

团 体 标 准

T/CCA 012-2020

餐饮服务量化分级评定规范

Quantitative grading criterion standard for catering service industry

2020-09-10 发布

2020-09-10 实施

中国烹饪协会 发布

目 次

| | |
|----------------------------|-----|
| 前 言 | II |
| 引 言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 总则 | 1 |
| 5 食品安全要求 | 1 |
| 5.1 许可管理 | 1 |
| 5.2 信息公示 | 2 |
| 5.3 制度管理 | 2 |
| 5.4 人员管理 | 3 |
| 5.5 场所和布局 | 4 |
| 5.6 基础设施设施 | 5 |
| 5.7 原料 | 8 |
| 5.8 贮存 | 9 |
| 5.9 加工制作 | 10 |
| 5.10 供餐 | 12 |
| 5.11 食品留样 | 13 |
| 5.12 清洗消毒 | 14 |
| 5.13 废弃物处理 | 14 |
| 5.14 有害生物防制 | 14 |
| 6 品质与服务 | 15 |
| 6.1 就餐环境 | 15 |
| 6.2 菜品质量 | 17 |
| 6.3 服务质量 | 18 |
| 附录 A(规范性)餐饮服务量化分级评分表 | 23 |

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国烹饪协会提出并归口。

本文件起草单位：中国烹饪协会、北京市餐饮行业协会、北京烹饪协会、深圳市烹饪协会、联合利华食品（中国）有限公司、艺康（中国）投资有限公司、中国全聚德（集团）股份有限公司、北京华天饮食集团公司、中安汇金科技(北京)有限公司、中奥科技发展（深圳）有限公司。

本文件主要起草人：姜俊贤、冯恩援、佟琳、吴颖、云程、黄平、陈志国、卢扬、周延龙、贾飞跃、魏仲环、胡春生、赵崔华、田明福、许世琦、李倩、管巍、胡博、罗祎、魏显会、张旸、宋媛媛、陈娟娟、高洁。

引 言

为贯彻落实国务院食品安全办公室等 14 部门关于提升餐饮业质量安全水平的意见精神，完善监管制度标准体系，进一步健全餐饮服务量化分级管理，在国家市场监督管理总局指导下，中国烹饪协会牵头编写了团体标准《餐饮服务量化分级评定规范》（以下简称《评定规范》），通过制定团体标准，逐步将全国餐饮业量化分级工作打造成行业自律、社会共治的载体，逐步在全国餐饮业全面推广。

《评定规范》在《餐饮服务食品安全操作规范》的基础上，对参与评定的餐饮服务单位首先考量食品安全水平，在保证食品安全的基础上，引入餐饮服务品质提升，增加了对用餐环境、菜品质量、服务质量等多方面的要求，以期为顾客提供健康安全、舒适温馨的食品，满足人民群众日益增长的餐饮消费需求。

餐饮服务量化分级评定规范

1 范围

本文件规定了餐饮服务单位量化分级评定的术语和定义、食品安全要求、品质与服务要求。

本文件适用于参加餐饮服务量化分级评定的社会餐饮服务经营者，不包括单位食堂、中央厨房和集体用餐配送单位等。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局公告2018年第12号）

3 术语和定义

3.1

量化分级评定 quantitative grading criterion

根据统一指标，通过对餐饮服务单位的食品安全、经营环境、菜品质量、服务水平等方面进行综合评价，确定其评定等级的过程。

4 总则

4.1 餐饮服务单位开业一年后可申请参与餐饮服务量化分级评定。

4.2 餐饮服务量化分级评定分为五个级别，级别越高，表示等级越高。

4.3 评定有效期为一年。已取得评定级别的餐饮服务单位，如发生食品安全，人身安全等重大事故造成不良影响，根据情节轻重，降低或取消评定级别。

5 食品安全要求

5.1 许可管理

5.1.1 根据国家法律法规要求，餐饮服务单位应依法取得食品经营许可，并在有效期内。

5.1.2 食品经营许可证或其信息公示表上的经营地址应与经营场所（实体门店）地址保持一致。

5.1.3 食品经营主体业态应与实际的经营业态一致，如申请通过网络经营的，应符合当地监管部门要求。

5.1.4 食品经营项目应符合法律法规要求，应涵盖所有现场制作的食品类别，不应超范围经营。

5.2 信息公示

5.2.1 食品经营许可证和日常监督检查结果记录表应公示在就餐区醒目位置。

5.2.2 餐饮服务单位在网络餐饮服务第三方平台或自建平台开展网络订餐业务时，应在网上公示其名称、地址和食品经营许可证，公示信息应真实。

5.3 制度管理

5.3.1 食品安全管理制度

5.3.1.1 餐饮服务单位应落实食品安全管理制度。

5.3.1.2 餐饮服务单位应从食品安全控制的角度落实食品安全管理制度，制度要针对各岗位人员的岗位职责编写，具有可操作性，要与本单位的实际情况相符合。

5.3.1.3 餐饮服务单位应制定检查考核制度来监督各项管理制度的实施和落实，并按照相关法律法规的要求留存相应文件档案的资料和记录。

5.3.1.4 鼓励餐饮服务单位运用现代化技术提高工作效率，严格将日常运营管理与食品安全制度有机的结合在一起。

5.3.1.5 制度中应包含针对不同岗位的人员开展具有针对性的食品安全操作、食品安全管理制度的培训和考核。

5.3.1.6 制度应具有随着外部环境的变化和企业自身的发展所需要的自我完善和自我更新的机制，确保制度的及时更新和有效实施。

5.3.2 从业人员培训考核制度

5.3.2.1 餐饮服务单位应落实从业人员培训考核制度。

5.3.2.2 培训应针对不同的岗位职责制定不同的培训计划，既要涵盖国家食品安全法规标准，也要涵盖本单位的制度规范，还要有日常操作和行为规范等内容，同时应包含相应岗位的食品安全必备知识。

5.3.2.3 餐饮服务单位应安排所有从业人员参加培训，并以考核的方式验证培训效果。

5.3.2.4 餐饮服务单位应对从业的全体员工进行每年至少一次食品安全相关内容培训并留存相应的培训内容和考核记录。

5.3.2.5 餐饮服务单位应对新入职的员工按照其岗位职责进行相关的食品安全培训，并留存培训内容和考核记录。

5.3.2.6 培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。

5.3.3 从业人员健康管理制度

5.3.3.1 餐饮服务单位应落实从业人员健康管理制度。

5.3.3.2 从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

5.3.3.3 餐饮服务单位工作人员应每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查，符合要求后方可上岗。

5.3.4 食品安全自查制度

5.3.4.1 餐饮服务单位的自查应包括相关法律、法规的执行情况。

5.3.4.2 及时关注和学习国家有关食品安全法律、法规、规范性文件和食品安全国家标准等的变化、更新等，保证按照新变更和调整的要求和规定执行。

5.3.4.3 应对其经营范围内的所有工作根据其食品安全管理规定进行定期有效的自查。

5.3.4.4 自查的频率和内容、重点，应根据自身的业态和经营特点所面临的风险点进行。

5.3.4.5 对于自查发现的问题，应及时纠正和制定整改的具体措施并予以实施，不应隐瞒，并及时对实施情况进行验证。

5.3.5 进货查验记录制度

5.3.5.1 为避免不符合要求的原料带来的食品安全风险，餐饮服务单位应全面落实进货查验制度，确保所有原料符合本单位的要求。

5.3.5.2 进货查验记录和相关凭证的保存期限不应少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不应少于2年。

5.3.6 食品安全事故处置方案

5.3.6.1 餐饮服务单位应落实食品安全事故处置方案。

5.3.6.2 在餐饮服务单位发生食品安全事故时，依据食品安全事故处置方案，采取控制措施，防止事故扩大，并降低给顾客和自身带来的伤害或损失。

5.3.7 食品安全投诉处理制度

5.3.7.1 餐饮服务单位应落实食品安全投诉处理制度。

5.3.7.2 制度应包括公布投诉举报电话、多种投诉方式、投诉接待、投诉核查、投诉处理、重大事情上报（必要时）、投诉记录留存等一系列内容。

5.4 人员管理

5.4.1 食品安全管理机构

5.4.1.1 鼓励餐饮服务单位设立常设或非常设的食品安全管理机构。

5.4.1.2 食品安全管理机构应根据自己的运营规模设置、配备相应的人员。

5.4.2 食品安全管理人员

5.4.2.1 应配备专职或兼职食品安全管理人员，食品安全管理人员应熟悉餐饮加工全过程中各个环节的质量安全控制内容。

5.4.2.2 食品安全管理人员应定期参加食品安全相关培训，并按照法律、法规的相关规定和要求参加食品安全管理人员的考核。

5.4.2.3 食品安全管理人员的配备数量应能够满足食品安全管理的需要。

5.4.3 培训考核

5.4.3.1 餐饮服务单位应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中所规定的所有培训要求完成相关食品安全培训。

5.4.3.2 鼓励餐饮服务单位在工作之余组织知识竞赛活动和技能考核；鼓励员工参加食品安全培训和考核等。

5.4.4 人员卫生

5.4.4.1 餐饮服务单位应按照《餐饮服务食品安全操作规范》中对所有人员卫生的规定要求执行。

5.4.4.2 餐饮服务单位应具备符合规范人员卫生管理的相应制度，并且留存相应的日常管理和监督检查记录。

5.5 场所和布局

5.5.1 门店防护与周围环境

5.5.1.1 应确保场所设立与经营餐食相适应的食品安全防护设施，保持该场所环境清洁。

5.5.1.2 应设立物理性防护设施隔离或远离易受到污染的区域。

5.5.2 设计与布局

5.5.2.1 食品处理区应设置在室内，并采取有效措施，防止食品在存放和加工制作过程中受到污染。

5.5.2.2 按照原料进入、原料加工制作、半成品加工制作、成品供应的流程合理布局。经营场所宜通过物理性防护措施有效避免交叉污染。

5.5.2.3 分开设置原料通道及入口、成品通道及出口、使用后餐（饮）具的回收通道及入口。无法分设时，应在不同时段分别运送原料、成品、使用后的餐（饮）具，或者使用无污染的方式覆盖运送成品。

5.5.2.4 设置独立隔间、区域或设施，存放清洁工具。专用于清洗清洁工具的区域或设施，其位置不

会污染食品，并有明显的区分标识。

5.5.2.5 食品处理区加工制作食品时，如使用燃煤或木炭等固体燃料，炉灶应为隔墙烧火的外扒灰式。

5.5.2.6 饲养和宰杀畜禽等动物的区域，应位于餐饮服务场所外，并与餐饮服务场所保持适当距离。

5.5.3 建筑结构

5.5.3.1 一般要求

建筑结构应采用适当的耐用材料建造，坚固耐用，易于维修、清洁或消毒，地面、墙面、门窗、天花板等建筑围护结构的设置应避免有害生物侵入和栖息。

5.5.3.2 天花板

5.5.3.2.1 天花板的涂覆或装修材料无毒、无异味、不吸水、易清洁。天花板无裂缝、无破损，无霉斑、无灰尘积聚、无有害生物隐匿。

5.5.3.2.2 天花板宜距离地面 2.5m 以上。

5.5.3.2.3 食品处理区天花板的涂覆或装修材料耐高温、耐腐蚀。水蒸汽较多区域的天花板有适当坡度。清洁操作区、准清洁操作区及其他半成品、成品暴露区域的天花板平整。

5.5.3.3 墙壁

5.5.3.3.1 食品处理区墙壁的涂覆或铺设材料无毒、无异味、不透水。墙壁平滑、无裂缝、无破损，无霉斑、无积垢。

5.5.3.3.2 需经常冲洗的场所（包括粗加工制作、切配、烹饪和餐用具清洗消毒等场所，下同），应铺设 1.5m 以上、浅色、不吸水、易清洗的墙裙。各类专间的墙裙应铺设到墙顶。

5.5.3.4 门窗

5.5.3.4.1 食品处理区的门、窗闭合严密、无变形、无破损。与外界直接相通的门和可开启的窗，应设置易拆洗、不易生锈的防蝇纱网或空气幕。与外界直接相通的门能自动关闭。

5.5.3.4.2 需经常冲洗的场所及各类专间的门应坚固、不吸水、易清洗。

5.5.3.4.3 专间的门、窗闭合严密、无变形、无破损。专间的门能自动关闭。专间的窗户为封闭式（用于传递食品的除外）。专间内外运送食品的窗口应专用、可开闭，大小以可通过运送食品的容器为准。

5.5.3.5 地面

5.5.3.5.1 食品处理区地面的铺设材料应无毒、无异味、不透水、耐腐蚀。地面平整、无裂缝、无破损、无积水积垢。

5.5.3.5.2 清洁操作区不应设置明沟，地漏应能防止废弃物流入及浊气逸出。

5.6 基础设备设施

5.6.1 供水设施

5.6.1.1 食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，与非饮用水（如冷却水、污水或废水等）的管道系统完全分离，不应有逆流或相互交接现象。

5.6.1.2 供水设施中使用的涉及饮用水卫生安全产品应符合国家相关规定。

5.6.2 排水设施

5.6.2.1 排水设施应通畅，便于清洁和维护。

5.6.2.2 需经常冲洗的场所和排水沟要有一定的排水坡度。排水沟内不应设置其他管路，侧面和底面接合处宜有一定弧度，并设有可拆卸的装置。

5.6.2.3 排水的流向宜由高清洁操作区流向低清洁操作区，并能防止污水逆流。

5.6.2.4 排水沟出口设有符合《餐饮服务食品安全操作规范》中 12.2.3 要求的防止有害生物侵入的装置。

5.6.3 清洗消毒保洁设施

5.6.3.1 清洗、消毒和保洁设施设备应放置在专用区域，容量和数量应能满足加工制作和供餐需要。

5.6.3.2 食品工用具的清洗水池应与食品原料、清洁用具的清洗水池分开。采用化学消毒方法的，应设置接触直接入口食品工用具的专用消毒水池。

5.6.3.3 各类水池应使用不透水材料（如不锈钢、陶瓷等）制成，不易积垢，易于清洁，并以明显标识标明其用途。

5.6.3.4 应设置存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标识明显，易于清洁。

5.6.3.5 鼓励餐饮服务单位使用洗碗机对餐（饮）具进行有效的清洗。

5.6.4 个人卫生设施和卫生间

5.6.4.1 洗手设施

5.6.4.1.1 食品处理区应设置足够数量的洗手设施。

5.6.4.1.2 洗手池应不透水，易清洁。

5.6.4.1.3 水龙头宜采用脚踏式、肘动式、感应式等非手触动式开关。宜设置热水器，提供温水。

5.6.4.1.4 洗手设施附近配备洗手液（皂）、消毒液、擦手纸、干手器等。从业人员专用洗手设施附近应有洗手方法标识。

5.6.4.1.5 洗手设施的排水设有防止逆流、有害生物侵入及异味产生的装置。

5.6.4.2 卫生间

5.6.4.2.1 卫生间不应设置在食品处理区内。卫生间出入口不应直对食品处理区，不宜直对就餐区。

卫生间与外界直接相通的门能自动关闭。

5.6.4.2.2 设置独立的排风装置，有照明；与外界直接相通的窗户设有易拆洗、不易生锈的防蝇纱网；墙壁、地面等的材料不吸水、不易积垢、易清洁；应设置冲水式便池，配备便刷。

5.6.4.2.3 应在出口附近设置洗手设施，洗手设施符合《餐饮服务食品安全操作规范》中 5.4.1 的要求。

5.6.4.2.4 食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，应更换工作服。

5.6.4.2.5 排污管道与食品处理区排水管道分设，且设置有防臭气水封。排污口位于餐饮服务场所外。

5.6.4.3 更衣区

5.6.4.3.1 与食品处理区处于同一建筑物内，宜为独立隔间且位于食品处理区入口处。

5.6.4.3.2 设有足够大的更衣空间、足够数量的更衣设施（如更衣柜、挂钩、衣架等）。

5.6.5 照明设施

5.6.5.1 食品处理区应有充足的自然采光或人工照明设施，工作面的光照强度不应低于 220lux，光源不应改变食品的感官颜色。其他场所的光照强度不宜低于 110lux。

5.6.5.2 安装在暴露食品正上方的照明灯应有防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。

5.6.5.3 冷冻（藏）库应使用带有防爆灯罩的灯具或防爆灯。

5.6.6 通风排烟设施

5.6.6.1 食品处理区（冷冻库、冷藏库除外）和就餐区应保持空气流通。专间应设立独立的空调设施。应定期清洗消毒空调及通风设施。

5.6.6.2 产生油烟的设备上方，设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。

5.6.6.3 产生大量蒸汽的设备上方，设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。

5.6.6.4 排气口设有易清洗、耐腐蚀并符合《餐饮服务食品安全操作规范》12.2.4 条款要求的防止有害生物侵入的网罩。

5.6.7 库房及冷冻（藏）设施

5.6.7.1 根据食品贮存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷藏库。

5.6.7.2 冷冻柜、冷藏柜有明显的区分标识。冷冻、冷藏柜（库）设有可正确显示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。

5.6.7.3 库房应设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。

5.6.7.4 同一库房内存存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识。

5.6.7.5 库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置能使贮存的食物和物品离墙离地，距离地面应在10cm以上，距离墙壁宜在10cm以上。

5.6.7.6 设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域。

5.6.8 加工制作设备设施

5.6.8.1 根据加工制作食物的需要，配备相应的设施、设备、容器、工具等。不应将加工制作食物的设施、设备、容器、工具用于与加工制作食物无关的用途。

5.6.8.2 设备的摆放位置，应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备设施应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或保留足够的清洁、维护空间。

5.6.8.3 设备、容器和工具与食物的接触面应平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位避免有尖角，便于清洁，防止聚积食物碎屑、污垢等。

5.7 原料

5.7.1 原料采购

5.7.1.1 选择的供货者应具有相关合法资质。

5.7.1.2 鼓励餐饮服务单位建立供货者评价和退出机制，对供货者的食物安全状况等进行评价，将符合食物安全管理要求的列入供货者名录，及时更换不符合要求的供货者。

5.7.1.3 鼓励餐饮服务单位自行或委托第三方机构定期对供货者食物安全状况进行现场评价。

5.7.1.4 鼓励建立固定的供货渠道，与固定供货者签订供货协议，明确各自的食物安全责任和义务。鼓励根据每种原料的安全特性、风险高低及预期用途，确定对其供货者的管控力度。

5.7.1.5 不应购买、储存、加工或者出售禁止食用的野生动物及其制品。

5.7.2 原料运输

5.7.2.1 餐饮服务单位应对运输车辆进行检查，确保其清洁，食物未受到污染。

5.7.2.2 运输食物的温度、湿度应符合相关食物安全要求。

5.7.2.3 不应将食物与有毒有害物品混装运输，运输食物和运输有毒有害物品的车辆不应混用。

5.7.3 进货查验

5.7.3.1 随货证明文件查验

5.7.3.1.1 从食物生产者采购食物的，查验其食物生产许可证和产品合格证明文件等；采购食物添加剂、食物相关产品的，查验其营业执照和产品合格证明文件等。

5.7.3.1.2 从食物销售者（商场、超市、便利店等）采购食物的，查验其食物经营许可证等；采购食物添加剂、食物相关产品的，查验其营业执照等。

- 5.7.3.1.3 从食用农产品个体生产者直接采购食用农产品的，查验其有效身份证明。
- 5.7.3.1.4 从食用农产品生产企业和农民专业合作经济组织采购食用农产品的，查验其社会信用代码和产品合格证明文件。
- 5.7.3.1.5 从集中交易市场采购食用农产品的，索取并留存市场管理部门或经营者加盖公章（或负责人签字）的购货凭证。
- 5.7.3.1.6 采购畜禽肉类的，还应依法查验动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。
- 5.7.3.1.7 实行统一配送经营方式的，可由企业总部统一查验供货者的相关资质证明及产品合格证明文件，留存每笔购物或送货凭证。各门店能及时查询、获取相关证明文件复印件或凭证。
- 5.7.3.1.8 采购食品、食品添加剂、食品相关产品的，应留存每笔购物或送货凭证。

5.7.3.2 入库查验和记录

5.7.3.2.1 外观查验应符合以下要求：

- a) 预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致；
- b) 冷冻食品无解冻后再次冷冻情形；
- c) 具有正常的感官性状；
- d) 食品标签标识符合相关要求；
- e) 食品在保质期内。

5.7.3.2.2 温度查验应符合以下要求：

- a) 查验期间，尽可能减少食品的温度变化；
- b) 冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不应超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。

5.8 贮存

5.8.1 原料贮存

- 5.8.1.1 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品。
- 5.8.1.2 分隔或分离贮存不同类型的食品原料。
- 5.8.1.3 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，应标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。
- 5.8.1.4 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。保存条件、保质期不明确的及开封后的，应根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件和保存期限，并应建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐

败变质。

5.8.1.5 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。

5.8.1.6 无法一次用完的食品原料，冷冻贮存前，宜分隔食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

5.8.1.7 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。

5.8.1.8 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

5.8.2 贮存温度

5.8.2.1 冷藏指将原料、半成品、成品置于冰点以上较低温度下贮存的过程，冷藏环境温度的范围应在 $0^{\circ}\text{C}\sim 8^{\circ}\text{C}$ 。

5.8.2.2 冷冻指将原料、半成品、成品置于冰点温度以下，以保持冰冻状态贮存的过程，冷冻温度的范围宜低于 -12°C 。

5.9 加工制作

5.9.1 一般要求

5.9.1.1 各加工操作场所按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的顺序合理布局，并能防止食品在存放、操作中产生交叉污染。

5.9.1.2 用于原料、半成品、成品及不同类型食品的工具、用具和容器，可明显区分。专间和专用操作区的工具、容器和设备应专用。

5.9.1.3 专间内温度不应高于 25°C 。每餐（或每次）使用专间前，应对专间空气进行消毒。

5.9.1.4 专间和专用操作区由专人负责加工制作，进入前，加工制作人员应更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。其他人员不应擅自进入。

5.9.1.5 专用操作区内加工制作好的成品应当餐供应。

5.9.1.6 不应在专间和专用操作区内从事非清洁操作区的加工制作活动。

5.9.2 粗加工

5.9.2.1 冷冻（藏）食品出库后，应及时加工制作。

5.9.2.2 原料宜采用冷藏或冷水方法进行解冻，解冻时应合理防护，避免受到污染。采用微波解冻的，解冻后的食品原料应被立即加工制作。应缩短解冻后的易腐食品原料在常温下的存放时间。

5.9.2.3 食品原料应洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。

5.9.2.4 使用禽蛋前（清洁/保洁蛋除外），应清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。

5.9.2.5 应及时使用冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

5.9.3 热食类食品制作

5.9.3.1 烹饪食品的温度和时间应能保证食品安全。

5.9.3.2 需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度应达到 70℃ 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于 70℃ 的食品，餐饮服务单位应严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。

5.9.3.3 宜采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

5.9.3.4 油炸食品，定期过滤在用油，去除食物残渣。鼓励使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

5.9.3.5 烤制食品，应避免食品直接接触火焰或烤制温度过高，减少有害物质产生。

5.9.3.6 火锅类食品，不应重复使用火锅底料。

5.9.3.7 使用醇基燃料（如酒精等）时，应在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，应通风良好，防止一氧化碳中毒。

5.9.3.8 糕点类食品，使用烘焙包装用纸时，应考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不应使用有荧光增白剂的烘烤纸。

5.9.4 冷食类食品制作

5.9.4.1 冷食类食品的加工制作应在专间内进行，仅加工制作果蔬拼盘、植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品），或对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的，可在专间也可在专用操作区内进行。

5.9.4.2 冷食类加工用的食品原料在使用前应确保感官无异常，方可使用。

5.9.4.3 蔬菜、水果应清洗处理干净后，方可传递进专间。

5.9.5 生食类食品制作

5.9.5.1 生食类食品制作应在专间内进行。

5.9.5.2 加工制作生食海产品，应在专间外剔除海产品的非食用部分，并将其洗净后，方可传递进专间。加工制作时，应避免海产品可食用部分受到污染。加工制作后，应将海产品放置在密闭容器内冷藏保存，或放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

5.9.5.3 用于生食类的其他食品原料应洗净、脱去最外层包装后进入到专间。

5.9.5.4 加工制作后，应将食品放置在冷藏保存，或放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

5.9.5.5 加工制作后的生食食品应尽快食用。

5.9.6 裱花操作

5.9.6.1 裱花操作应在专间内进行。

5.9.6.2 加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果应当天加工制作、当天使用。

5.9.6.3 蛋糕胚应存放在专用冷冻或冷藏设备中。

5.9.6.4 打发好的奶油应尽快使用完毕。

5.9.6.5 加工制作后的裱花蛋糕应尽快食用。

5.9.7 自制饮品制作

5.9.7.1 现榨果蔬汁加工制作应在专用操作区内进行。现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

5.9.7.2 加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

5.9.7.3 自制饮品所用的原料乳，宜为预包装乳制品。

5.9.7.4 加工用的蔬菜、水果等食品原料应清洗处理干净后，方可使用。

5.9.7.5 煮沸生豆浆时，应将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态 5min 以上。

5.9.8 食品再加热

5.9.8.1 易腐食品熟制后，在 8℃~60℃ 条件下存放 2h 以上且未发生感官性状变化的，食用前应进行再加热。

5.9.8.2 易腐食品再加热时，食品的中心温度达到 70℃ 以上，或达到可确保食品安全的温度。

5.9.9 备餐

5.9.9.1 操作人员在处理食物前，应使用洗手液（皂）在流水下洗净双手，手部清洗宜符合《餐饮服务食品安全操作规范》中附录 I 餐饮服务从业人员洗手消毒方法。

5.9.9.2 备好的食品不宜在备餐区长时间存放。烹饪完毕至食用超过 2h 的易腐食品，在高于 60℃ 或低于 8℃ 的条件下存放。

5.9.10 食品添加剂使用

5.9.10.1 应按照 GB 2760 规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不应采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。

5.9.10.2 使用专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，应在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装或留存原包装的照片。

5.9.10.3 使用有 GB 2760 “最大使用量”规定的食品添加剂，应精准称量使用。

5.10 供餐

5.10.1 供餐准备

5.10.1.1 分派菜品、整理造型的工具使用前应清洗消毒。

5.10.1.2 加工制作围边、盘花等的材料应符合食品安全要求，如使用非食品原料时，应避免产品表面或提醒顾客，以防止误食。使用前应清洗，必要时消毒。

5.10.1.3 烧熟后的食品应及时供应或适当的温度下存放，尽量缩短常温下的存放时间。易腐食品应在60℃以上条件热藏，或是在8℃以下条件冷藏，在8℃~60℃条件下贮存时间超过2h的，须确认感官性状正常，再加热后食用。再加热时，食品的中心温度达到70℃以上或达到可确保食品安全的温度。

5.10.1.4 现制饮料应即售即制，如不能即时供应的，鲜榨饮料在8℃以下冷藏，存放时间不应超过2h。现磨谷物饮料在60℃以上或8℃以下条件下，可当天制作当天销售。现调饮料存放在8℃~60℃条件的，制作到销售时间不宜超过2h，存放在60℃以上或者8℃以下条件的，当天制作当天销售。

5.10.1.5 宜按照标签标注的温度等条件，供应预包装食品。

5.10.1.6 供餐过程中，应对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施（如升降笼、电梯、滑道等）的，应保持传递设施清洁。

5.10.2 供餐服务

5.10.2.1 供餐过程中，应使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。

5.10.2.2 与餐（饮）具的食品接触面或者食品直接接触的垫纸、垫布、餐具托、口布等物品应一客一换。撤换下的物品应清洗消毒，一次性用品应废弃。

5.10.2.3 顾客就餐时，就餐区应避免受到扬尘活动的影响（如施工、打扫等）。

5.10.2.4 事先摆放在就餐区的餐（饮）具应采取适当的措施，避免受到污染。

5.10.2.5 鼓励有条件的餐饮服务单位采用“分餐制”供餐。

5.11 食品留样

5.11.1 一般要求

5.11.1.1 应有明确规定，集体聚餐人数超过100人或为重大活动供餐，每餐次食品成品留样。

5.11.1.2 每个品种留样量不少于125g。

5.11.2 操作要求

5.11.2.1 应有明确留样记录（包括：集体用餐活动名称、参加人数、菜单、食品名称、留样时间和留样人签字），并有专人负责。

5.11.2.2 应将留样食品存放于专用冷藏设备（8℃以下）或冷藏设备指定存放区域，存放48h以上。

5.11.2.3 配备留样工具：留样称重工具、留样密闭容器（应有清洗消毒记录）。

5.12 清洗消毒

5.12.1 一般要求

5.12.1.1 应有明确清洗消毒程序和计划。

5.12.1.2 应具有满足使用要求的清洗消毒设施。

5.12.1.3 清洗消毒人员应参加过培训，掌握相关基础知识和流程。

5.12.1.4 购买使用洗涤剂和消毒剂应符合国家标准，并从正确渠道采购。洗涤剂和消毒剂包装标识应包括产品名称、使用方法、生产厂名和厂址等内容。

5.12.1.5 应有专门存放化学品和清洁工具的区域。

5.12.2 操作要求

5.12.2.1 餐（饮）具应采用物理方法或化学方法进行清洗消毒，还需满足《餐饮服务食品操作规范》的规定，经过清洗消毒的餐（饮）具应符合 GB 14934 的规定。

5.12.2.2 经过清洗消毒的餐（饮）具应存放在专用的密闭保洁设施内。

5.12.2.3 从集中清洗消毒单位购入餐（饮）具的，应确认其具有相应的资质。确保餐（饮）具外包装完整，在有效期内使用。

5.13 废弃物处理

5.13.1 一般要求

5.13.1.1 废弃物应按类型进行分类放置。

5.13.1.2 食品处理区应有明显标识的废弃物存放容器。

5.13.1.3 废弃物存放容器内宜使用垃圾袋，并配有盖子，专间和专区宜使用非手触式盖子的废弃物容器。

5.13.2 操作要求

5.13.2.1 废弃物容器应每天工作完成后清洗消毒后再次使用。

5.13.2.2 废弃油脂应有收集盛放容器。

5.13.2.3 餐厨废弃物应由有资质的废弃物收运者处理，并保留其相关资质证明。

5.13.2.4 餐厨废弃物应建处置台账。

5.14 有害生物防制

5.14.1 一般要求

5.14.1.1 餐饮服务单位场所设备设施维护保养良好，没有明显有害生物进入的通道。

- 5.14.1.2 有害生物防制优先使用物理方法，化学方法有条件使用的原则。
- 5.14.1.3 餐饮服务单位内部宜安装粘捕式灭蝇灯，如使用电击式灭蝇灯不应安装悬挂在食品制作和贮存区域上方。
- 5.14.1.4 餐饮服务单位服务场所使用物理方法防制鼠害，不应使用杀鼠剂。
- 5.14.1.5 餐饮服务单位内部排水管道出水、通风口、防蝇帘及风幕机等应满足《餐饮服务食品操作规范》的规定。
- 5.14.2 其他要求
 - 5.14.2.1 餐饮服务单位制定食品验收、食品贮存和加工区域的有害生物检查制度。
 - 5.14.2.2 留存消杀记录，鼓励使用有资质的有害生物防制公司和有资质的操作人员实施操作。
 - 5.14.2.3 餐饮服务单位对卫生杀虫剂和杀鼠剂的选择、使用和贮存应满足《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。

6 品质与服务

6.1 就餐环境

6.1.1 空间和布置

- 6.1.1.1 就餐场所按功能/用途规划，装饰布置美观，每个区域配备适宜的座椅，空气流通，就餐舒适。
- 6.1.1.2 无虫害迹象与痕迹，环境整洁舒适。

6.1.2 就餐区环境卫生及操作要求

6.1.2.1 环境要求

- 6.1.2.1.1 就餐区门窗装配严密，与外环境直接相通的门和可开启的窗应设空气幕、防蝇纱网等防护设施。
- 6.1.2.1.2 就餐区夏季温度宜保持在 26℃，冬季温度宜保持在 20℃~24℃之间。
- 6.1.2.1.3 就餐区空调空气过滤网定期清洗，保持清洁。
- 6.1.2.1.4 就餐区布置优雅美观，色调和谐，给顾客创造舒适、清洁、愉快的环境。墙面整洁干净，不宜设置明线，无其他安全隐患。

6.1.2.2 日常清洁要求

- 6.1.2.2.1 指定人员在就餐时间清理，保证地面清洁无油垢。有顾客就餐时，应避免扬尘。
- 6.1.2.2.2 餐桌一餐一擦，台布一餐一换、不可重复使用。
- 6.1.2.2.3 餐（饮）具保持光洁涩干，无口纹、指纹。

6.1.2.2.4 桌椅保持清洁整齐，玻璃光亮，设备规格整洁。

6.1.2.2.5 及时清除就餐区污水和垃圾。

6.1.2.2.6 定期擦洗门窗并保持清洁。

6.1.2.2.7 定期进行灭蚊、蝇、鼠、蟑及各种害虫。

6.1.2.2.8 定期清洗就餐区餐具柜、消毒柜，擦洗就餐区设施。

6.1.2.3 日常卫生管理要求

6.1.2.3.1 就餐区不宜铺设地毯。如铺设地毯，要在每天营业前将地毯上残渣清除干净，有油污的地毯要及时更换或清理；水磨石和瓷砖地面的，要在营业前清扫并除去残渣，用拖布拖洗干净，保持地面洁净。

6.1.2.3.2 彻底清洁桌椅卫生，除去桌边、桌腿、椅腿的污垢。沙发椅和布套要经常换洗。有转盘的桌面，要去掉转盘，清洁干净后安置转盘，并检查转盘能否转动自如。

6.1.2.3.3 台布和餐巾要一餐一换，每次换下后及时洗涤消毒，烫平待用。如向顾客提供非一次性湿毛巾，须进行消毒，消毒宜采用蒸煮等热力消毒方式。供顾客使用的餐巾或湿毛巾，不应作其他用途。

6.1.2.3.4 存放酒水、饮料及其他常用物品的工作台经常打扫清洁，使存放物品及用具保持清洁卫生，并防止蟑螂等病媒生物污染食品。

6.1.2.4 供餐操作

6.1.2.4.1 餐(饮)具可在当次就餐前 0.5h 内进行摆台(重要宴会等需提前较长时间布置餐台的除外)，摆台超过当次就餐时间尚未使用的餐(饮)具应回收，经再次消毒后保洁贮存。餐(饮)具摆台后或有顾客就餐时，清理地面应避免扬尘。

6.1.2.4.2 就餐区提供菜单宜使用图片结合文字来描述菜品，鼓励在菜单上标注菜品主要食材，以提示过敏原信息。倡导结合消费人群特点，制作中英文双语菜单。

6.1.2.4.3 配送直接入口食品时，使用专用工具分捡、传递，专用工具定位放置，防止污染。

6.1.2.4.4 提倡分餐方式供餐和就餐，不分餐的提倡为共用的菜品配备公筷公勺等分餐用具。

6.1.2.4.5 餐桌和自助调料台上摆放供顾客自取的调味料符合相应食品安全要求，盛放容器清洁卫生，盛放的调味料做到适时更换。

6.1.2.4.6 每餐后对就餐桌椅、地面进行清洁，每天对就餐大厅进行一次全面清洗和消毒，地面无食物残渣。

6.1.2.4.7 就餐区空气流通，保持空气新鲜、无异味；不在无机械排风设施的房间采用木炭及燃气火锅方式供餐。

6.1.3 消防要求

- 6.1.3.1 开业前取得国家相关部门对于消防要求的相关证明。
- 6.1.3.2 制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案。
- 6.1.3.3 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，确保完好有效，设置消防安全标志。
- 6.1.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通。

6.1.4 顾客卫生间和洗手设施

- 6.1.4.1 设置卫生间的，卫生间保持通风良好，卫生间设立有效的排气装置并有适当照明，卫生间内与外界相通的窗户设置纱窗，卫生间与外界直接相通的门能自动关闭。
- 6.1.4.2 卫生间内地面整洁干爽，清洁无异味，卫生间内面盆，台面及两侧墙壁、镜面及玻璃保持清洁，有专人随脏随清洁，并做好记录。
- 6.1.4.3 设置洗手设施的，应配置符合标准的洗手液和干手设备/擦手纸等。

6.1.5 节能环保措施

- 6.1.5.1 符合属地环保部门对于环保的相关要求。
- 6.1.5.2 产生油烟的，应安装油烟净化处理设备且正常有效运行。
- 6.1.5.3 按照国家有关规定，将污水排入城镇排水设施。
- 6.1.5.4 噪音排放符合国家标准。
- 6.1.5.5 鼓励使用节能设施和设备。
- 6.1.5.6 鼓励采用环保建筑装饰材料。
- 6.1.5.7 鼓励餐饮服务单位获得国内外权威机构出具的绿色环保认证。

6.2 菜品质量

6.2.1 风味稳定性

- 6.2.1.1 有菜品的制作标准，严格按照烹饪标准执行。
- 6.2.1.2 供应菜品应有良好的感官性状，味道纯正，符合卫生和质量标准。

6.2.2 菜品设计

6.2.2.1 膳食合理搭配

鼓励餐饮服务单位分析菜品营养成分，并开展“减油、减盐、减糖”行动，为顾客提供健康营养的餐食。

6.2.2.2 创新水平

餐饮服务单位应定期进行菜品研发。

6.2.2.3 特定人群菜品

鼓励餐饮服务单位开发特定人群膳食，如儿童膳食、老人膳食、素食人群膳食等。

6.2.2.4 过敏原提示

鼓励餐饮服务单位为顾客标示过敏原提示。

6.2.3 外送食品质量

6.2.3.1 与食品直接接触的配送容器符合相关要求，宜对食品盛放容器或者包装进行封签。宜在食品盛放容器或者包装上，标注食品加工制作时间和食用时限，并提醒顾客收到后尽快食用。

6.2.3.2 外送过程中，应注意食品防护，对有温度要求的产品，还需采取相应的温度保护措施。

6.3 服务质量

6.3.1 仪表规范

6.3.1.1 着装

6.3.1.1.1 从业人员应按标准着装，制服保持干净整洁、外观平整，符合岗位形象要求。

6.3.1.1.2 从业人员应穿着防滑鞋，制服及鞋帽保持清洁，制服定期更换。

6.3.1.2 仪容仪表

6.3.1.2.1 从业人员应做到仪表端庄、仪态大方、精神饱满、举止得体、礼貌待客、微笑服务。

6.3.1.2.2 从业人员手指甲应修剪整齐，不应留长指甲、不涂指甲油。

6.3.1.2.3 保持手部、面部洁净，头发长短适宜，女性从业人员可适度化妆以符合岗位要求。

6.3.2 礼貌礼仪

6.3.2.1 职业素养

6.3.2.1.1 热爱本职工作，全心全意为顾客服务，忠实履行岗位职责。

6.3.2.1.2 在工作岗位上养成随手清洁的良好习惯。

6.3.2.1.3 为顾客服务时，不得擅自离开。

6.3.2.1.4 为顾客服务时，有礼的切入，有节的离开。

6.3.2.2 服务语言

6.3.2.2.1 服务过程中应使用文明礼貌用语，讲普通话，发音清晰、柔和。

6.3.2.2.2 根据服务对象和服务场合不同，使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等语言。

6.3.2.3 形体动作

6.3.2.3.1 站姿自然平稳，身体正直。

6.3.2.3.2 走路姿势端正，步速适当，遇客礼让。

6.3.2.3.3 与顾客沟通时目光注视、微笑礼貌。

6.3.2.4 解答回应

6.3.2.4.1 顾客提出需求及时响应，以亲切自然的态度积极服务顾客。

6.3.2.4.2 如不确定如何解答回复的，礼貌告知顾客，待询问后立即回复顾客。

6.3.2.5 服务禁忌

6.3.2.5.1 服务过程中禁止使用不文明的语言及侮辱、歧视性语言。

6.3.2.5.2 禁止做出不得体的行为举止。

6.3.2.5.3 不误导、不诱购、不强买强卖，不应向顾客强行推销产品。

6.3.3 服务流程

6.3.3.1 问候

6.3.3.1.1 顾客进入就餐区，主动问候顾客欢迎顾客光临。

6.3.3.1.2 礼貌接待每一位顾客，在不妨碍现有顾客的情况下，与身边经过的顾客目光注视、微笑点头、礼貌礼让、声音愉悦地问候顾客。

6.3.3.2 点餐

6.3.3.2.1 根据就餐人数合理安排就餐座位。

6.3.3.2.2 配备足够的菜单，且保持其整洁完好。

6.3.3.2.3 尊重顾客饮食习惯，引导顾客适度点餐，合理消费。

6.3.3.3 餐点确认

6.3.3.3.1 向顾客重复点餐内容。

6.3.3.3.2 确认顾客有无忌口食品。

6.3.3.4 菜品供应

6.3.3.4.1 人工服务可包含如下流程：

- a) 奉客餐（饮）具应清洗消毒干净完好，传菜时使用的托盘干净完好；
- b) 菜品制备完成后应及时奉客，宜设定最迟上菜时间；
- c) 菜品奉客时端送平稳放于餐桌，报菜品名称时应吐字清晰、音量适中；
- d) 所有菜品上齐后，应告知顾客菜品已上齐，请顾客慢用；
- e) 拿取餐（饮）具、菜品奉客时只能接触餐（饮）具边缘和柄部，不应接触食品，做到轻拿轻放；
- f) 如遇合餐顾客，要做到主动提供明显区别普通餐具的公筷公勺，或提供分餐服务；
- g) 顾客示意结账时，应及时提供服务，并与顾客确认账单无误；

- h) 应根据顾客用餐情况,主动征询顾客是否需要打包服务。打包容器如收费,应明码标价;
- i) 顾客离开前,服务员应提醒顾客不要遗忘随身物品;
- j) 礼貌道别,欢迎顾客“再次光临”。

6.3.3.4.2 鼓励采用人工智能服务,注意以下方面:

- a) 根据场景需要,设定成熟的程序为顾客提供服务;
- b) 定期对人工智能设备做外观检查及功能测试;
- c) 出现问题时,有专业服务人员及时解决。

6.3.3.5 外送服务

6.3.3.5.1 外送车辆、外送箱包干净完好。

6.3.3.5.2 外送骑手在接到订单后,确认核对该单据产品件数和产品种类,确认产品外包装完好、清洁无污垢。

6.3.3.5.3 根据订单确认顾客需要的发票信息。

6.3.3.5.4 外送骑手到达顾客送餐地点后,应礼貌敲门或致电顾客,微笑自我介绍,并呈递核对餐点,向顾客提供订单/发票,送餐完毕真诚感谢顾客。

6.3.3.5.5 外送骑手送餐过程中不应将外送箱包放置于地面。

6.3.3.6 顾客投诉处理

6.3.3.6.1 接待顾客投诉时,应诚恳友善,立即核实,妥善处理。

6.3.3.6.2 顾客就餐期间,如发生摔倒等突发事件,应立即给予救助。

6.3.4 专业资质人员要求

6.3.4.1 餐饮服务食品安全管理人员

6.3.4.1.1 餐饮服务单位应配备专职或兼职食品安全管理人员,如食品安全员、食品安全师等。

6.3.4.1.2 餐饮服务单位所配备的餐饮服务食品安全师的资格及要求可参照 T/CCA 010-2019 《餐饮服务食品安全师能力评价》。

6.3.4.2 餐饮营养配餐人员

6.3.4.2.1 鼓励餐饮服务单位配备餐饮营养配餐人员,如营养配餐员、营养配餐师、公共营养师等。

6.3.4.2.2 餐饮服务单位所配备的餐饮营养配餐师的资格及要求可参照 T/CCA 011-2019 《餐饮营养配餐师技能要求与评价》。

6.3.5 贴心服务

6.3.5.1 引导合理消费

6.3.5.1.1 配备“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”的倡议书。

- 6.3.5.1.2 应积极倡导“光盘行动”。
 - 6.3.5.1.3 餐桌摆放“文明节约用餐”标识牌。
 - 6.3.5.1.4 菜品设计中根据宴请性质、人数，灵活调整标准菜单菜量。
 - 6.3.5.1.5 餐饮服务单位应对服务员进行专业培训，灵活掌握菜单菜量标准。
 - 6.3.5.1.6 服务员对顾客所点菜品进行核对，指导顾客按照“适量点餐”“小份菜碟”“营养均衡”消费理念进行点餐。
 - 6.3.5.2 **温馨提醒**
 - 6.3.5.2.1 温馨提示应放在就餐区明显处和顾客易见处。
 - 6.3.5.2.2 防烫、禁烟等标识应符合国家标准。
 - 6.3.5.2.3 针对温馨提醒，服务员应接受正规专业培训，提高服务质量。
 - 6.3.5.2.4 经过培训的服务员在服务时应了解顾客过敏原、忌口等情况。
 - 6.3.5.3 **紧急医疗用品提供**
 - 6.3.5.3.1 餐饮服务单位可配备医药箱。
 - 6.3.5.3.2 医药箱常备创可贴、烫伤膏等必备药品。
 - 6.3.6 **诚信经营**
 - 6.3.6.1 **合理定价**
 - 6.3.6.1.1 餐饮服务单位根据业态情况进行灵活定价，满足顾客不同的需求。
 - 6.3.6.1.2 餐饮服务单位可根据业界竞争情况为导向制定灵活定价模式。
 - 6.3.6.1.3 定价要统一符合国家物价部门相关规定，明码标价。
 - 6.3.6.2 **明厨亮灶**
 - 6.3.6.2.1 餐饮服务单位采用透明、视频等方式，向社会公众展示餐饮服务相关过程。
 - 6.3.6.2.2 采用透明式展示的，可通过建造透明玻璃窗、玻璃墙的方式向社会公众展示。
 - 6.3.6.2.3 采用视频式展示的，可通过视频直播的方式向社会公众展示，要保证就餐人员在就餐场所能看到展示的内容。
 - 6.3.7 **顾客满意度评估**
 - 6.3.7.1 建立并实施顾客对菜品、服务、环境等的满意度评估制度，不断改进服务质量。
 - 6.3.7.2 建立并实施投诉处理机制，妥善处理顾客投诉。
-

附 录 A
(规范性附录)
餐饮服务量化分级评分表

A.1 餐饮服务量化分级第一部分食品安全评定见表A.1。

表 A.1 食品安全评分表

| 序号 | 检查项目 | 评定项目 | 大项总分 | 评分 | 合理缺项 |
|----|----------|---|------|----|------|
| 1 | 一、食品经营许可 | 食品经营许可证合法有效，经营地址（实体门店）、经营项目与食品经营许可证一致 | 1 | | |
| 2 | 二、信息公示 | 在经营场所醒目位置公示食品经营许可证、上一次日常监督检查结果记录表 | 3 | | |
| 3 | | 公示从事接触直接入口食品工作从业人员的健康证明 | | | |
| 4 | | 餐饮服务单位通过第三方平台或企业自建网站上销售的食物公示信息真实有效 | | | |
| 5 | 三、制度落实 | 有完善的安全管理制度(包括从业人员健康、食品安全自查、进货查验记录、过程控制、投诉处理等)，从业人员每日健康检查（晨检）记录、食品安全自查记录（每月一次）、从业人员食品安全培训考核记录（每年一次）等 | 3 | | |
| 6 | | 及时更新管理制度，落实国家有关食品安全相关法律、法规 | | | |
| 7 | | 制定食品安全事故处置方案 | | | |
| 8 | 四、人员管理 | 配备专职或兼职食品安全管理人员 | 2 | | |
| 9 | | 有完善的员工个人卫生的规定并有效执行，包括手部清洁、工作衣帽、个人卫生等 | | | |
| 10 | 五、场所、布局 | 食品处理区按流程合理布局 | 2 | | |
| 11 | | 加工场所保持清洁（包括地面、墙壁、天花板、门窗和台面等） | | | |
| 12 | 六、基础设备设施 | 排水设施应通畅，便于清洁、维护 | 4 | | |
| 13 | | 食品处理区和就餐区空气流通，设备定期清洗，留有记录 | | | |
| 14 | | 食品处理区应设置足够数量的洗手设施 | | | |
| 15 | | 根据加工制作食品的需要，配备相应的设备设施、容器、工具等，未出现混用情况 | | | |

表 A.1 食品安全评分表（续）

| 序号 | 检查项目 | 评定项目 | 大项总分 | 评分 | 合理缺项 |
|----|--------|---|------|----|------|
| 16 | 七、原料控制 | 大宗食品原料有稳定的供货渠道，选择的供应者应具有相关合法资质 | 5 | | |
| 17 | | 运输车辆应清洁、防止食品受到污染，不同类型的食品原料运输时应分隔或有完整包装，对温度有要求的食品原料选用有保温功能的运输工具 | | | |
| 18 | | 查看原料索证索票记录 | | | |
| 19 | | 食品原料具有正常的感官性状，无超过保质期、无腐败变质等异常情形 | | | |
| 20 | | 及时清理贮存区域腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品 | | | |
| 21 | 八、贮存 | 根据原料贮存温度要求分别设置常温存放区域、冷冻（藏）库/冰箱、化学品库/专区 | 4 | | |
| 22 | | 同一库房内贮存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明显的区分标识 | | | |
| 23 | | 设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域 | | | |
| 24 | | 原料使用遵循先进先出原则 | | | |
| 25 | 九、加工制作 | 后厨操作流程规范，避免交叉污染风险 | 8 | | |
| 26 | | 食用油符合相关要求，如感官、酸价 | | | |
| 27 | | 容器、工用具分类使用 | | | |
| 28 | | 专间的标识、设施及人员操作符合相关要求，包括二次更衣、手部消毒、空气消毒、温度控制等 | | | |
| 29 | | 生食类食品、裱花蛋糕、冷食类食品等的加工在专间内进行（可不在专间加工的情形除外） | | | |
| 30 | | 在专用操作区内从事备餐、制作现榨果蔬汁或果蔬拼盘、制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）及预包装食品的拆封、装盘、调味等加工制作 | | | |
| 31 | | 高危易腐食品的管理符合相关要求 | | | |
| 32 | | 设有存放食品添加剂的专柜（位），并标注“食品添加剂”字样。食品添加剂的标签上标注有使用范围、用量、使用方法等内容 | | | |
| 33 | 十、供餐 | 餐饮服务单位用于分派菜品、整理造型的工具在使用前清洗消毒 | 7 | | |
| 34 | | 餐具内的菜肴围边、盘花等符合相关要求 | | | |
| 35 | | 现制饮料的贮存条件和时间符合相关要求 | | | |
| 36 | | 供餐过程中使用的传递设施（如升降笼、食梯、滑道等）保持清洁 | | | |

表 A.1 食品安全评分表（续）

| 序号 | 检查项目 | 评定项目 | 大项总分 | 评分 | 合理缺项 |
|----|-----------|--|------|----|------|
| 37 | 十、供餐 | 供餐过程中使用的托盘等供餐工具清洁卫生 | | | |
| 38 | | 供餐使用的垫纸、垫布、餐具托、口布等清洁卫生 | | | |
| 39 | | 事先摆放在就餐区的餐（饮）具清洁卫生 | | | |
| 40 | 十一、留样 | 明确规定集体聚餐人数超过 100 人或为重大活动供餐，每餐次食品成品留样，保留留样记录 | 2 | | |
| 41 | | 具备提供集体聚餐服务的餐饮服务单位，已配备留样设备设施，非一次性的留样容器应有清洗消毒记录 | | | |
| 42 | 十二、清洗消毒 | 制定并执行清洗消毒程序和计划，配备清洗消毒设施 | 6 | | |
| 43 | | 清洗消毒人员已参加过培训，掌握相关知识和流程 | | | |
| 44 | | 使用的化学品符合国家标准，并从正规渠道采购 | | | |
| 45 | | 采用物理方法或化学方法进行清洗消毒的应满足相关规定 | | | |
| 46 | | 经过清洗消毒的餐（饮）具存放在专用的密闭保洁设施内 | | | |
| 47 | | 如从有资质的集中清洗消毒单位购入餐（饮）具，有索证索票记录，餐（饮）具包装、标识、有效期符合相关要求 | | | |
| 48 | 十三、废弃物处理 | 废弃物按类型进行分类放置 | 6 | | |
| 49 | | 废弃物存放容器配有盖子，专间内的废弃物容器的盖子为非手动开启式 | | | |
| 50 | | 废弃物容器每天工作完成后应清洗消毒后再次使用 | | | |
| 51 | | 废弃油脂收集有专用盛放容器 | | | |
| 52 | | 餐厨废弃物应由指定有资质的废弃物收运者处理，并保留其相关资质证明 | | | |
| 53 | | 餐厨废弃物应建处置台账 | | | |
| 54 | 十四、有害生物防制 | 设备设施清洁维护良好，没有明显有害生物进入的通道 | 7 | | |
| 55 | | 有害生物防制优先使用物理方法，化学方法严格参照使用原则 | | | |
| 56 | | 如使用电击式灭蝇灯不应安装悬挂在食品制作和贮存区域上方 | | | |
| 57 | | 服务场所使用物理方法防制鼠害，不应使用杀鼠剂 | | | |
| 58 | | 场所内部排水管道出水、通风口、防蝇帘及风幕机等应符合相关规定 | | | |
| 59 | | 有定期消杀记录，鼓励使用有资质的有害生物防制公司和有资质的操作人员实施操作 | | | |
| 60 | | 场所无虫害迹象与痕迹 | | | |

A.2 餐饮服务量化分级第二部分品质与服务评定见表 A.2。

表 A.2 品质与服务评分表

| 序号 | 检查项目 | 检查内容 | 大项总分 | 评分 | 合理缺项 |
|----|--------|---------------------------------------|------|----|------|
| 61 | 一、就餐环境 | 就餐区地面、墙面、桌椅等设施清洁、卫生、无污垢、无积水 | 9 | | |
| 62 | | 就餐区环境空气流通，温度适宜，避免扬尘操作 | | | |
| 63 | | 就餐区提供的餐（饮）具“光洁涩干” | | | |
| 64 | | 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，确保完好有效，设置消防安全标志 | | | |
| 65 | | 保障疏散通道、安全出口、消防通道畅通 | | | |
| 66 | | 为顾客提供洗手设备设施或消毒用具（消毒湿巾/免洗洗手液等） | | | |
| 67 | | 设置卫生间的，应有标识，设备设施完好，可正常使用 | | | |
| 68 | | 不使用或尽量减少使用一次性用品 | | | |
| 69 | | 有“禁止吸烟”“光盘行动”标识 | | | |
| 70 | 二、菜品质量 | 菜品有明确的菜品质量标准、投料标准，严格按标准执行 | 8 | | |
| 71 | | 菜单标注菜品主要原料 | | | |
| 72 | | 需长时间制作的菜品提前提示顾客 | | | |
| 73 | | 预包装食品供应时温度不超过标签标注温度上限的3℃ | | | |
| 74 | | 定期进行菜品研发 | | | |
| 75 | | 有专用区域存放需配送的菜品，有专人进行操作维护 | | | |
| 76 | | 外送过程中，应注意食品防护，对有温度要求的产品，还需采取相应的温度保护措施 | | | |
| 77 | | 与食品直接接触的配送容器符合要求 | | | |
| 78 | 三、仪表规范 | 各岗位有明确的着装标准和规范要求，并按标准统一着装 | 3 | | |
| 79 | | 从业人员仪表、举止得体 | | | |
| 80 | | 从业人员个人卫生情况符合上岗要求 | | | |
| 81 | 四、礼貌礼仪 | 服务语言注意使用礼貌敬语 | 3 | | |
| 82 | | 服务动作端正得体 | | | |
| 83 | | 服务应答及时周到 | | | |
| 84 | 五、服务流程 | 迎接顾客热情、礼貌、周到 | 8 | | |
| 85 | | 为顾客点餐准确适度，方便快捷，主动复核菜单 | | | |
| 86 | | 奉客时能够避免餐（饮）具和菜品接触污染，提供公筷公勺或分餐服务 | | | |
| 87 | | 菜品供应时保持餐（饮）具清洁、供应及时、服务手法规范熟练 | | | |

表 A.2 品质与服务评分表（续）

| 序号 | 检查项目 | 检查内容 | 大项总分 | 评分 | 合理缺项 |
|-----|-----------|---|------|----|------|
| 88 | 五、服务流程 | 主动为顾客提供打包服务并明示收费标准 | | | |
| 89 | | 账单准确，结账方式快捷，能够开具发票 | | | |
| 90 | | 送客主动提醒、热情送别 | | | |
| 91 | | 有外送的餐饮服务单位，外卖配餐准确无误，打包安全卫生；外送人员着装整齐，个人卫生符合卫生标准；配备卫生合格、密封消毒的外送设施 | | | |
| 92 | 六、贴心服务 | 提供小份菜选项 | 3 | | |
| 93 | | 合理设置公共标识，如“小心地滑”“卫生间”“安全出口”等 | | | |
| 94 | | 提供公共服务，如“儿童座椅”“老花镜”“充电宝”等 | | | |
| 95 | 七、诚信经营 | 菜单明码标价 | 4 | | |
| 96 | | 引导顾客理性消费、按需点餐 | | | |
| 97 | | 通过透明厨房、视频厨房、网络厨房等形式实现明亮灶 | | | |
| 98 | | 外送食品与堂食食品质量一致 | | | |
| 99 | 八、顾客满意度评估 | 实施顾客满意度评估 | 2 | | |
| 100 | | 有投诉处理机制，妥善处理顾客投诉 | | | |

T/CCA 012—2020

中国烹饪协会
团体标准
餐饮服务量化分级评定规范
T/CCA 012—2020

*

中国烹饪协会印刷
北京市西城区南滨河路 27 号贵都国际中心 B-16
邮政编码：100055
网址：<http://www.ccas.com.cn>
电话：18513231985

*

开本 880×1230 1/16 印张 2 字数 18.5 千字
2020 年 9 月第一次印刷

*

内部资料 免费交流

*

如有印装差错由本协会调换
版权所有 侵权必究
举报电话：18513231985