

# DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0010—2022

## 预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务 管理规范

Management specification for prepackaged Liuzhouluosifen stores and  
sales exhibition service

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 04 - 20 实施



## 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。

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、韦秋玲。



# 预包装柳州螺蛳粉专卖店与展销服务管理规范

## 1 范围

本文件界定了预包装柳州螺蛳粉专卖店与展销服务所涉及的术语和定义,规定了预包装柳州螺蛳粉专卖店与展销服务基本要求、设备设施、从业人员,展销服务和产品追溯和召回等内容的要求。

本文件适用于柳州行政区域内预包装柳州螺蛳粉的专卖店与展销服务,其他区域可参照执行。

## 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 35409 电子商务平台商家入驻审核规范  
DB4502/T 0016 柳州螺蛳粉直播带货行为规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**预包装柳州螺蛳粉专卖店** prepackaged Liuzhouluosifen stores

以专门经营销售或被授权经营某一品牌的预包装柳州螺蛳粉为主的零售业态,可以是预包装柳州螺蛳粉直营店、加盟店,网店,也可以是零售场所(超市、商场、餐饮店)中专门设立的独立性专柜。

### 3.2

**展销服务** sales exhibition service

通过直观的展示活动来推荐和销售商品的一种服务方式,包括但不限于专场展销、节日展销或直播带货等方式。

## 4 基本要求

- 4.1 专卖店应具备合法经营资格,相关证照齐全;直营店、加盟店应有企业授权的证明。
- 4.2 专卖店应合法经营,依法纳税,无偷税漏税行为。
- 4.3 专卖店应经营具有食品生产许可证的合格预包装柳州螺蛳粉,并向生产企业索证索票。
- 4.4 电子商务平台商家入驻应符合 GB/T 35409 的规定。
- 4.5 经营场所应与办公生活等场所隔断、隔离,场所面积应与经营规模相适应;经营场所应有相应的防火设施。
- 4.6 直播带货行为应符合 DB4502/T 0016 的规定。

## 5 设备设施

- 5.1 实体店外观应干净整洁，出入口无在职或障碍物，过道畅通；具有良好的采光照明设施。
- 5.2 实体点应有明显、清晰、整洁的标志和招牌；若有灯箱，照明设施应包含完好。
- 5.3 实体店内存放整齐，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 网店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，宜有能上岗从事食品经营工作的体检合格证，从事直接接触螺蛳粉的加工活动时，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，并定期参加培训。
- 6.4 应讲究个人卫生，穿着干净整洁，语言文明规范。

## 7 展销服务

- 7.1 产品及广告宣传客观诚实，不虚假夸大。
- 7.2 销售前应检查预包装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 有专兼职销售服务人员，主动招呼，及时响应消费者的咨询。
- 7.4 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。
- 7.5 售后可进行专卖点调查、电话回访，及时做好对产品品种、品质等信息的反馈。
- 7.6 建立受理客户投诉通道，应规定对顾客投诉的处理程序和要求，设立投诉电话，受理顾客投诉。
- 7.7 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。
- 7.8 以直播带货的形式展销应符合 DB4502/T 0016 的规定。

## 8 产品追溯和召回

- 8.1 应建立以产品供方、加工过程、销售全过程的可追溯程序，并详细记录产品购进和销售的相关信息。

8.2 应建立预包装柳州螺蛳粉专卖店销售召回预案。当销售的产品存在质量安全事故时，确保能追溯和召回产品。发生食物中毒事故或其他食源性疾患的，应根据追溯程序迅速有效启动召回方案，主动消除或减轻所造成的后果。

8.3 对质量不合格的预包装柳州螺蛳粉，应及时封存，报有关部门依据相关法规进行处理，对处理结果应详细记录并存档。

8.4 发现食物中并或疑似食物中毒事故时，应立即向辖区内食品安全监管部门报告，并保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品，积极配合食品安全监管部门开展食物中毒事故的调查和处理。任何人不得隐瞒和阻止向食品安全监管部门的报告。

## 9 其他服务

9.1 为预包装柳州螺蛳粉企业及相关服务人员提供技术支持、信息服务、营销推广、管理咨询及其他增值业务等服务。

9.2 宜定期组织培训或委派专业人员驻点指导，提供物流配送、预约预定、惠民资讯等服务。

9.3 利用互联网、移动终端、报刊、电视等媒体，开展预包装柳州螺蛳粉产品宣传，建立区域品牌统一形象，推介优秀企业。

---