

团 体 标 准

T/CHA 016—2020

餐饮商户卫生服务信息在线披露规范

Specification for online disclosure of catering merchants' health service information

2020-10-20 发布

2020-11-01 实施

中国饭店协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 信息范围	2
6 信息披露方式	3
7 信息披露流程	3
8 信息披露结果核定	3
9 信息披露质量管理	3
10 用户监督与评价	4
11 异常情况处理	4
附录 A（资料性）信息披露流程示例	5

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。
本标准由中国饭店协会提出并归口。

本标准起草单位：北京三快在线科技有限公司、中国饭店协会、中国标准化研究院、北京餐饮协会。

本标准主要起草人：王毅明、陈荣凯、陈新华、韩硕、刘瑾、戚慧娟、宋小溪、王然、郭晓莉、万福军、魏敏、汤庆顺、安少宁。

本标准为首次发布。

全国团体标准信息平台

餐饮商户卫生服务信息在线披露规范

1 范围

本文件确立了餐饮商户卫生服务信息线上披露的基本要求、信息范围、信息披露方式、信息披露流程，并明确了信息披露结果核定、信息披露质量管理、用户监督和评价和异常情况处理的方法。

本文件适用于餐饮商户通过互联网平台披露卫生服务信息。

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/T 33497 餐饮企业质量管理规范

3 术语和定义

GB/T 33497界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮商户 catering merchants

通过即时烹饪、加工、商业销售和服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所的食品生产经营服务者。

[来源：GB/T 33497-2017，3.1，有修改]

3.2

线上信息披露 online information disclosure

通过线上平台，将签约餐饮商户相关的信息包括商户资质信息、环境信息、员工信息等，向社会公众公开展示的行为。

4 基本要求

4.1 真实性

商户在平台披露的执行记录信息应客观真实。

4.2 完整性

商户在平台披露的信息应是符合相关标准的全部信息。

4.3 时效性

商户应及时上传执行的记录信息。

4.4 自我承诺并声明

商户应与平台签订自我承诺遵守标准的协议，并对外公开声明。

5 信息范围

5.1 概况

餐饮商户服务过程中，除食品加工以外的其他可能影响到用户就餐卫生安全的信息，包括日常经营信息和应急期间信息。

5.2 日常经营信息

5.2.1 商户资质信息

餐饮商户入驻平台需要具备营业执照和餐饮经营许可证。

5.2.2 商户环境信息

商户应提供披露环境卫生信息证明，包括但不限于以下内容：

- a) 前厅环境信息：店内消毒公示、员工消毒过程记录、餐桌隔离摆放和提供公筷公勺情况。
- b) 后厨环境信息：餐具、厨房加工工具、餐厅布草、外送保温箱、物流车厢及物流周转工具、冷冻冷藏和保鲜设备的清洁消毒过程记录。

5.2.3 员工信息

商户应提供披露员工健康、卫生信息证明，包括但不限于以下内容：

- a) 员工健康信息：包括体温检测信息、健康证等；
- b) 员工卫生防护措施实施情况信息：全部工作人员（包括但不限于前台、服务员、传菜员、厨师、保洁人员等）佩戴卫生防护用品的情况。

5.2.4 商户卫生防护设施物资信息

商户应提供店内充足的卫生防护物资证明，包括但不限于以下内容：

- a) 防护口罩；
- b) 消毒水或酒精；
- c) 空调系统专用消毒剂；
- d) 洗手液等防护用品等。

5.2.5 食材追溯信息

商户应提供披露食材采购来源与食材安全性证明，包括但不限于以下内容：

- a) 食材采购供应商信息；
- b) 食材检验检疫证明；
- c) 专业机构出具的食材检测报告。

5.3 应急期间信息

应急期间信息包括但不限于以下内容：

- a) 防护物资储备：公共卫生事件发生时，相应的防护物资储备情况；
- b) 防护应对机制：公共卫生事件发生时，防护操作制度制定情况，包括人员疏散、应急关闭中央空调、快速提供信息以利于政府管理部门溯源等。
- c) 防护应对措施：公共卫生事件发生时，遵循国家相关部门要求所采取措施的实施情况，如核酸检测、无接触服务等。

6 信息披露方式

平台披露信息的方式可以采用文字、图片或视频等形式。

7 信息披露流程

平台对信息披露的流程如下，可参见附录A：

- a) 商户发起申请：平台发起卫生服务信息在线披露活动，商户申请参与；
- b) 平台核验商户资质：平台校验商户资质情况；
- c) 商户采集信息：商户通过拍照等方式记录卫生服务执行信息；
- d) 商户签署承诺书：商户与平台签订协议并承诺遵守；
- e) 商户上传信息：商户上传执行记录信息，包括但不限于文字或图片方式；
- f) 平台核验商户信息：平台审核商户上传的执行记录信息；
- g) 平台展示商户信息：平台展示商户审核通过的执行记录信息。

8 信息披露结果核定

8.1 标注并展示

平台对完成信息披露的商户，进行核验后予以标注和展示，标注方式包括但不限于标签等。

8.2 定期更新和维护

平台披露信息需要定期更新和维护，具体要求如下：

- a) 平台提醒商户定期采集；
- b) 平台设定信息有效期，商户及时更新。

8.3 标签撤销

商户未按约定及时、真实、完整披露卫生服务信息或被用户投诉、政府主管部门查处、媒体曝光，经平台查证属实，平台将撤销商户在平台的标签。

9 信息披露质量管理

9.1 商户

商户应建立信息披露管理组织机构，全面负责信息披露的质量，其职责应包括但不限于：

- a) 制定卫生服务信息披露质量规范，并监督执行；
- b) 不合格的卫生服务信息披露内容或行为应得到有效处理；

- c) 持续改进企业的信息披露服务质量。

9.2 平台

平台应建立完善的卫生服务信息披露控制体系,对已完成审核的商户进行卫生服务信息披露控制体系培训,定期或不定期抽查商户信息。平台应保障商户完成如下事项:

- a) 商户通过拍照、文字和视频等方式记录卫生服务执行信息的完整性、准确性和及时性;
- b) 商户对员工进行健康检测的信息及时更新;
- c) 商户卫生防护设施物资信息定期采集;
- d) 商户应急期间信息及时更新。

10 用户监督和评价

10.1 用户反馈平台

平台应将用户举报、投诉关于商户实际未按照展示的执行记录信息提供服务的问题进行核查,确认属实将对商户给予警告、下线标签等处罚。

10.2 用户评价

平台应将用户评价反馈给商户,差评部分对商户进行提醒和要求。

10.3 客服投诉处理

平台建立服务热线和在线投诉解决机制,依法及时处理消费者有关卫生服务信息披露的投诉。

11 异常情况处理

11.1 商户经营异常情况处理

商户经营异常情况的处理,包括但不限于以下:

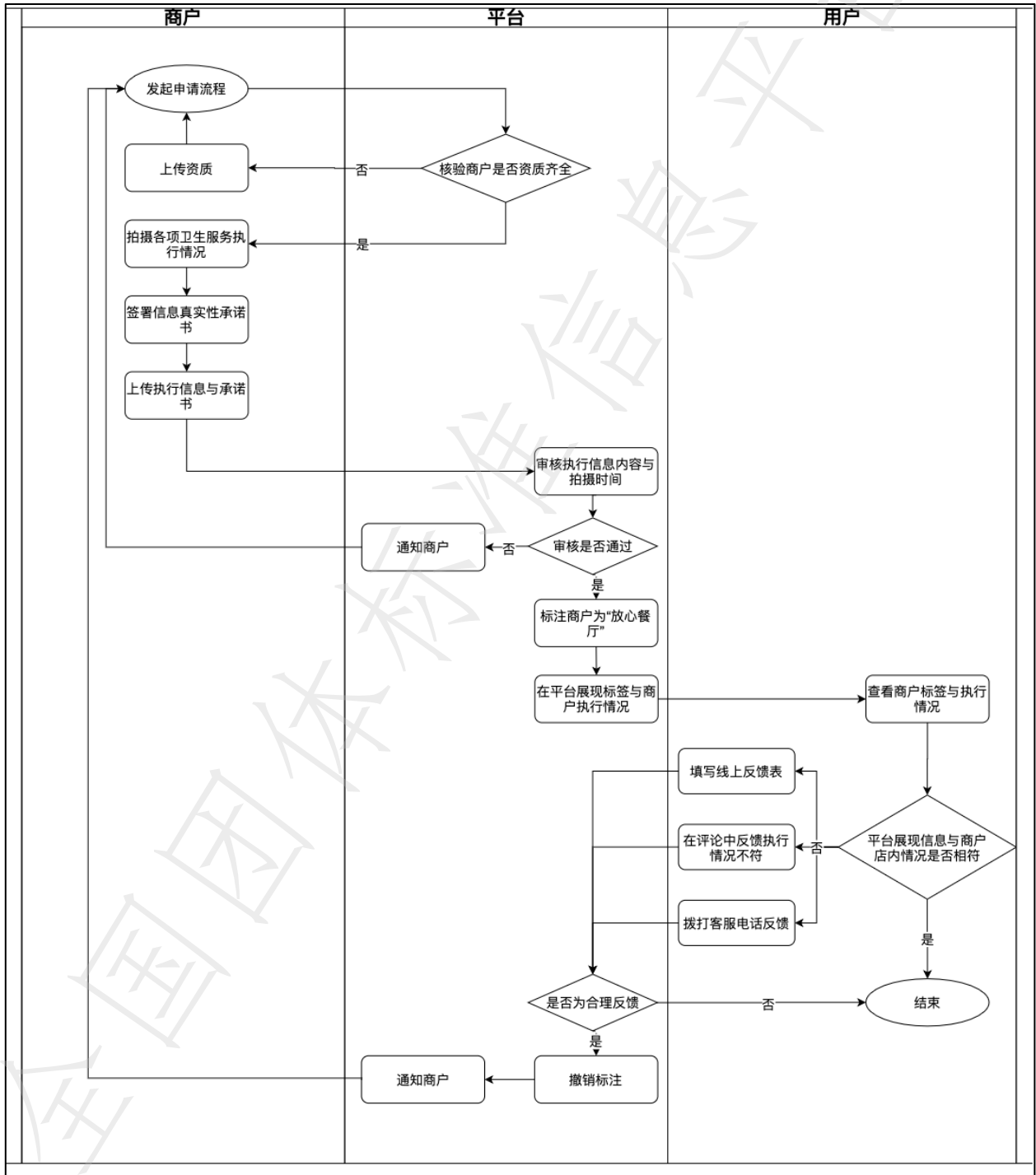
- a) 线上经营状态变更为暂停营业或关闭情形,平台及时停止信息披露;
- b) 商户资质、门店名称发生变更时,商户应及时、主动联系平台协商处理信息披露等事项。

11.2 平台紧急情况处理

平台应制定在信息披露过程中遇到不可抗力等情形的处理机制。

附录A
(资料性)
信息披露流程示例

图A. 1给出了信息披露流程的示例:



图A. 1 信息披露流程