ICS 67.020

CCS X 09

**团 体 标 准**

T/ZXCY XXX—2024

————————————————————————------—

# 食品经营单位诚信文明创建评定规范

征求意见稿

2024年XX 月XX 日发布 2024年XX 月XX 日实施

————————————————————————————

浙江省中小餐饮行业协会 发 布

T/ZXCY XXX—2022

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 评价原则•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••2

5 创建目标•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••2

6 创建要求•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••3

7 评价指标•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••3

8 组织与实施•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••3

9 复评与监督•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••••3

T/ZXCY XXX—2024

前 言

本文件依据GB/T1.1—2020《标准工作导则第1部分：标准的结构和编写》的规则编写。

本文件由浙江省中小餐饮行业协会提出并归口。

本文件主要起草单位: 浙江省中小餐饮行业协会。

本文件参与起草单位: 浙江省信用协会、浙食信科技（杭州）有限公司、杭州涯草网络科技有限公司。

本文件主要起草人: 李灵瑶、戴宏伟。

本文件为首次发布。

T/ZXCY XXX—2024

# 食品经营单位诚信文明创建评定规范

1 范围

本文件规定了诚信文明的范围、术语定义、评价原则、创建目标、创建要求、组织与实施、复评与监督的基本要求。

本文件适用于餐饮服务单位和食品销售单位。

因违反国家法律法规和政策规定，两年内收到过行政处罚或收到2次以上因诚信文明方面的投诉并查证属实的单位，不适用本文件。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 22502-2008 超市销售生鲜农产品基本要求

GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则

GB 2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 39002-2020 餐饮分餐制服务指南

GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 40040-2021 餐饮业供应链管理指南

GB/T 31950-2023 企业诚信管理体系要求

GB/T 33497-2023 餐饮企业质量管理规范

GB/T 42966-2023 餐饮业反食品浪费管理通则

SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范

SB/T 10622-2011 超市现场加工食品经营规范

SB/T 10826-2012 加工食品销售服务要求 肉制品

T/ZXCY XXX—2024

SB/T 10857-2012 餐饮配送服务规范

SB/T 11043-2013 餐饮业服务质量评估规范

SB/T 11141-2015 餐饮企业连锁经营规范

SB/T 11167-2016 餐饮点餐服务规范

SB/T 11070-2022 餐饮食品打包服务管理要求

SB/T 11166-2022 餐饮服务单位节约管理规范

3 术语和定义

3.1 第2条引用文件中的术语和定义适用于本文件。

3.2 诚信文明评价

对餐饮服务单位和食品销售单位在经营活动中诚实文明经营、守信履约的意识、能力和行为的评价活动。

4 评价原则

4.1 科学性

评价内容、评价指标体系的设置应科学、合理，评价过程规范。

4.2 合理性

评价数据应真实可信、具有代表性和时效性。

4.3 可操作性

指标应简单易懂，数据信息易于收集，便于评价主体正确使用评价体系。

5 创建目标

**5.1 守法守规。**自觉遵守国家法律法规、行业行规，讲信誉、重服务，确保安全消费。

**5.2 朴实诚信。**履行服务承诺，明码标价，货真量足，公平交易，遵守职业道德。

**5.3 文明经营。**遵守社会公德，语言文明，尊重消费者宗教信仰和民族风俗。

**5.4 优质服务。**热情待客，规范服务，引导合理消费，按需点餐，厉行节约，反对浪费，配齐公筷公勺，

T/ZXCY XXX—2024

主动提供剩菜打包服务。

**5.5 接受监督。**自觉接受社会各界的监督，加强行业自律，妥善处置消费争议，共同营造诚信、公平、有序的消费环境。

6 创建要求

**6.1 安全消费有保障。**

6.1.1建立健全和落实食品质量与安全管理制度。餐饮服务单位应符合GB/T 27306-2008（食品安全管理体系 餐饮业要求）、GB/T 33497-2023 （餐饮企业质量管理规范）；食品销售单位应符合SB/T 10622-2011 （超市现场加工食品经营规范）要求。

6.1.2 设施完善，卫生整洁。餐饮服务单位应符合GB 31654-2021 （食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范）、GB 14934-2016 （食品安全国家标准 消毒餐（饮）具），食品销售单位应符合GB 31621-2014 （食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范）要求。

6.1.3 食材采购和加工过程规范，有效保障食品质量与安全。餐饮服务单位应符合GB 2760-2014 （食品安全国家标准 食品添加剂使用标准）、GB/T 40040-2021 （餐饮业供应链管理指南）、SB/T 10426-2007 （餐饮企业经营规范）、SB/T 11141-2015 （餐饮企业连锁经营规范要求）；食品销售单位应符合GB 7718-2011 （食品安全国家标准 预包装食品标签通则）要求。

6.1.4 确保消费者的人身、财物安全。

**6.2 诚信经营有力度。**

6.2.1牢固树立诚信为本的经营理念。餐饮服务单位和食品销售单位均应符合GB/T 31950-2023 （企业诚信管理体系）要求。

6.2.2合理定价，菜品和商品明码标价标量。

6.2.3计量准确，公平交易。

6.2.4 遵守职业道德，不设霸王条款，保障消费者的合法权益。餐饮服务单位应符合SB/T 11043-2013 （餐饮业服务质量评估规范）。

**6.3 文明用餐有氛围。**

6.3.1遵守社会公德，尊重消费者宗教信仰和民族风俗。

6.3.2热情待客用敬语，服务主动有耐心，规范操作讲礼仪。

**6.4 优质服务有温度。**

T/ZXCY XXX—2024

6.4.1 引导合理消费，主动提醒消费者按需点菜，厉行节约，反对浪费，不超量点餐，实施餐前价格确认制度，明明白白消费。餐饮服务单位应符合GB/T 42966-2023 （餐饮业反食品浪费管理通则）、SB/T 11167-2016 （餐饮点餐服务规范）、SB/T 10857-2012 （餐饮配送服务规范）要求；食品销售单位应符合SB/T 10826-2012 （加工食品销售服务要求 肉制品）、GB/T 22502-2008 （超市销售生鲜农产品基本要求）等要求。

6.4.2 根据用餐人数和菜品数量配齐公筷公勺，提醒和劝导消费者使用公筷公勺。餐饮服务单位应符合GB/T 39002-2020 （餐饮分餐制服务指南）要求。

6.4.3 提倡“光盘行动”，主动提供剩菜打包服务。餐饮服务单位应符合SB/T 11070-2022 （餐饮食品打包服务管理要求）、SB/T 11166-2022 （餐饮服务单位节约管理规范）要求。

**6.5 社会责任有担当。**

6.5.1 应依法纳税，缴纳社会保险。

6.5.2 应遵守劳动合同，保护员工合法权益，员工具有归属感、荣誉感和团队精神。

6.5.3 与金融机构、供应商、消费者建立良好的合作关系，企业形成诚信文明价值观和诚信文明环境。

6.5.4 应执行环境保护、资源节约和生态平衡等要求。

6.5.5 应维护公共安全。

6.5.6 参与慈善救助、公益捐赠、促进就业、惠农等社会活动。

**6.6 应急处置有措施。**

6.5.1 应建立和实施应急预案和响应程序，以应对可能对诚信造成影响的紧急情况或事故，采取产品追溯、召回和上报制度等有效措施，预防或减少因失信产生的影响。

6.5.2 应定期评审应急准备和响应程序。必要时进行程序修订，特别是当事故或紧急情况发生后。

6.5.3 自觉接受社会各界的监督，消费过程中发生的争议纠纷，争取在第一时间协商解决完毕，纠纷界定不清的实行先行赔付制度。

6.5.3 应定期演练上述程序，并保持相关记录。

7 评价指标

评价指标应综合反映被评价单位在经营过程中的诚信文明状况，具体评价指标《浙江省诚信文明餐饮单位评价考核表》（见附件1）；《浙江省诚信文明食品销售单位评价考核表》（见附件2）。

8 组织与实施

T/ZXCY XXX—2024

**8.1 创建备案。**开展诚信文明创建活动的单位，应填报《浙江省诚信文明餐饮单位创建备案表》（见附件3），向创建指导办公室（浙江省中小餐饮行业协会秘书处）报备。

**8.2 自评申报。**开展诚信文明创建的单位参照《浙江省诚信文明餐饮单位创建评价细则》进行自评，达到要求的将《浙江省诚信文明餐饮单位创建申请评价考核表》（见附件4）提交创建指导办公室(浙江省中小餐饮行业协会秘书处)申请评价。

**8.3 评价考核。**创建指导办公室收到评价申请后，适时组织对申报单位进行集中评价考核，通过资料审核的，组织现场评价考核。现场评价考核采取实地考核或者网上考核的方式进行。

**8.4 网上公示。**通过评价考核的单位，集中进行网上公示，若收到不同意见，经查证属实不符合要求的，取消此次申报，整改完成再行申报。

**8.5 授牌管理。**经评价考核，达到诚信文明要求的单位，浙江省中小餐饮行业协会、浙江省信用协会联合授予“浙江省诚信文明餐饮单位”或“浙江省诚信文明食品销售单位”的牌匾，有效期3年。

9 复评与监督

**9.1 复评。**“浙江省诚信文明餐饮单位”、“浙江省诚信文明食品销售单位”在有效期满前60日，应提出复评申请。

**9.2 监督。**浙江省中小餐饮行业协会、浙江省信用协会对获得“浙江省诚信文明餐饮单位”“浙江省诚信文明食品销售单位”进行动态考核，在有效期内有严重违反诚信文明行为或被投诉、举报有严重违法、违规问题，经查证属实的取消诚信文明单位资格，收回牌匾并予以公示。

——————————————————————————————————————————

T/ZXCY XXX—2024

附件1：

浙江省诚信文明餐饮单位评价考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 分值 | 扣分标准 | 得分 |
| **一.安全消费有保障（26分）** | 1.取得《食品经营许可证》，连续2年未发生食品安全事故、未受过相关监管部门的行政处罚。 |  | 否决项，发现一项不予验收。 |  |
| 2.建立健全和落实《消费者权益保护法》《计量法》《食品安全法》《安全生产法》《环境保护法》等法律法规和政策要求。 | 4 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 3.落实食品安全和安全生产主体责任，并制定各岗位的职责。 | 4 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 4.按需配备食品安全员、食品安全总监和安全生产管理员，经考核不具备食品安全管理和安全生产管理能力的，不得上岗。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 5.餐饮服务企业应每年对其从业人员进行一次食品安全培训考核，特定餐饮服务提供者应每半年对其从业人员进行一次食品安全培训考核。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 6.从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 7.设施设备满足经营需要，并能正常使用。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 8.每年按规定开展食品安全和安全生产自查工作，及时消除食品安全和安全生产隐患。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 9.具有食品安全责任保险及公众责任险等保障。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **二.诚信经营有力度（31分）** | 10.食品经营许可证、餐饮服务食品安全等级标识、日常监督检查结果记录表、投诉举报电话等信息在就餐区醒目位置或餐饮信息平台公示。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 11.按照《餐饮服务食品安全操作规范》要求，采购、贮存、加工制作食品，确保食品质量与安全；阳光厨房规范运行。 | 10 | 未达到要求扣10分。 |  |
| 12.合理定价，菜品明码标价标量。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 13.计量准确，公平交易，货真价实，遵守商业道德。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 14.不设霸王条款，保障消费者的合法权益。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 15.严格实施合同管理制度，认真履行订货合同，严守对金融机构的诚信承诺，保证按归还贷款，不拖欠员工工资和国家税款，做到真诚守信、兑现承诺。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| **三.文明用餐有氛围（15分）** | 16.推行诚信文明经营公开承诺书，张贴在店堂醒目位置。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 17.营造舒心购物环境，无虚假宣传、让利、促销和其他商业欺诈行为。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 18.建立防范和抵制食物浪费制度，并采取措施予以落实。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 19.引导消费者实施光盘行动，不酗酒。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 20.室内全面禁烟，设置禁止吸烟标识。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **四.优质服务有温度（18分）** | 21.遵守社会公德，尊重消费者宗教信仰和民族风俗，热情待客用敬语，服务主动有耐心，规范操作讲礼仪。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 22.引导合理消费，主动提醒消费者按需点菜，厉行节约，反对浪费，不超量点餐；实施餐前价格确认制度，明明白白消费。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 23.主动销售小份或者半份菜品、经济型套餐等。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 24.根据用餐人数和菜品数量配齐公筷公勺，提醒和劝导消费者使用公筷公勺。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 25.提倡“光盘行动”，主动提供剩菜打包服务。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 26.自觉接受社会各界的监督，配合监管部门检查。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **五.应急处置有措施（10分）** | 27.制定《消费争议纠纷应急处置方案》《食品安全事故处置方案》，主要管理人员应掌握应急处置程序。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 28.接到消费者投诉食品感官性状异常时，应及时核实。经核实确有异常的，应及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。 | 5 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 29.健全消费纠纷处理机制健全，主动自行协商和解消费争议，纠纷界定不清的实行先行赔付制度。 | 5 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **备注** | 1.加分项：质量与安全管理相关体系有特色且有效运行的，加2分。诚信文明服务受到政府监管部门表彰的，加2分。  2.评价考核总分80分合格。 | | **加分** |  |
| **汇总** | | **总分** |  |

评价考核人员： 年 月 日

T/ZXCY XXX—2024

附件2：

浙江省诚信文明食品销售单位评价考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考评内容 | 分值 | 扣分标准 | 得分 |
| **一.安全消费有保障（26分）** | 1.取得《食品经营许可证》，连续2年未发生食品安全事故、未受过相关监管部门的行政处罚。 |  | 否决项，发现一项不予验收。 |  |
| 2.建立健全和落实《消费者权益保护法》《计量法》《食品安全法》《安全生产法》《环境保护法》等法律法规和政策要求。 | 4 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 3.落实食品安全和安全生产主体责任，并制定各岗位的职责。 | 4 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 4.按需配备食品安全员、食品安全总监和安全生产管理员，经考核不具备食品安全管理和安全生产管理能力的，不得上岗。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 5.应每年对其从业人员进行一次食品安全培训考核，大型食品销售企业应每半年对其从业人员进行一次食品安全培训考核。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 6.从事接触直接入口食品工作的从业人员应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 7.设施设备满足经营需要，并能正常使用。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 8.每年按规定开展食品安全和安全生产自查工作，及时消除食品安全和安全生产隐患。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 9.具有食品安全责任保险及公众责任险等保障。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **二.诚信经营有力度（31分）** | 10.食品经营许可证、日常监督检查结果记录表、投诉举报电话等信息在就餐区醒目位置公示。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 11.按照《食品经营过程卫生规范》要求，采购、贮存、加工制作食品，确保食品质量与安全。 | 10 | 未达到要求扣10分。 |  |
| 12.合理定价，商品明码标价标量。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 13.计量准确，公平交易，货真价实，遵守商业道德。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 14.把好销售商品质量关，店内无假冒伪劣商品、违规商品、侵权商品、“三无”商品。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 15.严格实施合同管理制度，认真履行订货合同，严守对金融机构的诚信承诺，保证按归还贷款，不拖欠员工工资和国家税款，做到真诚守信、兑现承诺。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| **三.文明经营有氛围（17分）** | 16.推行诚信文明经营公开承诺书，张贴在店堂醒目位置。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 17.营造舒心购物环境，无虚假宣传、让利、促销和其他商业欺诈行为。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 18.不店外经营、不占道经营，保持店面、摊位整洁卫生，商品摆放整齐有序。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 19.建立防范和抵制食物浪费制度，并采取措施予以落实。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 20.室内全面禁烟，设置禁止吸烟标识。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **四.优质服务有温度（18分）** | 21.遵守社会公德，尊重消费者宗教信仰和民族风俗，热情待客用敬语，服务主动有耐心，规范操作讲礼仪。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| 22.引导合理消费，主动提醒消费者按需购买，厉行节约，反对浪费。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 23.重视商品售后服务保障，严格执行商品“三包”及相关规定。 | 4 | 未达到要求扣4分。 |  |
| 24.主动帮助消费者解决一些需要帮助的事宜。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 25.自觉接受社会各界的监督，配合监管部门检查。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| **五.应急处置有措施（8分）** | 26.制定《消费争议纠纷应急处置方案》《食品安全事故处置方案》，主要管理人员应掌握应急处置程序。 | 3 | 未达到要求扣3分。 |  |
| 27.健全消费纠纷处理机制健全，主动自行协商和解消费争议，纠纷界定不清的实行先行赔付制度。 | 5 | 未达到要求扣5分。 |  |
| **备注** | 1.加分项：质量与安全管理相关体系有特色且有效运行的，加2分。诚信文明服务受到政府监管部门表彰的，加2分。  2.评价考核总分80分合格。 | | 加分 |  |
| **汇总** | | **总分** |  |

评价考核人员： 年 月 日

T/ZXCY XXX—2024

附件3:

浙江省诚信文明餐饮和食品销售单位创建备案表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | |
| 详细地址 |  | | | | |
| 联系人 |  | 职务 |  | 手机 |  |
| 创建单位基本情况 | | | | | |
|  | | | | | |

备注：申报单位将电子版发送邮箱：[zxcyhyxh@163.com](mailto:zjszxcyhyxh@163.com)

T/ZXCY XXX—2024

附件4:

浙江省诚信文明餐饮和食品销售单位创建申请评价考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | |  | | | |
| 详细地址 | |  | | | |
| 联系人 |  | 职务 |  | 手机 |  |
| 创建单位基本情况 | | | | | |
|  | | | | | |
| **自评意见：**我单位对照《浙江省诚信文明餐饮单位评价考核标准》经过自评，符合要求，现申请评价考核。  （单位盖章） 年 月 日 | | | | | |
| **创建办意见：**对照《浙江省诚信文明餐饮单位评价考核标准》经过资料审查，符合要求，可以进行现场评价。  经办人： 年 月 日 | | | | | |
| **创建办意见：**对照《浙江省诚信文明餐饮单位评价考核标准》经过现场评价考核，（不）符合要求。  经办人： 审批人： 年 月 日 | | | | | |

备注：申报单位将电子版发送邮箱：[zxcyhyxh@163.com](mailto:zjszxcyhyxh@163.com)