



中赣国际认证

餐饮服务管理体系认证实施规则

编 号：ZGC/RU-125

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：张 静

2024年07月22日发布

2024年07月25日实施

中赣国际认证有限公司

发布

餐饮服务管理体系认证实施规则

1.目的和范围

本实施规则适用于规范中赣国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展餐饮服务管理体系认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审核餐饮服务管理体系实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2.认证依据

CTS Q/ZG039-2023《餐饮服务管理体系 要求》

3.对认证审核人员的基本要求

- 3.1 审核人员应具备 ccaa 有效的人员注册资格；
- 3.2 审核人员应经过餐饮服务管理体系认证相关知识的培训，并经考试或评价具备本体系认证所需的专业审核能力；
- 3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及相关认证记录、认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4.认证方法和审核方案

4.1 餐饮服务管理体系管理认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审核，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

4.2 餐饮服务管理体系管理认证审核采用审核制，对申请组织的餐饮服务管理体系进行审核，依据审核结果确定企业餐饮服务管理体系是否符合要求。

4.3 餐饮服务管理体系认证标准为 CTS Q/ZG039-2023《餐饮服务管理体系 要求》。

4.4 审核方案包括初次认证审核、第一年和第二年的监督审核及第三年认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

5.认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 申请认证的组织可从本认证公司网站直接获取或通过适当途径获取以下信息

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 本规则的完整内容；

- (3) 认证证书样式;
- (4) 对认证过程的申投诉规定;
- (5) 申请书、认证合同等格式文件。

5.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料:

由认证申请方填写认证申请书, 并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括, 但不限于:

- a) 有效的企业营业执照复印件及相关从业资质 (适用时);
- b) 现行有效的餐饮服务管理体系管理文件及文件清单;
- c) 涉及国家法规强制要求的有效许可文件, 如: 餐饮服务管理体系管理/卫生/经营许可证等;
- d) 组织简介 (可放入餐饮服务管理体系管理文件, 如餐饮服务管理体系管理手册中);
- e) 组织机构图 (可放入餐饮服务管理体系管理文件, 如餐饮服务管理体系管理手册中);
- f) 主要的餐饮服务管理体系管理流程 (可放入餐饮服务管理体系管理文件, 如餐饮服务管理体系管理手册中);
- g) 与餐饮服务管理体系管理过程有关的法律、法规 (国际、国家、地方、行业) 及餐饮服务管理体系管理技术规范的清单 (可放入餐饮服务管理体系管理文件, 如餐饮服务管理体系管理手册中)

5.2 申请评审

5.2.1 评审要求

本认证公司对申请组织提交的申请资料进行评审, 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织, 本认证公司将不受理其认证申请。

评审内容包括, 但不限于:

- a) 申请组织基本信息及其餐饮服务管理体系管理相关信息的充分性, 了解组织特点, 确定申请组织法律地位的合法性, 必要时, 通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性;

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；

c) 公司的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 签订认证合同

受理申请后，本认证公司将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行餐饮服务管理体系管理系统并保持餐饮服务管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本认证公司通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②提供的餐饮服务管理体系管理被市场监管部门认定不合格。

③发生了与其产品和餐饮服务管理体系管理相关的重大事故。

④餐饮服务管理体系管理系统和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；餐饮服务管理体系管理的工作场所变更；餐饮服务管理体系管理系统覆盖的活动范围变更等。

⑤出现影响餐饮服务管理体系管理系统运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

(5) 拟开展的餐饮服务管理体系管理认证覆盖的范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，本认证公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证餐饮服务管理体系管理的费用、付费方式及违约条款。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

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

获证组织信息确认表，并提交必要的补充信息。本认证公司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。

5.3 审核策划

5.3.1 制定审核方案

5.3.1.1 依据本认证公司相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、餐饮服务管理体系管理场所的数量，以及经过证实的餐饮服务管理体系管理体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.2 为确保认证审核的完整有效，本认证公司将依据审核人日时间确认文件，基于申请组织餐饮服务管理体系管理系统覆盖的有效人数，并考虑餐饮服务管理体系管理活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审核人日数，但应有合理理由并记录。

5.3.2 组成审核组

5.3.2.1 本认证公司将根据餐饮服务管理体系管理系统覆盖的活动选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。

5.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动，由审核组中的审核员承担责任。

5.3.3 审核通知

确定审核时间和审核组后，拟定审核通知，发给受审核方，经受审核方确认后，发给审核组。

5.3.4 审核计划

5.3.4.1 审核组接到审核通知书后，制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。

5.3.4.2 审核计划包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

5.3.4.3 为使现场审核活动能够观察到餐饮服务管理体系管理活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的餐饮服务管理体系管理活动正常运行时进行。

5.3.4.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.4 实施现场审核

5.4.1 总要求

审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。现场审核中的“现场”指认证范围内的各类餐饮服务管理体系活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。

5.4.2 文件审核

文件审核将在现场审核过程中实施。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的餐饮服务管理体系管理系统文件进行适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响餐饮服务管理体系管理系统的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保餐饮服务管理体系管理系统和餐饮服务管理体系达到标准要求。一般情况下，不需单独的文件审核报告。必要时，可在现场审核前实施文件审核，根据文件审核结果确定是否或何时安排现场审核。

5.4.3 首末次会议

审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与餐饮服务管理体系管理系统相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.4.4 审核方法

审核组依据 CTS Q/ZG033-2023《餐饮服务管理体系 要求》要求对餐饮服务管理体系符合性进行审核。

5.4.5 编制审核报告。

5.4.5.1 每次审核结束后，审核组长应依据餐饮服务管理体系管理认证审核检查表中信息，编制餐饮服务管理体系管理认证审核报告，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

5.4.5.2 报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表;
- b) 审核类型 (如初次认证、监督或再认证审核)
- c) 审核的目的、范围和准则;
- d) 审核组成员及审核时间;
- e) 与有关认证要求符合性的陈述;
- f) 报告覆盖的时间段;
- h) 审核结论。

5.5 认证决定

技术委员会负责认证决定工作, 批准审核报告和认证决定。技术委员会人员根据对审核过程中收集的信息以及审核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) 进行认证决定。为确保公正性, 认证决定的人员不能是实施现场审核的人员。对经审定不合格的申请组织, 公司将做出不予以认证注册的决定, 并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.6 认证证书

5.6.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的餐饮服务管理体系管理认证证书, 餐饮服务管理体系管理认证证书的内容包括:

- a) 本认证公司的名称、认证标志;
- b) 获证组织的名称、地址及其餐饮服务管理体系管理提供场所的地址;
- c) 认证范围;
- d) 餐饮服务管理体系管理认证依据的标准;
- e) 发证日期和认证有效期;
- f) 证书编号和二维码;
- g) 餐饮服务管理体系认证的等级。

5.6.2 餐饮服务管理体系管理认证证书有效期为三年; 再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审核来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照认证证书和认证标志使用的相关规定。

5.7 获证后监督

5.7.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排发证后第一年与第二年的监督审核。一般情况下，两次审核时间不超过 12 个月。

5.7.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审核的间隔期间可考虑增加审核频次或专项审核：

- a) 获证组织发生严重事故媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人组织机构有关职能餐饮服务管理体系管理资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.7.3 监督审核至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内餐饮服务管理体系管理系统的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、餐饮服务管理体系管理场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审核活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认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；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.7.4 通常情况下，监督现场审核时间人日约为初始认证现场审核人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加或减少审核人日数，理由应充分并予以记录。

5.7.5 监督审核的实施

本认证公司按照审核方案，委派审核组对获证客户实施现场监督审核。审核后，审核组将填写餐饮服务管理体系管理认证审核检查表，形成审核结论，编写审核报告。

5.7.6 监督审核结果的批准

本认证公司评定人员对监督审核的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审核，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.8 再认证

5.8.1 餐饮服务管理体系管理认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.8.2 当获证组织餐饮服务管理体系管理系统及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审核可能需要文件审核过程。再认证现场审核时间约为初始认证现场审核人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

6.其他要求

6.1 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的相关规定，并已纳入餐饮服务管理体系认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

6.2 收费

按餐饮服务管理体系管理认证收费及审核人日表中相关规定收取认证费。