

# 项目一 动车组列车餐饮经营



## 项目描述

本项目主要介绍动车组列车餐饮经营应遵守的法律法规，动车组餐饮经营的模式及营销方法，动车组餐饮经营成本核算的相关知识。通过本项目的学习，学生应掌握动车组餐饮经营的模式，能够进行餐饮营销和餐饮销售成本核算。

## 任务 1 动车组餐饮服务法律法规



### 能力目标

能遵守高速铁路动车餐饮服务相关的法律法规，能保护旅客的合法权益。



### 知识目标

掌握高速铁路动车餐饮服务法律法规的相关知识。



### 相关知识

#### 一、商标标志

##### (一) 注册商标

商标(英文 Trade Mark),是指生产者、经营者为使自己的商品或服务与他人的商品或服务相区别,而使用在商品及其包装上或服务标记上的由文字、图形、字母、数字、三维标志和颜色组合,以及上述要素的组合所构成的一种可视性标志。

##### 1. 商标使用符号

使用在商标上的符号通常有<sup>TM</sup>和<sup>R</sup>,<sup>R</sup>这一注册符(REGISTER),指已经商标局核准注册的商标。

##### 2. 注册标记位置

《中华人民共和国商标法实施条例》第三十七条规定:“使用注册商标,可以在商品、商

品包装、说明书或者其他附着物上标明“注册商标”或者“注册标记”。“注册标记”包括™和®。使用注册标记，应当标注在商标的右上角或者右下角”。

### (二) 食品标志

根据《食品生产加工企业质量安全监督管理办法》规定，实施食品质量安全市场准入制度的食品，首先必须按规定程序获取“食品生产许可证”，其次产品出厂必须经检验合格并加印(贴)食品市场准入标志，没有食品市场准入标志的，不得出厂销售。

#### 1. 食品市场准入标志

食品市场准入标志由“质量安全”英文(Quality Safety)的字母“Q”“S”和“质量安全”中文字样组成，如图 1-1-1 所示。标志主色调为蓝色，字母“Q”与“质量安全”四个中文字样为蓝色，字母“S”为白色。企业在使用食品市场准入标志时，可以根据需要按比例自行缩放，但不能变形、变色。



图 1-1-1 QS 标志

#### 2. 《食品生产许可证》编号

编号由英文字母 QS 加 12 位阿拉伯数字组成。QS 为英文质量安全的缩写，编号前 4 位为受理机关编号，中间 4 位为产品类编号，后 4 位为获证企业序号。当食品最小销售单元小包装的最大表面的面积小于 10 cm<sup>2</sup> 时，可以不加印(贴)《食品生产许可证》编号，但在其大包装上必须加印(贴)《食品生产许可证》编号。

#### 3. 绿色食品标志

绿色食品标志是由中国绿色食品发展中心在国家工商行政管理局商标局正式注册的质量证明商标，如图 1-1-2 所示。绿色食品标志作为一种产品质量证明商标，其商标专用权受《中华人民共和国商标法》保护。标志使用是食品通过中国绿色食品发展中心认证，许可企业依法使用。



图 1-1-2 绿色食品标志

#### 4. 绿色饮品企业环境质量合格标志

根据《“绿色饮品企业环境质量合格”证明商标标志使用管理办法》的规定，该标志证明的商品有以下种类。

(1) 软饮料类：矿泉水、可乐、果珍(晶)、植物蛋白饮料(杏仁乳、豆奶等)、茶饮料、果汁饮料、奶茶(非奶为主)及其他无酒精饮料。

(2) 含酒精饮料类：葡萄酒、白酒、果酒、啤酒、餐后饮酒、黄酒、鸡尾酒等。

(3) 保健饮品类：非医用营养液、非医用营养胶囊、非医用营养片、非医用营养粉。

绿色饮品标志如图 1-1-3 所示。



图 1-1-3 绿色饮品标志

### 5. 无公害农产品标志

无公害农产品标志的颜色由绿色和橙色组成，如图 1-1-4 所示。该标志说明产品为已通过无公害检测的农产品，消费者完全可以放心购买、安心食用。根据《无公害农产品标志管理办法》规定，获得无公害农产品认证证书的单位和个人，可以在证书规定的产品或者其包装上加无公害农产品标志，用以证明产品符合无公害农产品标准。



图 1-1-4 无公害农产品标志

### 6. 原产地域产品标志

原产地域产品标志的作用是保证原产地域产品的质量和特色。原产地域产品专用标志的轮廓为椭圆形，灰色外圈，绿色底色，椭圆中央为红色的中华人民共和国地图，椭圆形下部为灰色的万里长城。

### 7. 有机食品认证标志

有机食品认证标志，其认证标志由两个同心圆、图案以及中英文文字组成，整个图案采用绿色。购买时若商家声称其产品是有机食品，那么包装上就应该有该标志，如图 1-1-5 所示。



图 1-1-5 有机食品标志

### 8. 食品包装 CQC 标志

食品包装 CQC 标志认证是中国质量认证中心（英文简称 CQC）实施的以国家标准为依据的第三方认证，是一种强制性认证。食品包装上有 CQC 标志则表明该包装是安全、卫生的，不会污染包装内食品。

## 二、《中华人民共和国消费者权益法》

《中华人民共和国消费者权益法》（简称《消费者权益法》），是由中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次次会议于 1993 年 10 月 31 日通过，自 1994 年 1 月 1 日起施行，是国家对消费者合法权益的保护。

### （一）《消费者权益法》的重要作用和意义

《消费者权益法》是为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展制定的一部法律。该法调整的对象是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的消费者和为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的经营者之间的权利义务。

### （二）《消费者权益法》的使用范围

消费者是指非以盈利为目的的购买商品或者接受服务的人。消费者这一概念是与经营者相对应的。消费者权益保护法中所指的“消费者”原则上仅限于自然人，而不应当包括单位，单位因消费而购买商品或接受服务，应当受合同法调整。不能够以购买的物品是否属于“生

活消费品”作为判断是否为“生活消费”的标准，判断是否为“生活消费”也不应考虑购买者的目的与动机。

### （三）《消费者权益法》的主要内容

《消费者权益法》的主要内容共分七章五十三条，分别对本法制定的总原则、消费者的权利、经营者的义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织、争议的解决、法律责任进行逐条、详细制定。

#### 1. 经营者的义务

（1）经营者向消费者提供商品或服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律法规的规定履行义务，经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律法规。

（2）经营者应当听取消费者对其提供商品或服务的意见，接受消费者的监督。

（3）经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。经营者发现其提供的商品或者服务有严重的缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取防止危害发生的措施。

（4）经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传。经营者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当做出真实、准确的答复。商店提供商品应当明码标价。

（5）经营者应当标明其真实名称及标记。租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明租赁物或场地的真实名称及标记。

（6）经营者提供商品或者服务，应当按照国家的规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据，消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

（7）经营者应当保证在正常使用商品或者服务的情况下，其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买商品或者接受服务时已经知道其存在瑕疵的除外。

经营者以广告方式、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品和服务的实际质量与表明的质量状况相符。

（8）经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退者其他责任的，应当按照国家规定或者约定执行，不得故意拖延或者无理拒绝。

（9）经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款以上内容的无效。

（10）经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。



## 2. 争议的解决

(1) 消费者和经营者发生消费者权益争议时,可以通过以下途径解决。

与经营者协商解决。

请求消费者协会调解。

向有关行政部门申诉。

根据与经营者造成的仲裁协议提法仲裁机构仲裁。

向人民法院提起诉讼。

(2) 消费者在购买使用商品时其合法权益受到侵害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者和其他销售者追偿。

消费者或者其他有关受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿,属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。

(3) 消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到侵害的,因原有企业分立合并的,可以向变更后的承受其权利义务的企业要求赔偿。

(4) 使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

(5) 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

(6) 消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者不能提供经营者真实的名称和地址的,应当承担赔偿责任。

## 三、《中华人民共和国食品安全法》

### (一)《食品安全法》概述

《中华人民共和国食品安全法》(以下简称《食品安全法》)是对《中华人民共和国食品卫生法》(以下简称《食品卫生法》)的全面修订。1995年10月30日,《食品卫生法》实施,食品生产和经营秩序得到了进一步规范,但随后发生的一系列事件,如“阜阳奶粉”事件,再次暴露了食品卫生法的缺陷,产生这些食品安全问题的一个主要原因,是有关食品卫生的安全制度和监管体制不够完善,为了从制度上解决这些问题,更好地保证食品安全,需要对食品卫生制度加以补充、完善,制定食品安全法。2004年7月21日召开的国务院第四次常务会议和2004年9月1日国务院发布的《国务院关于加强食品安全工作的决定》(国〔2004〕23号),要求国务院法制办抓紧组织修改食品卫生法。国务院法制办于2004年7月成立了由中央编办和国务院有关部门负责同志为成员的食品卫生法修改领导小组,组织起草食品卫生法修订草

案。此后,又相继出现了“苏丹红事件”“毒大米事件”“瘦肉精事件”,特别是2008年发生的“问题奶粉事件”,震动了全世界。针对出现的问题,国务院法制办收集研究了许多国家的食品卫生安全制度;多次召开论证会,邀请有关专家对制度设计进行研究、论证;五年磨一剑,最终这部法律,由《食品卫生法》变成了《食品安全法》,由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议于2009年2月28日通过,自2009年6月1日起施行。

### (二)《食品安全法》的使用范围

在中华人民共和国境内从事下列活动,应当遵守《食品安全法》。

- (1) 食品生产和加工(简称食品生产),食品流通和餐饮服务(简称食品经营);
- (2) 食品添加剂的生产经营;
- (3) 用于食品的包装材料、容器、洗涤剂、消毒剂和用于食品生产经营的工具、设备(简称食品相关产品)的生产经营;
- (4) 食品生产经营者使用食品添加剂、食品相关产品;
- (5) 对食品、食品添加剂和食品相关产品的安全管理。

供食用的源于农业的初级产品(简称食用农产品)的质量安全管理,遵守农产品质量安全法的规定。但是,制定有关食用农产品的质量安全标准、公布食用农产品安全有关信息,应当遵守《食品安全法》的有关规定。

### (三)《食品安全法》的主要内容

《食品安全法》是为保证食品安全,保障公众身体健康和生命安全制定的,主要从总则、食品安全风险监测和评估、食品安全标准、食品生产经营、食品检验、食品进出口、食品安全事故处置、监督管理、法律责任、附则等方面进行详细、全面制定。

## 四、《QS 市场准入制度》

根据国家质量监督检验检疫总局《关于使用企业食品生产许可证标志有关事项的公告》(总局2010年第34号公告),企业食品生产许可证标志以“企业食品生产许可”的拼音“Qiyeshipin Shengchanxuke”的缩写“QS”表示,并标注“生产许可”中文字样。与原有的英文缩写QS(quality safety,质量安全),表达意思有所不同。

### (一)《QS 市场准入制度》的主要内容

《QS 市场准入制度》的主要内容包括:市场准入制度简介、QS 申请办理流程、食品质量安全市场准入制度、食品生产许可制度、食品生产加工企业的必备条件、食品加工企业在生产过程中的禁止行为、生产召回制度等。

### (二)食品生产许可证制度

食品生产许可证是工业产品许可证制度的一个组成部分,是为保证食品的质量安全,由国家主管食品生产领域质量监督工作的行政部门制定并实施的一项旨在控制食品生产加