


江西腾标认证有限公司

餐饮配送服务认证技术规范

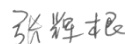
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC044-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	3
4.1. 接单与受理	3
4.2. 分拣与包装	4
4.3. 运输与配送	4
4.4. 交付与签收	5
4.5. 售后服务	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	6
6. 服务认证评价准则	8
6.1. 服务特性测评	8
6.2. 管理要求审核准则	8
表1管理成熟度水平通用模型	8
7. 认证结果	9
7.1. 认证结果分级	9
7.2. 等级判定	9
附录A餐饮配送服务要求测评工具	10
表A.1餐饮配送服务要求测评表	10
附录B	12
表B.1餐饮配送服务管理成熟度等级描述	12
表B.2餐饮配送服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了餐饮配送服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的餐饮配送服务认证活动，也适用于餐饮配送服务组织规范其服务活动。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范；
- SB/T 10857-2012 餐饮配送服务规范；
- GB/T19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T19004-2011追求组织的持续成功质量管理方法；
- GB/T24421.2-2009服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系；
- GB/T24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020服务标准制定导则考虑消费者需求；
- GB/T27205-2019合格评定服务认证方案指南和示例；
- GB/T27207-2020合格评定服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T27400-2020合格评定服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 餐饮配送服务

指餐饮配送服务组织为满足客户需求，将餐饮食品从加工场所配送至指定地点的服务活动，包括接单、分拣、包装、运输、交付等环节。

3.2. 服务特性

指餐饮配送服务固有的、区别于其他服务的特征，包括功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等。

3.3. 服务管理

指组织为确保餐饮配送服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.4. 服务认证

由认证机构证明餐饮配送服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 接单与受理

4.1.1. 服务人员

餐饮配送服务人员应具备准确、完整地履行其岗位核心职责的能力，包括但不限于：

- 1) 熟悉餐饮配送服务流程和操作规范；
- 2) 熟悉各类餐饮食品的特性及配送要求；
- 3) 主动向客户说明服务条款、注意事项，指导客户下单。

4.1.2. 接单受理

组织受理餐饮配送业务，应手续简便，形式多样。收费标准应公开，计量准确，费用计算符合规定。

4.1.3. 信息查询

组织应提供多种形式的信息查询服务功能，包括但不限于订单查询、配送跟踪等，且信息服务查询应

及时准确。

4.2. 分拣与包装

4.2.1. 分拣场所

分拣场所设计应合理，符合国家有关食品加工、卫生、安全、环保等现行的有关法规和标准。分拣场所应设有方便操作、清洁卫生的工作区域。

4.2.2. 分拣设施设备

分拣设施设备应满足以下要求：

- 1) 根据食品的种类、数量配备相适应的分拣台、货架、周转箱等设施设备；
- 2) 设施设备必须经相关部门审验合格，技术状况良好、无故障；
- 3) 接触食品的设备应使用食品级材料，并定期进行清洁消毒。

4.2.3. 分拣操作

组织应建立并实施分拣操作规范，包括但不限于：

- 1) 根据订单信息准确分拣食品，核对品种、数量、规格；
- 2) 对食品进行必要的检查，发现异常情况及时处理；
- 3) 按照食品特性进行分类存放，防止交叉污染。

4.2.4. 包装要求

配送包装应满足以下要求：

- 1) 应根据食品的类型、形状及特性等因素合理选择包装材料和包装技术，确保食品在配送过程中的质量和安全；
- 2) 配送包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质，符合食品安全法规，达到相关标准要求；
- 3) 配送包装应对食品具有一定的保护性，在装卸、运输和储存过程中避免内部食品受到损伤；
- 4) 包装不耐压食品时，应在包装容器内加支撑物或衬垫物，以减少食品的震荡和碰撞；包装易渗漏食品时，应使用防渗漏包装材料。

4.3. 运输与配送

4.3.1. 运输车辆

运输车辆应满足以下要求：

- 1) 车辆技术状况良好，符合国家有关道路运输安全、环保等标准；
- 2) 车辆外观整洁，标识清晰；
- 3) 根据食品特性配备相应的温控设备，确保冷链或热链配送要求。

4.3.2. 冷链配送要求

冷链配送应满足以下要求：

- 1) 冷链配送可采用冷藏车、保温车、冷藏集装箱等运输工具，装载前，应对运输工具进行检查，确保制冷系统运转正常；
- 2) 检测应对同一样品进行，测量冷藏食品以中心温度为宜，并应在低温环境下完成检测工作。检测记录应提交给收货方；
- 3) 在运输过程中，运输工具厢体内温度应保持在0℃~10℃之间。

4.3.3. 热链配送要求

热链配送应满足以下要求：

- 1) 肉食在加工烹饪过程中应当烧熟煮透，应存放在保温效果好的保温容器内，存放12 h之内，肉食温度

保持在85℃以上；

- 2) 肉类食品在配送到店铺中销售时，中心温度不能低于70℃，如果低于安全温度，应进行二次加热，达到70℃以上方可销售；
- 3) 肉食加工后2h，食品中心温度保持在70℃以上（热藏）的，4h之内可直接配送（食用）；
- 4) 隔餐或隔夜的肉食必须经充分再加热后方可再配送，在加热前应确认食品未变质。

4.3.4. 配送过程

配送服务应满足以下要求：

- 1) 配送人员应着装整洁，文明服务；
- 2) 配送前应与客户确认配送时间和地点；
- 3) 配送过程中应确保食品安全，防止污染、破损；
- 4) 对配送过程进行实时监控，及时处理异常情况。

4.4. 交付与签收

4.4.1. 交付确认

配送人员应与客户进行食品交接，核对品种、数量、质量，并做好记录。

4.4.2. 签收服务

提供签收服务，签收单应完整、准确。

4.4.3. 异常处理

如发现食品异常情况，应及时与客户沟通，并按约定进行处理。

4.5. 售后服务

4.5.1. 投诉受理

组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程。

4.5.2. 服务补救

组织应建立、实施和保持餐饮配送服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 质量管理体系

组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 2) 针对接单受理、分拣包装和运输配送等关键过程，建立服务子蓝图；
- 3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；

- 5) 监视、测量（适用时）和分析；
 - 6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。
- 注：餐饮配送服务质量管理体系可参照GB/T19001标准要求。

5.1.2. 外部供方控制

针对组织所选择的任何影响餐饮配送服务符合要求的外部供方（如承运人、报关行、仓库运营商等），组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.3. 运行管理

组织应结合餐饮配送服务运行管理的要求，建立并实施相关规范，包括但不限于：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- 2) 服务资源调剂与组织的一般要求，确保服务能力满足业务需要；
- 3) 服务人员的有序组织和配备要求；
- 4) 设施、设备与用品的配置标准及维护要求；
- 5) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求；
- 6) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

- 1) 组织应建立包含了顾客体验特性要求的管理目标，包括但不限于：
 - a. 订单准时交付率；
 - b. 食品完好率（货损率）；
 - c. 客户投诉率；
 - d. 客户满意度；
 - e. 配送车辆完好率；
 - f. 配送温度合格率（冷链/热链）；
 - g. 信息准确率（如订单信息、配送信息等）。
- 2) 有关货损率等指标值的设定，组织应与顾客和（或）合同相关方等共同商议确定。

5.2.2. 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施工息交流和满意度定期测评制度，每年至少开展一次员工满意度调查；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求，培训内容包括：
 - a. 餐饮配送基础知识与操作规范；
 - b. 食品安全知识与卫生规范；
 - c. 客户服务技巧与沟通礼仪；
 - d. 安全操作与应急处理（含交通安全、食品安全事故等）；
 - e. 信息系统操作与数据录入规范；
- 4) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性，评价结果应作为规划调整的依据。

5.2.3. 服务蓝图管理

组织应建立并维护餐饮配送服务蓝图，清晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进。服务蓝图应至少包括：

- 1) 接单受理阶段的服务接触点（如电话咨询、在线下单、订单确认等）；
- 2) 分拣包装阶段的服务接触点（如分拣操作、包装检查、出库交接等）；
- 3) 运输配送阶段的服务接触点（如装车发运、在途跟踪、到达通知、签收确认等）；
- 4) 售后服务阶段的服务接触点（如投诉受理、服务补救、客户回访等）。

5.2.4. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定应急预案，并定期进行演练和评审。应急预案应至少包括以下内容：
 - a. 交通事故应急预案：明确事故报告流程、伤员救助、食品转运、客户通知等；
 - b. 食品安全事故应急预案：明确食品污染、变质等情况的报告、隔离、召回、处理流程；
 - c. 自然灾害应急预案：明确预警接收、食品转移、配送路线调整等；
 - d. 信息系统故障应急预案：明确故障报告、数据备份、手工操作流程、系统恢复等；
 - e. 重大客户投诉或舆情事件应急预案：明确响应流程、沟通策略、对外声明、内部整改等。
- 2) 组织应每年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进。

5.2.5. 投诉处理

组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程，确保顾客投诉得到及时、有效的处理。投诉处理程序应至少包括：

- 1) 投诉受理渠道：明确电话、邮件、在线客服等多种投诉受理方式，并向客户公开；
- 2) 投诉处理时限：明确投诉受理后的响应时限和处理完成时限，如普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕；
- 3) 投诉处理流程：明确投诉登记、分类、调查、处理、反馈、归档等各环节的职责和要求；
- 4) 投诉分析改进：定期对投诉数据进行统计分析，识别服务中的薄弱环节，制定并实施改进措施，防止同类问题再次发生；
- 5) 投诉档案管理：建立投诉档案，完整记录投诉内容、处理过程、处理结果、客户反馈等信息，档案保存期限不少于两年。

5.2.6. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持餐饮配送服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.7. 食品安全管理

组织应建立并实施餐饮配送服务食品安全管理制度，包括但不限于：

- 1) 配备专（兼）职食品安全管理人员，明确其职责；
- 2) 建立食品采购、验收、储存、加工、配送等环节的食品安全控制程序；
- 3) 建立食品追溯体系，确保从原辅料到配送全过程的可追溯性；
- 4) 建立食品留样制度，按《餐饮服务食品安全操作规范》的规定留样。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48h以上，每个品种留样量不少于100g；
- 5) 建立餐厨废弃物处置管理制度，实行分类管理，分别处理。

5.2.8. 顾客财产管理

组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如食品、餐具等），并保持记录。

5.2.9. 顾客信息管理

组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：

- 1) 顾客姓名、联系方式；
- 2) 配送地址；
- 3) 配送时间要求；
- 4) 特殊饮食要求等。

组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的餐饮配送服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表A.1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表A.1实施餐饮配送服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
- 3) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出餐饮配送服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当餐饮配送服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 5) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
 - 6) 出售以假充真、以次充好、重复利用、过期变质的食品；
 - 7) 未建立关键原辅料或货物的可追溯性系统。
 - 8) 评价期间，发生食品安全、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣。
 - 9) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。
- 6.1.3. 餐饮配送服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 餐饮配送服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 餐饮配送服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。管理水平成熟度水平通用模型

表1管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

5) 应根据附录B的表B. 1. 与B. 2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

餐饮配送服务认证结果从低至高分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A餐饮配送服务要求测评工具

表A.1餐饮配送服务要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.1 服务人员（5.0）	服务人员应熟悉餐饮配送服务流程和操作规范。	2.0		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.1 服务人员（5.0）	服务人员应主动向客户说明服务条款、注意事项，指导客户下单。	1.5		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.1 服务人员（5.0）	服务人员应仪表端庄，举止大方，使用文明礼貌用语。	1.5		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.2 接单受理（5.0）	组织受理餐饮配送业务，应手续简便，形式多样。	2.0		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.2 接单受理（5.0）	收费标准应公开，计量准确，费用计算符合规定。	1.5		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.2 接单受理（5.0）	订单信息填写应齐全、清楚，准确率达到95%以上。	1.5		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.3 信息查询（5.0）	组织应提供多种形式的信息查询服务功能，包括订单查询、配送跟踪等。	2.0		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.3 信息查询（5.0）	信息服务查询应及时准确。	1.5		
4.1 接单与受理（15.0）	4.1.3 信息查询（5.0）	组织应建立企业网站或信息平台，提供企业概况、经营范围、联系方式等基本信息。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.1 分拣场所（5.0）	分拣场所设计合理，符合国家有关食品加工、卫生、安全、环保等法规和标准。	2.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.1 分拣场所（5.0）	分拣场所应设有方便操作、清洁卫生的工作区域。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.1 分拣场所（5.0）	分拣场所应配备必要的洗手、消毒设施。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.2 分拣设施设备（5.0）	根据食品的种类、数量配备相适应的分拣台、货架、周转箱等设施设备。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.2 分拣设施设备（5.0）	设施设备经审验合格，技术状况良好、无故障。	2.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.2 分拣设施设备（5.0）	接触食品的设备应使用食品级材料，并定期进行清洁消毒。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.3 分拣操作（5.0）	根据订单信息准确分拣食品，核对品种、数量、规格。	2.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.3 分拣操作（5.0）	对食品进行必要的检查，发现异常情况及时处理。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.3 分拣操作（5.0）	按照食品特性进行分类存放，防止交叉污染。	1.5		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.4 包装要求（10.0）	根据食品的类型、形状及特性等因素合理选择包装材料和包装技术。	3.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.4 包装要求（10.0）	配送包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质。	3.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.4 包装要求（10.0）	配送包装应对食品具有一定的保护性，在装卸、运输和储存过程中避免内部食品受到损伤。	2.0		
4.2 分拣与包装（25.0）	4.2.4 包装要求（10.0）	包装不耐压食品时，应在包装容器内加支撑物或衬垫物；包装易渗漏食品时，应使用防渗漏包装材料。	2.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.1 运输车辆（8.0）	车辆技术状况良好，符合国家有关道路运输安全、环保等标准。	3.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.1 运输车辆（8.0）	车辆外观整洁，标识清晰。	2.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.1 运输车辆（8.0）	根据食品特性配备相应的温控设备，确保冷链或热链配送要求。	3.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.2 冷链配送要求（8.0）	冷链配送可采用冷藏车、保温车、冷藏集装箱等运输工具，装载前应对运输工具进行检查，确保制冷系统运转正常。	3.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.2 冷链配送要求（8.0）	在运输过程中，运输工具厢体内温度应保持在0℃~10℃之间。	3.0		
4.3 运输与配送（30.0）	4.3.2 冷链配送要求（8.0）	检测应对同一样品进行，测量冷藏食品以中心温度为宜，并应在低温环境下完成检测工作。	2.0		

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.3 热链配送要求 (8.0)	肉食在加工烹饪过程中应当烧熟煮透，应存放在保温效果好的保温容器内，存放12 h之内，肉食温度保持在85℃以上。	3.0		
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.3 热链配送要求 (8.0)	肉类食品在配送到店铺中销售时，中心温度不能低于70℃。	3.0		
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.3 热链配送要求 (8.0)	隔餐或隔夜的肉食必须经充分再加热后方可再配送，在加热前应确认食品未变质。	2.0		
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.4 配送过程 (6.0)	配送人员应着装整洁，文明服务。	2.0		
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.4 配送过程 (6.0)	配送前应与客户确认配送时间和地点。	2.0		
4.3 运输与配送 (30.0)	4.3.4 配送过程 (6.0)	配送过程中应确保食品安全，防止污染、破损。	2.0		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.1 交付确认 (5.0)	配送人员应与客户进行食品交接，核对品种、数量、质量，并做好记录。	2.5		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.1 交付确认 (5.0)	交接记录应完整、准确。	2.5		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.2 签收服务 (5.0)	提供签收服务，签收单应完整、准确。	2.5		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.2 签收服务 (5.0)	签收单应妥善保管，便于追溯。	2.5		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.3 异常处理 (5.0)	如发现食品异常情况，应及时与客户沟通，并按约定进行处理。	2.5		
4.4 交付与签收 (15.0)	4.4.3 异常处理 (5.0)	异常处理记录应完整、准确。	2.5		
4.5 售后服务 (15.0)	4.5.1 投诉受理 (7.0)	组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程。	3.5		
4.5 售后服务 (15.0)	4.5.1 投诉受理 (7.0)	投诉处理应及时、有效，客户满意度高。	3.5		
4.5 售后服务 (15.0)	4.5.2 服务补救 (8.0)	组织应建立、实施和保持餐饮配送服务的补救措施管理程序。	4.0		
4.5 售后服务 (15.0)	4.5.2 服务补救 (8.0)	服务补救措施应有效，能够挽回客户信任。	4.0		
总分：100	总分：100	——	100		

附录B

表B.1 餐饮配送服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标 组织应建立包含了顾客体验特性要求的管理目标，包括但不限于：订单准时交付率、食品完好率、客户投诉率、客户满意度、配送车辆完好率、配送温度合格率、信息准确率。	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标，或目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的管理目标，各项目标可测量。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据，包含纵向和横向数据，并持续改进。组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.2 从业人员职业化培育 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划。	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识。	组织制定并实施了5.2.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与个人职业化培育计划已初步建立，并开始实施。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与餐饮配送关键特性实现人员个人的职业化培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与餐饮配送关键特性实现人员个人的职业化培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与餐饮配送关键特性实现人员个人的职业化培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6) 建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势，能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.3 服务蓝图管理 组织应建立并维护餐饮配送服务蓝图，清	组织未建立服务蓝图，或服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于	组织建立了餐饮配送服务蓝图，基本识别了服务接触点和接触面，并	组织建立并维护了餐饮配送服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面，并据此进行	组织建立并维护了餐饮配送服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和	组织建立并维护了餐饮配送服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程。	服务管理。服务认证管理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化管理过程。	开始尝试将其应用于服务标准化管理。组织开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。	服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程，确保服务的一致性和高质量。	交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供改进示例。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。	程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.4 应急管理 组织应建立并实施应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定应急预案。	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。	组织建立了应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进。引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织建立并实施了应急管理程序，针对餐饮配送服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例。组织具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。
5.2.5 投诉处理 组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程。	组织未建立投诉处理程序，或投诉处理流程不明确，投诉未得到有效处理。组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识，可能仅有基础的服务标准。	组织建立了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理和反馈的基本流程，投诉能够得到初步处理。组织开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析，并采取预防措施，提供良好实践案例。组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.6 服务补救管理 组织应建立、实施和保持餐饮配送服务的补救措施管理程序。	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完整。服务失误发生后，缺乏系统性的补救措施。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务失误后的基本补救措施和流程。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和响应等，并能根据补救结果进行改进。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和响应、服务补救结果评价等，并能提供良好实践案例。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.7 食品安全管理 组织应建立并实施餐饮配送服务食品安全管理制度。	组织未建立食品安全管理制度，或制度不完善。食品安全管理存在风险。服务认证管理处处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立了食品安全管理制度，明确了食品安全管理的基本要求，并配备了兼职食品安全管理人员。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了食品安全管理制度，包括配备专职食品安全管理人员、建立食品追溯体系、建立食品留样制度等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了食品安全管理制度，包括配备专职食品安全管理人员、建立食品追溯体系、建立食品留样制度等，并能定期进行食品安全检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了食品安全管理制度，包括配备专职食品安全管理人员、建立食品追溯体系、建立食品留样制度等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.8 顾客财产管理 组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如食品、餐具等），并保持记录。	组织未建立顾客财产管理制度，或制度不完善。顾客财产管理存在风险。服务认证管理处处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立了顾客财产管理制度，明确了顾客财产接收、保管、交接等基本流程。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并能定期进行盘点核对，确保账实相符。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录、盘点等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.9 顾客信息管理 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，并防止信息泄漏及不正当使用。	组织未建立顾客信息管理制度，或制度不完善。顾客信息管理存在风险。服务认证管理处处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立了顾客信息管理制度，明确了顾客信息的收集、存储、使用等基本要求。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。

表B.2餐饮配送服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	15	3	6	9	12	15
5.2.3 服务蓝图管理	15	3	6	9	12	15
5.2.4 应急管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 投诉处理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 服务补救管理	10	3	6	9	12	15
5.2.7 风险与应急管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.9 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施餐饮配送服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.9的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0, 1}，当餐饮配送服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.9中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.7中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。