团　体　标　准

T/GDFCA 002—2019

放心肉菜示范超市评审服务标准

Reliable meat dish demonstration supermarket review service standard

（征求意见稿）

2019-××-××　发布　　2019-××-××实施

广东省食品流通协会　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 评审原则.....2
5 基本要求.....2
6 评审程序.....2
7 评审服务标准.....3
附　录　A （规范性附录） 示范超市评审评分表.....6

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。
本指导性技术文件由广东省食品流通协会提出并归口。
本指导性技术文件起草单位:
本指导性技术文件主要起草人：

放心肉菜示范超市评审服务标准

1 范围

本标准规定了放心肉菜示范超市评审的术语和定义、评审原则、评审要求、评审程序和评审指标。

本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对超市的评价，适用于开展创建“放心肉菜示范超市”活动的工作指导。

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 1.1-2009 标准的结构和编写

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 13495 消防安全标志

GB/T 18106-2004 零售业态分类

GB/T 23650 超市购物环境

GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第五部分：购物符号

GB/T 27301 食品安全管理体系 肉及肉制品生产企业要求

GB/T 27341 危害分析与关键控制点(HACCP)体系 食品生产企业通用要求

DB31/T 396-2008 生鲜食品超市经营与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生鲜食品 fresh food

生鲜食品：按照加工程度和保存方式不同，包括初级生鲜食品、冷冻冷藏食品和自制食品三大类。（1）、初级生鲜食品指新鲜的蔬果、畜禽肉类、蛋类、水产品等，经简单加工处理后冷冻、冷藏或常温下销售的上述食品。（2）、冷冻冷藏食品：冷冻食品指以农、畜、水产原料经加工调理，急速冷冻在-18℃以下储存并销售的食品；冷藏食品指农、畜、水产原料经加工调理，急速冷却在 4℃以下储存并销售的食品。（3）、自制食品指经过烹饪、腌制等加工处理后的熟食、面包点心和其他即食食品。

3.2

经营服务性收费 operating service charges

是指向社会提供场所、设施或技术、知识、信息、体力劳动，包括代替服务等经营服务行为，依据物价部门《收费许可》的收费。

3.3

专间 specialized room

指处理或短时间存放直接入口食品的专用加工制作间，包括冷食间、生食间、裱花间、中央厨房和集体用餐配送单位的分装或包装间等。

4 评审原则

4.1 依照评审要求，按照评审员标准操作程序，评分标准、评审指南、技术指南，以客观、公正和科学、严谨为原则从事评审工作。
4.2 评审员不向第三方泄露在评审过程中获得的超市相关信息；不泄露尚未公布的信息。
4.3 通过评审活动，超市自我体检一次，提升超市食品安全的管理水平，促使超市完善管理制度，真正的做到食品安全，承担食品安全主题责任。
4.4 让老百姓认可超市，放心购买，为超市增加营收，树立榜样和良好形象。

5 基本要求

5.1 超市营业执照法人代表为质量和安全的第一负责人。
5.2 销售商品和经营性服务收费应证照齐全、合法经营。
5.3 应实行开架自选、集中收款，由收银机统一结算。
5.4 采用连锁经营的超市，应实行总部统一定价，统一标识。
5.5 应切实保障消费者合法权益，无欺诈、违法经营、偷税、漏税、欠税、拖欠贷款等情况。

6 评审程序

6.1 超市自查

超市对照本标准第七章内容进行自查自评，提交自评报告。

6.2 现场评审

6.2.1 评审前工作

6.2.1.1 准备评审工具

a）电子版或纸质的工作文件；
b）正确的评审表和相关评审资料（如放心肉菜示范超市评审工具包）、廉洁自律声明；
c）工作证；
d）能够正常使用的设备（电脑、相机（含备用电池）、温度计、余氯试纸、U 盘等）；
e）干净整洁的白大褂（含发网、口罩）注意：白大褂、发网、口罩在加工间内必须穿着整齐，在卖场区域内可根据情况脱下，避免商场内消费者误会，进入专间时应按照洗手流程进行手部清洁和消毒；
f）纸笔、写字板（若需要）。

6.2.1.2 准备评审文件

文件需要相关负责人按如下进行准备：
a）生鲜：超市建立的肉菜供应商档案、超市肉菜供货信息记录、制冷设施温度记录等；
b）收货部：收货验收记录（产品批号和温度、检疫证、进口卫生证书等）、农残和瘦肉精检测记录、温度计校准记录等；

6.2.2 评审中工作

6.2.2.1 确定评审路线

生鲜：正式评审遵循高风险至低风险的流程。如：熟食-面包-肉课-水产-蔬果-日配；在具体评审这些部门前可优先进入熟食冷藏库（查看隔夜未报损的，过期的熟食制品）、肉课加工间，熟食加工间（查看垃圾桶内是否有评审前一天或者更早的标签，但无产品）。

交叉评审：在评审过程中可以依据门店情况进行交叉评审，如熟食加工间评审完成后，先行评审面包加工间，完成后可以返回查看熟食销售区域再回到面包销售区域进行交叉评审，在评审排面的过程中，对熟食加工间发现的问题同样进行拍照处理。

收货部门：在评审其他部门的过程中了解收货时间，根据实际情况穿插在生鲜评审过程中，但应将熟食和面包两个部门检查完毕后，再进行收货检查。

食品部：评审食品部门，优先销售区域、其次仓库区域。

食品安全小组：在所有的现场检查完毕后，在办公室内查看相关记录和文件，可以将工具包-食品安全小组文件、记录检查清单在中午或早上的时候给到门店，让其提前整理相关资料。

6.2.2.2 进入评审现场

生鲜：评审表中会有现场评审的关注点，不同区域按照不同重点关注点进行评审，评审重点包括但不局限于以下几点，如加工间、个人卫生管理、清洁消毒和清洁消毒工具状态、员工操作合规性、虫害控制、冷链控制、标签标识等；仓库内储存规范是否符合，报损产品、临期产品的隔离标识；卖场区域商品陈列管理、商品保质期管理、是否有双条码商品，散装食品的管理，供应商产品标签符合性等。同时也要关注法律法规对现场的要求。然后现场观察和抽查相关记录对其符合性进行评审。

食品：销售区关注试吃操作，员工着装和健康证。销售区展示柜和地面的卫生。产品的标签信息是否符合相关法律法规。

6.2.2.3 评审抽样方法

生鲜：在评审过程中，应当结合时下敏感商品和门店难于控制的商品随机抽取样品，如在加工间评审时抽取接触直接入口食品员工的健康证、员工食品安全培训记录等，在卖场抽取商品检查商品标签、保质期、外包装污染等，在仓库抽取如低温奶、畜禽肉等高风险食品查看其收货信息等。

食品:随机抽检商品和人员，现场观察是否存在卫生死角。

6.2.3 评审后工作

6.2.3.1 评审报告

评审后的报告由三部分组成：评审评分表、评审照片、评审汇总表 ，每位评审员应在评审结束后内完成评审报告，报告完成后发送给报告评审小组，由指定的报告评审员完成对报评审报告的评审。评审评分表见附录A。按本标准，达到90分以上被评为放心肉菜示范超市。

6.2.3.2 汇总分析报告

完成初评审后，将会指定报告评审员对所有的评审报告进行汇总分析，总结出超市存在的主要风险点，按照风险点进行分级，并分析原因提出切实可行的整改建议。

6.2.3.3 整改报告

在初评审整改后，将会安排评审员对超市进行复评审的跟踪改进，完成整改报告，整改报告中包含初评审发现的不符合项、超市的整改情况、整改证据、未整改原因，而且评审员会现场抽样验证超市整改效果。

7 评审服务标准

7.1 服务环境

7.1.1 店面招牌明显、清晰、整洁，文字规范，宜有中英文标识。
7.1.2 店堂布局合理，货架合理安排，商品分类排放，指示标志明显。
7.1.3 营业时间指示清楚，调整营业时间应提前告示。
7.1.4 通道安排合理，主通道道宽应符合GB/T 23650中规定。
7.1.5 营业区域划分明确，指示醒目。
7.1.6 营业场所及陈列商品应保持清洁、完整，商品名称或包装正面应朝向顾客。
7.1.7 食品、百货区地面整洁，生鲜食品区地面无积水、污渍。
7.1.8 对销售绿色、有机的食品，应有醒目的标识。
7.1.9 各类标志或中文标示应符合GB/T 10001.5中规定。

7.2 服务设施

7.2.1 公共设施、设备

7.2.1.1 灯具、空调、电扇、电梯等设施完好，能正常提供服务。
7.2.1.2 消防设施应按GB 13495规定，设有消防栓、灭火器、紧急疏散等明显标志。
7.2.1.3 设有公共卫生设施，应有规范信息标志指示牌，随时保持洁净。

7.2.2 保鲜陈列设施

7.2.2.1 冷冻食品应配备冷冻库（柜），其温度应低于-18℃。
7.2.2.2 生鲜肉类、乳制品、豆制品应配备冷藏库（柜），其温度在-2℃~5℃之间；热保温熟食品应配备保温柜，其温度在60℃以上。
7.2.2.3 熟食制品加工场地的布置应符合卫生部门的有关要求，散装熟食制品等冷荤应在专间加工，并符合相关的卫生规定。
7.2.2.4 销售熟食卤味等散装即食食品应设置封闭式专用出售间或加盖加罩，并使用售货工具。
7.2.2.5 鲜活水产品应配备蓄养池。
7.2.2.6 生鲜果蔬应配备果蔬陈列架

7.2.3 加工设备

7.2.3.1 现场加工设备应满足所加工产品的需要，并符合国家有关质量标准，确保安全、卫生。
7.2.3.2 鲜活水产品加工应配备操作台、清洗台、水池等设备。
7.2.3.3 豆制品加工应配备电磨机等成套专用设备。
7.2.3.4 面包、糕点加工应配备烘烤机、打蛋机、醒发箱、搅拌机、包装设备等。

7.3 从业人员

7.3.1 符合相关从业条件、文化程度等岗位要求，经培训后持证上岗。特殊工种应具备相应的专业资格。

7.3.2　人员上岗前应经健康体检合格和卫生知识培训合格，取得健康合格证。

7.3.3　穿着统一制服，仪容端正、仪表整洁。女性不施浓妆，发型宜短。男性不留长发，不留胡须。上岗时不得佩戴首饰品。

7.4　质量控制

7.4.1　所有采购的商品应符合《食品卫生法》和《产品质量法》等法律、法规及其他有关商品法定销售条件。

7.4.2　查验供货商资质、做好相应备案建档工作，单证应包括以下内容:

a）企业法人营业执照；

b）税务登记证；

c）生产许可证、产品准产证、卫生许可证、专卖证；

d）商标注册证或使用许可证及授权证明；

e）其他应查验的单证。

7.4.3　查验商品质量应包括下列内容：

a）产品质量检验合格证明；

b）重点商品的检验检疫证、标签、市场准入批准证明；

c）有强制性认证要求的商品，应获得有关证书；

d）商品包装、广告宣传有相关依据的证明；

e）应验证商品条码证；

f）其他应查验的内容。

7.4.4　建立供应商、商品资质评审制度，根据商品风险状况定期进行实地考察，完善供应商、商品评估评审。

7.4.5　建立商品进货索票索证制度和流程，完善进货台账记录，做到问题商品可溯源。

7.4.6　不得销售质量变异、包装破损和过保质（保存）期的商品。

7.4.7　不得销售保质（保存）期标示不清晰或缺失的商品，以及无合格证的商品。

7.4.8　商品与标价签保持对应，变价时及时更换、调整标价签。

7.5　食品安全

7.5.1　生鲜品加工、销售应坚持低温、清洁、覆盖原则，保证所售商品品质。

7.5.2　食品陈列或贮存生熟分开，温控食品应置于温控设备中。

7.5.3　不得将已变质的水产品、畜禽品和感官异常的果蔬品切配包装或加工后出售。

7.5.4　临近保质（保存）期商品内部应预警提示，示范超市宜采取集中陈列销售。

7.5.5　自制熟食、卤味、烹饪菜肴、凉拌菜等保质期不得超过当日，当日未销售完的应在营业结束时作销毁处理。

7.6　促销管理

7.6.1　销售促销商品、特价商品、会员优惠商品等，应在相应货架明显告示。

7.6.2　建立商品广告内部评审制度，发布的商品广告内容应真实、准确、完整、全面、及时。

7.6.3　促销商品及活动宣传应表述准确、易懂，设限制性条件的应充分告知。

7.6.4　促销人员不得在超市内卖叫促销。

7.7　售后服务

7.7.1　公示服务公约（服务守则），公开投诉（监督）电话，设置顾客意见薄。

7.7.2 建立商品退调货等售后服务制度。
7.7.3 认真对待顾客投诉，做好投诉核实，及时处理不推迟。
7.7.4 顾客索要发表应根据有关规定给予提供。
7.7.5 正常商品、促销商品、赠品统一实行国家规定的质量保证和售后服务。

7.8 安全防范及突发事件处理

7.8.1 停电、火警、治安、防汛、防台、食品安全、传染病等突发事件，应建立应急预案。
7.8.2 对应急预案及相关制度，开展定期培训和演练。
7.8.3 开展大型活动提前向行业主管部门审批，同时向所在地治安管理部门备案。

7.9 服务满意度

7.9.1 建立服务管理内外监督机制，持续改进服务，提高服务质量。
7.9.2 建立内部服务管理机制，定期通报情况，加强对服务管理的监督与考核。
7.9.3 根据有关部门的社会公众满意度测评结果，开展自查自纠。
7.9.4 宜对服务管理引进第三方测评，定期征求消费者的意见和建议。

附　录　A
（规范性附录）
示范超市评审评分表

表A.1 示范超市评审评分表

一、监管部门对示范超市销售食用农产品监督抽检的历史情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
1-1	调阅2年内各级食品药品监管部门组织开展的对示范超市销售食用农产品监督抽检数据，未发现因管理不善造成的抽检不合格情况得8分，否则不得分。	8		
二、监管部门对示范超市销售食用农产品现场检验检测的情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
2-1	现场选择3种高风险肉菜品种（如叶菜、动物内脏、淡水产品等），每种至少抽取1个样品送检，符合食品安全国家标准得1分，否则不得分。	8		
三、示范超市设立优质精品肉菜专柜情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
3-1	现场查看优质精品肉菜专柜，有明显标示标注的优质精品肉菜的，无论数量多少，得分为2分，未设专柜的不得分。	2		
四、优质精品肉菜认证随附情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
4-1	现场抽查1种优质精品肉。附有相应的证书、查阅渠道证明等内容得1分，否则不得分。	0.5		
4-2	现场抽查1种优质精品菜。附有相应的证书、查阅渠道证明等内容得1分，否则不得分。	0.5		
4-3	无药用宣称，无夸大、不实营养宣称，非保健食品不能有保健功能宣称。	0.5		
4-4	不能有未经批准的认证宣称（如供港、绿色、无公害、有机等）。	0.5		
五、示范超市质量安全管理体系建立情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
5-1	现场查看示范超市是否制定的管理文件。	1		
5-2	管理文件是否包括来料控制，如：食品或食用农产品的供应商审查、进货查验记录、检验检测等。	0.5		
5-3	管理文件是否包括过程管理控制，如：日常自查、运输及贮存管理、标签标识管理等。	0.5		
5-4	管理文件是否包括仓库管理控制，如：库存定期清理、超过保质期及不合格处置等。	0.5		
5-5	管理文件是否包括过质量安全信息公示等制度等。	0.5		

表A.1 （续）

序号	内容	应得分	实得分	备注
5-6	以上文件是否有专门制定或制度内列出“食用农产品”或具体品类。	1		
5-7	管理文件是否经过审批发放，适用部门是否可获得此文件。	1		
六、示范超市质量安全管理机构设立情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
6-1	现场查看示范超市是否制定了管理文件，包括质量安全管理机构设立情况及相关制度。	0.5		
6-2	是否设立了质量管理机构。	1		
6-3	已设立质量管理机构是否独立其它营运部门。	0.5		
七、示范超市食品安全管理人员配备情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
7-1	现场查看示范超市是否有制订岗位职责，包括食品安全管理人员岗位职责。	0.5		
7-2	是否配备了专职或兼职食品安全管理人员	1		
7-3	询问食品安全管理人员是否了解食品安全管理职责及岗位要求。	0.5		
八、示范超市食品安全管理人员培训考核情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
8-1	超市是否制定了食品安全培训程序。	1		
8-2	食品安全管理人员应全部经培训考核合格。认可的培训包括食品监管部门培训考核记录或者超市内部培训记录。	1		
8-3	是否对超市员工进行了培训并保留了培训记录。	1		
8-4	是否有对培训的效果进行评估，考核方式是否适宜。	1		
8-5	现场询问员工近期培训内容，评估培训效果。	1		
九、示范超市执行食品安全国家标准和借鉴国外标准规范情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
9-1	现场查阅文件，超市是否有收集农兽药和污染物等限量指标的标准。	1		
9-2	现场查阅 3 分相关检测报告，检测结果是否符合农兽药和污染物等限量指标的标准情况，每个符合的报告 1 分。	3		
十、示范超市质量安全标准和经营过程规范制定情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
10-1	现场查阅文件，示范超市是否对优质精品专柜肉菜制定相应的质量安全标准或经营过程范。	0.5		

表A.1 （续）

序号	内容	应得分	实得分	备注
10-2	制定相应的质量安全标准或经营过程规范内容是否涵盖采购、贮存、运输、包装和标签标识等环节。	0.5		
10-3	抽查抽样无公害或绿色食品，核对采购和销售的数量，数量需要一致。	2		
十一、示范超市对供应商进行评审、对种养殖企业和基地以及批发市场销售者进行审查情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
11-1	现场查阅示范超市是否建立了供应商档案。	1.5		
11-2	现场查阅示范超市3家供应商档案。每家供应商符合供应资质要求并具有供应商评审相应记录。	1.5		
十二、示范超市记录供应商、种养殖基地、种养殖企业、销售者等供货者信息情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
12-1	现场检查示范超市 3 种肉菜供货信息，是否能够提供相关资料。	1		
12-2	每种肉菜是否具有供货者名称、农产品品种、产地等进货查验信息。	1		
12-3	超市肉菜供货信息记录是否完整，有无缺失。	1		
十三、示范超市推行“订单农业”“农超对接”“厂超挂钩”“基地+加工企业+超市”等采购模式情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
13-1	现场查阅相关文件，是否已推行“订单农业”“农超对接”“厂超挂钩”“基地+加工企业+超市”等采购模式。	1		
13-2	抽取肉菜相关合同或者协议等资料，确认是否属实。	1		
13-3	蔬菜是否 30%以上品种来自于规模化种植基地供应。	2		
13-4	生鲜肉 100%来自合法屠宰企业。	2		
十四、示范超市肉菜配备相应的设施设备进行预冷、分拣、包装情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
14-1	现场查看示范超市是否配置了预冷、分拣、包装相关设施设备。	1		
14-2	进行预冷、分拣、包装操作员人员卫生和现场情况是否符合要求。	1		
14-3	操作时避免交叉污染（如生熟交叉污染、动植物性交叉污染、食品与非食品交叉污染等）。	0.5		
14-4	绞肉机在处理不同的肉类时，须彻底清洗消毒。	0.5		
十五、采用低温冷藏、冷冻柜销售具有温度要求的肉菜情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
15-1	现场查看冷藏、冷冻柜等销售区域，配备与肉菜品种、数量、温度相适应。	1		

表A.1 （续）

十五、采用低温冷藏、冷冻柜销售具有温度要求的肉菜情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
15-2	温度设施设备并保持正常运转状态。冷库温度符合标准，冷藏库 0-8℃，急冻库≤-12℃。	1		
15-3	售卖用冷藏、冷冻柜的货品摆放不得超过警戒线，不应挡住出风口。	1		
15-4	售卖用猪牛内脏用独立盘子装好，家禽类内脏需打包。	0.5		
15-5	冷藏、冷冻冰柜内部清洁干净，无污染的产品。	0.5		
十六、示范超市销售肉菜环境卫生状况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
16-1	现场查看，示范超市销售肉菜场所与品种、规模相适应，环境整洁、摆放有序。	1		
16-2	超市是否采用净菜方式销售。	1		
16-3	水池、洗手池干净无霉迹	1		
16-4	垃圾桶有盖、外观干净且套有垃圾袋、无溢出、无滋生飞蚊	1		
十七、散装食用农产品标识标注情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
17-1	询问超市管理人员散装食用农产品是否有销售信息标识要求。	1		
17-2	随机抽取 3 种散装使用农产品，每种农产品是否按照相关法律法规要求标注销售信息。	1		
17-3	每种农产品是否按照相关法律法规要求注明名称、产地等信息，内容是否有缺失。	1		
十八、优质精品肉菜公开承诺符合认证情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
18-1	现场查看，随机抽取 1 种优质精品肉，精品肉是否具有符合认证时的质量安全标准要求的公开承诺信息的。	1		
18-2	现场查看，随机抽取 1 种优质精品菜，精品菜具有符合认证时的质量安全标准要求的公开承诺信息的。	1		
十九、优质精品肉菜公开承诺符合认证情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
19-1	现场查看示范超市文件，是否有提供使用农产品风险防控计划开展风险分析的程序。	0.5		
19-2	文件是否包括对食用农产品种养殖、采摘、屠宰、包装、运输、销售等各个环节的风险分析。	1		

表A.1 （续）

序号	内容	应得分	实得分	备注
19-3	分析文件是够及时更新，参照现有的食品安全突发事件，如：是否增加了非洲猪瘟的风险。	0.5		
二十、示范超市食用农产品质量安全自查机制建立情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
20-1	现场查看示范超市文件是否有建立质量安全自查机制。	0.5		
20-2	查看自查文件是够包括超市依据风险分析，确定自查环节、自查标准、自查频次和自查方法等内容。	0.5		
20-3	超市是否进行了农产品质量安全自查制度并有自查记录的。	1		
二十一、示范超市对购进肉菜等食用农产品进行检测情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
21-1	现场查看示范超市是否配置了相应的检测设施设备。	1		
21-2	现场查看示范超市是否制定了检测相关文件或指导书。	1		
21-3	检测人员和检测能力是否满足要求。	1		
21-4	对于自身不能检测的项目是否有委托第三方实验室开展检测。	1		
21-5	是否严格按照食品安全国家标准检测。	1		
21-6	是否保存的检测的相关证据或记录。	1		
二十二、示范超市对检测结果的公示情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
22-1	现场查看，示范超市是否在销售场所醒目位置公示检测结果信息。	1		
22-2	核对现场肉菜品类，结果是否和现场肉菜品类一致。	1		
二十三、示范超市对不符合质量安全标准肉菜处置情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
23-1	现场查阅文件，示范超市建立不合格肉菜控制规范等相应文件。	0.5		
23-2	及时对不安全食用农产品采取销毁等措施进行处置。	1		
23-3	是否能提供销毁相关证据或记录	0.5		
二十四、示范超市受理和处置消费者投诉情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
24-1	现场查阅文件，超市是否有建立投诉制度。	1		
24-2	是否对消费者投诉信息进行收集整理。	1		
24-3	是否对消费者投诉进行原因分析并采取预防措施。	1		

表A.1 （续）

序号	内容	应得分	实得分	备注
24-4	是否有对消费者投诉及时回复并跟进处理后的反馈。	1		
二十五、示范超市公开创建“放心肉菜示范超市”活动的标准和承诺情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
25-1	现场查看示范超市公示的标准，有相应公示标准得1分否则不得分。	1		
25-2	现场查看示范超市公示的承诺，有承诺情况的得1分，否则不得分。	1		
二十六、示范超市设置意见箱或意见栏情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
26-1	现场查看，示范超市是否有设置顾客意见箱或意见栏，或采用电子化方式开通顾客反映或投诉渠道。	1		
26-2	是否对反馈信息进行收集及时回复。	1		
26-3	回复或整改的是否有原因分析和纠正预防措施。	1		
26-4	是否有对反馈内容进行跟进客户反馈。	1		
二十七、示范超市设置公示牌公开肉菜产品供应商以及种养殖等信息情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
27-1	现场查看，示范超市是否在现场公示或二维码方式公示。	1		
27-2	公示内容是否涉及肉菜产品供应商、产地、种养殖企业以及种养殖过程质量安全管理记录等方面信息的。	1		
二十八、（一）开展宣传报道工作情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
28-1	监管部门对外公布创建工作信息，发布参加创建超市名单。采取现场宣传、印发资料、专题访谈、媒体新闻信息等形式，对“放心肉菜示范超市”创建活动进行宣传报道，进行宣传。查阅相关资料。对外公布参加创建超市名单，得1分，发布创建工作信息，得1分。除在市场局网站发布信息外，还采取其他方式开展宣传的的，再得2分。	4		
二十九、（二）开展满意度调查情况。				
序号	内容	应得分	实得分	备注
29-1	开展群众对示范创建超市满意度调查。查阅资料。有开展群众满意度调查（对每家创建超市调查群众不少于10名），得1分。	1		
总分统计		100		
最后得分				