附件2

广州市“食在广州”评价认证实施规则范例

（餐饮服务类）

广州市市场监督管理局 发布

目 录

**[1 适用范围](#_Toc22037)**

**[2 认证模式](#_Toc9718)**

**[3 认证依据](#_Toc28514)**

**[4 认证程序](#_Toc26271)**

[4.1 认证申请](#_Toc19034)

[4.2认证受理](#_Toc14091)

[4.3 获证审核](#_Toc3265)

[4.4 认证决定及认证等级](#_Toc19953)

**[5 认证证书](#_Toc16983)**

**[6 认证证书的变更](#_Toc114)**

[6.1认证证书的变更](#_Toc27312)

[6.2认证证书的扩大或缩小](#_Toc6904)

**[7 认证证书的管理](#_Toc26379)**

[7.1认证证书的暂停](#_Toc769266933_WPSOffice_Level1)

[7.2认证证书的注销](#_Toc1192262030_WPSOffice_Level1)

[7.3认证证书的撤销](#_Toc2033245688_WPSOffice_Level1)

[7.4认证证书的降级](#_Toc1989960210_WPSOffice_Level1)

**[8 认证标志](#_Toc11840)**

**[9 附则](#_Toc22921)**

**[附件2-1《广州市 “食在广州”评价认证自评表》（餐饮服务类）](#_Toc13887)**

**[附件2-2《评分规则及分级标准》](#_Toc16285)**

**1 适用范围**

本规则适用于广州市行政区域内的所有餐饮单位，包括餐馆、快餐店、小吃店、饮品店、食堂等即时烹调加工、销售餐饮制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的单位。

**2 认证模式**

获证审核

**3 认证依据**

《广州市“食在广州”评价认证技术规范（餐饮服务类）》

**4 认证程序**

4.1 认证申请

4.1.1 认证机构应要求申请单位具备以下条件：

（1）取得国家、地方市场监督管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

（2）已取得相关法规规定的行政许可；

（3）未列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

（4）经营业务范围符合相关法律法规、标准和规范的要求；

（5）餐饮单位正式运行满一年，分店、附属店、连锁店运行满6个月；

（6）应按照国家市场监管部门规定明码标价，价签价目齐全，内容真实明确，不得以各种方式对消费者实施价格欺诈；

（7）用于贸易结算的计量设备（如磅秤、电子计价秤等计重设备）应定期检定，确保数值的准确性，不得通过任何违规违法操作缺斤短两，欺诈客户；

（8）用于食品添加剂、留样称量的设备（如电子称）应定期检定，确保数值的准确性，并确保其正确使用。

（9）一年内未发生违反相关法律法规的食品安全事故；

（10）三年内未因食品安全事故、违反食品安全管理相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构撤销认证证书。

4.1.2 申请单位应提交以下文件和资料:

（1）认证申请书；

（2）法律地位证明文件（如营业执照复印件，涉及多场所的，应分别提供）；

（3）申请认证范围所涉及的法律法规要求的行政许可证明文件（如食品经营许可证）；

1. 经市场监督管理部门确认的经营布局图纸复印件；
2. 食品经营相适应的主要设施设备清单；
3. 建立并有效运行食品安全管理体系的有效证明；
4. 已获食品安全管理体系（GB/T 22000）、危害分析与关键控制点HACCP体系（GB/T 27306）证书复印件（如有则提供）；
5. 其他。

4.2认证受理

认证机构收到申请文件后，依据相关评审要求对申请文件进行符合性审核，如申请文件不符合要求，应通知申请单位补充完善。文件齐全后，在5个工作日内发出受理或不予受理通知。受理时，认证机构与申请单位签订认证协议。

4.3 获证审核

4.3.1 资料技术评审

认证机构应选派有能力的人员组成审核组，审核组在进入现场审核前，应完成申请单位按附件2-1提交的自评表及有效证实文件的技术评审。了解和掌握申请认证单位的符合程度，确定是否能够进入现场审核，并进一步识别出后续现场审核的思路和重点。

4.3.1.1 评审人日数

技术资料评审一般为1人日，视复杂程度，可适当增加人日，最多不超过2人日。

4.3.1.2评审内容

评审内容为自评表及证实性资料，重点从以下两个方面进行技术评审：

1. 餐饮单位的合法性复核；
2. 文件资料的完整性、适应性、有效性审核；

文件内容应能完整覆盖本附件2-1中申请单位声称符合的所有要求，避免缺项情况发生。

文件内容应适宜支撑对申请单位符合技术规范要求及本规则要求的审核。

4.3.1.3评审时限

认证机构受理认证申请后，原则上应在15个工作日内完成资料技术评审。申请单位准备相应证实性资料的时间不计算在内。

4.3.1.4评审结论

资料技术评审结论包括以下三种：

1. 符合要求，可进行现场审核；
2. 基本符合要求，但需对部分内容进行补充完善，可在现场审核时提交整改证据；
3. 不符合要求，无法进行现场审核。

4.3.2现场审核

原则上，现场审核应在资料技术评审符合要求或基本符合要求（可在现场审核直接提交整改证据）后45个工作日内完成。现场审核应覆盖申请认证的所有认证活动。

4.3.2.1 审核组组长应根据每次特定的审核活动、企业特点、运作特性、规模、性质和复杂程度编制审核计划，并提前与受审核单位就审核活动安排进行沟通，就审核时间达成一致。现场审核应安排在认证范围覆盖的认证活动正常实施时进行。

4.3.2.2审核时间及人日数

认证机构综合考虑申请单位认证活动覆盖范围、组织运作的特点、运作的复杂程度、安全风险程度、认证要求和认证活动覆盖范围内的有效人数等，制定审核方案，明确审核方式，核算审核工作需要的时间。审核人数一般为1人日，视复杂情况增加1-2人日，最多不超过3人日。必要时，可以配备具备相应产品/服务类别专业技术能力的技术专家提供支持，但不计入审核时间。

4.3.2.3 当认证活动覆盖多个场所时，认证机构应对包括中心职能在内的所有场所实施现场审核，以确保审核有效性。

4.3.2.4如果申请单位采用轮班作业，应在制定审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

4.3.2.5当申请单位将影响食品安全及服务质量的重要过程外包时，除非被委托加工单位的被委托加工活动已获得相应的食品安全管理体系认证或HACCP认证，否则应保留对受委托方现场审核的权利。

4.3.2.6审核结论

审核组根据现场评分情况做出审核结论。

4.4 认证决定及认证等级

4.4.1 综合评价

认证机构对审核组提交的审核报告，结合现场审核外获取的可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会等信息）进行综合评价，5个工作日内作出认证决定。

4.4.2认证决定

1. 对于符合认证要求的申请单位，认证机构应颁发认证证书，注明通过认证的等级；
2. 对于不符合认证要求的申请单位，认证机构应以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

**5 认证证书**

认证证书有效期为1年，证书包含以下信息：

1. 获证单位的名称、注册地址、经营地址；
2. 认证依据的标准或规范性文件；
3. 获得认证的等级；
4. 发证日期（即生效日期）和认证有效期；
5. 认证标志；
6. 证书的编号；
7. 认证机构名称、地址、联系电话；
8. 证书状态的查询方式。

**6 认证证书的变更**

6.1认证证书的变更

获证后，当存在以下情况时，认证机构对获证单位的证书予以变更：

（1）当认证证书所覆盖的单位名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准、技术规范换版/实施规则）等内容发生变化，获证单位应向认证机构提出变更申请；

（2）对获证单位名称、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，由审核组现场审核并确认。证实符合认证条件的，认证机构换发认证证书。

（3）对获证单位认证证书所覆盖的服务/经营范围、场所/设施、认证要求发生变更的情况，通常安排审核组进行现场审核并确认，符合认证条件的，认证机构换发认证证书。

（4）获证期间发现获证单位的服务/经营范围、场所/设施、认证要求发生变化，审核组在现场审核中确认并报认证机构进行评审和审查，符合认证条件的，换发认证证书。

（5）获证单位提出升级申请，经申请评审确认，必要时经资料技术评审和（或）现场审核确认，符合认证条件的，认证机构换发认证证书。

6. 2认证证书的扩大或缩小

6.2.1 扩大认证范围

在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证单位应向认证机构提交申请。认证机构针对申请进行评审，确定予以扩大所需的审核活动。

经认证机构现场审核、审定，认为获证单位满足扩大认证范围要求的，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。

6.2.2 缩小认证范围

在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证单位应向认证机构提交申请或获证单位在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求的，或审核组提出缩小获证单位认证范围的建议，并提供理由和证据时，认证机构应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小不应将能影响食品安全的活动、过程或服务排除在认证范围之外。

**7 认证证书的管理**

在认证证书有效期内，通过证后监督管理、外部投诉等信息，获证单位发生不能保持认证的情况，认证机构对获证单位的证书做出暂停、注销、撤销、降级处理。在认证证书暂停期间及认证证书注销或撤销后，获证单位不得继续对外使用认证证书或宣称获得相应认证资格。

7. 1认证证书的暂停

获证单位有下列情形之一的，认证机构应暂停其使用认证证书，并对外公布：

1. 获证单位未按规定使用认证证书的；
2. 获证单位未履行认证合同义务的；
3. 获证单位发生食品安全事故、市场监督管理部门监督抽查发现影响食品安全的不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；
4. 获证单位的认证体系不符合认证依据或相关产品不符合执行标准要求，且经认证机构评估在暂停期限内能够采取有效纠正或者纠正措施的；
5. 获证单位未能按规定间隔期接受监督管理的；
6. 获证单位未按要求对信息进行通报的；
7. 获证单位与认证机构双方同意暂停认证资格的；
8. 其他应暂停认证证书的。

暂停期限不超过3个月。在暂停期间，获证单位的认证证书暂时无效。认证机构应在获证单位完成对造成暂停的不符合的纠正和纠正措施进行确认后，恢复被暂停的认证。如果获证单位未能在认证机构规定的时限内完成对不符合的纠正和纠正措施，认证机构应撤销、降级或缩小其认证范围。

7. 2认证证书的注销

获证单位有下列情形之一的，认证机构应注销其认证证书，并对外公布：

1. 认证证书有效期届满，未申请延续使用的；
2. 获证单位不再经营的；
3. 获证单位申请注销的；
4. 其他需要注销认证证书的情形。

7. 3认证证书的撤销

获证单位有下列情形之一的，认证机构应撤销其认证证书，并对外公布：

1. 因违反国家食品安全管理相关法律法规，受到相关行政处罚的；
2. 获证单位出现严重食品安全事故或对重大投诉未能采取有效处理措施的；
3. 获证单位认证体系不符合认证依据或相关产品不符合执行标准要求，且在认证证书暂停期限内，未采取有效纠正或者纠正措施的；
4. 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；
5. 获证单位不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的；
6. 其他应撤销认证证书的。

7. 4认证证书的降级

认证机构暂停获证单位认证证书的，如果获证单位未能在认证机构规定的时限内完成对不符合的纠正和纠正措施，认证机构应撤销、降级或缩小其认证范围。

**8 认证标志**

8.1 认证标志的申请、管理、使用应符合《“食在广州”商标使用管理暂行办法》的要求。

8.2 准许使用的认证标志样式（另行发布）

“食在广州”认证标志基本图案的矢量图可在指定的网站进行下载，使用标志时可按比例放大或缩小，并确保标志清晰可识，不得随意篡改、变形等。

图1 “食在广州”认证标志

**9 附则**

本规则由广州市市场监督管理局负责解释。

附件2-1

广州市 “食在广州”评价认证自评表

（餐饮服务类）

| **项目及要求** | | | **自评**  **结果** | **建议资料** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 食品  安全  管理  体系 | 1. 应建立基于危害分析和关键控制点（HACCP）原理的食品安全管理体系，并形成必要的管理体系文件作为体系运行的支撑。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 1） |
| 2. 应制定并颁发食品安全方针和目标，并定期监测和测量目标的达成情况。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 2） |
| 3. 应落实食品安全主体责任制度，现场悬挂食品安全总监、食品安全员证照或复印件，公示营业执照、食品经营许可证、从业人员健康证明等资料。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 3） |
| 4.应建立相应的管理体系程序文件或管理制度 | 1）应制定文件管理与控制程序或管理制度，对本单位及外来文件（如法律法规、标准等）进行管理，确保所使用的文件均为有效版本。 | □符合  □基本符合  □不符合 | 4）5）6）7） |
| 2）应制定记录控制程序或管理制度，明确记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制，规定应能满足GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》的要求。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 3）应建立人力资源相关管理制度，明确各岗位员工能力及工作职责要求。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 4）应建立从业人员培训制度，制定培训计划，为从业人员提供持续的培训，确认人员考核合格后上岗。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 5）应建立、实施和保持废弃物收集、存放和处置规程，确保废弃物处置方式符合有关规定。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 6）应对食品加工、储存、消毒、保洁等设备和用具的清洁、保养、维护建立操作规程并按要求定期清洁保养。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 7）应制定清洗和消毒规程，包括清洁消毒的区域，设备或器具名称，洗涤剂/消毒剂的名称、浓度和时间，清洁消毒的方法和频率，清洁消毒效果的验证等内容，确保食品加工场所清洁卫生，防止食品污染。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 8）应根据餐饮单位所处环境制定虫害控制计划或制度，定期检查，防止有害生物藏匿、孳生或侵入。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 9）应建立从业人员健康管理制度，明确健康标准，对从业人员的健康状况进行有效管理，降低食品安全风险。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 10）应建立原料、食品添加剂、食品相关产品供应商选择、评定和日常管理制度或程序，对供应商进行有效管理。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 11）应建立并执行进货查验和记录制度，按规定进行查验，确保采购的产品符合要求和国家有关的食品安全标准，并在入库前对原料、食品添加剂、食品相关产品的外观、温度进行查验。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 12）应建立、实施和保持仓库管理规程，确保按照“先进先出”和“有效期优先”的原则控制物料出库顺序，确保食品安全。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 13）应建立食品安全自查清单及计划，定期开展食品安全相关制度自查、定期自查及专项自查，对发现的问题产品进行标识、隔离及处置，防止误用。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 14）应制定专间/专用操作区加工制作操作管理规范，明确专间/专用操作区的标识、设施、环境、人员及操作要求。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 15）应制定食品添加剂使用管理制度，确保添加剂的正确采购、贮存、及使用，规定应符合GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》的要求。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 16）应建立食品安全验证管理制度，定期对食品工器具、餐饮具、紫外线强度、冷热保藏设施温度及操作过程污染情况等项目进行验证。 | □符合  □基本符合  □不符合 |
| 5. 应设置从事食品安全管理的专门机构，配备足够数量的专（兼）职食品安全管理人员，并按规定参加食品安全培训。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 8） |
| 6. 食品安全小组应对本单位食品安全管理体系范围内可能出现的潜在危害进行识别与评估，确定关键控制点（CCP），保留识别与评估过程的相关证据，并制定适宜充分的控制措施，确保将相应的危害控制在可接受水平。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 9） |
| 7. 在领取食品经营许可证后，须严格按照规定的条件和要求从事餐饮服务活动，未经许可不得擅自改变经营布局。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 10） |
| 8. 供水设施和排水、清洗消毒保洁、加工制作、照明、通风排烟等设施设备应符合GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》的要求。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 11） |
| 9.粗加工、成品加工、专间/专用操作区、食品添加剂、高温易腐食品加工、食品留样、食品配送、餐饮前台服务等加工过程应满足GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》的要求。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 12） |
| 社会  责任 | 10.就餐环境和卫生间卫生条件应满足GB 31654《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》的要求。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 13） |
| 11.应采用透明厨房、视频厨房、互联网厨房等方式实现明厨亮灶，向公众展示餐饮烹饪及服务相关过程 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 14） |
| 12.宜建立厨师级别晋升考核机制，充分调动厨师的主动性和积极性，提升技术水平，保证菜品质量及标准化程度。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 15） |
| 13.应根据菜品的特点，分别编制菜品加工操作规范，包括但不限于主/辅料初加工、半成品加工、菜品分配和菜品烹调及出品等工序，标准化工艺流程。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 16） |
| 14.应积极开展反餐饮浪费行动，响应光盘行动，减少食物浪费现象。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 17） |
| 15. 应建立应对可能发生潜在食品安全事故或消防安全事故等其他紧急情况的应急程序和预案，并规定发生应急事件时采取的措施。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 18） |
| 16.应建立面向顾客的投诉处理机制及投诉处理制度，规定投诉接待、处理、反馈、记录、补偿、服务补救评价等要求。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 19） |
| 17. 宜制定绿色环保发展路线，并采取措施逐步推进节能减排降耗等措施的落实。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 20） |
| 品牌建设 | 18. 宜制定并实施品牌建设和管理制度，制定品牌战略和规划，并配制资源开展品牌宣传，维护品牌形象。 | | □符合  □基本符合  □不符合 | 21） |

**建议资料清单：**

1）建立食品安全管理体系并有效运行的证明文件（提供食品安全管理体系认证证书、HACCP体系认证证书。没有证书的请提供相关食品安全管理制度文件等）；

2）食品安全方针和目标，及目标达成监测表；

3）营业执照、食品经营许可证、食品安全总监、食品安全员证照复印件；

4）相应的程序文件或管理制度；

5）岗位职责一览表或岗位职责说明；

6）从业人员健康一览表及健康证明复印件；

7）食品添加剂清单；

8）食品安全管理机构人员清单及培训合格证明；

9）识别的关键控制点（CCP）清单及控制措施等有效证明文件；

10）经确认的设计布局图纸复印件；

11）设施设备符合GB 31654的声明；

12）加工过程符合GB 31654的声明；

13）就餐环境和卫生间卫生符合GB 31654的声明；

14）实现明厨亮灶的有效证明文件（如透明厨房、视频厨房、互联网厨房照片）；

15）厨师级别考核制度或其他有效制度；

16）任意一份主要菜品的加工操作规范；

17）开展反餐饮浪费活动的有效证明或说明（如：张贴标识标牌、不设置最低消费额、提供小份/小量等不同规格餐品、提供公筷公勺、免费提供打包盒等）

18）应对可能发生潜在食品安全事故或消防安全事故等其他紧急情况的应急程序和预案的有效证明；

19）面向顾客的投诉处理机制及投诉处理制度、补救措施等证明；

20）推进节能降耗的有效措施证明（如：管理制度、减排目标及方案、培训记录、检查记录、使用清洁燃料、低能耗设施设备等）；

21）品牌建设和管理制度及品牌建设相关证明文件（如：自主品牌商标所有权证明、自有推广平台、各级政府颁发的地方老字号、非物质文化遗产证书或证明、非遗传承人、中国烹饪名师、开设弘扬饮食文化的博物馆、展览馆等）。

附件2-2

评分规则及分级标准

1、分级评价指标及分值分布

依据本标准进行分级评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为1000分，具体分为市场反馈及消费者评价600分，食品安全管理体系200分、社会责任及品牌建设200分。

评分的依据是检查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

**附表：评价指标及分值分布**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价要素（分值） | 评价内容 | 分值 |
|  | 1 市场反馈及消费者综合评价（600分） | 1.1 互联网平台消费者评价 | 500 |
|  | 1.2 消费者投诉（12315、12345热线） | 100 |
|  | 2 食品安全管理体系（200） | 2.1 总体要求 | 12 |
|  | 2.2 食品安全方针和目标 | 6 |
|  | 2.3 主体责任 | 10 |
|  | 2.4 人力资源 | 12 |
|  | 2.5 危害分析及控制 | 20 |
|  | 2.6 前提方案 | 92 |
|  | 2.7 加工过程管理 | 40 |
|  | 2.8 验证 | 8 |
|  | 3 社会责任及品牌建设（200分） | 3.1 社会责任 | 120 |
|  | 3.2 品牌建设 | 80 |

2、分级评价级别划分标准：

其中，现场评分包括食品安全管理体系和社会责任及品牌建设审核，根据评分值以不同级别评价申请方的优质程度，按照以下标准进行级别划分：

a）综合评分700-799分，现场评分不低于330分，为三星级；

b）综合评分800-899分，现场评分不低于360分，为四星级；

c）综合评分900-1000分，现场评分不低于380分，为五星级。