

ICS 03.080.30

CCS X 22

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0011—2022

柳州螺蛳粉销售服务要求与评定

Requirement and evaluation specification for Liuzhouluosifen sales
service

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：南宁海关技术中心、广西沪桂食品集团有限公司、广西营养学会、广西医科大学公共卫生学院、广西永信生物科技有限公司。

本文件主要起草人：赵永锋、罗岸峰、司露露、赵嬉林、吕春秋、刘海燕、李习艺、赵亚玲、杨直、麻晓丽、梁宇、韦润桃。

柳州螺蛳粉销售服务要求与评定

1 范围

本文件界定了销售服务的术语和定义，规定了柳州螺蛳粉销售服务的基本要求、设备设施、从业人员、销售服务、售后服务和评定等内容。

本文件适用于柳州行政区域内柳州螺蛳粉的销售服务和评定。

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/T 13391 餐饮企业的等级划分和评定
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- 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
- SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

销售服务 sales service

为满足顾客的需要，提供有形产品及相关无形服务的活动，包括餐饮销售、预包装产品销售和电商销售等服务的活动。

4 基本要求

- 4.1 销售企业应取得营业执照以及食品销售相关证件，根据规定悬挂于店内显著位置。
- 4.2 经营场所应与办公生活等场所隔断、隔离，场所面积应与销售规模相适应，经营场所应有相应的防火设施。
- 4.3 经营场所应照明适度，通风良好，地面平整。
- 4.4 电子商务平台商家入驻应符合 GB/T 35409 的规定。
- 4.5 销售过程卫生要求应符合 GB 31621 的规定。

5 设备设施

- 5.1 销售场所外观应干净整洁，出入口无阻挡或障碍物，过道畅通；具有良好的采光照明设施。
- 5.2 销售场所应有明显、清晰、整洁的标志和招牌；若有灯箱，照明设施应包装完好。
- 5.3 销售场所摆放整齐，无杂物，地面平整。
- 5.4 货架摆放整齐，商品分类陈列，表面无污渍和尘土。
- 5.5 电商宜有与销售规模适应的库房，库房应整洁干净，商品分类存放，标签标示完好。

6 从业人员

- 6.1 以顾客为本，具有良好的职业道德。
- 6.2 身体健康，直接接触螺蛳粉加工的人员应具有健康证明。
- 6.3 应熟悉螺蛳粉产品基本知识和营销常识，包括预包装柳州螺蛳粉生产工艺、食用方法、贮存方法、历史文化等，并定期参与培训。
- 6.4 应讲究个人卫生，统一着装、干净整洁，语言文明、举止规范。

7 销售服务

7.1 总体要求

- 7.1.1 应保证销售产品的质量，在保质期内销售。
- 7.1.2 应以消费者需求为目的提高产品质量和销售服务质量。
- 7.1.3 提供的销售服务应符合国家的相关规定。

7.2 餐饮销售

- 7.2.1 餐饮企业场所和布局应符合 GB 31654 的规定，鼓励有条件的餐饮企业积极参与创建“明厨亮灶”工程。
- 7.2.2 餐饮企业应明示服务项目，明码标价，诚实守信、有较好的服务意识。
- 7.2.3 餐饮企业应提供打包服务，打包服务应符合 SB/T 11070 的规定。

7.3 预包装销售

- 7.3.1 销售前应检查柳州螺蛳粉包装是否完好、是否在保质期内、标签标示等信息，及时处理不合格产品。
- 7.3.2 有专兼职销售服务人员，主动招呼，及时响应消费者的咨询。
- 7.3.3 服务内容包含但不限于以下内容：
 - a) 向顾客解答咨询，协助选购；
 - b) 柳州螺蛳粉产品销售推介；
 - c) 邮购、团购、网购；
 - d) 预定；
 - e) 缺货登记等。
- 7.3.4 销售广告宣传应客观诚实，不虚假夸大。
- 7.3.5 当顾客对产品的质量提出质疑时，应按《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，予以妥

善解决。

7.4 电商销售

7.4.1 产品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 32873、GB/T 33992 和 GB/T 35411 的规定。

7.4.2 所销售的柳州螺蛳粉应明码标价。

7.4.3 在交易确认前，应明示柳州螺蛳粉销售金额与配送服务费。

7.4.4 接收客户订单时应对订单进行复核，并确认反馈；及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态；订单确认和服务响应时间应在显著位置显示；商品订单应在承诺的时间内完成。

7.4.5 发货前应核对柳州螺蛳粉销售的品种、数量及其他信息，并在承诺的时间内发货，同时在电商平台及时公布和更新物流信息，提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。

7.4.6 应对订单的配送过程进行监督。

7.4.7 发生消费者拒收货品时应按照平台交易规则处理，并按照相关规定及时处理赔偿、退款等事宜。

8 售后服务

8.1 为消费者提供多种通道的售后服务，配置售后服务人员，及时响应消费者的咨询，好对产品品种、品质等信息的反馈。

8.2 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。

8.3 建立受理客户投诉通道，应规定对顾客申述和投诉的处理程序和要求，履行销售承诺，在承诺时间内协调解决消费者的投诉或建议，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

9 评定

9.1 评定应遵循公开、公平的原则。

9.2 评定依据和内容应符合行业健康发展的需要。

9.3 评定机构应在行业内有一定的公信力。

9.4 餐饮企业的等级划分和评定按 GB/T 13391 的规定执行。