

ServSafe® 食品安全经理认证考试应试者手册

本手册将指导您参加 ServSafe® 食品安全经理认证考试，并帮助您了解您作为应试者的责任。

美国餐饮协会（简称协会）ServSafe 食品安全认证计划为餐厅和食品服务行业提供高质量的食品安全考试材料。与其他食品安全计划相比，ServSafe 计划得到更多美国联邦、州和地方司法管辖区的认可和接受。

该协会已颁发超过三百万个 ServSafe 食品安全经理证书。

ServSafe 考试是安全且受版权保护的，并独立于 ServSafe 培训材料而开发。

ServSafe 食品安全经理认证的好处

获得此认证给您带来的帮助体现在多个方面。

- 证明您的专业可信度。
- 若通过作为食品安全经理的国家认证，您可以出于监管要求在美国全部 50 个州获得长达 16 小时的接待时间。
- 证明您清楚员工、经理和食品安全专业人员为在其所辖范围内确保食品安全而需要了解的任务。
- 您的食品安全知识可以与您的整个运营团队共享。

强烈建议您在参加考试前完整阅读本手册。它包含的信息将引导您完成整个考试流程，并提供有关您可能遇到的问题的快速参考。

目录

在 ServSafe® 考试之前.....	3
应试者的权利和责任.....	3
权利.....	3
责任.....	3
费用.....	3
材料.....	3
考试便利：识别有特殊需求的应试者.....	4
残障应试者.....	4
外语翻译.....	4
读写能力不足.....	5
准备工作.....	5
到达后.....	5
在 ServSafe® 考试期间.....	6
ServSafe® 考试概述.....	6
打印式考试	6
答题纸.....	7
考卷.....	7
问题示例.....	7
在线考试.....	8
在 ServSafe® 考试之后.....	9
关于 ServSafe 考试评分和认证	9
分数.....	9
评分错误.....	9
重考.....	10
证书错误.....	10
更新您的认证.....	10
满足监管要求.....	10
证书的撤销或拒绝.....	10
上诉.....	11
复制或更换证书.....	11
美国餐饮协会的联系信息	12
关于美国餐饮协会.....	13
关于 ServSafe® 食品安全经理认证考试.....	13
附录 A.....	14

只有经过美国餐饮协会教育基金会的许可才可复制用于教学用途。

ServSafe 是美国餐饮协会教育基金会的注册商标，经美国餐饮协会全资子公司 National Restaurant Association Solutions, LLC 许可使用。
 不许单独出售。©2008 美国餐饮协会教育基金会。保留所有权利 11012702 v.1112-7

在 ServSafe® 考试之前

应试者的权利和责任

通过遵守和执行这些权利和责任，您即应试者将帮助保持 ServSafe 认证计划的完整性和认证的价值。

权利

- 不分种族、宗教、年龄、是否残疾、性别、性取向或任何其他个人特征或者信仰，给予尊重和公平的待遇。
- 如果您难以理解考试的语言，请提前了解便利条件。
- 舒适的考试地点、充足的照明、书写表面、座位、取暖/制冷和通风，符合 ADA 标准。
- 训练有素且遵守职业道德规范的个人来管理考试。
- 在法律允许的范围内对考试分数保密。

责任

- 了解并接受参加考试、不参加考试或者未完全完成考试的后果。
- 遵循所有考试说明，并在考试过程中诚实地代表自己。
- 在考试过程中对他人保持礼貌和尊重。
- 熟悉并接受如果您在考试过程中被发现作弊或有不道德的行为，相应行为所产生的后果。
- 配合协会有关您的班级和/或考试体验的任何询问。
- 如果您很难理解考试的语言，请告诉您的讲师或考官。
- 若发现不道德或不恰当的行为，请通过免费电话号码 888.291.6462 或电子邮件 servicecenter@restaurant.org 向协会的考试安全部门报告。
- 了解考试将在何时何地举行，支付所需的考试费用，携带所需材料及时到场并准备好参加考试。
- 如果您认为考试条件影响您的分数，请通知您的讲师、考官、本协会或负责管理您的考试的组织。

注意：当地的监管法律优先于这些权利和责任。

费用

在报名参加考试之前，请咨询您的讲师、考官、管理考试的组织或您的雇主以讨论相关费用。

材料

在报名参加考试之前，请咨询您的讲师、考官、管理考试的组织或您的雇主以确定需要哪些材料。

只有经过美国餐饮协会教育基金会的许可才可复制用于教学用途。

ServSafe 是美国餐饮协会教育基金会的注册商标，经美国餐饮协会全资子公司 National Restaurant Association Solutions, LLC 许可使用。不许单独出售。©2008 美国餐饮协会教育基金会。保留所有权利 11012702 v.1112-7

协会建议使用以下备考材料。

- 用于课堂学习
阅读和学习 *ServSafe® Essentials* 教科书或 *ServSafe® Coursebook*。
- 用于在线学习
完成食品安全 (ServSafe) 经理培训在线课程。

如果您被要求购买您自己的 ServSafe® 材料，请致电协会服务中心部门 800.765.2122 转 6703、访问 www.ServSafe.com、发送电子邮件至 servicecenter@restaurant.org，或者联系您的州餐厅协会。

您有责任将以下材料带到您的考试地点。

- 有签名的含照片证件 — 驾照、身份证、学生证、军人证、员工证、绿卡或有效护照。不得使用影印件。若没有有效的含照片证件，则不能参加考试。
- 几根削尖的 2 号铅笔。
- 双语词典 — 仅当英语不是您的母语时。字典中不应有任何纸张或笔记。考官将检查书籍以确保这一点。不允许携带电子词典。

不得将食物或饮料带入考试地点。

考试便利：识别有特殊需求的应试者

应试者应在考试日期前至少 10 个工作日通知考官，以便考官有足够的时间获得协会的批准并准备便利设施。如果到考试时，应试者请求未经协会事先批准的便利，应试者可以将考试推迟到其他日期，或者在没有所需便利的情况下参加考试。以下只是一些便利示例，并不涵盖所有情况。

■ 残障应试者

本协会按照“美国残疾人法案”、“员工选拔程序统一指南”和“教育和心理测试标准”所规定的程序，为残疾人士提供合理的便利。其中包括备选考试方式（例如，口头而不是书面）和考试辅助（例如，阅读助手或大号打印的考卷）。

■ 外语翻译

允许英语能力有限的应试者聘请合格的口译员，以协助考官管理考试。口译员需要熟练掌握英语和应试者的母语。口译员不得与应试者有任何私人关系。口译员也不得解释主观意见或向应试者提供线索。如果想要使用口译员，应试者必须在考试日期前 10 个工作日提交考试便利申请，并列出口译员的证书。如果请求被拒绝，可以在被拒绝后的 30 天内提交上诉申请表。

想要接受英语考试的应试者可以在考试期间使用英语-母语双语词典（例如，英语-西班牙语）。在打印式考试的考试信息表的“违规”部分或者在线考试的“违规报告”中报告使用字典的情况，并在应试者签到时检查字典。不允许使用英文字典。

■ 读写能力不足

读写能力不足的应试者可以在预定考试日期前至少十个工作日填写考试便利申请并向协会提交一份记录该缺陷的正式报告，以申请特殊便利。如果请求被拒绝，可以在被拒绝后的 30 天内提交上诉申请表。

准备工作

- 在上课之前阅读 *ServSafe® Essentials* 教科书或 *ServSafe® Coursebook*。在阅读时做笔记。
- 完成所有活动和复习题。检查您的答案以了解自己存在困难的地方。做好笔记，以便在上课期间额外留意这些地方。

到达后

- 向考试的考官出示有签名的含照片证件。不得使用影印件。若没有有效的含照片证件，则不能参加考试。
- 您的考官将在考试期间保管您的身份证件。
- 在“应试者进入/退出日志”上签到。每当您在考试期间离开房间，包括上洗手间，都必须在此日志上签名。
- 将个人物品（如手机、照相机、寻呼机、计算器、PDA、电脑和箱包/钱包等）放在远离考场座位的地方。
- 出于考试安全要求，您将被分配一个座位。
- 阅读应试者考卷使用协议。此协议的副本请参阅**附录 A**。
- 在开始考试前请等待考官的许可。未经考官许可而开始考试将取消您完成考试的资格并需要离开考场。

在 ServSafe® 考试期间

ServSafe® 考试概述

- 遵守考官的全部说明。
- ServSafe® 考试有 90 道选择题。回答全部 90 道问题。
- 分数在 75 或以上为通过。
- 考试开始两小时后，所有的考卷和考试材料都必须归还考官。
 - 仅当已经过批准的考试便利申请表允许时，考官才能给予应试者额外的时间。
 - 平均完成时间为大约 1 个半小时。
 - 您可以跳过部分问题，稍后再回来作答。
 - 您不需要按顺序回答问题。
- 切勿空题不答。空题不答将按答错计分。如果您对答案不确定，猜测答案并不会被扣分。
- 不得与其他应试者交谈。如果发生此情况，您的考卷及与您交谈的应试者可能被带离。您将需要改日再次接受考试。
- 在考试期间需要离开的应试者将不得返回，并且需要改日再次安排考试。您可以提交上诉申请表以确定您是否有资格通过该协会获得答题纸或座位注册号码的退款。
 - **打印式** 考官将收走应试者的考试材料；归还他们的证件和个人物品。
 - **在线** 应试者将关闭浏览器，考官将归还他们的证件和个人物品。
- 在考试期间，一次只有一名应试者可以去洗手间。在休息期间，您不得取用自己的任何个人物品。考官将记录应试者离开的时间。如果应试者离开的时间过长，则将被记录为违规。
 - **打印式** 考官将在应试者离开前收走考试材料，并在应试者返回时归还相同的材料。
 - **在线** 应试者应在离开房间之前关闭浏览器。返回后，考官将引导他们回到“Welcome Examinee”（欢迎应试者）屏幕，让应试者重新输入他们的座位注册号码。然后考官将需要重新输入班级访问代码。以前回答的所有内容均已记录在案；应试者可以从他们之前停下来问题继续作答。

打印版答题纸

- 将您的答题纸和密封好的考卷归还考官。
- 请确保您的答题纸上有您的姓名和电子邮件地址（如果有）。如果您提供电子邮件地址，协会会向您发送一封电子邮件，通知您可以在 www.ServSafe.com 上在线查看您的分数。

打印式考试

对于此类考试，您将用到两个文件：

1. 答题纸
2. 考卷 — 考官会交给您一份

答题纸

ServSafe® 答题纸是一份圆圈答题纸。您将通过使用 2 号铅笔填充圆圈来给出答案。

将每个圆圈完全涂黑。如需更改答案，请将原来的答案完全擦除干净。若答题纸出现擦除不干净、乱涂记号或多个答案的情况，都可能会导致评分不正确。

正确



错误



圆圈始终出现在对应字母的右侧。您必须完全涂满与答案对应的圆圈。下面为您提供了一个示例。

请完全涂满与您的答案对应的气泡。

1 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	19 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	37 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐
2 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	20 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	38 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐
3 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	21 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	39 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐
4 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	22 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	40 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

考卷

当您收到 ServSafe® 考卷时，它将是密封好的。在开启密封并打开考卷之前，您必须阅读并接受封面上的应试者考卷使用协议。如果您不想接受该协议（并且不参加考试），则必须将考卷以未开封状态归还给您的考官。

您可以阅读本手册附录 A 中的应试者考卷使用协议。

问题示例

以下是一些问题示例，其样式和格式与您在考卷中可能看到的类似。

1. 食品服务机构的管道系统应拥有什么设计以防止回流？

- A. 交叉连接
- B. 地漏泄放
- C. 水龙头软管
- D. 气隙

请完全涂满与您的答案对应的气泡。

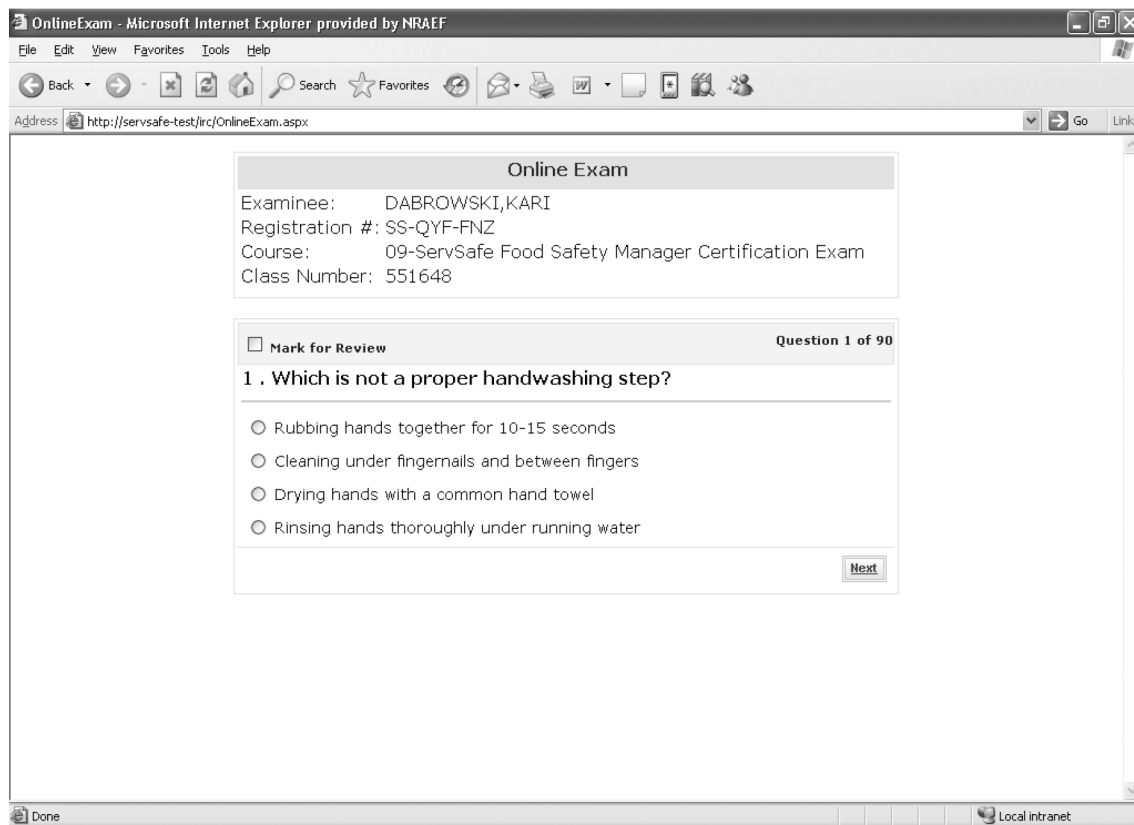
1 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	19 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	37 A ☐ B ☐
2 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	20 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	38 A ☐ B ☐
3 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	21 A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	39 A ☐ B ☐

2. 甲型肝炎病毒最常以哪种方式进入食物中
- A. 未保持良好的个人卫生的食品加工者。
 - B. 在室温下放置的生禽产品带来的交叉污染。
 - C. 时间温度不当。
 - D. 意外进入食物的污物。
3. 哪一项是拒收新鲜鸡胸肉的理由?
- A. 没有美国农业部检验印章
 - B. 家禽没有气味
 - C. 肉质按压后会回弹
 - D. 鸡肉的温度为 55°F (13°C)

答案: 1 = D; 2 = A; 3 = D。

在线考试

如果接受的是在线考试, 则不需要打印的答题纸或考卷。但是, 您需要一个座位注册号码 (您可以自行购买, 也可以由您的雇主、讲师或考官提供)。试题会逐个显示在电脑屏幕上。通过在答案旁边的圆圈上单击电脑鼠标来提供答案。问题的显示方式如下:



在 ServSafe® 考试之后

- 签名离开考场并拿回自己的含照片证件。
- 写下您的考试班级编号和考官的联系信息。
- 如果您已提供电子邮件地址，协会会向您发送一封电子邮件，通知您可以在 www.ServSafe.com 上在线查看您的分数。您还需要自己的考试班级编号才能查看您的分数。

关于 ServSafe 考试评分和认证

分数

在协会通过您的考官收到您的答题纸后，您的分数将在三到四个工作日内于 www.ServSafe.com 上提供。此过程通常需要大约 10 天，但可能会更长或更短，具体取决于考官提交答题纸进行评分的速度。

请注意，出于考试安全要求，不能通过电话提供或通过电子邮件发送您的考试结果。

访问分数的方式有三种。

1. 在 www.ServSafe.com 上注册或登录。您将需要自己的 ServSafe 考试班级编号。
2. 联系您的考官。
 - 在 www.ServSafe.com 网站上公布分数后的一个工作日内，分数报告和证书将直接发送给您的讲师或考官、课程赞助人或者您的雇主，具体取决于考试的管理人员。
3. 如果您没有班级编号并且无法联系到您的讲师或考官，则必须将证书和分数发布申请表发给本协会才能获得您的分数。
 - 访问 www.ServSafe.com，单击“**For Students/Examinees**”（对于学员/应试者），然后单击“**Order Duplicate Certificates**”（申领副本证书）以下载表格。
 - 或者，您可以致电协会的按需传真号码并索要文档 #210 以传真该表格。
 - 填写表格，然后将其传真或邮寄到服务中心。如果传真该表格，请致电服务中心以确认收到。
 - 分数发布申请表的处理是免费的。处理通常需要 5 个工作日，并且该信息将通过传真返回到您在表单上提供的号码。

评分错误

如果您认为协会在您的考试成绩中出现错误，您的考官必须提交答题纸复核表。

此表格必须在您第一次收到分数后的 30 天内由您的考官发送给协会。

请求会在收到后的五个工作日内处理。相关结果会直接联系您的考官。

重考

如果您的第一次考试未通过，您可以在准备好时重新参加考试。但是，如果您再次未通过，您必须等到第一次考试日期的 60 天后才能第三次参加考试。在 12 个月内不允许重考超过四次。

未通过考试是重新参加考试的唯一正当理由

证书错误

如果您认为协会在您的证书信息中出现错误，必须提交答题纸复核表。

答题纸复核表必须在您第一次收到分数后的 30 天内发送给协会。您还必须知道自己的考官姓名、考试日期和考试班级编号（您的考官应该提供此信息）。

要下载答题纸复核表，请访问 www.ServSafe.com，单击 “Instructor Resource Center”（讲师资源中心），然后单击 “Administer Classes and Exams”（管理班级和考试），然后单击 “Exam Admin, Info and Documents”（考试管理、信息和文档）以下载表格。填写表格，然后将其传真或邮寄到服务中心。如果传真该表格，请致电服务中心以确认收到。

请求会在收到后的五个工作日内处理。相关结果会直接联系提出请求的人。

更新您的认证

请咨询您的地方监管部门，了解重新认证要求。

满足监管要求

虽然 ServSafe® 食品安全经理认证已获得美国全国认证，但除通过本考试外，某些当地法律还有培训时间要求。如果您需要获得认证或重新认证，或者您已经搬迁并且不清楚自己可能需要什么，请咨询您当地的监管部门。

证书的撤销或拒绝

协会保留根据违反安全规定撤销或拒绝任何认证的权利。任何损害 ServSafe 考试计划的有效性、可靠性、安全性或完整性的行为均可能导致撤销或拒绝授予证书。

上诉

任何被拒绝参加考试资格、被拒绝提供便利措施、未通过考试、因作弊而终止考试、被撤销证书或认为考试中问题存在错误的应试者，均可就决断提出上诉。您必须在通知撤销或拒绝后的 30 个日历日内向协会服务中心提交书面申请。

要提交上诉，请访问 www.ServSafe.com，单击 “Instructor Resource Center”（讲师资源中心），单击 “Administer Classes and Exams”（管理班级和考试），然后单击 “Exam Admin, Info and Documents”（考试管理、信息和文档）。下载 *上诉申请表*。填写表格，然后将其传真或邮寄到服务中心。如果传真该表格，请致电服务中心以确认收到。

当服务中心收到您的请求后，部门主管将审查该请求以及与上诉相关的任何其他文档。上诉的最终决定将在收到请求后的 30 天内作出。最终决定将在此后 10 天内以书面形式通过可追踪邮件发送给提交上诉的人。

复制或更换证书

要求更换证书需要支付 20.00 美元。标准处理时间为 2 至 3 周。证书通过 UPS 陆运发送。本协会无法运送至邮政信箱或 APO/AE 地址。递送需要签名。在七个工作日内送达的加急快递需要额外支付 15.00 美元。

如要索取副本或替换的证书，请访问 www.ServSafe.com，单击 “For Students/Examinees”（对于学员/应试者），然后单击 “Order Duplicate Certificates”（申领副本证书）以下载表格。填写表格，然后将其传真或邮寄到服务中心并付款。如果传真该表格，请致电服务中心以确认收到。

注意：超过五年的 ServSafe® 食品安全证书不能重新发放。

美国餐饮协会的联系信息

如果您有任何与本协会考试有关的问题，请联系本协会并提供您的姓名和 ServSafe® 考试班级编号。

您可以通过以下方式联系协会的服务中心。

标准营业时间为周一至周五，上午 8:30 至下午 4:30 (CST)。

National Restaurant Association

Attn: Service Center

233 S. Wacker Drive, Suite 3600

Chicago, IL 60606-6383

注意：出于考试安全要求，不能通过电话提供或通过电子邮件发送您的考试结果。

服务中心

电话 800.765.2122 转 6703

传真 866.665.9570（免费）或 312.583.9853（在芝加哥地区）

网站 www.ServSafe.com

电子邮件 servicecenter@restaurant.org

举报欺诈或违规行为联系方式：

考试安全部门

热线：888.291.6462

电子邮件：servicecenter@restaurant.org，在主题栏中加入“Exam Security”。

您的联系信息

要更新您的个人信息，请访问 www.ServSafe.com，单击“Access My Account”（访问我的帐户）。选择“Update Profile”（更新个人资料）链接更新您的信息，或选择“Password”（密码）链接更改您的密码。

关于美国餐饮协会

美国餐饮协会成立于 1919 年，是餐饮行业的领先商业协会，该协会由 945,000 家餐厅和食品服务门店以及 1310 万名员工组成 — 这使其成为经济、就业机会和社区参与的基石。同美国餐饮协会教育基金会一起，该协会致力于代表、培育和促进这一快速发展的行业。欲了解更多信息，请访问我们的网站 www.restaurant.org。

关于 ServSafe® 食品安全经理认证考试

此 ServSafe 考试是安全且受版权保护的，并独立于 ServSafe 培训材料而开发。它遵守所有有效的考试开发标准。考试问题会有计划地进行轮换，以反映最新的食品安全信息。虽然这些问题在各次考试中均有不同，但它们能对应试者的知识进行公平的评估。

考试问题采用系统化试点问题流程来确立，以检查其准确性、相关性、技术质量和可读性。安全、标准化的考试管理保证了整个考试流程最大程度的完整性，并使您能够在考试中充分展露您的能力。

ServSafe 认证有效期为五年。但是，请检查您所在州或当地法律和雇主的标准以确定您是否需要再次认证。

您也可以通过访问 www.ServSafe.com 的 “State Regulations”（州法规）部分来检查您所在地区的认证监管要求。

附录 A

应试者考卷使用协议：

本人作为应试者，兹证明我已阅读、理解并同意以下所述全部条款、条件和其他条款，并且清楚开启密封并打开本考卷表明我同意以下条款和条件：

此 ServSafe® 食品安全经理认证考试（“考试”）和本考卷的内容为 National Restaurant Association Solutions（“NRA Solutions”）的财产，受版权法、商业秘密法和国际协议的保护。

未经 NRA Solutions 事先明确书面同意，严禁以任何形式或通过任何手段拷贝、录制、下载、披露、出版、复制或传播本考试内容。

严禁作弊。应试者与其他应试者相比具有不公平优势时即被定义为作弊，例如：

- 事先知晓试题内容
- 使用笔记或未经授权的辅助工具
- 偷窥或抄袭其他应试者的答案
- 以任何手段与他人就考试进行计划或协商

考试成绩会实行统计监控，以获取应试者作弊的证据。根据协会的自行决断，此类证据可能导致但不限于：调查、拒绝打分或取消考试分数，以及拒绝和/或撤销证书。您需要报告可能导致任何应试者相对于其他应试者获得不公平优势的任何欺骗行为或其他不正当行为。

应试者的任何违规行为或不当行为都可能成为暂停考试的理由。对这种不当行为的处罚可能导致：

- 拒绝或撤销证书且不予退款
- 取消以后的考试资格
- 民事或刑事诉讼
- NRA Solutions 认为适当的其他措施

关于此类行为的通知可以在不通知应试者、教育机构和其他第三方（如政府和执法机构）的情况下发送。通过填写并提交答题纸，您授权 NRA Solutions 或其指定人员可以向其合理地认为适当的其他各方披露成绩信息，包括您（即应试者）、考试的讲师/考官、您的雇主以及所有健康/管理机构。

您可以将本次考试材料以密封完好的状态返回给考官以表明自己不同意上述条款和条件，而后您将有资格通过 NRA Solutions 获得退款。若要因此获得退款，您必须在答题纸上写下考试班级编号，让考官签字，然后访问 www.ServSafe.com 了解有关退款的更多信息。



0655 年

请勿擅自打开考卷，请等待考官的指示