

《海鲜餐饮经营管理与服务规范 第3部分 服务规范》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3部分 服务规范》

（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

为进一步规范海鲜餐饮的服务及制作，海南于2016年率先编制了《海鲜餐饮服务规范》（DB46/375-2016）（以下简称《规范》），《规范》为全国首次制定海鲜餐饮行业的服务规范标准，规定了海鲜餐饮的星级，为游客者提供消费选择的依据，为政府部门提供了服务规范的依据，为海鲜餐饮行业的发展也提供了科学的依据。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。《规范》的落地实施对海鲜餐饮及旅游美

食品品牌的建立和推广起到了积极的促进作用，通过《规范》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《规范》确定海鲜餐饮的服务流程、服务规范，更容易获得服务认可和市场口碑，促进海南旅游业的健康持续发展。如今三亚海鲜餐饮企业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《规范》的实施落地工作，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《规范》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《规范》执行情况 and 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《规范》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《规范》文本进行了重新的梳理和调整，于11月修改了2016年《规范》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3部分 服务规范（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3部分 服务规范（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 3 部分 服务规范（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。

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《餐饮服务食品卫生安全操作规范》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。

（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》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。