

团体标准《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》（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《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》。

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，目前销售企业众多，服务要求和水平都有很大差异，开展销售服务评定，推选优秀服务企业，规范螺蛳粉销售服务并对服务质量进行评定树立服务品牌，对于提高螺蛳粉市市场销售额具有积极作用，通过制定《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》，从而规范柳州螺蛳粉销售服务要求与评定中对设备设施、从业人员，销售服务、售后服务和评定管理等要求，对促进螺蛳粉品牌的建设，提高销售服务质量，促进螺蛳粉产业健康发展具有重要意义。

根据柳州市《关于推动柳州螺蛳粉全产业链标准体系建设的

实施方案》的进度要求，项目组已于2024年10月开始开展了前期调研工作，因此，急需制定该标准，促进螺蛳粉品牌的建设，完善柳州螺蛳粉全产业链标准体系，对提高销售服务质量，促进螺蛳粉产业健康发展具有重要意义。

三、标准编制过程

(一) 成立标准编制工作组

团体标准《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》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柳州螺蛳粉销售服务要求与评定的相关文献资料。主要有：

SB/T 10825-2012《加工食品销售服务要求 速冻食品》

SB/T 10826-2012《加工食品销售服务要求 肉制品》

DB45/T 2099-2019《百香果电商销售服务规范》

DB41/T 2055-2020《大蒜网络销售服务规范》

T/CCA 012-2020《餐饮服务量化分级评定规范》

（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 1 范围，2 规范性引用文件，3 术语和定义，4 基本要求、5 设备设施、6 从业人员，7 销售服务、8 售后服务 9 评定管理共 9 个章节内容。

（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，对柳州螺蛳粉销售服务要求与评定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柳州螺蛳粉销售服务要求与评定的资料，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团体标准《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》（草案）。

2025 年 2 月，深入柳州螺蛳粉专卖点和生产企业及电商企业，针对设备设施、从业人员，销售服务、售后服务和评定管理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讨讨论，最终形成了团体标准《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》（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，调研和分析区内柳州螺蛳粉销售服务要求与评定现状，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。符合当前柳州螺蛳粉销售服务要求与评定的要求，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柳州螺蛳粉销售服务要求与评定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柳州螺蛳粉销售服务要求与评定情况的同时，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《柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范》主要内容包括范围，规范性引用文件，术语和定义，基本要求、设备设施、从业人员，销售服务、售后服务和评定管理共 9 个章节内容。

（一）基本要求

根据调研实地考察，对柳州螺蛳粉销售服务的基本要求进行了规范要求，包括以下几点：1、销售柳州螺蛳粉的企业应取得营业执照、食品流通许可证和或餐饮服务卫生许可证等证件，根据规定悬挂于店内。2、经营场所应与办公生活等场所隔离，场所面积应与销售规模相适应，照明适度，通风良好，地面平整。3、电子商务平台销售应符合 GB/T 35409 的规定。

（二）设备设施

根据目前柳州螺蛳粉销售服务分为实体店和线上 2 个渠道，文件对实体店和网店进行了规范，内容包括 1、销售场所外观应干净整洁，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、销售场所应有明显、清晰、整洁的标志和招牌；若有灯箱，照明设施应包含完好。3、销售场所摆放整齐，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。

（三）从业人员

柳州螺蛳粉专销售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。

(四) 销售服务

本章节主要根据现有的螺蛳粉销售渠道,包括了螺蛳粉餐饮销售、预包装销售和电商销售,根据实地调研的实际情况,对各个销售渠道的服务分开作了相应的服务要求。餐饮销售直接引用相应的国家标准,预包装柳州螺蛳粉对销售服务提出了具体的要求;电商销售针对服务流程做出相应规定。

(五) 售后服务

售后服务主要从3各方面进行了规范,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。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。建立受理客户投诉通道,应规定对顾客申诉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。

(六) 评定管理

评定管理章节规定了评定的基本流程,包括:申请、受理、评定、审批、复核及处理等,对于评定的具体内容根据现有的销售渠道不同分开,实体餐饮店直接引用国家标准规定的内容,预

包装销售和电商销售组织机构根据实际情况制定评定要求，跟符合目前的实际情况。

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

经查阅，国内涉及柳州螺蛳粉销售服务要求与评定规范的相关国家标准和行业标准有 SB/T 10825-2012《加工食品销售服务要求 速冻食品》、SB/T 10826-2012《加工食品销售服务要求 肉制品》、DB45/T 2099-2019《百香果电商销售服务规范》、DB41/T 2055-2020《大蒜网络销售服务规范》、T/CCA 012-2020《餐饮服务量化分级评定规范》，目前没有制定相关的团体标准，针对柳州螺蛳粉销售服务要求与评定相关内容也没有制定相关标准。

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