

DB 46

海南省地方标准

DB46/XXX. 2—XXXX

代替 DB46/415—2016

海鲜餐饮经营管理与服务规范 第2部分 诚信经营评价

Management and Service Standards for Seafood Catering
Part 2 Evaluation of Integrity Management

(与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2024-3-28)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

海南省市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 诚信.....	1
3.2 评价.....	1
4 诚信经营目标.....	1
5 诚信经营基本要求.....	1
5.1 建立诚信经营管理体系.....	1
5.2 颁布诚信经营方针.....	2
6 诚信评价主体.....	2
7 诚信评价内容.....	2
7.1 目标评价.....	2
7.2 制度评价.....	2
7.3 承诺评价.....	2
7.4 资源评价.....	2
7.5 能力评价.....	3
7.6 文化评价.....	3
7.7 效果评价.....	3
8 评分标准与等级划分.....	3
8.1 评分标准.....	3
8.2 等级划分.....	4
9 评价规则.....	4
9.1 参评条件.....	4
9.2 评价方法.....	4
9.3 评价判定.....	4
附录 A 海鲜餐饮诚信经营评价表.....	5

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件代替 DB/T 415-2016《海鲜餐饮诚信经营评价规范》，与 DB/T 415-2016 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 2 部分 诚信经营评价》；
 - 在“规范性引用文件”中调整了引用文件，删去了 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》和 DB46/T 376《海鲜餐饮星级的划分与评定》（见 2016 年版的 2）；
 - 在“术语和定义”中删去了“海鲜餐饮”（见 2016 年版的 3.1）；
 - 将“QB/T 4111”（见 2016 年版的 5.1.1）更改为“GB/T 19000”（见 5.1.1）；
 - 删去了“正式表述为总体意图”（见 2016 年版的 5.2）；
 - 删去了“因素识别制度。对诚信经营管理产生影响的主要因素识别程序。”（见 2016 年版的 6.2.2.2）；
 - 将“评价内容”（见 2016 年版的 6.2）调整为第 7 章，并更改为“诚信评价内容”（见 7），条款序号作相应的调整；
 - 删去了“行业承诺”（见 2016 年版的 6.2.3.2 f）；删去了“第三方媒体”（见 2016 年版的 6.2.3.2 a）；
 - 删去了“应急评价”（见 2016 年版的 6.2.8）和“社会责任评价”（见 2016 年版的 6.2.9）；
 - 将“评价标准和等级划分”（见 2016 年版的 6.3）调整为第 8 章，并更改为“评分标准与等级划分”（见 7）；将“500 分”（见 2016 年版的 6.3.1）更改为“300 分”（见 8.1），附录 A 中的项目和分数作相应的删减；删去了“诚信经营评价的内容分为诚信目标、诚信制度、诚信承诺、诚信资源、诚信能力、诚信文化、诚信效果等 7 个大项”（见 2016 年版的 6.3.2）；将“评分时按“优”“良”“中”“差”打分”更改为“每个项目评分时按“优”“良”“中”“合格”“差”打分”（见 8.1）；增加“等级划分”（见 8.2）；
 - 将“评价规则”（见 2016 年版的 6.4）调整为第 9 章，其中内容的序号依次更改（见 9.1、9.2、9.3）；
 - 删去了“结果公示”（见 2016 年版的 6.5）；
 - 删去了附件中 A 中与以上相关的内容和条款。
- 请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。
- 本文件由三亚市旅游和文化广电体育局提出。
- 本文件由海南省旅游和文化广电体育厅归口。
- 本文件起草单位：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。
- 本文件主要起草人：XXX 等。
- 本文件所代替文件的历次版本情况：
- 2016 年首次发布为 DB/T 415-2016；
 - 本次为第一次修订。

海鲜餐饮经营管理与服务规范 第2部分 诚信经营评价

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评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 22117 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主管想法或观点，与其对应行为相符合。

[来源：GB/T 22117-2018，2.2]

3.2

评价

客观地获取诚信经营信息证据，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 诚信经营基本要求

5.1 建立诚信经营管理体系

5.1.1 应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，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 诚信评价主体

评价主体可由海鲜餐饮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。

7 诚信评价内容

7.1 目标评价

7.1.1 应有正式的文件表述。

7.1.2 诚信经营目标表述应涵盖守法经营、安全生产和诚信经营等相关内容。

7.2 制度评价

7.2.1 诚信经营管理方针和体系。符合第5章要求。

7.2.3 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。

7.2.4 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。

7.2.5 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。

7.2.6 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。

7.3 承诺评价

7.3.1 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。

7.3.2 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。

7.4 资源评价

7.4.1 应组建诚信经营管理领导小组，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。
- 7.4.2 应设立诚信经营相关资金，确保诚信经营活动经费到位。
- 7.4.3 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，一食材一标签、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。

7.5 能力评价

- 7.5.1 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。
- 7.5.2 应提供与诚信经营有关的培训，包括对食品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。

7.6 文化评价

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

7.7 效果评价

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

8 评分标准与等级划分

8.1 评分标准

海鲜餐饮诚信经营评价见附录 A，评价总分为 100 分。每个项目评分时按“优”“良”“中”“合格”“差”打分，并按公式（1）计算得分率，结果保留整数。

$$A = \frac{m_1}{m_2} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- A——为得分率，单位为百分率（%）；
- m_1 ——该项实际得分；
- m_2 ——该项标准总分。

8.2 等级划分

海鲜餐饮诚信经营等级划分为达标单位和优良单位，达标单位的最低得分率为 70%，优良单位的最低得分率为 80%。

9 评价规则

9.1 参评条件

9.1.1 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。

9.1.2 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。

9.2 评价方法

9.2.1 由海鲜餐饮经营者依据附录 A 进行自我评价。

9.2.2 由海鲜餐饮协会组织专家评审，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。

9.3 评价判定

专家评审过程中实际得分达到 70 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。

附录 A
(规范性)
海鲜餐饮诚信经营评价表

附录 A 的内容由表 A.1 所示。

表 A.1 海鲜餐饮诚信经营评价表

单位为毫米(样式: 图表-单位陈述)

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		6			
1.1	目标表述形式	有文件表述形式		3		
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		3		
2	诚信制度评价		21			
2.1	诚信经营方针	有文件, 并颁布		3		
2.2	诚信经营管理体系	涵盖策划、承诺、运行、征信及改进等环节		3		
2.3	因素识别制度	建立识别主要因素的管理办法		3		
2.4	诚信承诺制度	面向社会公众和消费者的承诺规定		3		
2.5	体系运行制度	确保诚信管理体系运行的相关规定		3		
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		3		
2.7	自查自纠改进制度	开展自查自纠和持续改进的规定		3		
3	诚信承诺评价		18			
3.1	承诺内容	数量承诺, 包括菜肴主料配料调料的数量		2		
		质量承诺, 包括菜肴色、香、味、形等方面		2		

		时间承诺, 包括上菜时间、结账时间等		2		
		服务承诺, 包括服务规范和服务流程等		2		
		管理承诺, 包括管理理念和管理程序等		2		
		行业承诺, 包括行业自律和战略发展等		2		
3.2	承诺渠道	第三方媒体		3		
		网站或微信微博等自有媒体(含电子屏)		2		
		管理手册或承诺手册等内管理资料		1		
4	诚信资源评价		20			
4.1	人力资源	组建诚信经营管理领导小组		2		
		实施和报告诚信经营管理的运行情况		2		
		协调处理相关方投诉		2		
4.2	财力资源	设立诚信经营管理相关资金		2		
4.3	物力资源	使用质检部门检定合格的计量器具		1		
		实行明码标价		1		
		实行食物、标签、图案、标价等一体化		2		
		落实采购查验措施		2		
		落实索证索票措施		2		
		安装的三大系统正常运转		2		
		安保监控设备正常运转, 与监管后台链接		2		
5	诚信能力评价		10			
5.1	教育培训制度	诚信培训工作常态化		2		
		诚信培训坚持问题导向		2		
		诚信培训保持相关记录		2		
5.2	教育培训内容	诚信方针和诚信经营要求的重要性		2		
		个人在诚信管理方面的作用与职责		2		

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
6	诚信文化评价		16			
6.1	氛围营造	店面张贴或展示诚信经营管理体系信息		2		
		通过内刊等内部资料进行诚信宣传		2		
		通过第三方媒体进行诚信宣传		2		
6.2	文化建设	员工知晓诚信经营管理体系的各项信息		2		
		员工具有质量、安全 and 责任感		2		
		员工具有归属感、荣誉感和团队精神		2		
		企业形成诚信价值观和诚信环境		2		
		企业与供应商的良好合作关系		2		
7	诚信效果评价		9			
7.1	获得政府部门表彰	政府有关部门给予诚信领域的表彰		3		
7.2	获得行业协会表彰	有关行业协会给予诚信领域的表彰		3		
7.3	获得消费市场表彰	第三方平台或消费市场给予的表彰		3		
		总分	100	100		

DBX

X/X

XX

—

XXX

X