

ICS 03.100.20
CCS A 10

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0005—2022

柳州螺蛳粉营销运营管理规范

Specification for marketing and operation management of Liuzhou Luosifen

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 04 - 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。

本文件由柳州市商务局提出、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、柳州市标准技术和知识产权研究中心、广西螺状元食品科技股份有限公司、广西兴柳食品有限公司

本文件主要起草人：程昊、唐婷范、张文康、田艳、黄文艺、唐机文、赵嬉林、何彬斌、刘清石、全海燕、朱旭文。

柳州螺蛳粉营销运营管理规范

1 范围

本文件界定了柳州螺蛳粉营销运营管理的术语和定义，规定了质量、包装、运输、验收、贮存、经销商、营销运营的场所和设施、交易服务、追溯和召回、卫生管理、人员培训、制度和人员管理、记录和文件管理、售后服务、投诉及监督的要求。

本文件适用于柳州螺蛳粉销售渠道。

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 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- GB/T 32703 预包装类电子商务交易产品质量信息发布通则
- GB/T 32873 电子商务主体基本信息规范
- GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
- GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
- DB45/T 2468 预包装柳州螺蛳粉生产操作规范
- DBS45/ 034 食品安全地方标准 柳州螺蛳粉

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柳州螺蛳粉 Liuzhou Luosifen

以干制米粉（或调制干米粉）和螺蛳肉汤料包为主要原料，加入独立包装的辣椒油、酸笋、腐竹、花生等配料包，包装后经煮制方可食用的具有酸、辣、香的柳州风味预包装食品。

3.2

柳州螺蛳粉营销运营管理 management of marketing and operation for Liuzhou Luosifen

对柳州螺蛳粉营销运营过程进行计划、组织、实施、改进和控制的管理过程和管理行为。

4 质量

应符合DBS45/ 034的要求。

5 包装

应符合GB 14881、DBS45/ 034的规定及以下要求：

- 装箱时，运输包装采取相应的防撞、防磕碰和防压措施；
- 包装外部标明食用、贮存等方法。

6 运输

- 6.1 运输设备具备防雨、防尘设施。
- 6.2 运输设备具备相应的冷藏、冷冻设施或预防机械性损伤的保护性设施等，并保持正常运行。
- 6.3 运输设备应洁净卫生，不应与散发强烈气味或有毒、有害、有腐蚀性物品、不清洁物品混合装运，防止交叉污染。
- 6.4 运输过程操作应轻拿轻放，避免受到机械性损伤。
- 6.5 在运输过程中应符合保证柳州螺蛳粉安全所需的温度等特殊要求。
- 6.6 应严格控制冷藏、冷冻柳州螺蛳粉装卸货时间，装卸货期间温度升高幅度不超过 3℃。

7 验收

- 7.1 应符合 GB 31621 的规定。验收的方式有查验合格证明文件、进行检验等，验收后应留存证明材料。
- 7.2 应记录柳州螺蛳粉的名称、规格、数量、生产日期（批次）、保质期、进货日期及供货者的名称、地址、联系方式等信息。记录、票据等文件应真实，保存期限不得少于柳州螺蛳粉保质期满后 6 个月。
- 7.3 柳州螺蛳粉验收合格后方可入库，不符合验收要求的柳州螺蛳粉不应接收，应单独存放，做好标记尽快通知供货者。

8 贮存

应符合GB 31621、DBS45/ 034、DB45/T 2468的规定。

9 经销商

- 9.1 应依法办理市场主体登记，包括但不限于企业。
- 9.2 电子商务平台销售商应符合 GB/T 35409 的规定。
- 9.3 涉及跨境电子商务活动的企业应符合相关规定。
- 9.4 提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括商品退换货政策、退换货流程等。
- 9.5 消费者的注册和交易信息归柳州螺蛳粉交易服务商所有，仅能被用于与交易、支付及交易辅助服务等相关活动。未经消费者同意，不应向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，法律、法规另有规定的除外。
- 9.6 应保存柳州螺蛳粉交易相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，保存时间不应少于 36 个月，自交易完成之日起计算。

10 营销运营的场所和设施

- 10.1 应具有与营销柳州螺蛳粉规模相适应的运营场所。营销运营场所应布局合理，食品与非食品营销区域分开设置，防止交叉污染。
- 10.2 应具有与营销柳州螺蛳粉规模相适应的运营设施和设备，与柳州螺蛳粉接触的设备、工具和容器，应使用安全、无毒、无异味、防吸收、耐腐蚀且可承受反复清洗和消毒的材料制作，易于清洁和保养。
- 10.3 销售场所的建筑设施、温度湿度控制、虫害控制的要求应参照 GB 31621 的相关规定。
- 10.4 营销有温度控制要求的柳州螺蛳粉，应配备相应的冷藏、冷冻设备，并保持正常运转。
- 10.5 应配备设计合理、防止渗漏、易于清洁的废弃物存放专用设施，必要时应在适当地点设置废弃物临时存放设施，废弃物存放设施和容器应标识清晰并及时处理。
- 10.6 营销贮存场所应保持完好、环境整洁，与有毒、有害污染源有效分隔；地面应做到硬化，平坦防滑并易于清洁、消毒，有适当的措施防止积水；应有良好的通风、排气装置，保持空气清新无异味；避免日光直接照射；贮存的物品应离地离墙不少于 15 cm。
- 10.7 应遵循先进先出的原则，定期检查库存，对超过保质期的柳州螺蛳粉应及时从营销运营场所清除，不应销售。
- 10.8 应记录入库、出库时间和贮存温度及其变化。

11 交易服务

11.1 信息发布

- 11.1.1 柳州螺蛳粉宣传应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合 GB/T 32703、GB/T 32873、GB/T 33992 和 GB/T 35411 的规定。
- 11.1.2 应对所营销的柳州螺蛳粉产品实施明码标价，明示退换货、退款等方面的服务要求。

11.2 客服

为消费者提供多种渠道的咨询服务，配备熟悉柳州螺蛳粉生产工艺、食用方法、贮存方法、历史文化的客服人员，及时响应消费者的咨询。

11.3 接单

- 11.3.1 接收客户订单，对订单进行复核，并确认反馈。
- 11.3.2 及时更新订单的处理状态。
- 11.3.3 订单确认和服务响应时间应在显著位置显示，并按规定履行。
- 11.3.4 商品订单应在承诺的时间内完成。

12 追溯和召回

- 12.1 应符合 GB 14881、GB 31621 的规定。
- 12.2 当柳州螺蛳粉出现包装破损、霉变等质量问题时，销售者应查找各环节记录、分析问题原因并及时改进和反馈，防止将存在质量问题的柳州螺蛳粉营销运营。

13 卫生管理

13.1 营销过程

13.1.1 销售者应根据柳州螺蛳粉的特点、营销运营过程、GB14881 的卫生要求，建立对保证柳州螺蛳粉质量安全的关键控制环节的监控制度，确保有效实施并定期检查，发现问题及时纠正。

13.1.2 销售者应制定针对营销运营环境、营销人员、设备及设施的卫生监控制度，确立内部监控的范围。记录并存档监控结果，定期对执行情况和效果进行检查，发现问题及时纠正。

13.1.3 营销人员应符合国家相关规定对人员健康的要求，进入营销运营场所包括经营和仓储应保持个人卫生和衣帽整洁，防止污染食品。

13.1.4 使用卫生间、接触可能污染食品的物品后，再次从事接触散装柳州螺蛳粉营销相关的活动前，应洗手消毒。

13.1.5 在营销过程中，不应饮食、吸烟、随地吐痰、乱扔废弃物等。

13.2 仓储卫生

应符合GB 31621的相关规定。

14 人员培训

14.1 柳州螺蛳粉经营企业应建立相关岗位的培训制度，对从业人员进行相应的食品安全知识培训。

14.2 柳州螺蛳粉经营企业应通过培训促进各岗位从业人员遵守国家相关法律法规及标准，增强执行各项食品安全管理制度的意识和责任，提高相应的知识水平。

14.3 柳州螺蛳粉经营企业应根据不同岗位的实际需求，制定和实施食品安全年度培训计划并进行考核，做好培训记录。当食品安全相关的法规及标准更新时，应及时开展培训。

14.4 应定期审核和修订培训计划，评估培训效果，并进行常规检查，以确保培训计划的有效实施。

14.5 培训柳州螺蛳粉系列标准知识，提高营销人员的业务素质，增强食品安全的责任和意识，提高相应的知识水平，做好培训记录。

15 管理制度和人员

15.1 销售者应配备食品安全专业技术人员、管理人员，并建立保障柳州螺蛳粉食品安全的管理制度。

15.2 食品安全管理制度应与经营规模和设备设施水平相适应，应根据营销运营实际和实施经验不断完善食品安全管理制度。

15.3 各岗位人员应熟悉食品安全的基本原则和操作规范，并有明确职责和权限报告经营过程中出现的食品安全问题。

15.4 营销运营管理人员应具有必备的知识、技能和经验，了解顾客的需求，能够判断潜在的质量风险，采取适当的预防和纠正措施，及时处理顾客抱怨，加强售后服务管理。

16 记录和文件管理

16.1 应对营销过程中采购、验收、贮存、营销运营等环节详细记录。记录内容应完整、真实、清晰、易于识别和检索，确保所有环节都可进行有效追溯。

16.2 应如实记录发生召回的柳州螺蛳粉的名称、批次、规格、数量，召回的原因及后续整改方案等内容。

16.3 应对文件进行有效管理，确保各相关场所使用的文件均为有效版本。

16.4 鼓励经销者采用先进技术手段（如电子计算机信息系统），进行记录和文件管理。

17 售后服务

17.1 售后咨询服务

17.1.1 应为顾客提供售后咨询服务，解答顾客对柳州螺蛳粉售后关于退换货、退款等方面的疑问。

17.1.2 对于能够直接给予答复的售后咨询，工作人员应直接告知顾客真实明确的咨询结果。

17.1.3 对于需要进一步处理的售后咨询，如退换货、退款等，工作人员应及时处理，并对处理结果进行跟踪，必要时向顾客反馈。

17.2 退换货服务

17.2.1 产品质量问题

营销的柳州螺蛳粉在产品保质期内产生质量问题、经确认不是顾客原因造成的，应允许顾客退换货，由经销商承担损失。

17.2.2 无理由退货

17.2.2.1 应明示无理由退货要求，对于适用无理由退货要求的柳州螺蛳粉，经销商应为顾客提供无理由退货服务。

17.2.2.2 根据柳州螺蛳粉的性质并经顾客在购买时确认不宜退货，可不提供无理由退货服务。

17.2.3 退款服务

17.2.3.1 退款方式

退款应按照原支付路径退还给顾客，若不能按原支付路径退回，经销商应明示退款方式。

17.2.3.2 退款时限

无退货的退款，经销商应在退款协定达成后2~3个工作日处理退款；有退货的退款，应在收到退货后2~3个工作日处理退款。

18 投诉及监督

18.1 服务投诉及处理

18.1.1 制定《顾客投诉管理操作流程》，按照流程及时处理顾客的投诉、更换或赔偿等事宜。

18.1.2 应设置专门机构、人员及时处理消费者意见和投诉信息。

18.1.3 处理投诉应制度化，责任到人，投诉处理应及时、恰当，对处理结果和投诉者满意度进行详细记录，涉及第三方的投诉应有回访及记录。

18.2 服务监督

18.2.1 应建立服务监督制度，定期向消费者公示柳州螺蛳粉安全信息；定期开展顾客满意度调查。

18.2.2 公示 12315 投诉监督电话，接受消费者以及社会对企业服务质量的监督。

18.3 信用监管

18.3.1 建立柳州螺蛳粉营销运营领域信用公开承诺和践诺监管制度。

18.3.2 加强对柳州螺蛳粉信用信息归集，进行信用综合评价，并建立信用分级分类监管机制。
