色），职责描述详细，访谈员工 80%-99%		0.5		

			职责	清楚职责				
94		1.2.3.2 为使清洁和检查容易，物品存放柜架底层离地15公分以上。	1. 随机选取厨房、库房、前厅的5-8个存放柜架； 2. 目测柜架底层离地高度，确认是否 $\geq 15\text{cm}$	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取柜架 100% 离地 $< 10\text{cm}$ ，清洁时无法触及柜架底部，有灰尘堆积 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取柜架 70%-99% 离地 10-14cm, 30%-49% 柜架底部有灰尘 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取柜架 40%-69% 离地 $\geq 15\text{cm}$ , 10%-29% 柜架底部有灰尘 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 抽取柜架 80%-99% 离地 $\geq 15\text{cm}$ , $\leq 9\%$ 柜架底部有灰尘，柜架底部带防积灰设计 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 抽取柜架 100% 离地 $\geq 18\text{cm}$ ，柜架底部无任何灰尘，定期用专用工具清洁柜架底部，建立柜架高度合规性检查机制		0.5		
95		1.2.3.3 注意清洁炉灶底、柜底、柜/雪柜顶、坑渠等隐蔽地方。	1. 现场检查炉灶底、柜底、雪柜顶、坑渠等隐蔽区域； 2. 查看这些区域的清洁记录	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 所有隐蔽区域有明显油污/灰尘堆积（厚度 $\geq 5\text{mm}$ ），无清洁记录 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 隐蔽区域有油污/灰尘，清洁记录缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 隐蔽区域基本清洁，清洁记录缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 隐蔽区域无油污/灰尘，清洁记录完整，每周专项清洁1次 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 隐蔽区域清洁后有拍照存档，清洁记录电子同步，每月开展隐蔽区域清洁效果检测，有清洁工具专用化		0.5		

96			<p><b>1.2.3.4</b> 厨房地面无水及油污。</p>	<p>1. 现场检查厨房各区域地面（如加工区、通道、清洗区）；2. 用纸巾擦拭地面测试是否有油污，观察是否有积水</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 50% 以上地面有积水（面积<math>\geq 0.5 \text{ m}^2</math>），纸巾擦拭油污明显（染色<math>\geq 5 \text{ cm}^2</math>）  2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 30%-49% 地面有少量积水，纸巾擦拭轻微油污（染色 <math>3-4 \text{ cm}^2</math>）  3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 10%-29% 地面有微量积水，纸巾擦拭基本无油污（染色<math>\leq 2 \text{ cm}^2</math>）  4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 地面无任何积水，纸巾擦拭无油污，地面有防滑 / 防油污涂层，有专人实时清理（如拖地）  5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 地面带疏水设计（积水快速排干），定期做地面油污检测，清洁后用紫外线消毒，建立地面清洁效果员工自查机制</p>		0.5		
97			<p><b>1.2.3.5</b> 动物性食品（含水产品）与植物性食品清洗水池分开。</p>	<p>1. 现场确认动物性食品清洗池、植物性食品清洗池数量；2. 检查水池是否有明确分类标识，有无混用痕迹</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 清洗池完全混用，无标识，水池内有交叉污染痕迹  2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 仅 1 类清洗池，标识模糊，偶尔混用（1-2 次/周）  3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 两类清洗池均设置，标识基本清晰，无混用痕迹  4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 两类清洗池独立设置，标识醒目，水池旁有清洗流程图示  5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 清洗池带自动识别功能（如动物性池仅通热水），建立水池使用监督机制</p>		0.5		
98			<p><b>1.2.3.6</b> 厨房布局生与熟分开，出菜与收盘分开。<b>（暗访）</b></p>	<p>1. 现场查看厨房生食加工区（如切肉区）与熟食加工区（如冷菜间）是否独立；2. 确认</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 生食与熟食加工区完全混放，出菜与收盘通道共用，无任何分隔措施  2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 生食与熟食加工区有简单分隔（如标线）但无物理隔离，出菜与收盘通道部分重叠（30%-49% 路线共用）</p>		0.5		

			出菜通道与收盘通道是否为不同路线	<p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 生食与熟食加工区有物理隔离(如隔板), 出菜与收盘通道基本独立(仅 10%-29% 路线重叠), 无明显交叉污染</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 生熟食加工区独立设置, 出菜与收盘通道完全独立(无重叠), 通道有“出菜专用”“收盘专用”标识</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 生熟食加工区带空气净化系统, 通道有单向通行指引, 定期模拟交叉污染风险测试并优化布局</p>				
99		1.2.3.7 仓库有防鼠、防潮、通风及温度计设备。	1. 现场检查仓库防鼠设备设置位置与数量; 2. 查看防潮设施运行状态; 3. 检查通风口 / 排风扇是否正常开启; 4. 确认温度计安装位置及读数是否清晰	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无防鼠/防潮/通风/温度计设备, 仓库内有鼠粪/霉变痕迹, 温度无法监测</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 缺少 2 类设备(如无防鼠+无温度计), 防潮设施偶尔故障, 通风口开启时间 <math>\leq 4</math> 小时/天, 温度计读数模糊</p> <p>3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 缺少 1 设备, 防潮设施基本正常, 通风口开启时间 5-8 小时/天, 温度计读数清晰</p> <p>4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 4 类设备齐全, 防鼠设备(如粘鼠板)每 <math>10 \text{ m}^2</math> 1 个, 防潮设施(如除湿机)24 小时运行, 通风口开启 <math>\geq 8</math> 小时/天, 温度计每 2 小时记录 1 次</p> <p>5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 防鼠设备带智能报警(捕鼠后提醒), 防潮设施与湿度计联动(湿度超 65%自动启动), 通风系统带定时开关, 温度计数据自动上传(异常报警), 设备定期维护校准</p>		0.5		
100		1.2.3.8 洗碗、洗手消毒流程合理, 洗碗池有一刮、二洗、三过、四消毒,	1. 现场查看洗碗池区域是否按“一刮、二洗、三过、四消毒”流	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无洗碗流程, 消毒水配比严重超标(浓度 <math>&lt; 50 \text{ mg/L}</math> 或 <math>&gt; 200 \text{ mg/L}</math>), 无保洁设施或设施敞口(有灰尘堆积)</p> <p>2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 流程缺失 2 个环节(如无“三过”“四</p>		0.5		

		消毒水配比合格，设有专供存放消毒后餐具的保洁设施，其结构应密闭并易于清洁。	程；2. 随机抽取 1 份消毒水，用浓度检测试纸检测配比；3. 检查保洁设施（保洁柜）是否密闭，内部是否有灰尘、污渍	消毒”），消毒水配比偏差 30%-49%，保洁设施半密闭（有少量灰尘） 3. $0.4 < a \leq 0.6$ ：流程缺失个环节，消毒水配比偏差 $\leq 29\%$ （符合 50-200mg/L 标准），保洁设施密闭且内部基本清洁 4. $0.6 < a \leq 0.8$ ：流程完整，消毒水配比完全合格，保洁设施密闭（带密封条）且内部无灰尘，有消毒/保洁记录（每日 1 次） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ ：消毒水配比完全合格，定期对消毒后餐具做微生物检测				
101		<b>1.2.3.9</b> 食堂有良好的通风系统，无油烟味；专间有空气消毒、温控、预进间和纯净水设备。	1. 现场感受食堂用餐区、厨房区域是否有明显油烟味；2. 检查专间（如凉菜间）空气消毒设备（紫外线灯）、温控装置（空调）运行状态；3. 确认专间是否设置预进间，纯净水设备（净水机）是否正常出水	1. $0 \leq a \leq 0.2$ ：通风系统故障，专间无空气消毒/温控/预进间/纯净水设备，环境闷热有异味 2. $0.2 < a \leq 0.4$ ：通风系统运行但油烟味明显，专间缺少 2 类设备（如无温控+无预进间），设备偶尔故障 3. $0.4 < a \leq 0.6$ ：通风系统正常（基本无油烟味），专间缺少 1 类设备，设备基本正常运行 4. $0.6 < a \leq 0.8$ ：通风系统带油烟净化功能（无任何油烟味），专间 4 类设备齐全且运行稳定（如凉菜间温度 $\leq 25^\circ\text{C}$ ），有设备运行记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ ：通风系统与油烟浓度联动，专间空气消毒设备定时启动，预进间带二次更衣功能，定期维护设备并检测效果		0.5		
102	<b>1.2.4</b> 天天规	<b>1.2.4.1</b> 所有物品以透明胶盒、开架式存放。	1. 随机检查厨房调料、库房原料、前厅餐具等物品，统计透明胶盒、开	1. $0 \leq a \leq 0.2$ ：透明胶盒/开架式存放占比 $\leq 30\%$ ，物品多为密闭纸箱/非透明容器，无盖无标识 2. $0.2 < a \leq 0.4$ ：透明胶盒/开架式存放占比 31%-50%，30%-49% 胶盒无盖/标识模糊		0.5		

		范 ( 5.0 分)		架式存放占比; 2. 确认透明胶盒是否有盖、标识是否清晰	3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 透明胶盒/开架式存放占比 51%-70%, 10%-29% 胶盒无盖/标识模糊 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 透明胶盒/开架式存放占比 71%-90%, 胶盒有盖且标识清晰, 带分层标签 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 透明胶盒/开架式存放占比 $\geq 91\%$ , 胶盒为食品接触级材质, 开架带灯光照明, 定期检查存放合规性				
103			1.2.4.2 布置及设备摆放以直线直角为主, 增加空间和减少碰撞。	1. 现场观察厨房设备(炉灶、冰柜)、前厅桌椅摆放是否呈直线直角布局; 2. 目测设备/桌椅间距, 评估空间利用率与碰撞风险	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 布局杂乱无直线直角, 设备/桌椅间距 $< 0.5$ 米(频繁碰撞), 空间利用率 $\leq 50\%$ 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 区域非直线直角布局, 间距 $0.5-0.7$ 米(偶尔碰撞), 空间利用率 51%-60% 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 区域为直线直角布局, 间距 $0.8-1.0$ 米(基本无碰撞), 空间利用率 61%-70% 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 区域为直线直角布局, 间距 $\geq 1.0$ 米(无碰撞), 空间利用率 71%-80%, 布局带人流优化设计 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 布局按“人机工程学”设计(如操作区间距 1.2 米), 空间利用率 $\geq 81\%$ , 设置防撞条, 定期根据客流调整布局		0.5		
104			1.2.4.3 在各分区张贴了防火路线图, 有紧急事故应变指引, 全体员工均能辨识警报声音。	1. 检查厨房、前厅、库房等分区是否张贴防火路线图; 2. 查阅紧急事故(火灾、食物中毒)应变指引文件; 3. 随机抽查	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无防火路线图/应变指引, 抽查员工 100% 无法辨识警报声音 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 分区无路线图, 应变指引缺失 $\geq 30\%$ , 抽查员工 70%-99% 无法辨识 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 分区有路线图, 应变指引缺失 $\leq 29\%$ , 抽查员工 40%-69% 能辨识 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 分区有路线图, 抽查员工 80%-99%		0.5		

			2-4 名员工，模拟警报声音，确认是否能辨识	能辨识，有应急培训记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 100%分区有路线图（带夜光），抽查员工 100% 能辨识且知晓应对措施，每季度开展应急演练				
105		1.2.4.4 配齐消防栓装置及灭火设备，有紧急安全出口标志，消防措施确保完好有效。（暗访）	1. 现场检查消防栓、灭火器数量与有效期；2. 查看紧急安全出口标志是否发光、无遮挡；3. 随机测试 1 具灭火器压力是否正常	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 消防设施缺失 $\geq 50\%$ ，灭火器过期，出口标志不发光/完全遮挡，压力测试失败 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 消防设施缺失 30%-49%，30%-49% 灭火器过期，出口标志部分遮挡，压力偏差 10%-19% 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 消防设施缺失 $\leq 29\%$ ， $\leq 29\%$ 灭火器临近过期，出口标志无遮挡，压力正常 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 消防设施按标准配齐，灭火器均在有效期，出口标志发光/无遮挡，压力测试正常，有月度检查记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 消防设施按标准配齐，出口标志带应急照明，灭火器有定位标识，每半月检查并归档记录		0.5		
106		1.2.4.5 电器及电器功能标识齐全，电线安装符合安全用电规定，无乱拉电线问题，操作人员持证上岗。	1. 检查厨房烤箱、冰柜等电器是否有功能标识；2. 查看电线是否穿管、无裸露，有无跨通道乱拉情况；3. 抽查 2-3 名电器操作人员（如电工）的特种作业操作证	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 50% 以上电器无标识，电线裸露 / 乱拉（跨通道），抽查人员 100% 无证上岗 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 电器无标识，部分电线未穿管（30%-49%），抽查人员 70%-99% 无证 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 电器有标识，电线基本符合规定（ $\leq 29\%$ 未穿管），抽查人员 40%-69% 持证 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 电器有标识（含操作说明），电线全穿管/无乱拉，抽查人员 80%-99% 持证，有电器安全培训记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 电器标识带警示提醒，电线穿管带防火材质，安装智能断电装置，抽查人员 100% 持证且证书在有效期		0.5		

107			<p><b>1.2.4.6</b> 节约能源措施落实，将不需要使用的电器或电灯关掉，食堂实行工作灯制，冰箱有温控器，温度符合要求。</p>	<p>1. 现场检查非工作时段（如午休）闲置区域（库房、备用厨房）电器、电灯是否关闭；2. 确认食堂是否区分工作灯（操作区）与装饰灯，仅开启工作灯；3. 查看冰箱温控器读数（冷冻<math>\leq -18^{\circ}\text{C}</math>、冷藏<math>0-4^{\circ}\text{C}</math>）</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 非工作时段 50% 以上电器/电灯未关，无工作灯制，冰箱无温控器 / 温度偏差<math>\geq 5^{\circ}\text{C}</math>  2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 非工作时段 30%-49% 电器/电灯未关，工作灯制偶尔执行，冰箱温控器故障/ 温度偏差<math>3-4^{\circ}\text{C}</math>  3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 非工作时段<math>\leq 29\%</math> 电器/电灯未关，工作灯制基本执行，冰箱温控器正常/ 温度偏差<math>1-2^{\circ}\text{C}</math>  4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 非工作时段电器 / 电灯全关（有专人巡查），工作灯制严格执行（仅操作区亮灯），冰箱温控器读数完全符合要求，有能源消耗统计记录  5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 非工作时段电器带智能断电（如定时关闭），工作灯制带感应功能（人来亮灯），冰箱温控器数据自动上传（异常报警），定期分析能源消耗并优化措施</p>		0.5		
108			<p><b>1.2.4.7</b> 采用视觉管理方法：管道有颜色区分，设安全指引斑马线。危险性岗位有明显标记和保护措施。</p>	<p>1. 检查水管（蓝色）、燃气管（黄色）、电线管（红色）颜色是否符合规范；2. 查看厨房加工区、库房通道是否设置安全斑马线（如防滑条、警示线）；3. 确认危险性岗位（如炉灶区、高压设备旁）是否有“危险”标记及防护栏/隔</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 管道无颜色区分，无安全斑马线，危险岗位无标记/保护措施（有安全隐患）  2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 30%-49% 管道颜色错误，斑马线缺失<math>\geq 30\%</math>，危险岗位标记模糊/保护措施不足 1 项  3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 80%-99% 管道颜色符合规范，斑马线缺失<math>\leq 29\%</math>，危险岗位标记基本清晰、保护措施基本齐全  4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 100% 管道颜色符合规范（带用途标签），斑马线完整，危险岗位标记醒目、保护措施完善  5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 管道颜色带夜光功能，斑马线带防滑纹理，危险岗位标记联动报警装置，保护措施定期检测维护</p>		0.5		

			热垫					
109		1.2.4.8 采用视觉管理方法：生食品（红色）、熟食品（蓝色）、蔬菜水果（白色）。	1. 随机抽取生食品存放容器（如肉盆）、熟食品容器（如卤味盘）、蔬菜水果容器（如菜篮）各 3-5 个； 2. 核对容器颜色是否与规定一致，有无混用	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取容器 100%颜色与规定不符，生/熟/蔬果容器完全混用 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取容器 70%-99% 颜色不符，30%-49% 容器存在混用 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取容器 40%-69%颜色符合规定,10%-29% 容器偶尔混用 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 抽取容器 80%-99% 颜色符合规定, $\leq 9\%$ 容器偶发混用，容器外侧标注食品类型 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 抽取容器 100% 颜色符合规定，容器带二维码，设置颜色误用提醒机制，定期核查容器颜色合规性		0.5		
110		1.2.4.9 采用视觉管理方法：抹布及回收洗涤筒采用分颜色管理方法。垃圾筒保持清洁、加盖，垃圾分类处理。	1. 检查抹布、回收洗涤筒颜色是否区分；2. 查看垃圾筒是否无污渍、有盖，是否按“厨余垃圾、可回收物、有害垃圾”分类	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抹布/洗涤筒无颜色区分，垃圾筒污渍严重、无盖，完全混放 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 2 类抹布/洗涤筒无颜色区分，30%-49% 垃圾筒无盖/有污渍，仅 1 类垃圾分类 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : $\geq 3$ 类抹布/洗涤筒有颜色区分, $\leq 29\%$ 垃圾筒无盖/有污渍，2 类垃圾分类 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有抹布/洗涤筒按用途颜色区分，垃圾筒全加盖、无污渍，3 类垃圾完整分类 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 抹布颜色与清洁区域绑定，洗涤筒带自动清洗功能，垃圾筒带满溢报警，分类后有专人定时清运，定期检查分类准确率		0.5		
111		1.2.4.10 设备管理实行了【P】牌制度，第一时间填写维修	1. 查看待维修设备是否悬挂“P”牌，维修工作单是	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 待维修设备无“P”牌和维修工作单，设备无安全操作说明，无搬运安全指引 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 30%-49% 待维修设备未挂“P”牌，工		0.5		

			工作单报修。设备使用有现场安全操作说明，有员工搬运重物的安全指引。	否填写完整；2. 检查主要设备（如烤箱）旁是否有安全操作说明；3. 查阅员工搬运重物的安全指引文件	作单缺失 $\geq 30\%$ ，操作说明模糊，指引文件缺失关键条款 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 80%-99% 待维修设备挂“P”牌，工作单缺失 $\leq 29\%$ ，操作说明基本清晰，指引文件基本完整 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 100% 待维修设备挂“P”牌（标注故障原因），工作单填写完整（含报修时间 / 责任人），操作说明图文结合，指引文件有实操图示 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : “P”牌带二维码（扫码查维修进度），工作单电子流转（实时同步），操作说明有视频版（扫码观看），指引文件定期培训（考核通过率 $\geq 95\%$ ）				
112		<b>1.2.5 天天检查</b> (4.5分)	<b>1.2.5.1</b> 制订了员工守则及相应的奖惩激励及监督措施并保证公开、公平、切实执行。	1. 查阅员工守则文件，确认是否包含服务、卫生、安全等条款；2. 查看奖惩激励制度及近1个月奖惩记录；3. 随机访谈3-5名员工，确认制度执行是否公平	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无员工守则/奖惩制度，无监督措施，访谈员工100%认为执行不公平 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 守则缺失 $\geq 30\%$ 条款，奖惩记录缺失 $\geq 30\%$ ，访谈员工70%-99%认为执行不公平 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 守则缺失 $\leq 29\%$ 条款，奖惩记录缺失 $\leq 29\%$ ，访谈员工40%-69%认为执行公平 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 守则条款完整（张贴公示），奖惩记录完整（含审批流程），访谈员工80%-99%认为执行公平，有监督小组定期核查 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 守则带员工意见反馈通道（定期修订），奖惩制度有分级标准（如轻微 / 严重违规），访谈员工100%认为执行公平，监督结果公开透明		0.5		
113			<b>1.2.5.2</b> 制订了各部门员工的制服标准及仪表仪容标准，在更衣室区域有标准图示及穿衣	1. 查阅厨房、前厅、后勤部门的制服标准（如颜色、款式）与仪表仪容标准（如头发、指	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无制服/仪容标准，更衣室无图示/穿衣镜，员工着装混乱、仪容不整洁 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 2个部门无标准，图示模糊/穿衣镜破损，30%-49%员工不符合标准 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 1个部门无标准，图示基本清晰/穿衣镜		0.5		

			镜。	甲长度)；2. 检查更衣室是否张贴标准图示及穿衣镜(镜面无污渍、高度适宜)	基本完好, 10%-29%员工不符合标准 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 所有部门标准完整(含细节要求), 图示醒目 / 穿衣镜完好(高度 1.5-1.8 米), $\leq 9\%$ 员工不符合标准, 有仪容检查记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 标准带季节调整条款(如夏季短袖), 图示带对比比例(合规 / 不合规), 穿衣镜带灯光照明, 员工 100% 符合标准, 定期开展仪容培训				
114			<b>1.2.5.3</b> 每个员工都自定了每天收工前五分钟做六件事并切实执行, 一线员工均有健康证。 <b>(暗访)</b>	1. 随机抽取 2-4 名员工的“收工前五分钟六件事”清单(如清洁工具、整理台面); 2. 现场观察员工收工前操作是否按清单执行; 3. 核查所有一线员工(如厨师、服务员)健康证是否在有效期	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 抽取员工 100% 无清单, 收工前无规范操作, 50% 以上员工健康证过期/缺失 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 抽取员工 70%-99% 清单不完整, 30%-49% 员工未按清单执行, 30%-49% 员工健康证问题 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 抽取员工 40%-69% 清单完整, 10%-29% 员工未按清单执行, $\leq 29\%$ 员工健康证问题 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 抽取员工 80%-99% 清单完整(含完成勾选), $\leq 9\%$ 员工未按清单执行, 所有员工健康证在有效期, 有健康证到期提醒 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 清单电子化, 员工 100% 按清单执行(有监督记录), 健康证信息电子存档(扫码核查), 定期组织员工体检		0.5		
115			<b>1.2.5.4</b> 设置了展示实施餐饮业卓越现场管理(6T 实务)成果记录的墙报, 实施前后对比照片。	1. 检查企业公共区域(如大厅)是否设置 6T 实务成果墙报; 2. 查看墙报是否包含实施前后对比照片(如厨房布局、库库存	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无墙报, 无任何成果记录及对比照片 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有墙报但无对比照片, 成果记录缺失 $\geq 30\%$ , 标注模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有墙报, 含 3-5 组对比照片, 成果记录缺失 $\leq 29\%$ , 标注基本清晰 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 墙报位置显眼(如大厅入口), 含 6-10 组对比照片, 成果记录完整(含数据变化), 标注清晰(时		0.5		

			放), 照片标注是否清晰(时间、区域)	间 / 区域 / 改进点) 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 墙报带电子屏(滚动播放照片), 含 $\geq 11$ 组对比照片, 成果记录有员工反馈(满意度), 定期更新(每季度 1 次)				
116		1.2.5.5 有每月、每周、每天工作计划表。下班前每人检查每天的工作清单是否完成。	1. 查阅近 1 个月的月计划、近 1 周的周计划、近 1 天的日计划; 2. 随机抽取 3-5 名员工的每日工作清单完成检查记录	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无月/周/日计划, 抽取员工 100% 无完成检查记录, 工作无规划 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 缺失 2 类计划(如月+周计划), 抽取员工 70%-99% 无检查记录, 计划执行率 $\leq 50\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 缺 1 类计划, 抽取员工 40%-69% 有检查记录, 计划执行率 51%-70% 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 3 类计划完整(含目标分解), 抽取员工 80%-99% 有检查记录(含签字), 计划执行率 71%-90% 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 计划电子化(实时更新进度), 抽取员工 100% 有检查记录(含改进建议), 计划执行率 $\geq 91\%$ , 未完成项有跟踪闭环		0.5		
117		1.2.5.6 公司服务宗旨和组织架构表需展示在醒目处, 负责人均应有姓名和照片展示。	1. 检查大厅、办公室等醒目位置是否展示服务宗旨与组织架构表; 2. 核对架构表中各部门负责人姓名、照片是否完整	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无服务宗旨 / 架构表展示, 或有展示但无负责人姓名/照片 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 展示位置隐蔽, 架构表缺失 30%-49% 负责人信息 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 展示位置基本醒目, 架构表缺失 $\leq 29\%$ 负责人信息 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 展示在大厅正对处 / 办公室入口, 架构表负责人信息完整, 服务宗旨带解读说明 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 展示带电子屏, 架构表负责人信息含联系方式, 服务宗旨有员工宣誓记录, 定期核查展示内容准确性		0.5		

118		<p><b>1.2.5.7</b> 定期进行餐饮业卓越现场管理(6T实务)审核,制订了审核结果的改进措施。</p>	<p>1. 查阅近1年6T实务审核报告(至少每季度1次); 2. 查看审核中发现问题的改进措施文件</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无审核报告,无任何改进措施,6T实务执行无监督 2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 审核报告缺失<math>\geq 30\%</math>(如1年仅1次),改进措施模糊(无具体步骤) 3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 审核报告缺失<math>\leq 29\%</math>(如1年3次),改进措施基本明确 4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 审核报告完整(每季度1次,含数据对比),改进措施具体,有措施执行进度记录 5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 审核引入第三方机构(客观公正),改进措施有效果验证(如整改后复检),建立审核问题数据库(避免重复发生)</p>		0.5		
119		<p><b>1.2.5.8</b> 各部门发动员工参与编写了“细节决定成败”的优质服务语句(服务一点通),提高服务水平。</p>	<p>1. 查阅各部门(前厅、厨房)编写的“服务一点通”文件(至少每个部门5条语句); 2. 随机访谈2-3名员工,确认是否知晓并执行语句内容</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 无“服务一点通”文件,访谈员工100%不知晓相关服务要求 2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 仅1个部门有文件,访谈员工70%-99%不知晓或不执行 3. <math>0.4 &lt; a \leq 0.6</math>: 2个及以上部门有文件,访谈员工40%-69%知晓并基本执行 4. <math>0.6 &lt; a \leq 0.8</math>: 所有部门有文件,访谈员工80%-99%知晓并严格执行,文件张贴在工作区域显眼处 5. <math>0.8 &lt; a \leq 1.0</math>: 文件定期更新,每部门语句<math>\geq 13</math>条(含客户反馈优化内容),访谈员工100%知晓且能主动应用,建立语句执行效果评估机制(如客户满意度关联)</p>		0.5		
120		<p><b>1.2.5.9</b> 实施餐饮业卓越现场管理(6T实务)的资料积累完整,特别是</p>	<p>1. 检查6T实务资料档案(如计划、记录、报告)是否按时间顺序</p>	<p>1. <math>0 \leq a \leq 0.2</math>: 资料无整理(杂乱堆放),改善项目照片存档<math>\leq 3</math>个,无时间/项目标注 2. <math>0.2 &lt; a \leq 0.4</math>: 资料整理缺失<math>\geq 30\%</math>,存档4-6个,标注模糊</p>		0.5		

			改善前后对比都有照片存档。	整理；2. 查看改善项目（如库房改造、流程优化）的前后对比照片存档数量（至少 10 个项目）	3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 资料整理缺失 $\leq 29\%$ （基本按时间顺序），照片存档 7-9 个，标注基本清晰（含时间/项目） 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 资料按“年度-项目”分类归档，标注完整，有资料借阅登记记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 资料电子归档带检索功能（如关键词查询），照片存档 $\geq 16$ 个，标注带员工署名，定期对资料完整性进行审计				
121	1.2.6 天天改进 (2.0分)	1.2.6.1	企业实施餐饮业卓越现场管理（6T 实务）的组织架构继续发挥作用。有企业高层人员负责长期保证（6T 实务）执行。	1. 访谈企业高层（如总经理），确认是否参与 6T 实务管理；2. 查看近 3 个月组织架构会议记录	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 组织架构形同虚设（无会议记录），访谈高层确认未参与 6T 管理，无长期保障措施 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 会议记录缺失 $\geq 30\%$ ，访谈高层确认偶尔参与，保障措施模糊 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 会议记录缺失 $\leq 29\%$ ，访谈高层确认基本参与（2 次/3 个月），有基础保障措施（如资金预算） 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 会议记录完整（含 6T 推进决议），访谈高层确认每月参与 1 次及以上，保障措施具体（如专人负责、专项预算） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 组织架构带考核职能（6T 成效与部门绩效挂钩），访谈高层确认牵头制定 6T 长期目标，保障措施有动态调整机制（如根据执行情况优化预算）		0.5		
122		1.2.6.2	企业对前一轮现场管理的实施成果能根据市场新变化和管理的新要求不断改进提升。	1. 查阅前一轮（如去年）6T 实务成果报告与当前改进方案；2. 确认改进方案是否已落地	1. $0 \leq a \leq 0.2$ : 无前后成果报告对比，无改进方案，成果无任何提升（甚至倒退） 2. $0.2 < a \leq 0.4$ : 有对比但无核心问题分析，改进方案缺失 $\geq 30\%$ 关键措施，落地率 $\leq 50\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ : 有对比及基础问题分析，改进方案缺失 $\leq 29\%$ 关键措施，落地率 51%-70% 4. $0.6 < a \leq 0.8$ : 对比报告含数据差异分析（如效率提升		0.5		

					百分比)，改进方案措施完整（含责任人/时间），落地率 71%–90%，有落地效果验证记录 5. $0.8 < a \leq 1.0$ ：对比报告引入行业标杆数据（找差距），改进方案结合市场趋势（如数字化管理），落地率 $\geq 91\%$ ，未落地项有风险评估及替代方案				
123		<b>1.2.6.3</b> 企业对新一轮现场管理的目标要求已经制订了计划。	1. 查阅新一轮（如明年）6T 实任务目标计划文件（含具体指标，如“设备故障率降低 10%”）；2. 确认计划是否分解到各部门	1. $0 \leq a \leq 0.2$ ：无目标计划文件，无具体指标，各部门无执行方向 2. $0.2 < a \leq 0.4$ ：计划文件无具体指标（仅定性描述），30%–49% 部门未分解任务 3. $0.4 < a \leq 0.6$ ：计划文件有基本指标（如“提升清洁效率”），10%–29% 部门未分解任务 4. $0.6 < a \leq 0.8$ ：计划文件指标量化（如“清洁时长缩短 15%”），所有部门分解任务（含时间节点），指标可测量（如用计时器统计） 5. $0.8 < a \leq 1.0$ ：计划指标与行业先进水平对标（如“设备故障率低于行业均值 5%”），部门任务分解带资源支持（如专项培训），指标有预警机制（如接近目标值提醒）		0.5			
124		<b>1.2.6.4</b> 企业对新一轮未涉及的食品原材料采购标准化管理，节约型社会对餐饮企业的要求等课题已开始进行调研。	1. 查看食品原材料采购标准化管理调研资料；2. 检查节约型餐饮调研文件	1. $0 \leq a \leq 0.2$ ：无任何调研资料，未开展任何调研，对未涉及课题无认知 2. $0.2 < a \leq 0.4$ ：仅 1 项课题有简单调研（无数据支撑），调研文件缺失 $\geq 30\%$ 3. $0.4 < a \leq 0.6$ ：2 项课题均有调研，资料包含基础数据（如供应商资质清单），调研文件缺失 $\leq 29\%$ 4. $0.6 < a \leq 0.8$ ：调研资料完整（采购标准化含“供应商筛选标准”“验收流程”，节约型餐饮含“能耗数据统计”），文件有调研结论（如“建议引入集中采购”）		0.5			

					5. $0.8 < a \leq 1.0$ : 调研引入外部专家, 采购标准化调研含成本分析(如集中采购降本比例), 节约型餐饮调研含试点方案(如“无纸化点单测试”), 调研结果有落地时间表				
总分	100	100							

**备注 1:** 评价记录(包括暗访)应根据实际情况简写, 但不合格应详细描述。如为不适用于该企业的条款, 应判为合格, 给予基础分值。

**备注 2:**

- (1) 上表是根据 6.2.1~6.2.2 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分为 100 分;
- (2) 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;
- (3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数  $a$ , 如下:
  - 1) 远低于预期:  $0 \leq a \leq 0.2$ ;
  - 2) 低于预期:  $0.2 \leq a \leq 0.4$ ;
  - 3) 符合预期:  $0.4 < a \leq 0.6$ ;
  - 4) 高于预期:  $0.6 < a \leq 0.8$ ;
  - 5) 远高于预期:  $0.8 < a \leq 1.0$ 。
- (4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数  $a$  后求和, 得出服务特性测评基础分;
- (5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数  $E$ , 得出服务特性分值。其中, 否决系数  $E = \{0, 1\}$ , 当服务质量测评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
- (6) 计算公式: 测评基础得分计算公式:  $\sum Y_i = \sum X_i * a_i$ , 其中  $Y_i$ —服务质量测评在第  $i$  项指标的实际测评基础得分;  $X_i$ —服务质量测评在第  $i$  项指标的给定标准分值;  $a_i$ —服务质量测评在第  $i$  项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。