

ICS 03.200
A 12
备案号：52197-2017

DB46

海南省地方标准

DB46/T 415—2016

海鲜餐饮诚信经营管理评价规范

2016-12-26 发布

2017-03-26 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。

本标准由海南省旅游发展委员会归口。

本标准负责起草单位：三亚市旅游发展委员会、三亚市海鲜排档协会。

本标准参加起草单位：海南大学、三亚益龙海景渔村、三亚东海龙宫海鲜酒楼。

本标准主要起草人：谢祥项、吴珏、汪裴、张琳、郑银河、彭国兴、叶河清、赵云。

海鲜餐饮诚信经营管理评价规范

1 范围

本标准规定了海鲜餐饮诚信经营的术语和定义、诚信目标、诚信要求和诚信评价的具体内容。
本标准适用于海南省范围内的主营海鲜餐饮诚信经营管理评价活动。

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/T 19000 质量管理体系：基础和术语
- GB/T 22117 信用：基本术语
- GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
- QB/T 4111 食品工业企业诚信管理体系（CMS）建立及实施通用要求
- DB46/T 375 海鲜餐饮经营服务规范
- DB46/T 376 海鲜餐饮星级的划分与评定

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 22117、DB46/T 375和DB46/T 376中所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

评价

客观地获取诚信经营管理信息证据，予以衡量和判定海鲜餐饮经营者在实施诚信管理体系时对相关要求的满足程度，并做出系统评价和细节评分的一个过程。

4 诚信经营目标

海鲜餐饮经营者应开展诚信经营，应识别其生产和服务活动中与诚信有关的法律法规、政策和其他要求，并满足以下条件：

- a) 确保经营活动遵纪守法，及时获取这些具体要求；
- b) 确保这些要求应用于安全生产、诚信经营、规范服务；
- c) 确保诚信在采购、生产、服务、管理等各环节的规范化和程序化。

5 诚信经营要求

5.1 建立诚信经营管理体系

5.1.1 应参照 QB/T 4111 的具体要求建立海鲜餐饮诚信经营管理体系（CMS），并参照 GB/T 29467 的相关要求实施。

5.1.2 在建立和实施诚信经营管理体系时，应以质量诚信为主线，以防范失信风险为重点，成立诚信经营管理组织、制定和实施诚信制度、健全诚信档案。

5.2 颁布诚信经营管理方针

应确定海鲜餐饮诚信经营的价值，正式表述为总体意图，形成诚信方针，确保其满足下列条件：

- a) 满足与诚信有关的法律法规、政策和其他要求；
- b) 适合海鲜餐饮生产、服务、安全和保障的要求；
- c) 失信预防和持续改进措施；
- d) 为诚信目标和指标提供方向；
- e) 形成文件，付诸实施；
- f) 传达到相关人员；
- g) 能为社会公众所获取。

6 诚信经营评价

6.1 评价主体

6.1.1 评价主体构成

由政府有关部门授权海鲜餐饮行业协会组建一个专门的海鲜餐饮诚信经营管理评价委员会来具体执行。委员会成员由 3 至 5 名成员组成，这些成员主要来自：

- a) 政府主管部门；
- b) 行业协会组织；
- c) 当地社区；
- d) 高等院校；
- e) 其他专业机构。

6.1.2 评价主体职责

海鲜餐饮诚信经营管理评价主体应行使以下职责：

- a) 掌握海鲜餐饮诚信经营管理评价的基本要求、原则和标准；
- b) 依据评价表的要求独立开展海鲜餐饮诚信经营管理的评价；
- c) 把握好评价表的评分要求和规则；
- d) 针对性的提出诚信改进措施和策略；
- e) 处理评价过程中出现的其他问题。

6.2 评价内容

6.2.1 目标评价

6.2.1.1 有正式的文件表述。

6.2.1.2 诚信经营目标表述涵盖守法经营、安全生产和诚信经营等相关内容。

6.2.2 制度评价

- 6.2.2.1 诚信经营方针和体系。符合第5章要求。
- 6.2.2.2 因素识别制度。对诚信经营产生影响的主要因素识别程序。
- 6.2.2.3 诚信承诺制度。建立面向社会公众和机构内部的承诺渠道和内容。
- 6.2.2.4 体系运行制度。确保诚信管理体系正常运行的政策、程序和方式。
- 6.2.2.5 征信评价制度。面向消费者或者第三方机构的诚信经营调查活动。
- 6.2.2.6 自查自纠改进制度。规定自查周期、人员、方式及自纠改进策略。
- 6.2.2.7 失信惩戒公示制度。面向消费者及社会的失信通报规定，包括时间、地点、方式和内容等。

6.2.3 承诺评价

6.2.3.1 承诺主体

- a) 海鲜餐饮经营机构；
- b) 海鲜餐饮高级管理者，如总经理；
- c) 海鲜餐饮服务者，如服务员或服务团队。

6.2.3.2 承诺内容

- a) 数量承诺；
- b) 质量承诺；
- c) 时间承诺；
- d) 服务承诺；
- e) 管理承诺；
- f) 行业承诺。

6.2.3.3 承诺渠道

- a) 第三方媒体；
- b) 网站、微信或微博等自有媒体（含电子屏）；
- c) 管理手册或承诺手册。

6.2.4 资源评价

- 6.2.4.1 应确保为诚信建设提供必要的资源保障，包括人力、财力、物力资源和专项技能等。
- 6.2.4.2 应组建诚信经营领导小组，明确规定其职责和授信权限，以确保：
 - a) 任命诚信经营领导小组负责人；
 - b) 实施和报告诚信经营的运行情况；
 - c) 协调处理相关方投诉。
- 6.2.4.3 应设立诚信经营相关资金，确保诚信经营活动经费到位。
- 6.2.4.4 应配套诚信经营需要的基本设施及相应物力资源，确保诚信经营活动顺利开展。
 - a) 使用质检部门检定合格的计量器具；
 - b) 明码标价、一物一标签、一图案、一标价；
 - c) 落实采购查验和索证索票制度；
 - d) 安装的三大系统正常运转；
 - e) 安保监控设备正常运转，与监管后台链接。

6.2.5 能力评价

- 6.2.5.1 应建立诚信教育制度，确保自身及其员工具有道德意识和社会责任意识，保障全员和代表企业工作的人员具有诚信意识、职业道德、安全管理和相应规定的资质与能力。
- 6.2.5.2 应提供与诚信经营有关的培训，包括对食品质量安全和诚信体系管理人员的培训，使员工

理解以下要求：

- a) 诚信方针和诚信经营管理要求的重要性；
- b) 个人在诚信管理方面的作用与职责；
- c) 个人对企业诚信的影响以及个人工作改进带来的效益；
- d) 失信行为对企业、个人的影响。

6.2.6 信息评价

6.2.6.1 应建立诚信经营管理档案和文件系统，主要包括：

- a) 诚信方针、目标和（或）指标；
- b) 对诚信经营管理覆盖范围的描述；
- c) 对诚信经营管理要素及其相互作用描述的相关文件；
- d) 对诚信因素实施有效管理及控制所需的管理文件和记录。

6.2.6.2 应实施并保持诚信信息交流与控制程序，规定内部、外部信息交流的内容、范围与形式。

6.2.6.3 应满足以下信息交流与控制的基本要求：

- a) 确保海鲜餐饮内部各层次和职能部门间的诚信信息交流；
- b) 确保与外部相关方的诚信信息交流，包括诚信风险信息收集等；
- c) 确保诚信信息的及时性、真实性和可追溯性。

6.2.7 控制评价

6.2.7.1 文件控制

应建立、实施并保持文件控制程序，以确保诚信经营管理所需要的文件进行控制。

6.2.7.2 记录控制

a) 应根据需要，建立并保持必要的诚信记录，用来证实对诚信经营管理要求的符合，包括企业生产经营和关键岗位人员诚信行为等诚信纪录；

- b) 应规定和实施诚信经营管理记录的标识、存放、保护、检索、留存和处置；
- c) 诚信记录应真实可靠，标识明确，具有可追溯性。

6.2.7.3 运行控制

应根据诚信方针、目标和所确定的诚信因素，建立、实施并保持运行控制程序，以确保：

- a) 诚信要求、目标和体系的实现；
- b) 在程序中明确运行准则，包括危害分析与关键控制点体系、良好生产规范等；
- c) 必要时，将运行控制程序通报政府主管部门、行业协会等部门。

6.2.8 应急评价

6.2.8.1 应建立和实施应急预案和响应程序，以应对可能对诚信造成影响的紧急情况或事故，采取产品追溯、召回和上报制度等有效措施，预防或减少因失信产生的影响。

6.2.8.2 应定期评审应急准备和响应程序。必要时进行程序修订，特别是当事故或紧急情况发生后。

6.2.8.3 应定期演练上述程序，并保持相关记录。

6.2.9 社会责任评价

6.2.9.1 应提供安全、卫生的海鲜餐饮。

6.2.9.2 应依法纳税，缴纳社会保险。

6.2.9.3 应遵守劳动合同，保护员工合法权益。

6.2.9.4 应执行环境保护、资源节约和生态平衡等要求。

- 6.2.9.5 应维护公共安全。
- 6.2.9.6 必要时，包括但不限于以下形式：
 - a) 就业、惠农、惠渔、扶贫；
 - b) 慈善救助、公益捐赠；
 - c) 海洋生物和生态保护教育及其他公益活动；
 - d) 将社会责任传达、影响到相关供应商。

6.2.10 诚信文化评价

- 6.2.10.1 建立质量、安全 and 责任感。
- 6.2.10.2 企业形成诚信价值观和诚信环境。
- 6.2.10.3 员工具有归属感、荣誉感和团队精神。
- 6.2.10.4 与供应商的良好合作关系。

6.2.11 效果评价

- 6.2.11.1 获得顾客满意、市场认可和社会赞誉。
- 6.2.11.2 获得社会赞誉，成为社区模范和行业示范。
- 6.2.11.3 获得政府、行业协会或其他专业机构嘉奖或表彰。

6.3 评价标准

海鲜餐饮诚信经营评价见附录A，设置评价总分为500分。

6.4 评价规则

6.4.1 参评条件

- 6.4.1.1 参加诚信经营评价的海鲜餐饮经营者需满足以下条件：
 - a) 取得相关部门颁发的合法经营资质；
 - b) 正式开业时间超过6个月；
 - c) 建立了诚信经营管理体系。
- 6.4.1.2 有以下条件之一的海鲜餐饮经营者，在一年之内不能参评：
 - a) 经营过程中出现过欺客宰客等不良现象，被政府有关部门或行业协会确认的；
 - b) 经营过程中出现过食物中毒、原料过期等食品安全事故的；
 - c) 经营场所存在用水、用电、用气、用油等安全隐患，被政府有关部门通报的；
 - d) 被政府有关部门或行业协会通报批评或限期整改的其他情形。

6.4.2 评价方法

- 6.4.2.1 由海鲜餐饮经营者依据附录A进行自我评价。
- 6.4.2.2 由海鲜餐饮诚信经营评价委员会组织专家评审，依据本标准和附录A对海鲜餐饮的诚信经营进行综合评价。

6.4.3 评价判定

专家评审过程中实际得分达到300分及以上的海鲜餐饮经营者，由政府有关部门或行业协会授予“海鲜餐饮诚信经营达标单位”称号及牌匾。

6.5 结果公示

参照政府政务公开的程序和方式，对海鲜餐饮经营者的诚信经营评价的结果进行公示，接受社会大众和相关行业的监督，公示期为 10 个工作日。

附录 A
(规范性附录)
海鲜餐饮诚信经营评价表

表 A.1 给出了海鲜餐饮诚信经营评价表。

表 A.1 海鲜餐饮诚信经营评价表

序号	评价项目	评价内容	项目应得分	评价点应得分	企业自评得分	评审小组评分
1	诚信目标评价		20			
1.1	目标表述形式	有文件表述形式		10		
1.2	目标表述内容	涵盖守法经营、安全生产和诚信经营等内容		10		
2	诚信制度评价		80			
2.1	诚信经营方针	有文件，并颁布		10		
2.2	诚信经营管理体系	涵盖策划、承诺、实施、检查、评价、征信及改进等多个板块		10		
2.3	因素识别制度	建立识别主要因素的管理办法		10		
2.4	诚信承诺制度	面向社会公众和消费者的承诺规定		10		
2.5	体系运行制度	确保诚信管理体系运行的相关规定		10		
2.6	征信评价制度	面向社会和消费者的满意度调查的规定		10		
2.7	自查自纠改进制度	开展自查自纠和持续改进的规定		10		
2.8	失信惩戒公示制度	面向社会和消费者的失信通报规定		10		
3	诚信承诺评价		60			
3.1	承诺主体	海鲜经营者各类证照齐全，并显著明示		5		
		包括总经理在内的高级管理者		5		
		包括普通员工在内的服务人员		5		
3.2	承诺内容	数量承诺，包括菜肴主料配料调料的数量		5		
		质量承诺，包括菜肴色、香、味、形等方面		5		
		时间承诺，包括上菜时间、结账时间等		5		
		服务承诺，包括服务规范和服务流程等		5		
		管理承诺，包括管理理念和管理程序等		5		
		行业承诺，包括行业自律和战略发展等		5		

3.3	承诺渠道	第三方媒体		5		
		网站或微信微博等自有媒体（含电子屏）		5		
		管理手册或承诺手册等内管理资料		5		
序号	评价项目	评价内容	项目应得分	评价点应得分	企业自评得分	评审小组评分
4	诚信资源评价		70			
4.1	人力资源	组建诚信经营领导小组		5		
		任命诚信经营领导小组负责人		5		
		明确规定其职责和授权权限		5		
		实施和报告诚信经营的运行情况		5		
		协调处理相关方投诉		5		
4.2	财力资源	设立诚信经营相关资金，		5		
		确保诚信经营活动经费到位		5		
4.3	物力资源	使用质检部门检定合格的计量器具		5		
		实行明码标价		5		
		实行食物、标签、图案、标价等一体化		5		
		落实采购查验措施		5		
		落实索证索票措施		5		
		安装的三大系统正常运转		5		
		安保监控设备正常运转，与监管后台链接		5		
5	诚信能力评价		40			
5.1	教育培训制度	诚信培训定期举办，形成常态化		5		
		诚信培训坚持问题导向，实战为主		5		
		诚信培训保持相关记录		5		
5.2	教育培训目标	提高道德意识和诚信意识		5		
		达到相应规定的资质与能力		5		
5.3	教育培训内容	诚信方针和诚信经营要求的重要性		5		
		个人在诚信管理方面的作用与职责		5		
		个人对企业诚信的影响以及个人工作改进带来的效益和影响		5		
6	诚信信息评价		30			
6.1	档案建设管理	有诚信方针、目标或指标		5		
		有对诚信经营覆盖范围的描述		5		
		有对诚信因素实施有效管理的文件和记录		5		

6.2	信息交流规定	有区分内部和外部信息交流		5		
		有信息交流的内容、范围和形式		5		
		诚信信息要及时、真实和可溯		5		
7	诚信控制评价		30			
7.1	文件控制	有相关的文件或制度		5		
序号	评价项目	评价内容	项目应得分	评价点应得分	企业自评得分	评审小组评分
7.2	纪录控制	有诚信经营的相关记录		5		
		有诚信经营纪录的管理规定		5		
		纪录真实,并具有可追溯性		5		
7.3	运行控制	有诚信经营的运行控制程序		5		
		有与政府及相关方面的通报纪录		5		
8	诚信应急评价		30			
8.1	应急预案	有应急预案和响应程序		10		
8.2	预案修订	有应急预案评审和修订		5		
8.3	应急演练	有定期演练应急预案		10		
8.4	演练记录	有应急预案演练记录		5		
9	社会责任评价		70			
9.1	遵纪守法	依法设立,证照齐全		5		
		依法纳税,足额缴纳		5		
9.2	安全生产	提供安全、卫生的海鲜餐饮产品		10		
9.3	合法用工	与员工签订劳动合同		5		
		保护员工合法权益		5		
9.4	环境保护	采用环保方法处置垃圾		5		
		采用节能措施节约资源		5		
		采用限售政策平衡生态		5		
9.5	公共安全	参与维护社区公共安全		5		
9.6	服务社会	有就业、惠农、惠渔、扶贫措施		5		
		有慈善救助或公益捐赠纪录		5		
		有海洋生物生态保护教育公益活动		5		
		将社会责任传达、影响到相关供应商		5		
10	诚信文化评价		40			
10.1	氛围营造	店面张贴或展示诚信经营管理体系信息		5		
		通过内刊等内部资料进行诚信宣传		5		
		通过第三方媒体进行诚信宣传		5		

10.2	建设	员工知晓诚信经营管理体系的各项信息		5		
		员工具有质量、安全 and 责任感		5		
		员工具有归属感、荣誉感和团队精神		5		
		企业形成诚信价值观和诚信环境		5		
		企业与供应商的良好合作关系		5		
序号	评价项目	评价内容	项目应得分	评价点应得分	企业自评得分	评审小组评分
11	诚信效果评价		30			
11.1	获得政府部门表彰	政府有关部门给予诚信领域的表彰		10		
11.2	获得行业协会表彰	有关行业协会给予诚信领域的表彰		10		
11.3	获得消费市场表彰	第三方平台或消费市场给予的表彰		10		
		总分	500	500		