

团 体 标 准

T/WEA XX-2024

校园餐饮服务组织综合能力评价规范

Comprehensive ability evaluation standard of campus catering service
organization

(征求意见稿)

2024 年 XX 月 XX 日发布

2024 年 XX 月 XX 日实施

中国智慧工程研究会 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 评价指标..... 1

5 评价指标测评方法..... 2

6 评价分级..... 3

前 言

本文件主要依据 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》的规定制定。

本文件由北京国节科技中心提出。

本文件由中国智慧工程研究会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

校园餐饮服务组织综合能力评价规范

1 范围

本文件规定了校园餐饮服务组织综合能力服务的评价指标、评价指标测评方法、评价分级等。

本文件适用于校园餐饮服务组织综合能力服务组织、服务需求者、第三方机构依据本文件对校园餐饮服务组织综合能力服务进行评价。

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 19001 质量管理体系要求

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 27306 食品安全管理体系餐饮业要求

3 术语和定义

3.1

餐饮服务 Catering services

通过即时制作加工、商业销售、服务性劳动等手段，向消费者提供食品、消费场所及设施的食品加工、销售和消费服务活动。

[GB/T 27306 定义 3.2]

3.2

餐厨垃圾 kitchen waste

从事餐饮经营活动的企业和机关、部队、学校、企事业等单位集体食堂在食品加工、饮食服务、单位供餐等活动中产生的食物残渣、食品加工废料和废弃食用油脂。其中，废弃油脂是指不可再使用的动植物油脂和油水混合物。

3.3

校园餐饮服务组织 Campus catering service organization

为学校食堂提供人员、加工制作、经营或者食品安全管理等服务的第三方管理活动的企业。

4 服务评价要求

4.1 一般要求

- 4.1.1 组织应依法取得营业执照、餐饮服务许可证/食品经营许可证相关资质，并依法经营。
- 4.1.2 食堂从业人员应取得有效健康证明。

4.2 评价指标

校园餐饮服务组织综合能力服务评价指标见表1，具体评价内容见附录A。

表1 校园餐饮服务组织综合能力服务评价指标权重

一级指标	指标分数	二级指标	指标分数
服务支撑	15	组织制度	4
		体系建设	2
		设备设施	3
		人员管理	4
		财务状况	2
供应链管理	14	采购管理	4
		仓储管理	10
安全管理	22	食品安全	4
		消防安全	6
		设备安全	4
		风险防控	4
		突发事件处理	2
		信息化建设	2
运营保障	27	加工制作	4
		现场服务	6
		服务场所	4
		厨余垃圾处置	4

表 1 校园餐饮服务组织综合能力服务评价指标权重（续）

		能耗管理	3
		档案管理	6
市场反馈	22	合同管理	6
		客户满意度	4
		投诉及服务补救	4
		信誉度	8

5 评价指标测评方法

5.1 评价数据采集

校园餐饮服务组织综合能力服务认证的资料采集及评价形式包括但不限于文件资料和记录查阅、项目人员询问、现场观察、档案调阅、项目抽样审查、用户及相关方访谈、问卷调查等。

5.2 评价结果计算

5.2.1 校园餐饮服务组织综合能力服务质量得分计算公式如下：

$SQ=(a_1\times e_1+a_2\times e_2+\dots+a_n\times e_n)\times E\dots\dots\dots (1)$

式中：

SQ——校园餐饮服务组织综合能力服务质量得分；

a——指标赋值；

n——第n个指标；

E——体验否决系数；

e——体验系数。

其中体验否决系数E={0, 1}，当校园餐饮服务组织综合能力服务过程发生有责的严重事故或发现重大安全隐患时E=0，否则 E=1。

5.2.2 计算参数判定规则如下：

- a) a——设定满分值100分，测定内容给出具体评分规则的，按照评分规则给定分值；
- b) n——测定内容为指标数量；
- b) E——测定内容为“是”或“否”，判定为满分或零分；
- c) e——测定内容除了b) 和c) 情形外，给出体验系数e划分为5档，如下：
 - 1) 远低于预期：0≤e≤0.2；
 - 2) 低于预期：0.2<e≤0.4；
 - 3) 符合预期：0.4<e≤0.6；
 - 4) 高于预期：0.6<e≤0.8；
 - 5) 远高于预期：0.8<e≤1.0。

6 评价分级

校园餐饮服务组织综合能力服务认证评价按综合评价指数可分为以下三级，详见表 2。

表 2 校园餐饮服务组织综合能力服务等级划分对照

服务等级	等级划分依据
AAAAA	得分 ≥ 80
AAAA	$70 \leq \text{得分} < 80$
AAA	$60 \leq \text{得分} < 70$