

# 团 体 标 准

T/HZBX XXXX—2026

## 海鲜餐饮经营服务规范

Specification for the operating services of seafood restaurant

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

惠州市标准化协会 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 经营场所 .....	1
5 设施设备 .....	2
6 菜品管理 .....	3
7 卫生安全 .....	3
8 人员健康与卫生 .....	4
9 餐厅服务 .....	4
10 消费纠纷处理 .....	5
参考文献 .....	6

## 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。

本文件由惠东县个体私营企业协会提出。

本文件由惠州市标准化协会归口。

本文件起草单位：惠东县个体私营企业协会、惠东县市场监督管理局、广东省惠州市质量技术监督标准与编码所、

本文件主要起草人：

# 海鲜餐饮经营服务规范

## 1 范围

本文件规定了海鲜餐饮经营服务的术语和定义、经营场所、设施设备、菜品管理、卫生安全、人员健康与卫生、餐厅服务、消费纠纷处理等要求。

本文件适用于海鲜餐饮经营服务及管理。

## 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 3097 海水水质标准

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 23498 海产品餐饮加工操作规范

GB/T 30240.9 公共服务领域英文译写规范 第9部分：餐饮住宿

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 41545 水产品及其水产加工品分类与名称

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**海鲜餐饮** 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、海鲜排挡、渔村、鱼排。

### 3.2

**食品处理区** food processing area

食品贮存、整理、制作、加工（包括烹饪）、分装以及餐具的清洗、消毒、保洁等场所。

[源自GB 31654-2021《餐饮服务通用卫生规范》2.5，有修改]

## 4 经营场所

### 4.1 基本条件

4.1.1 应取得相关部门批准的合法经营资质和法定文件，并在餐厅显著位置进行信息公示，经营场所门口宜将表明其级别的标识进行公示。

4.1.2 不应将经营场所作为住宅居住。

4.1.3 不应在餐饮服务场所内饲养、暂养畜禽。

4.1.4 不应在露天地方进行配制或贮存未加遮盖的食物，或清洗、贮存餐具。如该工序需要使用露天地方，则所有有关的露天地方均应有相应的表面铺设及排水。

### 4.2 建筑内部结构与材料

应符合GB 31654的要求。

### 4.3 标识标志

#### 4.3.1 通用标志

应符合GB/T 10001.1的规定，如有外文标识应符合GB/T 30240.9的规定。

#### 4.3.2 价格公示

4.3.2.1 应落实明码标价制度，对销售的海产品进行明码标价，宜以“公斤”作为统一计量单位，不宜使用“个”“份”为计量单位，商家应及时更新海鲜价格变化。

4.3.2.2 需要直接向客户征收税费的价目表应注明按价格向顾客征收的税及费用，或注明价格已包括税及费用。

#### 4.3.3 门店标识

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

4.3.3.2 门店需要在显眼处公示消费维权热线和相应维权的部门、诚信经营承诺书、消费提示等。

#### 4.3.4 海鲜池标识

4.3.4.1 每种海鲜均应标明价格和名称，价格标识应清晰可见。

4.3.4.2 海鲜名称应参照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。

#### 4.3.5 餐牌标识

4.3.5.1 餐牌应标明各份菜品的价格和份量，以及服务的各项收费。

4.3.5.2 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。

#### 4.3.6 团购券标识

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。

### 5 设施设备

#### 5.1 基本要求

5.1.1 设备应保持清洁，不受有害物质污染，无裂缝或缺口。

5.1.2 凡其表面与食物接触或可能与食物接触的工器具，应使用平滑而不透水的物料制成。

#### 5.2 供水设施

5.2.1 食品加工用水的水质应符合GB 5749的规定，饲养活鱼或活的贝类水产动物应采用符合品质的标准水。

5.2.2 贮水箱应设有隔绝尘埃及蚊虫的设施，且容量足够。

#### 5.3 卫生设施

5.3.1 卫生设备应保持清洁及卫生，并保持完好。

5.3.2 卫生间及污水处理设备不应设置在食品处理区，或与食品处理区直接相通，不宜直对就餐区。

#### 5.4 更衣设施

宜设立在食品处理区入口处，贮存设施的数量应能满足需要。

#### 5.5 照明设施

食品处理区应有充足的自然采光或者人工照明，工作面的光照强度不低于220lux，光源不得改变食品的感官颜色。

#### 5.6 通风设施

应有充足的自然或机械通风装置，与外界相通的排气口应加装易于清洁的防虫筛网。

## 5.7 计量设施

5.7.1 应配备经法定计量鉴定机构检定合格且在检定有效期内的计量器具。

5.7.2 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。称重操作过程和称量结果应明示。

5.7.3 按重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保证消费者能清楚看到。

## 5.8 其他设施

应符合GB 31654的规定。

## 6 菜品管理

### 6.1 采购与运输

6.1.1 应采购依法取得许可资质的供货商生产经营的食品、食品添加剂及食品相关产品，并查验留存产品合格证明文件。

6.1.2 应由经过培训且有经验的专人采购，采购时应对原料进行感官鉴定，判断原料的新鲜程度和卫生状况，通过索证索票，建立原料的可追溯制度。

6.1.3 原料在运输过程中应根据原料特点配备冷冻、冷藏、保活等设施，其中鲜活海产品捕捞后应在水量和氧气充足、温度适中的存活条件下运输。

### 6.2 贮存

#### 6.2.1 活体原料

应分类暂存，海水鱼暂养用水应符合GB 3097第二类水质的要求，并定期对水体进行循环过滤或换水，保持足够的氧气。应设专人负责检查水族箱内暂养的海产品原料状况，发现死亡应及时捞出，暂养的时间不宜过长。淡水鱼应存放于配备流动水以及供氧、过滤及消毒装置的水池或鱼缸中。

#### 6.2.2 新鲜原料

短时间保藏的鲜海产品原料，加工之前应在0℃~4℃条件下冷藏。冷藏时间不宜超过3d；对储存3d以上的海产品原料，应在-18℃条件下冷冻。

#### 6.2.3 干制品原料

6.2.3.1 干制品原料应贮存在干燥、通风良好的场所。不应与有毒、有害、有异味、易挥发、易腐蚀的物品同处贮存。需冷藏的原料应在规定的温度下贮存。

6.2.3.2 食品原料、半成品、成品应分隔或分离贮存，按照先进、先出、先用的原则进行使用。

6.2.3.3 不应在场所内放置或贮存非食品级色素、添加剂及有毒有害物质。

### 6.3 菜品加工及传递

6.3.1 加工过程应符合GB/T 23498及GB 31654的规定。

6.3.2 应按照有关规定对菜品进行留样，并做好记录。

6.3.3 运送食物过程中，不应露天运送，应将食物装入容器。

## 7 卫生安全

7.1.1 食品加工过程的安全应符合GB 31654-2021第6章的要求。

7.1.2 餐用具卫生应符合GB 31654-2024中9.1的要求，应沥干或烘干清洗消毒后的餐用具，使用擦拭巾擦干的，擦拭巾应专用，并经清洗消毒后方可使用。

7.1.3 餐巾或洁净用毛巾应曾经洗涤或浸入沸水内不少于1min。

7.1.4 不应将垃圾弃置于食品处理区内或积聚于食品处理区内。

7.1.5 不应将衣物悬挂或以其他方式放置于食品处理区内，以避免衣物接触或可能接触任何未加遮盖的食物。

7.1.6 经营过程中，应采取合理的措施保护食物，以免食物受到污染或变质，食物应加遮盖，不应以不洁物包裹未加遮盖的食物。

7.1.7 卫生设施内宜有一次性纸巾、手烘干机、以及其他必不可少的个人卫生用品。

## 8 人员健康与卫生

应符合GB 31654-2021第11章及以下规定：

——从事食物处理工作的人，应在工作期间将其可能接触食物的身体、衣物各部分保持清洁；需用适当的防水敷料遮盖其身体暴露部分的切割伤口或擦伤处；不得在处理未加遮盖的食物时或在食品处理区吸烟；

——从业人员应持有健康证明或接受适用的防疫注射；

——从事食物业的人如其身体暴露部分有流脓的伤口或疮肿，或其耳朵流脓，或其本人腹泻、呕吐或患有咽喉痛，不得直接接触食物。

## 9 餐厅服务

### 9.1 预定服务

9.1.1 及时接听电话，及时处理网络预约。

9.1.2 接听电话时主动问候顾客，报出餐厅名称和姓名。

9.1.3 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。

9.1.4 通过短信息或其他可追溯的形式通知顾客相关订餐信息（内容包括但不限于：预定成功，顾客姓名，电话，人数，预定用餐时间、其他特殊要求等）。

9.1.5 应记录客户订餐信息的任何变更，并将变更信息即时传达到相关部门和岗位。

9.1.6 根据顾客预定情况，提前准备包厢或大厅餐位的预留工作。

### 9.2 点餐服务

#### 9.2.1 线下点餐

9.2.1.1 根据顾客要求，主要介绍海鲜特点和价格。

9.2.1.2 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。

9.2.1.3 顾客点餐时，应根据就餐人数、菜品数量，及时提醒顾客，避免因点餐太多造成浪费。

9.2.1.4 与顾客确认海鲜菜品烹饪方式、烹饪时间、口味等要求。

#### 9.2.2 线上点餐服务

9.2.2.1 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。

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

9.2.2.3 使用传单等媒介对外卖服务进行宣传的，应符合 9.2.2.1 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。

#### 9.2.3 就餐服务

9.2.3.1 及时调控就餐房间的温度、灯光、气味，及时提供调味调料品。

9.2.3.2 做好上菜、分菜服务，主动报菜名。

9.2.3.3 顾客用餐期间，及时根据顾客需求提供服务。

### 9.3 结账服务

9.3.1 顾客要求结账后，及时提供条目清晰且准确的消费账单。

9.3.2 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。

#### 9.4 餐后整理

9.4.1 顾客就餐结束后，及时清理就餐区域卫生，更换布草，并按规定对就餐区域进行消毒，必要时进行通风。

9.4.2 顾客就餐后，剩余的食品应及时收集处理，并将其送至餐厨垃圾集中存储装置。

#### 10 消费纠纷处理

10.1 在就餐区公布投诉举报电话。

10.2 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。

10.3 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处理。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 33497-2023 餐饮企业质量管理规范
- [2] SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范
- [3] SB/T 11167-2016 餐饮点餐服务规范
- [4] 国家市场监督管理总局. 餐饮服务食品安全操作规范. 2018年7月.
- [5] 香港特别行政区政府立法会. 食物业规例：香港规例第132X章. 2026年5月8日.
- [6] 香港特别行政区政府立法会. 度量衡条例. 第68章. 2022年7月7日.
- [7] 香港特别行政区食物环境卫生署. 食肆牌照申请指南. 2025年11月.
- [8] 澳门特别行政区立法会. 订定法定度量衡单位制度. 第14/92/M号法律. 1992年8月24日.
- [9] 澳门特别行政区立法会. 规定称量或计量之操作. 第15/92/M号法律. 1992年8月24日.
- [10] 澳门特别行政区立法会. 核准酒店业及同类行业之新制度. 第16/96/M号法令. 1996年4月1日.
- [11] 澳门特别行政区立法会. 核准酒店业及同类行业之新制度之规章. 第83/96/M号训令. 1996年4月1日.
- [12] 澳门特别行政区立法会. 消费者权益保护法. 第9/2021号法律. 2021年7月12日.
- [13] 澳门特别行政区立法会. 零售鲜活食品场所的登记制度. 第1/2024号行政法规. 2024年1月15日.