

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 447—2017

海鲜餐饮加工店设施与服务评价规范

2017 -12 - 11 发布

2018 -01 -31 实施

海南省质量技术监督局

发布

目 次

前 言	II
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 等级划分	2
6 划分条件	2
7 评价办法	3
附录 A（规范性附录） 必备条件评价表	4
附录 B（规范性附录） 设施设备项目评价表	6
附录 C（规范性附录） 维修保养与清洁卫生项目条件评价表	10
附录 D（规范性附录） 服务质量项目条件评价表	14
附录 E（资料性附录） 顾客满意度调查表	16
参 考 文 献	17

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由三亚市旅游发展委员会提出。

本标准由海南省旅游发展委员会归口。

本标准起草单位：海南省标准化协会、三亚市海鲜排档协会。

本标准主要起草人：曾典祥、汪裴、郑银河、谢巍、边猛、李光强。

海鲜餐饮加工店设施与服务评价规范

1 范围

本标准规定了海鲜餐饮加工店设施与服务评价的相关术语与定义、基本要求、等级划分、划分条件和评定办法。

本标准适用于海鲜加工店的评价。

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，仅所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。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆与饭店

GB 13495（所有部分） 消防安全标志

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

CJ/T 295 餐饮废水隔油器

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

DB 46/T 376—2016 海鲜餐饮星级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海鲜餐饮加工店

由顾客自行购买鲜活或冰鲜海产品为主要生料，通过即时加工制作成海鲜菜肴，提供服务和就餐场所并向顾客收取相关费用的经营场所。

4 基本要求

4.1 经营场所

4.1.1 总体要求如下列：

- a) 功能布局合理，相关设施配套齐全，其中公共信息标识和导向系统应分别符合的 GB/T 10001.1 和 GB/T 15566.8 的规定；
- b) 提供适当的停车场或有回车线；

- c) 餐饮废水须经隔油池处理，废水隔油设施符合 CJ/T 295 的要求，卫生间废水须经三级化粪池处理后方可排入市政污水管网，同时应满足相关部门的要求和监测；
- d) 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，同时委托环卫部门日产日清；
- e) 采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施。

4.1.2 餐厅应符合以下要求：

- a) 就餐区面积 $\geq 60 \text{ m}^2$ ；
- b) 海鲜加工费明码标价；
- c) 有适当的艺术装饰布置，点缀效果良好；
- d) 餐桌椅等状态良好，餐具配套齐备，无破损；
- e) 菜单图文并茂，每一菜点明码标价；
- f) 有儿童就餐专用椅；
- g) 有海鲜餐饮电子点菜系统，或有海鲜价格电子显示屏，或有 POS 机；
- h) 能为客人提供与经营项目相关的问讯服务；
- i) 有订餐服务；
- j) 能用普通话服务；
- k) 能为残疾人、儿童和老人提供周到服务。
- l) 有温度适宜的就餐环境，各区域通风良好，照明充足。

4.1.3 厨房应符合 DB 46/T 376—2016 5.1.3 的相关要求。

4.2 安全管理要求

4.2.1 安全防护

- 4.2.1.1 应建立健全安全防范与管理制度，进行例行培训并记录。
- 4.2.1.2 海鲜加工广场应在海鲜池、过称处、厨房加工区、大厅等安装高清监控设备。海鲜加工店、海鲜加工摊位应在过称处、厨房加工区、就餐区域等安装高清监控设备。
- 4.2.1.3 与有关监管部门的后台链接，实施实时监控，以确保消费者人身财产安全、食品安全和交易安全。
- 4.2.1.4 应制定现场安全管理及环境保护的工作方案，并得到有效执行。
- 4.2.1.5 应制定现场突发事件的应急预案，并演练，应符合 SB/T 11047 的要求。

4.2.2 食品安全

- 4.2.2.1 食品安全管理制度健全，应符合 GB/T 27306 的要求。
- 4.2.2.2 从业人员身体健康，持健康合格证上岗，个人卫生良好。
- 4.2.2.3 应有相应的功能间，有满足经营需要的洗涤、消毒、保洁保鲜专用设施，布局合理。
- 4.2.2.4 生活饮用水应符合 GB 5749 的要求，使用各种辅料质量应符合相关标准和规定。
- 4.2.2.5 海鲜产品的即时加工操作应符合 GB/T 23498 和国食药监食[2011]395 号的相关要求。

4.2.3 消防安全

- 4.2.3.1 严格落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度。
- 4.2.3.2 消防标志应符合 GB 13495（所有部分）的要求。
- 4.2.3.3 灭火器等消防设备及安全设施齐备，保持消防设施设备完好有效。
- 4.2.3.4 应保障消防疏散通道、安全出口畅通；安全疏散方案应符合 GA 654 的要求。
- 4.2.3.5 工作人员必须经消防安全培训后方可上岗。

4.3 诚信要求

应符合 DB 46/T 376—2016 中 5.5 的要求。

5 等级划分

海鲜餐饮加工店分为精品海鲜餐饮加工店和普通海鲜餐饮加工店两个级别。

6 划分条件

6.1 必备条件

精品与普通海鲜餐饮加工店均应符合附录 A 的要求。

6.2 设施设备要求

设施设备项目评价要求见附录 B。总分为 700 分，其中精品海鲜加工店得分应为 ≥ 595 分，普通海鲜加工店得分应为 ≥ 420 分。

6.3 设施设备维修保养与清洁卫生要求

设施设备维修保养与清洁卫生评价要求见附录 C。总分均为 480 分，其中精品海鲜加工店得分应各为 ≥ 408 分，普通海鲜加工店得分应各为 ≥ 288 分。

6.4 服务质量要求

服务质量评定评价要求见附录 D。总分 440 分，其中精品海鲜加工店得分应为 ≥ 374 分，普通海鲜加工店得分应为 ≥ 264 分。

7 评价办法

7.1 评价组织

由制定海鲜加工设施与服务评价实施办法和检查细则的单位组织评定工作。

7.2 评价人员要求

从事评价人员应经过专门技能培训，熟悉海鲜餐饮加工店应具备的必要条件和和其他项目评定条件。

7.3 项目评价

由 3~5 名评定人员独立完成对同一海鲜餐饮加工店各检查项目的评价。

对必备条件（见附录 A）的评价要求应取得统一的结果；在符合 6.1 的情况下，才进入其他项目（见 6.2、6.3 和 6.4）评定程序。对 6.2、6.3 和 6.4 的评价结果以算术平均值表示，结果保留整数。

7.4 评价结果认定

检查结果符合第 6 章的要求，则可评定为相应等级的海鲜餐饮加工店。

附 录 A
(规范性附录)
必备条件评价表

必备条件评价表见表A. 1。

表A. 1 必备条件评价表

序号	项目要求	是否达标	
		自评	评定
1	经营场所		
1.1	总体要求		
1.1.1	功能布局合理，相关设施配套齐全，其中公共信息标识牌设置和导向系统应分别符合的 GB/T 10001.1 和 GB/T 15566.8 的规定		
1.1.1	提供适当的停车场或有回车线		
1.1.2	餐饮废水须经隔油池处理，隔油设施符合 CJ/T 295 的要求，卫生间废水须经三级化粪池处理后方可排入市政污水管网，同时应满足相关部门的要求和监测		
1.1.3	有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，并委托环卫部门日产日清		
1.1.4	消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害措施有效		
1.2	餐厅要求		
1.2.1	海鲜加工店面积不少于 80 m ²		
1.2.2	海鲜加工费明码标价，有标价单		
1.2.3	有温度适宜的就餐环境，各区域通风良好，照明充足		
1.2.4	有适当的艺术装饰布置，点缀效果良好		
1.2.5	餐桌椅等状态良好，餐具配套齐备，无破损		
1.2.6	有儿童就餐专用椅		
1.2.7	有海鲜餐饮电子点菜系统，或有海鲜价格电子显示屏，或有 POS 机		
1.2.8	能为客人提供与经营项目相关的问讯服务		
1.2.9	有订餐服务		
1.2.10	能用普通话服务		
1.2.11	能为残疾人、儿童和老人提供周到服务		
1.3	厨房要求		
1.3.1	有独立的海鲜加工区		
1.3.2	地面有防滑措施，并保持干燥		
1.3.3	炊具和设备整洁卫生，有必要的冷藏、冷冻设施		
1.3.4	有足够的洗涤、消毒及保洁设施		
1.3.5	有专用烟道及油烟净化装置		
1.3.6	有专门隔油池处理装置，废水隔油设施符合 CJ/T 295 的要求		
1.3.7	有专门的封闭式的垃圾收容装置		

表 A. 1(续)

序号	项目要求	是否达标	
		自评	评定
2	安全保护		
2.1	安全防范与管理制度健全，有培训、有记录		
2.2	海鲜加工广场应在海鲜池、过称处、厨房加工区、大厅等安装高清监控设备。海鲜加工店、海鲜加工摊位应在过称处、厨房加工区、就餐区域等安装高清监控设备。并与有关部门监管后台链接，实施实时监控		
2.3	有制定并有效执行现场安全管理及环境保护的工作方案		
2.4	有现场突发事件的应急预案，并加以演练，符合 SB/T 11047 的要求。		
2.5	无重大安全事故		
3	食品安全		
3.1	食品安全管理制度健全，符合 GB/T 27306 中关于餐饮业的要求。		
3.2	从业人员持健康合格证上岗		
3.3	有满足经营需要的洗涤、消毒、保洁保鲜专用设施，布局合理。		
3.4	生活饮用水卫生标准符合 GB 5749 的要求，使用各种辅料质量应符合相关标准和规定。		
3.5	海鲜即时加工操作符合 GB/T 23498 和国食药监食[2011]395 号的相关要求，有效预防食物中毒等食品安全事故发生。		
3.6	近两年无食物中毒事件发生。		
4	消防安全		
4.1	消防安全制度健全		
4.2	消防安全标志制作与设置等符合 GB 13495（所有部分）的要求		
4.3	灭火器等消防设备及安全设施齐备、完好		
4.4	消防疏散通道、安全出口畅通，有安全疏散方案，符合 GA 654 的要求		
5	诚信要求		
5.1	诚信经营、合法经营，诚信管理制度完善		
5.2	近一年内，经营者无严重违法违规被处罚记录		
总体是否达标结论			

附 录 B
(规范性附录)
设施设备项目评价表

设施设备项目评价表见表B.1。

表B.1 设施设备项目评价表

序号	评价项目	各大项总分	各分项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
1	地理位置、周边环境和功能布局	210				
1.1	地理位置		20			
	在市中心、商贸区或风景区，方便到达			20		
	在市郊、村镇，比较方便到达			15		
1.2	周边环境		20			
	周边环境优美，有标志性景观			20		
	周边环境一般			15		
1.3	建筑物		20			
	外观有特色、建筑材料优质			20		
	外观一般、建筑材料合格			15		
1.4	功能布局		20			
	各类功能设施位置合理、布局科学、客人使用方便			20		
	功能设计一般			15		
1.5	停车场		20			
	在 100 m 范围内，提供的停车位不少于餐位的 15%			20		
	在 200 m 范围内，提供的停车位不少于餐位的 15%			15		
1.6	店名店徽		10			
	在建筑物明显部位有中英文店名、店徽			10		
	在建筑物明显部位有中文店名、店徽			5		
1.7	无障碍通道		10	10		
1.8	照明应急措施		20			
	双路供电或自备发电系统			20		
	有应急照明设备			10		
1.9	卫生间位置合理，方便客人适用		10	10		
1.10	卫生间数量		20			
	男、女卫生间厕位各 4 个以上			20		
	男、女卫生间厕位各 2 个			10		

表 B.1 (续)

序号	评价项目	各大项总分	各分项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
1.11	有残疾人专用卫生间或厕位		10	10		
1.12	卫生间材料、装修和洁具		20			
	较高档材料装修装饰, 工艺较好, 采用较好洁具			20		
	普通材料装修装饰, 工艺一般, 采用普通洁具			10		
1.13	卫生间厕位面积		10			
	5 m ² 以上			10		
	2 m ² ~5 m ²			5		
2	经营管理系统	90				
2.1	公共区域监控系统		10			
2.2	价格电子显示屏		10			
2.3	电子点菜系统		10			
2.4	POS 机系统		10			
2.5	网络预定系统		10			
2.6	空调系统或降温系统		10			
2.7	背景音乐系统		10			
2.8	自动烟感报警系统和喷淋装置		10			
2.9	厨房操作视频展示系统		10			
3	就餐区域	90				
3.1	海鲜加工店就餐面积 (S)		20			
	S ≥ 100 m ²			20		
	S ≥ 60 m ²			10		
3.2	地面、墙壁、天花等装修装饰工艺较好、有格调		10			
3.3	设有总服务台		10			
3.4	值班经理台		10			
3.5	咨询工作位		10			
3.6	提供代驾服务		10			
3.7	提供无线上网服务		10			
3.8	有订餐处, 可提供就餐咨询、预定等服务		10			
4	餐厅	160				
4.1	餐桌规格		30			
	可提供直径 1.8 m 就餐规格的台面			30		
	可提供直径 1.5 m 就餐规格的台面			20		
4.2	转台配备		30			
	8 人以上餐桌均配备转台			30		

表 B.1 (续)

序号	评价项目	各大项总分	各分项总分	各小项总分	自评得分	评定得分
	10人以上餐桌均配备转台			20		
4.3	包厢设置		20			
	设有3个以上包厢			20		
	设有1~2个以上包厢(海鲜加工店)			10		
4.4	加工费公示牌		20			
4.5	酒水台		10			
4.6	消毒柜		20			
	消毒柜(大)			20		
	消毒柜(小)			15		
4.7	不使用一次性木筷子和一次性湿毛巾		15			
4.8	不使用塑料台布		15			
5	厨房	150				
5.1	厨房区域		20			
	厨房与就餐区明显分隔,餐厨面积比符合要求			20		
	厨房与就餐区有明档分隔			10		
5.2	墙面满贴瓷片		10			
5.3	地面采用有效的防滑材料,设有地槽		10			
5.4	顶部有防污染处理		10			
5.5	厨房中的粗、精加工间分隔		10			
5.6	有充足的冷藏冷冻设备设施		10			
5.7	有专用洗碗台、洗碗柜		20			
	具备冲洗、消毒、加热功能			20		
	具备冲洗功能			10		
5.8	厨房与餐厅之间采用有效的隔音、隔味、隔气设备,有进出隔离门		10			
5.9	厨房及灶台采取有效的通风、排烟环保措施		10			
5.10	有专门存放临时垃圾的设施并保持其封闭		10			
5.11	有食品留样设备		10			
5.12	备有石棉布、灭火毯或其它灭火设备		10			
5.13	有足够的灭火器		10			
总计		700				
注1:项目有多档分数线时,选择其中一档给分。						
注2:项目只有一档分数时,如果不完全具备要求,则减半给分。						

附录 C
(规范性附录)

维修保养与清洁卫生项目条件评价表

维修保养与清洁卫生项目条件评价表见表C.1。

表C.1 维修保养与清洁卫生项目条件评价表

序号	评价项目	评价标准	维修保养评价								清洁卫生评价									
			项目 分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定		项目 分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分						%	得分	%	得分
1	整体环境		100								100									
1.1	建筑物外墙	无破损、无污迹、整洁	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.2	店名店徽	正规、完整、无损坏	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.3	停车场、回车线	标志明确；环境干净整洁	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.4	绿植装饰物	修剪效果好；无杂物	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.5	照明系统	完好、有效；无灰尘、无污迹	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.6	供电系统	配电室设备及供电系统设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.7	供水系统	设备设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
1.8	空调系统	设备设施完好有效，无故障隐患，无卫生死角，通风口无积尘	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2	餐厅		200								200									
2.1	餐厅标识	书写规范、悬挂端正，整洁，无灰尘蛛网	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				

表 C.1(续)

序号	评价项目	评价标准	维修保养评价								清洁卫生评价									
			项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定		项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分						%	得分	%	得分
2.2	门	开合使用有效, 无划痕、无破损	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.3	地面	完整、无破损, 无污迹、光亮	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.4	窗及窗帘	开合使用有效, 完整、无破损, 无灰尘、无污迹	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.5	墙面天花	无破损、无脱落、无水迹、无灰尘、平整完好	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.6	灯具	完好、有效; 无污迹、无灰尘	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.7	花木及装饰品	花木不残败、无灰尘	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.8	服务台	台面整洁, 无杂物	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.9	家具	桌、椅、沙发、茶几、转台、柜台等完好, 无烫痕, 无污迹	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
2.10	棉织品	台布、台裙、餐巾、面巾、椅套等完好、不陈旧、无污迹	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
2.11	器具	餐具、酒具、咖啡具、茶具等用具无破损、光洁	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
2.13	菜单	完整清洁	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
2.14	电器设备	消毒柜、毛巾箱、音响等使用完好	20	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
2.15	其他用品	完好、有效; 无污迹	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
3	厨房		150									150								

表 C.1(续)

序号	评价项目	评价标准	维修保养评价								清洁卫生评价									
			项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定		项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分						%	得分	%	得分
3.1	门窗与通道	无破损、变形，隔音隔味，清洁无污迹，无杂物堆放	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
3.2	地面墙面	无破损、无油渍、无异味、干燥、平整	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
3.3	冷冻冷藏设备	能有效使用，无污迹，无破损，食品放置符合饮食卫生要求	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
3.4	洗涮消毒设备	能有效使用，无污迹，无破损，消毒功能符合饮食卫生要求	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
3.5	厨具用品	能有效使用，无破损，无油渍	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
3.6	灶台灶具	无破损，无油渍，整洁有序	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
3.8	通风设备	安全、有效、干净，有专用烟道并安装油烟净化装置	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
3.9	排污水设备	无破损，无油渍，无异味，清理及时	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
3.10	厨房总印象	清洁，设施设备齐备，摆放有序	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4	公共区域		150									150								
4.1	电梯或楼梯	功能完好、运行正常，无污迹、无划痕	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
4.2	地面	平整、无破损、无污迹	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.3	墙面	无裂痕、无破损、无污垢	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.4	灯具	完好有效，无灰尘	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.5	装饰艺术品	完好、无破损、无灰尘	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				

表 C.1(续)

序号	评价项目	评价标准	维修保养评价								清洁卫生评价									
			项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定		项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分						%	得分	%	得分
4.7	卫生间门窗	整齐、无破坏、无污迹	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.8	卫生间墙面、地面	平整、干燥、无污迹、光亮	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.9	卫生间天花	无破损、无污垢	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
4.10	卫生间厕位	完好,无堵塞,无滴漏,清洁	20	优	良	中	差					20	优	良	中	差				
4.11	卫生间洗手台	设施完好、台面干净	10	优	良	中	差					10	优	良	中	差				
总计			480									480								
<p>注 1: 维护保养评价和清洁卫生评价分别打分, 分别计算得分。</p> <p>注 2: 如海鲜餐饮加工服务企业无某个项目, 则此小项目得分计为 0 分。</p>																				
<p>^a 每个小项目分为优、良、中、差 4 个档次, 完全达到者为优, 略有不足者为良, 明显不足者为中, 严重不足者为差; 按百分数打分, 优、良、中和差分别取值 90%~100%、80%~89%、60%~79%和 60%以下, 以确定的档次相应百分数与该小项目的分值的乘积作为得分, 结果保留一位小数。</p>																				

附 录 D
(规范性附录)
服务质量项目条件评价表

服务质量项目评价表见表D.1。

表D.1 服务质量项目评价表

序号	评定项目	项目要求	项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分
1	服务人员		100								
1.1	着装美观度	服装色彩和款式与餐馆档次、特色、服务工种协调	10	优	良	中	差				
1.2	着装清洁度	完整、挺括、清洁	10	优	良	中	差				
1.3	个人卫生	头发、指甲	10	优	良	中	差				
1.4	配套统一度	外套、裤(裙)、袜、鞋、领带(领花)、工号牌统一	10	优	良	中	差				
1.5	微笑服务	及时、主动	10	优	良	中	差				
1.6	敬语服务	及时、周到使用服务敬语, 禁用服务忌语	10	优	良	中	差				
1.7	举止行为	站、行、坐、说等举止符合礼仪要求	10	优	良	中	差				
1.8	服务态度	主动、积极、有效、得体	10	优	良	中	差				
1.9	工作纪律	不嬉笑打闹、不高声喧哗、不扎堆聊天	10	优	良	中	差				
1.10	外语能力	餐厅能提供至少1种外语进行对客服务	10	优	良	中	差				
2	服务项目		100								
2.1	预订服务	态度好、效率高、准确无差错	10	优	良	中	差				
2.2	迎宾服务	主动热情、周到, 引位得当	10	优	良	中	差				
2.3	点菜服务	主动推荐, 适当引导, 及时提醒	10	优	良	中	差				
2.4	席间服务	及时反应, 主动服务, 有效规范	10	优	良	中	差				
2.5	收银服务	态度好、效率高、准确无差错, 能接受银联、VISA、MASTERCARD等信用卡, 能接受微信、支付宝等支付服务	10	优	良	中	差				
2.6	寄存服务	操作规范、安全	10	优	良	中	差				
2.7	团餐服务	保证数量、质量和用餐时间等	10	优	良	中	差				
2.8	打包服务	主动提示, 积极配合	10	优	良	中	差				
2.9	电话服务	接听及时, 主动提供服务内容	10	优	良	中	差				
2.10	停车服务	引导及时、准确	10	优	良	中	差				
3	菜品质量		100								
3.1	调味品	渠道正规、品种多样、保持新鲜	20	优	良	中	差				
3.2	菜点色彩	主配料搭配得当, 颜色正常, 赏心悦目	10	优	良	中	差				

表D.1 (续)

序号	评定项目	项目要求	项目分数	项目优劣档次 ^a				自评		评定	
								%	得分	%	得分
3.3	菜点形态	造型美观, 点缀得当, 刀工均匀	10	优	良	中	差				
3.4	菜点口味	口味醇和, 咸淡适宜, 火候恰当	10	优	良	中	差				
3.5	菜点温度	上菜快, 温度适中, 有保温措施	10	优	良	中	差				
3.6	菜点器皿	器皿美观富有特色, 与菜点搭配恰当	10	优	良	中	差				
3.7	特色菜肴	获得过国家级、省市级的获奖菜肴	20	优	良	中	差				
3.8	酒水饮料	采购渠道正规, 供应品种丰富	10	优	良	中	差				
4	管理质量		90								
4.1	管理人员	熟悉业务, 推销能力强, 管理效果好	10	优	良	中	差				
4.2	组织机构	机构完整, 部门协调	10	优	良	中	差				
4.3	管理制度	各项规章制度完整, 落实到位	10	优	良	中	差				
4.4	就餐环境	温湿度适宜, 干净整洁	10	优	良	中	差				
4.5	食品卫生	严格按国家有关法律法规规定操作	10	优	良	中	差				
4.6	投诉管理	投诉处理及时、恰当、有效	10	优	良	中	差				
4.7	培训管理	组织有序, 落实到位, 结果有效	10	优	良	中	差				
4.8	信息沟通	信息传递、反馈有效	10	优	良	中	差				
4.9	管理效果	总体印象规范、高效	10	优	良	中	差				
5	顾客满意度	顾客满意度在 70%以上, 无顾客投诉	10	优	良	中	差				
6	员工培训	曾接受餐饮相关专业培训, 有资格证书, 30%以上员工接受专业培训, 有资格证书	10	优	良	中	差				
7	获奖名厨	获得国家、省、市级奖牌的厨师	10	优	良	中	差				
8	获奖名菜	获得国家、省、市级奖牌的菜品	10	优	良	中	差				
9	获奖荣誉	获得国家、省、市级荣誉称号	10	优	良	中	差				
总计			440								

注: 如海鲜餐饮加工服务企业无某个项目, 则此小项目得分计为 0 分。

^a 每个小项目分为优、良、中、差 4 个档次, 完全达到者为优(取值, 略有不足者为良, 明显不足者为中, 严重不足者为差; 按百分数打分, 优、良、中和差分别取值 90%~100%、80%~89%、60%~79%和 60%以下, 以确定的档次相应百分数与该小项目的分值的乘积作为得分, 结果保留一位小数。

附 录 E
(资料性附录)
顾客满意度调查表

顾客满意度调查表见表E.1。

表 E.1 顾客满意度调查表

海鲜餐饮加工店名称：_____ 评价时间：____年____月____日

项目	评价意见				
总体印象	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
交通便捷性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
安全保障	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
环境卫生	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
服务态度	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
菜品口味	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
就餐环境	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
食品卫生	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
价格	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
改进建议					
顾客信息	客人姓名：_____		客源地：_____		
	联系电话：_____				
<p>注 1：请顾客在各评价项目中相应评价意见前“<input type="checkbox"/>”中打“√”，每一评价项目仅给出一个评价意见。</p> <p>注 2：9 个评价项目中“总体印象” 20 分，“很满意”、“满意”、“一般”、“不满意”和“非常不满意”分别为 20 分、18 分、16 分、8 分和 0 分；其他 8 个项目均为 10 分，共 80 分，“很满意”、“满意”、“一般”、“不满意”和“非常不满意”分别为 10 分、9 分、8 分、4 和 0 分。</p> <p>注 3：先计算收回的所有《顾客满意度调查表》中各单项算术平均数，再对这 9 项算术平均数累加，结果保留整数，作为本次顾客满意度综合得分（满分为 100 分）。</p>					

参 考 文 献

国食药监食[2011]395号 餐饮服务食品安全操作规范
