

北京新纪源认证有限公司

团餐餐饮现场服务认证规则

文件编号：QI0703-65

版本号：A/0

编写：技术部

修订：技术部

审核：张颖

批准：张颖

目录

1 目的.....	3
2 适用范围.....	3
3 认证领域划分	3
4 认证依据.....	3
5 认证模式.....	3
6 认证审查员要求	4
7 认证程序	4
7.1 认证申请	4
7.2 申请评审	6
7.3 认证合同及相关责任	6
7.4 审查方案和审查策划	6
7.5 实施审查	10
7.6 初次认证审查	12
7.7 特殊审查.....	14
7.8 不符合项及其验证.....	14
7.9 审查报告.....	15
7.10 复核	16
7.11 认证决定	16
7.12 授予、更新、扩大认证范围.....	16
8 认证证书和认证标志	17
9 认证证书的暂停、撤销和注销	18
10 申诉（投诉）处理	19
11 信息公开与报告	20
12 认证记录	20
13 测评评定标准	21
附录 A 服务认证证书编号规则	24
附录 B 团餐餐饮服务认证现场感知体验评价表	25

注：本文件内容受到版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：010-84724911。

团餐餐饮现场服务认证规则

1 目的

为规范北京新纪源认证有限公司（以下简称“XJY”）实施团餐餐饮现场服务认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关法律法规标准制定本规则。

2 适用范围

本规则规定了实施团餐餐饮现场服务认证的程序与管理的基本要求，适用于XJY对团餐餐饮现场进行的服务认证活动。

3 认证领域划分

团餐餐饮现场服务根据 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》划分；对应 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码第2部分：不可运输产品》表2中“63 住宿服务；食品和饮料服务”。XJY按照 CNAS GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中附录A服务认证业务范围分类表对服务认证进行分类管理，团餐餐饮现场服务技术领域划分属于03大类“消费性服务”，中类代码为03.01。

4 认证依据

SB/T 10856-2025《团餐操作服务规范》
CTS XJY-SC-GF-04《团餐餐饮现场服务评价技术规范》

5 认证模式

5.1 认证模式确认

根据团餐餐饮现场服务特性特点，确认使用的认证模式：服务特性测评（含暗访）+服务管理审核。

服务特性测评可选暗访服务特性体验、现场观察服务特性检验和扮演顾客体验其中一种或多种形式。

5.2 不同类型认证模式的选择

5.2.1 初次审查和再认证审查

初审及再认证宜选择现场观察服务特性检验/扮演顾客体验/神秘顾客暗访+顾客回访/调查+服务管理审核的认证模式。

5.2.2 监督审查