|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png CCA |   点击此处添加CCS号 |

     团体标准

T/CCA XXXX—XXXX

团体餐饮服务单位社会责任体系建设指南

Construction guideline for corporate social responsibility

of group meal enterprises

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文内容不涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国烹饪协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

团体餐饮服务单位社会责任体系建设指南

* 1. 范围

本文件提供了团体餐饮服务单位落实社会责任体系建设过程中社会责任建设点的识别和建议指南，以及在策划、支持、运行、绩效和改进等程序方面的通用指南。

本文件适用于团体餐饮服务单位社会责任体系建设。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 10856 团餐管理服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

团体餐饮服务单位 group meal enterprise

根据团体服务对象的要求，以集体加工配送或现场制售为主要方式向团体就餐者提供服务的单位。包含集体用餐配送单位、现场制售单位等。

[来源：SB/T 10856——2012,3.2,有修改]

* 1. 概述

团体餐饮服务单位可坚持单位主体、社会支撑、强调真实、强化过程、全员参与、分级负责、体系融合、协调统一、激励约束、持续改进的主旨思想开展社会责任体系建设工作，在建设社会责任体系的过程中应遵循规范性、动态性、广泛性、整合性等原则开展全面化、系统化工作。

* 1. 策划
     1. 制定社会责任政策与目标
        1. 制定明确政策

团体餐饮服务单位在制定社会责任政策时，可阐明对社会责任的承诺和立场，将社会责任纳入战略规划和经营理念中，使其成为自身单位发展的重要指导原则，政策内容可参考以下（不仅限于以下）。

1. 政策框架内容 ：明确制定涵盖环境保护、食品安全、员工权益、供应链管理、社会响应、社会贡献等方面的政策（详细指标内容可参考本文件附录A）。
2. 合规性：确保政策符合国家和地方法律法规，特别是食品安全、环境保护、劳动权益等方面，并定期进行法律法规的合规性评价。
3. 透明度：定期发布社会责任报告，公开社会责任体系建设的进展。
   * + 1. 设定具体目标

可根据社会责任政策，制定具体、可衡量、可实现、相关联、有时限的社会责任目标，目标可涵盖食品安全、环境保护、员工权益、客户服务、供应链管理、社会响应和社会贡献等方面。

* + 1. 识别社会责任关键点和建设点
       1. 社会责任关键点识别

团体餐饮服务单位的社会责任关键点主要集中在以下几个方面：

1. 食品安全与质量管理：确保食品安全是首要责任，涉及从原材料采购到食品加工、储存、配送等全流程的管理。
2. 环境保护与资源节约：团体餐饮服务单位在运营过程中会产生大量的废弃物（如餐厨垃圾、废水、废气等），减少环境污染、节约资源是社会责任的重要体现。
3. 员工权益与职业健康：团体餐饮服务单位员工流动性大，保障员工的合法权益、提供良好的工作环境和职业健康管理、晋升制度等是社会责任的重要组成部分。
4. 客户服务与权益保障：团体餐饮服务单位直面消费者，保障客户的权益、提供优质的服务是社会责任的核心。
5. 供应链管理与可持续合作：团体餐饮服务单位的供应链涉及多个环节，确保供应链的透明性、可持续性合作是社会责任的重要部分。
6. 社会响应与社会贡献：团体餐饮服务单位通过公益活动回馈社会、参与国家号召，及时实现社会响应也是社会责任的重要体现。
   * + 1. 社会责任建设点及建设建议
          1. 食品安全与质量管理社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 建立完善的食品安全管理体系，确保从原材料采购到食品加工、储存、配送等全流程的安全可控；
2. 定期进行食品安全培训，确保员工具备食品安全知识和技能。

主要建议：

1. 符合国家食品安全法律法规，如《食品安全法》及相关标准；
2. 定期进行食品安全内部审核，确保体系的持续有效性；
3. 建立食品安全应急预案，确保在发生食品安全事件时能够及时响应和处理。
   * + - 1. 环境保护与资源节约社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 实施垃圾分类制度，特别是餐厨垃圾的分类处理，减少环境污染；
2. 推广使用环保可降解的餐具和包装材料，减少塑料污染。

主要建议：

1. 符合国家和地方的环保法律法规，如《环境保护法》及相关标准；
2. 定期进行环境影响的评估，确保环保措施的有效性；
3. 建立环保目标，定期监测和报告资源消耗和废弃物处理情况。
   * + - 1. 员工权益与职业健康社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 确保员工的合法权益，包括合理的薪酬、福利、晋升和工作时间；
2. 提供职业健康安全管理，确保员工在工作中的安全和健康。

主要建议：

1. 符合《劳动法》及相关法律法规，确保员工的合法权益；
2. 定期进行职业健康安全培训，确保员工具备安全意识和技能；
3. 定期进行员工培训，提升员工的职业技能和职业素养。
   * + - 1. 客户服务与权益保障社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 建立客户服务制度，确保客户的投诉和建议能够得到及时处理；
2. 提供透明的价格和菜单信息，确保客户知情权；
3. 定期进行客户满意度调查，持续改进服务质量。

主要建议：

1. 符合《消费者权益保护法》及相关法律法规，确保客户合法权益；
2. 建立客户反馈机制，确保客户的诉求能够得到及时响应；
3. 定期进行客户满意度调查，并根据调查结果进行服务改进。
   * + - 1. 供应链管理与可持续合作社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 建立供应商管理制度，确保供应商的资质和产品质量符合要求；
2. 实施供应链透明化管理，确保供应链的可持续性和社会责任。

主要建议：

1. 符合《合同法》及相关法律法规，确保供应链的合法性和透明性；
2. 定期进行供应商审核，确保供应商的社会责任表现符合要求。
   * + - 1. 社会响应和贡献社会责任建设点及建设建议

社会责任建设点：

1. 积极响应国家发展项目号召，积极参与国家战略推进项目；
2. 积极参与社会公益活动，回馈社会，提升企业的社会形象。

主要建议：

1. 及时响应国家战略号召，支持并紧跟国家战略发展方向；
2. 建立社会公益目标，定期参与或组织公益活动，提升企业的社会影响力。
   * 1. 建立组织架构

可设立专门的社会责任部门或委员会，形成完善的社会责任管理架构。

明确社会责任部门和各岗位在社会责任履行中的职责和权限。

* + 1. 构建社会责任指标体系

可根据社会责任具体目标和社会责任建设点构建适合自身单位的社会责任指标评价体系，明确各项指标的建设目标、数据采集方式和评价方法等。

* + 1. 社会责任体系与其他管理体系的融合

建议社会责任指标体系与团体餐饮服务单位的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等相融合，确保社会责任体系的全面性和系统性。

* 1. 支持
     1. 提供资源保障

提供与实际需求相匹配的人力、物力、财力保障。

根据社会责任工作的需求，合理配置人力资源，设立多种社会责任管理岗位，负责统筹和协调各项社会责任工作。

加大对硬件设施和检测设备的投入，为食品安全和环境保护提供基础保障。

打造舒适、环保的员工工作环境，配备必要的劳动保护设施。

为开展公益活动，提供车辆等物资支持，确保活动顺利进行等。

设立专项的社会责任资金预算，用于支持环境保护、员工培训、社会响应、创新发展等工作。

* + 1. 加强内外部支持
       1. 内部管理支持

高层领导可公开承诺支持社会责任体系建设，并将其纳入发展战略，可直接参与社会责任政策的制定和监督

强化各部门之间的沟通与协作，建立跨部门的社会责任工作小组。

* + - 1. 外部合作与支持

积极与政府相关部门沟通协调，了解国家在食品安全、环境保护、劳动就业等方面的政策法规和扶持措施，争取政策支持。

加入团体餐饮服务单位的行业协会组织，参与行业标准制定和交流活动，与行业内其他单位开展合作，学习借鉴其他单位的先进经验和做法。

与供应商、合作伙伴等利益相关方共同合作，开展社会责任管理咨询、技术支持等工作。

* + 1. 建立监督机制

建立内部监督机制，由内部审计部门或其他负责部门对社会责任工作的开展情况进行定期检查和监督，确保策划有效执行，资金使用合理合规。

开放外部举报、意见箱、网络等平台，主动接受媒体、消费者等的外部监督，广泛收集社会各界意见和建议，及时回应社会关切。

在社会责任体系建设过程中，可对各项目标、绩效、报告、审核进行有效且高效的文件化记录，建立社会责任体系的文件化信息管理制度。

文件化信息管理细则如下：

1. 记录类文件（如培训记录、合规评价结果）保存期限不少于3年；
2. 体系手册和程序文件需经最高管理者批准后发布，电子版需加密存储，纸质版需加盖受控章。
   1. 运行
      1. 制定详细的执行计划

可将策划的总体建设目标进行细化分解，设置为具体的可操作的阶段性目标和任务。

为每项任务制定详细的实施步骤，明确先后顺序、时间节点、负责人员和交付形式等。

根据任务和目标，合理分配人力、物力和财力资源，确定每个项目或活动所需的人员数量、设备物资以及资金预算。

* + 1. 组织和执行

可针对各项策划的具体目标内容，在社会责任部门或委员会中成立专门的细分项目小组，并明确小组成员的职责和分工。

可对负责人员进行专业化培训，使其充分了解工作目标、任务和操作流程。

建立支持社会责任的企业文化，可通过内部培训、研讨会等形式，向员工普及社会责任知识，确保员工在日常工作中能够自觉履行社会责任。

按照预定的计划和步骤，有序推进各项社会责任项目的实施，在实施过程中，加强对项目进度的监控，及时解决出现的问题和困难。

* + 1. 沟通与协作
       1. 内部沟通

建立良好的内部沟通机制，确保各部门和项目团队之间信息畅通。

定期召开项目推进会、工作汇报会等，及时分享工作进展、问题和经验，协调解决部门之间的协作问题，每年至少召开 2 次跨部门社会责任沟通会议，会议记录存档。

* + - 1. 外部沟通

与政府部门及供应商、合作伙伴等外部利益相关者保持密切沟通，建立与利益相关方的沟通机制；及时向供应商传达团体餐饮服务单位对社会责任的要求，与合作伙伴共同推进合作项目的实施，向政府部门汇报工作进展并争取支持。

* 1. 绩效
     1. 合理使用多种绩效评价方法

将实际完成情况与预先设定的目标进行对比，计算目标完成率，直观地反映各项指标的达成程度的目标达成法。

将复杂的社会责任绩效评价问题分解为多个层次，建立层次结构模型，通过两两比较确定各指标的权重，综合计算得出评价结果的层次分析法。

对于难以精确量化的指标，采用模糊数学的方法进行综合评价，将定性评价转化为定量评价，提高评价准确性的综合评价法。

* + 1. 开展绩效评价工作
       1. 数据收集

通过内部财务报表、运营记录、统计数据等，收集经济责任、食品安全、员工福利等数据；

及时通过问卷调查、访谈等方式，收集员工、客户、消费者等的评价和意见；

从政府部门、行业协会等渠道获取相关指标的统计数据和信息。

* + - 1. 内部绩效评价

由最高领导人、审计部门、人力资源部门、运营管理部门、社会责任体系负责团队等组成评价小组，按照评价指标体系和方法，对社会责任绩效进行全面评价。

* + - 1. 外部绩效评价

可邀请外部的专业机构、专家学者、利益相关者代表等参与评价，可委托第三方咨询机构进行独立评价，或邀请行业专家对社会责任工作进行评审。

* + - 1. 编制社会责任报告并发布

定期发布社会责任报告，向社会公众披露社会责任表现和向社会发起共同建设社会责任体系的呼吁和建议等。

可根据策划的社会责任建设体系中的各个指标的评价情况进行团体餐饮服务单位社会责任报告的编制，报告内容主要可包含：

1. 食品安全、环境保护、员工权益、客户服务、供应链管理、社会响应和社会贡献等方面指标完成情况（如图表、表格等展示）；
2. 为实现社会责任的指标做出的开创性举措和建议；
3. 对团体餐饮服务单位或行业社会责任工作提出建议或呼吁等。
   1. 改进
      1. 收集反馈信息

建立内部收集渠道，如定期的员工座谈会、意见箱、内部邮件等，鼓励员工提出意见和建议。

建立外部信息收集渠道，通过问卷调查、客户满意度调查等方式，收集客户、供应商、消费者等的反馈。

关注行业协会发布的信息、政策法规的变化、行业研究报告等，了解团体餐饮服务单位行业社会责任的最新趋势和要求。

参加行业研讨会、论坛等活动，与同行交流经验，获取先进的实践案例和改进思路。

* + 1. 调整优化创新

目标和指标调整，可根据分析结果，对社会责任体系的目标和指标进行修订，确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

策略和措施优化，针对存在的问题，改进具体的实施策略和措施。

制度和流程完善，对单位内部的相关制度和流程进行审查和完善，确保社会责任工作有章可循、高效执行。

* + 1. 持续监督评估
       1. 建立长效机制

可制定详细的监督评估计划，明确评估的周期、方法、指标和责任人。

将监督评估作为常态化工作，定期对各项社会责任工作进行检查和评估。

* + - 1. 动态调整改进

根据持续监督评估的结果，制定改进措施，持续提升社会责任绩效。

2. （规范性）  
   附录A团体餐饮服务单位社会责任体系指标内容
   1. 团体餐饮服务单位社会责任体系指标内容见表A.1。
   2. 团体餐饮服务单位社会责任体系指标内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 四级指标 |
| 环境  （26分） | 资源消耗 | 水资源 | 单位有水资源使用管理制度 |
| 单位自负盈亏项目点（实行独立经营和独立核算，对自身经营成果好坏及盈亏承担全部或相应的经济责任的主体，下同‌）水资源消耗总量 |
| 单位自负盈亏项目点年度每百万营收所消耗的水资源量（按照自然年度） |
| 物料 | 单位有物料使用管理制度 |
| 单位自负盈亏项目点环保可降解物料的消耗量 |
| 电能 | 单位有电能管理制度 |
| 单位自负盈亏项目点用电的总量 |
| 单位自负盈亏项目点年度每百万营收所消耗的电能总量（按照自然年度） |
| 燃气 | 单位有燃气管理制度 |
| 单位自负盈亏项目点的燃气消耗总量 |
| 单位自负盈亏项目点年度每百万营收所消耗的燃气总量（按照自然年度） |
| 污染源防治 | 废水废气 | 单位有水循环二次使用措施 |
| 单位的油烟排放符合地方标准 |
| 餐厨垃圾 | 单位有完善的餐厨垃圾处理的设施设备并实行垃圾分类 |
| 单位使用有资质的第三方进行餐厨垃圾及废弃油脂的回收 |
| 绿色低碳 | 制定低碳化措施 | 单位在设备设施、厨房生产、原材料采购、销售服务、供应链运输等方面制定了低碳化的措施 |
| 社会  （35分） | 经济转化 | 盈利能力 | 单位年度整体利润率 |
| 单位年度平均净资产收益率 |
| 成长能力 | 单位近三年营业收入复合增长率 |
| 单位年度项目数量 |
| 社会贡献 | 单位年度纳税总额 |
| 员工权益 | 员工招聘与就业 | 单位有明确的招聘相关的制度 |
| 员工性别、年龄、受教育程度的多元化和平等性 |
| 单位积极落实残疾人就业计划 |
| 员工发展 | 单位有明确的员工薪酬与福利的制度 |
| 单位有明确的激励及晋升的制度 |
| 单位定期进行员工专业技能培训 |
| 员工健康和安全 | 单位有明确的员工职业健康安全管理制度 |
| 员工安全风险防护培训覆盖率 |
| 从业人员职业伤害保险（工伤险、意外险等）的覆盖率 |
| 社会响应 | 社会公益 | 单位积极参与社会公益活动 |
| 乡村振兴、高质量发展、共同富裕、强国战略、数字化转型等国家战略的响应情况 |
| 应对公共危机事件做出的贡献或取得社会成果、获奖等情况 |
| 治理  （39分） | 产品责任 | 生产经营规范 | 单位有生产经营规范管理制度 |
| 单位有知识产权保障的相关制度 |
| 单位具备专业知识和技能，负责团体餐饮服务单位项目的策划、组织、实施和管理的专业人员的配置 |
| 单位确保团体餐饮服务单位服务质量和食品安全的专业人员的配置 |
| 单位负责健康管理、食品安全档案管理、食材采购、安全检查、安全知识宣导工作的专业人员的配置 |
| 营养健康 | 单位实行科学营养配餐，配置营养配餐师、营养指导员，提供健康营养膳食，做好“三减三健” |
| 体系认证 | 单位有食品安全与质量管理制度 |
| 自愿性认证（ISO9000认证、ISO22000认证、HACCP认证、FSSC22000认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证）、特定产品认证（有机食品认证、绿色食品认证、无公害农产品认证）；HSF食品安全管理体系认证等 |
| 客户服务与权益 | 单位有客户服务和权益保障的制度 |
| 供应商管理 | 单位有明确的文件记录供应商数量与分布 |
| 单位有供应商选择与管理的制度 |
| 单位对食品原材料实现可追溯管理 |
| 单位有采购与渠道管理的制度 |
| 食品浪费管理 | 单位制定的反对食品浪费的措施 |
| 单位在生产及烹饪过程中有减少浪费的措施 |
| 顾客服务 | 服务主体（学校、企事业机关单位等）的满意度调研频率 |
| 单位项目点餐厅消费者满意度调研频率 |
| 服务主体（学校、企事业机关单位等）的年度顾客满意度均值 |
| 单位项目点餐厅消费者年度顾客满意度均值 |
| 顾客反馈机制和沟通渠道 |
| 顾客与单位关于社会责任的共建机制 |
| 治理机制 | 战略与文化 | 单位有单位战略与文化建设等制度 |
| 风险管理 | 单位有应对应急保障的制度 |
| 单位有消防管理的制度 |
| 单位有客户隐私保护制度 |
| 单位有数据安全管理制度 |
| 单位有违纪违规及反腐倡廉的制度 |
| 职业道德 | 单位有职业道德准则与行为规范及措施制度 |
| 管理层、员工开展职业道德规范培训的覆盖率 |
| 管理层、员工开展职业道德规范培训的平均时长 |
| 创新管理 | 单位有研发与创新管理制度 |
| 单位年度新增的专利和商标等知识产权 |
| 数智化建设或者转型投入的资金总额 |

参考文献

[1] T/CERDS 3-2022 企业ESG评估体系

