

T/CFNA

团 体 标 准

T/CFNA 6709—2024

地理标志证明商标 玉林八角
销售服务规范

Geographical indication certification trademark Yulin star anise
guidelines on trading

2024 - 08 - 25 发布

2024 - 10 - 01 实施

中国食品土畜进出口商会 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。

本文件由广西玉林市场监督管理局、玉林市香料行业协会共同提出。

本文件由中国食品土畜进出口商会归口。

本文件起草单位：山东百佳食品有限公司、广西七色草科技有限公司、广西宝爵商贸有限公司、玉林福达香料股份有限公司、山东恋味食品有限公司、韩城市宏达花椒香料有限公司、四川家和原味香料有限公司、英联食品投资（中国）有限公司、梧州海关综合技术服务中心、海乐香辛料（济南）有限公司、容县石头镇农业农村综合服务中心、广西百味香料有限公司。

本文件主要起草人：崔培恩、刘继华、吴德煌、杨国美、宋军、刘桂宁、李琴、夏威、李麟、蒋国豪、张明月、林海志、周娟妮、吴耀军、苏绍涛、秦逢。

地理标志证明商标 玉林八角 销售服务规范

1 范围

本文件界定了地理标志证明商标玉林八角的相关术语和定义，规定了地理标志证明商标玉林八角销售场所、销售人员、服务过程的要求。

本文件适用于地理标志证明商标玉林八角的销售服务。

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 31524 电子商务平台运营与技术规范
- GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分
- GB/T 31782 电子商务可信交易要求
- GB/T 33493 零售商采购规程
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- NY/T 1761 农产品质量安全追溯操作规程 通则
- SB/T 10401 商品售后服务评价体系
- SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
- SB/T 10519 网络交易服务规范
- SB/T 11132 电子商务物流服务规范
- T/CAI 197 地理标志证明商标 玉林八角

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

地理标志证明商标 玉林八角 geographical indication certification trademark Yulin star anise

在地理标志证明商标“玉林八角”保护区范围内，从木兰科植物八角茴香(*Illicium Verum* Hook. f.)采收、加工的干燥果实，产品质量符合《“玉林八角”地理标志证明商标使用管理规则》要求。

3.2

销售服务主体 trading enterprise

所有参与玉林八角生产加工、市场交易，并与玉林市香料行业协会签订《地理标志证明商标使用许可合同》，且合同在有效期内，同时接受玉林市香料行业协会监管的公司或个体工商户。

3.3

销售场所 merchandising location

销售服务主体提供服务的场地，包括加工场、营业厅、直播销售室及货物储存仓。

4 销售场所

4.1 销售场所所有明确的企业标识、服务标志，安装应符合《城市市容和环境卫生管理条例》的规定。

4.2 销售场所应符合 GB 50222 的规定，并应建有效的安全通道和出口。

4.3 销售场所应有垃圾收集设施，有防虫害、防污染、防尘的设施。

5 销售人员

- 5.1 具有良好职业道德，身体健康，工作能够以顾客为本。
- 5.2 具有从事食品经营工作的体检合格证。
- 5.3 接受过关于 T/CAI 197 的培训，熟悉相关知识及业务运作。
- 5.4 应熟悉地理标志证明商标“玉林八角”的系列产品标准、储藏要求、分级标准。
- 5.5 网络销售人员应熟悉 SB/T 10519、SB/T 11132 的相关规定。

6 服务过程

6.1 售前服务

6.1.1 实体店销售

- 6.1.1.1 销售服务主体应具备经营资质，应具有地理标志证明商标“玉林八角”使用权。
- 6.1.1.2 建立产品进销存台账，内容包括进货日期、渠道、产品标识。溯源需符合 NY/T 1761 的规定。

6.1.2 网络平台直播销售。

- 6.1.2.1 应按照 GB/T 33493 的相关要求，做好供应商选择和商品采购及验收。
- 6.1.2.2 平台运营应符合 GB/T 31524 的规定。
- 6.1.2.3 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的规定。
- 6.1.2.4 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的规定。
- 6.1.2.5 电子商务平台入驻商应符合 GB/T 35409 的规定。

6.2 售中服务

- 6.2.1 确认客户合同订单所选择的产品相应的包装及质量级别，客户正确理解所选产品的质量情况，并在合同、订单中签字确认。
- 6.2.2 依据玉林八角团体标准及国家相关标准 GB 2760、GB 2761、GB 2762、GB 2763 等，提供产品合规证明。

6.3 售后服务

- 6.3.1 销售记录保存时间，自交易完成之日起不少于三年。涉税资料等文件根据国家相关部门规定保存。
- 6.3.2 依据 SB/T 10409、SB/T 10401 建立客户满意度调查制度及投诉处理制度。每年跟踪客户对销售服务和玉林八角产品使用的满意程度，保存《客户满意度调查表》（见附录 A）。

附 录 A
(资料性)
客户满意度调查表

客户满意度调查表见表A.1。

表A.1 客户满意度调查表

项 目		结 果	等 级	很满意 (20分)	基本满意 (15分)	一般 (10分)	不满意 (5分)	很不满意 (0分)	备注
服 务	产品售前宣传								
	服务承诺条款								
	服务承诺兑现								
	交货及时准确								
	产品包装防护								
	投诉处理反馈								
	市场信息提供								
	服务人员态度								
	与同行业比较								
产 品	产品的性价比								
	外部包装质量								
	重量误差范围								
	同行产品比较								
其它									
您想对我们说的话									
被调查顾客									
调查方式		邮件：	书面填写：					调查人：	