

住宿服务、食品和饮料服务质量管理规范

SB/T11045-2013《商务型饭店经营规范》

# 住宿服务、食品和饮料服务 认证实施规则

编写单位：北京恩格威认证中心有限公司

编写时间：2018年10月12日

# 目 录

0 引言	2
1 适用范围	2
2 认证依据标准	2
3 对认证机构的要求	3
3.1 总则	3
3.2 对公正性的管理	3
4 对认证人员的要求	3
5 认证模式	4
6 认证单元划分	4
7 认证委托	5
7.1 申请材料	5
7.2 认证委托的受理	6
7.3 实施安排	6
8 认证实施	6
8.1 认证准备	6
8.2 认证活动的时间	7
8.3 认证	7
8.4 认证报告	9
8.5 认证决定	10
8.6 初次认证	10
8.7 认证时限	10
9 获证后监督	10
9.1 获证后的监督审核原则	10
9.2 获证后监督的频次和时间	11
9.3 获证后监督的记录	11
9.4 获证后监督结果的认证	11
10 再认证程序	11
11 认证证书	12
11.1 认证证书的使用	12
11.2 认证证书的保持	12
11.3 认证证书覆盖信息的变更	12
11.4 认证证书覆盖范围的扩展	13
<b>11.5 认证证书的注销、暂停和撤销</b>	<b>13</b>
12 认证标志	15
13 收费	15
14 认证责任	15
15 认证实施细则	15
附件：术语	17
一、服务认证术语	17

二、住宿服务、食品和饮料服务相关术语.....	19
-------------------------	----

## 0 引言

本规则的颁布实施是为了方便 **SB/T11045-2013**《商务型饭店经营规范》标准的快速落实和使用。本规则基于住宿服务、食品和饮料服务质量管理规范制定，规定了住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理规范认证原则和要求。

认证机构应依据通过实施规则和本规则要求编制认证实施细则，并配套通用实施规则和本规则共同实施。

认证组织应确保获证组织能够持续符合认证并符合相关标准要求。

本规则由北京恩格威认证中心有限公司发布，版权归北京恩格威认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经北京恩格威认证中心有限公司，不得以任何形式全部或部分使用。

## 1 适用范围

本规则适用于从事住宿服务、食品和饮料服务的企业和组织的服务认证。

## 2 认证依据标准

- 《餐厅餐饮服务认证要求》RB/T309-2017
- 《商务型饭店经营规范》SB/T 11045-2013；
- 《经济型饭店经营规范》SB/T10475-2008、
- 《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T14308-2010、
- 《绿色饭店标准》GB/T21084-2007、
- 旅店业卫生标准 GB 9663
- 《星级访查规范》
- 《质量管理体系要求》等标准 **ISO9001:2015**，
- 生活饮用水标准GB 5749-2006

标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号 GB/T 10001.1-2006

食（饮）具消毒卫生标准 GB 14934-1994

商业服务业经营场所传染性疾病预防措施 GB 19085-2003

污水综合排放标准 DB211627-2008

饭馆（餐厅）卫生标准 GB16153-1996

剩余电流动作保护器 GB 6829

旅店业卫生标准 GB 9663

标志用公共信息图形符号 GB/T 10001

剩余电流动作保护装置和运行 GB 13955

公共信息导向系统设置原则与要求 GB/T 15566

饭馆（餐厅）卫生标准 GB 16153

室内空气质量标准 GB/T 18883

城市旅游导向系统设置原则与要求 LB/T 012

注：涉及到的专业术语以上述标准中的要求为依据

## 3 对认证机构的要求

### 3.1 总则

应当符合适用的法律法规的有关规定，具备从事服务认证活动所要求的技术能力，并按照要求建立和实施了文件化的管理体系。

### 3.2 对公正性的管理

应公正行事，并避免不可接受的利益冲突，具有减轻或消除有损公正性管理的控制措施，该措施可包括禁止、限制、行事规则和相关政策等。

## 4 对认证人员的要求

认证机构中执行认证任务的人员应具备以下的通用知识和技能：

- 1) 熟悉服务领域的相关理论知识和实践;
- 2) 熟悉适用的服务标准体系知识;
- 3) 了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策;
- 4) 掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法;
- 5) 熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其认证方法;
- 6) 熟悉认证工作程序和要求。
- 7) 此外，认证组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：
  - a) 熟悉服务组织的专业术语和服务特性;
  - b) 熟悉适用于服务组织的法律法规及其运用;
  - c) 熟悉服务组织的服务流程，能识别该组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。

应确保作出认证决定的小组或个人理解适用的服务标准/规范及其认证要求，并经证实有能力做出认证决定。

当有要求时，认证机构中从事服务认证的认证人员应当取得相应的执业资格。

## 5 认证模式

住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理规范的服务认证模式包含服务特性测评、暗访、服务管理审核、获证后监督；上述获证后监督是指获证后跟踪检查与服务特性测评、暗访、服务管理审核三种方式中至少选择一种。

认证机构应对提供商品和服务的企业或组织分类管理，并结合分类管理结果，在基本认证模式的基础上酌情增加相关要素，对获证后监督各方式进行组合，以确定申请人所能使用的认证模式。

## 6 认证单元划分

原则上，认证单元应按照以下方面进行划分：

- 1) 住宿服务、食品和饮料服务企业的基础设施；
- 2) 住宿服务、食品和饮料服务企业的文件管理；

- 3) 住宿服务、食品和饮料服务企业的质量管理；
- 4) 住宿服务、食品和饮料服务企业的商品管理；
- 5) 住宿服务、食品和饮料服务企业的服务质量控制；
- 6) 住宿服务、食品和饮料服务企业的从业人员岗位要求

认证机构应依据国家认监委发布的相关文件，结合住宿服务、食品和饮料服务企业分类管理，在认证实施细则中明确单元划分具体要求。

## 7 认证委托

### 7.1 申请材料

认证机构应要求申请服务认证的组织（以下简称“申请人”）向其说明关于履行任何相关法律义务的情况，以便认证机构确定该申请人是否具备申请认证的资格和条件。

申请人应按要求提交认证申请书及以下拟认证服务的有关信息，包括必要的技术文件：

- 1) 申请人的基本情况，包括：
  - a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
  - b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
  - c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 2) 拟认证的服务信息，包括：
  - a) 服务范围和服务内容；
  - b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- 3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；
- 5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 7) 需要时的其他信息。

认证机构应对所获得的信息进行认证以确保：

- a) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- b) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c) 认证范围得到确定；
- d) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- e) 认证机构有能力并能够实施认证活动；

某些情况下，当申请人申请认证的内容对认证机构而言无相关先例时，认证机构应有一过程来识别认证所涉及的服务类别、规范性文件和相关的认证方案。此种情况下，认证机构应评估其是否有能力来实施所要进行的认证活动，并保留对决定开展这一特定认证的理由。

## 7.2 认证委托的受理

根据申请人的申请资料，认证机构需综合确定是否有能力受理认证申请。对符合本规则要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

不符合国家法律法规及相关政策要求时，认证机构不得受理相关认证委托。

## 7.3 实施安排

认证机构应与申请人约定双方在认证实施各环节中的相关责任和安排，并根据所涉及企业商品和服务分类管理情况，按照本规则及认证实施细则的要求，确定认证实施的具体方案并告知申请人。

# 8 认证实施

## 8.1 认证准备

8.1.1 认证机构应为其认证活动制定认证计划，以便为有关各方就认证活动的安排和实

施达成一致提供依据。该计划可以是适用于所有活动的通用计划，或是针对某一特定活动的专项计划。

8.1.2 为特定认证项目所制定的认证计划应基于服务认证方案的要求，并清晰的说明所要实施的认证活动和使用的认证方法及认证准则。

8.1.3 认证机构应选派有能力的人员组成现场认证组，以执行所要求的各项认证任务。在决定认证组的规模和组成时，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑认证人员所具有的专业背景和实践经验来确定。

## 8.2 认证活动的时间

认证机构应基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项认证任务确定需要的时间：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、认证范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；
- 8) 与服务活动相关联的风险。

## 8.3 认证

8.3.1 认证机构应按照服务认证方案的要求和适用的服务认证标准/规范，对申请人申请认证的服务进行认证。

8.3.2 对特定服务的认证通常可采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的认证方式。认证方式包括但不限于：

- 1) 服务特性测评；
- 2) 暗访；



### 3) 服务管理审核。

**注：服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，服务管理审核旨在证实特定服务指标；服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。**

## 8.3.3 服务特性测评

### 8.3.3.1 认证机构应依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：

- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- 2) 适用的测评指标和判定规则；
- 3) 测评的方法、流程和工具；
- 4) 样本要求和抽样计划；
- 5) 测评所覆盖的时间段；
- 6) 信息与数据的收集和分析；
- 7) 测评结果的采信。

**注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：**

**服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性**

### 8.3.3.2 认证机构应根据约定的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

### 8.3.3.3 认证机构应将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

## 8.3.4 暗访

### 8.3.4.1 认证机构应在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

### 8.3.4.2 认证机构应建立和保持暗访的程序，就暗访的范围、人员选择、过程要求及其认证作出规定。

### 8.3.4.3 认证机构应为暗访进行适当的策划、提供资源并制定计划，该计划应至少包括以下要素：

- 1) 暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）；
- 2) 认证准则；
- 3) 暗访时间。

### 8.3.4.4 认证机构应根据申请人服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使申请人产生负面的表现。

8.3.4.5 执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

### 8.3.5 服务管理审核

8.3.5.1 认证机构应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范,就申请人的服务管理进行认证。

8.3.5.2 认证机构的服务管理审核至少需确认下列各项:

1) 对申请人服务能力的认证,包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场认证;

**注: 服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。**

2) 人员及资源配置与管理;

3) 服务特性控制及其运行管理;

4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境);

5) 服务承诺和顾客服务;

6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;

7) 争议的处置管理;

8) 服务投诉的处理;

9) 内部审核。

## 8.4 认证报告

认证机构应为每次认证活动提供书面报告,报告应包括但不限于以下内容:

1) 认证的目的、范围和准则;

2) 申请人的基本情况(包括名称、地址等);

3) 抽样及样本信息;

4) 服务认证结果及其说明;

5) 与有关认证要求符合性的陈述(包括任何不符合);

6) 报告覆盖的时间段;

7) 结论。

## 8.5 认证决定

认证机构应根据对认证过程中收集到的有关信息，包括从认证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）进行复核，并作出认证决定。

## 8.6 初次认证

对服务的初次认证至少应包括上述认证活动中的服务管理审核、服务特性测评和需要时的暗访。

## 8.7 认证时限

认证机构应对认证各环节的时限做出明确规定，并确保相关工作按时限要求完成。申请人须对认证活动予以积极配合。一般情况下，自受理认证委托起 90 天内向申请人出具认证证书。

# 9 获证后监督

获证后监督是指认证机构对获证项目及其运营单位实施的监督。认证机构应结合运营单位管理和实际情况，在认证实施细则中明确获证后监督方式选择的具体要求。

## 9.1 获证后的监督审核原则

认证机构应在运营单位管理的基础上，对取得认证的服务实施监督，以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等认证活动。

对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的管理体系的变更。

## 9.2 获证后监督的频次和时间

认证机构在项目获得住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理规范认证证书后，每年对项目进行一次监督审查。

## 9.3 获证后监督的记录

认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

## 9.4 获证后监督结果的认证

认证机构对监督审核的结论和有关资料等信息进行综合认证。认证通过，可继续保持认证证书；认证未通过，认证机构应当根据相应情形做出暂停或者撤销认证证书的处理，并予以公布。

# 10 再认证程序

(1) 认证证书期满前，若获证项目所有者有意申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审核，决定是否延续认证证书。

(2) 认证机构应按本规则要求组成审核组，并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。

(3) 对再认证审核中发现的不符合项，应按本规则要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。

(4) 认证机构参照本规则要求作出再认证决定。获证项目继续满足认证要求的，向其换发认证证书。

## 11 认证证书

### 11.1 认证证书的使用

认证标志的管理、使用应当符合国家相关法律法规的规定。标注方式可采用国家认监委统一印制标准规格认证标志或非标准规格印刷/模压认证标志。

### 11.2 认证证书的保持

本规则覆盖认证证书的有效期为 3 年。有效期内，证书的有效性依赖于认证机构的获证后监督而获得保持。

认证证书有效期满，如需延续使用，申请人应当在认证证书有效期满前 90 天内提出再认证委托。证书有效期内最后一次获证后监督结果合格的，认证机构应在接到认证委托后直接换发新证书。

### 11.3 认证证书覆盖信息的变更

项目获证后，如果获证组织非正规教育与培训的学习服务发生重大变化，或认证机构在认证实施细则中明确的其他事项发生变更时，申请人应向认证机构提出变更委托并获得批准/完成备案后，方可实施变更。

其中认证机构应：

(1) 变更委托及要求。认证机构应在认证实施细则中明确认证变更的具体要求，包括认证变更的范围和程序。

(2) 变更认证及批准。认证机构根据变更的内容，对提供的资料进行认证，确定是否可以批准变更。如需对变更内容进行重新审核的，应在审核符合《住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理规范》标准后方能批准变更。

(3) 变更备案。变更如不涉及任何管理体系或管理活动的调整，可由机构认可的负责人确认批准，保存相应记录并报认证机构备案。认证机构在获证后监督时进行核查。

## 11.4 认证证书覆盖范围的扩展

申请人需要扩展已经获得的认证证书覆盖的范围时，应向认证机构提出扩展范围的认证委托。

认证机构根据申请人提供的扩展认证覆盖范围有关资料，核查扩展内容与原认证项目的差异，确认原认证结果对扩展内容的有效性，并针对差异做审核。核查通过的，由认证机构根据申请人的要求单独颁发或换发认证证书。

## 11.5 认证证书的注销、暂停和撤销

认证证书的注销、暂停和撤销依据相关法律法规及认证机构的有关规定执行。认证机构应确定不符合认证要求的类别和范围，并采取适当方式对外公告被注销、暂停、撤销的认证证书。

### (1) 注销证书

获证项目有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内注销其认证证书：

- 1) 认证证书有效期满，申请人未申请延期使用的。
- 2) 申请人由于企业破产、倒闭、解散、组织结构调整等原因致使获证项目不能继续运营的，申请人主动放弃认证证书的。

- 3) 获证项目已被国家或地方明令停止运营的。
- 4) 项目作为标的转让、抵押的，新持有人主动放弃认证证书的。
- 5) 申请人主动申请注销的。
- 6) 其他应当注销认证证书的。

自认证证书注销之日起，不得以任何理由予以恢复，申请人可以向认证机构重新申请认证。

### (2) 暂停证书

获证项目有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- 1) 企业住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理连续或严重不满足认证要求的。
- 2) 企业住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理相关方手续不完备，被有关执法监管部门查处后责令改正的。
- 3) 企业住宿服务、食品和饮料服务服务质量管理持续 6 个月不能正常运行的，或运行存在缺陷等待修正的。
- 4) 申请人发生变更，新申请人决定不再继续认证的。
- 5) 由于纠纷被相关执法部门或银行暂时扣押的。
- 6) 主动请求暂停的。
- 7) 其他应当暂停认证证书的。

认证证书暂停期不得超过 6 个月，但属于第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。认证机构暂停认证证书的信息，应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、认证标识或引用认证信息。

### （3）撤销证书

获证组织有以下情形之一的，认证机构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。

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 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。
- 3) 出现重大事故，经执法监管部门确认是发生重大变更等，未向认证机构通报备案造成的。
- 4) 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（包括持有的行政许可证明、资质证书、认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- 5) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
- 6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- 7) 其他应当撤销认证证书的。

撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

## 12 认证标志

标注方式可采用国家认监委统一印制的标准规格认证标志或非标准规格印刷/模压认证标志口。

## 13 收费

认证收费项目由认证机构参考国家关于质量体系认证收费标准的规定收取。认证机构应参考国家关于质量体系认证收费标准中的规定形成审核、获证后监督复查收费人日数标准，合理确定具体的收费人日数。

## 14 认证责任

认证机构应对其做出的认证结论负责。

认证机构及其所委派的检查员应对检查结论负责。

申请人应对其所提交的委托资料及项目资料的真实性、合法性负责。

## 15 认证实施细则

认证机构应依据本实施规则的原则和要求制定科学、合理、可操作的认证实施细则。认证实施细则应在向国家认监委备案后对外公布实施。认证实施细则应至少包括以下内容：

- (1) 认证流程及时限要求；
- (2) 认证模式的选择及相关要求；
- (3) 单元划分的细则及相关要求；
- (4) 认证委托资料及相关要求；
- (5) 项目认证要求；



- (6) 获证后监督要求；
- (7) 认证变更（含标准换版）的要求；
- (8) 关键环节、管理节点；
- (9) 收费依据及相关要求；
- (10) 与争议、申诉相关的流程及时限要求。

## 附件：术语

### 一、服务认证术语

#### 1. 服务 service

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注1：服务的提供可涉及如下几种：

- 在顾客提供的有形产品（如要修理的汽车）方面所完成的活动；
- 在顾客提供的无形产品（如准备纳税申报单所需的损益表）方面所完成的活动；
- 无形产品的交付（如在知识传播方面的信息提供）；
- 为顾客营造氛围（如在宾馆和餐馆）。

注2：改自 GB/T27065-2015，定义 3.6

#### 2. 顾客服务 customer service

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

注：改自 GB/T 24620-2009，定义 3.11

#### 3. 特性 characteristic

可区分的特征。

注1：特性可以是固有的或赋予的。

注2：特性可以是定性的或定量的。

注3：有各种类别的特性，如：

- a) 物理的（如：机械的、电的、化学的或生物学的特性）；
- b) 感官的（如：嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；

- c) 行为的 (如: 礼貌、诚实、正直);
- d) 时间的 (如: 准时性、可靠性、可用性、连续性);
- e) 人因工效的 (如: 生理的特性或有关人身安全的特性);
- f) 功能的 (如: 飞机的最高速度)。

[ISO 9000:2015, 定义 3.10.1]

#### **4. 服务特性 service characteristic**

由顾客服务 (3.2) 体验感知的一项或一组可区分的特征, 通常是无形的。

注 1: 服务特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注 2: 服务特性可以是定性的或定量的。

#### **5. 服务管理 service management**

为实现特定目标, 组织针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

#### **6. 排队论 Queuing Theory**

研究系统随机聚散现象和随机服务系统工作过程的数学理论和方法。

#### **7. 合格评定功能法 functional approach to conformity assessment**

由选取 (取样)、确定与复核和证明 (决定) 三项功能有序组成, 其中确定功能包括但不限于测定、检验、试验/检测、审核活动。

#### **8. 服务认证方案 service certification scheme**

与适用相同的规定要求、具体规则与程序的特定服务相关的服务认证制度。

注 1: 在国家一级的层面上不一定区分“服务认证方案”和“服务认证制度”。

注 2: 改自 GB/T 27065-2015, 定义 3.9

#### **9. 信度 reliability**

在一定条件下, 进行多次测量时, 所得测量结果的一致性及稳定性。

[GB/T 19038-2009, 定义 3.13]

## 10. 效度 **validity**

测量工具或手段能够正确测出被测对象真实情况的有效程度。

[GB/T 19038-2009, 定义 3.14]

## 二、住宿服务、食品和饮料服务相关术语

### 1. 社会宾馆

指除旅游星级饭店外,向社会公众提供有限住宿服务的大、中型宾馆、酒店、度假村等场所,其它小型住宿场所可参照执行。

### 2. 餐饮业

通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等手段,向消费者提供食品(包括饮料)、消费场所和设施的食品生产经营行业。包括集体用餐配送单位和食堂。

### 3. 餐饮服务

通过即时制作加工、商品销售、服务性劳动等手段,向消费者提供食品、消费场所及设施的食品加工、销售和消费服务活动。

### 4. 快餐

即烹饪好能够迅速提供顾客食用的饭食。

### 5. 即食餐食

指经调理包装成盒或不经小包装而直接以大容器运送,供团体于短时间内立即食用的食品,如餐盒食品、团体膳食、现成菜肴等。

### 6. 公共食堂

即烹饪好能够迅速提供顾客食用的饭食。

### 7. 用餐配送单位

根据集体服务对象订购要求,集中加工、分送食品但不提供就餐场所的单位。

### 8. 食品经营许可证

由食品管理部门审核食品生产厂的生产条件和技术水平后,发给准予生产某种食品的证件。

### 9. 食物中毒

人体因摄入含有生物性、化学性有害物质的食品；或把有毒、有害物质当作食品摄入后出现的不属于传染病的急性、亚急性疾病。

#### **10. 感官特性**

可由感觉器官感知的食品特性。如食品的颜色、滋味和气味、形态、组织等。

#### **11. 食品理化检验**

应用物理学和化学分析技术，对食品的质量要素进行测定、试验、计量，从而判断食品的质量。

#### **12. 食品微生物学检验**

应用微生物学实验技术，检查食品中微生物的生长、繁殖情况。