

附件 1

ICS 03.100.01

CCS A 10

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 2716—2023

餐饮企业厉行节约实施指南

2023 - 03 - 21 发布

2023 - 04 - 01 实施

山西省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 社会餐饮 2

6 宴席 2

7 自助餐 2

8 外卖 2

9 集体食堂 3

10 家庭用餐 3

11 宣传引导 3

12 持续改进 3

参考文献 4

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。

本文件由山西省商务厅提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省饭店业商会。

本文件主要起草人：樊乐平、王晓奇、罗秀艳、潘建民、王建昌、李启明、冯牡丹。

地方标准信息服务平台

餐饮企业厉行节约实施指南

1 范围

本文件规定了餐饮企业厉行节约的术语和定义、基本要求、社会餐饮、宴席、自助餐、外卖、集体食堂、家庭用餐、宣传引导、持续改进。

本文件适用于餐饮企业厉行节约。

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 39002 餐饮分餐制服务指南

GB/T 40042 绿色饭店经营和管理

SB/T 11046 建设节约型餐饮企业规范

山西省预防和制止餐饮浪费规定（2021年1月15日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过）

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

DB14/T 2437 绿色餐饮储存管理规范

DB14/T 2438 绿色餐饮加工管理规范

DB14/T 2439 绿色餐饮经营管理规范

DB14/T 2440 绿色餐饮服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮企业厉行节约

在符合饮食基本需求的前提下，全社会范围内倡导的以提高原料利用率、促进节能环保并采取适当措施减少用餐浪费为主要内容的行为规范。

3.2

社会餐饮

专业经营现时烹调加工销售饮食制品并为消费者提供就餐场所和消费服务的单位。

3.3

集体食堂

设于单位内部，具有相对独立的原料存放、加工操作、备餐和提供集体就餐空间的场所。

3.4

半份菜

平时提供菜肴标准分量的1/2。

4 基本要求

- 4.1 应当建立餐饮节约管理制度，按照 SB/T 11046 要求提供餐饮服务。
- 4.2 应倡导分餐制、公勺公筷制，分餐制服务应符合 GB/T 39002 要求。
- 4.3 应积极进行绿色标准体系构建，储存执行 DB14/T 2437 标准，加工执行 DB14/T 2438 标准，服务执行 DB14/T 2440 标准，经营执行 DB14/T 2439 标准。
- 4.4 应在显著位置标识“厉行节约、反对浪费”“光盘行动”“文明用餐”“节约用餐、适量取餐”等宣传标语。
- 4.5 应明示消费项目和收费标准，不应设置最低消费或者以包间费等方式变相设置最低消费额。
- 4.6 应提醒消费者合理点餐，不应误导、诱导消费者过量点餐。
- 4.7 应有对邻近保质期餐饮食材的动态管理制度，避免造成浪费。在确保安全的情况下，将临近保质期的餐饮食材进行捐赠、分发或者降价处理。
- 4.8 应将餐厨垃圾交由有资质的企业或者自行资源化处理，不得随意处置。
- 4.9 应积极采用信息技术手段分析就餐人数和用餐习惯，对餐饮食材采购、运输、储存等进行科学管理，及时调整餐饮品种和供应数量。
- 4.10 应有对节约用餐的消费者给予优惠奖励的措施。
- 4.11 应采用新技术、新工艺、新装备推进预防和制止餐饮浪费，有条件应对设施设备进行升级改造。

5 社会餐饮

- 5.1 应建立健全预防和制止餐饮浪费规定，将厉行勤俭节约、反对餐饮浪费纳入员工职业培训内容。
- 5.2 应提供符合节约要求的标准化菜品，在菜单上标注餐品分量、建议消费人数等信息，提供半份菜，合理配置不同规格餐具，推行适合不同群体的套餐。
- 5.3 应在点餐、加餐时提醒消费者适量点餐，发现消费者明显过量点餐时提醒劝告，在消费者用餐后提示打包剩余饭菜。
- 5.4 连锁餐饮宜建立中央厨房，采用集中配餐。

6 宴席

- 6.1 应倡导婚丧嫁娶等红白喜事从简用餐，家宴宜推行简约实惠的宴席套餐。
- 6.2 应科学设计菜单或者套餐，不应以提供套餐服务的方式推销过量宴席。
- 6.3 应合理安排宴席流程和餐台数量，引导消费者根据用餐人数理性订餐、合理消费。
- 6.4 应根据用餐人数和预订需求提出合理点餐建议，主动告知消费者菜品份量。

7 自助餐

- 7.1 应主动告知消费者用餐规则，提醒消费者按需、少量、多次取餐，对由特殊食用要求的餐饮食品进行说明。
- 7.2 应提供小盘取餐服务。

8 外卖

- 8.1 应以明显方式提示消费者按需下单、适量点餐，向消费者提供餐饮食品份量、规格、建议消费人数等息。
- 8.2 应建立网络订餐节约引导机制，不应诱导非理性消费。
- 8.3 网络直播等宣传活动应进行拒绝浪费、健康饮食的提示，制止浪费食物的行为，制止“吃播”、假吃、催吐、猎奇等宣扬量大多吃、暴饮暴食等不健康饮食方式。

9 集体食堂

- 9.1 应运用数字化手段实行用餐人员动态管理，宜建立电子订餐报餐平台，精准统计用餐人员，按用餐人数采购、配餐。
- 9.2 应建立反对餐饮浪费巡查制度，开展日常巡视检查，对浪费行为给予批评教育。
- 9.3 应标注食品热量、营养数值，提倡职工适量取餐，健康饮食。
- 9.4 应实行自助点餐、计量收费，宜提供小份餐饮食品，方便用餐人员选取。

10 家庭用餐

- 10.1 应当传承勤俭持家、艰苦奋斗优良传统，养成珍惜粮食、健康饮食的良好习惯。
- 10.2 应根据家庭就餐需求采购食材并妥善保存、合理加工，减少食材食物的浪费。
- 10.3 外出就餐应合理点餐、适量取餐、文明用餐、打包剩餐。

11 宣传引导

- 11.1 应固定每年1月为厉行勤俭节约、反对餐饮浪费宣传月。
- 11.2 应通过公众号、自媒体、短视频等融媒体产品，开展“厉行勤俭节约、制止餐饮浪费”的主题宣传。
- 11.3 应定期开展新时代文明生活宣传教育，营造浪费可耻、节约为荣的浓厚氛围。
- 11.4 应培养节约型企业文化，引导员工自觉抵制餐饮浪费行为。
- 11.5 行业协会应在进行反对餐饮浪费倡议活动，并纳入行业自律公约中。

12 持续改进

- 12.1 应有全社会厉行节约监督机制，发动全社会力量对供餐单位进行监督。
- 12.2 对供餐单位宜建立厉行节约评价制度，实施自我监督，并不断改进。
- 12.3 供餐单位应进行持续改进，形成厉行节约，反对浪费可持续机制。
- 12.4 行业协会应建立厉行节约供餐单位公示机制，对厉行节约先进企业进行公示和表彰。

参 考 文 献

[1]商务部、中央文明办、发展改革委、教育部、生态环境部、住房城乡建设部、人民银行、国管局、银保监会《关于推动绿色餐饮发展的若干意见》（商服贸发〔2018〕17号）

[2]山西省预防和制止餐饮浪费规定(2021年1月15日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过)

[3]山西省商务厅、文明办、发展改革委、教育厅、环境保护厅、住房和城乡建设厅、人民银行太原中心支行、机关事务管理局、银监会、保监会《关于推动绿色餐饮发展的通知》（晋商服〔2018〕215号）

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB14/T 2717—2023

农产品（果蔬）供应链管理要求

2023 - 03 - 21 发布

2023 - 06 - 21 实施

山西省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 实施管理 4

6 评价与改进 5

山西省地方标准平台

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。

本文件由山西省商务厅组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准技术委员会归口。

本文件起草单位：太原市鸿新农产品有限公司、山西维客家族农业科技有限公司、太原市大丰益农产品有限公司、山西省农产品与农药土壤肥料检验技术研究所。

本文件主要起草人：杨雪岭、赵书峰、王娜娜、孙风合、贺建军、宋新涛、杨占辉、张永飞、杨占冲、杨雪果、赵瑞肖、张承刚、党文娟。

农产品（果蔬）供应链管理要求

1 范围

本文件规定了农产品（果蔬）供应链管理的术语和定义、基本要求、实施管理和评价与改进。

本文件适用于相关方对果蔬类农产品（不包括有机蔬菜及转基因蔬菜产品在内的果品、蔬菜及其制品、食用菌等农产品）在供应链流通环节中的管理活动。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB/T 18354-2021 物流术语
GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
GB/T 19575 农产品批发市场管理技术规范
GB/T 21720 农贸市场管理技术规范
GB/T 22502 超市销售生鲜农产品基本要求
GB/T 26432 新鲜蔬菜贮藏与运输准则
GB 28050 预包装食品营养标签通则
GB/T 31738 农产品购销基本信息描述 总则
GB/T 34343 农产品物流包装容器通用技术要求
GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
GB/T 36088 冷链物流信息管理要求
SB/T 10158 新鲜蔬菜包装与标识
SB/T 10447 水果和蔬菜气调贮藏原则与技术

3 术语和定义

GB/T 18354-2021、GB/T 19000-2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供应链

生产及流通过程中，围绕核心企业的核心产品或服务，由所涉及的原材料供应商、制造商、分销商、零售商直到最终用户等形成的网链结构。

[来源：GB/T 18354-2021, 3.8]

3.2

农产品（果蔬）供应链

在果蔬类农产品流通过程中，以农产品（果蔬）经营企业为核心，涵盖采购、流通、销售等流通环节，将果蔬类农产品或服务提供给最终消费者所形成的网链结构。

3.3

农产品（果蔬）供应链管理

从农产品（果蔬）供应链整体目标出发，对供应链中采购、生产、销售等流通环节进行统一计划、组织、协调、控制的活动和过程。

[来源：GB/T 18354-2021, 3.9, 有修改]

3.4

组织

农产品（果蔬）供应链流通环节中从事采购、流通加工、运输、销售以及开展相关信息、资金服务的个人或机构。

3.5

相关方

直接参与农产品（果蔬）供应链上采购、流通加工、包装、贮存、运输、销售等活动的组织。

3.6

供方

提供产品或服务的组织。

[来源：GB/T 19000-2016, 3.2.5]

4 基本要求

4.1 组织要求

4.1.1 相关方应具备包括但不限于以下开展相应业务的资质，并保持有效：

- 社会统一信用代码证书；
- 食品加工许可证；
- 卫生安全许可证；
- 出口食品生产企业备案手续；
- 物流运输服务等。

4.1.2 相关方应建立农产品（果蔬）供应链管理体系，并满足以下要求：

- 建立农产品（果蔬）供应链高效协调运转的发展战略；
- 制定农产品（果蔬）供应链管理的方针、目标和组织结构；
- 制定明确的产品、农产品（食品）安全管理目标、规划和计划；
- 提供有效的资源，满足供应链管理的需要；
- 建立对自身内部和上下游组织进行管理和质量控制的程序及标准；
- 建立便于与上下游组织供应链管理体系进行对接的体系接口；
- 对员工进行农产品（果蔬）供应链管理理念、知识和能力培训；

- 定期进行农产品（果蔬）供应链管理绩效评价，制定改进措施；
- 建立农产品（果蔬）供应链信息化管理平台传递及披露相关信息。

4.1.3 业务内容或地理位置相近的相关方，应通过成立合作社、产业园、战略联盟、家庭农场、社会团体等行业组织开展各环节业务，协调解决地理位置分散、地域形势复杂等所带来的信息不畅、技术落后以及交通不便等问题。

4.2 质量追溯

4.2.1 相关方应接入相关政府部门建设的农产品质量跟踪追溯系统，或建立自身适用的农产品质量跟踪追溯系统，有效跟踪追溯采购、加工、包装、运输、销售等供应链流通环节的信息内容。

4.2.2 农产品质量跟踪追溯信息应采取适当方式，向消费者公开。

4.3 安全风险管理

4.3.1 相关方应做好果蔬类农产品安全风险管理工作，并作出农产品安全达标承诺，接受社会 and 消费者监督。

4.3.2 相关方应实时跟踪和动态了解国际、国家、行业食品安全风险监测信息及有关的农产品、食品安全危害信息。

4.3.3 相关方应做好供应链相关环节的安全风险分析及评估。

4.3.4 相关方应针对不同的风险类型制定相应的应急解决方案。

4.4 环境保护

4.4.1 相关方在农产品（果蔬）流通过程中，宜实施环境和生态保护，做到绿色环保、低碳节能、资源节约。

4.4.2 相关方应及时进行废弃物和污染物的管理、回收、处置。

4.5 人员

4.5.1 相关方应配备专职采购、流通加工、质量管理与控制和其他关键岗位人员，食品加工、管理人员应当持有有效的健康证明。

4.5.2 应确保自身加工、安全检验、质量管理与控制和其他关键岗位人员接受专业培训并具备相应资质能力。

4.5.3 应制定培训计划，对内部人员进行最新法律法规和标准的及时培训。培训内容包括但不限于食品安全法律法规、政策性文件、国家标准、行业标准、地方标准、组织所在的团体标准、本组织企业标准及相关文件。

4.6 场所及设施设备

4.6.1 相关方应根据自身业务内容，具备相应的农产品（果蔬）流通加工、质量检测、包装、贮存、运输、销售等必要的固定场所、区域、载具、库房和相应的设施设备。

4.6.2 各类场所、区域、载具和设施设备应保持洁净和卫生消杀，避免交叉污染。

4.7 制度和文件

4.7.1 相关方应建立完备的农产品（果蔬）供应链管理制度。

4.7.2 相关方应建立供应链管理过程的文件档案，确保农产品（果蔬）供应链管理的有效性和可追溯性。

4.7.3 相关方应当做好所有制度和文件的档案管理，档案应保存不少于三年。

4.8 信息

4.8.1 相关方应建立农产品（果蔬）供应链信息化管理平台及信息化管理流程。

4.8.2 农产品（果蔬）供应链信息化管理平台应收集上下游组织的经营条件、食品安全、信用记录及本组织涉及的产品生产、质量、销售、仓储、运输、交付等信息。

4.8.3 信息平台宜链接上下游组织信息系统，及时共享和反馈各环节组织的产品质量、供销价格、市场供需、流通情况、社会舆情等信息，并确保供应链全流程关键数据信息的连续性。

4.9 资金

4.9.1 相关方应通过现金、转账、互联网支付等方式进行货款结算。

4.9.2 行业组织宜依托自身信用，与合作银行联合，为上下游组织提供资金结算、融资贷款、质押监管等服务。

4.9.3 行业组织宜与合作银行联合，为组织成员提供账户管理，提供或者监督各环节之间的资金结算业务服务。

5 实施管理

5.1 采购

5.1.1 应建立并执行采购质量控制、食用农产品质量安全风险评估的管理制度和控制措施。

5.1.2 应要求供方依据有关法律法规和标准要求，根据不同食用农产品类型，定期提供产地环境检测报告、产品质量检验报告等食用农产品质量安全合格证明、溯源证明材料，确保供方生产或供应食用农产品的合法性与合规性。提供频次不低于1次/年，检测报告需保存3年以上备查。

5.1.3 应按照采购方和供方双方合同或协议约定的验收项目、标准以及抽检比例对食用农产品进行验收。

5.1.4 入库前应进行农残检测工作，并留存相应报告。

5.2 流通加工

5.2.1 应根据产品品质以及销售渠道进行农产品（果蔬）的分类、分级加工。

5.2.2 应采用科学合理、先进高效、节能环保的技术进行加工。加工用水应符合GB 5749要求。

5.2.3 应在食品安全风险分析与评估的基础上，定期做好产品质量的检验验证活动，并保持检验结果有效。

5.3 包装标识

5.3.1 应根据销售渠道及产品品质对农产品（果蔬）进行分级、适度包装。

5.3.2 包装应符合SB/T 10158等相应产品标准中包装要求的规定。

5.3.3 包装材料应符合相应安全卫生和生态环保标准要求，宜采用可降解、可循环的材料。

5.3.4 包装规格宜符合单元化、标准化物流规格和尺寸要求，应执行GB/T 34343相关的农产品的包装尺寸和形状。地域相近的同类产品宜按照相同标准进行包装。

5.3.5 产品标识应符合GB 7718、GB 28050等标准要求以及相关产品专项标签标准要求。

5.3.6 出口产品应符合目标市场对产品包装、标识、标签的要求。

5.4 贮存

5.4.1 应依据GB/T 26432和SB/T 10447，根据农产品（果蔬）的种类、特性，采取适宜的存储方式。

5.4.2 应做好贮存期内农产品（果蔬）质量的检查和控制。

5.4.3 宜采用单元化、模块化、标准化、绿色化、智能化、可循环的存储设施设备，高效配置仓库资源。

5.5 运输

5.5.1 应具备满足农产品（果蔬）流通需要的冷链运输设备。

5.5.2 应根据果蔬的种类、特性、品级、运输季节、距离及产品保质储藏要求选择不同的、符合要求的运输工具及车辆、仓库和运输方式。出口产品按照市场目标规定进行选择。

5.5.3 采用冷链运输的农产品，应按照 GB/T 36088 执行信息记录。

5.5.4 宜选择单元化、模块化、标准化、绿色化、智能化的运输设施设备，实现运输过程的实时追踪及运输资源的合理配置。

5.6 销售

5.6.1 应根据不同消费者的类型和农产品（果蔬）的不同加工程度，建立不同的销售渠道。

5.6.2 在批发市场、农贸市场、超市等渠道销售的农产品应符合 GB/T 19575、GB/T 21720、GB/T 22502 以及相关安全卫生等方面的国家、行业、地方标准要求。

5.6.3 应全面、真实描述农产品（果蔬）的相关信息，包括但不限于品种、生产者、产地、生产时间、数量、重量、等级规格（如有）、质量安全、产品认证、溯源证明等信息，具体要求应符合 GB/T 31738、GB/T 35411 的规定。

6 评价与改进

6.1 相关方应及时收集、整理与农产品（果蔬）供应链管理相关的资料和数据，对自身供应链运转水平和运行效益进行评价。

6.2 相关方应根据评价结果做好服务水平和服务质量的持续改进，提升运转效率。

附件 3

ICS 03.080.99

CCS A 12

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB14/T 2718—2023

农村电子商务平台农产品交易服务规范

2023 - 03 - 21 发布

2023 - 06 - 21 实施

山西省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 人员要求 2

6 入驻服务 2

7 信息服务 2

8 销售服务 3

9 支付服务 3

10 包装设计服务 3

11 物流配送服务 4

12 品牌服务 4

13 投诉处理 4

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。

本文件由山西省商务厅组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准技术委员会归口。

本文件起草单位：山西乐村淘网络科技有限公司、山西财经大学国际商贸学院。

本文件主要起草人：袁林林、赵士权、张丹丹、秦涛、赵国栋、谷慧芳、朱丽萍、杨兴夏。

农村电子商务平台农产品交易服务规范

1 范围

本文件规定了农村电子商务平台农产品交易服务规范的基本要求、人员要求、入驻服务、信息服务、销售服务、支付服务、包装设计服务、物流配送服务、品牌服务、投诉处理。

本文件适用于农村电子商务平台农产品交易服务。

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 23350 限制商品过度包装要求 食品和化妆品
- GB/T 29373 农产品追溯要求 果蔬
- GB/T 29568 农产品追溯要求 水产品
- GB/T 33915 农产品追溯要求 茶叶
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村电子商务平台

利用现代信息技术(互联网、计算机、多媒体等)为从事涉农领域的生产经营主体提供在网上完成产品或服务的销售、购买和电子支付等业务交易的网站平台，以下简称“平台”。

3.2

农产品

来源于农业的初级产品，即在农业活动中获得的植物、动物、微生物及其产品。

4 基本要求

4.1 平台要求

4.1.1 平台经营者应具有固定场所和经营设施设备，具备专业技术人员和管理人员。

4.1.2 平台经营者应对互联网信息服务业务经营许可证、工商营业执照、相关专项经营许可证等经营资质进行公示。

4.1.3 平台经营者从事农产品自营业务的，应按照国家相关法律法规的要求获得所开展农产品经营活动的相应资质。

4.2 商家要求

4.2.1 农产品商家应具备与其所供应的农产品生产经营相关的必要资质，包括但不限于：

- 企业法人身份证明信息、地址、联系方式；
- 营业执照（营业执照、税务登记证和组织机构代码证三证合一）；
- 国家和地方法律法规规定的相应农产品销售许可证明文件和材料，如食品经营许可证、农药残留物资检测报告、检验检疫报告等；
- 品牌资质应符合 GB/T 35409 的要求。

4.2.2 个人销售自产农副产品、家庭手工业产品、个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动，以及依照法律、行政法规不需要进行登记的，需当地村委会或社区街道办提供证明材料。

4.3 产品要求

4.3.1 平台上展示的农产品，应符合相关法律法规要求，保障人的健康和安全要求。

4.3.2 按照初级、加工、品牌农产品的分类，鼓励农产品商家提供认证有效期内的有机农产品、绿色食品和农产品地理标志等资质背书，确保提供的农产品质量安全、可控、可追溯。

4.3.3 进口产品、网络代购产品应标明产品的原产地（至少标示出国家/地区）、相关证明文件、产品标识的中文文本，以及境内代理商或进口商或销售商在中国依法登记注册的名称和地址、有效联系方式。

5 人员要求

5.1 平台应配备技术、服务和管理等方面人员，人员数量与实际业务需求相适应，其要求应包括但不限于：

- 遵守国家法律法规及所在岗位的各项规章制度和职业道德；
- 取得相关资质，诚信服务，掌握本岗位所需的专业知识。

5.2 平台经营者应分别对农村电子商务平台、农产品商家等的工作人员建立培训机制，针对不同岗位特点开展人员培训。

6 入驻服务

6.1 平台应针对电子商务的特点，为办理市场主体登记的农产品商家提供准入咨询、网络经营场所证明等必要的便利条件。

6.2 平台应给农产品商家提供业务咨询和线上店铺装修的技术服务。

6.3 农产品商家入驻时，平台应在政策宣贯、运维托管、网络推广、数据分析等方面为其提供服务便利。

6.4 平台负责审核和监控农产品商家发布的商品和服务信息、公开论坛和用户反馈的信息，对违法的信息应当立即予以删除，并保存相关记录。

6.5 平台应对农产品商家的产品质量、经营规模、信用状况进行持续跟踪和记录，对供货质量不好、存在信用问题的农产品商家，应取消平台入驻资格。

7 信息服务

平台应收集的农产品信息包括但不限于以下：

- 农产品名称；
- 品牌、商标及 LOGO 信息；
- 农产品规格、型号或成分；
- 市场准入信息：许可类产品证书、强制性产品认证证书等；
- 原产地标识；
- 农产品商家名称、资质证件、联系方式等；
- 产品价格、运费；
- 退换货条件。

8 销售服务

- 8.1 平台应建立客服销售体系，客服团队实时在线看店，提供在线导购服务，实时监控服务过程并及时回答客户问题。
- 8.2 平台在制定农产品销售方案时，应充分考虑农产品生产地的生产和销售情况，包括生产面积或产量、上市时间、质量和技术水平、传统销售渠道及比例、自主品牌拥有情况等。
- 8.3 平台应通过销售数据、信息的收集、识别、分析、处理，为农产品商家提供销售结果评估。
- 8.4 当发生较大规模农产品滞销时，鼓励平台制定重点应急促销方案，优先为农产品商家提供销售支持。
- 8.5 平台在农产品销售过程中，应建立交易信用管理，包括但不限于：
 - 应建立对买卖双方交易服务过程的信用管理制度；
 - 应对交易评价及交易统计信息予以记录；
 - 应制定相应的信用管理办法和处理机制；
 - 应制定信用信息维护机制，并定期更新信用信息；
 - 应建立交易评价体系，允许对交易主体、商品质量、过程、服务水平等进行评价。

9 支付服务

- 9.1 平台应为农产品商家提供简单、合理、便于操作的支付结算流程。
- 9.2 平台应用技术手段保证农产品交易信息保密、完整、可鉴别、不可伪造、不可抵赖。
- 9.3 平台应在执行消费者交易支付指令前要求消费者对交易进行确认。
- 9.4 平台应为农产品商家提供发票或收据等支付、结算凭证。
- 9.5 平台应为消费者提供多种支付方式及便捷的退款途径。

10 包装设计服务

- 10.1 平台可根据农产品商家的实际需求，为农产品商家提供产品的统一视觉包装设计，设计的包装信息不应发布违反法律、法规的广告。
- 10.2 设计包装时，应考虑农产品的地理标志、区域品牌、人文历史等综合元素。
- 10.3 包装上应标明农产品名称、产品执行标准、质量信息、产地、生产日期、储存方法、保质期、生产者名称、地址、联系方式、净含量、安全信息、条码及其他需要标注的内容。
- 10.4 平台为农产品商家提供包装设计服务时，应积极利用新材料、新技术，尽量减少包装的体积、层数、重量以及填充物、缓冲物和包装物中不可再生资源的用量，尽量减少胶带的使用。

10.5 包装空隙率及包装层数应符合 GB 23350 所附表 1 的规定。

表 1 包装空隙率及包装层数要求

商品类别	限量指标	
	包装空隙率	包装层数
饮料酒	≤55%	3 层及以下
糕点	≤60%	3 层及以下
粮食 a	≤10%	2 层及以下
保健食品	≤50%	3 层及以下
其他食品	≤45%	3 层及以下
a 粮食指原粮及其初级加工品		

注：当内装产品所有单件净含量均不大于30ml或30g，其包装空隙率不应超过75%；当内装产品所有单件净含量均大于30ml或30g，并不大于50ml或50g，其包装空隙率不应超过60%。

10.6 应充分利用不同农产品的共性，减少包装种类。

10.7 应具备重复使用的结构或满足一定物理性能以便于重复使用，应优选物理性能和技术特征满足循环使用要求、易于卸货或倒空、可通过洗涤或维护等操作维持原功能的包装容器，提高循环箱的使用比例。

11 物流配送服务

11.1 平台应自建或整合第三方资源，为农产品商家提供农产品物流配送服务。

11.2 应对农产品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业。

11.3 平台应根据防疫等相关部门的要求，配备消杀设备，对农产品物流包裹进行消毒处理。

11.4 应注意采取措施降低收货过程中的损耗，如易腐果蔬优先收货、合理确定收货流程、缩短收货时间等。

11.5 对产品追溯信息的管理应符合 GB/T 29373、GB/T 29568、GB/T 33915 的相关要求。

11.6 农产品送达交接后，应及时向农产品商家反馈送达情况；无法正常送达的，应与农产品商家及时沟通，并做好处理记录。

11.7 平台向农产品商家提供代收货款服务时，应按照合同约定及时交回货款。

12 品牌服务

12.1 平台应加强区域农产品品牌宣传营销工作，提高区域农产品品牌的知名度、美誉度和忠诚度，可采取包括但不限于下列措施：

- 对区域农产品品牌进行宣传，获得公众的信任和支持；
- 结合时代特点，不断丰富营销方式和营销手段；
- 传播区域农产品品牌文化内涵，提升区域农产品品牌形象。

12.2 平台应加强区域农产品的品牌保护，可采取包括但不限于下列措施：

- 合理开发、应用、推广、保护区域农产品品牌；
- 建立区域农产品品牌信息分享平台，促进信息在相关方合理转移与创新。

13 投诉处理

- 13.1 平台应建立消费者申诉和投诉处理制度，规定农产品商家履行销售承诺的服务条款，设置专职人员受理消费者的投诉并在承诺的时间内进行调解。
- 13.2 平台应建立多种消费者投诉渠道，包括但不限于电话投诉、在线投诉、电子邮件等。
- 13.3 平台对于服务质量问题的投诉，应保持真诚态度，满足消费者的服务需求；当消费者提出的解决方案超出客户服务人员权限时，应及时上报。
- 13.4 平台应协助解决农产品商家和消费者之间的售后问题，包括但不限于退换货、退款、补偿金额确定、补偿款催发等。
- 13.5 投诉应在平台承诺的时间范围内进行处理，对于不能达成一致处理意见的投诉，农村电子商务平台应给出明确的后续纠纷解决途径，如：
- 申请第三方进行调解；
 - 建议消费者向有关部门申诉解决；
 - 向国家仲裁机构提出仲裁申请；
 - 向人民法院起诉。
- 13.6 对平台投诉的，投诉问题成立，平台应赔偿消费者经济损失并针对投诉内容进行整改。

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/ T 2734—2023

净饮水机维修维护服务规范

2023 - 04 - 17 发布

2023 - 07 - 14 实施

山西省市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务流程 2

6 维修服务 2

7 维护服务 3

8 回访 4

附录 A（资料性） 净水机维修维护信息表 6

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。

本文件由山西省商务厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省家电行业服务协会、青岛海尔健康科技有限公司、山西瑞飞机械制造有限公司、太原天兰天科技开发有限公司、山西家福乐科技有限公司、山西玛斯特科技股份有限公司、山西水吟斯尔特环保设备有限公司、山西省创美伟业科技有限公司、山西省龙垂润邦环境技术服务公司、山西三合众鑫商贸有限公司、山西清水源环保科技有限公司、太原市荣达环保科技有限公司、山西璞隆智能家居有限公司、阳泉市亿家安家用电器修理有限公司、山西隆腾博洋工贸有限公司。

本文件主要起草人：孔建华、武勇、倪日北、谭纲、袁红旗、孙志莲、赵纲驿、秦付磊、谢庆、闫首栋、崔华文、黄文军、于英、章怀宽、赵文。

净水机维修维护服务规范

1 范围

本文件规定了净水机维修维护的术语和定义、基本要求、服务流程、维修维护服务及回访要求。本文件适用于家用和商用净水机维修和维护的上门服务。

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 16784 工业产品售后服务 第2部分：维修

GB 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 21097.1 家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则

GB/T 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求

QB/T 2837—2006 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

QB/T 4692—2014 家用和类似用途净水机维修维护服务规范

《生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价规范》（原卫生部卫法监发[2001]第161号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

净水机

用于家用和公共场所中，以满足用户的饮用水安全为目的，对市政自来水或其他水源进行深度净化处理的水质处理器。

3.2

净水机维修

将有故障的净水机修复至能达到净水机应有的正常使用功能，且出水水质达标而进行的修理工作。

3.3

净水机维护

对净水机进行的日常保养工作，使其保持正常使用并且出水水质达标。

3.4

服务方

经授权提供净水器维修服务的企业，包括净水器专业维修店、家用电器或生活日用品维修店的净水器维修部门、净水器制造商或经销商的维修服务部门。

3.5

服务人员

经服务方授权以安全规范的方式完成净水器维修服务任务的人员。

4 基本要求

- 4.1 服务方应有相关资质。
- 4.2 服务方为用户进行维修维护时，应符合国家有关部门和行业的相关规定。建立相应的维修及维护手册、管理制度，保证服务质量。
- 4.3 服务人员应经服务方培训取得相应资格证书并授权后方可上门服务。
- 4.4 服务方应按 GB 18760、GB/T 16784 和 GB/T 22766.1 的规定以及相关合同、协议和承诺，为用户提供服务。
- 4.5 对超过安全使用年限的产品，服务方应按 GB/T 21097.1 的规定，建议用户报废更新。
- 4.6 在维修服务过程中，应确保安全，防止触电、溺水等事故的发生。
- 4.7 各种接待记录、维修服务记录、维修单、回访记录都应准确、字迹工整清晰，可追溯。所有记录均存档并保存三年以上。服务方应对用户信息保密。
- 4.8 服务方应明示收费标准，经用户同意后方可测试、维修维护。
- 4.9 维修维护结束后，净水器应正常运行。
- 4.10 维修维护用的材料和部件应为合格产品。使用与水接触的材料和部件应符合 GB/T 17219 的要求。

5 服务流程

净水器的维修维护服务应遵照图1的流程进行。

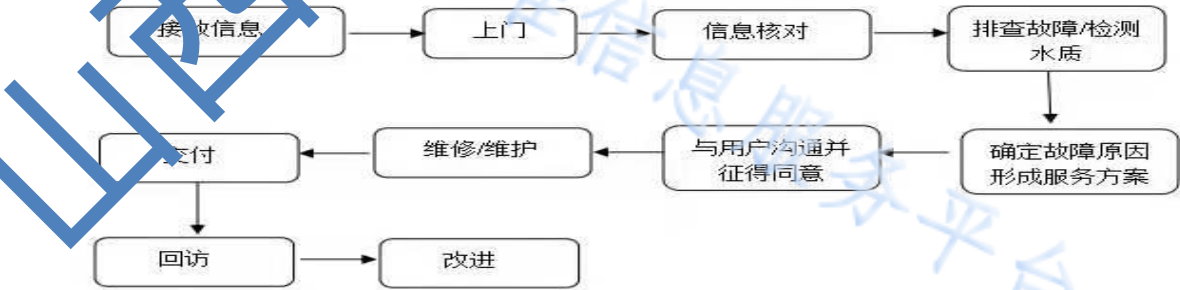


图 1 维修维护服务流程图

6 维修服务

6.1 接收服务信息

接收服务信息并填写《净水机维修维护信息表》，具体参见附录 A。

6.2 设备工具

6.2.1 净水机维修使用的原材料和零部件，应由服务方提供原厂配件或专业零部件生产商的产品，由此产生的质量问题及给用户带来的损失由服务方承担。如用户坚持自行提供净水机维修服务材料和部件，由此产生的质量问题及带来的损失由用户承担。

6.2.2 服务人员上门服务时应配备专业维修维护设备、工具(十字和三角型螺丝刀、尖嘴钳、活动扳手、剪管器、万用表、TDS 水质检测笔、小手电筒、电钻等)、检测仪器和仪表；生料带、电工胶布、2 分球阀（2 只）、接头（各型号接头 1 至 3 个）、扎带、导热硅脂（1 支）、鞋套、抹布/擦机水、2 分、3 分 PE 管若干等基本配件。

6.3 排查故障

6.3.1 核对用户“信息表”。

6.3.2 在服务过程中，应避免用户的物品沾污或受损，搬动物品时应征得用户同意，轻拿轻放。

6.3.3 确定故障原因，形成维修方案：

- a) 显示面板工作状态、加热及温度是否正常；
- b) 主机通电及电机运转是否正常；
- c) 出水量是否在规定流量范围；
- d) 净水水质是否在规定范围；
- e) 废水排水有无异常。

6.3.4 告知用户需更换部件及是否收费，征求用户认可后进行维修。

6.4 维修

6.4.1 在进行维修前应注意关闭用户进水阀和净水机进水阀门。

6.4.2 对无法当时现场修复，应向用户说明情况和原因。需再次上门服务的，应与用户协商预约再次上门的日期和时间。

6.4.3 需拆卸后送服务方或制造商进行修理的，需经用户同意后再拆卸。相关情况在“信息表”上备注说明，将客户联交给用户作为凭证。

6.4.4 对维修过程中新发现或新出现的故障及问题，应及时与用户沟通，在征得用户认可后再进行修理并记录归档。

6.5 交付

6.5.1 维修结束后，应进行试机，确认故障已排除、净水机已修复并能正常使用，进行保压测试，查看无漏水、渗水现象，交付用户。试机时用户应在现场，并签字确认。

6.5.2 机器维修后需进行水质检测并记录数据。

6.5.3 使用抹布进行清洁维护，保证外观清洁。

6.5.4 对服务现场进行整理、清扫，搬动的物品要复原。

7 维护服务

7.1 接收服务信息

接收服务信息并填写《净水机维修维护信息表》，具体参见附录A。

7.2 设备工具

7.2.1 净水机维护使用的原材料和零部件，应由服务方提供原厂配件或专业零部件生产商的产品，由此产生的质量问题及给用户带来的损失由服务方承担。如用户坚持自行提供净水机维修服务材料和部件，由此产生的质量问题及带来的损失由用户承担。

7.2.2 服务人员上门服务时应配备专业维修维护设备、工具(十字和三角型螺丝刀、尖嘴钳、活动扳手、剪管器、万用表、TDS水质检测笔、小手电筒、电钻等)、检测仪器和仪表；生料带、电工胶布、2分球阀（2只）、接头（各型号接头1至3个）、扎带、导热硅脂（1支）、鞋套、抹布/抹机水、2分、3分PE管若干等基本配件。

7.3 检查设备、检测水质

7.3.1 核对用户信息表。

7.3.2 在服务过程中，应避免用户的物品沾污或受损，搬动物品时应征得用户同意，轻拿轻放。

7.3.3 确定需要维护的内容：

- a) 清洁护理，设备检查；
- b) 滤芯、滤料、膜组件、管道管件及容器的清洗、反洗、药洗和消毒杀菌；
- c) 更换消耗品（如滤芯、滤料等）；
- d) 更换寿命到期的零部件（如密封圈、UV灯管、臭气发生管等）；
- f) 更换老化、变形、锈蚀的零部件。

7.3.4 告知用户需更换部件及是否收费，经用户认可后进行维护。

7.4 维护

7.4.1 在进行维护前应注意关闭用户进水阀和净水机进水阀门。

7.4.2 更换滤芯应佩戴手套，充分冲洗活性炭至无黑水排出。

7.4.3 对在维护过程中新发现或新出现的故障及问题，应及时与用户沟通，在征得用户认可后再进行修理并记录留档。

7.5 交付

7.5.1 维护结束后，应进行试机，确认净水机能正常使用，进行保压测试，查看无漏水、渗水现象，交付用户。试机时用户应在现场，并签字确认。

7.5.2 机器维护后需进行水质检测并记录数据。

7.5.3 使用抹布进行清洁维护，保证外观清洁。

7.5.4 对服务现场进行整理、清扫，搬动的物品要复原。

8 回访

8.1 净水机修复后，应至少进行一次用户回访。回访一般在服务结束后三日内完成。

8.2 回访可采用电话回访、网络回访、上门回访等多种形式。

8.3 回访应作记录，上门回访应请用户签字确认。回访记录应存档保留三年以上。

8.4 回访记录标注于“信息表”上。回访结果主要包括如下内容：

- f) 对维修是否满意；

- g) 对服务人员的意见;
 - h) 询问已维修维护净水机的状况及使用情况;
 - i) 用户意见和建议。
- 8.5 回访发现已修复的净水机不能正常使用,应迅速查明原因,按维修保质规定进行复检复修,直至净水机能正常使用,使用户满意。
- 8.6 回访中用户所提的意见和建议,应及时向相关单位和部门反馈信息。
- 8.7 对用户的投诉,应积极认真处理,符合 GB/T 17242 的规定。

山西省地方标准公开
山西省标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
净水机维修维护信息表

净水机维修维护信息见表A. 1。

表 A. 1 净水机维修维护信息表

客户姓名	手机号码	详细地址	产品名称	用户反映情况	服务兵	要求服务类型	要求服务方式	要求服务时间
服务商	办公电话	登记时间	派单时间	实际服务类型	实际服务方式	实际服务时间	回访时间	回访结果

附件 5

ICS 03.080.99

CCS A 12

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB14/T 2832—2023

家政服务 钟点服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 10 - 10 发布

2024 - 01 - 10 实施

山西省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 4 服务机构要求 1

5 钟点服务员要求 2

6 服务内容及要求 2

7 服务流程 3

8 服务质量保障及监督 3

地方标准信息服务平台

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。

本文件由山西省商务厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准化技术委员会（SXS/TC 16）归口。

本文件起草单位：山西省家政服务协会、山西金盛家政服务有限公司、太原市贝亲好家政服务有限公司、晋城市保丽洁清洗有限公司、红马甲集团股份有限公司。

本文件主要起草人：李世杰、彭顺利、武永刚、李金泉、李爱红、李敏、耿清亮、周婕、赵宝荣、姜薇、张莎。



家政服务 钟点服务规范

1 范围

本文件规定了家政服务 钟点服务的术语和定义、服务机构及人员要求、服务内容、服务流程、服务质量保障与监督。

本文件适用于家政服务机构提供的钟点服务。

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 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
SB/T 11136 家政服务 钟点服务质量规范
DB14/T 1030 家庭餐制作服务规范
DB14/T 1031 家庭居室保洁服务规范
DB14/T 1032 家庭育婴护理服务规范
DB14/T 1033 家庭养老服务规范
DB14/T 1881 家政服务溯源管理要求

3 术语和定义

SB/T 11136界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

钟点服务

依据家政服务合同要求，以家庭为服务对象并延伸到机关、企事业单位、社区等，以小时计算劳动报酬的家政服务。

3.2

钟点服务员

以小时计算劳动报酬、提供服务的家政服务员。

3.3

钟点服务的客户

接受钟点服务的家庭或机关、企事业单位、社区等，以下简称客户。

4 服务机构要求

4.1 具有合法、完备的经营资质。

4.2 具备与其业务范围相适应的固定经营场所、基础实施。

4.3 应有符合业务量需求的专兼职管理人员、培训教师和钟点服务员。

- 4.4 应加强对钟点服务员的职业道德建设。
- 4.5 应对钟点服务员进行不间断地职业技能培训，使其掌握钟点服务的技能。
- 4.6 应公开服务项目、收费标准、投诉监督电话等。
- 4.7 应有完善的档案管理制度并有效执行。
- 4.8 应有适合钟点服务的家政服务合同。

5 钟点服务员要求

- 5.1 应持有有效的身份证件。
- 5.2 应有健康证，无精神病史和传染性疾病。
- 5.3 具有从事钟点服务的基本知识、技能及相应的职业资格。
- 5.4 应掌握人身安全、家庭安全防范、交通及用电安全常识。
- 5.5 文明用语、举止大方、着装得体、讲究个人卫生。
- 5.6 应掌握日常交往礼仪，待人接物得体。
- 5.7 对客户提出的合理意见善于接受并改进。
- 5.8 遵守职业道德，并配合服务机构的管理。

6 服务内容及要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 各项服务应履行合同约定。
- 6.1.2 钟点服务员在进行具体操作时应和客户进行协商，在不违背合同的前提下尽量按照客户要求进行操作。

6.2 保洁服务

按照DB14/T 1031的规定执行。

6.3 育婴服务

按照DB14/T 1032的规定执行。

6.4 母婴护理服务

按照DB14/T 1032的规定执行。

6.5 居家养老服务

按照DB14/T 1033的规定执行。

6.6 家庭餐制作

按照DB14/T 1030的规定执行。

6.7 宠物饲养和养护花卉

- 6.7.1 了解宠物的生活习性，掌握常见的宠物饲养常识，能够正确喂养和照料。
- 6.7.2 掌握家养盆栽花卉的养护知识，正确给花卉浇水、施肥、剪枝、防治病虫害等。

6.7.3 做好清洁卫生防疫工作，做好安全防护。

6.8 整理收纳

6.8.1 掌握整理收纳的技能和方法。

6.8.2 掌握符合服务要求的工作程序。

6.8.3 掌握收纳用品的使用、维护、保养知识。

6.8.4 保证物品安全与自身安全。

6.9 其他服务

6.9.1 以下各项服务按照 SB/T 11136 的规定执行。

——服装及织物的洗涤和存放。

——家庭物品采买。

——接送孩童服务。

6.9.2 可根据与客户的约定提供送餐、取快递、代缴水、电、物业费等服务。

7 服务流程

7.1 服务接待

服务机构收到客户服务需求信息后，应核实客户身份，与客户商定钟点服务的内容、时间、地址、质量要求、收费标准以及是否需要携带服务工具、用品等。

7.2 订立服务合同

在服务机构、客户、钟点服务员三方对钟点服务的内容、时间、价格等均无异议的情况下，订立服务合同。

7.3 服务准备

7.3.1 服务机构应根据就近原则安排钟点服务员提供服务，出具钟点服务派工单。

7.3.2 钟点服务员应根据服务合同和派工单准备好相应的服务用品用具，作好上岗准备。

7.4 服务实施

7.4.1 钟点服务员上门服务时，应按照约定时间到达客户指定的地点，向客户出示派工单、工牌，核对服务内容，在得到客户同意后开始服务，并记录服务的起止时间。

7.4.2 钟点服务员应按时保质保量完成服务。

7.4.3 服务完成后，客户在派工单上签字并作出满意度评价。

7.4.4 服务机构将服务信息进行统计，将派工单归档保存。

8 服务质量保障及监督

8.1 服务质量追溯

服务质量追溯可按照 DB14/T 1881 的规定执行

8.2 服务质量投诉

服务质量投诉可按照GB/T 19012的规定执行。

8.3 监督与改进

8.3.1 服务机构应当自觉接受社会及相关部门的监督，对客户反馈的意见进行登记、整理，针对反馈意见采取纠正或改进措施，并及时对客户反馈的意见给予答复。

8.3.2 如有服务质量达不到合同要求问题，服务机构要求钟点服务员进行整改；对多次被投诉的钟点服务员应重新培训；培训后仍不达标的不应上岗。

地方标准信息服务平台