

校园餐饮服务组织综合能力评价规范

编制说明

《校园餐饮服务组织综合能力评价规范》编制组

2024 年 9 月

一、编制的目的及意义

校园餐饮服务是校园后勤服务体系的核心环节之一。校园餐饮服务质量的优劣对学校教学秩序的稳定有较大影响。在校园后勤工作迈向社会化的今天，校园餐饮要在逐渐开放的校内市场中求生存，就必须注重服务质量，以服务质量赢得市场和效益。因此，有必要寻求一种科学、客观、量化的校园餐饮服务组织综合能力评价规范，科学地得出合理的评价指标，借此客观反映校园餐饮服务的服务水平，以促进校园餐饮服务管理企业管理更加精准有效，驱动校园餐饮服务市场有序竞争和高质量发展。

科学的评价方法的实施有助于管理者了解校园餐饮服务真实的服务质量，同时为校园餐饮服务经营者提供决策依据，这对提高校园餐饮服务的服务质量具有一定的指导意义。

目前我国仅有一些关于食品安全、食品添加剂使用方面的国家标准以及校园食堂要求的地方标准，如《GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》《GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》《GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》《DB 6521/T054 机关职工食堂服务质量规范》，仅适用于食品安全方面的要求和地方服务质量要求，未对餐饮服务组织综合能力评价的要求，目前在校园餐饮服务组织综合能力评价规范领域还处于初步发展状态导致行业无足够的参考标准可作为技术支撑。

为弥补行业标准的空缺，规范校园餐饮服务市场，提高服务质量，更好地满足广大用户的需求，我们提议制定《校园餐饮服务组织综合能力评价规范》团体标准，旨在通过对校园餐饮服务进行系统的梳理和规范，确立统一的服务质量评价体系，涵盖服务支撑、供应链管理、安全管理、运营保障管理、市场反馈等多个关键环节。本标准的制定与实施，将有力地推动校园餐饮服务行业的专业化、规范化和标准化进程，有助于提高服务效能，保障用户权益，促进整个行业的可持续发展。同时，也将有利于形成良好的市场竞争环境，激发市场主体活力，为我国教育服务现代化建设添砖加瓦，切实助力教育强国战略的落实与推进。同时，本标准也将为政府部门加强对校园餐饮服务组织的监管提供有力的技术支持和依据。

二、与相关法律法规的关系

本标准编写的原则：

1. 本标准编写按 GB/T 1.1-2020 给出的原则起草。

2. 本标准起草中注意到有关现行法律法规和强制性国家标准的内容,标准内容中没有与上述规定有明显相悖的内容。

三、编制过程

2024 年 7 月初,由北京国节科技中心牵头组建编制组并落实任务分工,编制单位包括:河北博铭餐饮管理有限公司、宁波市江徽美食餐饮有限公司、北京食圣天下餐饮管理有限公司、广东金源香餐饮管理有限公司、广东鸿泰餐饮管理服务有限公司、深圳市食美乐餐饮管理有限公司、深圳市鑫辉餐饮服务管理有限公司、芜湖好日子餐饮服务管理有限公司等单位。

2024 年 8 月底,编制组形成初稿,并开会讨论以及征求校园餐饮服务行业相关服务组织的意见。

四、主要内容及说明

4.1 范围

本标准适用于校园餐饮服务组织、服务需求者、第三方机构依据本文件对校园餐饮服务进行评价。

4.2 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

4.4 评价指南主要内容

本文件要求制订旨在从校园餐饮服务业主单位、校园餐饮服务组织以及校园餐饮服务行业主管部门等相关方角度,深入挖掘和分析校园餐饮服务过程以及利益相关方的急切关注点,重点关注校园餐饮服务提供过程中服务支撑、供应链管理、安全管理、运营保障管理、市场反馈的相关要求,应用 PDCA 质量管理模型、客户满意度模型、服务蓝图(SB)技术、服务接触理论甄别校园餐饮服务的管理要求。本文件规定了校园餐饮服务的评价指标、评价指标测评方法、评价分级、评价内容。应用定性和定量相结合的评价方法。评价结果量化、分等、动态、可视,为校园餐饮服务质量评价和服务质量监管提供了依据支撑和依据。

《校园餐饮服务组织综合能力评价规范》

标准编制组

二〇二四年九月