**《肉品门店管理与服务规范》编制说明**

**一、项目来源：**

根据浙江省食品学会关于印发2021 年度第三批团体标准立项的通知，浙江子午线质量标准化研究有限公司组织起草工作组负责团体标准《肉品门店管理与服务规范》草案稿的起草工作，并由浙江省食品学会归口。

**二、标准制定工作的目的与意义：**

1、背景

我国是肉品生产和消费大国，目前肉品产量约占世界总产量的30%，其中猪肉占到一半以上。肉品的市场竞争逐渐由价格竞争转向价格、服务和质量的多样竞争,这对我国目前的肉品经营提出了更高的要求。

因为肉品需求增大，导致肉品门店的数量也在逐年增长，随着肉品质量的提高，肉品门店也开始不断创新、规模逐渐扩大。而随着肉品门店的扩张以及专业程度的提高，客户对肉品的要求也将会越来越高，因此制定《肉品门店管理与服务规范》意义重大。

随着社会的发展，肉品门店的发展也越来越成熟，主要体现在以下几点：

（1）以往的肉品售卖大多都是摊位式的，现在的肉品已经发展到门店售卖，农贸市场虽然仍是肉品销售的主要渠道,但超市、专卖店、副食品商场、仓储式商场、便利店等现代零售业态经营量不断增长,销售比重逐年上升。

（2）销售模式的变化，相较于以往的现切现卖，多增加了一种模式，按照部位分割、包装、称重、贴标签，让消费能更直观的看到肉品信息。

（3）随着社会的进步，对于肉品的品质要求也更高，以往的肉品大多无温控，直接将肉放置于台面，现在的肉品门店大多配置冷冻、冷藏设施，从而保证肉品的质量。

2、解决的问题

现阶段多数的肉品门店管理还不够完善，制定《肉品门店管理与服务规范》主要解决以下问题：

（1）规定场所的要求，避免因为基础设施不完善，使肉品在经营过程中受到环境的污染导致肉品变质。

（2）规定设备设施的要求，肉品对于温度的要求很高，且不同的肉品温度要求也不同，要确保每个环节肉品的质量都因得到保障。

（3）规定人员的要求，工作人员操作不当或者没有保持个人卫生要求都有可能影响肉品的质量，容易引起污染，因此规定人员的要求，避免在操作中导致肉品的变质。

（4）规定肉品在陈列与贮存的要求，肉品在陈列与贮存过程中也需要进行温度控制，因此对陈列、贮存的设备设施都要进行规定，保证肉品的质量。

（5）规定销售服务的要求，目前大多为现切现卖以及包装售卖两种销售模式，因此针对两种不同的销售模式规定不同的服务要求。

3、必要性

建立完善的肉品门店管理与服务规范标准对行业的发展和门店的经营和管理都有着重大的理论价值和现实意义，但目前我国没有肉品门店管理与服务规范的相关标准。通过制定团体标准《肉品门店管理与服务规范》，填补我国肉品门店管理与服务规范方面的空白，有利于促进品门店质量控制和行业发展。

**三、与我国法律法规和其他标准的关系**

法律法规：《中华人民共和国食品安全法》

国家标准：GB 20799-2016《食品安全国家标准 肉和肉制品经营卫生规范》缺少场所、人员以及销售服务等要求。

行业标准：没有关于肉品门店管理与服务规范的行业标准。

地方标准：DB21/T 3421—2021《农产品连锁生鲜超市经营规范》仅规定了生鲜农产品的经营要求，缺少肉品经营的个性化要求。

**四、标准制定工作主要过程：**

1、2021年8月1日-8月8日，收集相关的国家标准、法律法规等信息。

2、2021年8月9日-8月16日，收集资料并完成了立项申请书。

3、2021年8月17日，浙江省食品学会印发了《浙江省食品学会发布2021年度第三批团体标准立项的通知》并成立起草工作组。

4、2021年8月18日-2021年8年21日，完成《肉品门店管理与服务规范》团体标准草案稿。

5、2021年8月21日-2021年8年23日，工作组讨论后形成了《肉品门店管理与服务规范》工作组讨论稿。

6、2021年8月24日，在海宁召开团体标准专家研讨会，会议主要提出的意见有：1、定义中增加“具有固定场所”；2、删除6.3“专职或者兼职”；3、8.3“陈列设备”修改为“冷藏冷冻陈列设备”；4、删除9.7“销售点终端（POS机）”；5、删除投诉处理条款等。

7、2021年8月25日-8月28日，专家研讨会后形成了《肉品门店管理与服务规范》征求意见稿。

**五、标准制定原则：**

根据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例等有关法律法规，按GB/T 1.1-2020的编写原则进行编写。以加强肉品门店卫生安全为原则，深入调查研究，保证规范起草工作的科学性、规范性和可操作性。

 （一）可操作性的原则

本规范制定过程中根据可操作性的原则，结合肉品门店的实际情况，对标准内容进行科学设定。为肉品行业、肉品门店、检测单位、市场监督等部门提供科学管理的依据。

 （二）与国内外标准协调一致原则

在标准制定过程中，起草组按照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》中的原则要求进行编写。仔细查阅国内外的相关标准，根据实际情况，确定了团标的框架结构和各项技术内容要求。

 （三）公开透明的原则

起草过程中坚持公开、透明的原则，除召开专家座谈会听取意见外，还将向社会公开广泛征求意见，如来自行业协会、检测机构、生产企业以及食品安全监督管理部门等各方意见，并吸收和采纳部分意见。

**六、标准主要条款说明：**

**1、标准名称和范围**

根据关于浙江省食品学会发布2021年度第三批团体标准立项的通知，标准名称要求一致为“肉品门店管理与服务规范”。

范围根据标准内容确定，规定了肉品门店的场所、设施设备、人员、采购、陈列与贮存、销售服务、管理的要求。

**2、规范性引用文件：**

在规范性引用文件中，根据肉品门店的要求和管理引用了相关国家标准等文件。

**3、术语和定义：**

明确了肉品门店的定义，其含义根据标准内容的范围界定，2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见修改为“具有固定场所，由总部统一配送（或自行采购），经称重、分切或不分切、处理或不处理、包装向消费者供应肉品的门店”。

**4、场所**

4.1根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）6.1确定为应具有与其经营的肉品品种、数量相适应的销售和贮存场所，保持场所环境整洁，并与有毒、有害场所以及其他污染源保持适当的距离。

4.2根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）6.1.3确定为应有良好的通风、排气装置，保持空气清新无异味，避免日光直接照射。

4.3根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）6.1.3确定为地面应做到硬化，平坦防滑并易于清洁、消毒，并有适当的措施防止积水。

**5、设施设备**

5.1根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》5.5.1确定为应配备防鼠、防蚊蝇、防蟑螂等常见病媒生物的防治装置和紫外线杀菌灯。

5.2根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》5.3.1确定为应配置贮藏及陈列设备，包括冷藏库（柜）、冷冻库（柜）和保鲜壁柜等。

5.3根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）6.2.3确定为冷藏冷冻设施和保鲜壁柜外部应具备便于监测和控制温度的设备仪器，并定期校准、维护，确保准确有效。

5.4根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》5.1.1及实际情况确定为应根据经营需要配备分切、整理等初级加工工具或设备，设备、工具等应卫生清洁、无毒无害。

5.5根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》5.4.1确定为应根据交易的需要配备相应的包装、分拣、称量等辅助设备，并放置在顾客容易找到、方便使用的地方。

5.6根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》7.3.2确定为配置计量器具应登记造册且在检定有效期内，并加贴检定合格标识，且不得直接接触肉品。

5.7 根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》7.4.1确定为应设置垃圾桶等废弃物存放设施，加盖密闭，并作清晰标识，定期进行清理消毒。

**6、人员**

6.1根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）9.3确定为从事接触直接入口食品工作的人员应每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

6.2根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》 5.5.4确定为上岗前应更换工作服、戴工作帽，工作服应定期清洗、消毒。

6.3根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）3.2确定为应配备专职或者兼职的食品安全管理人员，明确食品安全管理责任，监控门店的食品安全状况。2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见修改为“应配备食品安全管理人员，明确食品安全管理责任，监控门店的食品安全状况”。

6.4 根据DB21/T 3421《农产品连锁生鲜超市经营规范》10.2确定为应配备质量安全检验、环境卫生、设施设备检修、装卸搬运、理货、消防安全管理、销售服务等方面的从业人员，相关人员应具备相应的从业资格。

6.5 根据DB21/T 3421《农产品连锁生鲜超市经营规范》10.4确定为应对从业人员进行卫生管理和食品安全方面知识的宣传和培训，定期对从业人员进行培训和考核，并将培训和考核的情况记录、存档。

6.6根据DB21/T 3421《农产品连锁生鲜超市经营规范》8.2确定为应了解各基本岗位技能，同时掌握服务礼仪规范，了解和掌握门店肉品布局情况、肉品信息及相关信息。

**7、采购与验收**

7.1根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）5.3.2确定为应查验并留存产地证明或者购货凭证、合格证明文件。

7.2根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）7.2确定为应查验检疫合格证明、肉类检验合格证明、非洲猪瘟病毒核酸检测（阴性）报告等证明文件，屠宰企业或供货商销售凭证，做到货证相符。禽肉类，应加施检疫标志。

7.3根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）5.3.3确定为采购进口肉品的，应查验出入境检验检疫部门出具的入境货物检验检疫证明、供货商销售凭证等证明文件。

7.4根据DB33/T 2348《生鲜配送操作规范》5.2.2确定为采购预包装肉品的，应查验供货商的食品生产许可证及食品检测报告。

7.5根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）7.2.2确定为实行统一配送销售方式的，可以由企业总部统一建立进货查验记录制度；各门店应保存总部的配送清单以及相应的合格证明文件。配送清单和合格证明文件保存期限不得少于6个月。

7.6根据GB 20799《食品安全国家标准 肉和肉制品经营卫生规范》5.3确定为验收肉品时，应检查运输工具的卫生条件和维护情况,有温度要求的应检查运输工具的温度记录。

**8、陈列与贮存**

8.1 根据DB21/T 3421《农产品连锁生鲜超市经营规范》6.5确定为应对冷鲜肉品和冷冻肉品进行分区陈列摆放。

8.2 根据DB21/T 3421《农产品连锁生鲜超市经营规范》6.6确定为应对有包装肉品和无包装肉品进行分区陈列摆放。

8.3 根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》 5.2.2确定为陈列设备应配备标牌或标签，并标明品名、产地、保存方法、单位价格等。2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见修改为“冷藏冷冻陈列设备应配备标牌或标签，并标明肉品品名、产地、保存方法、价格等”。

8.4陈列与贮存的容器、工具和设备应当安全无害，保持清洁，防止污染，保证肉品安全所需的温度、湿度和环境要求，不得将肉品与有毒、有害物品一同贮存。

8.5根据门店实际情况确定为贮存中的肉品应堆码整齐并与墙壁、地面保持适当距离。

8.6根据门店实际情况确定为贮存期间应对肉品品质进行定期检查，并及时剔除变质肉品。

**9、销售服务**

9.2根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.3.6确定为对开展简单清洗、切配加工环节的要定期清洁消毒。2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见修改为“应设切配操作区，对开展简单清洗、切配加工环节的要定期清洁消毒”。

9.1 根据门店实际情况确定为应根据顾客需求，切配顾客所需的重量以及部位。2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见修改为“应根据顾客所需的重量以及部位进行切配”。

9.3根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.3.5确定为应定期检查在售肉品品质，对感官性状异常的肉品应及时下架、清理并销毁。

9.4根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.4.4确定为对接近保质期的肉品可采取相关措施处理，不应擅自更改或偷换标签。

9.5 根据GB 20799《食品安全国家标准 肉和肉制品经营卫生规范》7.6确定为销售未经密封包装的肉品时,为避免肉品在选购过程中受到污染,应配备必要的卫生防护措施,如一次性手套等。

9.6根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.4.1确定为需现场包装的肉品应采用无毒、无害的包装材料，凡需注明特征或有特殊要求的肉品应按规定进行标注。净含量应符合JJF 1647的有关规定。

9.7根据GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》9.1确定为应进行电子结算，配备电子收银机、条码扫描器、票据打印机、条码电子秤等结算设备。

**10、管理**

10.1 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）2.4确定为应建立健全食品安全管理制度，加强肉品质量安全风险防控。

10.2 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）7.2.1确定为应建立进货查验记录制度，如实记录肉品名称、数量、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限不得少于6个月。

10.3 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）7.5确定为应建立销售记录制度，如实记录批发肉品名称、数量、销售日期以及购货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限不得少于6个月。

10.4 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）9.1.5确定为应建立食品安全自查（检查）制度，开展自查。

10.5 根据《中华人民共和国食品安全法》第四十五条确定为应建立并执行从业人员健康管理制度。患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

10.6 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）第三条确定为应建立食品安全全程追溯制度，保证肉品可追溯。2021年8月24日召开工作组讨论稿专家研讨会后，根据专家意见增加“鼓励建立电子追溯系统”。

10.7 根据《浙江省食用农产品批发市场食品安全规范化建设评价细则》（7号文件）9.1确定为应制定食品安全事故处置方案，根据肉品风险程度确定检查重点、方式、频次等。

10.8 根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.6.1确定为应建立产品召回制度，对不符合食品安全标准的肉品应按照规定实施召回。

10.9 根据DB 5101/T64《食用农产品良好经营管理规范》10.6.2确定为召回程序启动后，应立即停止不安全肉品的销售，对未销售的不安全肉品进行隔离封存，对已销售的不安全肉品应及时通知消费者，通过采取退换货方式及时消除或减少肉品安全危害。