

# 众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



## 餐饮管理体系要求

文件编号：CTS /F-ZXLC-048-2025

文件版次：A/0 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

发布日期：2025 年 8 月 25 日

实施日期：2025 年 8 月 25 日

## 目录

文件修改记录 .....	4
1 范围 .....	5
2 规范性引用文件 .....	5
3 术语和定义 .....	5
3.1 餐饮企业 .....	5
3.2 质量管理体系 .....	5
3.3 缺陷服务 .....	5
3.4 无接触配送 .....	5
3.5 分餐服务 .....	6
4 组织环境 .....	6
4.1 理解组织及其环境 .....	6
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	6
4.3 质量管理体系的范围确定 .....	6
4.4 餐饮企业基本要求 .....	6
5 领导作用 .....	7
5.1 领导作用与承诺 .....	7
5.2 质量方针 .....	7
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	7
6 策划 .....	8
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	8
6.2 质量目标及其实现的策划 .....	8
6.3 变更的策划 .....	9
7 支持 .....	9
7.1 资源 .....	9
7.2 能力 .....	9
7.3 意识 .....	10
7.4 沟通 .....	10
7.5 文件化信息 .....	10
8 运行 .....	11
8.1 运行策划和控制 .....	11
8.2 物料采购与储存的控制 .....	12

8.3	菜品及服务需求的确定与评审	12
8.4	菜品加工与传递的控制	13
8.5	餐饮服务的控制	13
8.6	外卖服务的控制	14
8.7	突发事件应急处置	14
9	绩效评价	14
9.1	监视、测量、分析和评价	14
9.2	服务与管理的监督检查	15
9.3	物料及菜品的监督检查	15
9.4	顾客满意	15
9.5	内部审核	15
9.6	管理评审	16
10	改进	16
10.1	总则	16
10.2	不合格和纠正措施	16
10.3	持续改进	17

该认证管理体系要求归众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室

电话：0592-5921023

邮箱：bizxlc2021@163.com