



中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

**建立的中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证符合标准:
T/STIC 130016-2023 《绿色餐饮服务认证要求》**

注册地址:

审核地址:

认证范围:

组织[具体活动]涉及的中餐(正餐)绿色餐饮服务体系 (评价等级)

首次发证日期: 本次发证日期: 有效期至:

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签 发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net

本标准已于2023年06月05日在上海市市场监督管理局登记，登记号T/31290602003192310107F31982023

ICS 号：03.120.20

中国标准文献分类号：A00

团体标准

T/STIC

130016-2023

绿色餐饮服务认证要求

Requirements for service certification of green restaurant catering

2023-05-25 发布

2023-06-01 实施

上海市检验检测认证协会 发布

目 次

目次..... I

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 服务要求..... 1

 4.1 接待服务..... 1

 4.2 餐厅环境布置..... 3

 4.3 迎宾入座..... 4

 4.4 就餐服务..... 4

 4.5 结账与收尾..... 5

5 管理要求..... 6

 5.1 总体要求..... 6

 5.2 特定要求..... 6

6 服务认证评价..... 8

 6.1 认证准则..... 8

 6.2 认证模式..... 8

 6.3 认证结果..... 9

附 录 A （规范性） 绿色餐饮服务要求测评工具..... 10

附 录 B （规范性） 绿色餐饮服务管理要求审核工具..... 16

参 考 文 献..... 20

绿色餐饮服务认证要求

1 范围

本文件规定了绿色餐饮服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求以及认证评价要求。

本文件适用于认证机构实施餐厅绿色餐饮服务认证活动，也适用于餐饮服务组织规范其服务活动，以及组织的相关方（如行业协会）对其符合性的确认。

本文件不适用于非正餐的餐饮服务，包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求
- GB/T 18006.3 一次性可降解餐饮具通用技术要求
- GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 39002 餐饮分餐制服务指南
- GB/T 40042—2021 绿色餐饮经营与管理
- JGJ 64 饮食建筑设计规范
- SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求
- DB31/T 1239 餐饮服务单位公筷公勺服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

绿色餐饮 green catering

餐饮企业将食品安全、低碳环保、健康饮食的经营理念贯穿于采购、仓储、加工、服务等多个环节，以实现资源效率最大化、环境影响最小化为目标，为消费者提供安全、健康的餐饮服务。

[来源：GB/T 40042—2021，3.1，有修改]

3.2

正餐服务 dinner service

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。

注：不包括外卖送餐、快餐、团餐、自助餐等服务形式。

[来源：RB/T 309—2017，3.2] 3.3

服务认证 service certification

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。

[来源：RB/T 314—2017，3.9]

4 服务要求

4.1 接待服务

4.1.1 现场服务

- 4.1.1.1 现场接待处应设明显标识，有专人接待。
- 4.1.1.2 在接待现场显著位置宜以电视屏形式公示食品原料进货信息、消费者评价信息、监管部门举报电话等食品安全溯源信息。
- 4.1.1.3 接待员应统一着装，佩戴服务标牌，运用规范用语，仪表端庄，着装整洁，文明待客，服务主动热情。
- 4.1.1.4 接待员应根据顾客需求确认预定信息，内容包括但不限于：
 - a) 就餐时间与人数；
 - b) 预订人姓名、联系电话；
 - c) 预留的桌号等餐位信息；
 - d) 预订餐饮活动的形式与要求（如婚宴、生日会等个性化餐饮活动的配套服务；）
 - e) 预订的酒水、菜品及相关要求；
 - f) 预定套餐与人数的匹配程度；
 - g) 主动告知停车信息，建议绿色出行；
 - h) 收费标准及付款方式。
- 4.1.1.5 举办宴会等大型餐饮活动时，应提供服务合同，内容包括但不限于：
 - a) 就餐时间、地点与人数；
 - b) 收费标准及付款方式；
 - c) 餐厅应提供的服务、设备及辅助设施；
 - d) 预定餐品量与人数的匹配程度；
 - e) 顾客应缴纳的订金数额与付款方式；
 - f) 因违约、设施设备破损等造成的损失与赔偿方式；
 - g) 双方签字、签订日期与联系电话；
 - h) 双方的其他特殊要求。
- 4.1.1.6 如收取顾客缴纳的订金，组织应提供订金收据。

4.1.2 电话服务

- 4.1.2.1 应提供服务热线，并确保响铃三声接通。接线员应先问候顾客并报餐厅名字。
- 4.1.2.2 接线员应准确回答菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、预定情况等常见问询内容，并主动提示需顾客配合内容。
- 4.1.2.3 接线员应准确记录顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求，并复述确认，态度温和耐心。
- 4.1.2.4 接线员应提醒顾客留座时间等事项，语速应保持每分钟 200 字至250 字范围内，用语规范，涉外服务应提供相应语种服务。
- 4.1.2.5 如遇餐厅已订满，也无法接受新增的服务预订时，应做好解释工作，建议顾客另改时间并致歉。
- 4.1.2.6 应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。

4.1.3 线上服务

- 4.1.3.1 应提供服务页面展示餐厅信息，内容包括但不限于：
 - a) 菜系和特色菜肴；
 - b) 热线电话号码；
 - c) 营业时间；
 - d) 停车位、无线上网、独立包房、儿童椅等服务设施；
 - e) 餐厅环境和地理位置；
 - f) 减油、减盐、减糖行动宣传；
 - g) 健康知识和健康营养知识宣传；
 - h) 餐厅需顾客配合事项。
- 4.1.3.2 应提供满足下列要求的在线预订服务页面，包括但不限于：
 - a) 页面简洁，步骤简单；
 - b) 填写顾客姓氏、电话、人数、就餐时间、菜品要求、预定餐位及其他特殊要求。
- 4.1.3.3 顾客提交预订订单后应在 30 min 内确认并提供预约凭证。应提供在线咨询服务，并确保 10 s 内响应。
- 4.1.3.4 在线客服应告知菜肴菜系、菜价标准、餐厅特色、餐位规格、菜品量与就餐人数匹配等常见问询内容。
- 4.1.3.5 应提前与顾客确认预订，若有变更，应及时处理。

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证实施规则》

文件编号：BZ-SC-R-64

版本：A/0

编制：

审核：

批准：

控制状态：

受控

[illegible]

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对本规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址：www.bozrz.com），本规则文本可通过本认证咨询电话获取（认证咨询电话：0571-86821236），本规则文本也可通过本电子邮箱获取（电子邮箱：bang_zheng@yeah.net）。

1 适用范围

1.1 本规则适用于本机构开展的中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证活动。

1.2 认证对象为建立并运行中餐(正餐)绿色餐饮服务的组织，包括餐厅运营主体或门店,以提供完整、正式的中餐(正餐)就餐体验为核心业务的绿色餐饮服务单位，以及承包绿色餐饮服务的管理公司，覆盖中餐(正餐)绿色餐饮服务管理的策划、运行、监控及持续改进全过程。

1.3 本规则适用于中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证，其认证领域为：SC04 住宿服务；食品和饮料服务。

1.4 中餐(正餐)绿色餐饮服务体系认证依据标准为：T/STIC 130016-2023《绿色餐饮服务认证要求》。

1.5 中餐(正餐)绿色餐饮服务体系的审核范围模式为：组织[具体活动]涉及的中餐(正餐)绿色餐饮服务体系（评价等级）。

1.6 中餐(正餐)绿色餐饮服务体系的审核范围示例1：上海xxx美食总汇有限公司（凤凰楼）涉及的中餐（正餐）绿色餐饮服务体系（评价等级）。

中餐(正餐)绿色餐饮服务体系的审核范围示例2：xxx（集团）股份有限公司（豫园店）涉及的中餐（正餐）绿色餐饮服务体系（评价等级）。

中餐(正餐)绿色餐饮服务体系的审核范围示例3：xxx餐饮股份有限公司（庐州府店）涉及的中餐（正餐）绿色餐饮服务体系（评价等级）。

中餐(正餐)绿色餐饮服务体系的审核范围示例4：合肥xxx酒店管理集团有限公司（城市酒店）涉及的中餐（正餐）绿色餐饮服务体系（评价等级）。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规则的引用而成为本规则的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本规则，然而，鼓励根据本规则达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

CNAS-CC01 管理体系本机构要求

GB/T 27000 合格评定词汇和通用原则

GB/T 27021.1	合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求
GB/T 27007	合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
GB/T 27060	合格评定 良好操作规范
RB/T 314	合格评定 服务认证模式选择与应用指南
GB/T 19001	质量管理体系 要求
GB/T 19004	质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
GB/T 21084	绿色饭店
GB/T 22000	食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求
GB/T 23331	能源管理体系 要求及使用指南
GB/T 24001	环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 27306	食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 27341	危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求
GB/T 33761	绿色产品评价通则
RB/T 309	餐厅餐饮服务认证要求
GB/T 33497	餐饮企业质量管理规范
GB/T 40042	绿色餐饮经营与管理
GB/T 18883	室内空气质量标准
GB 31654	食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 14934	食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 18006.1	塑料一次性餐饮具通用技术要求
GB/T 18006.3	一次性可降解餐饮具通用技术要求
GB/T 39002	餐饮分餐制服务指南
JGJ 64	饮食建筑设计规范
SB/T 11070	餐饮食品打包服务管理要求
T/STIC 130016-2023 绿色餐饮服务认证要求	

3 原则要求和管理要求

3.1 原则要求

认证机构承诺遵守以下原则：

符合国家法律法规、部门规章及强制性标准；

不涉及国家安全、政治组织、民族宗教等敏感领域；

认证规则名称不含“中国”“国家”“领跑”等禁用词；

认证依据明确，不与国家标准冲突，且鼓励高于行业标准要求；

确保公正性，禁止混淆产品、服务、管理体系认证规则。

3.2 管理要求

3.2.1 认证规则全生命周期管理

建立以下制度并留存记录：

立项论证：评估项目合规性及认证依据适宜性；

规范编制：依据GB/T 27007、GB/T 27060编写规则；

符合性自查：发布前自查原则符合性，形成报告；

验收审查：聘请外部专家验收，形成结论性意见；

实施效果评估：每两年评估规则有效性（资源、获证组织绩效等）；

动态维护：跟踪法规/标准更新，及时修订或注销规则。

3.2.2 境外使用声明

认证结果仅境外使用时，可自我声明符合管理要求。获证组织应提交书面《境外使用自我声明书》（模板见附录A），明确使用范围和用途。认证机构需对声明内容进行审核，并存档备查。声明组织需承担因虚假声明导致的法律责任。

3.2.2.1 境外使用自我声明流程

适用场景：当获证组织的认证结果（如证书、审核报告等）仅用于境外（如出口、海外投标等），且不涉及中国境内市场监管时，可提交自我声明。境外使用自我声明的操作步骤：

- 申请提交：获证组织向认证机构（杭州邦证认证有限公司）提交《境外使用自我声明申请表》（见附录A），说明认证结果的境外用途、使用国家/地区及使用场景。
- 机构审核：认证机构核实声明内容的真实性，确认无境内使用需求后，在5个工作日内反馈审核结果。
- 签署声明：审核通过后，获证组织签署正式《境外使用自我声明书》（需加盖公章）。
- 备案与存档：认证机构将声明书与认证档案一并存档，并在国家认监委备案系统中标注“仅限境外使用”。
- 后续监管：若发现声明组织在境内违规使用认证结果，认证机构将按《认证认可条例》处理（如暂停/撤销证书）。

4 通用要求

4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01 的 5.1 要求。

4.2 公正性的管理

以下活动不应视为对受审核方的中餐(正餐)绿色餐饮服务体系咨询活动：

- 为中餐(正餐)绿色餐饮服务体系审核进行的前期访问活动；