

DB3309

浙江省舟山市地方标准

DB 3309/T 55—2018

海鲜排档服务规范

浙江省文旅标技委

2018-06-10 发布

2018-06-10 实施

舟山市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。
本标准由舟山普陀区旅游局提出。
本标准由舟山旅游委员会归口。
本标准主要起草单位：浙江海洋学院。
本标准主要起草人：王颖、史小珍、郭旭、阳立军、顾波军。
本标准于 2012 年首次发布、实施。

浙江省文旅标技委

海鲜排档服务规范

1 范围

本标准规定了海鲜排档服务的术语和定义、海鲜排档分类、基本要求、服务流程要求、海鲜排档分类经营服务要求等。

本标准适用于在舟山市行政区域内依法从事海鲜排档经营的组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

5745749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB 13495 消防安全标志

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 23498-2009 海产品餐饮加工操作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

海鲜排档

海鲜排档是指在舟山市行政区域范围内，以鲜活海产品为主要原料，运用各种烹制方法，通过即时加工制作并向消费者提供具有舟山风味特色的海鲜食品的摊档或小型餐饮服务场所。

3.2

海鲜排档组织

依法从事海鲜排档经营活动的经营组织。

4 海鲜排档分类

海鲜排档根据其组建形式和分布特点分为三种类型。Ⅰ类：由政府部门统一规划建设，海鲜排档经营组织依法取得经营权的海鲜排档。Ⅱ类：在特定街区内形成一定规模、连片经营的海鲜排档。Ⅲ类：零散经营的海鲜排档。

5 基本要求

5.1 经营要求

5.1.1 经营组织应根据相关部门要求，证照齐全方可经营。

- 5.1.2 经营场所设置布局合理，相关设施设备配套齐全。
- 5.1.3 菜肴应明码标价。
- 5.1.4 从业人员须持健康证等证上岗。
- 5.1.5 制度上墙，亮证经营。
- 5.1.6 在用称重计量器具应经法定计量检定机构检定合格，并在有效期内使用，计量器具的准确度等级应符合国家相关规定。

5.2 食品原料要求

- 5.2.1 采购的食品原料及相关产品应按《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》执行，做好进货台帐登记，做到货源清楚。
- 5.2.2 各类食品原料分类保管，注意防潮、防虫，进行翻仓、定期检查，及时处理变质或超过保质期限的食品。
- 5.2.3 原料贮存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。
- 5.2.4 禁止生产经营《食品安全法》第二十八条规定的食品。

5.3 加工卫生要求

- 5.3.1 海鲜食品加工应满足《餐饮服务食品安全操作规范》和 GB/T 23498 的相关规定。
- 5.3.2 饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 5.3.3 生、熟制品分开加工、存放，防止交叉污染。
- 5.3.4 配备冷藏和保鲜设施，生食品、半成品和成品要分类冷藏，设施运作安全、良好。
- 5.3.5 配备消毒、保洁设施，接触直接入口食品的工用具、餐饮具使用前应进行清洗、消毒，避免污染。消毒后的工用具、餐饮具必须贮存在保洁柜内备用，保洁柜应定期清洗，保持洁净。
- 5.3.6 设置放置临时垃圾的设施并保持其封闭。在指定地点排放垃圾、脏水，保持周围环境卫生。厨房、餐厅一天一清扫，保持地面清洁。
- 5.3.7 食品和工用具不得着地放置。
- 5.3.8 不得在食品加工场所内吸烟。

5.4 安全要求

- 5.4.1 海鲜排档建筑应坚固、安全，在台风季节应采取加固措施。
- 5.4.2 安全保护装置可靠，电气设备安全、完好。
- 5.4.3 厨房设备应保持良好状态，煤气开关、水笼头、电器开关、灶台开关，应保持正常，防止漏电、漏气、漏油等安全隐患存在。
- 5.4.4 会使用灭火器、消防水带等消防器材，具有消防安全意识。
- 5.4.5 易燃易爆物品的储存和管理应符合消防安全规定。

5.5 环境卫生要求

- 5.5.1 应对油烟进行收集，并应安装油烟净化器处理达标排放。
- 5.5.2 洗池、灶台的油污水应通过隔油池处理达标排放。
- 5.5.3 厕所污水应经过化粪池处理达标排放。

6 服务流程要求

6.1 餐前准备

6.1.1 安全及卫生检查

6.1.1.1 海鲜排档组织应使用符合国家规定要求的设施设备，实行餐前安全检查，确保安全隐患及时发现并排除。

6.1.1.2 海鲜排档组织应在营业前对经营场所、服务设施、厨房设施的卫生进行清洁和消毒，建立清洁消毒台账，确保服务环境和服务设施符合卫生要求。

6.1.2 摆台

桌牌号、餐饮具等应摆放整齐、有序。

6.1.3 订餐服务

应设立订餐服务，记录顾客订餐内容（包括要求用餐时间、人数、订餐标准、单位或称谓、联系电话、有无特殊要求等）。

6.2 点菜服务

6.2.1 应主动及时引领客人点菜，并询问客人在饮食方面的特殊要求。

6.2.2 服务员应熟悉菜品特点，向客人明示菜品价格、推荐店内特色菜品，根据客人要求开单，开单字迹清晰，开单后应注明时间、价格、台号等。

6.2.3 向客人告知食用海鲜的注意事项。

6.3 酒水服务

6.3.1 服务员应根据客人喜好推荐特色酒水，明示价格。

6.3.2 开瓶前应向顾客展示酒水，展示前保持酒瓶干净、商标完整。

6.3.3 开瓶后应确保瓶口干净，开瓶后的杂物应及时清理。

6.4 出菜服务

6.4.1 客人点菜结束后，应在约定的时间内出菜。

6.4.2 上菜时，应向客人介绍该菜品的名称。

6.4.3 客人所点的菜品上齐后，向客人告知。

6.5 巡台服务

6.5.1 应保持台面清洁整齐，应及时更换骨碟、餐巾纸等。

6.5.2 服务人员应及时收集顾客的意见和建议，并作出相应处理。

6.6 离桌服务

服务人员应在顾客离桌时及时提醒携带物品，并向顾客致谢道别。

6.7 结账服务

6.7.1 顾客要求结账时，服务人员应仔细核对账单上标准的台号、人数以及食品和酒水消费是否正确，并向顾客提供账单和发票。

6.7.2 如客人结账后未离开餐桌，应继续为客人提供添加茶水等服务。

7 分类经营服务要求

7.1 I类海鲜排档

7.1.1 设施要求

7.1.1.1 海鲜排档摊位设计应符合城市和旅游区整体形象，统一、美观、大方，与周边环境协调。

7.1.1.2 海鲜排档由政府统一规划建设，经营组织应通过竞价方式取得海鲜排档摊位经营权。

7.1.1.3 应有统一规范的标识标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

7.1.1.4 照明设施配备应完备、安全、效果良好。

7.1.2 经营要求

7.1.2.1 应设置服务管理中心。

7.1.2.2 有上级主管部门的海鲜排档经营组织应服从主管部门的管理，执行相关管理规定，主动配合主管部门的检查、考核。

7.1.2.3 经营组织应按规定时间进场经营，不得以任何理由提前或擅自延长经营时间。

7.1.2.4 经营组织应对海鲜产品明码标价，并在点菜区的醒目位置提醒消费者。

7.1.2.5 统一实行“一式三联点菜单”，点菜单上需即时标示菜肴、饮料、酒水的价格，在征得消费者同意并在上签字后方可上菜。需要加菜应由消费者签字确定。

7.1.2.6 经营组织应妥善处理消费者的投诉，每诉必复。

7.1.3 服务人员

7.1.3.1 服务人员应熟练掌握操作要求，按照服务流程操作。

7.1.3.2 服务人员仪表应端庄、整洁，着装宜统一。

7.1.3.3 服务人员举止文明，自然得体，亲切热情。

7.1.3.4 应规范使用普通话。

7.1.3.5 宜熟悉当地旅游景点、民俗风情及乡土特产。

7.1.3.6 应建立服务人员业务知识与技能培训制度。

7.1.4 安全要求

除应满足经营管理基本要求所规定的安全要求以外，还应满足以下安全要求：

a) 紧急疏散等各种标识清楚，位置合理；

b) 按卫生部门要求做好消毒登记台账；

c) 经营组织应参加经营管理部门组织的培训，了解应急处理机制方案，配备急救箱和常用药品，一旦发生游客食物中毒、食物过敏等事故，及时向经营管理部门报告，并按应急处理相关要求快速做出救护反应。

7.1.5 加工、环境卫生要求

除应满足经营管理基本要求所规定的加工卫生要求和环境卫生以外，还应满足以下要求：

a) 根据需要统一配备数量适当的公共厕所，鼓励采用生态和环保厕所；

b) 设置带盖的垃圾容器，安排专员及时清扫、收集、清运经营场地的各种垃圾；

c) 就餐区域有自来水洗手设施。

7.2 II类海鲜排档

7.2.1 设施要求

- 7.2.1.1 海鲜排档布局应与周围环境协调，无脏乱差现象。
- 7.2.1.2 经营场所设置应符合城市和旅游区整体形象。
- 7.2.1.3 搭建的遮棚等装置应安全、牢固。

7.2.2 经营要求

II类海鲜排档的经营应符合7.1.2.4、7.1.2.5、7.1.2.6的规定。

7.2.3 服务人员

- 7.2.3.1 服务人员仪表端庄、衣着整洁。
- 7.2.3.2 服务人员举止文明，自然得体，亲切热情。
- 7.2.3.3 服务人员应基本使用普通话。
- 7.2.3.4 了解当地旅游景点、民俗风情及乡土特产。
- 7.2.3.5 服务人员能够按照服务流程要求操作。

7.2.4 安全要求

除应满足经营管理基本要求所规定的安全要求以外，还应满足以下安全服务要求：

- a) 各种安全标识清楚，位置合理；
- b) 按卫生部门要求做好消毒登记台账；
- c) 配备急救箱和常用药品，一旦发生游客食物中毒、食物过敏等事故，应及时向有关部门报告并快速做出救护反应。

7.2.5 加工卫生要求

除应满足经营管理基本要求所规定的加工卫生要求以外，还应满足以下加工卫生要求：

- a) 就餐区域干净整洁，通风良好，装饰装修突出特色；
- b) 设有配套的公共卫生间，卫生间通风、照明良好，整洁卫生；
- c) 垃圾清运及时，有防蚊、鼠等的措施。
- d) 油污水集中收集，达标排放；
- e) 产生油烟的设备上部应加设机械排风和油烟过滤的排气装置。

7.3 III类海鲜排档

III类海鲜排档应符合海鲜排档经营管理基本要求，能够按照海鲜排档服务流程标准操作，积极改善服务质量。