

“山西精品”认证实施规则

孙记包子快餐服务

2026-01-05 发布

2026-01-05 实施

“山西精品”认证联盟 发布

目 录

前 言 III

1 目的 1

2 范围 1

3 引用文件 1

4 术语和定义 1

5 认证依据 2

6 认证模式/领域划分 2

 6.1 认证模式组合 2

 6.2 体验测评人员要求 3

 6.3 认证领域 3

7 单元划分原则及审查人日数 3

 7.1 单元划分原则 3

 7.2 审查人日数 4

8 认证环节及实施 5

 8.1 认证申请 5

 8.2 申请评审 6

 8.3 初次认证 6

 8.4 场所抽样 8

 8.5 样本选取 9

 8.6 获证后监督 9

 8.7 再认证 11

 8.8 先进性指标/要求 11

9 认证证书 13

 9.1 认证证书的保持 13

 9.2 认证变更 13

 9.3 证书的暂停、恢复、撤销、注销 14

10 认证标志的使用 14

11 认证时限 15

12 认证收费 15

前 言

本规则根据“山西精品”认证联盟文件《“山西精品”认证实施管理办法》、《“山西精品”认证技术文件管理要求》，并基于团体标准 T/SXJP 035《“山西精品”服务管理评价规则》、SB/T 11070《餐饮食品打包服务管理要求》、RB/T309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》要求编制，联盟外的任何组织及个人未经“山西精品”认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本规则由山西精品认证联盟提出并归口。

本规则主要起草单位：中国质量认证中心有限公司（以下缩写 CQC）、中国船级社质量认证有限公司山西分公司。

本规则主要起草人：姜南、孙红蕉、王鹏、丁建君、裴书星、王姣、张耀虎

本规则为首次发布，使用过程中由于法律法规或相关产品标准、技术、产业政策等因素发生变化所引起的适用范围调整，将进行及时修订。

1 目的

本文件规定了“山西精品”孙记包子快餐服务服务认证的认证模式及流程、认证的实施、认证证书等要求，旨在确保该服务认证工作规范有效地实施。

2 范围

本规则适用于孙记包子快餐服务的“山西精品”服务认证。

本规则与 T/SXJP 035《“山西精品”服务管理评价规则》、SB/T 11070《餐饮食品打包服务管理要求》、RB/T309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》等标准配套使用，与认证机构公正性、保密、认证变更管理等公开文件共同实施。

3 引用文件

凡是注明日期的引用文件，其随后的所有修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本规则；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

T/SXJP 035《“山西精品”服务管理评价规则》

SB/T 11070《餐饮食品打包服务管理要求》

RB/T309 《餐厅餐饮服务认证要求》

4 术语和定义

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。

服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

5 认证依据

T/SXJP 035 《“山西精品”服务管理评价规则》

SB/T 11070 《餐饮食品打包服务管理要求》

RB/T309 《餐厅餐饮服务认证要求》

6 认证模式/领域划分

6.1 认证模式组合

本服务认证遵循“初次认证+保持认证(监督)”的组合方式,适用的服务认证模式(由一种或多种认证模式组成)包括:

代码	可选的认证模式
A	公开服务特性检验
B	神秘顾客(暗访)服务特性检验
C	公开服务特性检测
D	神秘顾客(暗访)服务特性检测
E	顾客调查
F	服务足迹测评
G	服务能力确认/验证
H	服务设计审核
I	服务管理审核

(1) 初次认证

初次认证由文件评审+现场审查组成，采用 A/B+C/D+E+F+H+I 模式。应考虑快餐服务的业态特点和与顾客的接触方式，可行时，采取 B/D 模式。

（2）保持认证(监督审查)/升级认证

保持认证期间，每年实施一次现场监督审查，每次监督审查至少覆盖 A+C+E+F+I 模式，两次监督审查交替覆盖 H 模式，并重点关注初次认证或再认证中识别的风险点。若获证组织申请等级升级，CQC 可与当年度监督审查合并实施，认证模式与初次认证一致。

（3）再认证：再认证应在证书到期前进行，认证模式与初次认证一致。

6.2 体验测评人员要求

体验测评人员要求应满足以下要求：

（1）通过该项服务认证规则专项培训；

（2）有测评的基本理论知识和一定的实践经验，能基于服务体验做出独立、客观、公正的判断；

（3）熟悉该专业适用的快餐服务标准要求。

6.3 认证领域

SC16 公共管理和整个社区有关的其他服务。

7 单元划分原则及审查人日数

7.1 单元划分原则

快餐服务视为一个服务场所。

7.2 审查人日数

7.2.1 初始审查现场审核人日数

服务规模 人日数 服务场所数	100 人以下	100 ~ 500 人	500 人以上
	初始审查	初始审查	初始审查
1 ~ 4	9	12	15
5 个以上	12	15	17

7.2.2 年度监督现场审核人日数

服务规模 人日数 服务场所数	100 人以下	100 ~ 500 人	500 人以上
	年度监督	年度监督	年度监督
1 ~ 4	4	6	8
5 个以上	6	8	10

7.2.3 在初次认证的现场审查人日数中，服务管理审核人日数一般为 1 人日，可根据服务管理复杂度等实际情况增加服务管理人日；服务特性测评人日数一般不低于服务管理审核人日数，且与工作量相匹配，适时时应增加现场审查人日数。在确定“山西精品”认证现场审查人日数时，需考虑服务场所数、服务特性、认证风险等，适当调整，增加人日数不得超过 30%。

相同申请单位的同一认证对象，增加审查或审查场所的，每增加

一个场所，收费增加不超过基准的 50%。

相同申请单位的同一场所，增加认证对象种类的，每增加一个种类，收费增加不超过基准的 50%。

8 认证环节及实施

8.1 认证申请

8.1.1 申请书

填写《认证申请书》相关信息并提供以下资料：

1、认证委托人，如营业执照、有效资质证明、许可证等合法经营资质文件；

2、认证委托人及其相关方服务内容符合中华人民共和国相关法律、法规、安全卫生标准的要求；

3、认证委托人名称、地址、联系方式；不是直接从事孙记包子快餐服务的认证委托人，应同时提交与直接从事孙记包子快餐服务的服务者签订的书面合同的复印件及具体从事的服务地点名称、地址、联系人、联系方式；

4、孙记包子快餐服务场所概况，如服务手册等；

5、申请认证的服务名称、服务内容、服务人员、服务态度、服务标准、综合管理等；

6、服务场所周边环境描述、服务功能区平面图、服务蓝图或流程图及服务过程职责说明；

7、承诺守法诚信，接受认证机构、认证监管等行政执法部门的监督和审查，保证提供材料真实、执行快餐服务标准的声明。

8、其他相关材料。

8.2 申请评审

认证机构对申请资料进行评审，资料齐全且符合要求的，认证机构受理认证申请，签订认证合同书；资料不符合要求的，认证机构通知认证委托人补充资料或修改信息；无法提供有效的资料的，认证机构不受理认证申请。

8.3 初次认证

8.3.1 审查计划

认证机构应在审核前编制审核计划，并经申请组织确认后予以实施，以便有关各方就审核活动的日常安排和实施达成一致。

8.3.2 现场审查实施

审查组依据认证依据以及相关法律法规和标准要求、确定的认证方案以及确定的认证模式实施现场审查，通过文件记录查阅、人员访谈、现场观察、服务特性检测、服务特性检验、服务能力及有效性审查、服务的组织与管理，服务过程控制验证等方式审查认证范围内的服务符合性，并按照审查计划完成各项活动。

在服务审查中若可获得的审查证据显示审查目的无法实现或显示存在紧急和重大的风险时，审查组长应向客户，还应向 CQC 服务审查主管部门报告这一情况，以确定适当的行动，该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围或终止审查。审查组长应向 CQC 主管部门报告所采取行动的结果。如果现场审查活动的进

行中需要改变审查计划、审查范围时审查组长应与客户评估该需要并报告 CQC 主管部门。

若认证模式涉及检测实验室的分包，应按照 GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务机构要求》6.2.2 外部资源控制要求及 CQC 对分包方控制要求实施。

8.3.3 审查结论

完成文件评审和现场审查后，审查组基于认证模式的审查结果作出综合评价，形成审查结论并就是否推荐颁发认证证书及相应等级提出意见。

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

1) 通过是指服务管理评价达到 80 分（含本数）以上，且服务特性测评达到 80 分（含本数）以上。

2) 不通过是指管理要求评价低于 80 分（不含），或服务特性测评低于 80 分（不含）。

若结论显示申请组织不符合认证准则，则初次认证或再认证即判定为不通过且不予评级；在监督审查阶段，视情节可推荐暂停证书、撤销证书或调整证书等级。审查结束后，审查组应编制景区服务认证《审查报告》。

8.3.4 认证决定

认证机构根据收集到的信息，包括从审查过程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）进行复核，并做出认证决定。符合认证要求的，颁发认证证书。

8.4 场所抽样

8.4.1 申请组织如有多场所情况但其数量不超过3个服务认证样本量应全部覆盖。

8.4.2 多场所大于3个，根据快餐服务的特点，样本选取应关注服务标准/规范、资源配置等情况，按照以下要求进行抽样。

(1) 必须同时满足以下情形可进行抽样：

——组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

——所有的场所均处于组织(或中心职能)的一个集中管理和监督之下，并服从于组织(或中心职能)的持续监督和内部审计；

——涉及的过程资源、采购、产品检验统一管理。

——各场所相对独立。

(2) 以下情况不适宜抽样：

各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

(3) 抽样方案

初次审核：样本的数量宜为分场所数量的平方根乘以1.1($y=1.1\sqrt{X}$)，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审核：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以0.7($y=0.7\sqrt{X}$)计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审核：样本的数量宜于初次审核相同。但是，如果证明管

理体系在三年的周期中是有效的，样本的数量可以乘以 $0.9(y=0.9\sqrt{X})$ ，计算结果向上取整为最接近的整数。

(4) 初次认证、保持认证和再认证，快餐服务认证都应覆盖所有核心服务过程，包括服务要求、餐厅环境、就餐服务、管理要求等。现场审查条款根据快餐服务认证评价表执行；多场所认证时各场所单独开展快餐服务认证表，且最终评级与经营场所最低评分一致。

8.5 样本选取

无论是初次认证还是保持认证和再认证，考虑样本的选择都应覆盖所有核心服务过程，包括出品质量要求、员工服务质量要求、卫生质量要求、企业服务质量管理要求、企业投诉处理要求等；应在抽样选择的各个场所体验所有对应的服务，尽量覆盖到所有主要的特色服务。

8.6 获证后监督

8.6.1 年度监督的周期

一般情况下，获证 6 个月后即可安排年度监督，两次监督间隔不超过 12 个月。若不能如期接受监督时，持证人应向认证机构提出申请并经批准，否则暂停认证证书。

8.6.2 年度监督的主要内容

监督审查应至少包括以下内容：

- 1) 在监督期内组织发生的重大变化，包括组织结构、服务资源、

服务规范等。

- 2) 组织自我评价结果和改进的效果。
- 3) 服务特性测评。
- 4) 上一次认证不符合的整改情况。
- 5) 认证证书和标志的使用情况。

8.6.3 不定期监督

若发生下列情况之一时，认证机构可根据情况增加对获证组织的监督频次，实施不定期监督，不定期监督的监督内容根据具体情况决定：

- 1) 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 2) 获证组织运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更(包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等)；
- 3) 获证组织受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 4) 获证组织发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 5) 认证依据等发生变化时；
- 6) 发生其他特殊情况时。

8.6.4 监督结果

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。认证机构应及时向联盟提交监督审查结果。

8.6.5 复议的要求

如服务企业对审核结论有异议时，应在 15 日内向认证机构申请

复议或复查。

8.6.6 年度监督结果复核与决定

认证机构对工厂审查结论进行综合评价，监督审查合格后，可以继续保持认证证书；如果不合格则应在 3 个月内进行整改，逾期将按规定暂停或撤销其认证证书，停止使用认证标志，并对外公告；如果不能按要求接受监督，则判定监督不通过，按规定暂停或撤销其认证证书，停止使用认证标志，并对外公告。

8.7 再认证

如认证证书到期后持证人需继续保持认证，持证人应在证书有效期届满 3 个月前提出再认证申请，再认证的程序同初次认证审查内容外，还应关注以下内容：

- 1) 结合内外部变化情况判断组织服务提供过程的有效性。
- 2) 上一认证周期内服务各项绩效指标的改进情况。

8.8 先进性指标/要求

序号	先进性指标/要求	指标限值/要求
1	四度标准	有温度的招呼；有适度的举止； 有热度的回应；有速度的反应。
2	五不上来	量不足不端；颜色不对不端； 盛放不规范不端；卫生不洁不端； 包子摆放不整齐不端
3	外卖打包	1) 打包要求： 材料要求：安全/适配/环保；

		<p>餐品分类:主食/餐品/汤类/饮品;</p> <p>包装完整:密封严实/加固处理/防止挤压标注清晰/订单信息/特殊要求</p> <p>2)包子打包标准:</p> <p>大包盒熏肉放10个/大葱放8个/韭菜包放8个/豆沙放8个/地皮菜素包放8个,小包盒素包子放4个;</p> <p>大包子或者小包子3个以下用小打包袋装。</p> <p>3)菜品打包标准:所有装盒前上称称重按标准分量出餐;菜品装盒前按主辅料标准出餐;封口加固按标准手法打包;餐盒外按标准擦拭干净无油渍:保温袋装餐时按标准位置放置菜品:保温袋装餐完毕保证美观不挤压。</p> <p>4)打包常见问题要求:包子热放的多发现有扯皮,包子破损杜绝出餐:思想出现偏差,为了节省袋包盒、即使达到装盒数量也不给使用包盒,用塑料袋导致变形、挤压、漏油、漏陷的,杜绝出餐;有破损包盒未及时处理扔掉:包盒轻拿轻放、不要乱扔,尤其回货避免重放导致破损:每日检查包盒干净程度,避免装餐导致给备用包盒洒上汤汁。</p>
--	--	---

4	顾客反馈	<p>1) 客诉原剿:不满意就退货</p> <p>线上差评处理:</p> <p>①小程序:回复时效 48 小时内/处理时效:回复后 2 小时内</p> <p>②线上:回复时效次日 9 点前/处理时效:回复后 2 小时内</p> <p>线下差评处理:</p> <p>①小客诉:不出门②大客诉:不隔夜</p> <p>2) 顾客回访</p> <p>①顾客满意度问卷</p> <p>②巡场顾客问询</p> <p>③电话客诉解决满意度回访</p>
---	------	--

9 认证证书

9.1 认证证书的保持

认证证书的有效期为 3 年,在证书的有效期内需按规定接受认证机构的证后监督以保持证书的有效性。自认证决定之日起计算,一般情况下,两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月。有效期届满如需继续保持认证,在证书有效期届满前进行再认证(见本规则条款 8.5)。

9.2 认证变更

9.2.1 当认证要求发生变更时,认证机构应及时将认证要求的变更信

息告知所有相关的获证组织，并依据变更后的认证要求实施现场审查、复核和做出认证决定，对符合变更后要求的，换发认证证书。

9.2.2 获证组织提出的变更时，应将变更信息和相关文件一并提交认证机构。认证机构采取文件审查和/或现场补充评价的方式实施评价。评价结果包括换发新证书、或缩小认证范围、暂停或撤销认证处理。

9.2.3 当组织需扩大认证范围时，扩大部分应向认证机构提出申请，按照初次认证要求开展认证活动。

9.3 证书的暂停、恢复、撤销、注销

证书的使用应符合“山西精品”认证证书和标志使用的相关要求。当证书持有者违反认证有关规定或认证产品达不到认证要求或不满足《“山西精品”服务管理评价规则》等相关要求时，认证机构按认证证书批准、保持、暂停、注销和撤销要求，对认证证书做出相应的暂停、撤销的处理。获证组织已针对暂停认证的原因采取了有效的纠正措施，经评审组验证产生原因已经消除且符合相关的认证要求，恢复证书。

持证人可申请注销证书。

10 认证标志的使用

按照“山西精品”标志相关管理要求执行。

认证委托人应制定必要的证书和标志管理制度以规范认证证书和标志的正确使用，防止证书、标志的误用。误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。

获证组织一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措

施，并报告认证机构。

11 认证时限

认证机构完成产品检验和工厂审查后，对符合认证要求的，应在自受理认证委托之日起 **90** 天内出具认证证书。

12 认证收费

按照“山西精品”认证收费指导意见的要求执行，检验费用按实际发生收取。