

中国教育后勤协会商贸管理专业委员会

中后协商〔2024〕5号

关于印发《全国教育超市标准化建设评估标准 (2024年修订版)》的通知

各会员单位：

随着社会经济的快速发展，新零售业态迭代更新加快，对校园商业服务也提出了更高的要求，为适应这一形势的变化，中国教育后勤协会商贸管理专业委员会标准化建设办公室与教育超市标准化建设评审专家组成员共同修订了《全国教育超市标准化建设评估标准》，并经中国教育后勤协会商贸管理专业委员会第二届常务委员会第八次会议讨论通过，请各会员单位参照执行。

附件：全国教育超市标准化建设评估标准（2024年修订版）



附件：

全国教育超市标准化建设评估标准（2024 年修订版）

第一部分：硬件（60 分）					
评估项目	评估标准	单项分值	实得分	分值计算办法	评估办法
一、门店形象				10	
1.1 标识				10	
1.1.1▲	公示门店资质证照：营业执照、食品经营许可证、其他需要许可的证照；				现场查看
1.1.2	店名店招醒目，营业时间指示清楚；	1		各 0.5	
1.1.3	公示公司经营理念、质量方针等相关内容；	1		各 0.5	
1.1.4	公示卖场服务指南：服务承诺、购物须知、存包须知、退换货须知等；	1		各 0.25	
1.1.5	公示服务内容：服务热线电话、天气预报、微波加热、免费开水、免费针线、便民雨伞等；	1		三项以上满分	
1.1.6	导购标示：导购图、商品分区、进出口、收银台、赠品兑换、团购业务等；	1		三项以上满分	
1.1.7	广告标识及内容：POP 广告、DM 广告、新品信息、特价信息、促销信息等，应遵循真实、健康、合法原则；	1		三项以上满分	
1.1.8	购物标示：复秤台、电器测试、暂停收银、刷卡通道、塑料袋收费等提示；	1		三项以上满分	
1.1.9	安全标示：通道安全，应急灯指示，火警、匪警、急救电话及安全责任人电话，防盗、防触电、防滑等提示，停电、防盗、防火等突发事件预案，配备应急灯及安全疏散标识；	2		三项以上满分	
1.1.10	禁止提示：禁止拍照、禁止吸烟、禁止带宠物入内、禁止带入内、禁止带食品入内等；	1		三项以上满分	
凡在现场检查中发现证照不齐，一票否决。					
二、建筑环境				13	
2.1	自建物业及装修应符合 GB 50189 的相关规定和 GB/T 50378 规定中绿色建筑二星标准；	1.5			现场查看
2.2	商场建筑设计、构造设计和二次装修时应有促进自然采光和自然通风的措施；	1.5			
2.3★	卖场面积（含办公区、不含库房）不低于 200 平方米；	1			
2.4	卖场通风效果好，下雨不会有漏水、积水现象；	1			

2.5	地面选择防滑、防压、承重、耐磨、易清洗材料铺设；	1		各 0.2	现场查看
2.6	地面平整，必须分高低层次的，高低部分过渡平缓，台阶式过渡有醒目提示；	1		地面0.5 高 0.25 台 0.25	
2.7	建筑物结构安全，门、窗、水、电都符合建筑安全；	1			
2.8	墙面布景悬挂不超过墙壁承重能力；	1			
2.9	配电柜、箱、闸及开关固定牢固，管线敷设规范，缆、线、开关无发热；	2		各 1 分	
2.10	建筑物、装修设计材料、消防设施、器材配备均符合国家相关法律法规。	2			
三、服务区域功能及环境				9	
3.1 休闲区				2	
3.1.1★	超市应设有休闲区域，配有休闲的桌、椅，环境整洁，氛围高雅，且休闲区面积按不小于卖场面积的 5%比例配置。	2			
3.2 出、入口及通道				3	
3.2.1▲	建筑面积大于 200m ² 的超市必须设立安全出口；				现场查看并测量
3.2.2	出口与入口应有明显区分，标识清晰，便于消费者进出，不出现拥堵，主、次通道设计合理，顾客动线流畅；主通道宽度不低于 0.9m，次通道不低于 0.8m；	1.5			
3.2.3	收银台数量基本满足顾客需要，按每 800 人客流量设置一台收银台。	1.5			
3.3 亮度及温、湿度				2	
3.3.1	卖场照明充足，不低于 250lux；（lux：指 100w 的白炽灯在正下方距离处的亮度为 100lux）；	1			现场查看并测量
3.3.2	卖场应保持适宜的温度条件（冬季 18℃—22℃、夏季 22℃—26℃）和湿度条件（卖场销售区相对湿度≤55%，冷冻食品销售区相对湿度≤40%），并有良好的通风条件。	1			
3.4 清洁、卫生				2	
3.4.1	卖场地面无纸屑、杂物、尘土、通道无堆积包装纸箱；	1			现场查看
3.4.2▲	墙壁干净、靠墙四周无垃圾杂物、玻璃明亮，垃圾桶配置必须符合属地垃圾回收要求，垃圾箱（桶）遮盖桶面干净，桶内垃圾及时清理；				现场查看
3.4.3	货架及商品保持清洁，无灰尘、污迹。	1			

四、设备、设施				18	
4.1 电器类				15	
4.1.1★	合理配备 POS 收银系统，POS 机数量与营业面积及客流相适应，按照 200m ² 配置不少于 1 台自助收银系统；	2			现场 查看
4.1.2★	科学配备各类低温柜、冷冻冷藏柜，其中一级或二级能耗的使用比例不低于 80%；	2			
4.1.3★	科学配备空调、电扇、暖气等制冷、制热设备；节能等级达到三级或以上；	2			
4.1.4	称重设备采用符合国家标准的计量器具，定期年检；	1			
4.1.5	包装设备要采用有国家安全认证标志的设备，如打包机、封口机等设备；	1			
4.1.6	配备电子监控设备；	1			
4.1.7	配备音乐播放设备；	1			
4.1.8	在满足眩光限制和配光要求条件下，灯具效率或效能应符合 GB 50034 规定的要求；	1			
4.1.9	采取合理措施改善室内人工照明质量的，收款台、货架柜等设局部照明，且货架柜的垂直照度不低于 200 lx；	2			
4.1.10	应采用能源效率等级达到 2 级以上的高效照明设备并配备智能控制系统；	1			
4.1.11	各种灯具视线范围内无坏灯、无频闪。	1			
4.2 道具类				2	
4.2.1	使用超市标准货架；	1			现场 查看
4.2.2	规范使用花车，地堆、端架等特殊陈列道具；	0.5			
4.2.3	配备购物筐或购物车并保持清洁。	0.5			
4.3 办公类				1	
4.3.1	配备电话、传真等基础通讯设备；	0.5			现场 查看
4.3.2	配备基础办公设施，如办公桌、文件柜、保险柜、验钞机、员工储物柜等。	0.5		五项以上满分	
五、商品布局与陈列				10	
5.1 卖场				7	
5.1.1	商品功能布局科学合理，满足便利原则；	2			现场 查看
5.1.2	单品陈列米数不低于 20 厘米或两个排面的宽度；	1			

5.1.3	商品陈列满足“易取原则”，并且商品上沿与上层货架的距离不大于该商品 1/3 高度；	1			现场查看
5.1.4	商品一物一签，物签对位；	1			
5.1.5	根据商品特性及促销要求，配备相应的展示陈列设备；	1			
5.1.6	缺、断商品有相应的告知或说明。	1			现场查看
5.2 存货区				3	
5.2.1	商品分类贮存；	1			现场查看
5.2.2	商品应隔墙离地（离地不低于 10 厘米），并按先进先出的原则存放；	1			
5.2.3	应设立专门的残损商品区域，及时清理变质、已过期或将要过期的商品。	1			
第二部分：软件（90 分）					
一、组织管理体系				4	
1.1	组织架构健全，人员配置合理，岗位分工清晰。	0.5			现场考评
1.2	岗位职责明确，岗位程序清晰，操作程序文件完整。	0.5			
1.3	建立完善的管理制度体系				
1.3.1	建立人事管理、财务管理、资产管理及薪酬管理等管理制度体系；	1			查阅资料或记录并询问相关人员
1.3.2	建立门店运营操作文件，执行落实各项管理制度，并有定期考评考核记录；	1			
1.3.3	编制并印发《员工手册》，内容规范齐全，做到人手一册。	1			
二、思政文化与育人				7.5	
2.1	思政				
2.1.1▲	坚持党的领导，贯彻落实党的各项方针政策；				
2.1.2▲	提高政治站位，把握正确的舆论导向，弘扬主旋律，传递正能量。				
2.2	文化				
2.2.1 精神文化	企业核心价值观，企业精神及理念；	0.5			
2.2.2 制度文化	各项制度与企业核心价值观是否相符；	0.5			现场考评或询问

2.2.3 行为文化	人员的形象行为，店堂的文化宣传语与精神文化。	0.5			现场查看
2.3	育人				
2.3.1★ 环境育人	立德树人，培根育人，弘扬社会主义核心价值观；	2			
2.3.2★ 服务育人	通过文明的服务行为，传递勤奋、向上的精神，展现亲切友善的风貌和劳动之美的品格；	2			现场 考评 或 询问
2.3.3★ 劳动育人	要设立勤工俭学岗位，主动对接学校相关院系或部门开展劳动实践、实训实习活动，努力将服务窗口创建成为学生的劳动实训基地。	2			
三、服务规范				18	
3.1	服务礼仪			2.5	现场 查看
3.1.1	应按规定着装，整洁、得体；工牌应端正佩戴；	0.5			
3.1.2	应仪表洁净、修饰得体，佩戴饰品符合岗位规范要求；食品销售人员应符合法律法规和相关标准要求；	0.5			
3.1.3	应依次接待；	0.5			
3.1.4	与顾客交谈时应正确使用服务用语，口齿清晰、音量适中，表达专业、流畅、准确；	0.5			
3.1.5	与顾客相遇时应以顾客为先，主动礼让。	0.5			
3.2	销售服务			5	现场 考评 或 询问
3.2.1	顾客进店购物时，应主动招呼；	0.5			
3.2.2	应按顾客所需，快速、准确拿递商品，轻拿轻放、不扔不摔；	0.5			
3.2.3	应耐心、专业地解答顾客提出的问题；	0.5			
3.2.4	应按顾客要求，对商品进行适当包扎；	0.5			
3.2.5	应为要求退换商品的顾客提供热情、耐心的服务，认真倾听顾客对商品的意见；	1			
3.2.6	应依据退换货制度及流程，退换商品；	0.5			
3.2.7	销售过程中应适当检查商品情况（及时整理、补充商品，使其保持陈列状态；登记暂缺商品，到货后及时通知顾客；停止销售异常商品并及时汇报。）；	0.5			
3.2.8	销售结束后应按交接工作程序，准确清点票据、现金，填制交接记录；	0.5			
3.2.9	定期盘点商品，准确填制相关记录。	0.5			
3.3	收银服务			3	现场

3.3.1	按规定领取备用金，兑换零钱；	0.3			考评
3.3.2	调试收银设备为销售状态，核对收银员操作号；	0.3			
3.3.3	检查收银专用章、私章、印台、解码器等，并按要求摆放；	0.3			
3.3.4	应以站姿迎接顾客，主动问好；	0.3			
3.3.5	应双手接过顾客递来的物品；	0.3			
3.3.6	输入前应先检查商品包装有无破损；	0.3			
3.3.7	规范、准确扫描并仔细核对每个商品与计算机显示的品名、规格、价格是否一致；	0.3			
3.3.8	遇问题商品，应委婉地向顾客解释并及时通知有关人员进行处理；	0.3			
3.3.9	应清晰告知顾客应付金额，提示可选结账方式，并按顾客要求的方式结算；	0.3			
3.3.10	应清晰告知顾客找零金额，或提示顾客核对签购单交易金额，并双手将卡片或找零金额连同打印的销售小票一并递给顾客，同时礼貌道别。	0.3			
3.4	接待与咨询服务			2.5	现场 考评 或询 问相 关工 作人 员
3.4.1	应有自己代表公司的意识，态度真诚、亲切、耐心、冷静；	0.5			
3.4.2	应快速、准确识别顾客需求并适时地做出反应；	0.5			
3.4.3	应如实回答顾客咨询的问题；	0.5			
3.4.4	应熟知购物环境和商品、品牌分布，位置引导准确明了；	0.5			
3.4.5	接听电话应及时，正确使用服务用语；通话结束时，应待顾客挂断电话后再挂断。	0.5			
3.5	投诉与反馈			1.5	
3.5.1	设专门投诉接待部门或人员，有投诉完整记录，回复满意率 100%；	0.5			
3.5.2	接到顾客投诉时，应详细记录、立即处理。对投诉的处理应符合 GB/T 19012 的要求；	0.5			
3.5.3	有顾客投诉后的工作改进措施。	0.5			
3.6	售后服务			1.5	
3.6.1	售后服务应符合 SB/T 10401 的要求；	0.5			
3.6.2	需提供送货、安装调试等服务的，应做好预约登记，按约定时间、地点上门服务，服务结束	0.5			

	时，应请顾客验收。有特殊情况不能按约定服务的，应提前告知顾客，取得谅解并另行约定；				
3.6.3	根据顾客邮购函购的要求，及时准确办理，合理收费。如无法满足顾客要求，应如实告知。	0.5			
3.7	综合服务			2	
3.7.1	有完善的服务管理体系和服务质量的规章制度，服务流程清晰明确；	0.5			
3.7.2	开具发票快捷、准确，随时解答顾客提出的各种问题；	0.5			
3.7.3	建立团购档案，有走访团购的措施；	0.5			
3.7.4	执行对消费者的各项服务承诺，定期测评消费者满意度。	0.5			
四、综合管理				27	
4.1 人资管理				2	
4.1.1 人员配置	制定合理人员编制；	1			抽查 员工 入职 记录 及保 险缴 纳清 单
4.1.2 人员招 聘及录 用程序	符合国家有关法律法规规定； 录用条件及招聘流程明晰； 报到手续齐全，持健康证上岗； 结合公司情况制定有效考核办法。	1			
4.1.3▲	员工实行劳动合同制，非学校正式编制员工全部签订劳动合同并上全相应的社会保险。				
4.2 团队建设				2.5	
4.2.1	门店必须有1人及以上文化程度大学本科及以上；大专及以上学历不低于员工总数的25%，其余服务人员均须初中及以上学历；	0.5			查看 资料
4.2.2	门店不少于1人具有无障碍服务能力（英语、哑语）；	0.5			现场 考评
4.2.3	所有服务人员都必须具有一定的商品知识（行业级标准）；	0.5			现场 考核
4.2.4	有完善的入岗培训、岗中培训，培训资料完整；	0.5			查看 资料
4.2.5	具有较强的团队凝聚力和协作能力。	0.5			现场 查看 并询 问
4.3 资产管理				2	
4.3.1	有完整的资产明细账，并有专人管理；	0.5			现场 查看
4.3.2	做到账、卡、物一致，并有定期检查记录；	0.5			

4.3.3	确保资产的使用率和完好率均达到 90%以上。	1			并询问相关负责人
4.4 财务管理				3.5	
4.4.1 盘点	各门店有定期的盘点及不定期的抽盘工作安排；	0.5			现场查看并询问相关负责人
	盘点数据能够较准确的体现门店库存状态，盈亏误差控制在 3%之内。	0.5			
4.4.2 票据	商品进货票据统一保管、整理规范、有效保密；	0.5			
	票据录入、统计准确、及时，为对账及结账提供有效依据。	0.5			
4.4.3 现金	备用金使用规范，做到不混用、不乱用，谁领用谁负责；	0.5			
	备用金做到不定期盘点抽查；	0.5			
	营业收入收缴程序规范、收缴办法合理满足多形式的商品销售形式，确保资金安全。	0.5			
4.5 安全管理				17	
4.5.1 消防安全					
4.5.1.1	有健全的消防安全管理及应急预案制度体系和消防部门认可的文件，消防制度健全并能有效执行；	0.5			现场考评
4.5.1.2	设有负责消防的管理部门，并配备相应的专业人员；	0.5			现场考评并询问相关人员
4.5.1.3	对全体员工进行消防知识培训，定期进行演练；	0.5			
4.5.1.4	建立消防档案，一年内无任何火灾事故；	1			
4.5.1.5	对消防设施、器材定期检查，维护管理，保持完好并有记录。	0.5			
凡在现场检查中发现以下情况的给予一票否决：①消防设施不全；②灭火器过期；③一年内发生火灾事故的；④一年内被消防或安全部门给予通报批评的					
4.5.2 食品安全					
4.5.2.1	有完善的食品安全管理及应急预案制度体系，且有保证制度体系切实执行的有效机制；	3			现场考评并询问相关人员
4.5.2.2	有明确的食品安全方针；	0.2			
4.5.2.3	有专人负责门店的食品安全工作，并根据职责开展具体工作；	0.2			
4.5.2.4	从业人员每年至少进行一次体检，所有从业人员经健康检查及培训，取得合格证明；	0.4			现场考评
4.5.2.5	制定食品安全从业人员培训计划，组织食品安全从业人员参加各种上岗及在职培训；	0.2			

4.5.2.6	有食品采购、验收流程，有保证食品安全完整的进退货工作流程；	1			
4.5.2.7	储存食品场所保持清洁卫生，定期打扫，无积尘、食物残渣，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂，不放有毒有害物品及个人用品；	2			现场 考评
4.5.2.8	食品分类、分架存放，定期检查，将外包装损坏、过期、变质或腐败食品及时清理；	2			
4.5.2.9	散装食品、超市重新包装食品，在盛放容器或隔离设施或包装上有符合要求的完整标签；散装食品入库前转移，放进带盖的食品专用周转箱存放；	2			
4.5.2.10	食品包装材料不含影响食品质量及消费者健康的有害成分，包装强度设计足够承受保质期内搬运、储存而不影响食品质量。	0.5			
4.5.3	其他安全				
4.5.3.1	建筑物结构及装修装饰坚固牢靠，符合建筑及装修安全；	0.5			
4.5.3.2	设施设备安装牢固稳定，运营平稳；	0.5			
4.5.3.3	商品或物品堆放安全规范，堆放承载体不得超负荷承载；	0.5			
4.5.3.4	有完善的设施设备运行检查、物品存储的安全规章制度；	0.5			
4.5.3.5	有突发性公共卫生或安全及舆情控制的应急预案。	0.5			
凡在现场检查中发现以下情况的给予一票否决：①过期食品；②胀袋变质食品；③显见的劣质食品；④一年内被市场监管局或学校安全检查部门给予通报批评的					
五、门店运营				18	
5.1 品种结构				1.5	
5.1.1	根据面积大小，定位门店经营业态，确定单品数量不低于 2500 种；	0.5			查看 电脑 数据
5.1.2	实行商品品类管理，有大类、中类、小类到单品，有商品配置图表；	0.5			
5.1.3	品种结构满足顾客需求，一、二线品牌不低于商品总数的 70%。	0.5			
5.2 商品质量				2.5	
5.2.1	确保商品渠道合法，具有供应商准入机制、过程控制和淘汰机制；	0.5			现场 考评 或询 问相
5.2.2	确保门店商品质量，具有定期检查商品质量记录，对质量问题有处理记录；	0.5			

5.2.3	具有商品质量管理相关规定，杜绝假冒伪劣商品和质次价高商品；	0.5			关人员
5.2.4	有明确食品安全问题应急处理机制和工作流程；	0.5			
5.2.5	设置有内部及外部商品安全质量监管和通报机制。	0.5			
5.3 价格				2	
5.3.1	商品定价遵守国家政策、法规，为顾客提供价质相符、价廉物美的商品，商品的价格不高于周边同类型超市；	0.5			查阅记录及询问相关人员
5.3.2	对新增商品的定价、商品价格的调整具备相应的执行流程，处理规范；	0.5			
5.3.3	对商品降价、报损的处理有相关的处理流程；	0.5			
5.3.4	制定必要的市场调研制度，对市场价格进行抽样调查，同时应了解、搜集顾客对价格的意见、信息，及时反馈到责任部门，以改进工作。	0.5			
5.4 绿色采购与物流				3	
5.4.1	采购产品和选择供应商应符合商务部等部门颁布的《企业绿色采购指南》的有关要求，并满足 GB/T 19001 中采购的要求；	0.5			查看资料 现场考评 询问相关人员
5.4.2	坚持索证制度，开展并参与绿色低碳生产企业对接采购活动，建立稳定的产销关系；超市销售的商品 100%可追溯；	0.5			
5.4.3	购买符合国家相关标准的高效节能设备、产品的比例不低于 10%；	0.5			
5.4.4	销售能效三级以上的节能产品、环境标志产品和绿色产品的比重不低于 10%；	0.5			
5.4.5	建立智能化的物流系统，物流车辆尾气排放应不低于相应国家标准；	0.5			
5.4.6	在仓储和物流运输等环节推行节能减排的措施。	0.5			
5.5 绿色服务与消费				4	
5.5.1★	设有绿色环保商品销售专区或专用货架(柜)，设有适合学生的且符合再次使用卫生达标的二手书或二手商品销售专区或专用货架(柜)，没有条件设置专区或专柜的可定期或不定期组织开展可循环使用类商品的二次交易活动；	1			查看资料 现场考评 询问相关
5.5.2	禁止销售明显破坏生态环境或不利于珍稀动植物保护的商品；	0.5			
5.5.3	夏季室温不低于 26℃，冬季室温不高于 20℃；	0.5			

5.5.4	洗手间等用水区显著位置设置节水提示或宣传标识；	0.5			人员
5.5.5★	充分利用移动互联网、云计算等现代信息技术展开营销和服务，提高运营效率；	0.5			现场查看
5.5.6★	运用各种方式开展绿色消费宣传，营造节约绿色的营销氛围，传播厉行节约、反对浪费和绿色消费、环保、节能的理念，引导科学、适度、可持续的消费行为；	0.5			
5.5.7★	在节能产品、低碳产品、环境标志产品和绿色产品销售区设置醒目标签标识，引导消费者购买。	0.5			
5.6 信息建设				5	
5.6.1	POS 系统运行正常，并且有专业管理人员且具有一定的基本故障排除能力；	1			现场查看
5.6.2★	信息交流与沟通平台，建立微信平台或 QQ 群，有专门后台管理人员；	1			
5.6.3★	信息化结算平台，通过数据采集器进行商品验收，实现网上对账与支付结算；	1			
5.6.4★	有网上营销服务平台，建立微商城，或淘宝店，或自主线上平台。	2			
六、效益综合测评				15.5	
6.1 经济效益	圆满完成上级部门下达的各项经济目标任务，且实现一定的利润。	3			查看第三方财务审计报告
6.2 社会效益				4.5	
6.2.1	顾客满意度不低于 75%（顾客满意度低于 75% 终止评审）；	1			问卷调查不少于 50 份
6.2.2	内部员工满意率不低于 90%	0.5			访谈
6.2.3	近三年无重大安全事故；	1			查阅相关记录
6.2.4	顾客在校园网上无重大事项投诉；	1			
6.2.5	获得各级各类表扬、荣誉或嘉奖。	1			
6.3 社会责任				8	
6.3.1▲	遵守国家法律法规，依法经营，按章纳税；				

6.3.2★	关注与保障员工权益，尊重员工的民主权利，依法用工；为员工提供安全、健康的工作环境；为员工提供学习和成长的机会；	2			查看记录及现场询问相关人员
6.3.3★	尊重和保护消费者权益，依法保护消费者个人信息；	1			查看相关记录
6.3.4★	建立平等交易、诚信、和谐共赢的供需合作关系；	1			询问供应商
6.3.5★	组织开展各类公益活动，主动对接消费扶贫，助力乡村振兴计划，设立扶贫专柜或开展扶贫产品展销活动；	2			询问相关人员并查阅相关记录
6.3.6★	构建和谐发展的社会与生态环境和公平竞争的市场环境；	1			
6.3.7★	建立信息披露的机制，保持企业履行社会责任的透明度。	1			

备注：

一、加分项：

- 1、坚持中国共产党的领导，贯彻执行党的教育路线和方针，组织开展党建活动的；
- 2、弘扬社会主义核心价值观，在营业场所内设立学习角或读书角，免费提供健康的报刊或书籍的；
- 3、利用营业场所与学校相关专业进行产教深度融合的；
- 4、超市经营管理人员参与学校学科建设，教材编写等活动的；
- 5、为师生购买“食品安全险”的。

以上加分项每项2分，加分项最高累计加分为5分

二、标记说明：

- 1、▲表示为标准店、样板店评估的“必达项”
- 2、★表示为样板店评估的“必达项”

三、评估分值说明：

- 1、达到参与评估总分值的80%及以上为标准店；
- 2、达到参与评估总分值的95%及以上为样板店。

附：生鲜区、咖啡厅、现场食品加工区单独评估，如卖场未设立则不参与评估，评估满分生鲜区10分，咖啡厅20分，现场食品加工30分。

一、生鲜区（10 分）

评估项目	评估内容	单项 分值	实得 分	评估办法
一、员工管理	员工统一穿着干净整齐的工服，女员工不佩戴首饰，不留长指甲，男员工不留长发，统一佩戴胸牌上岗，拿取商品时要戴手套。	2		现场查看
二、卫生管理	加工间地面、墙壁、玻璃，干净、无油污、无污物；	2		现场查看
	加工间灯管、消毒灯明亮；			
	下水道通畅，算子干净无污物，无异味。			
三、设备管理	设备用后及时清洁，保证设备再使用，手使工具用后及时清洁并浸泡在消毒池内；	2		现场查看
	工作台清洁无残留物、工作台上下及表面光洁，用消毒液消毒后无异味；			
	电子秤、包装机无油污、污垢，无其他粘贴物；			
	冰箱、冰柜洁净、定期除霜，内外光洁，生熟分开，无异味；			
	冷库内卫生干净，冷藏温度正常、干净（-4℃~4℃），无过期变质商品。			
四、商品管理	商品陈列丰满，按照商品分类陈列，品项符合要求；	3		现场查看并抽检
	商品展示中没有过期商品陈列，保质期符合要求，包装盒内无血水；			
	自制商品符合“商品加工标准”，商品品质好；			
	新品及促销品陈列突出、上架及时，不断货；			
	商品价格符合建议售价；			
	商品价签贴于包装盒右上角、价签无破损，价签清晰，生肉商品要贴检疫签；			
	POP书写规范、POP表面无污迹，与商品和价格签对应一致；			
	无过期商品，库房内商品分类码放、整齐，生熟不混放，商品不可直接接触地，库房内无纸箱；			
	冷库中的商品上贴有到货日期、保质日期，今日到货，昨日到货，退货区的标示牌。			
五、营运管理	商品票据日清日结，商品弃货单填写规范，正确；	1		查阅相关记录并询问相关负责人
	商品打折、降价记录填写规范、正确；			
	备品、包装物领取记录填写清楚、正确。			

二、咖啡厅（20 分）

评估项目	评估内容	单项 分值	得分	评估 办法
一、经营环境	区域基本部分划分为工作区和营业区；	3		现场 检查
	咖啡厅内应保持空气流通至适宜的温度，有应急照明设备；			
	室内空气质量应符合 G B / T 18883 的规定；			
	保持咖啡厅内清洁、整齐、清扫时应采用湿式作业；			
	咖啡厅提供用餐服务的，其厨房面积宜与经营区面积比例应适当；			
	食（具）消毒间（室）应建在清洁、卫生、水源充足，以及远离厕所、无有害气体、无烟雾、无灰沙、无其他有毒有害品污染的地方。			
二、设备设施	配备符合国家标准规定的消防设备设施、污水排放设备设施、餐具消毒设备、除尘及垃圾存放设备，并保证所有设备正常运转；	3		现场 检查
	有符合食品安全和卫生条件的原材料库房；			
	根据咖啡厅所在地实际需要配备通风、调温、水处理设备；			
	有专用的消毒后食（饮）具存放柜。			
三、经营管理	有完善的经营管理制度，其中卫生管理制度健全完整，责任到人；	3		查看 资料 和现 场检 查
	应建立岗位责任制和服务操作规范；			
	应在醒目位置悬挂企业有关资质文件（证照）；			
	明示营业时间、供应品种和服务项目的收费标准，并严格按明码标价执行，主动向消费者提供发票。			
四、卫生要求	水质应符合 GB5749 的规定；	2		现场 检查
	应控制咖啡渣、餐厨垃圾等废弃物的流向，做好分类处理和回收利用工作；			
	咖啡厅应有防虫、防蝇、防蟑螂和防鼠害等措施；			
	消毒后的食（饮）具应放在专门的存放柜，避免与其他杂物混放；			
	洗涤剂消毒剂应符合 G B 14930.1 和 G B 14930.2 相应规定。			
五、从业人员 条件	从业人员应持有健康证；	2		现场 检查
	从业人员应遵守职业道德；			
	从业人员应经培训后方可上岗；			

	咖啡调配师应具备 SB/T10734 所规定的岗位技能要求。			
六、服务流程	准备：做好营业前准备工作，包括环境，餐具准备；	4		现场检查
	站位：准备工作完成后，全体员工分区站位；			
	接待：礼貌亲切，周到自然，主动依据消费者习惯，爱好及特殊要求，合理推荐咖啡饮品或其他饮品，服务适时适度；			
	出品：根据消费者点单内容制作产品；			
	席间服务：在服务过程中，及时满足消费者合理需求，为消费者提供相应服务；			
	结账：核对消费者消费情况，准确结算；			
	送客：提醒消费者消费情况，准确结算；			
	恢复台面：迅速清洁台面，重新摆台。			
七、服务礼仪规范	服务人员仪表端庄、精神饱满、举止得体、面带微笑；	3		现场检查
	服务人员上岗前不应食用有异味的食品。工作期间，不应使用有异味的化妆品；			
	应尊重不同民族消费者的风俗习惯，注意接待礼节礼仪。			

三、现场加工食品（30 分）

评估项目	评估内容	单项分值	得分	评估办法
一、基本要求				
经营资质	经营现场加工食品的零售企业应符合相关法律法规、规章和相关标准的要求，相关证照齐全有效；	2		查看资料
	对门店内经营现场加工食品联营专柜的管理应视同超市的内部管理。其经营行为、人员管理、卫生要求等都应达到本标准的要求。			
管理机构	应建立完善的食品安全管理机构，对本企业的食品质量工作进行全面管理；	2		查看资料
	应明确法定代表人或负责人是食品安全的第一责任人，对企业的食品安全负责；			
	食品安全管理机构应配备专职的食品安全管理人员，该人员应参加过专业技术培训并经考核合格。			
管理机构职责	组织从业人员进行食品安全法律和食品安全知识的培训；	2		查看资料
	接受和配合食品安全监督机构对本企业的食品安全进行监督检查，并如实提供有关情况；			

	制定食品安全管理制度及岗位责任制度，并对执行情况进行监督检查；			
	检查食品经营过程的食品安全状况并记录，对检查中发现的不符合食品安全要求的行为及时制止并提出处理意见；			
	组织从业人员进行健康检查，督促患有有碍食品安全疾病和病症的人员调离相关岗位。			
二、环境要求				
加工区域 环境要求	食品处理区应按照原料进入、原料处理、半成品加工、成品供应的流程合理布局、食品加工处理流程宜为生进熟出的单一流向，并应防止在存放、操作中产生交叉污染；	2		现场 检查
	食品加工区域应设有加工产品品种、数量相适应的原料贮存、整理、清洗、加工的专用场地，如粗加工间、精加工间、熟食切配间、糕点裱花间等，设备布局和工艺流程合理，不同阶段的加工制作必须在核定区域内进行，不得擅自搬离核定场所，防止交叉污染；			
	粗加工操作场所内应至少分别设置动物性食品和植物性食品的清洗水池，水产品的清洗水池宜独立设置，水池数量或容量应与加工食品的数量相适应。食品处理区应设专用于拖把等清洁工具的清洗水池，其位置应不会污染食品及其加工操作过程；			
	食品加工区域应保持地面，墙面，天花板整洁，高温和有异味产生的区域要保证足够的通风，地面无积水，下水道口清洁无堵塞，定期进行消毒除臭处理；			
	食品加工区域墙壁、房顶要用浅色、不吸潮、不渗漏、无毒材料覆涂，各类专间应铺设到墙顶；			
	食品加工区域的地面、食品接触面、加工用具、容器等要保持清洁，定期进行消毒，由专业人员负责配制有关加工用具、容器和人员的安全消毒液。			
贮存环境 要求	贮存食品的场所、设备应当保持清洁，定期清扫，无积尘，无食品残渣，无霉斑、无鼠迹、苍蝇、蟑螂，不得存放有毒，有害物品，如：杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂 etc 个人生活用品；	2		现场 检查
	食品应当分类、分架存放，距离墙壁，地面均在 10C M 以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品应及时清除；			
	食品冷藏、冷冻贮藏的温度应分别符合冷藏和冷冻的温度范围要求。食品冷藏、冷冻贮藏应做到原料、半成品、成品严格分开存放；			
	冷藏、冷冻柜库应有明显区分标志，外显式温度指示计便于冷藏、冷冻柜库内部温度的监测；			

	食品在冷藏、冷冻柜库内贮藏时，应做到植物性食品、动物性食品和水产品的分类摆放；			
	食品在冷藏、冷冻柜库内贮藏时，为确保食品中心温度达到冷藏或冷冻的温度要求，不得将食品堆积，挤压存放；			
	冷藏，冷冻柜库应由专人负责检查，定期除霜，清洁和维修，保持霜薄气足，无异味、臭味，以确保冷藏、冷冻温度达到要求并保持卫生。			
三、设备设施要求				
	门店加工区域内应根据加工工艺的要求，配备专业的食品加工设备，加工设备材料应符合国家相关法规规定，对人体无害、无毒、无副作用；	2		现场检查
	根据加工商品和原材料的储存要求配备相应的低温，常温以及高温储存设备；			
	食品加工区域内的上下水设施及污水处理设施，应与经营管理规模相匹配；			
	超市门店内应配备足够的消杀设备，并保证设备处于正常工作状态；			
	现场加工食品的计量称重设备应采用符合国家标准的计量器具，由计量部门定期年检。生熟商品应分别使用指定的计量设备；			
	陈列商品的货架或展示柜应用易洗、有韧性的环保材料。陈列应设置隔离设施，有专用陈列柜或者网罩遮盖，或用防尘材料覆盖，避免食品直接受到人为或者空气的污染。			
四、原材料采购及贮存要求				
采购要求	企业应建立供应商管理制度，包括供应商的审核制度、索证索要制度等；	2		查看资料和现场检查
	全部原辅材料应符合其质量卫生标准或卫生要求、具有一定的新鲜度，及应有的色、香、味和组织形态特征，不含有毒有害物，也不应受其污染；			
	使用的原辅料应有明确的生产日期、保质期、产地、生产批次等信息。一旦发现问题，做到原材料的可追溯；			
	盛装原辅料的包装或容器，其材质应无毒无害，不受污染，符合卫生要求；			
	重复使用的包装物或容器，其结构应便于清洗、消毒。定期检查，有污染的容器不得使用。			
贮存要求	应具备相对独立的原辅料仓库，具备防鼠、防虫设施，并按时进行清扫、消毒、通风换气；	2		
	腐败、霉烂原辅料应集中到指定地点，按规定方法及时处理，防止污染食品和其他原料；			

	各种原辅料应按品种分类分批次贮存，每批原材料均有明显标志；			
	先进先出，定期检查原辅料的质量和卫生情况，及时剔除过期或不符合质量和卫生标准的原辅料。			
五、生产及销售要求				
生产要求	应按照加工工艺流程进行现场食品加工，其中对食品原辅料以及添加剂的使用应有明确的添加流程和使用比例，不得随意添加；	2		查看资料 和现场检查
	加工使用的原辅料应在保持期内，加工人员应具有感官鉴别质量和卫生的技能，原辅料在保质期内出现腐败变质或存在可能危害消费者健康特征时，应停止加工，将原辅料视同过期食品进行处理；			
	按生产工艺的先后次序和产品特点，应将原辅料处理、半成品处理和加工、包装材料和容器的清洗、消毒、成品包装和检查、成品贮存等工序分开设置，防止前卫工序相互交叉污染；			
	设备设施、工具、容器、场地等在使用前后均应彻底清洗、消毒。定期维修、检查设备时，不得污染食品。			
包装要求	加工成品应有统一的包装。经检验合格后方可包装；包装应在良好的状态下进行，防止异物带入食品；	1		现场检查
	使用的包装容器和材料，应完好无损，符合国家相关卫生标准的要求。不含影响食品质量及消费者健康的有害成分，包装强度设计应足够承受保质期限内的搬运、储存和不影响食品的质量；			
	包装上的标签应按 GB7718 的有关规定执行。禁止更改现场加工食品的生产日期和保质期；			
	设专人对食品标签标注内容进行检查，保证标签内容的完整性。			
销售要求	食品的保质期应严格遵守相关卫生和质量标准的规定，上架销售的食品必须严格控制在保质期内，做到先进先出，并为消费者预留合理的存放和使用期。	0.5		查看资料 和现场检查
销售要求	超过保质期的加工成品应在门店内进行现场销毁，并进行详细记录；	1.5		查看资料 和现场检查
	针对不同食品的储存陈列要求配备相应的陈列保鲜设备，并设专人定时检查、进行记录；			
	加工成品在保质期内出现腐败、变质或存在可能危害消费者健康特征时，等同于过期食品，应及时进行处理并记录。			

六、从业人员要求				
人员健康	从业人员（包括促销员）应接受健康检查，取得有效的健康证，方可入职。健康证应在企业存档备查；	2		查看资料
	从业人员应身体健康，一旦发现从业人员患有可能影响食品卫生的疾病应立即调离食品相关的岗位。			
人员培训	从业人员上岗前，应先经过企业的专业卫生知识培训，方可上岗；	1		查看资料
	定期进行食品安全培训和考核，保存培训考核记录；			
	应定期进行安全生产培训，规范员工操作。			
个人卫生	从业人员应特别注意个人卫生，应掌握正确的洗手方法和时间要求；	2		现场检查
	从业人员工作服整洁，在进行食品加工和销售过程中正确佩戴一次性口罩、手套。			
进入加工间	进入加工区域前，必须穿戴整洁划一的工作服、帽、靴、鞋，工作服应盖住外衣，头发不得露于帽外，并要把双手洗干净；	2		现场检查
	直接与原料、半成品和成品接触的人员不准戴耳环、戒指、手镯、项链、手表。不准浓妆艳抹化妆、染指甲、喷洒香水进入车间；			
	手接触脏物、进厕所、吸烟、用餐后，都必须把双手洗干净才能进行工作；			
	上班前不许酗酒，工作时不准吸烟、饮酒、吃食物及做其他有碍食品卫生的活动；			
	操作人员手部受到外伤，不得接触食品或原料，经过包扎治疗戴上防护手套后，方可参加不直接接触食品的工作；			
	加工区域不得带入或存放个人生活用品，如衣物、食品、烟酒、药品、化妆品等；			
	进入生产加工区域的其他人员（包括参加人员）均应遵守本规范的规定。			
七、文件及制度管理要求				
文件记录管理	编制详细的工作程序文件或作业指导书，并遵照执行；程序文件应保持清晰、易于辨识，并放在从业人员能随时获取的地方，进行监督和记录；	1		查看资料
	实施可追溯管理，针对所有涉及产品的安全、合法性及质量的记录都应完整的保存，方便追溯过程中进行检索，包括原材料消耗、产量、加工人员、关键指标控制记录、清洁消毒、销售记录、销毁记录以及管理人员定期检查的记录等；			

	对原辅料、加工工艺、品质控制、检验、储存条件制定明确的规定，并在操作过程中有全面的操作流程记录。记录应清晰、真实、并按照法律要求的实践妥善保存，不得私自改动。			
制度管理	协议准入制度：对一些食品加工相关的关键性原、辅材料供应商应经过相关资质审核，重点供应商要经过现场审核；	1		查看资料
	供应商管理制度：应当建立供应商管理档案，对于违规的供应商应单独列入企业黑名单管理记录；			
	索证索票制度：生鲜商品以及原辅材料按进货批次索要检疫证明和进货票据；			
	购销台账制度：与食品加工相关的原、辅材料应建立购销台账；			
	不合格产品销毁制度：对于各种原因造成的不合格产品，应建立销毁制度，并将销毁过程影像资料和文档记录留存备案。			