

ICS

DB5226

黔东南州地方标准

DB 5226/ T 80—2016

黔东南油茶籽油 销售管理指南

2016 - 06 - 28 发布

2016 - 07 - 28 实施

黔东南州质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由黔东南州林业局提出并归口。

本标准起草单位：黔东南州林业局、黔东南州质量技术监督局。

本标准主要起草人：唐启发、杨学义、XXX、龙建华、陈启元、刘蓉蓉、廖立新、龙本楼、林顺根、杨永彰、戴春、宋平蓉

黔东南油茶籽油 销售管理指南

1 范围

本标准规定了黔东南州油茶籽油销售的市场划分、专卖店与专柜设置、门店设计、体系控制、标志使用和销售服务。

本标准适用于黔东南州油茶籽油销售管理。

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，仅所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/T 19630.3 有机产品第3部分：标识与销售
GB/T 19630.4 有机产品第4部分：管理体系
GB50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
GB/T 17374 食用植物油销售包装
NY/T 1763 农产品质量安全溯源操作规程通则
DB5226/T 78-2016 黔东南州油茶籽油加工环境控制

3 销售市场划分

3.1 产品划分

3.1.1 高端产品

高端产品为：高档礼品油；高档旅游商品油；宗教（佛教、道教）文化用油、医药保健用油。

3.1.2 中端产品

中端产品为日常用油。

3.2 市场划分

3.2.1 高端产品市场划分

发达地区设专卖店；旅游热点地区设高档礼品柜、旅游产品专卖店或专柜；佛教、道教文化盛行之地设专卖店或专柜；医药超市设专柜。

3.2.2 中端产品市场划分

一般地区设油茶籽油专卖店或专柜；超市销售；宾馆、餐饮业定向供应。

4 专卖店与专柜设置

4.1 专卖店设置

专卖店应考虑所在市场或街面的区位条件，周围环境清洁、无异味、无污染。

4.2 专柜设置

在超市、品牌店、副食品专营店、省、州特产店设置专柜。要求在醒目、人员流动量大的区域设置，与影响油茶籽油品质的其他商品的专柜保持适当距离。

5 门店设计

5.1 面积要求

专卖店面积不小 30 m²。

5.2 设计

门头设计和装修风格应凸显绿色、食用油文化内涵。门店门头面积占可利用面积的 85-90%以上，用木枋、木板作背垫，背景图为油茶生产基地图或油茶树生长图，文字标识为“黔东南州油茶籽油”，商标标识为企业品牌商标。

5.3 装修

门面的装修、装饰应符合 GB50325 的要求。所用材料和设施不能影响油茶籽油品质。

6 体系控制

建立黔东南州油茶籽油销售管理体系。该体系应符合 GB/T 19630.4 中关于经营管理体系的相关规定。销售过程中产品质量初始值控制应符合 NY/T 1763 的要求，保持销售管理记录。

7 标志使用

销售门店应按黔东南油茶籽油专用标志，并在门店醒目位置标注“黔东南州油茶籽油”专用标志。使用本标准第 5 章要求的地方统一标识的，应符合油茶产业管理部门或行业组织的相关规定。油茶籽油产品标识的使用执行 GB/T 19630.3 及农业《绿色食品标志管理办法》的相关规定。

8 销售服务

8.1 基本要求

严禁销售的油茶籽油产品

8.1.1 无《生产许可证》生产单位生产的产品；

8.1.2 无黔东南州油茶检验合格证明的产品；

8.1.3 有毒、变质、被污染或其他感官异常的产品；

8.1.4 超过保质期的产品；

8.1.5 其他不符合法律法规的产品。

8.2 运输、包装和贮存

黔东南油茶籽油的运输、包装和贮存管理应符合 GB/T 17374 及 DB5226/T 78-2016 的规定。

8.3 卫生与安全管理

8.3.1 油茶籽油销售门店应保持室内外地面清洁，柜台洁净，墙壁、天花板无污垢、蜘蛛网和粉尘。

8.3.2 油茶籽油门店销售人员应持证上岗，统一着装、穿戴洁净，保护良好形象。

8.3.3 销售门店具有防火、防盗、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠及防污染等相应的设施和安全措施，并保证各种设施、设备安全有效，确保油茶籽油产品质量和人员安全。

8.4 售后服务

8.4.1 应建立售后服务档案，对顾客提出的意见和处理结果予以登记，定期汇总上报企业相关部门。

8.4.2 定期开展大宗用户访问，积极做好售后服务工作，及时向主管负责人反馈客户质量或投诉信息，并落实相关质量改进措施。

8.4.3 对浪费者投诉的质量问题，应在接到信息后第一时间予以处理，重大问题应及时上报企业主管负责人。

8.4.4 营业场所内应设立顾客意见本、服务公约、服务电话和行业主管部门的投诉电话。

8.4.5 对消费者提出的合理化建议予以采纳，并保持与消费者的沟通。

8.4.6 制定便民服务措施，提供义务咨询、送货上门服务，提高顾客满意度。

8.5 人员与职责

应建立销售人员管理制度，明确和操作规程，并保持考核记录。
