



文件名称	餐厅餐饮服务认证实施规则
文件编号	HXC-ECCCS-R-001
版本号	A/2

批准： 高雄

审查： 张伊娜

制订： 刘淑容

发布日期：2025.05.15

实施日期：2026.05.06

修 订 履 历

修订日期	修订内容	修订
2025.05.15	初次发行	张召祥
2025.09.02	依据备案整改要求修订	刘淑容
2026.05.06	依据备案整改要求修订	刘淑容



目录

1 适用范围	3
2 对认证机构的基本要求	3
3 对认证人员基本要求	3
4 认证依据	3
5 认证领域的划分及认证模式	3
5.1 认证领域的划分	3
5.2 认证模式	3
6 初次认证程序	5
6.1 认证申请	5
6.2 受理认证申请	6
6.3 审查策划	7
6.4 实施审查	16
6.5 审查报告	17
6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证	18
6.7 结合审查	19
6.8 补充审查	19
6.9 认证复核及认证决定	19
7 监督审核程序	20
8 特殊审查程序	21
9 再认证程序	22
10 认证证书状态管理要求	23
11 认证证书及认证标志要求	25
12 受理转换认证证书	27
13 申投诉的处理	27
14 认证记录的管理	27
15 认证依据变更	27
16 信息报送	28
17 其他	28
18 附则	28
附录 A:	29
附录 B:	31
附录 C:	32
附录 D:	33

1 适用范围

1.1 为规范餐厅餐饮服务（以下简称ECCCS）认证工作，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，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了航鑫检测认证（深圳）有限公司（以下简称“航鑫”或“本机构”）实施ECCCS认证的程序与管理的基本要求，是航鑫从事ECCCS认证活动的基本依据。

1.3 航鑫在中华人民共和国境内从事ECCCS认证活动应遵守本规则。

2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准，取得住宿服务；食品和饮料服务认证领域资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065-2015/ISO/IEC 17065-2012《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 不得将申请认证的组织（以下简称客户组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

3 对认证人员基本要求

3.1 审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的一般服务认证注册审查员资格，审查组成员至少有一名具备 ECCCS 专业能力。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和审查报告的真实性承担相应的法律责任。

4 认证依据

4.1 依据标准：RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》。

5 认证领域的划分及认证模式

5.1 认证领域的划分

依据RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》开展的餐厅餐饮服务认证主要是围绕餐厅餐饮服务的服务管理和特性认证的审查，基于国家认监委对服务认证类别的划分准则GB/T 7635.2，餐厅餐饮服务认证划分到SC04住宿服务、食品和饮料服务认证领域。

5.2 认证模式

5.2.1 可选择的认证模式

考虑到餐厅餐饮服务的服务特性测评及服务管理审核的技术需求和适宜性，参考 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》第“5 可选模式”条的要求，餐厅餐饮服务认证可选择的认证模式包括但不限于如下模式：

- (1) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；

- (3) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- (4) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- (5) 顾客调查，简称模式 E；
- (6) 服务足迹测评，简称模式 F；
- (7) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- (8) 服务设计审核，简称模式 H；
- (9) 服务管理审核，简称模式 I。

5.2.2 认证模式的选择与应用

5.2.2.1 总则

餐厅餐饮服务认证模式的选用应：

- 1) 优先选用5.2.1中所述的模式；
- 2) 考虑ECCCS所处的业态、接触方式和服务特性与服务提供和交付过程及其风险状况。
- 3) 考虑服务认证审查员和审查组的综合审查能力与资源的需求，包括：人力资源、技术资源和设备/设施资源。
- 4) 包含一个完整的认证周期，且考虑服务认证类型的技术特征。

5.2.2.2 模式的选择

ECCCS认证模式的选择应考虑不同认证模式的特点和适用场景：

1) 模式 A 的选择

模式 A 属于在正常、公开状态下对定性服务特性实施测评。适用于易于观察和评估的定性服务特性测评，例如服务的礼貌性、便捷性等服务特性测评可使用。

2) 模式 B 的选择

模式 B 是通过预先培训的“顾客”以普通顾客的身份体验服务，在秘密的状态下对定性服务特性实施测评。用于测评真实的服务体验和员工在自然状态下的服务表现，例如员工真实状态下的服务态度、服务流程一致性等服务特性的测评可使用。

3) 模式 C 的选择

模式 C 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，公开地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。用于公开地对定量服务特性测评，例如响应速度、服务输出与预期的匹配度等服务特性的测评可使用。

4) 模式 D 的选择

模式 D 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，秘密地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。秘密地对定量服务特性测评可使用，例如线上响

应速度、服务等待时间等服务特性的测评可使用。

5) 模式 E 的选择

模式 E 是针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查, 可通过问卷、访谈等方式实施。侧重于了解顾客的满意度、需求和期望。适用于从顾客的视角测评服务质量, 可测评多种服务特性。

6) 模式 F 的选择

模式 F 是针对服务过程产生的行为记录和影响结果进行全面评估的测评方式。适用对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评。

7) 模式 G 的选择

模式 G 是通过系统化的方法在实际的服务运行环境中对服务能力进行确认或验证。通常用于确认或验证服务提供者是否具备提供特定服务的能力, 也可以作为服务管理审核的认证模式。可以是定性的（例如人员资质）或定量的（例如设备性能）。

8) 模式 H 的选择

模式 H 是对服务流程的系统性评估。适用于对组织的服务流程设计进行审核, 评估其设计的服务流程是否符合特定标准或目标, 是否合理, 通常用于体验要求的服务、多角色协作的复杂服务、合规性敏感领域等场所。

9) 模式 I 的选择

模式 I 是特定的服务提供和交付活动是否持续满足并符合认证准则的能力, 适用于对服务组织的服务提供和交付活动进行审核, 评估其是否能够有效地保证服务质量。

5.2.2.3 模式的应用

基于5.2.2.1及5.2.2.2, 餐厅餐饮服务认证模式应用按照RB/T 309-2017标准第6.2条要求应用。

6 初次认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 客户组织应具备以下条件:

- 1) 取得合法主体资格, 并处于有效期内;
- 2) 已取得相关法规规定的行政许可（适用时）, 并在有效期内;
- 3) 已安认证依据标准的实质性要求建立和实施了餐厅餐饮服务系统, 且有效运行;
- 4) 在一年内, 未发生重大质量事故、服务失信事故, 未违反国家产品质量、餐厅餐饮服务的相关法规, 或有发生但已按相关规定整改合格;
- 5) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）;

- 6) 当前没有被行政监管部门责令停业整顿；
- 7) 当前未列入国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- 8) 其他应具备的条件。

6.1.2 客户组织应提交的文件和资料：

- 1) 服务认证申请；包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量等；
- 2) 法律地位的证明文件；
- 3) 申请认证范围所涉及的餐厅餐饮服务法律法规要求的行政许可文件、资质证书等（适用时）；
- 4) 组织机构及职责；
- 5) 服务网点信息（适用时）、班次及轮班情况；
- 6) 餐厅餐饮服务体系运行满3个月的证据；
- 7) 其他需要的文件。

6.2 受理认证申请

6.2.1 申请评审

6.2.1.1 应对客户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、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，确定审查方案策划所需的基本信息及认证范围，综合判定是否可以受理认证申请。

注1：员工人数是仅指在认证覆盖的物理边界及业务管理边界直接相关人员的数量，不一定是组织的所有员工数量，不在认证覆盖的边界范围内的人员，不记入员工人数。

注2：认证覆盖人数的界定详见“6.3.2.2”条“表一”之“注5”部分。

注3：认证范围包括物理边界和业务范围两部分，评定的具体要求见“6.3.5.2”部分。

6.2.1.2 满足以下条件的，航鑫可以受理认证申请：

- a) 申请组织已具备受理条件（见6.1.1、6.1.2）；
- b) 航鑫具备实施认证的能力；
- c) 双方就认证事宜达成一致。

6.2.1.3 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”的客户组织，本机构不应受理其认证申请。

6.2.2 评审结果处理

在申请评审后，认证机构应接受或拒绝认证申请。未通过申请评审的，本机构书面通知客户组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

6.2.3 签订认证合同

在实施认证审查前，航鑫应与客户组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 客户组织获得认证后持续有效运行相应餐厅餐饮服务的承诺。
- 2) 客户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) 客户组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向航鑫通报：
 - ① 客户及相关方有重大投诉；
 - ② 销售的产品或提供的服务被相应的监管部门认定不合格或有其他异常；
 - ③ 产品和服务发生与认证项目相关的事故；
 - ④ 相关情况发生变更，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、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；相应服务覆盖的认证范围变更；相应服务重要过程的重大变更等。
 - ⑤ 出现影响相应服务运行的其他重要情况。
- 4) 客户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，不利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。
- 5) 拟认证的相应服务覆盖的认证范围。
- 6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和客户组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- 7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

6.3 审查策划

6.3.1 认证方案的策划

6.3.1.1 航鑫应针对每一客户组织建立认证周期内的审查策划，以清晰识别所需审查活动。

6.3.1.2 初次认证审查应包括文审+现场审查、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

6.3.1.3 初次认证审核和再认证审查是对客户组织完整服务特性测评和服务管理审核，应覆盖 RB/T 309-2017 所有要求，以及认证范围内的典型服务。认证证书有效期内的两次监督审核应覆盖 RB/T 309-2017 所有要求。初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，

且两次监督审查的时间间隔不得超过12个月，第2次监督审查应在证书签发起24个月内进行。

6.3.1.4 航鑫须考虑客户组织服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等）来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

- (1) 每次审查应至少对其中一个班次的生产或服务的活动现场进行审查；
- (2) 对于未审查的班次，应记录不对其审查的理由。

6.3.1.5 服务体验方案

6.3.1.5.1 服务特性测评体验方法或方案，包括但不限于：

- 1) 采用神秘顾客；
- 2) 采用访问、调查和（或）享用服务。

6.3.1.5.2 服务特性测评应在成功完成服务管理审核之后进行，通常：

- 1) 初次认证或再认证时，3个月内进行；
- 2) 一个完整认证周期的监督审核，2个月内进行。

6.3.2 审核时间

6.3.2.1 审核时间包括在客户组织现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人日计，1人日为8小时。如果每日的实际工作时间不足8小时，则应延长审核日数以满足人日要求。

6.3.2.2 初次认证审查时间

餐厅餐饮服务认证的初次认证审查时间（人日数）应以下“表一”规定的审查时间为基础，考虑服务特性及其服务提供和交付、体验样本及体验方式、以前审查的结果、场所的数量和对多场所的考虑等因素，建立文件化的不同类型审查时间（含现场审查时间）的确定方法，并对每次审查时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由。原则上“表一”确定的现场审查时间不得减少，尤其是服务特性测评的时间不得减少，确属于注5中可减少审核时间情形需要减少现场审查时间的，只能减少非现场服务管理审核时间，无论何种因素调整后确定的现场审核后不得少于3人日，且服务特性测评时间不少于服务管理审核时间。调整审查时间的因素详见“表一”之“注5”部分。。

表一、餐厅餐饮服务认证审核时间要求

有效人数	初次认证审查时间（人日）		
	非现场审查 时间	现场审查时间	
		服务管理 审核时间	服务特性 测评时间
1-45	0.5	1.5	1.5
46-200	1.0	1.5	1.5

201-600	1.0	2.0	2.0
601-1500	1.0	3.0	3.0
1501-3000	1.0	3.5	3.5
3001-10000	1.0	4.0	4.0
10001-2000	1.0	4.5	4.5
20001-3000	1.0	5.0	5.0
30001-4000	1.0	5.5	5.5
>40001	遵循上述递进规律递进		

注 1：有效人数包括认证范围内涉及的人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

注 2：对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

注 3：组织正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的服务认证审核时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审核时间。

注 4：确定 ECCCS 有效人员数量的过程时，需考虑对餐厅餐饮服务质量产生实质性影响的人员，包括组织的最高管理层、餐厅餐饮服务团队、服务所涉及的人员能力及培训管理，采购、销售和财务管理、服务过程管理、文件管理等部门的主管人员，以及直接参与服务实施过程的所有作业人员。非相关的职能人员可排除在外，排除前需确定这些人员的作用和影响。

注 5：调整审查时间的因素。

a) 增加审查时间的因素：

- 组织有多经营场所或临时服务现场；
- 员工使用多于一种的语言（需要餐厅餐饮或妨碍单个审查员独立工作）；
- 与人员数量相比，现场很大（例如森林）；
- 高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动。

b) 减少审查时间的因素：

- 客户不负责设计工作，或体系的范围有不适用标准的其他要素；
- 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；
- 体系成熟；
- 对客户服务体系已有了解（例如本公司已依据另一标准认证了该客户的其他服务）；
- 客户为认证所做的准备（例如已经获得其他认证机构的认证）；
- 大部分人员从事相同的服务任务。

6.3.2.3 监督审查时间

监督审查时间约等于初次认证审查的 1/3，但至少1人日。

6.3.2.4 再认证审查时间

再认证审查时间约等于初次认证审查的2/3，但至少为1人日。

6.3.3 多场所审查策划

6.3.3.1 当客户组织为多场所组织时，具备以下资格条件时，可按照多场所审查：

- 1) 组织应具有单一服务体系；
- 2) 中心职能是组织的一部分且不应被分包给外部的组织；
- 3) 中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一服务体系；
- 4) 组织的单一服务体系应服从集中的自我审查；
- 5) 所有场所应服从组织的内部自评程序。

6) 中心职能应有责任确保来自于所有场所的服务信息得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更：

- a) 服务文件和体系变更；
- b) 自我审查；
- c) 投诉；
- d) 纠正措施的审查；
- e) 内部自评的策划和对结果的审查；
- f) 与适用标准有关的法律法规要求。

注 1：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

注 2：单一服务体系并不是指组织建立或运行的管理体系仅针对某一个服务体系标准，单一服务体系可能同时满足多个服务体系标准的要求，“单一”是指组织的运行服从于统一的一个服务体系。

6.3.3.2 拟抽样组织应满足的条件

6.3.3.2.1 所有场所的过程应实质上属于同一类活动、服务流程、服务质量风险相似，并按照相似的方法和程序运作，如果其中某些场所实施的过程与其他场所相似，但过程的数量少于其他场所，那么在实施大多数过程或关键过程的场所要接受完整审核的前提下，可以对上述过程数量较少的场所采用多场所认证。

6.3.3.2.2 当组织通过位于不同地点但相关联的过程开展业务时，如果满足 6.3.3.1 条的所有其他规定，也可以进行抽样。如果各个地点的过程虽不相似，但明显相互关联，那么抽样

计划应至少包括组织实施的每个过程的一个样本。

6.3.3.2.3 应证实组织的中心职能已按照审核所依据的标准建立了服务体系，且整个组织满足该标准的要求。该证实应考虑相关法律法规的要求。

6.3.3.2.4 组织证实其有权且有能力和所有场所（包括中心职能）收集服务数据（包括但不限于“6.3.3.2.6”所列方面）并进行分析，并证实其有权并有能力在必要时实施组织变更；

6.3.3.2.5 不是所有满足“多场所组织”定义的组织都可以被抽样。当不同的场所的活动、风险明显有差异的，不宜进行抽样。

6.3.3.2.6 不同场所在实施服务方面的差异，例如有的场所经常需要在服务体系内针对不同的活动或不同的合同或法规要求进行策划的，不宜进行抽样。

6.3.3.3 抽样准则

6.3.3.3.1 样本选取准则

6.3.3.3.1.1 在选取多场所的样本时，宜有目的地选取一部分样本，同时随机选取另一部分样本，从而使样本具有代表性，又包含随机抽样的成分（至少 25%的样本宜随机选取）。初次审查应最大程度地识别场所之间的差异，以便确定足够的、适当的采样水平，并使在证书有效期内选择的场所之间具有尽可能大的差别。

6.3.3.3.1.2 公司对代表性数量场所抽样应考虑到以下方面（但不限于以下方面）：

- 1) 总部（适宜时）及各场所内部自我审查或以往认证审查的结果；
- 2) 各场所在规模上的差异；
- 3) 各场所在业务范围上的差异；
- 4) 投诉记录以及纠正和纠正措施的其他相关方面；
- 5) 在倒班安排和工作程序上的差异；
- 6) 场所的服务管理和过程的复杂程度；
- 7) 上次认证审查以来的变化；
- 8) 服务的成熟度和组织的理解程度；
- 9) 地域、文化、语言和法律法规方面的差异；
- 10) 地理位置的分散程度。

6.3.3.3.1.3 以下情况要全部审查：

- 1) 有证据表明审查的风险性和复杂性很高；
- 2) 各场所服务在实施上有较大的差异（服务场所、设备设施、流程、产品种类、环境、人员素质、服务技术应用等）；
- 3) 各场所涉及的法律法规或当地行政机关的要求不相同；

4) ECCCS 中每个具有重大风险的场所。

6.3.3.3.1.4 场所的选取不一定在审查过程开始前进行，也可以在对中心职能的审查完成时由审查组根据现场审查信息提议场所选取方案，并与认证机构方案策划人员沟通确认后调整方案。在任何情况下，认证机构都应应将拟抽样的场所告知中心职能。认证机构可以提前较短的时间通知，但宜为迎审准备留出足够的时间。

6.3.3.3.2 样本量

6.3.3.3.2.1 固定多场所样本量

对多个相似固定多场所可抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证： $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审核： $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审核： $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

6.3.3.3.2.2 临时服务现场样本量

对多个临时服务现场可抽样审核，参考 GB/T2828.1-2012《计数抽样检验程序 第1部分：按接受质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划》中一般检验水平 II 的样本量水准进行抽样，抽样数量应不少于如下“表二”标准数量

相似临时服务现场的抽样数标准：

相似场所数量（个）	抽样场所数量（个）
1	1个
2~8	2个
9~15	3个
16~25	5个
26~50	8个
51~90	13个

注 1：当临时服务现场的数量超过 90 时，按照以上规律递增。

注 2：临时服务现场可进一步区分为有设立临时组织的服务所（又称临时多场所）和没有设立临时组织的不固定服务现场（又称临时服务点）。

6.3.3.4 多场所审核时间

6.3.3.4.1 固定多场所审核时间

抽样固定多场所审核时间的计算方法参见 6.3.2，可依据增减因素进行调整，但审核时间不得少于依据表一所确定的审核时间的 50%。

6.3.3.4.2 临时多场所审核时间

每个抽样多场所须在 6.3.2.2 条的表一的基础上增加不低于 0.5 人日的现场审查时间。

6.3.3.4.3 临时服务点审查时间

每个抽样多场所须在 6.3.2.2 条的表一的基础上增加不低于 0.25 人日的现场审查时间。

6.3.3.5 结合审核时间

ECCCS 和其他服务认证对象结合审查时，应根据客户组织服务体系的一体化程度、审查组一体化审查的能力适当减少审核时间，结合审查的总审核时间不得少于多个单项服务认证所需审核时间之和的 80%。确定减少结合审核时间的计算方法详见附录 A。

6.3.4 业务过程的抽样

6.3.4.1 餐厅餐饮服务业务过程的抽样应充分考虑认证阶段、服务区域、服务时间、服务人员、服务特性等方面的差异，尽可能使样本有代表性，以提高认证的客观公正性和信任度。

6.3.4.2 样本期间

初次认证或再认证审查应尽可能从最近三个月的业务活动中选取样本，必要时向前追溯，监督审核抽样应从上次审查结束到本次审查期间的业务活动中选取样本，确保样本的时效性、代表性，避免过期或无效样本选取。

6.3.4.3 抽样方法

为尽可能使样本有代表性，可采取分层抽样、随机抽样、比例抽样，或判断抽样等一种或多种方法组合式抽样，提高抽样的代表性。

分层抽样应根据服务区域、服务产品、服务过程、服务特性的层次差异选取，确保样本覆盖需要的不同层次的服务过程。

随机抽样应在同一层次随机抽取样本，避免人为主观偏差。

比例抽样应根据业务量比例分配样本量，业务量大的抽样占比大，业务量小的抽样占比小。

判断抽样可由审查人员根据经验选择关键样本（如近期变更点、历史问题区域）。

6.3.4.4 样本量

样本量应综合考虑抽样的代表性、可行性要求，尽可能为审查的结论客观公正性提供支持。作为样本量的最低要求，每项最小单元的服务指标审查结论至少有 1 项对应的样本证据做支撑。对人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决等覆盖样本量较多的服务指标审查时，可抽取有代表性的多个样本。

6.3.5 确定审查目的、认证范围、认证准则、审查方式方法

6.3.5.1 审查目的

审查目的应根据认证周期不同阶段而确定，应在审查方案策划中明确，审查目的应说明审查要完成什么，并应包括如下内容：

- 1) 确定服务特性及服务管理与审查准则相比的符合度（服务级别）；
- 2) 确定服务体系满足适用的法律、法规及合同要求的能力；

注：服务认证审查不是合规性审查。

6.3.5.2 认证范围

认证范围应根据客户组织申请提交及申请评审结果确定，包括物理边界、业务范围两个方面：物理边界为认证覆盖的经营地址【包括多场所地址（如有）】；业务范围为餐厅餐饮服务所涉及的服务活动。

6.3.5.3 认证准则

6.3.5.3.1 总则

餐厅餐饮服务认证准则须包括服务要求和管理要求两部分，由以下标准体系组成：

- 1) 认证依据标准：RB/T 309-2017《餐厅餐饮服务认证要求》；

6.3.5.3.2 服务要求准则

服务要求准则详见 RB/T 309-2017 标准第 6.1.1 条要求。

6.3.5.3.3 管理要求准则

管理要求准则 RB/T 309-2017 标准第 6.1.2 条要求。

6.3.5.4 审查方式方法

6.3.5.4.1 总则

应在考虑服务要求和管理要求的特征基础上，确定认证模式、抽样方案、体验方案、审查方式方法等准则。

6.3.5.4.2 认证模式

认证模式按“5.2 认证模式”的要求选择确定。

6.3.5.4.3 抽样方案

多场所抽样方案按照“6.3.3 多场所审查策划”的要求确定，业务过程抽样方案按照“6.3.4 业务过程的抽样”的要求确定。

6.3.5.4.4 体验方案

体验方案按照“6.3.1.5 服务体验方案”的要求确定。

6.3.5.4.5 审查方式方法

6.3.5.4.5.1 管理要求审查

应按照管理体系审核的方法，对 RB/T 309-2017 标准的管理要求部分，按照其第 6.1.2 要求、及其附录 B 的审核工具做审核。审核结果作为“6.3.5.4.5.3”综合审查依据。

6.3.5.4.5.2 服务要求审查

按照选定的认证模式，对 RB/T 309-2017 标准的服务要求部分，按照其第 6.1.1 要求、及其附录 A 的测评工具做审核。测评结果作为“6.3.5.4.5.3”综合审查依据。

6.3.5.4.5.3 综合审查方法

航鑫应根据 RB/T 309-2017 标准的“6.3 认证结果”要求以，基于 6.3.5.4.5.1 及 6.3.5.4.5.2 的审查结果，进行综合审查服务等级。

6.3.5.4.6 服务等级划分标准

认证应依据 RB/T 309-2017 标准的 6.3 要求，根据评分值评定企业餐厅餐饮服务水平，并以不同级别区分优质程度。

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	五级(含)以上	95分(含)以上	AAAAA
2	四级(含)以上	85(含)~95分	AAAA
3	三级(含)以上	80(含)~85分	AAA

6.3.6 选择和指派审查组

6.3.6.1 航鑫应当根据实现审查目标所需的能力，以及与受审查方是否存在利益冲突来选择和任命审查组（包括审查组长）。如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责，对申请方（受审查方）相应的服务系统实施可信任的审查，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 审查目的、认证范围、认证准则和预计的审核时间；
- 是否是结合、一体化或联合审查；
- 实现审查目的所需的审查组整体能力；
- 认证要求（包括任何适用的法律法规或合同要求）；
- 语言和文化；
- 审查组成员以前是否审查过该客户的服务系统。

6.3.6.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

6.3.6.3 选择和指派的审查组应具有 ECCCS 方面的专业能力，服务特性的公开测评应由专业审查员承担。具备 ECCCS 专业能力的审查员或技术专家的资格条件详见附录 B。

6.3.6.4 审核组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审核，不计入审核时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审查员承担责任。

6.3.6.5 审核组成员不得与客户组织存在利益关系。

6.3.6.6 按照 6.3.8 条实施审查必须充分考虑审查组的 ICT 应用能力及信息安全管理能力。

6.3.7 审查计划

6.3.7.1 航鑫应为每次审查制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证准则、认证范围、审查的日期和场所、审查持续时间、审查组成员。（其中：审查员应标明认证人员注册号、技术专家应标明专业代码）。

6.3.7.2 为使现场审查活动能够观察到餐厅餐饮服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的餐厅餐饮服务活动正常运行时进行。

6.3.7.3 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交客户组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知客户组织，并协商一致。

6.3.8 远程审查

6.3.8.1 餐厅餐饮服务认证审查原则上应在申请组织的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审核和再认证活动，应包括对客户组织的现场审查。

6.3.8.2 由于安全因素考虑，审查组可在满足以下条件下在客户组织的现场采用远程方式对客户组织的部分餐厅餐饮服务过程实施审查：

- 1) 客户组织及认证机构具备支持远程审查的基础设施；
- 2) 客户组织及认证机构具备实施远程审查的人员能力；
- 3) 不存在如下高风险情况：

a) 当客户组织近一年内曾发生下列不合格或负面事件且受到相应的处罚（如列入失信企业名单、处于责令停产整治期或罚款后未通过复查等）时：

- 相关监管部门已公布服务质量不合格信息的；
- 出现对客户组织的重大投诉，且系客户组织责任的；
- 发生了服务质量事故的；
- 媒体负面曝光且系客户组织责任的；

b) 出于对信息保密的需要，不适宜选择远程审查方式的；

c) 暂停恢复审查；

d) 上次认证审查方式已是完全的远程审查方式；

e) 其他不适宜远程审查的活动/过程或场所，如易燃易爆场所、无网络信号或不具备 ICT 技术实施条件的关键活动或场所等。

6.3.8.3 采用远程审查方式的，远程审核时间不得超过现场审查时间的 30%，并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

6.4 实施审查

6.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。现场审查，除了访问有形场所（如工厂）外，“现场”还可以包括远程访问包含服务系统审查相关信息的电子化场所。

6.4.2 审查组应当会同客户组织按照程序顺序召开首、末次会议，参与远程审查人员应以视频会议的方式实施，客户组织的最高管理者及与相应餐厅餐饮服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表，审查组应当保留首、末次会议签到表、主要会议内容信息，并保存于服务认证档案中。远程视频会议应保留相应视频会议照片。客户组织要求时，审查组成员应向客户组织出示身份证明文件。

6.4.3 服务审查包括服务管理审核及服务特性测评两个方面，服务特性测评应在服务管理审核后完成。服务管理审核发现不合格的，应在不合格关闭后测评服务特性。服务体验应按照策划的体验方案，在服务管理审核完成后的限定的时间间隔内完成。

6.4.4 审查内容

6.4.4.1 初次认证审查应包括文件审查及现场审查。

6.4.4.2 现场审查应当在客户组织现场，并至少覆盖以下内容：

- 1) 服务体系建立、实施情况；
- 2) 服务目标的实现和调整情况；
- 3) 服务自我审查的实施及其规范性和有效性；
- 4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 5) 有效的运作控制；
- 6) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- 7) 服务特性的测评；
- 8) 服务体验；
- 9) 服务评级。

6.4.5 审查终止

发生以下情况时，审查组应向航鑫报告，经航鑫同意后终止审查。

- 1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- 2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.5 审查报告

6.5.1 审查组应对审查活动形成书面的审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述服务管理审核结果、服务特性测评结果，以及综合审查结果等主要内容，且：

1) 服务管理审核结果报告应至少包括以下内容：

- a) 受审查方的名称和地址；
- b) 受审查方的活动范围和场所；
- c) 审查的类型、准则、目的；
- d) 选用的认证模式；
- e) 审查组组长、认证审查组成员；
- f) 审查活动的实施日期和地点；
- g) 服务体系建立、实施情况；
- h) 服务目标的实现和调整情况；
- i) 服务自我审查的实施及其规范性和有效性；
- j) 为持续改进而策划的活动的进展；
- k) 有效的运作控制；
- l) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- m) 识别出的不符合项。

2) 服务特性测评结果报告应至少包括以下内容：

- a) 评分评级结果分析；
- b) 关键服务特性分析及改进建议；
- d) 识别出的不符合项。

3) 综合审查结果报告应至少包括以下内容：

- a) 审查的结论性意见：认证范围、服务覆盖的人数、推荐注册及注册等级的意见。
- b) 监督审核时还应报告认证证书及认证标志使用、不符合整改情况等方面的情况；
- c) 其他必要的信息。

6.5.2 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

6.5.3 应至少在作出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交客户组织，并保留签收或提交的证据。

6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.6.1 当有发生不符合国家法律法规的要求、不符合客户组织服务制度的要求、不符合行业专业性的特殊要求、对服务体系运行有明显不良影响情况的不符合应以不符合（整改项）报告客户组织，并要求受客户组织限期采取纠正和纠正措施，本机构将对所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。对于严重不符合项（整改项），应要求客户组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。如果未能在审查结束后 6 个月内验证关闭严重不符合实施的

纠正和纠正措施，则应重新实施现场审查。

6.6.2 服务管理审核发现的不符合应验证关闭后才能进行服务特性测评。

6.6.3 服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题，以测评结果报告和其他适当的形方式告知申请人，需要时，应考虑重新取样并再次实施服务特性测评，或终止认证。

6.7 结合审查

当餐厅餐饮服务与其他服务认证对象实施结合审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰地体现 6.5 条要求，并易于识别。

结合审查的审核时间人日数，不得少于单独认证审核时间的 80%。

6.8 补充审查

因审查不充分、客户组织变更等原因需要进行全面或部分补充审查时，则审查组应告知客户组织。补充审核时间应根据补充审查涉及的服务规模、服务过程的复杂程度等因素确定，但至少不低于 0.5 人·日。

6.9 认证复核及认证决定

6.9.1 应该在对审查报告、不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其验证结果进行综合评定的基础上，作出认证决定。

6.9.2 认证决定人员应为航鑫管理控制下的人员，审查组成员不得参与自己实施审查的认证项目的认证决定。

6.9.3 在作出认证决定前应确认不存在如下情形：

1) 审查报告符合本规则第 6.5 条要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

2) 反映以下问题的不符合项（整改项），本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施有效性：

a) 在持续改进服务管理和服务特性的有效性方面存在缺陷，实现服务目标及服务绩效方面有重大疑问；

b) 制定的服务目标不可测量，或测量方法不明确；

c) 对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；

d) 违反相关的服务法规要求；

e) 其他严重不符合项。

3) 航鑫对其他一般不符合项已评审，并接受了客户组织计划采取的纠正和纠正措施。

6.9.4 航鑫有充分的客观证据证明客户组织满足下列要求的，须作出授予、更新、扩大认证范围的决定：

1) 6.1.1 条中的条件；

2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了受审查方的纠正措施或计划采取的纠正措施；

3) 客户组织的服务管理及服务特性综合评分达到相应的等级划分标准；

4) 客户组织按照认证合同规定履行了相关义务。

6.9.5 客户组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该客户组织不符合认证要求，以书面形式告知客户组织并说明其未通过认证的原因。

1) 发现客户组织的服务管理或服务特性有重大缺陷，不符合服务管理规范或服务规范要求；

2) 发现服务过程存在严重违法违规行为。

7 监督审核程序

7.1 航鑫应对持有其颁发的相应 ECCC 认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行相应 ECCC 体系并符合认证要求。

7.2 为确保达到 7.1 条要求，航鑫应根据获证组织对应的特定服务活动的风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

7.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 12 个月，第 2 次监督审核应在证书签发日起 24 个月内进行。

7.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 10.2 或 10.3 条处理。

7.2.3 获证企业的认证项目相关的特定服务活动在国家监管抽查中被查出不合格或不合规时，自国家监管部门发出通报起 30 日内，航鑫应对该企业实施监督审核。

7.3 监督审核的时间以获证组织当前有效人数确定，应约等于按 6.3.2.2 计算得出初次证审查时间 1/3，但至少不低于 1 人日。

7.4 监督审核的审查组，应符合 6.3.6 条的要求。审查组应按 6.3.7 条要求制定审查计划。

7.5 监督审核应在获证组织现场进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有相应的服务活动的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内所有相应的服务管理活动及服务特性要求。

7.6 监督审核的实施应符合 6.4 条要求，并至少覆盖如下内容：

1) 组织的自我审查及其规范性和有效性；

2) 对上次认证审查改进建议中采取的改进措施及其有效性；

3) 顾客关系的处理

4) 投诉的接受和及时处理；

- 5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务体系的有效性及其绩效；
- 6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 7) 持续的运作控制；
- 8) 任何变更；
- 9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- 11) 关键服务特性测评。

7.7 在监督审核中发现的不符合项，航鑫应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。航鑫应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。对严重不符合，须在审查结束之日起3个月内完成。对于获证组织未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，航鑫不应作出授予保持认证的决定。

7.8 监督审查的审查报告应符合6.5条的基本要求，并覆盖7.6条审查内容。

7.9 航鑫应根据6.9条要求，结合监督审查报告及其他相关信息，作出保持、暂停、撤销、缩小认证范围或降级认证证书的决定。获证组织只有持续满足6.9.4才能授予保持认证。获证组织不能持续满足6.9.4条要求的，则应根据监督审查的发现做出暂停、撤销、缩小范围或降级处理的决定。

7.10 监督审查涉及扩大认证范围、变更证书信息的，也须按照6.9条要求做出认证决定。

8 特殊审查程序

8.1 扩大认证范围

8.1.1 对于已授予的认证，航鑫须对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，包括文件审查和现场审查（适用时），以做出是否可予扩大的决定。扩大认证范围审查活动的范围和深度，取决于申请评审和审查方案策划的结果。

8.1.2 这类审查活动可以结合监督审查同时进行。但须注意审查结论与审查目的的对应关系，同时保证扩大范围审查的充分性和监督审查的完整性。

8.1.3 扩大认证范围范围的审查时间根据审查方式和复杂程度而定，扩大认证范围审查与监督审查同时进行，审查时间至少增加0.5人日，扩大认证范围审查单独实施时，审查时间不少于1.0人日。

8.1.4 扩大认证范围实施审查、审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证、认证复核及认证决定等过程应按照6.4、6.5、6.6、6.9的原则要求实施，审查须覆盖申请评

定的扩大范围内容。

8.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、服务事故、对变更做出回应或对被暂停的客户 进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查：

(1) 认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，认证机构应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 获证组织在信息安全或保密监管部门的抽查中被查出不合格时，自监管部门发出通报起30 日内，认证机构应对该组织实施监督审核。

8.3 特殊审查人日

ECCCS特殊审查的时间应在综合考量特殊审查的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊审查人日，无论如何，特殊审核时间不得少于0.5人日。扩大认证范围审查时间还应满足8.1.3条要求。

8.4 特殊审查组

特殊审查组应满足6.3.6要求。

9 再认证程序

9.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，航鑫应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

9.2 航鑫应按 6.3.6 条要求组成审查组。按照 6.3.7 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审查计划。

再认证审查时间约等于初次审核时间的 2/3，但至少不低于 1 人·天。

9.3 再认证审查时间约以前有效人数计算，应约等于按 6.3.2.2 计算得出初次证审查时间 2/3，但至少不低于 1 人日。

9.4 再认证审查的实施应符合 6.4 条要求，并覆盖如下内容：

- (1) 确认获证组织 ECCCS 相应等级的有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) ECCCS 绩效持续改进的证实；
- (3) ECCCS 在实现获证组织目标和 ECCCS 预期结果方面的有效性。

9.5 对再认证审查中发现的轻微不符合项关闭（对纠正措施计划的评审和接受），应在原证书到期后 6 个月内完成），严重不符合的关闭（对纠正措施有效性的验证）应在原认证证书到期前完成。对于获证组织未能在规定的时限内完成对不符合关闭的，航鑫不应作出授予更新再认证的决定。

9.6 再认证审查的审查报告须符合 6.5 条基本要求，并覆盖 9.4 条审查内容。

9.7 航鑫应根据 6.9 条要求，结合再认证审查报告及其他相关信息，作出再认证决定。获证组织只有持续满足 6.9.4 才能授予再认证。获证组织不能持续满足 6.9.4 条要求的，则不应授予再认证，航鑫须以书面形式告知未通过认证的原因。

9.8 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，航鑫未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

9.9 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书有效期不得超过 3 年。新认证证书上的签发日期应不早于再认证决定日期。

10 认证证书状态管理要求

10.1 证书降级

10.1.1 获证组织有下列情形之一的，应在调查核实后的5个工作日内将证书做降级处理，并保留相应证据：

- 1) 服务管理或服务特性持续不满足原审查等级要求；
- 2) 发生服务投诉没有及时处理的；
- 3) 主动申请降级的。

10.1.2 降级期限不得超过6个月。降级证书应在6个月内申请审查恢复原等级，否则应做暂停或撤销处理。

10.1.3 降级证书认证资格仍然有效，但服务等级降低。

10.2 证书暂停

10.2.1 获证组织有以下情形之一，应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- 1) 服务管理或服务特性持续或严重不满足认证要求的；
- 2) 不满足 ECCCS 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- 3) 受到与 ECCCS 相关的行政处罚；
- 4) 发生较大服务事故或投诉，反映获证组织服务管理或服务特性有重大缺陷的；
- 5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- 6) 持有的与 ECCCS 范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；
- 7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- 8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志

的使用，造成严重影响或后果的；

- 9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 10) 被有关行政主管部门责令停业整顿的；
- 11) 发生与 ECCCIS 相关的重大舆情的；
- 12) 主动请求暂停的；
- 13) 降级证书 6 个月内仍没有恢复原等级的；
- 14) 其他应当暂停认证证书的。

10.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.3.1 第 6) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.2.3 航鑫应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.3 证书撤销

10.3.1 获证组织有以下情形之一的，航鑫应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 2) 被列入信用严重失信企业名单；
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- 4) 拒绝接受国家监管部门监督抽查的；
- 5) 出现认证项目相关的重大服务事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 6) 有其他严重违反法律法规行为，受到相关行政部门处罚的；
- 7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的；
- 8) 没有运行相应 ECCCIS 或者已不具备运行条件的；
- 9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者航鑫已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- 10) 其他应当撤销认证证书的。

10.3.2 撤销证书后，航鑫应及时收回撤销的认证证书或远程监控销毁处理。航鑫应以适当的方式公开撤销决定，并声明撤销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.4 证书注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，航鑫应注销其认证证书，并保留相应证据。航鑫

应以适当的方式公开注销决定，并声明注销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

10.5 证书恢复

暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，航鑫应恢复其认证资格，并保留相应证据。

10.6 降级、暂停、撤销或注销认证证书应当在航鑫公司网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.7 航鑫应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11 认证证书及认证标志要求

11.1 总则

11.1.1 航鑫建立、实施、保持《获证组织须知》，在《获证组织须知》中明确认证证书及认证标志使用者的权利和义务，明确航鑫对使用状况的跟踪调查要求，以确保符合《认证证书和认证标志管理办法》的相关要求。规定至少包括下述第 11.1.2~11.1.8 条内容要求。

11.1.2 获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和认证标志，获得认证的服务、管理体系发生重大变化时，应当向航鑫申请变更，未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用认证证书和认证标志。

11.1.3 不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。

11.1.4 获证组织可以在认证有效期内使用服务认证标志，但必须接受航鑫的监督管理。

11.1.5 获证组织在广告等有关宣传中须正确使用服务认证标志，只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域外。

11.1.6 认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，不得在获证单位获得服务认证区域外使用；航鑫至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

11.1.7 航鑫发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，会要求获证组织须立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

11.1.8 对不能符合认证要求的，航鑫会暂停获证组织使用直至撤销认证证书，暂停或停止其使用认证标志，并予以公布；对撤销或注销的证书予以收回，无法收回的，予以公布。

11.2 认证证书

11.2.1 航鑫应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

11.2.2 ECCCS 认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

11.2.3 对每张 ECCCS 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 C。

11.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

11.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、经营地址/审核地址。

若认证的售后服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织售后服务覆盖的业务范围（认证范围）；

(3) 认证依据的认证标准 RB/T 309-2017 所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 证书编号（或唯一识别代码）；

(5) 首次颁证日期、本次颁证日期、证书截止日期、换证日期（换证时适用）。证书应注明：“在本认证证书有效期内获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效”的提示信息；

(6) 发证机构名称、发证机构地址、签发人等信息；

(7) 航鑫徽标、认证标志；

(8) 相关的认可标识、认可注册号（获得相关认可时适用）；

(9) 证书二维码；

(10) 证书信息及证书状态的查询途径。

11.3 认证标志

11.3.1 制定使用 ECCCS 认证标志，须符合《认证证书和认证标志管理办法》中认证标志管理规定。认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的或其他机构制定并公布的认证标志相同或者相近似，不得妨碍社会管理秩序，不得有损社会道德风尚。标志制定后须经认监委的认证规则备案平台予以公布。

11.3.2 航鑫 ECCCS 认证标志如下图所示：



图：ECCCS 认证标志

12 受理转换认证证书

12.1 航鑫应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合认证依据标准、不能有效执行相应 ECCCS 的组织申请认证证书的转换。

12.2 航鑫受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审查。

12.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

13 申投诉的处理

客户组织或获证组织对认证审查过程和结果有异议或不满意申投诉时，航鑫应接受申投诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申投诉人。

书面通知应当告知申投诉人，若认为航鑫未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

14 认证记录的管理

14.1 航鑫应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

15 认证依据变更

15.1 本规则内容提及 RB/T 309-2017 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.2 当认证依据有变更时，优先按照国家标准转版要求、国际标准转版要求实施转版；没有国家标准或国际标准转版要求的，可参考 CNAS 认可单位的标准转版要求实施转版。没有任何转版标准要求或标准可遵照或可参考时，应按照转换过渡期不超过 3 年的标准完成证书的转换，确保获证组织能够及时获得新版标准认证。

16 信息报送

16.1 航鑫应至少在审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

16.2 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

17 其他

17.1 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。

17.2 航鑫可开展相应餐厅餐饮服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行相应餐厅餐饮服务标准。

18 附则

18.1 本规则包含的术语具有如下含义：

18.1.1 客户组织：申请认证并接受认证审查的组织。

18.1.2 获证组织：服务认证已获认证的组织。

18.1.3 审核时间：策划并完成一次完整有效的服务审查所需要的时间。

18.1.4 现场审查时间：审核时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间，包括现场服务管理审核及服务体系测评的时间。

18.1.5 远程审查：利用信息和通信技术（ICT）在申请组织或获证组织所在地以外的任何地方实施审查的活动。

18.1.6 严重不符合：影响服务实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

18.1.7 轻微不符合：不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

18.1.8 多场所组织：单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。

18.1.9 最小服务审查指标：服务审查指标体系构成中处于最末端的服务审查指标。例如：餐厅餐饮服务的审查指标体系由高到低分为：一级指标、二级指标、三级指标共三个层级，则三级指标为最小服务审查指标。

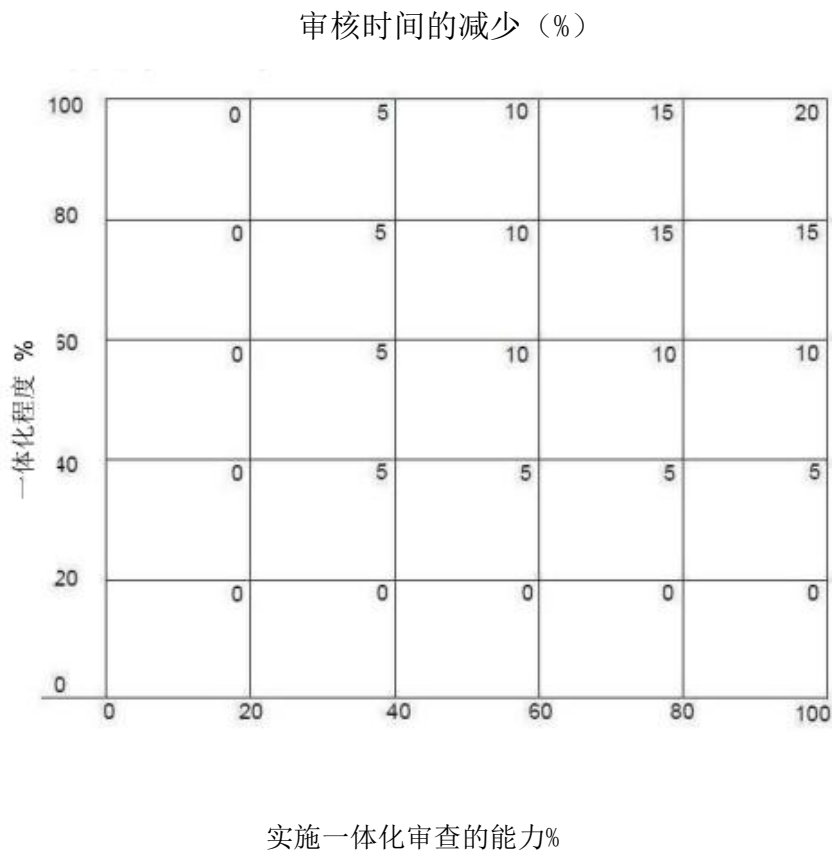
附录 A：确定减少结合审查人日数的计算方法

A.1 总则

确定减少结合审查人日数应综合组织服务体系一体化程度及审查组实施一体化审查的能力两种因素考量而确定

A.2 结合审核时间减少量

结合审核时间减少量（%）及其与服务体系一体化程序和审查组执行一体化审查能力之间的关系如下图：



注 1：图中纵坐标为组织服务体系整合水平。审查策划人员宜通过对组织整合服务绩效的审查确定其服务体系的整合水平，审查和量化组织服务体系整合水平可参考下列因素确定：

- （1）一套整合的文件，适宜时，包括适度融合的作业文件；
- （2）考虑总体经营战略和计划的管理评审；
- （3）对内部自查采用的一体化方法；
- （4）对方针和目标采用的一体化方法；
- （5）对服务体系、服务过程采用的一体化方法；
- （6）对改进机制（纠正和纠正措施、测量和持续改进）采用的一体化方法；

(7) 一体化的管理支持和管理职责。

注 2：图中横坐标为审查组承担结合审查能力的水平。可参考如下公式计算：

审查组结合审查能力水平=
$$\frac{(X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + \dots + (Xn-1)}{Z(Y-1)} \times 100\%$$

式中 $X1、X2 \dots Xn$ 代表审查组中每位审查员有能力承担服务认证对象的数量；

式中 Z 为结合审查组中审查员的数量；

式中 Y 为结合审查所覆盖的整合服务体系的数量。

注 3：图中数值代表该区域可缩减的结合审查人日数占结合审查人日数起始点（T）的百分数。

注 4：结合审查人日数的起始点应为各单一服务认证对象的审查人日数之和。其中每个单一服务认证对象审查人日数（ S_n ）是针对单一服务认证对象考虑了增加或减少审查人日数因素后确定的时间值（注：这里不能把结合评审作为减少单一认证对象审查人日数的一个因素）。

A.3 结合审核时间确定

结合审核时间应为结合审查人日数的起始点减去按照 A.2 确定的减少量，无论如何，不宜使结合审查人日数少于起始点的 80%。

附录 B:

具备 ECCCS 专业能力的审查员或技术专家的资格条件

所选择的审查员或技术专家应具有餐厅餐饮服务专业能力，须满足如下一项或多项资格作为审查员或技术专家的资格条件：

- (1) 具有大专以上学历，并且具有至少 3 年（含）以上餐厅餐饮服务工作经历；或
- (2) 参加餐厅餐饮服务专业技术培训且考核合格，并且在餐厅餐饮服务审查员指导下完成一定数量的餐厅餐饮服务审查活动：不少于 2 次 5 个审查工作日；或
- (3) 作为项目主要参加人，完成至少 1 项的餐厅餐饮服务专业技术工作，如餐厅餐饮服务标准（应用于某行业、某过程的餐厅餐饮服务标准）的制定、科研和设计开发等；或
- (4) 在已具其中一项或多项其他服务认证对象专业能力基础上，参加餐厅餐饮服务专业技术培训，并经考核合格。

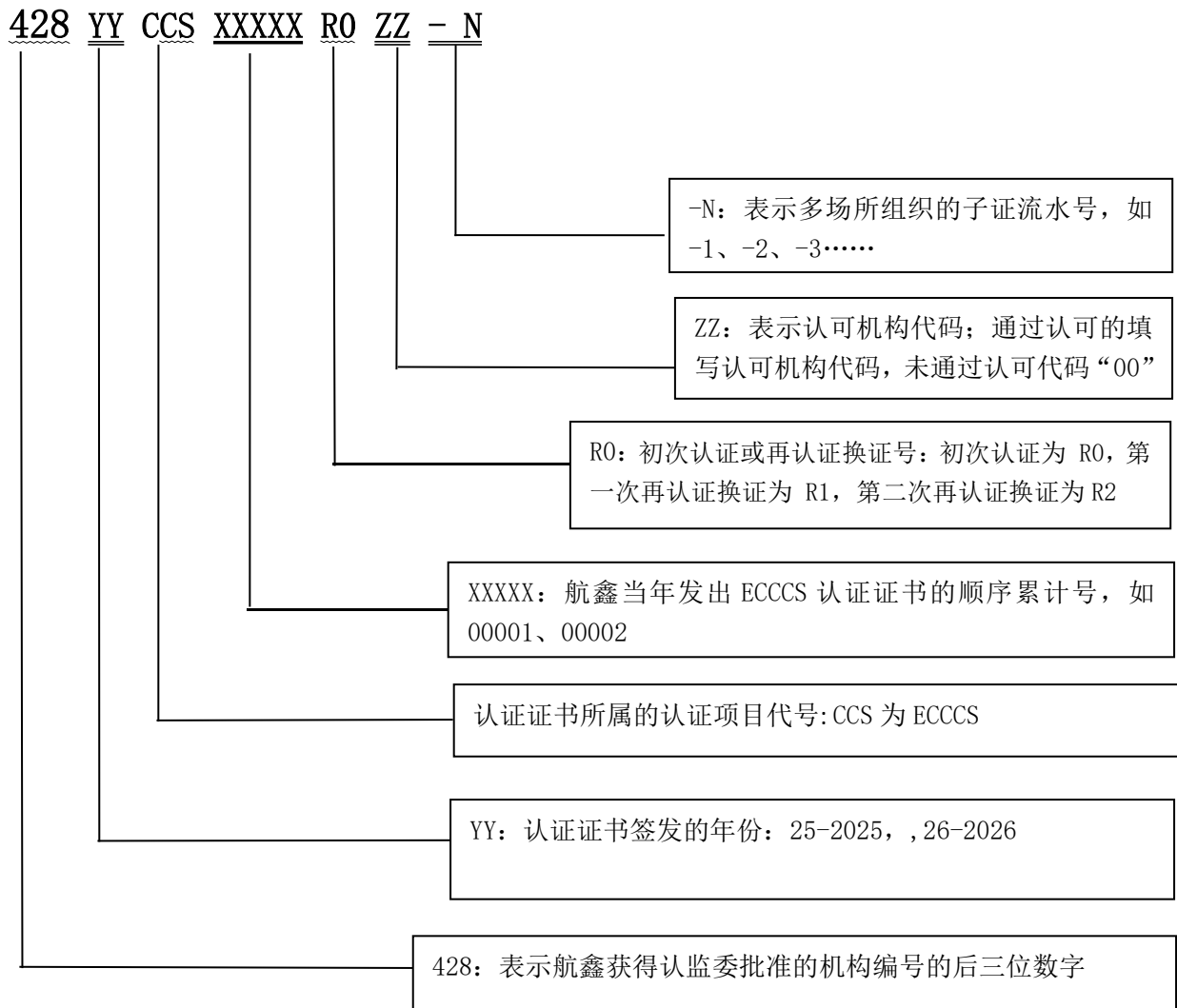
注：餐厅餐饮服务专业工作经历包括：

- 餐厅餐饮服务管理工作经历；
- 餐厅餐饮服务技术与开发经历；
- 餐厅餐饮服务认证工作经历；
- 餐厅餐饮服务检测测评工作经历；
- 餐厅餐饮服务管理教学工作经历；
- 餐厅餐饮服务相关标准制修订工作经历。

注：具备资格的审查员须经“记录审查、意见反馈、面谈、观察、考试”等五种方式的至少两种审查证实具备相应的能力才可确定具备相应的能力，不能仅凭满足资格要求就确定具备相应的能力。

附录 C：ECCCS 服务认证证书编号规则

C.1 ECCCS 认证证书编号由机构编号、证书签发年份、认证项目代码、证书的顺序累计号、初次认证或再认证换证、子证书号构成，格式如下：



C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，...）；

C.3 有效期内换发证书，认证证书编号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号。

C.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

附录 D:

《获证组织须知》7.3 认证证书和认证标志使用

7.3.1 获得航鑫管理体系的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志和认可标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志，不得在产品或包装上标注管理体系认证标志。标志或所附文字不应使人对认证对象和授予认证的公司产生歧义。标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

7.3.2 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

7.3.3 获得产品认证的组织应当在广告、产品介绍等宣传材料中正确使用产品认证标志，可以在通过认证的产品及其包装上标注产品认证标志，但不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证。

7.3.4 管理体系和服务认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，使用时必须与获证方单位名称和产品名称放在一起；航鑫至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

7.3.5 获证客户要使用认证标志时，须将使用方案报航鑫批准后方可正式使用。

7.3.6 管理体系或服务认证证书有效期为三年，每年必须监督审核，监督审核合格后，发放监督审核后的认证证书及认证标志，原有效截止日期不变；证书超过时效，无论什么原因都必须立即停止使用证书及标志；

7.3.7 管理体系或服务认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不应用于产品或消费者所见的产品包装之上或以任何方式作为产品合格的说明，不得用于获证组织的实验室检测、校准或检验的报告或证书中。

7.3.8 获证企业在产品包装或附带信息中声明通过管理体系认证时，不应暗示产品、过程和服务以这种方式得到认证。声明须含对下列的引用：

—获证客户的标识（例如品牌或名称）；

—管理体系的类型和适用标准；

—颁发证书的本认证公司。

产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。

附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。

7.3.9 当获证组织获得认证的服务、管理体系发生重大变化时，应当向航鑫申请变更，未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书和认证标志。

7.3.10 航鑫通过在法律上具有强制实施力的安排，要求获证客户：

a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，须符合本航鑫的要求；

b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；

d) 在其认证被撤销时，按照航鑫的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；

g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

h) 在使用认证资格时，不得使航鑫和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

7.3.11 航鑫通过监督审核、公共信息查询等方式监督获证客户使用状态，一经发现不正确的宣传和误导使用、错误使用，航鑫将采取监管措施直至撤消认证资格，采取法律手段。此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。



AAAAA

餐厅餐饮服务认证证书

认证依据： RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

证书编号： 42826CCS00001R000

兹证明：

证书持有者： *****有限公司

组织代码： *****

注册地址： ****省***市***区****

经营地址： ****省***市***区****

认证范围： *****的餐厅餐饮服务活动

通过航鑫检测认证（深圳）有限公司¹的现场审核，经评价：其餐厅餐饮服务能力达到标准 RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》规定的

5 A 级

发证日期： ****年**月**日

证书有效期至： ****年**月**日

换证日期： ****年**月**日



航鑫检测认证（深圳）有限公司

深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

本证书由航鑫检测认证（深圳）有限公司注册颁发，在本认证证书有效期内获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。证书有效性可通过航鑫检测认证（深圳）有限公司官网（www.hxfwrz.com）查询或通过二维码查询。