

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路

动车餐饮服务

GAOSU TIELU
DONGCHE CANYIN FUWU

主 编◎李 丹
副主编◎王 慧 闫莹娜
刘 敏 王嘉嘉



西南交通大学出版社

CRH

高等职业教育高速铁路动车乘务专业
高等职业教育“十三五”规划教材

高速铁路

动车餐饮服务

GAOSU TIELU

DONGCHE CANYIN SHIWU

主 编◎李 丹

副主编◎王 慧 闫莹娜

刘 敏 王嘉嘉

西南交通大学出版社

·成 都·

图书在版编目 (C I P) 数据

高速铁路动车餐饮服务 / 李丹主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2016.1

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材 高等职业教育“十三五”规划教材. 轨道交通类

ISBN 978-7-5643-4452-8

I. ①高… II. ①李… III. ①高速铁路—饮食业—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 314053 号

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路动车餐饮服务

主编 李丹

责任编辑 周 杨
特邀编辑 刘 蔓
封面设计 墨创文化

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 成都蓉军广告印务有限责任公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印 张 15

字 数 372 千

版 次 2016 年 1 月第 1 版

印 次 2016 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5643-4452-8

定 价 39.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

高速铁路客运服务的实质是铁路企业最大限度地满足旅客的需求并为其创造价值。客运服务是站在消费者角度强调旅客在消费客运服务时的一种实际体验和体验的满足程度，侧重于服务的“过程性”和旅客的“满足感”。高速铁路客运服务按照出行过程可以分为：出行前服务、车站服务、列车服务和延伸服务；其中，列车服务包括信息服务、车厢服务、通信服务、票务、娱乐和餐饮等服务。高速铁路动车餐饮服务要最大限度地满足广大旅客在旅行上的餐饮需要，在旅途中为旅客创造舒适愉快的环境和提供优质的生活服务。

本书依据高速铁路动车餐饮服务与经营管理的客观规律，以管理理论为指导，以餐饮实际业务活动为基础，以当前最新最实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合、定性研究与定量分析相结合，全面、系统地阐述了动车组餐饮服务与管理的各种要素及其服务程序，力求做到基础理论简明扼要，重点突出技能、应急处理。本书坚持继承与创新相结合，坚持实用可行的原则，结构层次系统连贯，操作方式具体先进。

本书全面介绍了高速铁路动车餐饮服务的法律法规、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧车设备设施、动车组餐饮供应组织以及动车组餐饮服务等内容的基本概念和基础理论。全书共分为四个项目，主要内容包括：项目一动车组列车餐饮经营、项目二动车组餐吧车乘务作业、项目三动车组列车餐饮供应、项目四动车组列车餐饮服务。

本书既可作为高等职业院校高速铁路动车乘务、铁道交通运营管理等相关专业的教材，亦可作为铁路相关专业职工的培训教材以及相关专业人员工作的参考资料。

本书由天津铁道职业技术学院李丹任主编，天津铁道职业技术学院王慧、闫莹娜、刘敏、王嘉嘉任副主编，北京铁路局天津客运段胡博参与编写。具体分工如下：李丹编写项目一，闫莹娜、胡博编写项目二，王慧、刘敏编写项目三，王嘉嘉编写项目四。

由于编者水平有限，书中不妥之处在所难免，敬请批评指正。

编 者

2015 年 10 月

目 录

项目一 动车组列车餐饮经营	1
任务1 动车组餐饮服务法律法规	1
任务2 动车组列车餐饮营销	15
任务3 动车组餐饮经营成本核算	39
复习思考题	57
项目二 动车组餐吧车乘务作业	58
任务1 动车组餐吧车设备设施安全操作	58
任务2 动车组列车餐饮作业	73
任务3 动车组餐吧车车容整理	82
复习思考题	102
项目三 动车组列车餐饮供应	103
任务1 动车组列车膳食供应	103
任务2 酒水知识认知	131
任务3 动车组列车餐饮安全管理	155
复习思考题	172
项目四 动车组列车餐饮服务	174
任务1 少数民族和世界主要国家饮食习惯	174
任务2 餐饮服务礼仪	193
任务3 动车组列车餐饮服务质量管理	212
复习思考题	232
参考文献	233

项目一 动车组列车餐饮服务



项目描述

本项目主要介绍动车组列车餐饮服务应遵守的法律法规，动车组餐饮经营模式及营销方法，动车组餐饮经营成本核算的相关知识。通过本项目的学习，使学生掌握动车组餐饮经营的模式，能够进行餐饮营销和餐饮销售成本核算。

任务1 动车组餐饮服务法律法规



能力目标

能遵守高速铁路动车组餐饮服务相关的法律法规，能保护旅客的合法权益。



知识目标

掌握高速铁路动车组餐饮服务法律法规的相关知识。

相关知识

一、《中华人民共和国消费者权益法》

《中华人民共和国消费者权益法》(以下简称《消费者权益法》)，是由中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议于1993年10月31日通过，自1994年1月1日起施行，是国家对消费者合法权益的保护。

(一)《消费者权益法》的重要作用和意义

《消费者权益法》是为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展制定的一部法律。该法意在保护购买、使用商品或者接受服务的消费者和为生产、销售的商品或者提供服务的经营者的权利义务。

(二)《消费者权益法》的使用范围

消费者是指非以盈利为目的购买商品或者接受服务的人。消费者这一概念是与经营者相对应的。《消费者权益法》中的“消费者”原则上仅限于自然人，不当包括单位，单位购

买商品或接受服务，应当受合同法调整。不能以购买的物品是否属于生活消费品作为判断是否为“生活消费”的标准，判断是否为“生活消费”也不应考虑购买者的目的与动机。

（三）《消费者权益法》的主要内容

《消费者权益法》的主要内容共分七章五十三条，分别对本法制定的总原则、消费者的权利、经营者的义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织、争议的解决、法律责任进行逐条、详细制定。

1. 经营者的义务

（1）经营者向消费者提供商品或服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务，经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律、法规的规定。

（2）经营者应当听取消费者对其提供商品或服务的意见，接受消费者的监督。

（3）经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。经营者发现其提供的商品或者服务有严重的缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取防止危害发生的措施。

（4）经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传。当消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，经营者应当做出真实、准确的答复。商店提供商品应当明码标价。

（5）经营者应当标明商品的真实名称及标记。租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明租赁物品的真实名称及标记。

（6）经营者提供商品或者服务，应当按照国家的规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据，消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

（7）经营者应当保证在正常使用商品或者服务的情况下，其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买商品或者接受服务时已经知道其存在瑕疵的除外。经营者以广告方式、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品和服务的实际质量与表明的质量状况相符。

（8）经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退等其他责任的，应当按照国家规定或者约定执行，不得故意拖延或者无理拒绝。

（9）经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款以上内容的无效。

（10）经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

2. 争议的解决

（1）消费者和经营者发生消费者权益争议时，可以通过以下途径解决。

- ① 与经营者协商解决。
- ② 请求消费者协会调解。
- ③ 向有关行政部门申诉。
- ④ 根据与经营者造成的仲裁协议提仲裁机构仲裁。
- ⑤ 向人民法院提起诉讼。

(2) 消费者在购买使用商品时其合法权益受到侵害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者和其他销售者追偿。

消费者或者其他有关受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿,属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。

(3) 消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到侵害的,因原有企业分立合并的,可以向变更后的承受其权利义务的企业要求赔偿。

(4) 使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

(5) 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者或柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

(6) 消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营者不能提供经营者真实的名称和地址的,应当承担赔偿责任。

二、《中华人民共和国食品安全法》

(一)《中华人民共和国食品安全法》概述

《中华人民共和国食品安全法》(以下简称《食品安全法》)是对《中华人民共和国食品卫生法》(以下简称《食品卫生法》)的全面修订。1995年10月30日,《食品卫生法》实施,食品生产和经营秩序得到了进一步规范,但随后发生的一系列事件,如“阜阳奶粉”事件,再次暴露了食品卫生法的缺陷。产生这些食品安全问题的一个主要原因,是有关食品卫生安全制度和监管体制不够完善。为了从制度上解决这些问题,更好地保证食品安全,需要对食品卫生制度加以补充、完善,制定食品安全法。2004年7月21日召开的国务院第四次常务会议和2004年9月1日国务院发布的《国务院进一步加强食品安全工作的决定》(国〔2004〕23号),要求国务院法制办抓紧组织修改食品卫生法。国务院法制办于2004年7月成立了由中央编办和国务院有关部门负责同志为成员的食品卫生法修改领导小组,组织起草食品卫生法修订草案。此后,又相继出现了“苏丹红事件”“毒大米事件”“瘦肉精事件”特别是2008年发生的“问题奶粉事件”震动了全世界。针对出现的问题,国务院法制办收集研

究了许多国家的食品卫生安全制度；多次召开论证会，邀请有关专家对制度设计进行研究、论证；五年磨一剑，最终这部法律，由《食品卫生法》变成了《食品安全法》，由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议于 2009 年 2 月 28 日通过，自 2009 年 6 月 1 日起施行。

（二）《食品安全法》的使用范围

在中华人民共和国境内从事下列活动，应当遵守《食品安全法》。

（1）食品生产和加工（简称食品生产），食品流通和餐饮服务（简称食品经营）；

（2）食品添加剂的生产经营；

（3）用于食品的包装材料、容器、洗涤剂、消毒剂和用于食品生产经营的工具、设备（简称食品相关产品）的生产经营；

（4）食品生产经营者使用食品添加剂、食品相关产品；

（5）对食品、食品添加剂和食品相关产品的安全管理。

供食用的源于农业的初级产品（简称食用农产品）的质量安全管理，遵守《农产品质量安全法》的规定。但是，制定有关食用农产品质量安全标准、公布食用农产品安全有关信息，应当遵守《食品安全法》的有关规定。

（三）《食品安全法》的主要内容

《食品安全法》是为保证食品安全，保障公众身体健康和生命安全制定的，主要从总则、食品安全风险监测和评估、食品安全标准、食品生产经营、食品检验、食品进出口、食品安全事故处置、监督管理、法律责任、附则等方面进行详细、全面制定。

（四）餐饮服务许可证

餐饮服务许可证是中国餐饮行业的经营许可证。根据《食品安全法》，中国自 2009 年 6 月 1 日起正式启用餐务服务许可证，取代已沿用了几十年的食品卫生许可证。

《食品安全法》确立了中国的食品安全分段监管体制，卫生、农业、质检、工商和食品药品监管部门各司其职，分别负责对食品生产环节、食品流通环节和餐饮服务环节的监管。根据这部法律，自 2009 年 6 月 1 日起，由食品药品监管部门取代卫生监督部门，对餐饮服务环节进行监管，并用餐饮服务许可证取代食品卫生许可证。

为做好换发餐饮服务许可证的工作，国家食品药品监督管理局专门下发通知，要求自 2009 年 6 月 1 日起，对餐饮服务经营者申请新发、变更、延续、补发许可证的，各级餐饮服务监管部门应当严格按照食品安全法的要求，核发餐饮服务许可证。

同时明确，餐饮服务经营者在 2009 年 6 月 1 日前已经取得食品卫生许可证的，该许可证在有效期内继续有效，有效期届满，按有关规定换发餐饮服务许可证。

国家食品药品监督管理局指出，餐饮服务许可按餐饮服务经营者的业态和规模实施分类管理。各级餐饮服务监管部门要依照食品安全法的要求和本地餐饮服务监管的有关规定，依法加强本辖区餐饮服务许可工作，严格按照规定的式样、内容印制和核发餐饮服务许可证，做到餐饮服务许可工作有序开展、依法公正。

三、《QS 市场准入制度》

根据国家质量监督检验检疫总局《关于使用企业食品生产许可证标志有关事项的公告》(总局 2010 年第 34 号公告),企业食品生产许可证标志以“企业食品生产许可”的拼音“Qiyeshipin Shengchanxuke”的缩写“QS”表示,并标注“生产许可”中文字样,如图 1-1-1 所示。与原有的英文缩写 QS (Quality Safety 质量安全)表达意思有所不同。



图 1-1-1 企业食品生产许可证标志

(一)《QS 市场准入制度》的主要内容

《QS 市场准入制度》的主要内容包括:市场准入制度简介、QS 申请办理流程、食品质量安全市场准入制度、食品生产许可制度、食品生产加工企业的必备条件、食品加工企业在生产过程中的禁止行为、生产召回制度等。

(二)食品生产许可证制度

食品生产许可证是工业产品许可证制度的一个组成部分,是为保证食品的质量安全,由国家主管食品生产领域质量监督工作的行政部门制定并实施的一项旨在控制食品生产加工企业生产条件的监控制度。该制度规定:从事食品生产加工的公民、法人或其他组织,必须具备保证产品质量安全的基本生产条件,按规定程序获得《食品生产许可证》,方可从事食品生产。没有取得《食品生产许可证》的企业不得生产食品,任何企业和个人不得销售无证食品。

(三)食品安全市场准入制度的含义

所谓市场准入,一般是指货物、劳务与资本进入市场的程度的许可。对于产品的市场准入,一般的理解是,市场的主体(产品的生产者与消费者)和客体(产品)进入市场的程度的许可。那么,食品质量安全市场准入制度就是,为保证食品的质量安全,只有具备规定条件的生产者才允许进行生产经营活动,具备规定条件的食品才允许生产销售的监督制度。因此,实行食品质量安全市场准入制度是一种政府行为,是一项行政许可制度。

(四)食品质量安全市场准入制度的内容

(1)对食品生产企业实施生产许可证制度。对于具备基本生产条件、能够保证食品质量安全的企业,发放《食品生产许可证》,准予生产获证范围内的产品;未取得《食品生产许可证》的企业不准生产食品。这就从生产条件上保证了企业能生产出符合质量安全要求的产品。

(2)对企业生产的食品实施强制检验制度。未经检验或检验不合格的食品不准出厂销售。对于不具备自检条件的生产企业强令实行委托检验,这项规定适合我国企业现有的生产条件和管理水平,能有效地把住产品出厂安全质量关。

(3)对实施食品生产许可制度的产品实行准入标志制度。对检验合格的食品要加印(贴)市场准入标志 QS 标志,没有加贴 QS 标志的食品不准进入市场销售。这样做,便于广大消

费者识别和监督,便于有关行政执法部门监督检查,同时,也有利于促进生产企业提高对食品质量安全的责任。

(五) 基于国家食品质量安全市场准入制度的食品分类

以下是纳入国家食品质量安全市场准入制度的食品,共28大类。

(1) 粮食加工品:小麦粉、大米、挂面、其他粮食加工品[谷物加工品(分装)、谷物碾磨加工品(分装)、谷物粉类制成品]。

(2) 食用油、油脂及其制品:食用植物油、食用油脂制品[食用氢化油、人造奶油(人造黄油)、起酥油、代可可脂]、食用动物油脂(猪油、牛油、羊油)。

(3) 调味品:酱油、食醋、味精、鸡精调味料、酱类、调味料产品。

(4) 肉制品:肉制品(腊肉制品、酱卤肉制品、熏烧烤肉制品、熏煮香肠火腿制品、发酵肉制品)。

(5) 乳制品:乳制品[液体乳(巴氏杀菌乳、高温杀菌乳、灭菌乳、酸乳)、乳粉(全脂乳粉、脱脂乳粉、全脂加糖乳粉、调味乳粉、特殊配方乳粉、牛初乳粉)、其他乳制品(炼乳、奶油、干酪、固态成型产品)]、婴幼儿配方乳粉(湿法工艺、干法工艺)。

(6) 饮料:饮料[瓶(桶)装饮用水类(饮用天然矿泉水、饮用纯净水、其他饮用水)、碳酸饮料(汽水)类、茶饮料类、果汁及蔬菜汁类、蛋白饮料类、固体饮料类、其他饮料类]。

(7) 方便食品:方便食品(方便面、其他方便食品)。

(8) 饼干:饼干。

(9) 罐头:罐头(畜禽水产罐头、果蔬罐头、其他罐头)。

(10) 冷冻饮品:冷冻饮品(冰淇淋、雪糕、雪泥、冰棍、食用冰、甜味冰)。

(11) 速冻食品:速冻食品[速冻面米食品(生制品、熟制品)、速冻其他食品(速冻肉制品、速冻果蔬制品、速冻其他类制品)]。

(12) 薯类和膨化食品:膨化食品、薯类食品。

(13) 糖果制品(含巧克力及制品):糖果制品(糖果、巧克力及巧克力制品)、果冻。

(14) 茶叶及相关制品:茶叶(茶叶、边销茶)、含茶制品和代用茶。

(15) 酒类:白酒、葡萄酒及果酒、啤酒、黄酒、其他酒。

(16) 蔬菜制品:酱腌菜、蔬菜干制品(自然干制蔬菜、热风干燥蔬菜、冷冻干燥蔬菜、蔬菜脆片、蔬菜粉及制品)、食用菌制品(干制食用菌、腌渍食用菌)、其他蔬菜制品。

(17) 水果制品:蜜饯、水果制品(水果干制品、果酱)。

(18) 炒货食品及坚果制品:炒货食品及坚果制品(烘炒类、油炸类、其他类)。

(19) 蛋制品:蛋制品(再制蛋类、干蛋类、冰蛋类、其他类)。

(20) 可可及焙烤咖啡产品:可可制品、焙炒咖啡。

(21) 食糖:糖(白砂糖、绵白糖、赤砂糖、冰糖、方糖、冰片糖等)。

(22) 水产制品:水产加工品[干制水产品、盐渍水产品、鱼糜制品(即食类、非即食类)]、其他水产加工品(水产调味品、水生动物油脂及制品、风味鱼制品、生食水产品、水产深加工品)。

(23) 淀粉及淀粉制品:淀粉及淀粉制品、淀粉糖(葡萄糖、饴糖、麦芽糖、异构化糖等)。

(24) 糕点:糕点(烘烤类糕点、油炸类糕点、蒸煮类糕点、熟粉类糕点、月饼)。

(25) 豆制品:豆制品(发酵性豆制品、非发酵性豆制品)、其他豆制品。

- (26) 蜂产品：蜂产品[蜂蜜、蜂王浆（含蜂王浆冻干品）、蜂花粉、蜂产品制品]。
- (27) 特殊膳食食品：婴幼儿及其他配方谷粉（婴幼儿配方谷粉、其他配方谷粉）。
- (28) 其他食品。

四、《ISO9000 国际质量认证体系》

（一）《ISO9000 国际质量认证体系》概述

ISO9000 族标准由国际标准化组织（ISO）制定。ISO 成立于 1946 年，总部设在日内瓦，其成员国有 100 多个国家。ISO 下设 200 多个技术委员会（TC），专门从事国际标准的制定和推广工作。

在英国标准 BS5750，加拿大标准 Z299 和其他一些国防及核工业标准的基础上，ISO 专门从事质量管理和技术委员会 TC176（ISO/TC176）于 1979 年开始着手制定 ISO9000 族标准，并于 1987 年正式发布。ISO9000 族标准在 1994 年进行了第一次技术性修订换版，目前普遍使用的标准就是 ISO9000：1994 版。

（二）《ISO9000 国际质量认证体系》的实施目的

任何组织都需要管理，当管理与质量有关时，则为质量管理。质量管理是在质量方面指挥和控制组织的协调活动，通常包括制定质量方针、目标以及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等活动。实现质量管理的方针目标，有效地开展各项质量管理活动，必须建立相应的管理体系，这个体系就叫质量管理体系。它可以有效促进产品质量改进。ISO9000 是国际上通用的质量管理体系。存在以下优点：

1. 强化品质管理，提高企业效益

负责 ISO9000 品质体系认证的认证机构都是经过国家认证机构认可的权威机构，对企业品质体系的审核是非常严格的。这样，对于企业内部来说，可按照经过严格审核的国际标准化的品质体系进行品质管理，真正达到法治化、科学化的要求，极大地提高工作效率和合格率，迅速提高企业的经济效益和社会效益。对于企业外部来说，当顾客得知供方按照国际标准实行管理，拿到了 ISO9000 品质体系认证证书，并且有认证机构的严格审核和定期监督，就可以确信该企业能够稳定地提供合格产品或服务，从而放心地与企业订立供销合同，扩大了企业的市场占有率。

2. 获得了国际贸易绿卡——“通行证”

许多国家为了保护自身的利益，设置了种种贸易壁垒，包括关税壁垒和非关税壁垒。其中非关税壁垒主要是技术壁垒，技术壁垒中，又主要是产品品质认证和 ISO9000 品质体系认证的壁垒。特别是，在“世界贸易组织”内，各成员国之间相互排除了关税壁垒，只能设置技术壁垒，所以，获得认证是消除贸易壁垒的主要途径。我国“入世”以后，失去了区分国内贸易和国际贸易的严格界限，所有贸易都有可能遭遇上述技术壁垒，应该引起企业界的高度重视，及早防范。

3. 节省了第二方审核的精力和费用

在现代贸易实践中，第二方审核早就成为惯例，但在实践中人们又逐渐发现其存在很大的弊端：一个组织通常要为许多顾客供货，第二方审核无疑会给组织带来沉重的负担；另一方面，顾客也需支付相当的费用，同时还要考虑派出或雇佣人员的经验和水平问题，否则，花了费用也达不到预期的目的。

唯有 ISO9000 认证可以排除这样的弊端。因为作为第一方申请了第二方的 ISO9000 认证并获得了认证证书以后，众多第二方就不必要再对第一方进行审核，这样，不管是对第一方还是对第二方都可以节省很多精力或费用。还有，如果企业在获得了 ISO9000 认证之后，再申请 UL、CE 等产品品质认证，还可以免除认证机构对企业的质量管理体系进行重复认证的开支。

4. 在产品品质竞争中永远立于不败之地

国际贸易竞争的手段主要是价格竞争和品质竞争。低价销售的方法不仅使利润锐减，如果构成倾销，还会受到贸易制裁，所以，价格竞争的手段越来越不可取。20 世纪 70 年代以来，品质竞争已成为国际贸易竞争的主要手段，不少国家把提高进口商品的品质要求作为限入奖出的贸易保护主义的重要措施。实行 ISO9000 国际标准化品质管理，可以稳定地提高本国产品品质，使企业在产品品质竞争中永远立于不败之地。

五、《餐饮服务食品安全监督管理办法》

（一）《餐饮服务食品安全监督管理办法》概述

《餐饮服务食品安全监督管理办法》于 2010 年 2 月 8 日经卫生部部务会议审议通过，自 2010 年 5 月 1 日起施行。

为加强餐饮服务监督管理，保障餐饮服务环节食品安全，根据《食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》，制定了《餐饮服务食品安全监督管理办法》。要求餐饮服务提供者应当依照法律、法规、食品安全标准及有关要求从事餐饮服务活动，对社会和公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担餐饮服务食品安全责任。

（二）《餐饮服务食品安全监督管理办法》的适用范围

在中华人民共和国境内从事餐饮服务的单位和个人（以下简称餐饮服务提供者）应当遵守《餐饮服务食品安全监督管理办法》。

（三）《餐饮服务食品安全监督管理办法》的主要内容

《餐饮服务食品安全监督管理办法》的主要内容包括制定基本原则、餐饮服务基本要求、食品安全事故处理、监督管理、法律责任等。对从事餐饮服务人员，要多开展餐饮服务食品安全知识学习和相关法律、法规的普及工作，增强餐饮服务提供者食品安全意识，提高消费者自我保护能力，鼓励开展技术服务工作，促进餐饮服务提供者提高食品安全管理水平。

六、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》

（一）《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》概述

为规范餐饮服务食品采购索证索票行为，依据《食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》《餐饮服务食品安全监督管理办法》，在认真总结《餐饮业食品索证管理规定》（卫监督发〔2007〕274号）实施情况的基础上，国家食品药品监督管理局制定了《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》，自2011年8月1日起施行。

（二）《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的适用范围

餐饮服务提供者采购食品、食品添加剂及食品相关产品，应当遵守《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》。

（三）《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的主要内容

（1）餐饮服务提供者应当建立并落实食品、食品添加剂及食品相关产品采购索证索票、进货查验和采购记录制度，保障食品安全。

（2）餐饮服务提供者不得采购没有相关许可证、营业执照、产品合格证明文件、动物产品检疫合格证明等证明材料的食品、食品添加剂及食品相关产品。

（3）餐饮服务提供者采购食品、食品添加剂及食品相关产品，应当到证照齐全的食品生产经营单位或批发市场采购，并应当索取、留存有供货方盖章（或签字）的购物凭证。购物凭证应当包括供货方名称、产品名称、产品数量、送货或购买日期等内容。长期定点采购的，餐饮服务提供者应当与供应商签订包括保证食品安全内容的采购供应合同。

（4）从生产加工单位或生产基地直接采购时，应当查验、索取并留存加盖有供货方公章的许可证、营业执照和产品合格证明文件复印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

（5）从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）批量或长期采购时，应当查验并留存加盖有公章的营业执照和食品流通许可证等复印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

（6）从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）少量或临时采购时，应当确认其是否有营业执照和食品流通许可证，留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

（7）从农贸市场采购的，应当索取并留存市场管理部门或经营户出具的加盖公章（或签字）的购物凭证；从个体工商户采购的，应当查验并留存供应者盖章（或签字）的许可证、营业执照或复印件、购物凭证和每笔供应清单。

（8）从食品流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）和农贸市场采购畜禽肉类的，应当查验动物产品检疫合格证明原件；从屠宰企业直接采购的，应当索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照复印件和动物产品检疫合格证明原件。

（9）实行统一配送经营方式的，可以由餐饮服务企业总部统一查验、索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照、产品合格证明文件，建立采购记录；各门店应当建立

并留存日常采购记录；门店自行采购的产品，应当严格落实索证索票、进货查验和采购记录制度。

（10）购乳制品的，应当查验、索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照、产品合格证明文件复印件。

（11）批量采购进口食品、食品添加剂的，应当索取口岸进口食品法定检验机构出具的与所购食品、食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

（12）采购集中消毒企业供应的餐饮具的，应当查验、索取并留存集中消毒企业盖章（或签字）的营业执照复印件、盖章的批次出厂检验报告（或复印件）。

（13）食品、食品添加剂及食品相关产品采购入库前，餐饮服务提供者应当查验所购产品外包装、包装标识是否符合规定，与购物凭证是否相符，并建立采购记录。鼓励餐饮服务提供者建立电子记录。

采购记录应当如实记录产品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供应单位名称及联系方式、进货日期等。

（14）从固定供应基地或供应商采购的，应当留存每笔供应清单，前款信息齐全的，可不再重新登记记录。

（15）餐饮服务提供者应当按产品类别或供应商、进货时间顺序整理、妥善保管索取的相关证照、产品合格证明文件和进货记录，不得涂改、伪造，其保存期限不得少于2年。

七、《食品标识管理规定》

为了加强对食品标识的监督管理，规范食品标识的标注，防止质量欺诈，保护企业和消费者合法权益，根据《食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》《国务院关于加强食品安全监督管理的特别规定》等法律法规制定本规定。

在中华人民共和国境内生产（含分装）、销售的食品的标识标注和管理，适用本规定。

本规定所称食品标识是指粘贴、印刷、标记在食品或者其包装上，用以表示食品名称、质量等级、商品量、食用或者使用方法、生产者或者销售者等相关信息的文字、符号、数字、图案以及其他说明的总称。

国家质量监督检验检疫总局（以下简称国家质检总局）在其职权范围内负责组织全国食品标识的监督管理工作。县级以上地方质量技术监督部门在其职权范围内负责本行政区域内食品标识的监督管理工作。

（一）食品标识的标注内容

（1）食品或者其包装上应当附加标识，但是按法律、行政法规规定可以不附加标识的食品除外。

食品标识的内容应当真实准确、通俗易懂、科学合法。

（2）食品标识应当标注食品名称。

食品名称应当表明食品的真实属性，并符合下列要求：

① 国家标准、行业标准对食品名称有规定的，应当采用国家标准、行业标准规定的名称；

② 国家标准、行业标准对食品名称没有规定的,应当使用不会引起消费者误解和混淆的常用名称或者俗名;

③ 标注“新创名称”“奇特名称”“音译名称”“牌号名称”“地区俚语名称”或者“商标名称”等易使人误解食品属性的名称时,应当在所示名称的邻近部位使用同一字号标注本条①、②项规定的一个名称或者分类(类属)名称;

④ 由两种或者两种以上食品通过物理混合而成且外观均匀一致难以相互分离的食品,其名称应当反映该食品的混合属性和分类(类属)名称;

⑤ 以动、植物食物为原料,采用特定的加工工艺制作,用以模仿其他生物的个体、器官、组织等特征的食品,应当在名称前冠以“人造”“仿”或者“素”等字样,并标注该食品真实属性的分类(类属)名称。

(3) 食品标识应当标注食品的产地。

食品产地应当按照行政区划标注到地市级地域。

(4) 食品标识应当标注生产者的名称、地址和联系方式。

生产者名称和地址应当是依法登记注册、能够承担产品质量责任的生产者的名称、地址。有下列情形之一的,按照下列规定相应予以标注:

① 依法独立承担法律责任的公司或者其子公司,应当标注各自的名称和地址;

② 依法不能独立承担法律责任的公司分公司或者公司的生产基地,应当标注公司和分公司或者生产基地的名称、地址,或者仅标注公司的名称、地址;

③ 受委托生产加工食品且不负责对外销售的,应当标注委托企业的名称和地址;对于实施生产许可证管理的食品,委托企业具有其委托加工的食品生产许可证的,应当标注委托企业的名称、地址和被委托企业的名称,或者仅标注委托企业的名称和地址;

④ 分装食品应当标注分装者的名称及地址,并注明分装字样。

(5) 食品标识应当清晰地标注食品的生产日期、保质期,并按照有关规定要求标注贮存条件。

乙醇含量10%以上(含10%)的饮料酒、食醋、食用盐、固态食糖类,可以免除标注保质期。日期的标注方法应当符合国家标准规定或者采用“年、月、日”表示。

(6) 定量包装食品标识应当标注净含量,并按照有关规定要求标注规格。对含有固、液两种物质的食品,除标示净含量外,还应当标示沥干物(固形物)的含量。

净含量应当与食品名称排在食品包装的同一展示版面。净含量的标注应当符合《定量包装商品计量监督管理办法》的规定。

(7) 食品标识应当标注食品的成分或者配料清单。

配料清单中各种配料应当按照生产加工食品时加入量的递减顺序进行标注,具体标注方法按照国家标准的规定执行。

在食品中直接使用甜味剂、防腐剂、着色剂的,应当在配料清单食品添加剂项下标注具体名称;使用其他食品添加剂的,可以标注具体名称、种类或者代码。食品添加剂的使用范围和使用量应当按照国家标准的规定执行。

专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品,其标识还应当标注主要营养成分及其含量。

(8) 食品标识应当标注企业所执行的产品标准代号。

(9) 食品执行的标准明确要求标注食品的质量等级、加工工艺的,应当相应地予以标明。

(10) 实施生产许可证管理的食品, 食品标识应当标注食品生产许可证编号及 QS 标志。

委托生产加工实施生产许可证管理的食品, 委托企业具有其委托加工食品生产许可证的, 可以标注委托企业或者被委托企业的生产许可证编号。

(11) 混装非食用产品易造成误食, 使用不当, 容易造成人身伤害的, 应当在其标识上标注警示标志或者中文警示说明。

(12) 食品有以下情形之一的, 应当在其标识上标注中文说明:

(1) 医学临床证明对特殊群体易造成危害的;

(2) 经过电离辐射或者电离能量处理过的;

(3) 属于转基因食品或者含法定转基因原料的;

(4) 按照法律、法规和国家标准等规定, 应当标注其他中文说明的。

(13) 食品在其名称或者说明中标注“营养”“强化”字样的, 应当按照国家标准有关规定, 标注该食品的营养素和热量, 并符合国家标准规定的定量标示。

(14) 食品标识不得标注下列内容:

① 明示或者暗示具有预防、治疗疾病作用的;

② 非保健食品明示或者暗示具有保健作用的;

③ 以欺骗或者误导的方式描述或者介绍食品的;

④ 附加的产品说明无法证实其依据的;

⑤ 文字或者图案不尊重民族习俗, 带有歧视性描述的;

⑥ 使用国旗、国徽或者人民币等进行标注的;

⑦ 其他法律、法规和标准禁止标注的内容。

(15) 禁止下列食品标识违法行为:

① 伪造或者虚假标注生产日期和保质期;

② 伪造食品产地, 伪造或者冒用其他生产者的名称、地址;

③ 伪造、冒用、变造生产许可证标志及编号;

④ 法律、法规禁止的其他行为。

(二) 食品标识的标注形式

(1) 食品标识不得与食品或者其包装分离。

(2) 食品标识应当直接标注在最小销售单元的食品或者其包装上。

(3) 在一个销售单元的包装中含有不同品种、多个独立包装的食品, 每件独立包装的食品标识应当按照本规定进行标注。

透过销售单元的外包装, 不能清晰地识别各独立包装食品的所有或者部分强制标注内容的, 应当在销售单元的外包装上分别予以标注, 但外包装易于开启识别的除外; 能够清晰地识别各独立包装食品的所有或者部分强制标注内容的, 可以不在外包装上重复标注相应内容。

(4) 食品标识应当清晰醒目, 标识的背景和底色应当采用对比色, 使消费者易于辨认、识读。

(5) 食品标识所用文字应当为规范的中文, 但注册商标除外。

食品标识可以同时使用汉语拼音或者少数民族文字, 也可以同时使用外文, 但应当与中文有对应关系, 所用外文不得大于相应的中文, 但注册商标除外。