

团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》（征求意见稿） 编制说明

一、项目来源

根据柳州市螺蛳粉协会【关于柳州市螺蛳粉协会《柳州螺蛳粉营销运营管理规范》等22项团体标准正式立项的通知】文件精神，由柳州市商务局提出，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共同起草的团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》。

二、项目背景及目的意义

柳州螺蛳粉是长期以来由柳州特定自然因素和人文因素形成的。柳州，位于广西中北部，因处于亚热带向南亚热带过渡的季风气候带，夏长炎热，冬短不寒，雨量充沛，光温丰足，特别适宜优质水稻等农产品的种植与发展。柳江河绕城而过，径流丰富，水质优良，鱼类、螺类产量极为丰富。得天独厚的自然条件，孕育了柳州螺蛳粉所用的原材料稻米、石螺、竹笋、豆角、黑木耳、腐竹、原料豆类等生长，也造就了柳州螺蛳粉酸、辣、鲜、“臭”集于一身的奇特品质。柳州市人民政府对螺蛳粉产业发展高度重视，先后发布《柳州市大力推进柳州螺蛳粉产业升级发展的实施方案》、《柳州市全面推进螺蛳粉产业升级发展的若干政策措施》、《柳州螺蛳粉产业发展规划（2018-2022）》等重磅政

策。同时柳州市政府在螺蛳粉产业人才培养方面也给予了政策支持，为螺蛳粉产业做大做强，在技术、人才、教育培训等方面强化配套服务。2020年5月柳州成了中国首家柳州螺蛳粉产业学院。柳州市政府致力于在2022年将螺蛳粉打造成为“双百亿”产业，即袋装螺蛳粉的产值超过100亿元，原材料等附属产业也要超过100亿元，这种“举全市之力”的发展规划是螺蛳粉产业快速发展的强大助力。预包装螺蛳粉跳出了柳州，登上了各大电商平台，被物流网络输送给全国各地的消费者甚至国外市场，柳州螺蛳粉已成为家喻户晓的网红产品。从2014年柳州仅有1家符合生产资质的预包装螺蛳粉生产企业，到2021年末，全市预包装柳州螺蛳粉注册登记企业已达150家、塑造了200多个品牌，日均销量超过200万袋。我国有1.5万家企业名称或经营范围含“螺蛳粉”且状态为在业或存续的企业，其中，有超过6千家都在广西，超过4千家在广东。

螺蛳粉的销售服务直接影响到螺蛳粉的品牌形象和产业发展。随着预包装螺蛳粉生产企业的不断增加，行业内的品牌同质化严重，竞争也日趋激烈。预包装螺蛳粉生产企业需要面对产品同质化厮杀、价格战血搏、品牌突围等众多困局。同时预包装柳州螺蛳粉专卖点和展销服务的不规范则会导致顾客难以选择到优质品牌的预包装螺蛳粉，从而影响了预包装柳州螺蛳粉品牌的口碑。因此通过制定团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》，以标准为抓手，打造优质预包装柳州螺蛳粉专卖点，提高展销服务质量十分紧迫。

因此制定团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管

理规范》，通过标准来规范预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务，推选优秀服务企业，树立服务品牌，提高螺蛳粉市场销售额和销售服务质量促进螺蛳粉品牌的建设，推动螺蛳粉产业健康发展十分必要。该标准的制定，更好地指导柳州螺蛳粉产业发展，带动当地经济的快速发展，确保柳州螺蛳粉产业往规模化、规范化方向发展，为广西经济做贡献。

三、标准编制过程

（一）成立标准编制工作组

团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》项目任务下达后，由南宁海关技术中心组织成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作，具体标准编制工作南宁海关技术中心、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相关人员配合。

（二）收集整理文献资料

标准编制工作组收集了国内有关预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的相关文献资料。主要有：

SB/T 11022-2013 鲜活水产品专卖店设置要求和管理规范

NY/T 3408-2018 鲜（冻）畜禽产品专卖店管理规范

GH/T 1104-2015 茶叶专卖（营）店经营管理规范

GH/T 1082-2012 蜂产品专卖店（柜）规范

DB43/T 554.3-2010 食用农产品连锁商店通用管理规范

第3部分：食用农产品连锁品牌专卖店

(三) 研讨确定标准主体内容

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过讨论、研究，标准的主体内容确定为术语和定义、基本要求、设备设施、从业人员、展销服务、产品追溯和召回等要求。

(四) 调研、形成文本草案、征求意见稿

2024年10月-12月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的相关资料进行系统总结。经编制组反复讨论，形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2025年1月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的资料，并结合区内柳州螺蛳粉专卖点实际情况的基础上，按照简化、统一等原则编制完成柳州市团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》（初稿）。

2025年2月，深入柳州螺蛳粉专卖点和生产企业及电商企业，针对专卖点设备设施、从业人员、展销服务、产品追溯和召回等方面分组实地调研。标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，最终形成了柳州市团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

四、标准制定原则

（一）实用性原则

本文件是在充分收集相关资料和文献，调研和分析区内预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务现状，在参考现有相关的国家、行业标准的基础上，结合实际情况而总结起草的。符合当前预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的要求，有利于行业的长远发展，具有较强的实用性和可操作性。

（二）协调性原则

本文件编写过程中注意了预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务与相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

（三）规范性原则

本文件严格按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

（四）前瞻性原则

本文件兼顾当前区内预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务情况的同时，还考虑到了预包装柳州螺蛳粉发展趋势和需要，在标准中体现了电商服务等个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对预包装柳州螺蛳粉产业的指导。

五、标准主要章节内容及确定依据

团体标准《预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务管理规范》

主要内容包括术语和定义、基本要求、设备设施、从业人员、展销服务、产品追溯和召回等要求。

(一) 术语和定义

标准文件对预包装柳州螺蛳粉专卖点进行了，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）中专卖设立的独立性专柜。

(二) 基本要求

根据调研实地考察，预包装柳州螺蛳粉专卖点的基本要求进行了规范要求，包括以下几点：1、专卖点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。2、专卖点应合法经营，依法纳税，无偷税漏税行为。3、专卖点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、电子商务平台销售应符合 GB/T 35409 的规定。5、经营场所应与办公生活等场所隔离。

(三) 设备设施

根据目前预包装螺蛳粉专卖点的销售分为实体店和线上 2 个渠道，文件对实体店和网店进行了规范，内容包括 1、实体专卖点外观应干净整洁，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。2、实体专卖点应有明显、清晰、整洁的标志和招牌；若有灯箱，照明设施应包含完好。3、实体店内摆放整齐，无杂物，地面平整。4、货架摆放整齐，商品分类陈列，表面无污渍和尘土。5、网店应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。

(四) 从业人员

预包装柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的质量与从业人员的素质有很大的关系，直接影响质量，因此服务人员应以顾客为本，具有良好的职业道德。身体健康，具有能上岗从事食品经营工作的体检合格证。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，并定期培训。应讲究个人卫生，穿着干净整洁，语言文明规范。

(五) 展销服务

本章节主要对展销的产品和服务内容作了规定，产品及广告宣传客观诚实，不虚假夸大，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。服务方面有专兼职销售人员，主动招呼，及时响应消费者的咨询。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。

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。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。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。

(六) 产品追溯和召回

根据《食品安全法》的规定,要建立以产品供方、加工过程、销售全过程的追溯和召回制度以及发生食物中毒事故的处置要求。

六、国内外同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系

经全国标准化信息平台查询,国内暂无涉及柳州螺蛳粉专卖点与展销服务的相关国家标准,相关行业标准有 SB/T 11022-2013 鲜活水产品专卖店设置要求和管理规范、NY/T 3408-2018 鲜(冻)畜禽产品专卖店管理规范、GH/T 1104-2015 茶叶专卖(营)店经营管理规范、GH/T 1082-2012 蜂产品专卖店(柜)规范相关的团体标准有:DB43/T 554.3-2010 食用农产品连锁商店通用管理规范 第3部分:食用农产品连锁品牌专卖店,但以上标准均未针对预包装柳州螺蛳粉的展销服务做出重点、精细的要求,不适用于规范预包装柳州螺蛳粉专卖点的展销服务。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突,标准的编写符合 GB/T1.1-2020 的要求。

七、重大分歧意见发处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

团体标准编制小组

2025 年 12 月 18 日