

ICS 03.200
A 12
备案号：51133-2016

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 375—2016

海鲜餐饮经营服务规范

2016-07-15 发布

2016-10-15 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由三亚市旅游发展委员会提出。

本标准主要起草单位：海南大学、三亚市海鲜排档协会。

本标准主要起草人：谢祥项、吴珏、汪裴、郑银河、彭国兴、叶河清、赵云。

海鲜餐饮服务规范

1 范围

本标准规定了海鲜餐饮的术语和定义、经营者要求、服务承诺、服务设施、服务人员、服务过程、安全管理、投诉处理等要求。

本标准适用于三亚市从事海鲜即时加工和餐饮服务的经营者，海南省其他市县可参照执行。

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。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

- GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14938 食物中毒诊断标准及技术处理总则
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 23498 海产品餐饮加工操作规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
- CJ/T 295 餐饮废水隔油器
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- SB/T 11047 餐饮服务突发事件应急处置规范
- DB46/T 167 旅游投诉服务规范
- DB46/T 223 旅游团队餐饮服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于文件。

3.1

海鲜餐饮

以鲜活或冰鲜海产品为主要原料，通过即时加工制作向消费者提供餐饮服务的经营者。

注：按不同经营场所和管理模式，海鲜餐饮亦可称为海鲜排档、海鲜加工广场、海鲜餐厅、海鲜酒楼、渔村、渔排。

4 经营者要求

经营者应符合以下要求：

- a) 应取得相关部门批准的合法经营资质和法定文件；
- b) 应有符合经营要求的营业场所和设施设备；
- c) 应有业务熟练、结构合理的员工队伍，具备良好的职业道德，规范服务，爱岗敬业，技能娴熟；
- d) 应有相应的管理制度；
- e) 应以满足顾客需求为宗旨，强调规范化、突出个性化，重视诚信；
- f) 应倡导理性消费、清洁生产、节能减排、保护环境的先进理念；
- g) 服务设施设备、服务项目和运行管理应符合国家相关法律、法规和标准的规定与要求；
- h) 应提供智能化、网络化等新型预定渠道；
- i) 应开展顾客满意度调查，具体内容可参照附录 A 执行。

5 服务承诺

经营者应做出以下服务承诺：

- a) 守法合规，诚信经营，不欺客宰客；
- b) 明码标价，图文齐备，不虚假宣传；
- c) 货真价实，杜绝假冒，不以次充好；
- d) 法定量器，甩干水分，不缺斤少两；
- e) 文明服务，礼貌待人，不强买强卖；
- f) 保护环境，善待生态，不售海禁品；
- g) 直销为主，创新管理，不贿赂中介。

6 服务设施

- 6.1 设施设计和建设应符合所在区域整体形象，与周边环境协调。
- 6.2 按照 GB/T 10001.1 的要求设置公共信息标识标牌。
- 6.3 就餐区域布局合理，装修良好，餐桌椅及餐具完整齐全。
- 6.4 厨房布局合理，冷热操作台、洗池灶台分离，配备有效的通风排烟设施。
- 6.5 餐厨垃圾处理得当，采用有效的环保设施，废水隔油设施按 CJ/T 295 的相关要求执行。
- 6.6 卫生间设置合理，厕位数量配备适当，鼓励采用生态和环保厕所。
- 6.7 空调或降温设备完备、安全、效果良好。
- 6.8 照明系统完好，效果良好。

7 服务人员

服务基本原则和基本要求按照 GB/T 14308 和 GB/T 26361 的相关要求执行。

8 服务过程

8.1 预定服务

- 8.1.1 及时接听电话，及时处理网络预定。
- 8.1.2 接听电话时主动问候顾客，报出餐厅名称和姓名。
- 8.1.3 询问并确认顾客预定信息，包括就餐人数、到达时间、特殊要求、联系方式等。

- 8.1.4 通过短信息或电话等形式通知顾客相关订餐信息。
- 8.1.5 根据顾客预定情况，提前准备包厢或大厅餐位的预留工作。

8.2 迎宾服务

- 8.2.1 主动问好，适当提供特色迎宾服务。
- 8.2.2 询问预定情况，或餐位要求。
- 8.2.3 根据顾客信息和特征，引领顾客到合适餐位。
- 8.2.4 提供餐前茶水和菜单。

8.3 点菜服务

- 8.3.1 陪同顾客现场点菜，推荐特色菜肴、酒水并说明特点。
- 8.3.2 根据顾客要求，主要介绍海鲜特点和价格。
- 8.3.3 与顾客确认称重方式、数量、价格，适时提醒顾客点菜数量。
- 8.3.4 与顾客确认海鲜菜品烹饪方式、需要时间、口味等要求。

8.4 席间服务

- 8.4.1 及时提供调味调料品。
- 8.4.2 及时上菜，主动报菜名，操作规范。
- 8.4.3 根据不同菜式要求及时更换、调整餐具。
- 8.4.4 顾客用餐期间，提供跟踪服务。

8.5 结账服务

- 8.5.1 顾客要求结账后，及时提供条目清晰而准确的消费账单。
- 8.5.2 宜提供银行卡结账，或其他电子支付手段结账，并按收单机构要求提供服务，及时提供并妥善保存有关单据。
- 8.5.3 顾客离开餐厅时，提醒顾客带好随身物品，并向其致谢。

8.6 团队服务

- 8.6.1 团队海鲜餐饮服务参照 DB46/T 223 的规定执行。
- 8.6.2 鼓励提供特色迎宾或欢送的歌舞表演。

9 安全管理

9.1 安全制度

- 9.1.1 应建立健全安全防范与管理制，进行例行培训并记录。
- 9.1.2 应制定现场安全管理及环境保护的工作方案，并得到有效执行。
- 9.1.3 应制定现场突发事件的应急预案，并演练，符合 SB/T 11047 的要求。
- 9.1.4 鼓励购买公众责任险。

9.2 食品安全

- 9.2.1 建立和完善食品安全管理体系，符合 GB/T 27306 中关于餐饮业的要求。

9.2.2 食品加工制作过程符合国家相关标准及《餐饮服务食品卫生安全操作规范》要求，有效预防食物中毒等食品安全事故发生。

9.2.3 海鲜产品的即时加工操作规范符合 GB/T 23498 的相关要求。

9.2.4 食物中毒相关争端标准及技术处理按照 GB 14938 的要求执行。

9.3 消防安全

9.3.1 灭火器等消防设备及安全设施齐备，符合经营管理需要。

9.3.2 安全标志要清晰准确，位置合理，标志制作规范按照 GB 13495.1 执行。

9.3.3 有安全疏散方案，符合 GA 654 的要求。

9.4 应急救援

与当地医院建立紧急救援协定和工作机制，具备应急处理能力。

10 投诉处理

10.1 服务投诉按照 GB/T 17242 和 DB46/T 167 的相关规定处理，或拨打 12315 或者 12345。

10.2 双方对投诉处理意见协商未果的情况下，可以通过行业协会调解，或提请海南省仲裁委员会申请仲裁，或向当地人民法院提出诉讼。

附 录 A
(资料性附录)
海鲜餐饮顾客满意度调查

表A.1给出了海鲜餐饮顾客满意度调查表。

表A.1 海鲜餐饮顾客满意度调查表

海鲜餐饮名称：_____ 评价时间：____年__月__日

评价项目	评价内容	服务评价 (请您在评价等级之前方框里打√)
服务人员	仪容仪表	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	业务能力	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	服务态度	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
菜品质量	原材料	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	上菜时间	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	菜品口味	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	就餐环境	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
总体印象	性价比评价	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	愿意再来消费	<input type="checkbox"/> 非常愿意 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 非常不愿意
	愿意向亲友推荐	<input type="checkbox"/> 非常愿意 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 非常不愿意
改进建议		
顾客信息	客人姓名： 来自：	联系电话： 交通工具： 电子邮件：