

ICS 03.080.01
A 10
备案号:38483—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10825—2012

加工食品销售服务要求 速冻食品

Requirement of processing food sell-service
—Quick-frozen food

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：郑州思念食品有限公司、杭州冠华王食品有限公司、山东惠发食品股份有限公司、祐康食品(杭州)有限公司、浙江五芳斋实业股份有限公司、深圳市福荫食品集团有限公司、福建安井食品股份有限公司、南京雨润食品有限公司、靖江双鱼食品有限公司、郑州三全食品股份有限公司、上海市冷冻食品行业协会、中国商业联合会商业标准中心。

本标准主要起草人：谢志新、彭玉玲、江芬儿、惠增玉、范清、魏荣明、洪凰、徐康、周文果、欧强、徐宝才、杨林伟、褚洁明、黄忠民、金祖卫、刘振宇。

加工食品销售服务要求 速冻食品

1 范围

本标准规定了加工食品销售服务要求速冻食品的术语和定义、要求、服务等的内容。
本标准适用于速冻食品在零售过程中的服务要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 16153 饭店(餐厅)卫生标准

GB/T 25007—2010 速冻食品生产 HACCP 应用准则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

销售服务 sell-service

为满足顾客的需要,提供有形产品及相关无形服务的活动。

3.2

速冻食品 quick-frozen food

用快速方法冻结,并采用冷藏链使其在流通领域保持 $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ 或更低温度的带有标识的食品。

[GB/T 25007—2010,定义 3.1]

4 要求

4.1 资质

销售速冻食品的企业应取得工商营业执照、税务登记证、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。

4.2 经营场所

4.2.1 营业厅环境和企业标识

4.2.1.1 营业厅照明适度,通风良好,地面平整。

4.2.1.2 营业厅内企业标识明显,服务标志设置、安装等应符合《城市市容和环境卫生管理条例》的规定。

4.3 设备和设施

4.3.1 冷冻冷藏设备

营业厅内配备温度 ≤ -15 °C冷冻柜。

4.3.2 安全设施

门店的消防设施应符合 GB 50222 的规定,并应建有效的安全通道。

4.3.3 卫生设施

应符合 GB 16153 的规定。

4.4 人员

4.4.1 基本条件

4.4.1.1 以顾客为本,具有良好的职业道德。

4.4.1.2 定期进行体检,身体健康,具有适合从事食品经营工作的体检合格证。

4.4.2 业务技能

4.4.2.1 销售人员经有关“速冻食品”专业培训,掌握所售速冻食品的性状及其加工食用的一般专业知识。

4.4.2.2 销售人员具备安全使用冷冻展示柜和加热(或熟制)速冻食品所用设备的技能。

5 服务

5.1 售前服务

5.1.1 进入销售门店的速冻食品应符合相关标准规定的要求或符合供销双方约定的合同要求。临近保质期的产品不应进入门店销售。进入销售门店的速冻食品应有出厂检验报告。

5.1.2 提供速冻食品的供应商应该是经过合格评定、具有资质的。

5.1.3 进店销售的速冻食品应逐批验收,执行先进先卖的原则。

5.1.4 进入销售门店的速冻食品应在温度 ≤ -18 °C的冷库内暂存或直接放入销售的冷冻柜。

5.1.5 销售门店配备的冷冻柜应保持良好的工作状态。

5.1.6 应每日或当冷柜/贮存柜出现问题时检查所存放产品的状态,出现回温变软等现象时应将产品挑出报废,不得出售。

5.2 售中服务

5.2.1 接待

5.2.1.1 主动招呼,使用文明服务用语,发音清晰、语气亲切。

5.2.1.2 提供适时、适度、适人的服务,妥善解决服务中出现的问题。

5.2.2 销售

5.2.2.1 速冻食品的销售门店宜备有保温的容器(袋)。

5.2.2.2 速冻食品应在温度 ≤ -15 °C冷冻柜内销售。不销售无语包装的速冻食品。

5.2.2.3 应提醒顾客购买产品后的储存条件;应向客户提供相关产品自行烹饪或加热的加工要点和注意事项。

5.2.2.4 明码标价。

5.2.2.5 销售人员应耐心解答顾客询问,协助选购。

5.2.3 辅助服务

为顾客提供但不限于下列服务:

- a) 咨询导购;
- b) 预定服务;
- c) 缺货登记。

5.2.4 设备、设施的维护

5.2.4.1 制定冷柜及贮存冷库包括除霜在内的维护保养计划并实施,保证设备处于正常工作状态;

5.2.4.2 每日最少两次检查测量冷柜或贮存冷库的温度并记录。出现温度不符合时及时调整并检查所贮存产品是否存在回温、变软等不合格现象,并将不合格品报废,不得出售。

5.3 售后服务

5.3.1 服务跟踪

根据速冻食品的特点和销售对象,采取柜台调查、走访顾客等形式,及时做好产品销售反馈信息的收集工作。

5.3.2 投诉处理

5.3.2.1 应规定对顾客投诉的处理程序和要求,建立受理客户投诉通道,设立投诉电话,受理顾客投诉。

5.3.2.2 对售出的速冻食品,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。

5.3.2.3 对有侵害消费者权益的行为应参照《关于处理侵害消费者权益行为的规定》予以处置。

5.3.3 改进

包括但不限于下列内容:

- a) 定期收集消费者对开发速冻食品新品种的建议;
 - b) 定期收集消费者对销售人员服务质量的评述;
 - c) 定期查询门店销售服务体系缺陷;
 - d) 定期组织对销售人员的业务培训。
-