

团 体 标 准

T/CSSAX XXXX—2022

餐饮企业诚信建设规范

Specification of integrity construction for catering enterprises

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

长沙市饮食安全协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 诚信建设要求	4
4.1 基本要求	4
4.2 诚信管理制度（体系）	4
4.3 诚信要素识别和控制措施	4
4.4 诚信保障	4
4.5 诚信文化及宣传	4
5 诚信承诺	5
6 诚信评价	5
7 诚信结果的应用	5
附录 A（规范性） 餐饮企业诚信评价表	6
参考文献	9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由长沙市饮食安全协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

餐饮企业诚信建设规范

1 范围

本文件规定了餐饮企业的诚信建设要求、诚信承诺、诚信评价和诚信结果的应用。

本文件适用于餐饮企业开展诚信建设和诚信评价，行业监管部门、第三方诚信评价机构等相关方可参照使用。

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 2217 信用 基本术语

GB 14934 消毒餐（饮）具

GB/T 31950 企业诚信管理体系

DB43/ 566 餐饮计量规范

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》

国食药监食（2011）178号 《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》

3 术语和定义

GB/T 2217界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信方针 integrity policy

由企业最高管理者就企业的诚信价值正式表述的总体意图和方向。

注1：诚信是自觉和自律，是由道德规范上升形成的重要原则。企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为，是企业的自律，是企业将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践的持续改善的过程。

注2：诚信方针为采取措施，以及建立诚信目标和诚信指标提供框架。

[来源：GB/T 31950—2015，3.1]

3.2

诚信目标 integrity objective

企业依据诚信方针规定的所要实现的诚信目的。

注1：诚信目标通常是可以量化的。

注2：通常对企业的相关职能、层次和过程分别规定诚信目标。

[来源：GB/T 31950—2015，3.2]

3.3

诚信管理体系 integrity management system; IMS

用来制定和实施诚信方针和诚信目标，并进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

[来源：GB/T 31950—2015，3.3]

3.4

诚信要素 elements of integrity

企业活动、产品或服务中能影响企业诚信而又相互作用的一组要素。

注：诚信要素直接作用在企业的活动（签约、宣传、承诺和公益行为等）、产品或服务上。

[来源：GB/T 31950—2015，3.4]

4 诚信建设要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 餐饮企业应遵守国家法律、法规及相关行业规定，取得相关部门颁发的合法经营资质，并保持持续有效。
- 4.1.2 餐饮企业应收集其从业活动中与诚信有关的法律法规、规范性文件和标准及其他要求。
- 4.1.3 餐饮企业应将诚信理念贯穿于企业的经营管理和发展战略中，有明确的诚信方针和诚信目标。诚信方针和诚信目标的确定可按 GB/T 31950 的要求。
- 4.1.4 餐饮企业应以质量诚信为主线，以防范失信风险为重点，成立诚信管理组织。

4.2 诚信管理制度（体系）

- 4.2.1 餐饮企业应在已建立的管理制度（体系）中有对诚信建设的相关要求，宜将其作为考核的内容。
- 4.2.2 餐饮企业应在已建立的投诉处理程序中，有对诚信方面相关投诉的程序化处理规定。
- 4.2.3 餐饮企业在管理制度（体系）内部审核时，应对诚信建设、运行情况进行审核。
- 4.2.4 餐饮企业宜按 GB/T 31950 要求建立企业内部诚信管理体系。

4.3 诚信要素识别和控制措施

4.3.1 餐饮企业应对餐饮制作和服务过程中影响诚信的要素进行有效识别，并针对每个要素结合企业内部管理制定相应的控制措施。诚信要素包括但不限于：

- 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。

4.3.2 诚信要素控制措施按附录 A 表 A.1 中第 2 项的要求。

4.4 诚信保障

- 4.4.1 餐饮企业主要负责人应作为诚信建设第一责任人，签署诚信承诺并监督检查本企业诚信建设落实情况。
- 4.4.2 餐饮企业应有熟悉诚信建设相关法律、法规、规章、标准和有关规定的质量信用人员，负责本企业诚信建设等工作。
- 4.4.3 餐饮企业应有企业诚信建设激励措施。
- 4.4.4 餐饮企业应及时收集、更新和交流内部和外部诚信信息，信息内容可按 GB/T 31950 要求确定。

4.5 诚信文化及宣传

- 4.5.1 餐饮企业应开展诚信文化建设，倡导诚信公正的文化，树立诚信理念，提升诚信意识，关注品牌效应，开展和参与诚信文化传播活动，使员工认识到：
 - a) 诚信方针和诚信管理制度（体系）的重要性；
 - b) 个人在诚信管理方面的作用与职责；
 - c) 个人对企业诚信的影响以及个人工作改进带来的效益；
 - d) 违背诚信规定的后果及失信行为对个人的影响。
- 4.5.2 餐饮企业应通过明厨亮灶、明码标价、诚信计量、公开承诺等方式营造诚信氛围。
- 4.5.3 餐饮企业应通过店面张贴、内部刊物宣传等形式向消费者和社会传递和推广“光盘行动”、“健康膳食、文明餐饮”、分餐制、使用“公筷公勺”、“廉政餐饮”等理念。
- 4.5.4 餐饮企业对外宣传应当准确传递信息，不发布易产生误导或者暗示的信息和内容。

4.5.5 餐饮企业在公开宣传自身诚信信息时，不应含有贬低或损害其他餐饮企业的信息和内容。

5 诚信承诺

5.1 餐饮企业应向社会和全体员工公开诚信承诺的内容，接受各方的监督。

5.2 餐饮企业承诺的主要内容可包括：

- a) 质量承诺（如菜肴色、香、味、形等）；
- b) 计量承诺（如菜肴主料、配料的净含量等）；
- c) 时间承诺（如上菜时间、送餐时间、结账时间等）；
- d) 服务承诺（如服务规范和服务流程等）；
- e) 管理承诺（如管理理念和管理程序等）；
- f) 行业承诺（如行业自律等）。

5.3 餐饮企业可通过以下渠道公示诚信承诺：

- a) 第三方媒体；
- b) 网站、微信、微博或门店内电子屏等自有媒体；
- c) 宣传手册或承诺手册；
- d) 签订诚信承诺书。

6 诚信评价

6.1 餐饮企业诚信评价应客观公正，按附录 A 的要求开展。

6.2 餐饮企业诚信评价总分 100。按得分划分为 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。

6.3 餐饮企业诚信评价方式可根据需求采用自我评价或第三方评价。

6.4 餐饮企业应每年至少进行一次自我评价。

6.5 第三方评价可由长沙市饮食安全协会定期组织，并向社会公示评价结果。

7 诚信结果的应用

7.1 餐饮企业应根据诚信自我评价或第三方评价结果找到诚信管理的薄弱环节，确定和实施改进措施。

7.2 餐饮企业诚信第三方评价结果可作为监管部门对餐饮企业动态管理、建立诚信档案、实施分类监管的依据。

7.3 餐饮企业诚信第三方评价结果可作为生产经营单位、采购单位、消费者进行消费和采购行为评判的依据。

7.4 餐饮企业诚信第三方评价结果可作为相关单位获得守信联合激励的依据。

附 录 A
(规范性)
餐饮企业诚信评价表

餐饮企业应符合4.1要求，并按表A.1开展诚信评价。

表 A.1 餐饮企业诚信评价表

序号	评价项目	评价要求	分值
1	诚信管理制度 (体系)(4分)	在已建立的管理制度(体系)中有对诚信建设的相关要求,将诚信建设的相关要求纳入考核内容	2
		在已建立的投诉处理程序中,有对诚信方面相关投诉的程序化处理规定	0.5
		在管理制度(体系)内部审核时,对诚信建设、运行情况进行审核,并有相应记录	0.5
		企业按 GB/T 31950 要求建立了诚信管理体系,此项满分(前三项不重复计分)	4
2	人员(5分)	员工签署了诚信方面的承诺(如食品安全、保守企业商业机密等)	0.5
		开展食品安全、服务质量、诚信等方面的培训,有相应记录	1.5
		持有效健康证上岗,执行六病调离制度,每天进行岗前健康检查,有相应记录	1.5
		对专间操作等接触食品人员的工作服更换、个人卫生、手部消毒等情况进行管控,每天检查,有相应记录	1.5
	对餐饮加工制作和服务有影响的设施(7分)	配备符合 DB43/ 566 规定的计量器具,定期进行必要的校准或检定,确保量值准确	1
		配备符合规定的留样器具 ^a	1
		食品储藏设施、调制用具、进餐用具、清洗消毒设施应满足食品安全标准或要求	4
		安保监控设备正常运转	1
	采购(7分)	有采购质量管理体系或标准	1
		自行或委托第三方机构定期对供应商食品安全状况进行现场评价,对供应商资质定期查验,确保所采购的原材料均来自合格供应商	2
		按《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》索取和查验采购产品的票据和凭证,记录和保存相关采购、收货、验货内容	2
		建立食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品的采购和使用台账	2
	餐饮加工制作(10分)	使用的食品原料、食品添加剂和提供的食品应符合食品安全要求,无超过保质期、变质、受污染等现象	2
		大宗食品原料、食品等应定期索取检验检测报告或自行检验检测,并留存相关报告和记录	1
		餐饮具、食品容器等应采取必要的清洁和消毒措施,并符合 GB 14934 要求	1
		鲜活水产品、水发物净含量应去除包装、捆扎物的重量(鲜活水产品、水发物沥干水分后)称重	2
		以定量包装方式销售的食品,应符合《定量包装商品计量监督管理办法》的规定	2
		外送食品与堂食食品质量一致	2
	管理与服务(20分)	引入 HACCP、LESS、4D、5S 等食品安全管理体系,或自行建立食品安全管理方法,且体系持续运行或管理方法持续实施	3
		配备食品安全总监和食品安全员等食品安全管理人员	2

			食品、酒水和服务实行明码标价，做到价签价目齐全、标价内容真实、计价单位明确，字迹清晰、货（项）签对位、标示醒目	3
			点餐完毕，应复述所记录的食品和酒水，请顾客确认	1
			按照顾客要求提供食品加工等定制服务并收取费用的，应与顾客事先约定服务项目、收费标准等内容	2
			开展促销活动应明示促销原因、促销方式、促销规则、促销期限、促销商品范围以及相关限制性条件等内容，并履行促销宣传活动时的承诺和约定 ^b	2
			根据自身能够提供的餐饮服务内容如实宣传，真实描述所提供食品的主要原料信息、餐食的数量或净含量，净含量的标注应符合 DB43/ 566 要求，公示大宗原料供货商、食品添加剂使用情况	2
			制定餐饮配送程序，配送标签标识符合要求，并有管控措施	3
			建立顾客档案时避免过度收集顾客信息，未经顾客的明确许可，不向任何第三方泄露顾客信息	2
		安全与 应急（5 分）	制定消防、食品安全、疫情防控等突发事件应急预案	2
			制定安全与应急定期演练的年度计划，按计划开展安全与应急演练	1
			突发事件处理记录完整，突发事件处理结果未造成不良影响	2
		监督、投 诉处理 （6分）	公开诚信管理责任人和投诉热线，听取诚信投诉意见并妥善处理	2
			开展顾客满意度测评，根据评价及时改善服务质量	2
			及时有效地处理消费纠纷，且处理记录完整	2
		社会责 任（15 分）	提供安全、卫生的餐饮产品，一年内未发生相关责任事件	4
			一年内企业、法定代表人和主要负责人无失信记录	3
			企业近两年无逾期不偿还贷款等不良行为	2
			劳动合同规范，保护员工合法权益，无不良用工现象	2
			配合税务部门依法纳税	2
			在垃圾处置、节能降耗等方面有相应的措施，禁食禁售野生动物及制品，维护好生态平衡，一年内未受到行政处罚	1
			参与帮助就业、扶贫、慈善救助、公益捐赠、疫情防控等活动，有相关凭证和记录	1
		企业品 牌（5分）	有注册商标或企业品牌建设规划，将诚信建设纳入品牌建设规划，并有实施记录	1
			近两年内获得市级及以上品牌荣誉	1.5
			近两年内获得与质量、诚信相关的市级及以上的荣誉或奖励	1.5
近两年内积极参加过行业组织开展的评优评先活动，并获奖	1			
3	诚信保障（7分）	主要负责人作为诚信建设第一责任人，签署诚信承诺并监督检查本企业诚信建设落实情况	2	
		有熟悉诚信建设相关法律、法规、规章、标准和有关规定的质量信用人员，负责本企业诚信建设等工作	2	
		有企业诚信建设激励措施，并实施	2	
		及时收集、更新和交流内部和外部诚信信息	1	
4	诚信文化及宣传 （6分）	员工了解企业诚信方针和诚信管理制度（体系）	0.5	
		员工知晓自己在诚信管理方面的作用与职责	0.5	
		员工知晓个人对企业诚信的影响以及个人工作改进带来的效能	0.5	
		员工知晓违背诚信规定的后果及失信行为对个人的影响	0.5	
		通过明厨亮灶、明码标价、诚信计量、公开承诺等方式营造诚信氛围。	1	
		通过店面张贴、内部刊物宣传等形式向消费者和社会传递和推广“光盘行动”、“健康膳食、文明餐饮”、分餐制、使用“公筷公勺”“清廉餐饮”等理念	1	

		对外宣传准确，不发布易产生误导或者暗示的信息和内容	1
		在公开宣传自身诚信信息时，不含有贬低或损害其他餐饮企业的信息和内容	1
5	诚信承诺（3分）	向社会公开了诚信承诺，且内容符合企业实际	2
		承诺渠道多样	1
<p>^a 根据餐饮企业的实际经营情况和模式，该设施无必要，属合理缺项。</p> <p>^b 根据餐饮企业实际经营情况，诚信评价所属年度未开展促销活动，属合理缺项。</p>			

参 考 文 献

- [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
-