

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0045—2022

特色米粉产业园区设施与服务规范

Specifications of facilities and services for industrial park of
characteristic rice noodle

2022 – 04 – 22 发布

2022 – 05 – 20 实施

柳州市市场监督管理局 发 布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由柳州市工业和信息化局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西科技大学、柳州市螺蛳粉协会、柳州工学院。

本文件主要起草人：程昊、唐婷范、张文康、黄文艺、田艳、唐机文、熊建文、卿明义、郑立浪、莫春燕、黄小佳、唐文斌、陈一帆。

特色米粉产业园区设施与服务规范

1 范围

本文件界定了特色米粉产业园区设施与服务的术语和定义，规定了设施要求和服务质量要求。
本文件适用于柳州市行政区域范围内的特色米粉产业园区。

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 2893 安全色
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB/T 3797 电气控制设备
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768（所有部分） 道路交通标志和标线
- GB 7231 工业管道的基本识别色、识别符号和安全标识
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 36738 工业旅游景区服务指南
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50057 建筑物防雷设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特色米粉产业园区 characteristic rice noodle industrial park

以构建特色米粉产品检验、研发、展示、电子商务、快递物流等公共服务平台，集现代农业、餐饮服务、特色米粉加工、电子商务、快递物流、文化旅游等一体的产业链条，以特色米粉为主要产品的产业园区。

4 设施要求

4.1 建筑物

- 4.1.1 建筑结构坚固、安全，配有防雷设备设施，应符合 GB 50057。
- 4.1.2 功能布局合理，装修装饰美观、大方，能反映地方文化特色。
- 4.1.3 园区基础设施建设应遵循资源优化、合理配置、节能减排的原则，防止重复建设，以降低基础设施建设成本。
- 4.1.4 应统一建设满足园区整体消防要求的消防设施和防汛除涝设施建设，室外消火栓距建筑外墙不小于 5 m，距路边不大于 2 m。
- 4.1.5 道路应当采用硬质材料铺设，排水通畅、无扬尘或积水现象。

4.2 字号牌匾

- 4.2.1 位于明显位置，文字书写规范、工整、醒目。
- 4.2.2 保存完好无损，无褪色、无污迹，与建筑物外观及文化内涵相匹配。

4.3 园区环境

- 4.3.1 布局合理，卫生和环境优美整洁，环境空气质量应符合 GB 3095 的标准要求。
- 4.3.2 应考虑环境给特色米粉生产带来的潜在污染风险，并采取适当的措施将其降至安全水平。
- 4.3.3 绿化应当与加工企业生产车间保持适当距离，植被应当定期养护，防止病虫害孳生。

4.4 停车场

- 4.4.1 设有停车场，停车位充足并布局合理。
- 4.4.2 停车场标志规范，设置醒目，应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.4.3 停车场平整、干净，并划出回车线和停车位。
- 4.4.4 停车场设施建设应安装照明、监控等必要设施。

4.5 接待室

- 4.5.1 布局合理，照明适宜，卫生整洁。
- 4.5.2 应具有接待人员和基本服务设施。

4.6 餐厅

- 4.6.1 位置合理，采光、通风良好，地面、墙面、窗台、天花板、餐桌、装饰品等干净整洁，无污迹。
- 4.6.2 餐位数量恰当，与接待能力相适应。
- 4.6.3 经过简约装修与装饰，具有特色和当地民族民俗特色。
- 4.6.4 菜单制作精美，完整清洁、图文并茂，供应菜品具有当地特色。
- 4.6.5 餐厅客用品，应符合下列要求：
 - a) 餐具、酒具、茶具等具有当地特色，确保完好无损；
 - b) 餐具、酒具、茶具等用具应干净无污迹，使用前必须进行消毒；
 - c) 尽量避免使用一次性餐具。
- 4.6.6 设施设备，应符合下列要求：
 - a) 餐厅的家具、灯具、电器、清洁消毒用具等维修保养情况良好；

- b) 配有与接待人数相符的空调设施（或风扇），并且设备运转正常；
- c) 设施设备标识清晰，应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.7 公共卫生间

- 4.7.1 男女分设，并设有残障厕所，厕位数量与接待能力相适应。
- 4.7.2 设施设备完好有效，标识清晰并符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.7.3 卫生间内采光明亮、照明适宜、通风良好、有水冲洗、保持干净、无异味。
- 4.7.4 地面应铺满防滑地砖，厕位间应有隔离门板。
- 4.7.5 有洗手台和镜子，台面和镜面完好，配备有卫生纸、洗手液等。

4.8 消防设施

- 4.8.1 应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测、维修保养，并出具检测报告。
- 4.8.2 消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 4.8.3 室内消防栓应放置醒目位置，无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水箱、水带齐全好用，启泵按钮能够正常启动消防水泵。
- 4.8.4 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；不应占用防火间距。
- 4.8.5 疏散通道、安全出室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。
- 4.8.6 应设有微型消防站、消防中控室，并实行 24 h 值班制度，值班期间统一着装并正确携带好对讲机等通讯工具。

4.9 电力设施

- 4.9.1 电力设施要与园区整体规模相配套，应由电力部门统一设计施工，建设完善配套的供电系统。
- 4.9.2 电气控制设备应符合 GB/T 3797 中的规定。

4.10 供水设施

应能保证水压、水量及其他要求符合园区整体需要。食品生产加工用水的水质应符合 GB 5749 的规定。

4.11 排水设施

排水系统的设计和建造应保证排水畅通，满足园区整体的卫生与安全需要。污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。

4.12 警示标志

警示标志的安全色和安全标志应分别符合 GB 2893 和 GB 2894 的规定，道路交通标志和标线应符合 GB 5768 的规定，管道安全标识应符合 GB 7231 的规定，消防安全标志应符合 GB 15630、GB 13495.1 的规定。

4.13 文化展示

- 4.13.1 设立独立的展示区域，展示与特色米粉产业相关的历史、文化、工艺等。
- 4.13.2 展示特色米粉产业园区企业所生产的各类产品。结合大数据，采用多种展览手段，展示特色米粉产业园内各生产企业标准化车间实时画面、品牌生产销售数据等。

4.14 体验区

设立特色米粉加工体验区，让到访人员或旅客体验特色米粉加工过程，品尝特色米粉的风味。

5 服务质量要求

5.1 服务基本原则

- 5.1.1 遵守国家法律、法规，保护客人的合法权益。
- 5.1.2 接待单位应具有工商、税务、卫生、环保、消防等相关证照。
- 5.1.3 从业人员应进行健康检查，取得至少县级医院出具的健康证明。
- 5.1.4 尊重客人的宗教信仰与风俗习惯，不得损害民族尊严。
- 5.1.5 对客人礼貌、热情、友好、一视同仁。

5.2 服务基本要求

- 5.2.1 建立健全服务人员服务操作规程，服务人员严格按规程进行操作。
- 5.2.2 积极主动服务，热情适度，提倡微笑服务。
- 5.2.3 使用普通话服务，语言文明、简洁、清晰。
- 5.2.4 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。
- 5.2.5 对客人提出的要求暂时无法解决时应耐心解释，并事后解决，不推诿和应付。
- 5.2.6 餐饮卫生及服务应符合 GB 31654、生产加工过程卫生应符合 GB 14881 的规定。
- 5.2.7 公共场所卫生应符合 GB 37487 的规定。
- 5.2.8 旅游服务应符合 GB 36738 的规定。

5.3 业务能力与技能要求

- 5.3.1 服务人员应经岗前培训，合格后上岗；定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。
- 5.3.2 管理人员和技术人员必须经过专业培训。

5.4 服务投诉处理

- 5.4.1 应建立服务投诉制度。设立并公布投诉电话，接受客户投诉。
 - 5.4.2 应设立运营管理机构及时、妥善处理投诉，接到投诉后应在承诺的时间内给予答复。投诉处理经过及结果应有完整的档案记录。
 - 5.4.3 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。
-