

《餐饮企业诚信建设规范》（征求意见稿）

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据长沙市饮食安全协会（以下简称“协会”）2022年8月29日发布的关于《餐饮企业诚信建设规范》立项的公告。

（二）主要工作过程

2022年8月29日，协会在长沙市市场监督管理局12楼1212会议室召开了《餐饮行业诚信建设规范》团体标准立项评审会，经与会领导、餐饮企业和专家组论证，一致同意编制该团体标准，并建议标准名称更改为《餐饮企业诚信建设规范》。

2022年8月30日，由协会、湖南经纬标准化事务所共同成立标准编制组（以下简称“编制组”），承担编制工作。

从接到标准的编制任务开始，编制组收集国内相关资料、文件和标准近60份，通过实际调研、多次现场和线上研讨及技术内容比对，在听取协会、湖南徐记酒店餐饮管理有限公司、长沙中维神农大酒店、长沙九域汉厨餐饮管理咨询有限公司等行业专家意见的基础上形成本文件征求意见稿。

二、标准编制原则和依据

标准编制遵循“统一、优化、简化、协调”的原则，兼顾标准的可操作性和前瞻性，严格按照 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》的规定编制。

标准制定过程中引用的主要标准和文件见表 1。

表 1 引用的主要标准和文件

1	GB/T 2217 信用 基本术语
2	GB 14934 消毒餐（饮）具
3	GB/T 31950 企业诚信管理体系
4	DB43 / 566 餐饮计量规范
5	原国家质量监督检验检疫总局令（2005）第 75 号 《定量包装商品计量监督管理办法》
6	国食药监食（2011）178 号 《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》

标准制定过程中参考的主要标准见表 2。

表 2 参考的主要标准

1	GB/T 13391 餐饮企业的等级划分和评定
2	GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
3	GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
4	GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
5	QB/T 4111 食品工业企业诚信管理体系（CMS）建立及实施通用要求
6	QB/T 4112 食品工业企业诚信评价准则
7	SB/T 10858 餐饮企业信用等级评价规范
8	SB/T 11043 餐饮业服务质量评估规范
9	T/CSSAX 0001 餐饮服务食品安全量化分级及示范店评定规范

三、主要技术内容说明

（一）范围

标准规定了餐饮企业的诚信建设要求、诚信承诺要求，给出了诚信评价和诚信结果应用的方法。适用于餐饮企业开展诚信建设和诚信评价工作，行业监管部门、第三方诚信评价机构等相关方可参照使用。

（二）技术要求

1. 基本要求

餐饮企业合法合规经营是开展诚信建设的基础，将诚信理念纳入企业经营发展战略，有明确的诚信方针、目标和相应的诚信管理组织是餐饮企业开展诚信的基本条件。为了方便企业更好理解和确定诚信建设方针和目标，标准给出了相关定义，并提供了确定诚信建设方针和目标的思路，即参照 GB/T 31950 的要求。

2. 诚信管理制度（体系）

诚信制度是诚信建设的重要组成部分，本部分一方面要求餐饮企业将诚信制度、投诉程序和审核等融入企业现有管理制度，引导企业通过考核等方式推动企业诚信建设的有效开展，另一方面从树立餐饮企业诚信建设标杆的角度出发，建议企业按照 GB/T31950 要求建立企业内部诚信管理体系。

3. 诚信要素识别和控制措施

诚信要素识别和控制措施是餐饮企业诚信建设的核心。通过对餐饮制作和服务过程中影响诚信的要素进行有效识别，才能针对每个要素结合企业内部管理制定相应的控制措施，形成餐饮企业的诚信建设风险控制机制，实现风险的最小化，确保诚信建设的有效开展，提高企业实现诚信目标的有效性和效率。

从人力资源、设施和餐饮企业的经营服务过程等方面考虑，已识别出的诚信要素包括：

- a) 人员；
- b) 对餐饮加工制作和服务有影响的设施；

- c) 采购；
- d) 餐饮加工制作；
- e) 管理与服务；
- f) 安全与应急；
- g) 监督、投诉处理；
- h) 社会责任；
- i) 企业品牌。

在附录 A 中，针对所识别的要素提出了相应的控制要求，使标准具有了可操作性。

4. 诚信保障

标准从人员、激励措施、信息等方面提出要求，从而确保餐饮企业诚信建设的有效性和可持续性。

5. 诚信文化及宣传

标准 4.5.1 要求通过餐饮企业建立内部企业诚信文化，树立全员诚信观念，4.5.2 到 4.5.5 要求是通过营造诚信环境，向外部输出企业诚信文化，建立企业与社会信任关系，进而实现诚信价值的最大化。

（三）诚信承诺

社会监督有利于推动餐饮企业诚信建设，餐饮企业应对外公示本企业的诚信承诺。标准给出了餐饮企业公开承诺的内容和渠道。

（四）诚信评价及结果应用

评价是验证餐饮企业诚信建设工作是否符合要求的有效性手段，根

据评价结果，餐饮企业可以及时准确发现自身诚信建设的不足，有针对性的提出改进措施，实现诚信建设的 PDCA 良性循环。通过第三方的评价，使得餐饮企业诚信结果更具有客观公正性，为社会采信该结果提供依据。

1. 诚信等级划分

根据 GB/T 22116《企业信用等级表示方法》结合 2021 年长沙市商务领域餐饮行业“诚信之星”评选，本标准采取百分制，按得分将餐饮企业诚信等级划分为 AAA、AA、A 三个等级，对应分值如下：

- a) AAA：90 分（含）以上；
- b) AA：80 分（含）至 90 分；
- c) A：70 分（含）至 80 分。

三个等级的划分既能鼓励所有餐饮企业积极开展诚信建设，又能为餐饮企业的诚信建设树立行业标杆，起到引领作用。

2. 餐饮企业诚信评价表

评价表既是对餐饮企业诚信建要求的细化，也是对要求的量化。通过不同因素对餐饮企业诚信建设影响权重不同，赋予相应分值：诚信管理制度（体系）（4 分）；诚信要素识别和控制措施（80 分）；诚信保障（7 分）；诚信文化及宣传（6 分）；诚信承诺（3 分）。

餐饮企业诚信建设的核心是诚信要素识别和控制措施，所以在评价中的比重也最大，具体说明如下：

- （1）人员（5 分），从承诺、健康管理、培训管理、卫生管理四个

方面提出要求。

(2) 对餐饮加工制作和服务有影响的设施 (7 分), 包括计量、留样、食品储藏设施、调制用具、进餐用具、清洗消毒设施和安保设施。

(3) 采购 (7 分), 从制度、供应商、票据索取、台账等环节提出要求。

(4) 餐饮加工制作 (10 分), 从食品原料、食品添加剂和提供的食品的质量、检验检测、计量, 餐具和容器的消毒等方面提出要求。

(5) 管理与服务 (20 分), 从食品安全管理制度(体系)、食品安全管理人员配备、标价、点餐、收费、促销、宣传、配送和客户信息等环节提出要求。

(6) 安全与应急 (5 分), 从预案、演练和突发事件处置三个方面提出要求。

(7) 监督、投诉处理 (6 分), 从诚信投诉处理、顾客满意度测评、消费纠纷处理三个方面提出要求。

(8) 社会责任 (15 分), 按 GB/T 31950 要求, 社会责任包括食品安全责任、企业和个人信用、员工权益保障、纳税、环境保护、社会贡献等方面。

(9) 企业品牌 (5 分), 主要是从诚信品牌建设、企业荣誉等方面提出要求。

四、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

五、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件在编写过程中没有重大意见分歧。

六、其他应予说明的事项

本文件为征求意见稿，工作组会根据所征求意见进行汇总和研讨，进一步修改和完善标准。

标准编写工作组

2022年10月25日