

《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第 1 部分 星级的划分与评定》修订编制说明

一、项目简况

（一）标准名称：

《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第 1 部分 星级的划分与评定》

（二）任务来源：

《海南省市场监督管理局关于 2021 年海南省地方标准复审结论的函》（琼市监函〔2022〕228 号）

《海南省市场监督管理局关于下达海南省 2023 年第一批地方标准制修订项目计划的通知》（琼市监函〔2023〕258 号）

（三）提出单位：三亚市旅游和文化广电体育局

（四）单位地址：三亚市国际体育产业园

（五）起草单位：海南大学、三亚市海鲜餐饮协会、三亚东海龙宫海鲜餐厅、三亚益龙海鲜渔村、三亚海棠林姐香味海鲜餐饮店、三亚德福轩海鲜酒楼、三亚吉阳区禾塘雅院餐饮饭店、。

（六）标准起草人：

表 1 标准起草人

序号	姓名	单位	职务/职称	任务分工	联系方式
1	谢祥项	海南大学 旅游学院	副教授	负责整个项目工作的分工、协调 以及工作进度的控制；负责与委 托单位、发布单位的联系、沟通； 组织撰写实施方案、研究及调研 计划、标准文本及编制说明；负责组织、协调小组成员开展项目工作。	18976577585

2	张琳	海南大学 旅游学院	副教授	负责标准文本内容的编制及修改工作	13322062961
3	郑银河	三亚市旅标办	总工	负责标准文本内容的编制及修改工作	13307611908
4	汪裴	三亚市海鲜 餐饮协会	副会长兼 秘书长	负责与调研单位的联系、沟通事宜，并对标准内容提出相关建议	
5	吴珏	海南大学 旅游学院	副教授	参与修订调研工作	18689717611
6	吴开壮	三亚市旅标办	副总工	负责与调研单位的联系、沟通事宜，并对标准内容提出相关建议	13807536767
7	林日丽	三亚海棠林 姐香味海鲜 餐饮店	董事长	就标准文本落地执行情况提出反馈意见	13876572523
8	邵淼清	三亚德福轩 海鲜酒楼	董事长	就标准文本落地执行情况提出反馈意见	13876208988
9	易志强	三亚吉阳区 禾塘雅院餐 饮饭店	董事长	就标准文本落地执行情况提出反馈意见	18889958588

二、修订情况

(一) 修订的必要性、意义和背景

海南，中国唯一的热带滨海度假旅游岛屿，以其独特的热带海洋资源和丰富的地方人文氛围吸引着中外游客。随着海南知名度和美誉度不断提升，旅游接待量逐年上升，在2019年突破8314万人次，同比增长9%，实现旅游总收入1050亿元，同比增长11%。在“吃住行游购娱”的旅游消费中，以“海鲜”为主要特色的美食成为中外游客的首选。据中国饭店业协会报告估算，2020年海南省海鲜餐饮营业额约为500亿元，其中三亚海鲜餐饮企业的

营业收入约为 200 亿元。近三年来，受新冠肺炎疫情影响，旅游接待量、旅游总收入及海鲜餐饮营收都受到显著影响，但总体情况好于全国平均水平。

为进一步规范海鲜餐饮的管理、服务及制作，海南于 2016 年率先编制了《海鲜餐饮星级的划分与评定》(DB46/T 376-2016)（以下简称《标准》），《标准》为全国首次制定海鲜餐饮行业的类似标准，规定了海鲜餐饮的星级，为游客者提供消费选择的依据，为政府部门提供了质量监控的依据，为海鲜餐饮行业的发展也提供了科学的依据和理性的参考。2020 年该标准被国家文旅部评选为全国优秀地方旅游标准一等奖，三亚市政府专门出台配套的奖励政策，给予星级海鲜餐饮商家一次性 5 万-20 万的奖励补贴。

在三亚市旅文局和三亚市质监局的大力支持下，由三亚市海鲜餐饮协会于 2016 年开始宣贯《标准》，开展星级海鲜餐饮企业的评选工作，取得了积极成效。2016 年参加评定企业 39 家，最终通过 39 家，其中五星级 10 家、四星级 6 家、三星 23 家；2017 年参加评定 46 家，其中参加复核 17 家，初评 29 家，最终复核通过 16 家（五星级 5 家、四星 1 家、三星 10 家），初评通过 21 家（五星 4 家、四星 1 家、三星 16 家）；2018 年参加评定 49 家，其中复核 19 家（五星级 5 家、四星 2 家、三星 12 家），初评 30 家，最终通过 19 家（五星级 5 家、四星 2 家、三星 12 家）；2019 年参加评定 79 家，其中复核 19 家，最终通过 17 家（五星级 4 家、四星 2 家、三星 10 家），初评餐厅 30 家，最终通过 21 家（五星级 2 家、四星 4 家、三星 15 家），初评加工店 30 家，最终通过 14 家（精品 3 家、达标 11 家）；2020 年参加评定 98 家。《标准》的落地实施提高了海鲜餐饮的产品质量、

服务质量和**管理质量**。通过**海鲜餐饮的设施设备、维护保养、运营管理及关键节点的控制**，实现对**服务过程的质量控制**，为消费者提供**物超所值的优质服务和产品**，提高**体验度和满意度**。

未来市场的竞争是**标准的竞争**，是**话语权的竞争**，得标准者得**市场赢顾客**。《标准》的落地实施对**海鲜餐饮及旅游美食品牌**的建立和推广起到了积极的促进作用，通过《标准》制定向全国发出**海南作为海鲜美食的最佳选择的产业发展导向**，通过《标准》确定**海鲜餐饮星级、服务流程、提高服务质量、规范海鲜餐饮市场秩序**，保障**双方合法权益**，更容易获得**服务认可和市场口碑**，吸引**全国游客来海南品尝海鲜**，促进**海南旅游业的健康持续发展**。如今**三亚海鲜餐饮星级商家**已经成为**三亚旅游市场和全国餐饮市场一张靓丽**的名片，全市有**超过百家**的海鲜餐饮企业参加了该标准的**实施落地工作**，**星级海鲜餐饮企业**也成为行业的**示范和标杆**。

（二）修订过程简介

1. 省厅立项阶段：2022年5月5日和2023年6月6日

2. 资料收集阶段：2022年7月1日—9月30日

编制小组在收集和整理了**海鲜餐饮方面的资料**的基础上，形成了**修订思路和工作方案**，对《标准》**修订的结构、内容、依据、条款**进行了初步设计。

3. 业界调研阶段：2022年10月1日—10月25日

（1）实地考察业界：2022年“国庆”假期和周末，编制小组先后走访了**三亚东海龙宫海鲜广场、三亚益龙海景渔村、三亚德福轩海鲜酒楼、三亚大悦洋海鲜自助餐厅、三亚小海豚海鲜广场、亚龙湾博后村林姐香味海鲜店、三亚吉阳区禾塘雅院餐饮饭店**等**海鲜餐饮代表性企业**，与企业负责人就《标准》**执行情况**和

面临的问题进行了访谈和调研。

(2) 召开行业座谈会：2022年10月25日，通过三亚市海鲜餐饮行业协会分别召开了五星级海鲜餐饮负责人座谈会、四星级和三星级海鲜餐饮负责人座谈会、未评星级海鲜餐饮负责人座谈会等三次专题调研会议，充分听取了海鲜餐饮业界对《标准》文本和实施过程中的主要意见和具体建议。

4. 文本修订阶段：2022年10月26日—11月23日

在文献资料汇总、海鲜餐饮企业实地调查、业界负责人座谈会的基础上，结合三亚市政府先后颁布实施的《三亚市海鲜餐饮行业监督管理办法》《三亚市海鲜餐饮行业高质量服务餐厅标准》和《三亚市海鲜餐饮行业高质量服务标准餐厅评定实施管理办法》的最新动态和相关要求，编制小组对调研结果进行了总结，对《标准》文本进行了重新的梳理和调整，于11月修改了2016年《标准》文本，提交到三亚市海鲜餐饮行业协会广泛征求了业界意见和建议。

5. 专家意见征询阶段：2022年11月24日—12月30日，由三亚市旅游文体局、三亚市质量监督管理局、三亚市旅游标准化办公室、三亚市海鲜餐饮协会联合召开了“地方标准修订专家意见征询会”，邀请了主管部门负责人、星级评定员代表、海鲜餐饮企业负责人对《海鲜餐饮企业星级的划分与评定（修订）》（征求意见稿）进行了专题征询。2022年12月26日，通过三亚市质量监督管理局在其内部科室进行了征求意见发布。

6. 修改意见整合阶段：2023年1月15日—9月30日，2023年6月6日海南省市场监督管理局发布《关于下达海南省2023年第一批地方标准制修订项目计划的通知》后，课题组再次开展了项目调研和文本整合工作，最终形成了《海鲜餐饮经营管理与

服务规范 第1部分 星级的划分与评定（征求意见稿）》。

7. **第二次专家意见征询阶段：**2023年10月12日，由三亚市旅游文体局、三亚市质量监督管理局、三亚市旅游标准化办公室、三亚市海鲜餐饮协会联合召开了“地方标准修订专家意见征询会”，再次邀请了主管部门负责人、星级评定员代表、海鲜餐饮企业负责人对《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第1部分 星级的划分与评定（征求意见稿）》进行了意见征询会，获得新一轮的微调和修改意见。

8. **实地考察业界：**在第二次专家意见征询会后，编制小组继续利用2024年元旦和春节假期走访了相关海鲜餐饮企业，与餐厅负责人和游客进行了交流，进一步对标准文本进行了微调和修改，形成了《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第1部分 星级的划分与评定（征求意见稿）》。

（三）修订的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

1. 修订标准的原则

第一，科学性。根据海鲜餐饮企业生产与服务的特点，本文件的各部分、各章节用清晰的逻辑层次展开和表述，规定了海鲜餐饮企业在星级划分与评定、诚信经营评价和服务规范三个部分的内容。

第二，适用性。具备适用于全省海鲜餐饮企业的相关条件，其他餐饮企业可参照执行。

第三，规范性。本文件遵循 GB/T 1（所有部分）、GB/T 20001（所有部分）给出的规则进行修订和完善，文本格式规范。

2. 制定标准的依据

本文件主要以《中华人民共和国标准化法》《国家标准化发展纲要》和海南省《地方标准制修订工作规范》《地方标准管理

办法》（国家市场监督管理总局令第26号）等规范为依据，修订本标准的主要技术条款。

3. 与有关的现行法律法规、标准的关系

符合国家、行业标准的相关规定，能与现行有关的法律、法规相衔接，与相关的国家、行业强制性标准无冲突。

（四）主要修订条款和内容的说明

经编写组讨论、召开企业座谈会和主管部门审议等方式，明确了本标准修订的范围和主要技术内容。《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第1部分 星级的划分与评定（征求意见稿）》修订条款和内容说明如下。

本文件依据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》给出的规则起草。

本文件代替DB/T 376-2016《海鲜餐饮星级的划分与评定》，与DB/T 376-2016相比，除编辑行修改外，主要技术变化如下：

——文件名称修改为《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第1部分：星级的划分与评定》；

——扩大本文件的适用范围，使从三亚市扩大到海南省，删去了“三亚市”“海南省其他市县可参照执行”（见2016年版的1）；

——在“规范性引用文件”中调整了引用文件，删去了“GB/T 18204.1 公共场所卫生标准检验方法”（见2016年版的2），增加了“GB/T 31654 餐饮服务通用卫生规范”（见2）；

——在“术语和定义”中修改了“海鲜餐饮”的定义表述，增加了“成品或半成品”，将“者”（见2016年版的3.1）更改为“场所”（见3.1）；

——将“提供适当的停车场或有回车线”（见2016年版的5.1.1的d））更改为“宜提供与餐厅规模相适应的停车位或场所”（见5.1.1 d））；

——将“餐饮废水须经隔油池处理，卫生间废水须经三级化粪池处理”（见2016年版的5.1.1 e））拆分为“餐饮废水须经隔油池处理”（见5.1.1 e））和“卫生间废水须经三级化粪池处理后方可排入市政污水管网”（见5.1.1 f）），删去了“同时应满足相关部门的要求和检测”（见2016年版的5.1.1 e））；

——增加了“树立顾客至上、优质服务的宗旨，诚信经营、合法经营”（见5.1.1 i））和“建立健全各项岗位责任制、服务质量标准和消费者投诉处理制度”（见5.1.1 j））；

——将“有”（见2016年版的5.1.2 b）、f）、g）、h）、j））更改为“应有”（见5.1.2 b）、f）、g）、h）、j）），将“有订餐服务”（见2016年版的i））更改为“可提供订餐服务或外卖点餐服务”（见5.1.2 i））；将“每一菜点明码标价”（见2016年版的5.1.2 e））单列，更改为“每一菜点应明码标价，达到“一货一签一价”的要求”（见5.1.2 l））；将“或有POS机”（见2016年版的5.1.2 g））单列，更改为“应有POS机或数字支付设备”（见5.1.2 m））；将“能为残疾人、儿童和老人提供周到服务”（见2016年版的5.1.2 k））更改为“宜有为特殊人群提供周到服务”（见5.1.2 k））；

——将“有”（见2016年版的5.1.3）更改为“应有”（见5.1.3）；将“有必要的冷藏、冷冻措施”（见2016年版的5.1.3 c））单列，更改为“”（见5.1.3 h））；

——增加了“重点区域”和“相关数据保存30天”（见5.2.1）；删去了“相应的功能间，有”和“布局合理”（见2016年版的5.3.2）；

删去了“加工经营环境整洁，卫生标准按照GB/T 18204.1D的规定执行”（见2016年版的5.3.3）；增加了“符合GB/T 31654的规范”（见5.3.3）；

——增加了“相关岗位”（见5.4.5）和“应按要求设置好关键区域的安全警示标志”（见5.4.6）；

——删去了“诚信要求”（见2016年版的5.5），部分内容调整到了5.1.1中；

——删去了“经营场所、安全保护、食品安全、消防安全、诚信要求”（见2016年版的6.1.1）；将“二星级550分，三星级700分，四星级800分”（见2016年版的6.2.3）更改为“二星级500分，三星级600分，四星级750分”（见6.2.3）；

——将“总分500分”（见2016年版的6.3.1）更改为“总分600分”（见6.3.1）；

——删去了“服务质量的要求见附录C”及相关内容（见2016年版的6.4.1），更改为“服务质量评价以排名靠前的三家第三方网络评价分数取平均值，换算成百分比”（见6.4.1）；

——删去了“评定办法”中的全部内容（见2016年版的7.1、7.2）；

——删去了附件A中与以上相关的内容和条款，具体包括：

- 1.1地理位置，不再强调市中心，改为区域中心；
- 1.7宾客通道，对电梯增加了楼层表述，删除了“宾客通道顺畅”的一个评分档次；
- 1.12卫生间数量，调整了男女分设，降低了厕位数量；
- 3.6提供代驾服务和3.7提供代客泊车服务删掉；
- 3.7咨客工作台，调整为迎宾工作区；
- 4.2餐桌规格，调整了数量，鼓励大型的；

- 4.9到4.10之间增加海鲜池，考核面积和功能；
- 4.17修改为“不使用一次性塑料制品，使用环保可降解制品”；
- 5.3增加“地沟盖符合管理要求”表述；
- 5.12增加垃圾分类装置；
- 5.15增加“天然气泄漏报警装置”；
- 6.1删掉“员工更衣间”“员工浴室”；
- 6.3/6.4/6.5中的省市奖励得分要分开档次赋分；
- 7.2增加“旺工淡学”项目；

注：删掉“减半给分”，调整为“零分”。

——删去了附件B中与以上相关的内容和条款，具体包括：

4公共区域，增加等位区；

——总分500分调整为600分。

（五）标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明
本文件未涉及专利。

（六）采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度以及国内外同类标准水平的对比情况

无采用国际标准或国外先进标准。

（七）重大分歧意见的处理依据和结果

无重大分歧意见的处理依据和结果。

（八）贯彻标准的要求和措施建议

本标准发布后，继续由三亚市旅文局和三亚市海鲜餐饮协会宣传贯彻实施，课题组成员将继续为标准的实施提供技术指导，实施后的成功经验可以复制到省旅文厅推动全省的海鲜餐饮企业实施。

(九) 预期效果

通过地方标准《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第1部分 星级的划分与评定》的修订、颁布和实施，规范我省海鲜餐饮企业的产品和服务，有效减少投诉，推动海鲜餐饮高质量服务的转型升级，提升游客的舒适体验，实现持续增长和持续优化的双重效果。

(十) 其他应予说明的事项

无。