

# DB 46

## 海南省地方标准

DB46/XXX. 3—XXXX

代替 DB46/375—2016

### 海鲜餐饮经营管理与服务规范 第3部分 服务规范

Management and Service Standards for Seafood Catering  
Part 3 Service Process and Standards

(与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2023-9-28)

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.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
3.1 餐饮服务.....	2
4 经营者要求.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 服务承诺.....	3
5 服务设施.....	3
6 服务人员.....	3
6.1 服务原则.....	3
6.2 仪容仪表.....	3
6.3 言行举止.....	3
7 服务过程.....	3
7.1 预定服务.....	3
7.2 迎宾服务.....	4
7.3 点菜服务.....	4
7.4 席间服务.....	4
7.5 结账服务.....	4
7.6 团队服务.....	4
8 安全管理.....	4
8.1 安全制度.....	4
8.2 食品安全.....	4
8.3 消防安全.....	4
9 投诉处理.....	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 375-2016《海鲜餐饮经营服务规范》，与 DB/T 375-2016 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 3 部分 服务规范》；
  - 删去了“服务承诺”（见 2016 年版的 1）
  - 删除了“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”（见 2016 年版的 1），修改为“本文件适用于海南省范围内的主营海鲜餐饮的经营者”（见 1）
  - 在“规范性引用文件”中调整了引用文件，删去了 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 26361《旅游餐馆设施与服务等级划分》、CJ/T 295《餐饮废水隔油器》、GA 654《人员密集场所消防安全管理》、DB46/T 167《旅游投诉服务规范》（见 2016 年版的 2）；增加了 GB 31654《餐饮服务通用卫生规范》；
  - 在“术语和定义”中删去了“海鲜餐饮”（见 2016 年版的 3.1），增加了“餐饮服务”（见 3.1）的定义；
  - 将“4 服务承诺”（见 2016 年版的 4）调整到“经营者要求”内容中（见 4.2）；
  - 删去了“具体内容可参照附录 A 执行”（见 2016 年版的 4 i）
  - 删去了“废水隔油设施按 CJ/T 295 的相关要求执行”（见 2016 年版的 6.5）；
  - 删去了“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”（见 2016 年版的 7）；
  - 增加了“服务原则”（见 6.1）、“仪容仪表”（见 6.2）、“行为举止”（见 6.3）；
  - 删去了“食品加工制作过程符合国家相关标准及《餐饮服务食品安全操作规范》要求，有效预防食物中毒等食品安全事故发生。”（见 2016 年版的 9.2.2），修改为“食品卫生安全按照 GB 31654 的要求执行。”（见 8.2.2）；
  - 删去了“及环境保护”（见 2016 年版的 9.1.2）；
  - 删去了“食物中毒相关争端标准及技术处理按照 GB 14938 的要求执行”（见 2016 年版的 9.2.4）；
  - 删去了“应急救援”部分（见 2016 年版的 9.4）；
  - 删去了“和 DB46/T 167”（见 2016 年版的 10.1）；
  - 将“经营”（见 2016 年版的 9.3.1）修改为“消防”（见 8.3.1）；
  - 删去了附件中 A 内容。
- 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 375-2016；
  - 本次为第一次修订。

## 海鲜餐饮经营管理与服务规范 第3部分 服务规范

### 1 范围

本文件规定了海鲜餐饮服务的术语和定义、经营者要求、服务设施、服务人员、服务过程、安全管理、投诉处理等要求。

本文件适用于海南省范围内的主营海鲜餐饮的经营者。

### 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 10001.1 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 31654 餐饮服务通用卫生规范  
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 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求  
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 223 旅游团队餐饮服务规范

### 3 术语和定义

GB 31654 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 餐饮服务

通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品或食品和服务设施的服务活动。

[来源：GB 31654-2021，2.1]

### 4 经营者要求

#### 4.1 基本要求

- 4.1.1 应取得相关部门批准的合法经营资质和法定文件。
- 4.1.2 应有符合经营要求的营业场所和设施设备。
- 4.1.3 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。
- 4.1.4 应有相应的管理制度。
- 4.1.5 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。
- 4.1.6 应倡导理性消费、清洁生产、节能减排、保护环境的先进理念。
- 4.1.7 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。

4.1.8 应提供智能化、网络化等新型预定渠道。

4.1.9 应开展顾客满意度调查。

## 4.2 服务承诺

4.2.1 守法合规，诚信经营，不欺客宰客。

4.2.2 明码标价，图文齐备，不虚假宣传。

4.2.3 货真价实，杜绝假冒，不以次充好。

4.2.4 法定量器，甩干水分，不缺斤少两。

4.2.5 文明服务，礼貌待人，不强买强卖。

4.2.6 保护环境，善待生态，不售海禁品。

4.2.7 直销为主，创新管理，不贿赂中介。

## 5 服务设施

5.1 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。

5.2 按照 GB/T 10001.1 的要求设置公共信息标识标牌。

5.3 就餐区域布局合理，装修良好，餐桌椅及餐具完整齐全。

5.4 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。

5.5 餐厨垃圾处理得当，采用有效的环保设施。

5.6 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。

5.7 空调或降温设备完备、安全、效果良好。

5.8 照明系统完好，效果良好。

## 6 服务人员

### 6.1 服务原则

6.1.1 遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。

6.1.2 对顾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

6.1.3 密切关注并尽量满足顾客的需求，高效率地完成对客服务。

6.1.4 尊重顾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

### 6.2 仪容仪表

6.2.1 遵守餐厅的仪容仪表规范，端庄、大方、整洁。

6.2.2 穿着工装、佩工牌上岗。

6.2.3 服务过程中表情自然、亲切、热情适度，提倡微笑服务。

### 6.3 言行举止

6.3.1 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范。

6.3.2 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范。

6.3.3 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使顾客感到尊重舒适。

## 7 服务过程

### 7.1 预定服务

7.1.1 及时接听电话，及时处理网络预定。

7.1.2 接听电话时主动问候顾客，报出餐厅名称和姓名。

7.1.3 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。

7.1.4 通过短信息或电话等形式通知顾客相关订餐信息。

7.1.5 根据顾客预定情况，提前准备包厢或大厅餐位的预留工作。

## 7.2 迎宾服务

7.2.1 主动问好，适当提供特色迎宾服务。

7.2.2 询问预定情况，或餐位要求。

7.2.3 根据顾客信息和特征，引领顾客到合适餐位。

7.2.4 提供餐前茶水和菜单。

## 7.3 点菜服务

7.3.1 陪同顾客现场点菜，推荐特色菜肴、酒水并说明特点。

7.3.2 根据顾客要求，主要介绍海鲜特点和价格。

7.3.3 与顾客确认称重方式、数量、价格，适时提醒顾客点菜数量。

7.3.4 与顾客确认海鲜菜品烹饪方式、需要时间、口味等要求。

## 7.4 席间服务

7.4.1 及时提供调味调料品。

7.4.2 及时上菜，主动报菜名，操作规范。

7.4.3 根据不同菜式要求及时更换、调整餐具。

7.4.4 顾客用餐期间，提供跟踪服务。

## 7.5 结账服务

7.5.1 顾客要求结账后，及时提供条目清晰而准确的消费账单。

7.5.2 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。

7.5.3 顾客离开餐厅时，提醒顾客带好随身物品，并向其致谢。

## 7.6 团队服务

7.6.1 团队海鲜餐饮服务参照 DB46/T 223 的规定执行。

7.6.2 鼓励提供特色迎宾或欢送的歌舞表演。

## 8 安全管理

### 8.1 安全制度

8.1.1 应建立健全安全防范与管理制度，进行例行培训并记录。

8.1.2 应制定现场安全管理的工作方案，并得到有效执行。

8.1.3 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。

8.1.4 鼓励购买公众责任险。

### 8.2 食品安全

8.2.1 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。

8.2.2 食品卫生安全按照 GB 31654 的要求执行。

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

### 8.3 消防安全

8.3.1 灭火器等消防设备及安全设施齐备，符合消防管理需要。

- 8.3.2 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。
- 8.3.3 应有安全疏散方案，符合 GA 654 的要求。

## 9 投诉处理

- 9.1 服务投诉按照 GB/T 17242 的相关规定处理，或拨打 12315 或者 12345。
  - 9.2 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。
-

DBX

X/X

XX

—

XXX

X