

Q/CMCT-R-01-2023

版号：B/0

受控号：

餐饮服务认证方案

编制：刘 建 2025.6.12

审核：戴春阳 2025.6.12

批准：徐建廷 2025.6.12

目 录

1 目的和适用范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语	5
4 对认证人员的要求	9
5 认证模式、类型及主要环节	12
6 认证基本流程	15
7 食品和饮料（餐饮）服务认证领域、认证项目及认证依据 ...	15
8 初次认证要求	16
9 证后监督	33
10 再认证	35
11 扩大或缩小认证范围	36
12 变更认证证书	37
13 暂停、恢复认证证书	38
14 撤销（含注销）认证证书	39
15 认证公告	40
16 其他要求	40

1 目的和适用范围

为了规范食品和饮料（餐饮）服务认证活动，确保其满足认证认可规范及各标准的要求，特编制本认证方案。本认证方案适用于北京华制认证检测技术服务有限公司（以下简称：CMCT）实施食品和饮料（餐饮）服务认证，规定了从事食品和饮料（餐饮）服务认证活动所要求的技术能力、要求、程序与特定规范。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《认证证书和认证标志管理办法》

市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告（2022 年第 28 号）

CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构 要求》/GBT 27021.1-2017《合格评定 管理体系认证机构要求 第 1 部分 要求》

CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》/GBT 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

《质量管理体系认证规则》

食品安全管理体系认证实施规则（CNCA-N-007：2021）

《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》（CNCA-N-001:2021）

ISO 19011-2018《管理体系审核指南》

GB/T 27000-2006《合格评定词汇和通用原则》

GB/T19000《质量管理体系 基础和术语》

CNAS-CC11:2018《多场所组织的管理体系审核与认证》

CNAS-TRC-018：2023《多场所组织服务认证实施指南》

CNAS-CC14-2019《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》

GB/T 22003-2017《合格评定 食品安全管理体系审核与认证机构要求》

CNAS-CC18:2014《食品安全管理体系认证机构要求》（2019-2-20 第二次修订）

CNAS-SC180_2021《食品安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-SC185:2021《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证机构认可方案》

CNAS-SC25：2023《服务认证机构认可方案》

CNAS-CC12:2018《已认可的管理体系认证的转换》

CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

RB/T309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》

RB/T153-2016《有机餐饮评价要求》

RB/T 024-2019《合格评定 服务认证技术应用指南》

RB / T314-2017《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

RB/T 011-2019《食品生产企业可追溯体系建立和实施技术规范》

3 术语

3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注：有形产品的提供或使用可构成服务提供的组成部分。

3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

3.3 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注 1：从满足顾客需求和服务需要而言，服务特性可从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等方面提出：

注 2：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

3.4 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注 1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注 2：按照适用的规定要求所进行的确定活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

- a) 评价与服务特性要求的符合性；
- b) 评价服务组织所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

- 服务特性测评，通常是以公开的方式进行；
- 暗访；
- 服务管理审核等。

注 3：测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。

注 4：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。暗访可作为是服务特性测评的一种方式。

注 5：服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

3.5 服务认证方案

针对特定服务，使用相同的要求、规则和程序的认证制度。

注：实施服务认证的规则、程序和管理由认证方案规定。

3.6 多场所组织

多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（如组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施这些活动。

注 1：多场所组织的例子可能有： -

-以特许经营方式开展业务的组织

--有一个销售网络的制造企业

--服务企业有多个场所，各场所提供相似的服务

--有多个分支的组织

3.7 餐饮服务

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。

3.8 正餐服务

在一定场所内提供以午餐、晚餐为主的各种中西式菜品,并由服务员送餐上桌的餐饮活动。

3.9 有机餐饮

按照标准的要求,向消费者提供以有机产品为原料制作或烹饪的食品或饮料的餐饮服务。

3.10 集体用配送单位

根据集体服务对象订购要求，集中加工、分送食品但不提供就餐场所的餐饮服务提供者。

3.11 中央厨房

由餐饮连锁企业建立的,具有独立场所及设施设备,集中完成食品成品或半成品加工制作,并直接配送给餐饮服务单位的餐饮服务提供者。

3.12 菜品

餐饮服务提供者通过菜谱/菜单等规定了原料、辅料和调料及用量和烹饪制作方法的菜肴品种。

3.13 有机菜品

以有机原料为主烹饪制作的菜品,其中至少 95%的原料为获得 GB/T 19630 认证并使用中国有机产品认证标志的产品。

3.14 饮品

餐饮服务提供者规定了原料、辅料和调料及用量和制作方法的饮料品种。

3.15 原料

供加工制作食品所用的一切可食用或者饮用的物质和材料, 辅料和调料除外。

3.16 辅料

烹调加工工艺所需的辅助原料, 包括水和食用油。

3.17 调料

被用来少量加入其他食物中用来改善味道的食品成分,包括食盐、糖、酱油、醋、料酒、酱料和香辛料等。

4 对认证人员的要求

4.1 CMCT 参加服务认证活动的各类认证人员（如：从事服务认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等工作的人员）应当具备必要的个人素质和知识、技能要求。

4.1.1 服务认证方案（规则）及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件；
- 熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求；
- 熟悉特定服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的信度和效度；
- 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等；
- 熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

4.1.2 评价人员

4.1.2.1 实施特定服务业务范围的评价人员应具备以下各方面的知识和技能（但不限于）：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范或其他规范性文件； -
- 熟悉特定服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件；

----熟悉适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求；

----熟悉特定服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；

----熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；

----熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。

4.1.2.2 通常情况下，认证机构宜对实施认证评价人员的学历食品和饮料（餐饮）服务、工作经历/资格及培训经历规定相应条件，作为满足专业能力的最低要求：

1) 具有大专以上学历，并具备相关服务行业至少两年以上的工作经历；

2) 对风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的专业，宜具有相应专业的大专以上学历，具备相关服务行业至少四年以上的工作经历。

注 1：风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的行业，包括如（不限于）医疗、法律、危险品运输、信息安全技术、金融服务等；

注 2：这里的工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

4.1.3 技术专家的专业能力要求

技术专家的专业能力要求不宜低于 4.1.2.1 所述的能力要求。

4.1.4 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围，确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员，宜具备以下能力要求：

----了解特定服务的评价标准和其他规范性文件；

----了解与特定服务有关的通用术语和服务流程；

----了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.1.5 复核与认证决定人员

复核评价结果和作出认证决定的人员，应具有以下能力：

----熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；

----了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件； -

---熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度；

----熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.1.6 其他人员的专业能力要求认证机构宜根据能力分析结果，对从事人员能力评价、提供培训和指导等工作的人员制定对其评价的能力准则。

4.1.7 认证人员专业能力评价

4.1.7.1 CMCT 专业能力评价人员依据能力准则，对评价人员进行能力评价，必要时，可辅以技术专家提供必要的技术支持，可采用面谈、专业知识问卷和现场见证等方式进行评价。评价时重点关注，学历食品和饮料（餐饮）服务、工作经历、培训和服务认证评价经历，评价人员具有相关的经历并不等于一定具

备所需的能力。因此，CMCT 应按照其能力分析和评价系统的相关规定，对满足上述条件的评价人员实际所具有的能力进行评价和证实，而不宜用资格条件的审查代替能力的评价和证实。

4.1.7.2 CMCT 对评价人员的能力评价过程和结果应予以记录，并有充分证据支持其评价结果。

4.2 认证审查员除了满足 4.1 的相关要求，还应当取得中国认证认可协会颁发的管理体系审查员注册资格或国家/协会相应要求。

4.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4.4 CMCT 应对认证人员的能力做出评价，以满足实施食品和饮料（餐饮）服务认证活动的需要。

5 认证模式、类型及主要环节

5.1 认证模式

5.1.1 CMCT 的食品和饮料（餐饮）服务认证一般采用初次现场审查+获证后监督+再认证模式。

CMCT 对申请认证组织的拟认证食品和饮料（餐饮）服务进行初次现场审查（含服务管理审核、服务特性测评等），经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

5.1.2CMCT 针对食品和饮料（餐饮）服务及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，选择以下适宜的具体方式组成服务管理审核和服务特性测评：

- (1) 公开的服务特性检验；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- (3) 公开的服务特性检测；
- (4) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测；
- (5) 顾客调查（功能感知）；
- (6) 既往服务足迹检测(验证感知)；
- (7) 服务能力确认或验证；
- (8) 服务设计审查；
- (9) 服务管理审核。

5.1.3 认证级别 CMCT 依据申请组织的食品和饮料（餐饮）服务评价指标评分值，将食品和饮料（餐饮）服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能到达达标级认证条件的申请组织不予认证注册。食品和饮料（餐饮）服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	食品和饮料（餐饮）服务评价指标评分值	食品和饮料（餐饮）服务管理审查符合性
------	--------------------	--------------------

五星级	达到 95 分（含 95 分）以上	符合（管理审查的测评超过 70 分）
四星级	达到 90 分（含 90 分）以上	
三星级	达到 80 分（含 80 分）以上	
达标级	达到 70 分（含 70 分）以上	

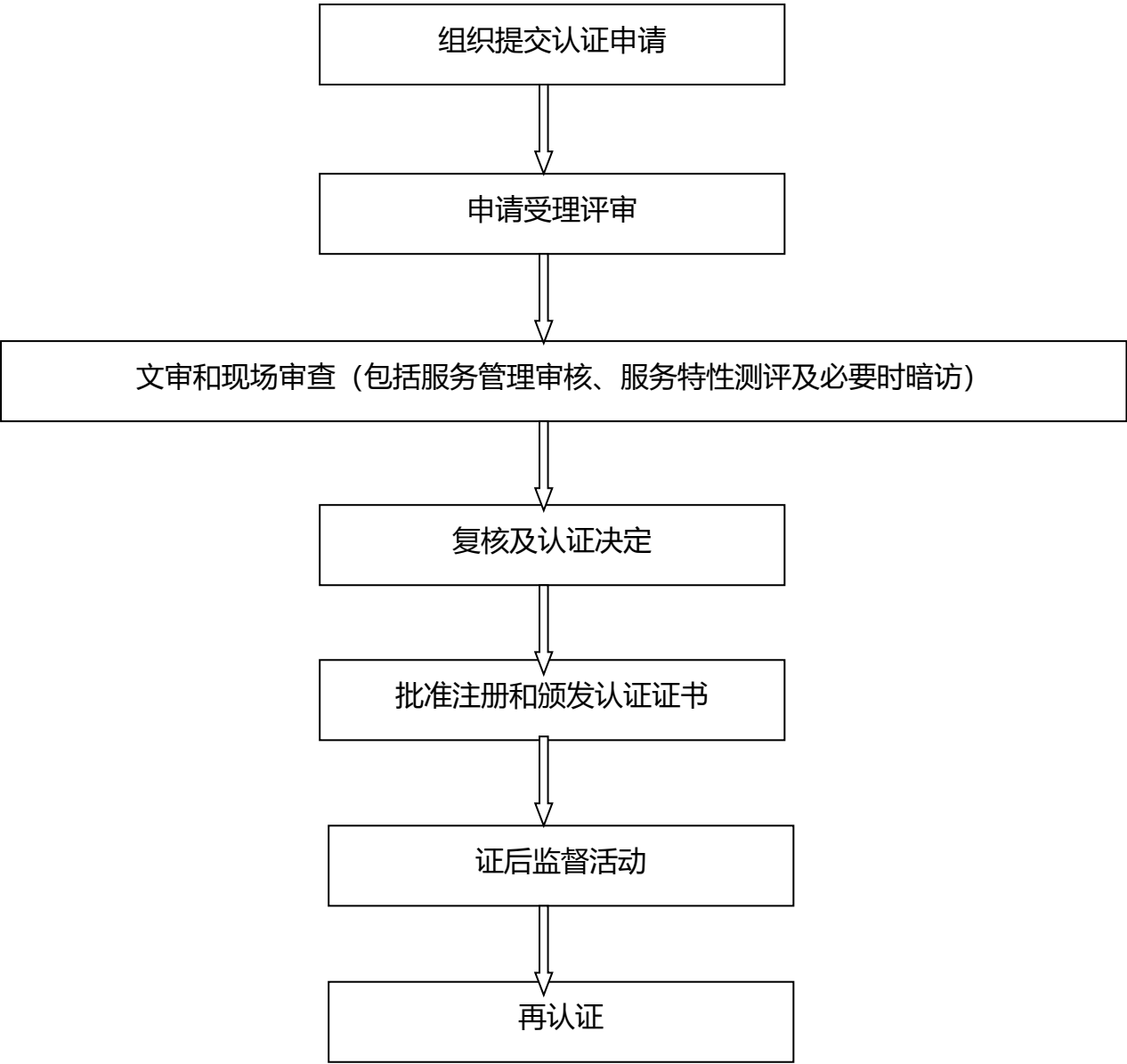
5.2 认证类型

初次认证、监督审核、再认证。

5.3 认证的主要环节包括：

认证申请；认证评审（受理）；评价准备（审查策划）；评价（现场审查）；不符合纠正的验证；评价报告；认证决定；颁发证书；认证后的监督。

6 认证基本流程



7 食品和饮料（餐饮）服务认证依据

RB/T309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

RB/T153-2016 《有机餐饮评价要求》

8 初次认证要求

对服务的初次认证至少应包括下述评价活动中的服务管理审核、服务特性测评和需要时的暗访。

8.1 认证申请

CMCT 应要求申请服务认证的组织向其说明关于履行任何相关法律义务的情况，以便 CMCT 确定该申请人是否具备申请认证的资格和条件。

8.1.1 认证申请组织的基本条件包括：

(1) 申请组织应具有明确的法律地位证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(2) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质，覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可文件和备案证明复印件（适用时）；有效期内的行政许可（如食品生产经营许可证等）、消防验收报告、其他相关资质证明等（需要时）；

(3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，且至少已实施 3 个月以上（适用于初次认证）；

(4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

(5) 申请组织应已获得质量管理体系、食品安全管理体系或 HACCP 体系认证证书并保持有效，或按照认证依据标准已实施一次完整的内部审查；

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

(7) 申请组织承诺获得 CMCT 认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 CMCT 和认证监管部门的监督/检查, 按 CMCT 规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向 CMCT 报告。

8.1.2 为了确保认证的有效性，规避认证风险，中心暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的食品和饮料（餐饮）服务认证证书转为本中心的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

8.1.3 CMCT 制定公开文件公开认证过程的适当信息，拟申请认证的组织可以通过 CMCT 网站（www.cmct.net.cn）或联系电话，下载或索取 CMCT 的公开文件，了解食品和饮料（餐饮）服务认证的基本要求及相关信息，符合认证基本条件的组织即可向 CMCT 提交认证申请。

8.1.4 申请组织的授权代表应按要求向 CMCT 提供《服务认证申请书》及以下拟认证服务的有关资料，包括以下必要的信息：

(1) 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍），如名称、地址及其服务提供场所的必要信息，涉及多场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；

(2) 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构图）；

(3) 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若拟申请认证覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(4) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的行政许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可证等证明文件；

(5) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括主要的食品和饮料（餐饮）服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；

(6) 服务网点/场所清单、专业清单；

(7) 影响服务绩效的任何外包过程的信息；

(8) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如制定的服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范等；

(9) 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；

(10) 申请组织已获质量、食品安全、HACCP 体系认证证书复印件（适用时）；

(11) 组织依据认证标准要求进行的内部审查报告；

(12) 申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况。

(13) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；

(14) 申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家信用信息严重失信主体名录，以及拟申请认证前未发生相关服务事故或顾客重大投诉等情况）；

(15) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）。

(16) 申请受理提出的其他所需信息。

8.2 申请受理

8.2.1 申请评审

8.2.1.1 CMCT 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

8.2.1.2 在申请评审后，CMCT 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

8.3 签订认证合同

8.3.1 CMCT 决定受理认证申请后，在实施认证审查前，CMCT 与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份，CMCT 和认证申请方各执一份。

8.3.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。CMCT 将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

8.4 审查方式及审查方案

8.4.1 CMCT 按照确定的认证标准/技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合认证标准/技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

8.4.2 CMCT 依据《食品和饮料（餐饮）服务认证实施规则》，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

8.4.3 为确保认证审查的完整有效，CMCT 应基于申请组织服务认证范围、服务覆盖的服务类别、服务特性及其服务提供过程的技术特点、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。具体审查时间核算按照公开文件《服务认证收费标准及审查人日表》的规定执行。

8.4.3 评价活动的时间

CMCT 应基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项评价任务确定需要的时间：

- （1）服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- （2）服务场所的数量；
- （3）服务类别、评价范围；
- （4）技术和法规环境；
- （5）服务接触方式；
- （6）所使用的测评方法和技术；
- （7）服务活动的外包情况；
- （8）与服务活动相关联的风险。

8.5 审查过程

8.5.1 审查准备

8.5.1.1 确定审查目的、范围和准则 CMCT 按照《认证审核管理程序》的要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

8.5.1.2 选择和指派审查组

8.5.1.2.1 CMCT 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。CMCT 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。通常情况下，执行服务特性测评和服务管理审核的评价组中至少有一名成员应具备 4.1.2.1 所述的特定能力。

8.5.1.2.2 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

8.5.1.2.3 CMCT 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（除暗访外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，CMCT 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

8.5.1.3 文件审查

8.5.1.3.1 CMCT 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

8.5.1.3.2 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，CMCT 将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

8.5.1.4 审查计划

8.5.1.4.1 CMCT 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

8.5.1.4.2 CMCT 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

8.5.2 现场审查 CMCT 委派审查组按照本认证方案的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评，必要时进行暗访。

8.5.2.1 召开首次会议审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

8.5.2.2 现场审查方式审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

8.5.2.2.1 服务管理审核

CMCT 应按照服务认证规则所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

食品和饮料（餐饮）服务管理审核应根据审查准则的要求至少审查以下内容与标准要求的符合性：

(1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

(2) 人员及资源配置与管理；

(3) 服务特性控制及其运行管理；

①食品和饮料（餐饮）服务需求的确定；

②食品和饮料（餐饮）服务的设计；

③食品和饮料（餐饮）服务的提供；

④食品和饮料（餐饮）服务交付的监测；

⑤食品和饮料（餐饮）服务提供者实施的评价等；

(4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）等资源分配；

(5) 服务承诺和顾客服务；

- (6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- (7) 争议的处置管理;
- (8) 服务投诉的处理;
- (9) 管理的基本要求;
- (10) 战略和业务管理;
- (11) 管理评审;
- (12) 预防和纠正措施;
- (13) 财务管理和风险管理;
- (14) 人力资源管理;
- (15) 沟通管理 (内部/外部) ;
- (16) 内部审查;
- (17) 利益相关方的反馈。

8.5.2.2.2 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程,其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) CMCT 与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准,服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标;

CMCT 应依据服务认证规则及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：

- ①测评的目的、范围、对象和测评项目；
- ②适用的测评指标和判定规则；
- ③测评的方法、流程和工具；
- ④样本要求和抽样计划；
- ⑤测评所覆盖的时间段；
- ⑥信息与数据的收集和分析；
- ⑦测评结果的采信。

注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

--服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标；

--服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

(3) 审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

(4) 当 CMCT 决定将认证活动中的一项诸如服务特性测评活动、暗访、服务管理审核外包时，应确保对分包机构的管理符合本文件和 CNAS-CC02 的相关要求，并经评价确认分包机构具备完成所要求的任务的能力。

(5) 为确保实施正确的评价，CMCT 应向分包机构提供适用的工作文件，并向分包机构下达任务书。任务书应至少明确以下内容：

- ①申请服务认证的范围、评价依据；
- ②申请人的多场所情况；
- ③评价要求；
- ④抽样方案。

(6) CMCT 应要求分包机构按下达的任务要求开展指定的分包活动，并按与 CMCT 的约定提交评价结果。

8.5.2.2.3 暗访（必要时）

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

- ①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；
- ②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

(3) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(4) 审查组在进行暗访前应进行适当的策划，提供资源并制定暗访计划，计划至少包括以下要素：

- ①暗访目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）；
- ②评价准则；
- ③暗访时间等。

(5) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

(6) 执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

8.5.2.3 在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

8.5.2.4 确定和记录审查发现

8.5.2.4.1 审查组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

8.5.2.4.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

8.5.2.4.3 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

8.5.2.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告 CMCT。

8.5.2.6 准备审查结论

8.5.2.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

（1）对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

（2）依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

（3）确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

8.5.2.6.2 审查结论（初次审查和再认证适用）

（1）服务管理审核符合标准要求，且服务特性测评达到 70 分（含）以上、没有发现不符合，现场审查通过，推荐中心按相应认证级别认证注册。

（2）服务管理审核符合标准要求，且服务特性测评达到 70 分（含）以上、发现不符合，现场审查基本通过，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

（3）服务管理审核不符合标准要求或服务特性测评低于 70 分，不推荐认证注册。

8.5.2.7 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

8.5.2.8 末次会议现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

8.5.3 不符合项、纠正措施及有效性验证

8.5.3.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

8.5.3.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

8.5.3.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 CMCT 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

8.5.4 审查报告

8.5.4.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；

- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

8.5.4.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 CMCT，用以支持 CMCT 做出认证决定。

8.5.4.3 CMCT 享有对审查报告的所有权。经 CMCT 批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审查组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

8.5.4.4 受审查组织应妥善保管审查报告、审查计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

8.6 复核及认证决定

8.6.1 CMCT 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

8.6.2 CMCT 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

(2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

8.6.3 CMCT 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

8.6.4 授予认证注册的决定经 CMCT 主任批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 CMCT 要求正确使用认证证书、标志并向 CMCT 通报相关信息。

8.6.5 对于不符合认证要求的申请人，CMCT 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

8.7 认证证书

8.7.1 CMCT 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发中心主任签署的认证证书。

8.7.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- 1)CMCT 的名称、地址和认证标志；
- 2)获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- 3)认证范围（服务范围和服务内容）；

4)认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件;

5)服务认证实施规范;

6)发证日期 (即生效日期) 和认证有效期或终止日期;

7)认证证书名称和证书编号;

8)服务认证的级别;

9)CMCT 的印章和证书签发人的签字;

10)认证信息查询方式说明;

11)适用时, 其他需要标注的内容。

8.7.3 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多, 需在证书附件上加以注明。

8.7.4 获证组织应按 CMCT 的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证结果, 并向 CMCT 通报相关信息。中心将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

9 证后监督

9.1 监督审查的频次

9.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求, CMCT 应按照服务认证规则的要求, 采取适当的方式和频次, 对取得认证的服务实施监督, 在认证证书有效期内, CMCT 安排在初次认证决定 (认证证书的发证日期) 后的 12 个月内实施第一次监督审查; 在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。

9.1.2 如果发生以下情形时，CMCT 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

（1）获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

（2）获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

（3）认证依据发生变化时；

（4）获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

（5）对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

（6）发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

9.2 CMCT 的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

（1）在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

（2）获证组织的内部审查活动及改进的效果；

（3）获证组织代表性区域和服务活动；

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

(5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

9.3 CMCT 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

9.4 CMCT 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 11.2 条、12 条、13.1 条或 14 条的规定执行。

10 再认证

10.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 4 个月，按照第 8.1 条款规定向 CMCT 提出再认证申请。

10.2 CMCT 按照第 8.2 条规定实施再认证申请评审。

10.3 CMCT 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查，再认证审查按照第 7 条规定的初次认证审查程序要求实施。

10.4 对于再认证审查组提出的不符合，受审查组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审查组和 CMCT 对实施有效的验证。

10.5 CMCT 按第 8.7 条规定的审定要求做出再认证决定。

10.6 当 CMCT 做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书

的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 CMCT 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 CMCT 初次认证证书的发证日期。

11 扩大或缩小认证范围

11.1 扩大认证范围

11.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 CMCT 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

11.1.2 CMCT 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一同进行。

11.1.3 经 CMCT 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

11.2 缩小认证范围

11.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 CMCT 正式提交缩小认证范围的申请，或由 CMCT 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 CMCT 签订补充认证合同/协议。

11.2.2 CMCT 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，CMCT 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

11.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 CMCT 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

11.2.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 CMCT 的要求，正确使用缩小范围后的认证证书，同时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

12 变更认证证书

12.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照 CMCT 的相关要求，提出认证证书变更申请。

12.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，CMCT 做出同意变更认证证书的决定。

12.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，CMCT 做出同意变更认证证书的决定。

12.4 通过监督审查和再认证审查，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准改版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 CMCT 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准改版）、认证级别能够符合认证授予条件，CMCT 做出同意变更认证证书的决定。

12.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准改版）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 CMCT 的要求，正确使用变更后的认证证书，并审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

12.7 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准改版）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 11 条要求执行。

13 暂停、恢复认证证书

13.1 暂停认证证书

13.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，CMCT 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经 CMCT 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

13.1.2 暂停认证证书经批准后，CMCT 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在 CMCT 网站上公布。

13.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照 CMCT 的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

13.2 恢复认证证书

13.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 CMCT 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用通知，并在 CMCT 的网站上公告。

13.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 CMCT 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

14 撤销（含注销）认证证书

14.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 CMCT 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

14.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，CMCT 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经 CMCT 认证决定撤销获证组织的认证资格。

14.3 撤销认证注册经批准后，CMCT 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 CMCT 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

15 认证公告

15.1 CMCT 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在 CMCT 官方网站（www.cmct.net.cn）上公布。

15.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，CMCT 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。
注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

16 其他要求

16.1 实施本认证方案的费用按照 CMCT 公开文件《服务认证收费标准及审查人日表》执行。

16.2 在本认证方案实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照 CMCT 公开文件《申诉、投诉和争议处理办法》执行。

16.3 获证组织按照 CMCT 公开文件《认证/认可标识（牌）使用和认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务

认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

17 本认证方案由北京华制认证检测技术服务有限公司（CMCT）负责解释。

食品和饮料（餐饮）服务认证测评准则

食品和饮料（餐饮）服务认证测评准则由食品和饮料（餐饮）服务管理审核准则与食品和饮料（餐饮）服务特性测评准则两部分组成。食品和饮料（餐饮）服务审查员应在完成食品和饮料（餐饮）服务管理审核，并且确保受审查组织的食品和饮料（餐饮）服务管理应符合食品和饮料（餐饮）服务认证标准要求之后，再进行食品和饮料（餐饮）服务特性测评。

1 食品和饮料（餐饮）服务管理审核准则

1.1 食品和饮料（餐饮）服务管理审核应包括：

标准第 4、5、6 章中规定的内容。

1.2 食品和饮料（餐饮）服务审查员应对食品和饮料（餐饮）服务管理审核信息的采集实施适当的抽样，基于面谈、活动观察和文件评审等方式收集信息。

食品和饮料（餐饮）服务管理审核证据的获取应对收集的信息实施归类、分析和验证，满足客观、公正和适用的条件，作为审查证据。食品和饮料（餐饮）服务审查发现的确定应对获取的审查证据对照审查标准要求实施评价，判断符合性情况。

1.3 食品和饮料（餐饮）服务审查员应填写《食品和饮料（餐饮）服务现场审查记录表》中的内容，根据 1.1 中相应准则的内容，逐条判断受审查组织的食品和饮料（餐饮）服务管理是否符合相关审查标准要求。当测评内容符合审查标准要求时，测评得分一栏为给定分值；当测评内容判断为轻微不符合时，测评得分一栏为给定分值的一半；当测评内容判断为严重不符合时，测评得分一栏不得分。当所有管理审查的测评内容完成打分后，汇总相加，得分超过 70 分（含 70 分，总分 100 分）方可得出食品和饮料（餐饮）服务管理审核结

论，即受审查组织的食品和饮料（餐饮）服务管理符合审查标准要求，此时才能进入食品和饮料（餐饮）服务特性测评阶段。

2 食品和饮料（餐饮）服务测评准则

2.1 食品和饮料（餐饮）服务特性测评准则

（1）食品和饮料（餐饮）服务特性测评应依据《食品和饮料（餐饮）服务现场审查记录表》中给出的测评工具实施。

（2）服务认证审查员基于测评工具实施食品和饮料（餐饮）服务特性测评时：

①测评工具是根据食品和饮料（餐饮）服务的特性，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分为 100 分；

②测评内容为明显的“是、否”判断时，可用直接判断法，判定得分或不得分；

③测评内容除了②情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

a) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

b) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

c) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

d) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

e) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ ；

④用测评工具中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出食品和饮料（餐饮）服务特性测评总分。

3 认证结果

3.1 服务管理审核符合标准要求，没有发现不符合，且服务特性测评达到 70 分（含）以上，现场审查通过，推荐中心按相应认证级别认证注册。

3.2 服务管理审核符合标准要求，发现不符合，且服务特性测评达到 70 分（含）以上，现场审查基本通过，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

3.3 服务管理审核不符合标准要求或服务特性测评低于 70 分，不推荐认证注册。

表：食品和饮料（餐饮）服务认证结果对应星级示例

食品和饮料（餐饮）服务管理审查符合性	食品和饮料（餐饮）服务评价指标 评分值	认证级别
符合（管理审查的测评超过 70 分）	达到 95 分（含）以上	五星级
	达到 85 分（含）～95 分（不含）	四星级
	达到 80 分（含）～85 分（不含）	三星级
	达到 75 分（含）～80 分（不含）	
	达到 70 分（含）～75 分（不含）	达标级

服务认证收费标准及审查人日表

公司经研究决定，服务认证收费按以下标准实施：

一、服务认证基本收费标准

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	每个申请组织的每个服务认证项目（按每个服务认证实施规则）
2	初次审查费	3000 元/人日×审查人日数	按“审查时间计算”确定的审查人日数收取初次审查费
3	审定与注册费 (含证书费)	2000 元	
4	监督审查费	3000 元/人日×审查人日数	在服务认证证书三年有效期内，每次按初次审查费收费标准的 1/2 收取
5	扩大审查费	3000 元/人日×审查人日数	包括标准要求变更、场所扩大、服务范围扩大等情况的扩大审查，通常不少于 1 个人日数
6	年金（含标志/	每张证书 2000 元/年	认证注册后每年交纳一次

	牌使用费)		
7	再认证费	3000 元/人日×审查 人日数	按初次审查费收费标准的 2/3 收取
8	副本费	200 元/领域	含中英文
9	其他费用		如暗访、不符合验证等审查活 动所需食宿交通费用等

二、服务认证审查时间的确定(一)审查时间计算（仅适用于初次审查）

受评价组织 人数	审核人日数			
	养老服务	餐饮服务	教育服务	批发零售服务
1-25	2	2	2	1~2
26-65	2~3	2~3	2~3	2~3
66-85	2~4	2~4	2~4	2~4
86-175	2~4	2~4	2~4	2~4
176-625	2.5~5	2.5~5	2.5~5	2.5~5
626-1550	3~5	3~5	3~5	3~5
1556-2000	3~6	3~6	3~6	3~6

注 1：组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2：“审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件，审查时间可相应合理减少审查时间。如：与 QMS 或其他服务种类的服务认证结合审查。

注 3：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4：安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

（二）说明

1、初次审查时间表中的审查时间完全基于组织的有效人数，本中心将根据以下因素适当增减审查时间，但初次审查时间至少为 2 个审查人日：

- （1）服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- （2）服务场所的数量；
- （3）服务类别、审查范围；
- （4）技术和法规环境；
- （5）服务接触方式；
- （6）所使用的测评方法和技术；
- （7）服务活动的外包情况；
- （8）与服务活动相关联的风险。

2、监督和再认证审查时间

监督审查的审查时间是初次认证审查时间的 1/2，至少为 1 个审查人日；
再认证审查时间是初次认证审查时间的 2/3，至少为 2 个审查人日。

3、多场所审查的时间

在确定多场所审查时间时，应按照表中确定每个场所的基准审查时间。当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审查时间。每个场所的审查时间至少为 0.5 个审查人日。

三、收费方式

1、初审合同确定的费用，在合同生效后 20 天内，向本中心支付 30% ~ 50%，正式审查前壹个月付清所有费用。

2、监督审查费和年金；在现场审查 10 日之前支付给本中心（具体金额见本中心收费通知）。

3、再认证费用：在现场审查 10 日之前支付给本中心（具体金额见本中心收费通知）。

4、审查人员的差旅、食宿费按实际支出由申请组织承担。

5、由于申请组织的原因而需要增加审查时间时，费用由申请组织承担。

四、声明上述收费是本中心的财务来源，无正当理由，不应全部或部分免收上述费用（公益性认证除外），本中心也拒收任何馈赠或赞助，否则将严重损害认证公正性，违反认可要求。