

江西腾标认证有限公司

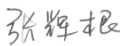
食品安全风险服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC087-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

1 范围

本标准规定了食品安全风险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。

本标准适用于认证机构实施食品安全风险服务认证活动，也适用于各类提供食品安全风险服务的组织（含第三方食品安全审核机构、食品安全咨询公司、法规合规服务商、检验检测机构下属技术服务部门等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 22000—2019 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

GB/T 27341—2009 危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求

GB 14881—2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

3 术语和定义

GB/T 22000—2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 食品安全风险服务

指食品安全风险服务组织（简称服务组织）受客户（食品生产经营企业）委托，运用食品科学、风险管理、管理体系审核等专业知识，对其食品安全管理体系、生产操作规范及产品安全进行独立、系统的评估、诊断、指导、分析及预警的全过程专业化服务，包括但不限于食品安全风险评估、HACCP 体系辅导、合规性审计、供应商审核、追溯体系验证等。

3.2 服务接触点

在食品安全风险服务过程中，服务组织与客户发生直接互动或间接影响的具体环节，如需求沟通、方案汇报、现场审计、整改指导、报告交付、风险反馈、客户回访等。

3.3 服务特性

食品安全风险服务过程中固有的、可被客户体验感知的特征，如专业性、严谨性、客观性、保密性、及时性、实用性。

4 服务要求

4.1 业务咨询与方案策划

4.1.1 服务组织应在项目启动前，对客户的经营范围、产品类别、工艺流程、现有管理水平及客户所在细分行业的监管要求进行全面了解。客户体验感知：他们问得很细，对所在行业非常了解，知道我们企业最头疼什么。

4.1.2 应基于客户具体需求，制定量身定制的《食品安全风险服务方案》，明确服务目标、范围、审计程序、技术方法（如 HACCP 原理、根本原因分析工具等）、交付物、工期及保密约定。客户体验感知：方案非常有针对性，解决了我们一直关心的几个痛点。

4.1.3 服务组织应配备具备相关专业资质和工作经验的审计/咨询团队，并能向客户提供团队主要成员简历。客户体验感知：派来的专家确实经验丰富，对行业法规非常熟。

4.1.4 双方应签订正式服务合同，明确服务范围、预期成果、知识产权归属及保密义务。客户体验感知：合同条款很清晰，特别是保密条款写得很清楚。

4.1.5 合同应明确服务中可能发现的问题的责任归属与服务组织的免责条款（如因企业执行不到位导致的问题不属于审计责任）。客户体验感知：合同明确了各方的责任边界，避免了后续推诿扯皮。

4.2 风险评估与现场审计

4.2.1 现场审计/评估应严格依据 GB/T 22000、GB 14881 或客户指定的标准进行，过程应标准化、系统化、有据可查。客户体验感知：整个审计过程非常规范，每个环节都有问询和记录。

4.2.2 审计团队应遵循“以风险为基础”的方法，重点关注关键控制点 (CCP) 和危害分析的有效性。客户体验感知：他们不只看文件，还重点查看了我们的关键控制点及验证记录，非常专业。

4.2.3 应使用标准化检查清单（如《良好操作规范 (GMP) 检查表》、《HACCP 体系验证检查表》），确保审计覆盖全面无遗漏。客户体验感知：检查内容非常全面，覆盖了从原料到成品出厂的各个环节。

4.2.4 在现场审计中，审计人员应客观、公正地记录发现的问题，不妥协于企业的主观干扰。客户体验感知：发现问题很精准，也指出了我们一直忽略的潜在风险，体现了独立性。

4.3 整改指导与能力提升

4.3.1 对于审计中发现的不符合项，服务组织应提供详细、具体、可操作的整改或改进建议，而非仅列出问题清单。客户体验感知：他们不仅指出问题，还手把手教我们怎么改，非常实用。

4.3.2 服务组织应根据需要，为客户提供针对性的专项培训，如：HACCP 原理培训、追溯演练培训、食品安全文化培训等。客户体验感知：他们为我们量身定制了培训课程，员工收货很多。

4.3.3 服务组织应在整改期间提供必要的技术指导和后续的整改有效性验证，确保不符合项得到根本解决。客户体验感知：整改后他们还进行了回访验证，确保问题真正解决了。

4.3.4 应配合客户准备或更新其食品安全管理体系文件，如 HACCP 计划、前提方案、标准操作程序等。客户体验感知：他们协助我们优化了 HACCP 计划，使其更贴近实际、更具操作性。

4.4 分析报告与风险预警

4.4.1 服务组织应在现场审计结束后约定时间内（如 15 个工作日）提供正式、规范的风险评估报告，包括审计范围、方法、主要发现、风险等级判定及改进建议。客户体验感知：报告提交非常准时，格式规范，内容详实。

4.4.2 报告应提供定性与定量相结合的风险分析（如风险矩阵、食品欺诈风险评估等），帮助客户直观了解风险程度。客户体验感知：报告中的风险矩阵很直观，我们一下就能看出什么是最优先要解决的。

4.4.3 服务组织应基于行业数据和分析，为客户提供前瞻性的风险预警信息，如新法规出台、添加剂使用趋势、原料欺诈热点等。客户体验感知：他们经常主动推送新法规和行业预警信息，很有价值。

4.4.4 提供的所有报告和数据应严格保密，只向客户指定的授权人员披露。客户体验感知：我们的敏感信息没有外泄，保密工作做得很好。

4.5 客户沟通与持续服务

4.5.1 服务组织应建立清晰的客户沟通机制，定期（如每周或按节点）与客户项目负责人沟通项目进展与主要发现。客户体验感知：项目进展定期同步，让我对审计进度很了解。

4.5.2 审计或咨询过程中发现重大、紧急风险时，应立即向客户发出口头预警，并随后提供书面简报。客户体验感知：发现紧急问题时第一时间就通报了，非常负责。

4.5.3 在合同期内对报告中的改进建议提供必要的免费或按约定费率的技术答疑。客户体验感知：项目结束后我们还有后续疑问，他们也耐心解答，服务体验很好。

4.5.4 服务组织应关注行业法规与标准更新，主动为客户提供新政策解读或建议。客户体验感知：他们在法规更新后，主动给我们做了新规解读和影响分析，很专业。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 GB/T 22000-2019 要求的食品安全风险服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合食品安全风险服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如样品测试外委、专家分包、翻译服务等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其食品安全风险服务的业务范围与核心优势领域（如 HACCP 辅导、供应商审核、法规追踪等），并建立包含客户视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意指标：客户综合满意度；核心客户续约率；
- b) 质量指标：项目按时完工率（应为 100%）；客户投诉率（因服务质量导致的投诉）；审计报告一次性通过客户审核率（无重大缺陷）；
- c) 合规与安全指标：发生泄密事故数（应为 0）；因服务不当导致客户认证失败或被处罚的纠纷数（应为 0）；
- d) 能力指标：签约审计师/咨询师持有国家或国际认可的食品安全审核员资格（如 CCAA 注册审核员、BRC/FSSC 22000 审核员）比例；人均年度专业培训时长。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足食品安全风险服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) 资质与信誉：具备合法经营资质，商业信誉良好，无严重失信记录，未被行业协会或监管机构处罚；
- b) 人才队伍：拥有一支由食品安全、食品科学、微生物、化学、法律等专业背景人员组成的专家团队。核心审核/咨询人员应持有 CCAA 注册的食品安全管理体系审核员资格或同等能力，并持续进行专业发展。关键人员应具备特定食品品类（如肉制品、乳制品、水产品等）的行业经验；
- c) 知识库与工具：建立食品行业法规标准数据库、典型食品安全风险案例库、FMEA 风险分析模型、HACCP 计划模板等知识资产。配备审计用工具（如金属探测器、紫外线灯、温湿度计）及文档管理系统。

5.2.3 项目策划与合同管理

组织应建立并实施项目策划与合同管理制度，包括但不限于：

- a) 需求分析与服务设计：制定标准化的服务需求分析模板，包括客户基础信息、产品类型、工艺流程图、已有体系、主要风险等；
- b) 方案编制：依据客户需求，编制具有针对性的《食品安全风险服务实施方案》，明确审计/咨询方法（如符合性审计、过程审核、风险导向审核）、人员配置、时间安排及风险管控措施。方案应通过内部评审；
- c) 合同管理：建立标准化的服务合同范本，明确服务范围、交付物、保密条款、知识产权归属及收费模式。特别应明确服务中判断风险的免责条款。

5.2.4 现场审计与风险评估控制

组织应建立并实施现场审计与风险评估控制制度，这是食品安全风险服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) 标准化审计程序：制定覆盖“首次会议→现场巡视→文件审核→人员访谈→抽样计划→不符合项讨论→末次会议”全程的标准化审计 SOP（标准作业程序）；
- b) 审计工具与方法：提供标准化的检查清单（如：GMP 检查表、HACCP 验证清单、CCP 监控记录检查表等），并指导审核人员基于风险抽样。审计报告应包含《不符合项报告》的标准格式，并运用 5Why 分析、鱼骨图等工具支持根本原因分析；
- c) 公正性与保密性：建立并实施严格的专业行为准则，要求所有审计/咨询人员签署独立性声明及保密承诺。审计期间，审计人员不得接受任何形式的馈赠或利益；
- d) 记录管理：所有审计/咨询过程中的现场笔记、照片、原始记录应完整保存，形成可追溯的服务档案。

5.2.5 数据分析与报告管理

组织应建立并实施数据分析与报告管理制度，包括但不限于：

- a) 报告结构：制定标准化的《食品安全风险评估报告》模板，内容应覆盖：审计概述、审计方法、风险发现（分级）、趋势分析、结论及改善建议、整改时间表；
- b) 报告审核：建立报告的内部审核机制（由独立的技术总监或高级专家对报告进行技术评审），确保报告的准确性、完整性和保密性。报告交付前应获得客户授权代表的签收；
- c) 风险预警机制：建立行业风险信息采集、分析和推送机制，定期为客户提供定制化的风险预警月报或季报。

5.2.6 培训与技术支持管理

组织应建立并实施培训与技术支持管理制度，包括但不限于：

- a) 培训方案设计：依据客户需求和审计发现，设计标准化的培训课件和案例（如：HACCP 内审员培训、食品欺诈预防培训、过敏原管理等）；
- b) 培训交付与评估：每次培训后应进行效果评估（考核或反馈），并将评估结果纳入培训档案；
- c) 整改技术支持：明确客户整改期间的技术支持方式（电话、邮件、现场指导），确保客户能获得及时有效的帮助。

5.2.7 客户关系与商务协同

组织应建立并实施客户关系与商务协同管理制度，包括但不限于：

- a) 客户档案与互动：建立重要客户档案，记录客户基本信息、工艺流程、历史服务记录、审计发现趋势、持续改进目标等；
- b) 定期沟通与报告：建立与客户的季度或年度服务回顾机制，总结经验、讨论改进、规划下一年度合作。
- c) 持续合作：通过高质量的服务和附加价值（如持续提供法规更新、免费培训名额等），维系长期客户。

5.2.8 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 保密制度：建立严格的保密体系，对客户的配方、工艺、供应链信息、审计发现进行分级管理和物理/电子隔离；
- b) 系统安全与访问控制：确保服务管理系统、文件存储系统的安全，设置严格的访问权限，定期进行安全审计；
- c) 数据备份与恢复：定期对客户服务数据进行备份，制定数据丢失的恢复预案。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的食品安全风险服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

- 6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：
- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.5 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；
 - b) 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；
 - c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
 - d) 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；
 - e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，发生因服务组织责任导致的客户商业秘密（如配方、工艺）泄露事件，并造成重大经济损失或负面社会影响的；
 - 2) 评价期间，因服务组织在审计或咨询中存在严重疏漏或误导，导致客户出现重大食品安全事故、被监管机构处罚或认证失败的。
 - f) 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。

6.1.1.3 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。

5. 6.1.2 管理要求审核准则

- 6. 6.1.2.1 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/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。
- 7. 6.1.2.2 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/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 食品安全风险服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 食品安全风险服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 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。

表 1 管理成熟度水平通用模型表格

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

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 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	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	AAA
2	80~90	三级及以上	AAAA
3	90 及以上	四级及以上	AAAAA

附录 A

表 A.1 食品安全风险服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于客户视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 咨询与方案（20.0）	4.1.1 需求理解精准性（5）	服务组织充分理解我们企业的产品、工艺和合规需求。	1.0		
2		4.1.2 方案针对性（5）	方案是量身定制的，非常贴合我们的实际情况。	1.0		
3		4.1.3 团队资质过硬（5）	服务团队的技术专家背景非常专业，经验丰富。	1.0		
4		4.1.4 报价透明度（5）	报价清晰，没有隐形费用。	1.0		
5		4.1.5 合同规范性（5）	合同条款清晰，保密和知识产权约定明确。	1.0		
6		4.1.6 交期承诺合理（5）	对项目时间节点的承诺很合理。	1.0		
7		4.1.7 成功案例展示（5）	能提供同行业的成功案例。	1.0		
8		4.1.8 问题解答专业（5）	对我们提出的技术疑问解答得很专业。	1.0		
9		4.1.9 风险告知清晰（5）	对项目可能遇到的困难和风险有坦诚告知。	1.0		
10		4.1.10 首次接触印象（5）	首次沟通就展现出很强的专业素养。	1.0		
11	4.2 现场与审	4.2.1 审计专业	审计程序非常专业、规范。	1.0		

	计 (20.0)	性 (5)				
12		4.2.2 审计严谨度 (5)	审计过程中对细节的查证非常严谨。	1.0		
13		4.2.3 发现精准度 (5)	发现的每一个问题都很精准，直指要害。	1.0		
14		4.2.4 公正客观性 (5)	审计人员态度公正，不带主观偏见。	1.0		
15		4.2.5 沟通专业性 (5)	审计过程沟通顺畅，语言专业。	1.0		
16		4.2.6 高效率 (5)	审计过程高效，没有不必要的时间浪费。	1.0		
17		4.2.7 规范着装与行为 (5)	审计人员着装规范，行为文明。	1.0		
18		4.2.8 尊重企业 (5)	审计过程没有影响我们的正常生产。	1.0		
19		4.2.9 审计工具使用 (5)	使用了专业的检查清单和工具。	1.0		
20		4.2.10 整体审计体验 (5)	对现场审计服务整体感到满意。	1.0		
21	4.3 指导与培训 (20.0)	4.3.1 建议可操作性 (5)	建议非常具体、可操作，不是空话。	1.0		
22		4.3.2 指导实用性 (5)	指导方案能真正解决我们的实际问题。	1.0		
23		4.3.3 培训针对性 (5)	培训课程是根据我们的需求定制的。	1.0		
24		4.3.4 培训效果 (5)	培训后员工的知识和技能得到了明显提升。	1.0		
25		4.3.5 整改支持力度 (5)	整改期间提供的技术支持非常及时。	1.0		

26		4.3.6 培训资料质量 (5)	培训课件和资料的质量很高。	1.0		
27		4.3.7 后续答疑及时 (5)	培训后的答疑及时、耐心。	1.0		
28		4.3.8 能力提升感 (5)	通过他们的服务，我们感觉管理水平提升了。	1.0		
29		4.3.9 文件优化协助 (5)	协助我们优化了HACCP文件，非常专业。	1.0		
30		4.3.10 整体指导体验 (5)	对整改指导与培训整体感到满意。	1.0		
31	4.4 报告与预警 (20.0)	4.4.1 报告交付准时 (5)	报告按约定时间准时交付。	1.0		
32		4.4.2 报告规范性 (5)	报告格式规范，内容详实。	1.0		
33		4.4.3 风险分级清晰 (5)	风险分级合理，能直观看出优先级。	1.0		
34		4.4.4 深度分析 (5)	报告不仅有现象，还有深层次的原因分析。	1.0		
35		4.4.5 预警及时性 (5)	主动推送的行业风险预警非常及时。	1.0		
36		4.4.6 预警价值性 (5)	推送的预警信息对我们非常有价值。	1.0		
37		4.4.7 数据严谨性 (5)	报告中的数据和分析严谨可靠。	1.0		
38		4.4.8 报告保密性 (5)	报告内容严格保密，没有泄露。	1.0		
39		4.4.9 结论明确 (5)	结论清晰明确，不模棱两可。	1.0		
40		4.4.10 整体报告体验 (5)	对分析报告整体感到满意。	1.0		

41	4.5 沟通与保密 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (5)	有多种沟通方式，联系方便。	1.0		
42		4.5.2 进度反馈主动性 (5)	主动告知项目进展。	1.0		
43		4.5.3 问题反馈透明度 (5)	对服务中的问题坦诚沟通。	1.0		
44		4.5.4 保密协议签署 (5)	签订了保密协议，条款明确。	1.0		
45		4.5.5 信息保护措施 (5)	对我们的配方、信息采取了保护措施。	1.0		
46		4.5.6 信息不外泄 (5)	我们的商业信息没有发生泄露。	1.0		
47		4.5.7 团队稳定性 (5)	负责我们项目的团队人员相对稳定。	1.0		
48		4.5.8 投诉响应及时 (5)	投诉后响应及时，处理到位。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生了信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意愿 (5)	愿意继续与该服务组织长期合作或推荐给他人。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 食品安全风险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 企业治理与目标	组织未建立明确的食品安全风险服务管理目标，或目标不可测量。对行业标准理解不深，对人员能力要求模糊。	组织明确了食品安全风险服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了行业认证审核要求。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析识别服务过程中的系统性能短板。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测行业趋势并推动服务模式创新（如推出食品安全指数、共享审计模式）。在行业内有较强的影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统的审核人员培养和考核机制。多靠个人经验，缺乏标准作业流程。无专业案例库。	建立了初步的审核员培训制度。开始应用基础的检查清单。	建立了覆盖审核员、咨询师的标准化能力管理体系。有标准化的培训教材，覆盖HACCP、GMP、内审等核心技能。建立了公司级知识库（包含案例、法规库）。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工能力发展有前瞻性。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业食品安全人才培养的标杆。
5.2.3 项目策划与合同管理	未建立标准化的项目策划流程。服务方案套用模板，缺乏针对性。合同风险意识薄弱。	建立了初步的项目策划流程。有基本的服务方案模板。	建立并实施了标准化的项目策划与合同管理制度（SOP）。有标准化的需求分析表、	满足第三级要求。并能利用历史数据（如不同品类项目的常见问题）优化服务方案。项目	满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户潜在风险并提供定制

			方案模板和评审流程。	策划更具预测性。	化、前瞻性的服务方案。
5.2.4 现场与审计控制	未建立标准化的审计程序。审计过程随意，缺乏标准检查单。记录不完整。	建立了初步的审计程序。有基本的审计检查清单和记录要求。	建立并实施了标准化的现场审计控制程序（SOP）。有标准化的审计计划、各环节检查清单、不符合项报告模板、根本原因分析工具。审计过程严格执行公正性与保密性要求。	满足第三级要求。并能利用审计发现数据（如不符合项分布）优化审计检查清单和专业培训。审计质量呈现持续上升趋势。	满足第四级要求。审计控制实现数字化、智能化（如远程审计+现场审计结合、AI辅助报告审核）。在行业内分享最佳审计实践。
5.2.5 数据分析与报告	报告多为基础罗列，缺乏深度风险分析和趋势分析。无风险预警机制。	建立了初步的报告编制流程。报告有基本的模板。能对发现问题进行分类。	建立并实施了标准化的数据分析与报告管理制度（SOP）。报告有标准模板和内部技术评审流程。建立了初步的风险预警推送机制。	满足第三级要求。并能对行业数据进行深挖，为客户提供定制化的深度趋势分析和行业Benchmarking。风险预警机制实现AI化或模型化。	满足第四级要求。数据分析实现基于大数据的行业深度洞察。报告能预判下一次审核或检查的重点，使客户能提前准备。
5.2.6 培训与技术支持管理	未建立系统性的培训管理制度。培训和指导主要凭个人。	建立了初步的培训制度。有基本的培训课件。	建立并实施了标准化的培训与技术支持管理制度（SOP）。有严格的教学评估和效果反馈。	满足第三级要求。能依据审计发现趋势开发前瞻性培训课程。培训效果可量化，与客户绩效提升有关联。	满足第四级要求。教育技术实现线上化、沉浸式培训。培训内容高度结构化，对行业产生引领作用。
5.2.7 客户关系与协同	未建立客户关系管理制度。无定期沟通机制。	建立了初步的客户档案。有基本的服务联系方式。	建立并实施了标准化的客户关系与协同管理制度（SOP）。有标准	满足第三级要求。并能进行客户满意度和续签率趋势分析，系统提升	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性

			化的年度服务回顾流程。	客户体验。客户续约率呈上升趋势。	分析，主动识别客户经营风险并提供支持。
5.2.8 信息与数据安全	未建立信息与数据安全管理制度。客户文件与数据保管混乱。	建立了初步的信息保密制度。与员工签订了简单的保密协议。	建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度（SOP）。客户数据实行分级管理，有访问控制。	满足第三级要求。信息安全管理实现数字化、自动化（如权限自动审计、数据加密传输）。	满足第三级要求。数据安全管理制度达到行业最高标准。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。项目做完就结束。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开项目总结会和知识分享会。案例库实现内部分享复用。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著提升服务效率和客户价值。知识库实现AI化检索。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心护城河。

表 B.2 食品安全风险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 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 项目策划与合同管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 现场与审计控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 数据分析与报告	20	4	8	12	16	20
5.2.6 培训与技术管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户关系与协同	5	1	2	3	4	5
5.2.8 信息与数据安全	5	1	2	3	4	5
5.2.9 投诉与纠纷处理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 服务改进与知识管理	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施食品安全风险服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 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；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 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 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

1. 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
2. 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。

