|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.120.20 |
| CCS  |

|  |
| --- |
|   |

A 00 |

团体标准

重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范

（征求意见稿）

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

重庆市火锅产业协会  发布

T/CQHG 002—2023

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这些专利的责任。

本文件由重庆市火锅产业协会提出并归口。

本文件起草单位：重庆市火锅产业协会、重庆万标检测技术有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范

* 1. 范围

本文件规定了重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范的术语和定义、等级划分和标识、基本原则、评价程序、评价模型及评价结果。

本文件适用于重庆地区的火锅门店。

* 1. 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 13391-2009 餐饮企业的等级划分和评价

GB/T 23794-2023 企业信用评价指标

GB/T 24620-2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

重庆火锅餐饮门店

取得“重庆火锅”资质的从事即时烹调加工、销售火锅餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的火锅门店。

* 1. 等级划分与标识
		1. 等级划分

重庆火锅餐饮门店星级划分共分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

* + 1. 标识

以金星为重庆火锅餐饮门店的等级标识：一颗星表示一星级、二颗星表示二星级、三颗星表式三星级、四颗星表式四星级、五颗星表式五星级。金星的颗数越多，表式门店的级别越高。

* 1. 基本原则
		1. 评价原则

——科学性。评价指标内容包含影响门店分等定级主要因素，能够反映门店等级状况。

——合理性。评价指标之间有机关联，逻辑清晰，避免重复和矛盾。

——适用性。评价各项指标便于理解采集和使用。

——安全性。采取必要措施，确保评价指标中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用的状态。

* + 1. 评价机构

重庆火锅餐饮门店分等定级评价由重庆市火锅产业协会具体实施。

* + 1. 评审员

应具备从事十年以上重庆火锅制作、管理经验；应经过培训且了解本标准的相关规定。

* + 1. 管理原则
			1. 重庆市火锅产业协会统一制作餐饮门店等级标志牌及证书；
			2. 重庆火锅餐饮门店获得星级称号后，等级标志牌应悬挂在门店显著位置；
			3. 等级证书有效期为三年，三年后应对门店进行复评，每年进行年检，对等级予以确认，不参加复评或年检的门店视同自动放弃，将公告取消其资格并收回标志牌和证书；
			4. 已取得等级资格的门店如发生食品安全、人身安全等重大事故，将根据情节轻重予以降级或取消等级资格；
			5. 被降级或取消等级的门店，一年内不得恢复或重新评价等级。
	1. 评价程序
		1. 申请
			1. 申请门店可根据分等定级划分条件提出相应的等级评价申请,提交等级评价机构审查。
			2. 等级评价机构接受门店的申请报告和相关文件后,在15个工作日内就是否可以评价给予门店答复。
		2. 受理
			1. 等级评价机构确认申请门店符合评价条件后，应在20个工作内完成评价的准备工作,受理并开始现场评审。
			2. 进行现场评审前，应根据不同等级的申请,由等级评价机构组织专家进行评估,当评估通过后,等级评价机构通知门店可进行现场评价并协商确定评审时间。
		3. 现场评价
			1. 现场评价应有暗访，暗访原则上安排在正式现场评价之前，一般情况下每次暗访不超过三人,可以是评审组的成员或相应的评价机构指派的人员。暗访结果将计入门店评价的总成绩。
			2. 对现场评价提出需改进的问题,要求门店在规定的时间内进行整改，整改的结果由各等级评价机构负责跟踪验证。
			3. 现场评价的所有文件由评审组汇总并交由等级评价机构存档。
		4. 审定

重庆市火锅产业协会根据暗访结果、现场考察及文件审核结果综合计算得分，对达标门店给予星级认证标牌、证书，并登记；对不达标门店应说明不达标理由及达标条件。

* 1. 评价模型

《重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范评估指标体系表》（见附录A），由两部分组成，其中重庆火锅分等定级评价基本条件中有一条不满足，不得申报重庆火锅门店分等定级评价。重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范指标由5项一级指标及25项二级指标构成，总分为300分。

* + 1. 重庆火锅餐饮门店分等定级指数计算模型

重庆火锅餐饮门店分等定级分类指数计算即各项一级指标的分值计算，当一级指标由二级指标构成时使用加法计算得到，计算方法如下：

Qi=$\sum\_{j=1}^{j}Qij$……………………………………（1）

式中：

Qi——第i个一级指标分值；

Qij——第i个一级级指标下的第j个二级指标分值。

* + 1. 重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算模型

重庆火锅餐饮门店分等定级指数由各项一级指数相加的总和计算而得，计算方法如下：

Q=$\sum\_{i=1}^{i}Qi$……………………………………（2）

式中：

Q——重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数；

Qi——第i个一级指标分值。

* 1. 评价结果

重庆火锅餐饮门店分等定级依据综合指数计算模型的得分确定：

五星级：重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算得分270分（含270分）以上。

四星级：重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算得分240分（含240分）以上。

三星级：重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算得分210分（含210分）以上。

二星级：重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算得分180分（含180分）以上。

一星级：重庆火锅餐饮门店分等定级综合指数计算得分150分（含150分）以上。

(规范性）

**重庆火锅餐饮门店分等定级评价规范评估指标体系表**

| **重庆火锅分等定级评价基本条件** |
| --- |
| 序号 | 评价内容 | 结果（是/否） |
| 1 | 严格遵守相关卫生、防疫、安全、节能、环保、规划等法律、法规和标准要求。 |  |
| 2 | 应符合国家有关餐饮门店开业的条件，手续齐备，各项证照齐全合格。 |  |
| 3 | 三年内无消防安全及食品安全事故，无环境污染超标事故。 |  |
| 4 | 门店所有参与食品采购、加工、制作人员需全部持有效的健康证。 |  |
| 5 | 餐饮门店投入运营三年以上。  |  |
| **重庆火锅分等定级评价细则及评分说明** |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 分值 | 目标值 | 数据来源 |
| 消费者认同（30分） | 品牌忠诚度 | 顾客在多次重复购买行为中对改火锅店的偏向性的反映。包括在人群中的推荐度和特定时间段的重复购买行为频率。 | 10 |  | 问卷调查 |
| 品牌知名度 | 消费者认识或记起该火锅店的程度 | 10 |  | 问卷调查 |
| 顾客满意度 | 满意度是顾客期望值与体验值之间的关系 | 10 |  | 问卷调查及第三方网路平台数据 |
| 菜品质量（170分） | 火锅风味 | 具有典型重庆火锅风味，麻辣鲜香，风味均衡 | 50 |  | 匿名现场调查 |
| 原材料 | 原材料多样、精致、新鲜，种类齐全 | 30 |  |
| 菜品外观 | 菜肴装盘规范，自然美观，赏心悦目 | 10 |  |
| 刀工 | 均匀、不连不散，花刀出行，有明确的质量要求，重量均匀 | 10 |  |
| 口感 | 嫩滑爽脆相宜，处理得当 | 20 |  |
| 器皿 | 与菜品相得益彰，各具特色 | 5 |  |
| 温度 | 冷热相宜 | 5 |  |
| 主食类 | 提供精心烹饪的以米面等制作的主食 | 10 |  |
| 点心及热菜类 | 点心大小均匀，造型美观，种类多样，满足就餐人群的需求 | 5 |  |
| 招牌菜 | 有市场认可的菜品或单项成套特色品种 | 10 |  |
| 免费调味品 | 品种齐全，新鲜卫生，方便实用 | 15 |  |
| 服务质量（30分） | 服务人员仪容仪表及个人卫生 | 着装统一规范，且有明确的个人卫生管理指南 | 5 |  | 问卷调查及现场调查 |
| 礼节礼貌 | 有规范统一的礼仪规范且经过培训，执行到位，使用服务敬语、主动热情、姿势端正、站位规范等 | 5 |  |
| 餐厅服务 | 具有餐厅服务细则或经过培训，及时响应顾客要求，餐厅温度适宜，台面整洁美观，氛围舒适、协调严密、运作灵活。 | 20 |  |
| 市场表现（30分） | 门店存续时间 | 门店从创立到评估日的时间。品牌的形成，需要时间的积累。成立时间越久，形成的品牌价值越大 | 10 |  | 现场调查 |
| 门店开发购置成本 | 建立前期总投入成本之和 | 10 |  |
| 经营稳定性 | 销售额是否稳定,是萎缩还是快速增长 | 10 |  |
| 环境卫生（40分） | 建筑设施 | 外墙、大门、门窗及照明灯等设施设备无破损、整洁、有效 | 5 |  | 匿名调查及现场调查 |
| 餐厅 | 墙面、门窗整洁无破损，台面有序、合理、整洁、无破损，装饰品不破就、无灰尘、无污渍。柜台稳固、完好、无灰尘、无污渍，送餐车完好、有效、无污渍 | 15 |  |
| 厨房 | 地面、墙面无油渍、无破损、干燥整洁，设备设施无油渍、无破损、整洁。 | 10 |  |
| 冷荤间 | 干净、整洁，有隔离门窗或布帘 | 5 |  |
| 卫生间 | 干净、整洁、无异味 | 5 |  |