食堂餐饮服务 认证技术规范

CTS 005-2025

第 2.0 版

2019 年 12 月 25 日发布

2025 年 8 月 8 日换版

2025 年 8 月 8 日实施

目录

第 2.0 版	1
1. 目的	3
2. 适用范围	3
3. 术语和定义	3
4. 认证模式	3
5. 认证级别	3
6. 服务认证评价	3
6.1 服务管理要求	3
6.1.1 管理的通用要求	3
6.1.2 管理的特定要求	3
6.1.3 服务管理要求成熟度评价	5
表 1 管理成熟度水平通用模型	5
表 2 管理成熟度等级划分原则与描述	6
6.2 服务特性要求	11
6.2.1 餐厅环境	11
6.2.2 配套设施	11
6.2.3 现场服务	11
6.2.4 配送	13
6.2.5 服务特性测评	13
表 3 餐饮服务特性要求测评工具	14

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，旨在阐述餐饮服务认证的要求，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“食堂餐饮服务认证”的实施，规定了餐饮服务认证的技术要求，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

餐饮服务：通过即时制作加工、商业销售、服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所及设施的食品加工、销售和消费服务活动。【RB/T309-2017 定义 3.1】

服务认证：运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。【RB/T309-2017 定义 3.3】

餐饮业：从事餐饮服务的机构或者个人，包括集体用餐配送单位和食堂。

集体用餐配送单位：根据集体服务对象订购要求，集中加工、分送食品但不提供就餐场所的单位。

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（适用时，服务设计审核）和服务特性的测评，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；
- 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：
- 服务成功率（如现场预约的流失率、出菜率、退菜率、索赔率）；
 - 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）；
 - 现场资源及人员配备量；
 - 投诉处理率；
 - 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：
- 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；
 - 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；
 - 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：
- 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；
 - 原材料采购计划和审批制度；
 - 供应商选择、评价、甄选制度；
 - 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；
 - 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：
- 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；
 - 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；
 - 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；
 - 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：
- 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；
 - 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
 - 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
 - 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；
 - 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：
- 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；
 - 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
 - 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；
 - 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：
- 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；
 - 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范和预案	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范和预案; 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范和预案; 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度，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度，建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证	制定并实施了 2.5 要求的从业人员健康管理制度，建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证，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度，建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证。每年进行一次健康检查，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度，建立员工健康档案，统一管理员工健康证信息，及时通知换证。每年进行一次健康检查，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，制定行动方案和响应，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

6.2.1 餐厅环境

6.2.1.1 标识布局

- a) 组织应在餐厅显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证等证照，卫生达标标识，以及当地监管部门要求的其他标识。清真餐馆应依法取得清真食品生产经营许可，并明示政府主管部门统一制发的清真专用标志。
- b) 餐桌布局整齐，保证过道畅通，特别是消防通道。
- c) 组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于：
 - I 节约消费，杜绝浪费；
 - II 禁止吸烟；
 - III 使用环保餐具；
 - IV 文明就餐；
 - V 排队等候；
 - VI 促销广告；
 - VII 餐具回收。
- d) 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹。
- e) 组织宜设置餐饮食品安全知识或常识宣传栏。
- f) 组织宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”，但应与外面隔离。

6.2.1.2 环境卫生

- a) 就餐场所内外环境卫生保持清洁、整齐，清扫时应采用湿式作业；
- b) 就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮；
- c) 就餐场所应无吸烟痕迹；
- d) 餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物；
- e) 餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹；
- f) 餐厅内部装饰材料不得对人体产生危害，灯具应加防护罩，装饰品干净整洁，不易掉落；
- g) 餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹；
- h) 就餐场所应无可见的苍蝇、蟑螂、蜘蛛、老鼠等；
- i) 就餐场所温度应控制在冬季 18℃-20℃，夏季 24℃-26℃。

6.2.2 配套设施

- a) 就餐场所应设有数量足够的供顾客使用的专用洗手设施；
- b) 组织应在就餐场所设置数量足够的带盖的可回收和不可回收垃圾桶；
- d) 组织应设置防虫、防鼠设施；
- e) 组织宜提供稳定、有效的无线网络；
- f) 组织宜提供音质良好、符合餐厅主题的背景音乐，半小时内曲目不宜重复，音量宜略低于环境噪声；
- g) 组织宜提供高清晰电视，播放关注社会、增长见识类节目。

6.2.3 现场服务

6.2.3.1 人员

- a) 服务人员应统一着装，着装清洁，佩戴口罩、帽子和围裙；
- b) 服务人员头发应清洁、整齐，服务时不得外露，不得有可见的头垢、头屑；
- c) 服务人员鼻毛不得外露，男性员工不蓄长须，女性员工不涂指甲油，不应使用刺鼻的香水；

- d) 服务人员不应佩戴饰品，如耳环、耳针、戒指、胸花、手链等；
- e) 服务人员手部干净卫生，不留长指甲，指甲缝不得有残留物；
- f) 服务人员在岗时，不得有吸烟、抠鼻、修剪指甲、剔牙齿、随意吐痰、擤鼻涕、整理内衣等行为；
- g) 服务人员不准私自在餐厅内搞其他副业，不在餐厅内招待私人客人用餐，不准携带食品进入厨房或餐饮提供区；

6.2.3.2 点餐

- a) 组织应提供明码标价的菜单（含酒水饮料），不宜哄抬价格；
- b) 菜单应张贴至显眼位置，表面规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹，字体规范，大小适宜；
- c) 如涉及转基因食品或过敏原食品，应在菜单中表明；
- d) 组织应根据实时就餐人数，配备适量的服务人员，不应过于拥挤；
- e) 顾客有需了解菜品时，服务人员应根据顾客饮食习惯，热情主动介绍菜品及优惠信息，不急，不燥，不烦，不说有侮辱性字眼，不带脏字；
- f) 服务人员宜提供点餐小票或餐牌；
- g) 组织宜根据顾客群消费习惯，提供夜宵服务；
- h) 餐饮后段时间是否供餐充足，饭菜温度不应过低；
- i) 服务人员应引导顾客合理消费，杜绝浪费现象。

6.2.3.2 打菜

- a) 服务人员应根据顾客要求，分类打包；
- b) 服务人员打菜时，应手法卫生、动作迅速；
- c) 服务人员应打菜规范、均匀、充足，一视同仁，不因顾客不同而有所差异；
- d) 使用打包盒时，包装材料应符合卫生和环境标准要求。

6.2.3.3 结账

- a) 服务人员在打菜或点餐后 1min 内，以顾客能听见为限的声音唱收唱支；
- b) 使用现金结账时，应注意现金不与食物接触；
- c) 组织应提供便捷、多样化的结账方式，包括但不限于：
 - I 现金；
 - II 手机支付；
 - III 充值卡；

6.2.3.4 用餐

- a) 组织应提供食品级的餐盘、餐碗、筷子、勺等餐具，有标识，用前经清洁消毒，宜以热力消毒为主，化学消毒仅限于因材质或大小等原因无法进行热力消毒的餐饮具，应定期测试消毒结果；一次性餐具外包装不应破损或污秽不洁，材质应为食品级；
- b) 组织应提供与就餐人数相适宜的餐桌、餐椅，餐桌椅在就餐前应清洁干净，桌椅不得有破损；
- c) 组织应提供与菜单一致的菜品，色、香、味、形俱佳，烹饪水准应具有 consistency，不应以野生动植物为食品原料；
- d) 组织应确保所供应的菜品能满足顾客对口味、烹制时间的要求；
- e) 组织提供的菜品不应有异物；
- f) 组织宜提供和补充辣椒、醋、香菜、葱等调味品，加盖，有公用勺或筷；
- g) 组织宜提供免费的汤，时常更新，并加盖。

6.2.3.5 撤台

- a) 顾客离座后，服务人员应及时清理桌面；

- b) 撤台应迅速、安静、规范、卫生，不影响周围顾客的用餐；
- c) 应及时补充清洗、消毒后的餐具。

6.2.3.6 其他服务

设置失物招领处，配备用于记录的失物招领本或黑板等。

6.2.4 配送

配送的产品包括餐饮食品原料、包装材料和成品。

- a) 组织应配备足够的送餐车辆、容器、工用具和餐饮具，保证送餐过程中清洁卫生；
- b) 组织应在配送前对送餐车辆、容器、工用具和餐饮具进行清洗消毒，运送装卸过程中应密闭加盖；
- c) 配送过程宜通过加封识，记录封识号码，配送过程有温度监控；
- d) 送餐所用餐饮具和食品容器上应有标签，注明组织名称、地址、联系方式、生产时间、食用时限等；
- e) 配送温度和时间要求：

I 集体用餐配送的食品不得在 10℃-60℃ 的温度条件下贮存和运输，烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 60℃ 以上（热藏）的，其保质期（即烧熟至食用的间隔时间）为烧熟后 4h。烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 10℃ 以下（冷藏）的，保质期为烧熟后 24h。需再次利用的食品应充分加热。加热前应确认食品未变质。

6.2.5 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。

6.2.5.1 表 3 是根据 6.2.1-6.2.4 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 α 后求和，得出服务特性测评基础分。

体验系数 α 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： $0.8 < \alpha \leq 1.0$

6.2.5.2 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

6.2.5.3 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。

6.2.5.4 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。

表 3 餐饮服务特性要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (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	6.2.1 餐 厅环境(2 0 分)	6.2.1.1 标 识布局 (10 分)	a) 组织应在餐厅显著位置明示营业执照、餐饮服务许可证等证照, 卫生达标标识, 以及当地监管部门要求的其他标识。清真餐馆应依法取得清真食品生产经营许可, 并明示政府主管部门统一制发的清真专用标志	现场实地查看, 核对标识的完整性和摆放位置 (暗访)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 缺失2种及以上必填标识, 或标识未在显著位置 (如入口处、收银台旁) 摆放 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 缺失1 种必填标识, 或部分标识摆放位置不显眼 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有必填标识齐全, 且均在显著位置摆放 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 除必填标识外, 额外增加1种便民标识 (如投诉电话标识), 摆放规范 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 标识齐全、位置显眼, 且有定期检查维护记录 (如标识清洁、更新记录)		1		
2	6.2.1 餐 厅环境(2 0 分)	6.2.1.1 标 识布局 (10 分)	b) 餐桌布局整齐, 保证过道畅通, 特别是消防通道	沿餐厅主要过道行走, 随机检查 3-5 处过道及消防通道位置 (暗访)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 2处及以上过道拥堵, 或消防通道被占用 (堆放杂物、设置障碍物) 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1处过道拥堵, 或消防通道无明显标识 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有过道畅通, 消防通道无占用且有标识 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 过道畅通、消		1		

					防通道规范，且过道有防滑提示标识 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：布局整齐，过道有引导标识，消防通道定期检查记录完整				
3	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.1 标识布局(10分)	c) 组织应设置公用图形、导向性标识和顾客导视牌，包括但不限于：I 节约消费，杜绝浪费；II 禁止吸烟；III 使用环保餐具；IV 文明就餐；V 排队等候；VI 促销广告；VII 餐具回收	逐一核对标识种类，随机抽查 5-8 个标识的设置位置(暗访)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：缺失4种及以上必填标识，或3个及以上标识位置不合理(如隐蔽角落) 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：缺失 2-3 种必填标识，或 1-2 个标识位置不合理 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：7 种标识齐全，抽查标识位置均合理(显眼且易识别) 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：标识齐全、位置合理，且 2 种及以上标识有夜光功能 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：标识齐全、位置合理、功能完善，且有定期清洁维护记录		5		
4	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.1 标识布局(10分)	d) 餐厅图形标志应无灰尘、无污迹	现场观察标识表面情况(暗访)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3个及以上标识有明显灰尘(擦拭后纸巾明显变脏)或污迹(无法擦拭干净) 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2个标识有灰尘或污迹 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有标识表面干净，无灰尘、污迹 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：标识干净，且表面有防污涂层(如水溅后易擦拭) 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：标识长期保持干净，有每日清洁记录		1		
5	6.2.1 餐	6.2.1.1 标	e) 组织宜设置餐饮	查看是否有宣传栏	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无宣传栏，且		1		

	厅环境(20分)	识布局(10分)	食品安全知识或常识宣传栏	，若有则检查宣传栏内容及维护情况(暗访)	无相关食品安全知识展示形式 2. 低于预期(0.2<a≤0.4)：有宣传栏，但内容过期(超过3个月未更新)或有污迹 3. 符合预期(0.4<a≤0.6)：有宣传栏，内容为近1个月内更新，表面干净 4. 高于预期(0.6<a≤0.8)：宣传栏内容每月更新，且有互动板块(如留言区) 5. 远高于预期(0.8<a≤1.0)：宣传栏内容丰富、更新及时，有专人负责维护，且有顾客反馈记录				
6	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.1 标识布局(10分)	f) 组织宜通过透明厨房、视频厨房和网络厨房等形式实施“明厨亮灶”，但应与外面隔离	现场查看透明厨房的隔离情况，检查视频厨房的显示设备(如屏幕是否正常播放、画面是否清晰)(暗访)	1. 远低于预期(0≤a≤0.2)：未实施“明厨亮灶”，或透明厨房无隔离(顾客可直接接触) 2. 低于预期(0.2<a≤0.4)：有“明厨亮灶”，但视频屏幕黑屏或画面模糊(无法看清厨房操作) 3. 符合预期(0.4<a≤0.6)：“明厨亮灶”正常，透明厨房有隔离，视频画面清晰 4. 高于预期(0.6<a≤0.8)：“明厨亮灶”正常，且视频屏幕有操作区域标注(如洗菜区、炒菜区) 5. 远高于预期(0.8<a≤1.0)：“明厨亮灶”功能完善，有网络厨房(可通过手机查看)，且设备定期检修记录完整		1		
7	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	a) 就餐场所内外环境卫生保持清洁、整齐，清扫时应采用湿	现场观察环境整洁度(暗访)	1. 远低于预期(0≤a≤0.2)：内外各有2处及以上明显垃圾(如地面食物残渣、墙面污渍)，或清扫用干式作业(扬尘明显)		1		

			式作业;		<p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 内外各有1处明显垃圾, 或清扫偶用干式作业</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 内外环境清洁, 无明显垃圾, 清扫采用湿式作业</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 环境清洁, 湿式作业规范, 且有定时清扫标识 (如“每2小时清扫一次”)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 环境长期整洁, 有清扫记录, 且顾客无乱扔垃圾现象 (观10分钟内无此类行为)</p>			
8	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	b) 就餐场所应空气清新无异味、通风良好、光线明亮;	进入就餐场所现场感受	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 有明显异味 (如油烟味、霉味), 通风口堵塞, 或光线昏暗 (需开灯才能看清菜单)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有轻微异味, 通风正常, 光线基本充足</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 无异味, 通风良好 (无闷热感), 光线明亮 (无需额外开灯)</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 空气清新 (可闻到淡淡香薰味, 非刺鼻), 通风、光线正常</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 环境舒适, 通风、光线、气味均佳</p>		1	
9	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	c) 就餐场所应无吸烟痕迹;	现场查看就餐区地面、桌面、墙角、烟灰缸 (若有) 等位置, 是否有烟蒂	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 发现2个及以上烟蒂, 或墙面有明显烟渍 (无法擦拭)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 发现1个烟蒂, 或桌面有轻微烟渍</p>		1	

				、烟渍	<p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：无任何吸烟痕迹（烟蒂、烟渍均无）</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：无吸烟痕迹，且有吸烟劝阻标识</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：无吸烟痕迹，有劝阻标识，且服务员有主动劝阻吸烟行为（观察到 1 次及以上）</p>				
10	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	d) 餐厅地面应无污迹、无异味、干净光亮、无杂物；	<p>随机查看餐厅地面 3-5 处（如餐桌下方、过道中间），查看污迹，是否有异味</p>	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3 处及以上地面有污迹（如油渍、菜汤）、异味或杂物（如纸巾、食物残渣）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2 处地面有污迹、异味或杂物</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有查看处地面干净，无污迹、异味、杂物</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：地面干净，且有防滑处理（如铺防滑垫），无积水</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：地面干净光亮，有定期打蜡维护记录，且即时清理洒落杂物（观察到 1 次及以上）</p>		1		
11	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	e) 餐厅天花板和墙面应无蜘蛛网、无污迹；	<p>查看天花板角落、墙面高处等易积灰位置，查看是否有蜘蛛网、霉斑、污渍</p>	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3 处及以上有蜘蛛网或明显污迹（如大面积霉斑）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2 处有蜘蛛网或污迹</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：无蜘蛛网、污迹</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：无蜘蛛网、污迹</p>		1		

					迹，且墙面有装饰画（无灰尘） 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：天花板、墙面长期整洁，有季度清洁记录				
12	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	f) 餐厅内部装饰材料不得对人体产生危害，灯具应加防护罩，装饰品清洁干净，不易掉落；	现场感受气味，检查所有灯具是否有防护罩，触摸装饰品查看清洁度，轻推装饰品测试稳固性	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：有刺鼻气味（疑似有害气体），3 盏及以上灯具无防护罩，或装饰品有明显灰尘且轻推即晃（易掉落） 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：无刺鼻气味，1-2 盏灯具无防护罩，或装饰品轻微积灰 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：无异味，所有灯具有防护罩，装饰品干净、稳固 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：装饰材料有环保检测报告，灯具防护罩完好，装饰品定期清洁 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：装饰安全环保，有材料合格证明，装饰品稳固且有特色，清洁维护记录完整		1		
13	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	g) 餐厅门窗应玻璃明亮、无灰尘，窗帘无污迹；	用干净纸巾擦拭门窗玻璃和窗帘表面，观察纸巾清洁度，透过玻璃查看外部清晰度	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：擦拭后纸巾明显变脏（玻璃 / 窗帘灰尘多），透过玻璃看不清外部 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：擦拭后纸巾轻微变脏，透过玻璃基本看清外部 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：擦拭后纸巾干净，玻璃明亮，窗帘无污迹 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：门窗玻璃有防雾处理（冬季无雾气），窗帘定期清洗 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：门窗、窗帘		1		

					长期整洁，有每日清洁记录，玻璃无划痕				
14	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	h) 就餐场所应无可见的苍蝇、蟑螂、蜘蛛、老鼠等;	查看用餐区角落、餐桌下方、垃圾桶周边、墙角缝隙等位置，检查是否有虫鼠活体、尸体或排泄物	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 发现 2 处及以上虫鼠踪迹</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 发现 1 处虫鼠踪迹</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 无任何虫鼠踪迹</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 无虫鼠踪迹，且有灭虫鼠设备(如灭蝇灯)正常工作</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 无虫鼠踪迹，灭虫鼠设备定期更换(有记录)，且有专业除虫鼠服务合同</p>		2		
15	6.2.1 餐厅环境(20分)	6.2.1.2 环境卫生(10分)	i) 就餐场所温度应控制在冬季 18℃-20℃，夏季 24℃-26℃。	现场感受及查看空调显示温度;	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 冬季低于16℃或高于22℃，夏季低于22℃或高于28℃，且空调显示故障</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 温度偏离标准1-2℃(如冬季 17℃、夏季 23℃)，空调显示正常</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 温度在标准范围内，空调显示正常</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 温度精准(如冬季 19℃、夏季 25℃)，且有温度调节提示(如“温度不适可告知服务员”)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 温度稳定在标准范围，有每小时温度记录，且顾客无温度投诉</p>		1		

16	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	a) 就餐场所应设有数量足够的供顾客使用的专用洗手设施:	查看就餐场所洗手设施数量(包括水龙头、洗手池),检查洗手设施是否能正常使用(水龙头出水是否正常、有无洗手液和擦手纸)(暗访)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 洗手设施数量不足(按就餐人数每 50 人 1 个洗手池计算, 缺 2 个及以上), 或 3 个及以上设施无法使用(水龙头不出水、无洗手液 / 擦手纸) 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 设施数量缺 1 个, 或 1-2 个设施无法使用 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 设施数量足够, 所有设施正常使用(有洗手液、擦手纸) 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 设施数量充足, 正常使用, 且配备温水龙头、手部消毒液 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 设施完善, 有洗手步骤提示标识, 洗手液 / 擦手纸实时补充(观察 1 小时内无断供), 有设施维护记录 	4		
17	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	b) 组织应在就餐场所设置数量足够的带盖的可回收和不可回收垃圾桶:	查看可回收和不可回收垃圾桶数量,检查是否每个垃圾桶都有盖,且标识清晰(可回收 / 不可回收),查看垃圾桶是否能正常盖合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 垃圾桶总量不足(每 50m²1 个标准, 缺 2 个及以上), 3 个及以上无盖或标识模糊, 2 个及以上无法盖合 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 垃圾桶缺 1 个, 1-2 个无盖 / 标识模糊, 1 个无法盖合 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 数量足够, 所有垃圾桶有盖、标识清晰、可正常盖合 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 数量充足, 垃圾桶带脚踏开盖功能, 标识有图形 + 文字说明 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 垃圾桶配置完善, 每 2 小时清理一次(有记录), 周边 	4		

					无异味、无散落垃圾				
18	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	c) 组织应设置防虫、防鼠设施;	检查餐厅门窗缝隙(是否安装防鼠网)、通风口(是否有防虫网)、垃圾桶周边(是否有粘鼠板、灭蝇灯), 测试防鼠网、防虫网是否完好, 查看灭蝇灯是否正常工作	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 门窗无防鼠网、通风口无防虫网, 垃圾桶周边无粘鼠板 / 灭蝇灯, 或 2 处及以上防护网破损、灭蝇灯不工作</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 缺少 1 种防护设施, 或 1 处防护网破损、灭蝇灯亮度不足</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 防鼠网、防虫网、粘鼠板、灭蝇灯齐全, 防护网完好, 灭蝇灯正常工作</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 防护设施齐全, 灭蝇灯有诱捕记录, 粘鼠板定期更换(有日期标注)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 防护设施全覆盖, 每月检查维护(有记录), 专业机构定期检测虫鼠密度(报告合格)</p>		3		
19	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	d) 组织宜提供稳定、有效的无线网络;	现场用手机在餐厅不同区域(入口、用餐区、角落)连接无线网络, 测试网络速度(用测速软件测量下载速度), 记录连接稳定性(是否频繁断连)	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无无线网络, 或 2 个及以上区域无法连接, 下载速度 $< 1\text{Mbps}$ 且断连 3 次及以上 / 小时</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1 个区域无法连接, 下载速度 $1-2\text{Mbps}$ 且断连 1-2 次/小时</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有区域可连接, 下载速度 $\geq 2\text{Mbps}$, 1 小时内无断连</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 下载速度 $\geq 5\text{Mbps}$, 连接无密码或密码便捷获取</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 下载速度 $\geq$</p>		3		

					10Mbps, 24 小时稳定运行, 连接无密码或密码便捷获取				
20	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	e) 组织宜提供音质良好、符合餐厅主题的背景音乐, 1h 内曲目不宜重复, 音量宜略低于环境噪声;	现场感受背景音乐音量和环境噪声, 记录半小时内的曲目数量(判断是否重复), 现场感受音质(是否有杂音、失真)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无背景音乐, 或音质有明显杂音 / 失真, 半小时内曲目重复 2 次及以上, 音量高于环境噪声(需大声说话才能交流) 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 音质轻微失真, 半小时内曲目重复 1 次, 音量与环境噪声持平 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 音质清晰无杂音, 1 小时内曲目无重复, 音量略低于环境噪声(正常交流无影响) 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 音乐风格贴合餐厅主题(如中式餐厅配古典乐), 曲目库定期更新, 音量可根据就餐人数调节 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 音乐播放有专业调音, 顾客可扫码点歌(主题内曲目), 有每日播放曲目清单记录 		3		
21	6.2.2 配套设施(20分)	6.2.2 配套设施(20分)	f) 组织宜提供高清电视, 播放关注社会、增长见识类节目;	现场检查电视数量及摆放位置(是否在就餐区显眼处), 查看电视画面清晰度(有无雪花、卡顿), 记录播放节目类型(是否为新闻、纪录片等增	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无电视, 或电视摆放在隐蔽处, 画面有明显雪花 / 频繁卡顿, 播放低俗娱乐 / 广告类节目 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 电视数量不足(每 100m² 1 台标准, 缺 1 台), 画面轻微卡顿, 播放节目一半为广告 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 电视数量足够、位置显眼, 画面清晰无卡顿, 播放新闻、纪 		3		

				长见识类)	录片等增长见识类节目 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8) : 电视为 4K 高清屏, 节目每日更新 (有播放表), 可根据顾客需求切换频道 (主题内) 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0) : 电视联网可点播增长见识类内容, 屏幕定期清洁 (无灰尘), 有设备维护记录				
22	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员 (7分)	a) 服务人员应统一着装, 着装清洁, 佩戴口罩、帽子、围裙和一次性手套;	现场查看 5-8 名服务人员, 查看着装是否统一 (款式、颜色一致), 衣服是否有污渍、褶皱, 是否按要求佩戴口罩 (遮住口鼻)、帽子 (头发不外露)、围裙、一次性手套 (暗访)	1. 远低于预期 (0≤a≤0.2) : 5 名及以上服务人员着装不统一, 3 名及以上衣服有明显污渍 / 褶皱, 3 名及以上未按要求佩戴防护用品 (如口罩未遮口鼻、无帽子) 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4) : 3-4 名着装不统一, 1-2 名衣服有污渍 / 褶皱, 1-2 名未按要求佩戴防护用品 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6) : 所有服务人员着装统一、清洁, 按要求佩戴口罩、帽子、围裙、一次性手套 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8) : 着装统一整洁, 防护用品符合卫生标准 (如医用口罩、食品级手套), 佩戴工牌 (有姓名、岗位) 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0) : 着装定期清洗消毒 (有记录), 防护用品每 2 小时更换一次, 工牌有微笑服务标识		1		
23	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员 (7分)	b) 服务人员头发应清洁、整齐, 服务时不得外露, 不得有可	现场近距离观察 5-8 名服务人员头发, 查看是否清洁	1. 远低于预期 (0≤a≤0.2) : 3 名及以上头发有异味、凌乱, 3 名及以上头发外露 (如男性头发盖耳、女性头发披肩), 2 名及以上有		1		

			见的头垢、头屑；	(无异味)、整齐(无凌乱发丝), 头发是否外露(男性头发不盖耳、不披肩, 女性头发盘起或用发网包裹), 有无头垢、头屑(暗访)	明显头垢 / 头屑 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4): 1-2 名头发有异味 / 凌乱, 1-2 名头发外露, 1 名有头垢 / 头屑 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6): 所有服务人员头发清洁、整齐, 无外露, 无头垢、头屑 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 头发修剪规范(男性短发、女性发网整洁), 定期护理(无分叉) 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0): 服务人员有个人卫生管理制度(有培训记录), 每日上岗前检查头发卫生(有登记)			
24	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员(7分)	c) 服务人员鼻毛不得外露, 男性员工不蓄长须, 女性员工不涂指甲油, 不应使用刺鼻的香水;	现场观察 5-8 名服务人员(男性重点看胡须, 女性重点看指甲), 近距离闻是否有刺鼻香水味(暗访)	1. 远低于预期 (0≤a≤0.2): 3 名及以上鼻毛外露, 2 名及以上男性蓄长须(超过 1cm), 2 名及以上女性涂指甲油, 3 名及以上有刺鼻香水味 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4): 1-2 名鼻毛外露, 1 名男性蓄长须, 1 名女性涂指甲油, 1-2 名有刺鼻香水味 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6): 无鼻毛外露, 男性无长须, 女性无指甲油, 无刺鼻香水味 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 男性定期剃须(面部整洁), 女性指甲短而干净, 使用清淡无异味护手霜 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0): 服务人员有仪容仪表检查标准(张贴公示), 每日岗前专		1	

					人检查（有记录）				
25	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员(7分)	d) 服务人员不应佩戴饰品，如耳环、耳针、戒指、胸花、手链等；	现场观察 5-8 名服务人员的耳部、手部、胸部，查看是否佩戴饰品（暗访）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3 名及以上服务人员佩戴 2 种及以上饰品，或佩戴夸张饰品（如超大耳环、多层手链） 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2 名佩戴 1 种饰品（如简单戒指） 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有服务人员未佩戴任何饰品 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：服务人员了解饰品佩戴禁忌（可准确回答为何不佩戴），无违规尝试 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：餐厅有饰品佩戴管理制度（培训记录完整），定期抽查无违规 		1		
26	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员(7分)	e) 服务人员手部干净卫生，不留长指甲，指甲缝不得有残留物；	现场观察 2-3 名服务人员手部，测量指甲长度（不超过指尖 1mm），检查指甲缝是否有食物残渣、污垢（暗访）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：2 名及以上手部有明显污垢，指甲长度超过指尖 3mm，指甲缝有食物残渣 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1 名手部轻微污垢，指甲长度 1-3mm，指甲缝无明显残渣 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：手部干净，指甲长度 $\leq 1\text{mm}$，指甲缝无残留物 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：手部定期消毒（有消毒记录），指甲边缘光滑（无倒刺） 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：服务人员每接触非食品物品后洗手（观察到3次及以上） 		1		
27	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员(7分)	f) 服务人员在岗时	采用定点观察（如	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：观察1小时内		1.5		

	场服务(50分)	员(7分)	,不得有吸烟、抠鼻、修剪指甲、剔牙齿、随意吐痰、擤鼻涕、整理内衣等行为;	用餐区、取餐区)与流动巡查结合,记录在岗服务人员的行为(暗访)	,2名及以上服务人员出现3次及以上违规行为 2. 低于预期(0.2<a≤0.4):1名出现2次违规行为,或2名各出现1次违规行为 3. 符合预期(0.4<a≤0.6):观察1小时内,无任何违规行为 4. 高于预期(0.6<a≤0.8):服务人员主动避开顾客整理衣物(如到休息室),无不当行为倾向 5. 远高于预期(0.8<a≤1.0):餐厅有行为规范培训,服务人员互相监督(无违规)				
28	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.1 人员(7分)	g)服务人员不准私自 在餐厅内搞其他副业,不在餐厅内招待私人客人用餐,不准携带食品进入厨房或餐饮提供区;	现场查看服务人员是否有售卖私人物品、兼职其他工作等副业行为,检查用餐区是否有服务人员私人陪同用餐场景,在厨房/餐饮提供区入口处检查服务人员携带物品	1. 远低于预期(0≤a≤0.2):发现2名及以上搞副业(如卖零食),或2处及以上私人用餐,1名携带食品进入厨房 2. 低于预期(0.2<a≤0.4):发现1名搞副业,或1处私人用餐,无携带食品进入厨房 3. 符合预期(0.4<a≤0.6):无副业、无私人用餐,无携带食品进入厨房/餐饮提供区 4. 高于预期(0.6<a≤0.8):服务人员了解违规后果(可准确表述),主动拒绝私人用餐请求 5. 远高于预期(0.8<a≤1.0):餐厅有违规处罚制度(公示),厨房入口有物品检查登记(无违规记录)		0.5		
29	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.2 点餐(9分)	a)组织应提供明码标价的菜单(含酒水	随机抽取5-10种菜品(含2-3种酒水	1. 远低于预期(0≤a≤0.2):3种及以上菜品无标价,2种及以上实际收费高于菜单标价		1		

	0 分)		饮料), 不宜哄抬价格:	饮料), 核对菜单标价与实际收费金额, 对比周边同类型餐厅相同菜品价格	<p>, 3 种及以上价格比周边高 30%及以上</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1-2种菜品无标价, 1 种实际收费高于菜单标价, 1-2种价格比周边高 10%-30%</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有菜品/酒水明码标价, 实际收费与标价一致, 价格与周边同类型餐厅持平 ($\pm 10\%$ 内)</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 菜单标价清晰 (含食材产地), 价格比周边低5%-10%, 无任何隐性收费</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 菜单定期更新价格 (有更新日期标注), 价格变动提前公示, 提供“高性价比套餐”选项, 顾客对价格满意度高 (随机询问3名顾客均表示合理)</p>			
30	6.2.3 现场服务(50 分)	6.2.3.2 点餐 (9 分)	b) 菜单应张贴至显眼位置, 表面规范整洁、无涂改、无褶皱、无污迹, 字体规范, 大小适宜;	检查餐厅入口、收银台、用餐区等显眼位置是否张贴菜单, 随机抽取 2-3 份张贴菜单, 查看表面状态及字体情况	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 未在显眼位置张贴菜单, 2 份及以上菜单有涂改、严重褶皱或明显污迹, 字体模糊无法辨认</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 仅1个显眼位置张贴菜单, 1 份菜单有轻微褶皱或污迹, 字体偏小需凑近查看</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 入口、收银台、用餐区均张贴菜单, 抽取菜单表面整洁无涂改, 字体规范易读</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 菜单采用塑封材质 (防污易清洁), 字体有中英文对照, 张贴高度适宜 (1.5-1.7 米)</p>	1		

					5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：菜单定期清洁 (有清洁记录)，破损后即时更换，提供电子菜单 (扫码可看) 与纸质菜单互补				
31	6.2.3 现场服务 (50分)	6.2.3.2 点餐 (9分)	c) 如涉及转基因食品或过敏原食品，应在菜单中表明；	查看菜单中是否有转基因 (如转基因大豆油制作的菜品)、过敏原 (如花生、海鲜、麸质类) 相关食材的菜品，核对是否有明确标注	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3种及以上含转基因/过敏原食材的菜品未标注，标注位置隐蔽 (如角落小字)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2种含转基因/过敏原食材的菜品未标注，标注字体模糊</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有含转基因/过敏原食材的菜品均明确标注 (如“含花生”“转基因大豆油制作”)，标注清晰可见</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：标注采用特殊符号提醒，服务人员点餐时主动询问顾客过敏史</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：菜单附过敏原成分表，转基因食材来源可追溯，定期更新过敏原标注 (如新增食材即时补充)</p>		1		
32	6.2.3 现场服务 (50分)	6.2.3.2 点餐 (9分)	d) 组织应根据实时就餐人数，配备适量的服务人员，不应过于拥挤；	用餐高峰现场查看在岗服务人员数量，是否能及时服务顾客	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：每20名顾客配备1名服务人员以下，5名及以上顾客举手点餐5分钟内无响应</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：每15-20名顾客配备1名服务人员，3-4名顾客举手点餐3-5分钟内响应</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：每10-15名顾客配备1名服务人员，所有顾客举手点餐2分钟内响应</p>		1		

					<p>4. 高于预期 (0.6<a≤0.8)：每 8-10 名顾客配备1名服务人员，服务人员主动巡视询问点餐需求（无需顾客举手）</p> <p>5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0)：根据就餐人数动态调整服务人员（如高峰临时增派人手），有服务人员排班表（匹配客流规律），顾客无等待抱怨</p>			
33	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.2 点餐(9分)	<p>e) 顾客有需了解菜品时，服务人员应根据顾客饮食习惯，热情主动介绍菜品及优惠信息，不急，不燥，不烦，不说有侮辱性字眼，不带脏字；</p>	<p>模拟顾客向 3-5名服务人员咨询菜品（如“是否有辣度可选”“优惠活动有哪些”），记录服务人员回应态度和内 容</p>	<p>1. 远低于预期 (0≤a≤0.2)：2名及以上服务人员回应不耐烦（如皱眉、打断顾客），1名使用不文明用语，3名及以上无法介绍菜品/优惠信息</p> <p>2. 低于预期 (0.2<a≤0.4)：1名服务人员回应冷淡，2名仅简单回答（如“不知道”），无优惠信息介绍</p> <p>3. 符合预期 (0.4<a≤0.6)：所有服务人员热情回应，准确介绍菜品（如辣度、食材）及当前优惠，无不当用语</p> <p>4. 高于预期 (0.6<a≤0.8)：服务人员主动推荐契合顾客习惯的菜品（如“您不吃辣，推荐这款清蒸鱼”），详细解释优惠规则（如“满 100 减 20，可叠加会员折扣”）</p> <p>5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0)：服务人员熟悉所有菜品细节（如烹饪方式、营养成分），主动询问顾客特殊需求（如“是否需要少盐”），顾客咨询后有满意度反馈（如“是否解答清楚”）</p>	1		

34	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.2 点餐(9分)	f) 服务人员宜提供点餐小票或餐牌:	随机跟踪 2-5 名点餐顾客, 查看服务人员是否提供点餐小票(纸质或电子)或餐牌	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 3 名及以上顾客未收到小票 / 餐牌, 小票信息错误(如菜品漏记、金额错算)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1-2 名顾客未收到小票 / 餐牌, 小票信息完整但无服务人员确认</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有顾客均收到小票/餐牌, 信息准确(菜品、金额、点餐时间)</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 提供电子小票(扫码可查)+ 纸质小票选项, 服务人员主动与顾客核对小票信息</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 小票标注取餐时间、服务人员姓名, 餐牌有编号且与取餐区对应, 顾客凭餐牌快速取餐(无错拿)</p>		1		
35	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.2 点餐(9分)	g) 组织宜根据顾客群消费习惯, 提供夜宵服务:	22:00 后到店查看是否有夜宵菜品供应, 询问服务人员夜宵服务时间及菜品范围	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 22:00 后无夜宵供应, 且无任何夜宵服务告知(如公告、菜单标注)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 22:00 后有夜宵供应, 但菜品少于 5 种, 服务人员无法准确说明夜宵时间</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 22:00-24:00 提供夜宵, 菜品 ≥ 8 种, 服务人员清晰告知夜宵时间及范围</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 夜宵供应至凌晨 2 点, 菜品有特色(如夜宵专属小吃),</p>		1		

					提供夜宵外卖服务 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 夜宵菜品定期更新 (如每周推出 1 款新品), 根据季节调整 (如夏季增冰品), 有夜宵顾客反馈记录 (满意度 $\geq 90\%$)				
36	6.2.3 现场服务 (50 分)	6.2.3.2 点餐 (9 分)	h) 餐饮后段时间是否供餐充足, 饭菜温度不应过低;	查看取餐区 / 菜品展示区剩余菜品种类 (是否覆盖菜单 80% 以上), 用食品温度计测量 3-5 种热菜中心温度	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 剩余菜品仅覆盖菜单 50% 以下, 3 种及以上热菜中心温度 $< 50^{\circ}\text{C}$ 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 剩余菜品覆盖菜单 50%-79%, 1-2 种热菜中心温度 $< 50^{\circ}\text{C}$ 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 剩余菜品覆盖菜单 80% 及以上, 所有热菜中心温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 后段时间定时补充菜品 (如每 30 分钟检查补货), 热菜用保温设备 (如保温台) 维持温度, 温度 $\geq 65^{\circ}\text{C}$ 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 有菜品库存预警机制 (缺货前即时制作), 保温设备有温度显示 (实时监控), 热菜温度记录完整 (每小时记录 1 次)		1		
37	6.2.3 现场服务 (50 分)	6.2.3.2 点餐 (9 分)	i) 服务人员应引导顾客合理消费, 杜绝浪费现象;	观察 3-5 名顾客点餐时, 服务人员是否提醒 “适量点餐” “避免浪费”, 对剩余菜品较多的顾客是否建议打	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无服务人员提醒合理消费, 3 名及以上剩余菜品超过 1/2 的顾客未收到打包建议 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1-2 名顾客点餐时收到提醒, 1-2 名剩余菜品较多顾客未收到打包建议		1		

				包	<p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有顾客点餐时均提醒适量点餐，剩余菜品超过 1/3 的顾客均收到打包建议</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：服务人员根据顾客人数推荐菜品分量（如“2 人建议点 2 菜 1 汤”），提供免费打包盒（环保材质）</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：餐厅有“光盘行动”奖励（如光盘可享下次折扣），服务人员主动协助打包，记录顾客打包率 ($\geq 80\%$)</p>			
38	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.3 打菜(7.0分)	a) 服务人员应根据顾客要求，分类打菜；	模拟顾客提出分类需求（如“不要香菜”“少放辣”），跟踪 3-5 名顾客的打菜过程	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：2 名及以上顾客的分类需求未被满足（如仍加香菜），服务人员拒绝回应需求</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1 名顾客的分类需求未完全满足（如少放辣但仍偏辣），服务人员回应消极</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有顾客的分类需求均被准确满足，服务人员积极配合（如“好的，不放香菜”）</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：服务人员主动询问顾客特殊需求（如“是否需要忌口”），分类打菜后再次确认（如“确认不要辣，对吗”）</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：针对常见分类需求（如忌口、分量）有专用打菜工具（如分盘），记录顾客需求偏好（如“张先生不</p>	1		

					吃葱”），下次主动匹配				
39	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.3 打菜(7.0分)	b) 服务人员打菜时，应手法卫生、动作迅速；	现场观察 2-3 名打菜人员的操作，记录打菜动作是否接触非菜品区域（如台面、垃圾桶）	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：2 名及以上打菜人员手部接触台面 / 垃圾桶后未清洁直接打菜，打菜速度慢（1 名顾客等待超过 3 分钟）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1 名打菜人员手部接触非菜品区域后延迟清洁，打菜速度较慢（1 名顾客等待 2-3 分钟）</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有打菜人员手部不接触非菜品区域，打菜动作规范，1 名顾客等待时间 ≤ 1 分钟</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：打菜人员佩戴一次性手套 + 口罩，使用专用打菜勺（每类菜品 1 个），打菜时避免汤汁洒落</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：打菜区域有实时监控（确保卫生），打菜速度有标准（如每分钟服务 3 名顾客），定期培训打菜手法（有考核记录）</p>		2		
40	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.3 打菜(7.0分)	c) 服务人员应打菜规范、均匀、充足，一视同仁，不因顾客不同而有所差异；	随机选取同一种菜品，现场观察服务人员给 2-4 名不同顾客依次打菜，是否因顾客不同而有所差异	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：不同顾客菜品分量差异超过 50%（如给 A 顾客满勺，给 B 顾客半勺），有明显偏向性（如熟人多给）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：不同顾客菜品分量差异 20%-50%，服务人员打菜时犹豫（如看顾客衣着）</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有顾客菜品分量差异 $\leq 10\%$，打菜均匀，无偏向性</p>		2		

					<p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 采用标准勺 (固定分量) 打菜, 服务人员主动询问顾客 “是否需要多加一点” (按需调整)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 打菜分量有明确标准 (如每份 200g), 定期称重检查 (误差 $\leq 5g$), 顾客对分量满意度高 (随机询问 3 名均表示充足)</p>			
41	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.3 打菜(7.0分)	d) 使用打包盒时, 包装材料应符合卫生和环境标准要求;	<p>随机抽取 5-10 个打包盒, 查看包装上是否有 “食品接触用” 标识及生产厂家、生产日期、材质, 闻打包盒是否有异味</p>	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 3 个及以上打包盒无 “食品接触用” 标识, 2 个及以上无生产信息, 3 个及以上有刺鼻异味</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) : 1-2 个打包盒无 “食品接触用” 标识, 1 个无生产信息, 1-2 个有轻微异味</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) : 所有打包盒有 “食品接触用” 标识及完整生产信息 (厂家、日期、材质), 无异味</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 打包盒材质为可降解环保材料, 标注耐热温度 (如 “可承受 100℃”), 配套餐具 (筷子、勺子) 也有 “食品接触用” 标识</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 打包盒有质量检测报告 (第三方出具), 定期更换供应商 (优先选环保材质), 顾客反馈打包盒无渗漏 (记录完整)</p>	2		
42	6.2.3 现场服务(5分)	6.2.3.4 结账(5.0分)	a) 服务人员在打菜或点餐后 1min 内,	<p>跟踪 5-8 名顾客的结账过程, 计时</p>	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 3 名及以上顾客等待超 1 分钟未唱收唱支, 2 名及以上声</p>	1		

	0 分)	)	以顾客能听见为限的声音唱收唱支;	(从打菜 / 点餐完成到开始唱收唱支的时间), 判断声音大小 (1 米内可清晰听见)	音微弱 (1 米内听不清) 或未完整表述 (如仅说 “给钱” “找你”) 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4): 1-2 名顾客等待超 1 分钟, 1 名声音偏小或表述不完整 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6): 所有顾客 1 分钟内完成唱收唱支, 声音清晰 (1 米内可辨), 表述完整 (如 “收您 100 元, 找您 25 元, 菜品共 75 元”) 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 唱收唱支时主动展示金额 (如现金展开、屏幕转向顾客), 语速适中、态度礼貌 5. 远高于预期 (0.8<a≤1.0): 唱收唱支后主动提供消费明细 (如小票), 顾客确认金额后再完成交易, 无任何金额争议记录				
43	6.2.3 现场服务 (50 分)	6.2.3.4 结账 (5.0 分)	b) 使用现金结账时, 应注意现金不与食物接触;	观察 3-5 名现金结账顾客, 查看服务人员是否在接触现金后直接接触食物 (如未洗手 / 戴手套就拿取菜品), 现金是否放置在靠近食物的区域	1. 远低于预期 (0≤a≤0.2): 2 名及以上服务人员接触现金后直接拿取食物, 现金放置在菜品旁 (距离<10cm) 2. 低于预期 (0.2<a≤0.4): 1 名服务人员接触现金后延迟洗手再接触食物, 现金放置区域靠近取餐台 (距离 10-20cm) 3. 符合预期 (0.4<a≤0.6): 所有服务人员接触现金后洗手 / 换手套再接触食物, 现金放置在专用收银台 (远离食物区域, 距离>20cm) 4. 高于预期 (0.6<a≤0.8): 收银台配备现金专用托盘, 服务人员佩戴一次性收银手套,		2		

					接触现金与食物的工具严格区分（如收银用夹子、取餐用专用勺） 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：现金收银区域有“现金不接触食物”提示标识，定期对收银工具消毒（有记录），无现金污染食物的顾客投诉			
44	6.2.3 现场服务（50分）	6.2.3.4 结账（5.0分）	c) 使用现金找零时，不应使用假币、破损严重的钱币；	随机收取 3-3 次现金找零，查看是否为假币，查看钱币是否有缺角、撕裂（破损面积 $>1/5$ ）情况	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：发现 1 次及以上假币，2 次及以上找零为严重破损钱币（缺角超 1/3 或撕裂） 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：无假币，但 1 次找零为严重破损钱币，或 2 次为轻微破损（缺角 $\leq 1/5$ ） 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：无假币，所有找零钱币完整（无缺角、撕裂），票面整洁可辨 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：服务人员找零时主动询问“是否需要换零钱”，优先提供新币，配备验钞设备（如验钞笔）供顾客核对 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：收银台有假币识别培训记录，定期检查找零备用金（确保无破损、假币），顾客对找零满意度 100%（随机询问无异议）	1		
45	6.2.3 现场服务（50分）	6.2.3.4 结账（5.0分）	d) 组织应提供便捷、多样化的结账方式，包括但不限于：I 现金；II 手机支付	检查收银台是否有现金收款区、手机支付二维码（微信/支付宝）、充值	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：仅支持 1 种支付方式（如仅现金），或 2 种及以上支付方式故障（如二维码无法识别、刷卡设备失灵）	1		

			； III 充值卡；	卡刷卡设备，测试每种支付方式是否能正常使用	<p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：支持 2 种支付方式，1 种支付方式偶发故障（如扫码需多次尝试），无支付方式指引标识</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：现金、手机支付、充值卡 3 种方式均支持，设备正常使用，有清晰支付指引标识（如二维码旁标“微信 / 支付宝”）</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：额外支持银联刷卡、数字人民币等支付方式，手机支付支持“刷脸支付”，充值卡有余额查询功能（如自助查询机）</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：所有支付方式实时到账（无延迟），有支付故障应急方案（如临时人工记账），定期维护支付设备（有检修记录）</p>			
46	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.5 用餐(15分)	a) 组织应提供食品级的餐盘、餐碗、筷子、勺等餐具，有标识，材质应为食品级；	随机抽取餐盘、碗、筷子、勺各 2-3 件，查看是否有“食品接触用”标识	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：3 件及以上餐具无“食品接触用”标识，材质疑似非食品级（如筷子有刺鼻异味、餐盘易变形）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：1-2 件餐具无“食品接触用”标识，材质无明显问题但无生产厂家信息</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有餐具均有“食品接触用”标识，材质安全（如陶瓷、食品级塑料），无异味、无变形</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：餐具标注材质成分（如“食品级 PP 材质”）、耐热温度</p>	2		

					，不同餐具分类存放（如筷子单独挂放、勺子分盒） 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：餐具有质量检测报告（第三方出具），定期更换老化餐具（如划痕严重的餐盘），顾客反馈餐具使用舒适（无刮手、烫手问题）			
47	6.2.3 现场服务（50分）	6.2.3.5 用餐（15分）	b) 用前经消毒，宜以热力消毒为主，化学消毒的餐具应定期测试消毒结果；	查看消毒设备（如消毒柜）是否开启并显示正常工作，对化学消毒的餐具，有无定期测试报告或检测报告	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：消毒设备未开启或显示故障，化学消毒餐具无任何消毒测试记录，餐具表面有明显水渍、污渍（疑似未消毒） 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：消毒设备正常工作但无消毒时间记录，化学消毒餐具测试报告超过3个月未更新，1件餐具表面有轻微水渍 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：消毒设备正常工作（显示“消毒完成”），化学消毒餐具每月有测试报告（合格），餐具表面干燥、无污渍 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：热力消毒温度 $\geq 120^\circ\text{C}$ （设备显示），消毒时间 ≥ 30 分钟，化学消毒有每日消毒浓度记录（如含氯消毒剂浓度），餐具密封存放（防尘） 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：消毒设备有实时温度监控记录（可追溯），化学消毒测试由专业机构每月上门检测，定期开展餐具消毒效果抽检（如菌落数检测，合格）	2		

48	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.5 用餐(15分)	c) 宜提供定期测试消毒结果;	查看餐厅是否有消毒结果检测记录(第三方检测报告)	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无任何消毒结果检测记录, 或检测报告显示不合格(如菌落数超标)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有检测记录但超过 6 个月未更新, 报告信息不完整(如无检测日期、机构公章)</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 有第三方检测报告, 近 3 个月内出具, 检测结果合格(符合《食品安全国家标准 消毒餐(饮)具》)</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 每 2 个月出具 1 次第三方检测报告, 报告中包含多种消毒方式(热力、化学)的测试结果, 公示检测报告(如贴于餐厅入口)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 每月开展 1 次自检(如使用消毒测试纸)+ 每季度 1 次第三方检测, 自检与第三方检测结果均记录存档, 顾客可主动查询检测报告</p>	2		
49	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.5 用餐(15分)	d) 组织应提供与就餐人数相适宜的餐桌、餐椅, 餐桌椅在就餐前应清洁干净, 桌椅不得有破损;	用餐高峰现场查看餐桌椅数量用餐人数, 随机检查 3 套桌椅, 查看表面是否有污渍、油渍, 是否有桌角开裂、椅腿松动等破损	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 餐桌椅数量不足(每 10 名顾客缺 3 套及以上), 2 套及以上桌椅有明显污渍(如干涸油渍)、破损(桌角开裂 $> 2\text{cm}$、椅腿晃动)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 餐桌椅缺 1-2 套, 1 套桌椅有轻微污渍、轻微破损(桌角小划痕、椅腿轻微松动)</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 餐桌椅数量匹配就餐人数(无顾客等待空位), 3 套桌椅表</p>	2		

					<p>面干净（无污渍、油渍），无破损（桌角光滑、椅腿稳固）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：餐桌椅定期清洁（如顾客离座后 5 分钟内擦拭），桌椅有防滑垫（桌脚、椅脚），破损桌椅即时更换（备用桌椅充足）</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：餐桌椅根据人体工学设计（如座椅有靠背、餐桌高度适宜），每日岗前检查桌椅状态（有记录），定期保养（如木质桌椅打蜡）</p>			
50	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.5 用餐(15分)	e) 组织应提供与菜单一致的菜品，色、香、味、形俱佳，烹饪水准应具有一致性，不应以野生动植物为食品原料；	<p>随机点选 3-5 种菜单菜品，对比实物与菜单描述，审查组评价色香味形，核查食材来源证明（排除野生动植物）</p>	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：2 种及以上菜品实物与菜单描述差异大（如菜单“清蒸鱼”实际为“油炸鱼”），1 种及以上菜品色香味形差（如变色、有异味、形态残缺），无法提供食材来源证明</p> <p>2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：1 种菜品实物与菜单描述有差异，2 种菜品色香味形一般（如味道偏淡、形态不完整），食材来源证明不完整（如缺供应商信息）</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：所有菜品实物与菜单一致，色香味形良好（颜色正常、香气自然、味道适中、形态完整），食材来源证明完整（排除野生动植物）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：菜品色香味形优于菜单描述（如额外点缀装饰、口感更佳），同一种菜品多次点选口味一致（无差异），</p>	2		

					<p>食材来源可追溯（如扫码查看供应商资质）</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：有专业厨师把控菜品质量（如厨师持证上岗），定期收集顾客对菜品的评价（满意度$\geq 90\%$），食材来源有检疫合格证明（每批次存档）</p>				
51	6.2.3 现场服务（50分）	6.2.3.5 用餐（15分）	f) 组织应确保所供应的菜品能满足顾客对口味、烹制时间的要求；	<p>模拟顾客提出口味要求（如“微辣”“少盐”），点选3-5种菜品，记录从点餐到菜品上桌的时间，品尝是否符合口味要求</p>	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：2种及以上菜品未满足口味要求（如“微辣”实际“特辣”），2种及以上菜品上桌时间超30分钟（普通菜品）</p> <p>2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：1种菜品未满足口味要求，1种菜品上桌时间超25分钟，其他菜品基本符合要求</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：所有菜品符合口味要求（如“少盐”咸淡适中），普通菜品上桌时间≤ 20分钟，复杂菜品（如炖煮类）≤ 30分钟</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：服务人员主动确认口味细节（如“微辣是只放少量辣椒，对吗”），菜品上桌前告知顾客“预计还有5分钟”，上桌时间比预期快5分钟以上</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：有专门的菜品口味反馈渠道（如餐后问卷），根据顾客反馈调整口味（如增加“不辣”选项），菜品烹制时间有标准（如“炒青菜5分钟”），超时主动致歉并提供补偿（如赠送小菜）</p>		2		
52	6.2.3 现场服务	6.2.3.5 用餐	g) 组织提供的菜品	随机抽取5-8份	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：2份及以上菜品</p>		1		

	场服务(50分)	餐(15分)	不应有异物;	已上桌菜品(涵盖热菜、凉菜、汤品),借助放大镜(如有需要)仔细检查菜品表面及内部,查看是否有毛发、虫类、塑料、石子等异物	品发现异物(如热菜中有毛发、汤中有塑料片),异物明显(肉眼可直接看见) 2. 低于预期(0.2<a≤0.4):1份菜品发现细小异物(如凉菜中有小石子),需放大镜才能看清 3. 符合预期(0.4<a≤0.6):所有菜品无任何异物,食材处理干净(如蔬菜无泥沙、肉类无筋膜) 4. 高于预期(0.6<a≤0.8):厨房有食材预处理标准(如“蔬菜浸泡10分钟去虫”“肉类冲洗3次”),菜品出锅前有专人检查(如厨师自查+传菜员复查) 5. 远高于预期(0.8<a≤1.0):厨房配备异物检测设备(如金属探测器),定期开展异物防控培训(有记录),历史无顾客反馈菜品含异物				
53	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.5 用餐(15分)	h) 组织宜提供和及时补充辣椒、醋、香菜、葱等调味品,加盖,有公用勺或筷;	检查餐厅调味品摆放区(如餐桌旁、取餐区),查看是否有辣椒、醋、香菜、葱等基础调味品,记录每种调味品的剩余量(是否低于容器1/3),检查是否加盖、配备公用勺/筷	1. 远低于预期(0≤a≤0.2):缺失2种及以上基础调味品,2种及以上调味品剩余量低于容器1/5,2种及以上无盖、无公用勺/筷 2. 低于预期(0.2<a≤0.4):缺失1种基础调味品,1种调味品剩余量低于1/3,1种无盖或无公用勺/筷 3. 符合预期(0.4<a≤0.6):4种基础调味品齐全,剩余量均≥容器1/3,均加盖且配备专用公用勺/筷 4. 高于预期(0.6<a≤0.8):除基础调味品		1		

					外, 额外提供蒜泥、花椒油等特色调味品, 剩余量低于容器 1/2 时即时补充, 公用勺 / 筷每 2 小时消毒 1 次 (有记录) 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 调味品容器标注生产日期与保质期, 配备智能补料提醒装置 (剩余量低时自动报警), 公用勺 / 筷有独立防尘存放盒, 顾客可按需免费打包小份调味品				
54	6.2.3 现场服务 (50 分)	6.2.3.5 用餐 (15 分)	i) 组织宜提供免费汤, 时常更新, 并加盖;	查看汤品供应区是否有免费汤品, 询问服务人员汤品更新频率 (是否每天更换 1 次及以上), 检查汤品容器是否加盖, 用食品温度计测量汤品温度	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无免费汤品供应, 或汤品容器无盖且有异物 (如灰尘、虫类), 汤品温度 $< 40^{\circ}\text{C}$ 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有免费汤品但 3 天及以上未更新, 容器加盖但密封性差 (汤易凉), 汤品温度 $40^{\circ}\text{C} - 50^{\circ}\text{C}$ 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 每日提供 1 种免费汤品, 容器加盖密封, 汤品温度 $\geq 55^{\circ}\text{C}$, 无异味、无异物 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 每周更新 3 种及以上汤品 (如周一冬瓜汤、周三番茄蛋汤), 汤品容器带保温功能 (温度稳定在 $60^{\circ}\text{C} - 65^{\circ}\text{C}$), 提供汤品配料表 (如 “玉米排骨汤含玉米、排骨、胡萝卜”) 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 根据季节调整汤品 (如夏季绿豆汤、冬季羊肉汤), 每 4 小时更换 1 次新鲜汤品 (有更换记录), 汤品供应区有 “今日汤品” 标识, 顾客可免费		1		

					续汤				
55	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.6 撤台(4.0分)	a) 顾客离座后,服务人员应及时清理桌面;	记录顾客离座时间,跟踪服务人员清理桌面的响应时间,统计 2-4 组数据	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 2 组及以上数据显示离座后 10 分钟及以上未清理,桌面残留大量食物残渣、餐具堆积</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1 组数据显示离座后 5-10 分钟清理,桌面有少量食物残渣未清理干净</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 所有数据显示离座后 3-5 分钟内开始清理,桌面无食物残渣、餐具及时收走</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 离座后 2 分钟内响应清理,清理时使用分类托盘(餐具、垃圾分开盛放),桌面用消毒湿巾擦拭(有消毒标识)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 配备智能撤台提醒系统(顾客离座后自动提示服务人员),清理后检查桌面是否有遗漏物品(如手机、钱包),并做好“已清理”标记(如放置“清洁完毕”立牌)</p>		1		
56	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.6 撤台(4.0分)	b) 撤台应迅速、安静、规范、卫生,不影响周围顾客的用餐;	观察 3-5 次撤台过程,单次撤台时间(从开始清理到桌面恢复整洁),监听撤台时餐具碰撞声音,查看是否有食物残渣掉落地	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 2 次及以上撤台时间超 5 分钟,餐具碰撞声音尖锐(周围顾客侧目),2 次及以上有食物残渣掉落地面未清理</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 1 次撤台时间 3-5 分钟,餐具碰撞有轻微声响,1 次有少量残渣掉落地面</p>		1		

				面	<p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：所有撤台时间 ≤ 3 分钟，餐具碰撞声音轻微（不影响周围顾客交流），无食物残渣掉落地面</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：撤台时使用防滑垫（避免餐具滑动碰撞），清理动作轻缓，对周围顾客说“抱歉，打扰一下”，残渣用专用垃圾袋即时收纳</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：服务人员接受过专业撤台培训（有培训视频记录），撤台工具（如抹布、托盘）分类使用，周围顾客无任何被干扰反馈（随机询问无异议）</p>			
57	6.2.3 现场服务(50分)	6.2.3.6 撤台(4.0分)	c) 应及时补充清洗、消毒后的餐具；	检查餐具存放柜 / 备用区，统计清洗消毒后的餐具数量（是否能满足当前就餐人数 1.5 倍需求），随机抽取 3-5 件备用餐具，用消毒效果检测试纸测试	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：备用餐具数量仅能满足当前就餐人数 0.8 倍及以下，2 件及以上餐具消毒检测试纸显示不合格（颜色未达标）</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：备用餐具数量满足当前就餐人数 1.0-1.4 倍，1 件餐具消毒检测不合格</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：备用餐具数量 $\geq$ 当前就餐人数 1.5 倍，所有抽检餐具消毒检测合格（试纸颜色符合标准），餐具存放柜干净无灰尘</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：备用餐具按类型分区存放（如餐盘放上层、碗放中层），存放柜带紫外线消毒功能（持续抑菌），每小时检查 1 次餐具数量并补充</p>		2	

					5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：建立餐具库存管理系统（实时显示剩余数量），消毒后的餐具标注消毒时间（如“今日 10:00 消毒”），定期对存放柜进行深度清洁（有清洁记录），无餐具短缺情况				
58	6.2.3 现场服务（50分）	6.2.3.7 其他服务（3.0分）	宜设置失物招领处，配备用于记录的失物招领本或黑板等；	检查餐厅是否有明显标识的失物招领处（如指定柜台、区域），查看是否配备失物招领本 / 黑板，翻阅记录（是否包含失物名称、拾获时间、地点、拾获人）	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无失物招领处及任何标识，无失物招领本 / 黑板，服务人员无法告知失物处理方式</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：有失物招领处但无明显标识（如仅柜台角落放置），失物招领本记录不完整（缺失拾获时间或地点）</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：失物招领处有明显标识（如“失物招领”立牌），配备招领本，记录包含失物名称、拾获时间、地点、拾获人四项核心信息</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：失物招领处配备监控（防止失物丢失），招领本附带失物特征描述（如“黑色钱包，内有身份证1张、现金若干”），服务人员主动告知顾客失物招领流程</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：建立线上失物招领平台（如餐厅公众号公示），失物保存有期限规定（如30天，超期捐赠），有失物认领登记记录（包含认领人信息、联系方式、认领日期），历史无失物丢失投诉</p>		3		
59	6.2.4 配	6.2.4 配送	a) 组织应配备足够	统计送餐车辆（按	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：送餐车辆数量		2		

	送 (10.0 分)	(10.0 分)	的送餐车辆、容器、工用具和餐饮具, 保证送餐过程中清洁卫生;	日均配送订单量 10 单 / 车计算) 、容器、工用具及餐饮具数量, 检查表面是否有污渍、异味, 查看是否有专用存放区域 (是否与污染物隔离)	<p>仅能满足日均订单量 50%及以下, 3件及以上容器/工用具/餐饮具有明显污渍、异味, 无专用存放区域 (与垃圾桶、清洁剂混放)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 送餐车辆数量满足日均订单量 50%-99%, 1-2件容器/工用具/餐饮具有轻微污渍, 专用存放区域隔离不彻底 (靠近污染物)</p> <p>3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 送餐车辆数量 $\geq$ 日均订单量 10 单/车标准, 所有容器/工用具/餐饮具表面干净、无异味, 有专用存放区域且与污染物 (如垃圾桶、化学清洁剂) 隔离距离 ≥ 1 米</p> <p>4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 送餐车辆带保温 / 冷藏功能 (根据餐品类型适配), 容器内壁有食品级防粘涂层 (易清洁), 专用存放区域带通风消毒功能 (每日消毒 1 次)</p> <p>5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 建立送餐设备台账 (记录车辆、容器使用年限、维护情况), 容器 / 餐饮具每使用 1 次消毒 1 次 (有消毒记录), 专用存放区域安装温湿度计 (确保环境适宜, 无霉变风险)</p>				
60	6.2.4 配送 (10.0 分)	6.2.4 配送 (10.0 分)	b) 组织应在配送前对送餐车辆、容器、工用具和餐饮具进行清洗消毒, 运送装卸过程中应密闭加	查看清洗消毒记录 (是否有每次配送前的消毒记录), 检查车辆、容器是否有消毒痕迹 (如	<p>1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无任何清洗消毒记录, 2 辆及以上送餐车辆 / 容器有食物残留 (如汤汁干涸), 2 次及以上装卸过程未密闭加盖 (餐品暴露在外)</p> <p>2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 消毒记录不完</p>		2		

			盖；	干燥、无残留），现场观察装卸过程是否密闭加盖	<p>整（缺失 3 次及以上配送前记录），1 辆送餐车辆 / 容器有轻微残留，1 次装卸过程未密闭加盖</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：每次配送前均有清洗消毒记录（包含消毒时间、消毒人员），车辆 / 容器表面干燥、无残留，所有装卸过程均密闭加盖（盖子扣合紧密）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：使用专用消毒设备（如高温消毒柜、紫外线消毒灯）进行消毒，消毒后用试纸检测（确保达标），容器盖子带密封条（防止汤汁渗漏），装卸时有专人监督（确保加盖规范）</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：建立消毒追溯系统（扫码可查每次消毒记录），送餐车辆配备 GPS 定位（监控装卸过程是否规范），容器加盖后张贴“已密封，请勿开启”标识，无任何因装卸未加盖导致的餐品污染投诉</p>			
61	6.2.4 配送（10.0 分）	6.2.4 配送（10.0 分）	c) 配送过程宜通过加封识，记录封识号码，配送过程有温度监控；	随机抽取 3-5 个配送订单，检查餐品包装是否有封识，核对封识号码与配送记录是否一致，查看温度监控数据（是否全程记录）	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：3 个及以上订单无封识，2 个及以上封识号码与配送记录不一致，无任何温度监控数据</p> <p>2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：1-2 个订单无封识，1 个封识号码与配送记录不一致，温度监控数据缺失 1 段及以上（如缺失中途运输数据）</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：所有订单均有封识（如一次性塑料封条、二维码封贴），封</p>		2	

					<p>识号码与配送记录完全一致，温度监控数据全程完整（包含取餐、运输、送餐三个阶段）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：封识带防伪功能（如撕毁后无法复原），温度监控数据实时上传至后台（顾客可通过订单号查询），温度异常时自动报警（如低于/高于标准温度立即通知工作人员）</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：封识包含订单信息（如顾客姓名、地址缩写），温度监控数据保留1个月可追溯，定期校准温度监控设备，顾客反馈封识完好率 100%</p>			
62	6.2.4 配送（10.0分）	6.2.4 配送（10.0分）	d) 送餐所用餐饮具和食品容器上应有标签，注明组织名称、地址、联系方式、生产时间、食用时限等；	<p>随机抽取 2-5 套送餐餐饮具 / 容器，检查标签是否完整，核对标注信息是否准确（如生产时间与实际制作时间是否一致）</p>	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：2 套及以上无标签，3 套及以上标签缺失 3 项及以上核心信息（如无生产时间、食用时限），2 套及以上标注信息错误（如生产时间与实际相差超 2 小时）</p> <p>2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：1 套无标签，1-2 套标签缺失 1-2 项核心信息，1 套标注信息错误（如联系方式少 1 位数字）</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：所有餐饮具 / 容器均有标签，标注信息完整（包含组织名称、地址、联系方式、生产时间、食用时限 5 项），信息准确（生产时间与实际制作时间相差 ≤ 30 分钟）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：标签采用防水材料（防止配送中浸湿模糊），食用时限标注</p>		2	

					<p>具体建议（如“建议 2 小时内食用，口感最佳”），联系方式可直接扫码拨打</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：标签包含食材成分表（如“含小麦、鸡蛋，过敏者慎食”），生产时间精确到分钟，定期检查标签印刷质量（无模糊、错字），顾客可通过标签信息快速联系售后</p>			
63	6.2.4 配送（10.0分）	6.2.4 配送（10.0分）	<p>e) 集体用餐配送的食品不得在 10°C - 60°C 的温度条件下贮存和运输，烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 60°C 以上（热藏）的，其保质期（即烧熟至食用的间隔时间）为烧熟后 4h。烧熟后 2h 的食品中心温度保持在 10°C 以下（冷藏）的，保质期为烧熟后 24h。需再次利用的食品应充分加热。加热前应确认食品未变质。</p>	<p>用食品温度计测量 3-5 份配送食品的中心温度（贮存 / 运输过程中），核对食品烧熟时间与预计食用时间的间隔，查看再次利用食品的加热记录（温度是否 $\geq 70^{\circ}\text{C}$）及变质检查记录</p>	<p>1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：3份及以上食品中心温度处于 10°C - 60°C 危险区间，2份及以上热藏食品间隔时间超 4h 或冷藏食品超 24h，无再次利用食品的加热及变质检查记录</p> <p>2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：1-2份食品中心温度处于危险区间，1 份热藏/冷藏食品间隔时间超标准，再次利用食品记录缺失1 项（如无加热温度记录）</p> <p>3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：所有食品中心温度符合要求（热藏 $\geq 60^{\circ}\text{C}$、冷藏 $\leq 10^{\circ}\text{C}$），间隔时间在保质期内，再次利用食品加热温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ 且有变质检查记录（如“外观正常、无异味”）</p> <p>4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：配备实时温度监控设备，交付前记录一次，再次利用食品加热后二次测温（确保 $\geq 70^{\circ}\text{C}$），变质检查含外观、气味、质地三项判断标准</p> <p>5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：配备实时温度监控设备（每15分钟记录1次），热藏食品</p>	2		

					间隔时间≤3.5h、冷藏食品≤22h，再次利用食品加热后二次测温（确保≥70℃），变质检查含外观、气味、质地三项判断标准				
							100		

注：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。

注：

- (1) 上表是根据 6.2.1~6.2.5 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分值为 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 α , 如下:
 - 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 \leq \alpha \leq 0.4$;
 - 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: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- (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 α 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: $\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i$, 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; α_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。