

DB4413

惠 州 市 地 方 标 准

DB4413/T 43—2024

滨海旅游海鲜餐饮经营规范

Management regulations of coastal tourism seafood restaurant

地方标准信息服务平台

2024 - 03 - 01 发布

2024 - 05 - 01 实施

惠州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 设施设备与规范标识	1
5.1 计量要求	2
5.2 放心消费	2
5.3 价格公示	2
5.4 门店标识	2
5.5 海鲜池标识	2
5.6 餐牌标识	2
5.7 团购券（团购套餐）标识	2
6 服务过程	2
6.1 预定服务	3
6.2 点餐服务	3
6.3 结账服务	3
7 消费纠纷处理	3
参 考 文 献	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。

本文件由惠东县市场监督管理局提出。

本文件由惠州市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：惠东县市场监督管理局、惠州市市场监督管理局、大亚湾区市场监督管理局、惠东县个体私营企业协会、惠东县个体私营企业协会餐饮分会

本文件主要起草人：蔡佩洲、赖志雄、陈伟军、张灿耀、谢素容、朱燕舟、罗远鹏、戴庆锋、曾伟灵、林海彬、张国权、黄汉实、罗景阳、陈伟强、黄志聪、谢定锋、周毓鑫、刘玉龙、刘奎仕。

地方标准信息服务平台

引 言

滨海旅游海鲜餐饮服务是指针对游客在滨海游览过程中的海鲜餐饮需求而提供的服务。海鲜餐饮服务是滨海旅游服务的重要组成部分，海鲜餐饮服务的质量水平和风格特色在一定程度上反映了当地滨海旅游行业的总体水平。规范滨海旅游海鲜餐饮服务、提升海鲜餐饮服务质量对建设滨海旅游度假示范区乃至建设山海文明城市至关重要。

本文件对滨海旅游海鲜餐饮经营服务的基本要求、设施设备与规范标识、服务过程、消费纠纷处理等方面进行统一和规范，有利于保障广大游客“舌尖上的安全”，营造“安心、放心、舒心”的食品市场消费环境；有利于从技术上减少滨海旅游产生的消费纠纷，提高消费纠纷产生后的处理时效，进而维护广大游客的合法权益，支撑我市滨海旅游餐饮行业高质量发展。

地方标准信息服务平台

滨海旅游海鲜餐饮经营规范

1 范围

本文件规定了滨海旅游海鲜餐饮经营的术语和定义、滨海旅游海鲜餐饮经营的基本要求、设施设备与规范标识、服务过程、消费纠纷处理等要求。

本文件适用于惠州市滨海旅游海鲜餐饮服务经营者（含网络经营），集中用餐单位的食堂以及按小餐饮管理的餐饮服务活动也可参照执行。

2 规范性引用文件

GB/T 23498 海产品餐饮加工操作规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 41545 水产品及其加工品分类与名称

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

海鲜餐饮经营主体 seafood restaurant

以鲜活或冰鲜海产品为主要原料，通过即时加工制作向消费者提供餐饮服务的经营主体。按不同经营场所和管理模式，海鲜餐饮包括（但不限于）海鲜加工广场、海鲜酒楼、海鲜餐厅、海鲜排档、渔村、渔排。

4 基本要求

4.1 应取得相关部门批准的合法经营资质和法定文件（如营业执照和食品经营许可证，实际经营项目须在食品经营许可项目范围内），并在餐厅显著位置进行信息公示。

4.2 餐饮服务相关规定应符合 GB 31654 的相关要求。

4.3 海鲜产品的即时加工操作应符合 GB/T 23498 和 GB 31654 的相关要求。

4.4 制止餐饮浪费，引导理性消费。

4.5 提供公筷和公勺，整齐摆放供客人使用。

5 设施设备与规范标识

5.1 计量要求

5.1.1 应配备有经法定计量检定机构检定合格且在检定有效期内的计量器具。

5.1.2 宜使用镂空滤水的装置沥水后去皮称重海鲜，不应使用一次性不可降解塑料袋称重。称量操作过程和称量结果应明示。

5.1.3 按重量量值进行贸易结算的，应按净含量称重方式进行。对海鲜称量时，应使用滤水网箱沥水后称量，称量操作过程和称量结果应明示。

5.2 放心消费

5.2.1 设置视频监控系统等设备，并确保高清监控设备在营业期间正常运行，视频监控覆盖收银台、海鲜池、海鲜称重处、厨房加工区、就餐区域等重点点位，视频数据保存期限不少于1个月。

5.2.2 明厨亮灶，鼓励建设开放式、透明玻璃幕墙式、参观通道式、视频监控等模式的阳光厨房，随时接受消费者对制作全过程的监督。

5.3 价格公示

海鲜餐饮经营主体应当严格落实明码标价制度。对销售的海产品进行明码标价，商家应及时更新海鲜价格变化。鼓励海鲜餐饮经营者安装使用价格电子显示屏。

5.4 门店标识

5.4.1 要在显眼处张贴告示，告知顾客确认菜单的数量（重量）、单价和总价后，方可下单。

5.4.2 门店需要在显眼处公示消费者维权热线 12345 或 12315 和相应维权的部门、诚信经营承诺书、消费提示等。

5.5 海鲜池标识

5.5.1 每一个海鲜池格子要标明海鲜的价格和名称，相同类型的海鲜存放多个海鲜池也要标明。价格应清晰可见。

5.5.2 鲜产品名称应参照 GB/T 41545 的规范表述，不应设立不相符、引人误解、易与其他类别混淆的名称。

5.6 餐牌标识

5.6.1 餐牌应标明各份菜品的价格和份量，以及服务的各项收费。

5.6.2 需要提供免费的餐具给消费者。如有提供收费的一次性消毒碗筷，需标明价格，不应未经同意默认消费者使用收费碗筷。

5.7 团购券（团购套餐）标识

团购套餐需要明确标明每一道菜的价格和份量，在首页页面显眼处标识好使用的时间段、有效期、使用规则。不应有虚假宣传，不应有欺诈行为。

6 服务过程

6.1 预定服务

6.1.1 及时接听电话，及时处理网络预定。

6.1.2 接听电话时主动问候顾客，报出餐厅名称和姓名。

6.1.3 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。

6.1.4 通过短信息或其他可追溯的形式通知顾客相关订餐信息（格式内容包含但不限于：预定成功，顾客姓名，电话，人数，预定用餐时间）。

6.1.5 根据顾客预定情况，提前准备包厢或大厅餐位的预留工作。

6.2 点餐服务

6.2.1 线下点餐

6.2.1.1 根据顾客要求，主要介绍海鲜特点和价格。

6.2.1.2 与顾客确认称重方式、数量（重量）、价格（单价和总价），及时提供条目清晰而准确的消费账单（结算单据须注明餐饮单位名称，鼓励使用一式三联以上的结算单据清晰填写好品种、数量、价格规格，当场计好单价和餐费总价），现场交消费者核对，经消费者确认无误后再加工，同时将结算联交给消费者在结算时作对照，结算单至少保存三个月。

6.2.1.3 与顾客确认海鲜菜品烹饪方式、烹饪时间、口味等要求。

6.2.2 线上点餐服务

6.2.2.1 经营主体在网络平台上推出的套餐内海产品或单样海产品，应注明是活体或冰鲜制作。

6.2.2.2 在网络平台预订成功的订单或代金券，商家不应以任何理由拒接或拒用。

6.2.2.3 使用传单等媒介对外卖服务进行宣传的，应符合 6.2.2.1 的要求，宣传的主体名称应与该主体行政许可证件上的名称（如营业执照、食品经营许可证）一致，同时，确保实物、服务、价格、份量等与宣传的内容一致，不应虚假宣传。

6.2.3 就餐服务

6.2.4 及时提供调味调料品。

6.2.5 及时上菜，主动报菜名。

6.2.6 顾客用餐期间，及时根据顾客需求提供服务。

6.3 结账服务

6.3.1 顾客要求结账后，及时提供条目清晰且准确的消费账单。

6.3.2 宜提供现金、银行卡或其他电子支付手段等多种结账方式，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 消费纠纷处理

7.1 经营主体应及时处理消费纠纷，了解消费者疑问，耐心解释处理。

7.2 对无法达成一致的消费纠纷，经营主体应及时报备相关部门及时公正处理，避免因处置不当造成舆论发酵。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 2733 食品安全国家标准 鲜、冻动物性水产品
DB44/T 2342-2022 粤菜围餐服务规范

地方标准信息服务平台