

ICS 03.080.20  
A02  
备案号：24931-2009

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 143—2009

---

### 渔家乐经营与服务质量规范

2009-03-27 发布

2009-06-01 实施

---

海南省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准由海南省质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：海南省质量协会、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：沙奇斌、邓大忠、黄良芳、文开平、阮敬辉。

本标准于2009年3月27日首次发布。

## 引 言

根据海南省建设国际旅游岛的需要和《三亚市开展国家旅游服务标准化试点城市建设工作实施方案》的要求，为了更好地指导我省特别是三亚市渔家乐行业的建设，规范渔家乐企业经营与服务质量，全面提高渔家乐企业经营与服务质量整体水平，鉴于目前国内外尚无此项标准，特针对我省渔家乐行业的现状与实际，制定本地方标准，主要适用于三亚市渔家乐企业，我省其他市县渔家乐企业可参照使用。

# 渔家乐经营与服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了海南省渔家乐、渔家乐企业、渔家乐服务内容的术语和定义，渔家乐餐饮（或渔排）、渔家乐客栈、渔家乐海上游乐的经营与服务基本要求、经营场地设备设施要求、安全卫生要求和服务质量要求。

本标准主要适用于海南省三亚市渔家乐企业，其他市县渔家乐企业可参照使用

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 9663 旅店业卫生标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 4303 船用救生衣

DB46/114 餐饮业计量规范

DB46/43 家庭旅馆消防技术规程

中华人民共和国卫生部 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 渔家乐

渔家乐是指符合政府规划要求, 伴随我国城市建设、景区建设和社会主义新农村建设不断深化推进, 运用海洋渔业资源向客人提供的一种回归自然从而获得身心放松、愉悦精神的具有浓郁地方特色的渔家文化休闲旅游服务。

### 3.2 渔家乐企业

渔家乐企业是指以利用海洋渔业资源、渔村人文资源、渔民生活资源和自然生态, 以渔业、渔村、渔事为主要载体, 以“吃渔家饭、住渔家屋、干渔家活、享渔家乐”为核心产品, 向客人提供的通过参与渔村活动、体验渔村生活为基本特色服务的渔家乐餐饮（或渔排）、渔家乐客栈、渔家乐海上游乐（船游）等经营活动的单位。

### 3.3 渔家乐服务内容

渔家乐服务内容一般是欣赏海岛风光, 吃当地特色海鲜, 在海上从事一些简单的渔业活动, 体验海洋渔业文化、感受渔村生活和劳动乐趣。如拉网捕鱼、垂钓、采贝、拾螺、捉螃蟹、沙滩游戏和篝火晚会等。

## 4 渔家乐餐饮（或渔排）

### 4.1 基本要求

4.1.1 应按照相关法律法规要求办理相应的卫生许可证、营业证照, 合法经营。

4.1.2 严格遵守国家有关的食物、卫生、防疫、环保、节约、消防、安全等有关法律法规的要求。

- 4.1.3 符合所在区域餐饮网点规划的设置要求。
- 4.1.4 有健全的生产经营管理制度，对员工进行岗前培训并达到岗位技能要求。
- 4.1.5 倡导行业自律，建立渔家乐餐饮（或渔排）信用档案，严格落实食品进货查验登记制度等规定。
- 4.1.6 渔家乐餐饮（或渔排）应提供地道的渔家特色菜、家常菜为主，如虾类、蟹类、贝类、鱼类和海带等当地特色海鲜及海产品，能让客人产生吃渔家菜之感。
- 4.1.7 经营的菜点有突出的风味特色，味道纯正，加工精细。
- 4.1.8 有统一的制作质量标准，并按制作质量标准投料制作。
- 4.1.9 菜点出品做到色、香、味、形俱佳，选料新鲜，颜色正常、无异味、无组织分离现象，有良好的营养价值，并能满足客人对出品时间的需求。
- 4.1.10 应明示服务项目，明码标价。食品计量要求应符合 DB46/114 的规定。
- 4.1.11 饮用水源充足，用水应符合 GB 5749 的规定。

#### 4.2 经营场地设备设施要求

- 4.2.1 渔家乐餐饮（或渔排）明显部位应设置店名标志。
- 4.2.2 渔家乐餐饮（或渔排）经营场地面积应不小于 60 m<sup>2</sup>，其中厨房面积不小于 8 m<sup>2</sup>，结构坚固安全，布局合理，整洁美观、通风采光良好、温度适宜。
- 4.2.3 有相应的食品粗加工间或区域，加工烹调间或区域，餐具清洗消毒间或区域，与餐厅营业面积比例合理。制作间应配备食品保鲜设备和餐具消毒设备，鼓励使用集中消毒餐具。
- 4.2.4 餐厅配备必要的消防器材和应急照明设备，设有安全疏散通道，指示标志明显。
- 4.2.5 餐厅周围环境整洁，无散放垃圾、无污水或其他污染物，应设置密闭垃圾桶。

#### 4.3 安全卫生要求

- 4.3.1 渔家乐餐饮（或渔排）卫生应符合卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的规定。
- 4.3.2 确保餐饮卫生安全，主要包括渔家乐餐饮（或渔排）各区域的清洁卫生、食品原料卫生、用品卫生和个人卫生等。
- 4.3.3 应落实谁经营、谁负责的安全卫生责任制，切实抓好安全卫生各项措施。
- 4.3.4 从业人员应进行消防安全常识和自救能力的培训，符合消防安全要求。
- 4.3.5 服务人员身体健康，无传染性疾病，持有健康证，符合从业要求。
- 4.3.6 配备水上救生设备，且提供安全救助服务。

#### 4.4 服务质量要求

- 4.4.1 应遵守职业道德，具有良好的思想素质和业务素质。应经过岗位技能和业务知识培训，具有相应的业务技能并熟练运用。
- 4.4.2 提供优质的餐饮服务，且尽量满足客人合理的需求。
- 4.4.3 对客人礼貌、热情、周到、友好，有良好的服务意识。
- 4.4.4 对客人不分种族、民族、地区，一视同仁，尊重客人的民族习惯。
- 4.4.5 仪容仪表端庄、大方，着装整洁。
- 4.4.6 服务员统一着装，服饰有鲜明的渔村地方特色。
- 4.4.7 鼓励餐厅采用渔家传统家具和渔具展示为主要装饰，突出海洋文化氛围。
- 4.4.8 服务员能用普通话或外语提供服务，对客人应使用敬语、礼貌用语。

### 5 渔家乐客栈

#### 5.1 基本要求

- 5.1.1 应按照相关法律法规要求办理相应的卫生许可证、营业证照，合法经营。
- 5.1.2 渔家乐客栈的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合消防、安全、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准的要求。
- 5.1.3 符合所在区域渔家乐客栈网点规划的设置要求。

5.1.4 有健全的经营管理制度及客人住宿登记等规定，对员工进行岗前培训并达到岗位技能要求，从业人员持健康证上岗。

5.1.5 应明示服务项目，明码标价。

## 5.2 经营场地设备设施要求

5.2.1 渔家乐客栈明显部位应设置店名标志。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.2.2 渔家乐客栈至少有 2 个以上房间，4 张以上可提供客人住宿的床位，并有足够住宿客人就餐的餐厅，能满足客人的吃住需求；客房人均居住面积不小于 4 m<sup>2</sup>。

5.2.3 供客人住宿的房间配有床、桌、椅、电视等配套设施；有独立的卫生间或公共卫生间；卫生间有淋浴设备，供应热水，室内保持清洁。

5.2.4 房屋结构坚固安全，布局合理，整洁美观、通风采光良好、温度适宜。

5.2.5 厨房面积与餐厅营业面积比例合理，厨房应配备食品冷冻冷藏设备和餐具消毒设备。

5.2.6 应按照国家有关规定配置消防设施、器材和消防安全通道标志等，且定期对其进行检查和维护保养，确保消防设施和器材的完好、有效。

5.2.7 照明线路和用电设备线路应为单独供电回路。

5.2.8 卫生间内设的热水器不应使用瓶装液化石油气作为供热燃料。

5.2.9 客栈正立面上不应安装影响疏散和火灾扑救的防盗网。

5.2.10 客栈应提供基本通讯设施，消防要求应符合 DB46/43 的规定。

## 5.3 安全卫生要求

5.3.1 应落实谁经营、谁负责的安全卫生责任制，切实抓好安全卫生各项措施。

5.3.2 应严格遵守《中华人民共和国治安管理法》等相关规定。

5.3.3 从业人员应进行消防安全常识和自救能力的培训，符合消防安全要求。

5.3.4 渔家乐从业人员无传染病，持有健康证，符合从业要求。

5.3.5 客房和卫生间每日全面清理一次，被套、枕套（巾）、床单等床上用品一客一换，常住客人的床上用品至少七天一换。公用物品（茶具、毛巾、脸盆、脚盆、拖鞋等）一客一消毒。床上用品和公用物品应经过清洗消毒处理，应符合 GB 9663 的规定。

## 5.4 服务质量要求

5.4.1 应遵守职业道德，具有良好的思想素质和业务素质。应经过岗位技能和业务知识培训，具有相应的业务技能并熟练运用。

5.4.2 提供优质的住宿服务，且尽量满足客人合理的需求。

5.4.3 对客人礼貌、热情、周到、友好，有良好的服务意识。

5.4.4 对客人不分种族、民族、地区，一视同仁，尊重客人的民族习惯。

5.4.5 仪容仪表端庄、大方，着装整洁。

5.4.6 服务员统一着装，服饰有鲜明的渔村地方特色。

5.4.7 能用普通话或外语提供服务，并提供必要的信息咨询服务。

5.4.8 鼓励有良好接待能力的客栈，采用渔家传统家具和渔具展示为主要装饰，突出海洋渔业文化氛围。客房装饰能让客人产生住渔家屋之感。

## 6 渔家乐海上游乐

### 6.1 基本要求

6.1.1 从事渔家乐海上游乐经营活动的单位，应按国家规定，依法取得营业执照及相应的许可证。

6.1.2 船只应经海洋与渔业部门检验合格并颁发证书，核定抗风等级、乘员数量，且配备必须的安全救生及通讯设备。

6.1.3 从事渔家乐海上游乐经营活动的单位应参加保险，统一为游客缴纳办理人身意外伤害保险。

6.1.4 符合所在区域渔家乐海上游乐网点规划的设置要求。

- 6.1.5 有健全的生产经营管理制度，对员工进行岗前培训并达到岗位技能要求。
- 6.1.6 倡导行业自律，建立渔家乐企业信用档案，严格落实安全管理和文明服务等规定。
- 6.1.7 应明示服务项目，在服务区标明服务内容和时间，明码标价。每一航次渔家乐海上游乐时间应与收费相符。
- 6.2 经营场地设备设施要求**
- 6.2.1 渔家乐海上游乐所使用的船舶宜统一着色；应在船身醒目位置标明“渔家乐”服务标志，并按相关规定明示船只编号。
- 6.2.2 渔家乐船只应按规定配备相应的安全救生及通讯设备；船上应搭建遮阳挡雨的设施；应配备简单的便民药箱；应设置密闭垃圾桶，且保持干净整洁的卫生环境。
- 6.2.3 为确保渔家乐海上游乐项目的正常开展，应配备以下活动器材：
- a) 每艘船配备一顶休闲网具；
  - b) 每名游客配备钓具一副、鱼饵若干；
  - c) 每2名游客配备一件采海贝工具。
- 6.2.4 每次渔家乐海上游乐活动至少应包含以下6项中的3项内容：
- a) 捕鱼（拖虾）；
  - b) 海上垂钓（矶钓或船钓）；
  - c) 养殖海产品收割；
  - d) 捕蟹；
  - e) 岛礁采贝观景；
  - f) 其他适合游客需求的活动。
- 6.2.5 渔家乐海上游乐活动应在主管部门指定海域内进行。
- 6.2.6 渔家乐船只应设有专门的船舶对接码头，或者安全的固定停靠点，且应具备一定面积的候船场地，方便游客等候。
- 6.2.7 在需停靠的岛礁上开设旅行便道并在活动区域增设护栏。
- 6.2.8 停靠点附近应设立醒目的游客须知和安全制度等警示标志牌。公共信息图形符号应符合GB10001.1的规定。
- 6.3 安全卫生要求**
- 6.3.1 渔家乐海上游乐的经营单位须认真执行公安、海事、安监、交通、质量监督、文体、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，分工职责明确，工作全面落实。
- 6.3.2 出海船只必须是正规厂家出品，并取得产品质量合格证书或安全检测报告书。船只应定期或不定期进行安全检查。
- 6.3.3 出海船只应严格遵守安全生产规章制度和安全技术规程。
- 6.3.4 每艘渔家乐船只上应配备一名安全员，安全员应有较强的安全意识和责任心，并具有一定的海上救生能力。
- 6.3.5 渔家乐企业应按规定要求每名游客须穿戴救生衣出海。救生衣质量应符合GB4303.3的规定。
- 6.3.6 游客上下船时，船只应停靠安全方便的固定停靠点。
- 6.3.7 船只停靠时，应有专职人员负责游客上下船安全管理；对危险区域应采取必要的防护措施，配有专门的安全管理员。
- 6.3.8 建立紧急救援机制，设有突发事件处理预案，事故处理要及时妥当，档案记录要完整。
- 6.4 服务质量要求**
- 6.4.1 应遵守职业道德，具有良好的思想素质和业务素质。
- 6.4.2 提供优质的海上游乐服务，且尽量满足游客合理的需求。
- 6.4.3 对游客礼貌、热情、周到、友好，有良好的服务意识。
- 6.4.4 对游客不分种族、民族、地区，一视同仁，尊重游客的民族习惯。

- 6.4.5 仪容仪表端庄、大方，着装整洁并具有地方特色。
  - 6.4.6 向游客解说有关景点和渔业知识，耐心细致地向游客指导游乐项目，应使用普通话或外语提供服务。
  - 6.4.7 船上司乘人员应经过培训、考核后方可上岗，并统一着装、佩带上岗证。
-