

ZDR

CTS Q/ZDRZ 85-2025

厨房设备定制服务认证技术规范

Technical Specifications for Certification of Customized Kitchen Equipment Services

2025-04-05 发布

2025-06-15 实施

智德认证有限公司发布

前言

CTS-Q2DRZ 85-2025《厨房设备定制服务认证技术规范》属认证技术要求系列之一。

本标准按照 GB/T 1.1-2020 标准给出的规则起草。

本标准由智德认证有限公司（ZDR）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增虎、杨慧、王蕊、陈凡丹

目录

前 言	- 1 -
1 范围	- 3 -
2 规范性引用文件	- 3 -
3 术语和定义	- 3 -
3.1 厨房设备定制	- 3 -
3.2 评价	- 3 -
3.3 评价体系	- 3 -
3.4 评价指标	- 3 -
3.5 客户	- 3 -
4 评价原则	- 4 -
4.1 公正性	- 4 -
4.2 客观性	- 4 -
4.3 持续改进	- 4 -
5 评价指标	- 4 -
5.1 体系管理 (总分 25 分)	- 4 -
5.1.1 文件管理 (7 分)	- 4 -
5.1.2 人力资源 (18 分)	- 4 -
5.2 信息收集和处理 (总分 20 分)	- 5 -
5.2.1 信息收集 (13 分)	- 5 -
5.2.2 信息处理 (7 分)	- 5 -
5.3 设计方案的确定 (总分 25 分)	- 5 -
5.3.1 设计方案的开发 (9 分)	- 5 -
5.3.2 设计方案的确认 (9 分)	- 5 -
5.3.3 合同的签订 (7 分)	- 6 -
5.4 厨房设备的制作生产 (总分 25 分)	- 6 -
5.4.1 原材料/零部件控制 (8 分)	- 6 -
5.4.2 制作生产控制 (4 分)	- 6 -
5.4.3 厨房设备质量控制 (8 分)	- 6 -
5.5 厨房设备的交付与售后服务 (总分 35 分)	- 7 -
5.5.1 厨房设备的交付 (12 分)	- 7 -
5.5.2 修理与维护 (14 分)	- 7 -
5.5.3 投诉处理 (9 分)	- 7 -
5.6 监督与改进 (总分 20 分)	- 8 -
5.6.1 监督 (10 分)	- 8 -
5.6.2 改进 (10 分)	- 8 -
6 评价方法	- 8 -
6.1 基本要求	- 8 -
6.2 评分	- 8 -
6.2.1 评分要求	- 8 -
6.2.2 等级划分	- 8 -

1 范围

本标准规定了构成厨房设备定制服务认证技术规范的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对厨房设备定制服务水平进行评价，以及为厨房设备定制建立服务体系、提高服务水平提供参考。

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。本文件所引用文件不标注日期或版本号，以现行有效版本为准。

GB/T 19011 管理体系审核指南

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

SB/T 10409 商业服务业客户满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 厨房设备定制

根据客户提出的设备类型、功能、性能、款式、材质、空间大小、就餐人数、费用预算等个性化要求，提出设计方案，根据客户确定的设计方案进行厨房设备生产，并完成交付、维护等售后服务的过程。

3.2 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.3 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.4 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.5 客户

厨房设备定制服务的对象。客户可以为组织或个人，可以为终端消费者，也可以为承销商。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正。

4.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

4.3 持续改进

厨房设备定制服务认证技术规范应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每3年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 内部管理（总分 25 分）

5.1.1 文件管理（7 分）

5.1.1.1 针对厨房设备定制服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规定，用于内部控制（3分）；

5.1.1.2 基于内部管理要求，形成包括服务承诺、服务流程等内容的公开文件，这些文件应内容清晰，无歧义（2分）；

5.1.1.3 公开文件的内容应适宜，并满足法律法规要求（2分）。

5.1.2 人力资源（18 分）

5.1.2.1 有满足厨房设备定制服务需要的各类人员（3分）；

5.1.2.2 各部门、各岗位有明确的职责划分，相关人员职责应覆盖所有厨房设备定制服务活动（3分）；

5.1.2.3 针对相关岗位，应制定能力要求准则（3分）；

5.1.2.4 应按照人员能力评价准则要求对相关岗位人员进行能力评价，并保留评价记录（3分）；

5.1.2.5 必要时，对关键岗位人员进行培训，考核合格后上岗，并保留培训记录（2分）；

5.1.2.6 定期对相关人员进行持续性能力评价，对评价不合格人员采取相应处置措施（2分）；

5.1.2.7 对于新入职人员，进行岗前入职培训，考核培训效果并保留记录（2分）。

分）。

5.2 信息收集和处理（总分 30 分）

5.2.1 信息收集（13 分）

5.2.1.1 有专门负责收集客户定制厨房设备信息的人员，建立信息收集制度（3 分）；

5.2.1.2 使用适当的方法和工具，主动收集各种来源的定制信息，如网店、销售热线中定制信息、各种媒介上的招标信息；对于招标项目，收集投标所需的文件（3 分）；

5.2.1.3 确认客户有厨房设备定制的愿望或采集到客户的招标信息后，可邀请客户参观组织的展厅、生产车间考察等，也可到客户需要厨房设备的场所或其他指定的地方与客户面对面沟通交流，以提高客户对组织的信任并获取进一步的信息（3 分）；

5.2.1.4 必要时，派人到客户现场进行厨房设备安装空间的勘测（2 分）；

5.2.1.5 主动收集使用厨房设备的客户信息，以及客户的其他要求（1 分）；

5.2.1.6 关注厨房设备的节能、环保、与食品接触安全、产品安全等特性，收集相关法律法规要求（1 分）。

5.2.2 信息处理（7 分）

5.2.2.1 对于来自客户的定制信息、与隐含的要求等信息一起，分析归纳后形成文档（3 分）；

5.2.2.2 对定制信息文档进行评审，确保信息充分、含义明确、初步可行（2 分）；

5.2.2.3 必要时，尤其是客户信息容易引起歧义时，将通过评审后的文档提交客户确认（2 分）。

5.3 设计方案的确定（总分 25 分）

5.3.1 设计方案的开发（9 分）

5.3.1.1 依据定制信息开发设计方案，方案至少包括设备类型、功能、性能、款式、材质、型号规格、关键尺寸、就餐人数、费用预算等，还可以考虑节能、环保、防疫、通风、安全保障、使用寿命、智能控制、食品接触安全等内容，适用时包括加工工艺图纸、装配图、厨房设备摆放及配套水、电图等（3 分）；

5.3.1.2 对于新型号或在已有样品上变动较大的定制厨房设备，当数量较多时，按照设计方案开发出样品（3 分）；

5.3.1.3 对设计方案（包括开发的样品）进行评审，以满足客户的要求（3 分）。

5.3.2 设计方案的确认（9 分）

5.3.2.1 将通过评审后的设计方案（包括开发的样品），提交客户确认；客户招标

- 时，将包括设计方案的标书按时提交客户（或招标代理方）（3分）；
- 5.3.2.2 及时接受通过客户评审后的设计方案，包括客户提出的修改意见；客户招标时，关注招标进展，及时接受客户或招标代理方发出的中标通知等信息（3分）；
- 5.3.2.3 对于客户针对设计方案（包括开发的样品）提出的修改意见，及时完善设计方案（包括修改或重做样品），必要时提交客户再确认（3分）。
- 5.3.3 合同的签订（7分）
- 5.3.3.1 设计方案经过客户确认，或者收到中标通知后，基于公平合理、权责对等和诚信的原则，与客户就合同内容进行协商，达成一致后签订书面合同（3分）；
- 5.3.3.2 合同内容至少包括交货期或时间、质量要求、付款方式、安装调试要求、包期限或质保期、保修期、维护要求等其他售后服务要求；标书、设计方案等可作为附件成为合同的部分，样品（展品）将作为质量标准（2分）；
- 5.3.3.3 合同包括格式条款时，应当符合法规的要求，按照公平原则确定双方的权利与义务，采用显著的方式提醒客户注意与其有重大利害关系的条款，并按照客户的要求予以说明（2分）。

5.4 厨房设备的制作生产（总分 25 分）

- 5.4.1 原材料/零部件控制（8分）
- 5.4.1.1 基于各类原材料/零部件库存量，制订采购计划，及时采购厨房设备定制所需要的原材料/零部件，保证按时完成厨房设备制作生产（2分）；
- 5.4.1.2 对原材料/零部件的供应方进行评价，选择合格的供应方，实施采购计划（2分）；
- 5.4.1.3 经验收（包括必要的检测）合格后，接收采购的原材料/零部件，供制作生产使用（3分）；
- 5.4.1.4 保留原材料/零部件控制过程中有关评价、选择、验收等记录（2分）。

5.4.2 制作生产控制（9分）

- 5.4.2.1 根据合同要求和设计方案制订、实施生产计划（3分）；
- 5.4.2.2 由符合能力要求的操作人员，使用符合要求的原材料（零部件）、生产设施设备，按照工艺要求进行厨房设备制作生产（3分）；
- 5.4.2.3 为操作人员提供必要的作业指导书（3分）。

5.4.3 厨房设备质量控制（8分）

- 5.4.3.1 应有必要的检测设备和测量工具，并对这些工具和设备进行维护，包括必要

的周期性检测、校准等（2分）；

5.4.3.2 按照策划对成品和重要的过程结果进行检验，保留必要的检验记录（1分）；

5.4.3.3 交付前，进行必要的检验，确保交付给客户的产成品符合质量要求（2分）；

5.4.3.4 如果厨房设备定制服务的整个制作生产过程外包，对外包方按照5.4.1要求进行控制（2分）。

5.5 厨房设备的交付与售后服务（总分36分）

5.5.1 厨房设备的交付（12分）

5.5.1.1 完成厨房设备的制作生产后，及时安排厨房设备的运送，并做好运输、装卸过程中的防护（3分）；

5.5.1.2 提供及时、必要的安装和调试服务（3分）；

5.5.1.3 提供厨房设备使用所必需的使用指导，解答疑问（2分）；

5.5.1.4 因故不能按时交付时，需及时与客户沟通，并按规定或协商结果予以补偿（2分）；

5.5.1.5 如果涉及货到付款，需为客户提供便利的付款方式（2分）。

5.5.2 修理与维护（14分）

5.5.2.1 有负责接受客户信息的人员，有接受客户信息的渠道，并保证客户知道并能够使用该渠道（3分）；

5.5.2.2 服务人员与客户沟通方式适当、处理问题迅速，回复及时，保存相关记录（3分）；

5.5.2.3 接到客户信息后，及时安排维修人员，按照承诺和合同要求提供包修、保养和维护保养服务（2分）。

5.5.2.4 维修人员应注意个人卫生和形象，及时进行维修，并向客户如实提供维修记录（2分）；

5.5.2.5 包修期或质保期内不应要求客户支付任何费用，如果影响客户使用，需考虑适当补偿；保修期内收费需事先明示收费事项和标准（2分）。

5.5.2.6 建立客户信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行客户使用情况跟踪和回访（2分）。

5.5.3 投诉处理（9分）

5.5.3.1 有负责记录、处理客户投诉的人员，建立完整的投诉档案（3分）；

5.5.3.2 及时反馈和处理客户投诉，有效解决客户投诉（3分）；

5.5.3.3 有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施（3分）。

5.6 监督与改进（总分20分）

5.6.1 监督（10分）

5.6.1.1 有负责服务监督的人员，监督服务系统的运转情况（3分）。

5.6.1.2 建立服务监督制度，针对每项活动，制定评价考核办法予以实施，保留相关记录（3分）；

5.6.1.3 定期对客户进行满意度抽样调查和回访，征询对服务的意见，保留相关记录（4分）。

5.6.2 改进（10分）

5.6.2.1 根据监督结果，持续修正各项服务措施，并在服务质量方面不断改进（5分）；

5.6.2.2 定期开展内部评价，根据评价结果完善服务系统（5分）。

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对厨房设备定制服务进行评价时，对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分要求

评分比例	评分要点
10%-20%	1. 该评分项水平很差，无结果描述或结果极差； 2. 无趋势数据或数据显示总体不良； 3. 无相关数据信息或对比性信息。
20%-40%	1. 该评分项结果很少，少数方面有改进或处于初期绩效水平； 2. 有少量趋势数据或数据水平较低； 3. 有少量相关数据信息或对比性信息。
40%-60%	1. 该评分项多数方面有改进或达良好水平；

	多数方面处于良好趋势初期或水平一般； 3. 有完整相关数据信息或对比性信息
60%-80%	1. 该评分项大多数方面有改进趋势或达良好水平； 部分趋势或当前水平显示良好至优秀； 3. 有大量相关数据信息或对比性信息
20%-100%	1. 该评分项重要方面当前结果/水平/绩效达优良； 2. 大多数趋势显示领先和优秀水平； 有充分相关数据信息或对比性信息

6.2.2 等级划分

厨房设备定制服务认证满分为 150 分，评分达到 90 分（含 90 分）为本标准最低要求，90 分以下为评价不合格，评分达到 90 分（含 90 分）的按分值划分服务等级：

- a) 90 分（含 90 分）~99 分：达标级厨房设备定制服务；
- b) 100 分（含 100 分）~109 分：一星级厨房设备定制服务；
- c) 110 分（含 110 分）~119 分：二星级厨房设备定制服务；
- d) 120 分（含 120 分）~129 分：三星级厨房设备定制服务；
- e) 130 分（含 130 分）~139 分：四星级厨房设备定制服务；
- f) 140 分（含 140 分）及以上：五星级厨房设备定制服务。