ICS 03.100.20
CCS X40

T/CFNA

团 体 标 准

T/CFNA 6709—2024

地理标志证明商标 玉林八角 销售服务规范

Geographical indicator certificate mark Yulin Star Anise
Guidelines on trading

（工作组讨论稿）

（本草案完成时间：2024.4.1）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

中国食品土畜进出口商会 发 布

中国食品土畜进出口商会

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 销售场所规范 2
5 销售人员规范 2
6 服务过程规范 2
6.1 售前服务规范 2
6.2 售中服务规范 3
6.3 售后服务规范 3
附录A （资料性）产品质量检验单模版 4
附录B （资料性）客户满意度调查表 5
附录C （资料性）客户投诉登记表 6

中国食品土畜进出口商会

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

本文件由广西玉林市场监督管理局提出。

本文件由中国食品土畜进出口商会和玉林香料行业协会归口。

本文件起草单位：山东百佳食品有限公司、广西七色草科技有限公司、广西帼美天香健康科技有限公司、玉林福达香料股份有限公司、山东恋味食品有限公司、韩城市宏达花椒香料有限公司、四川家和原味香料有限公司、英联食品投资（中国）有限公司、梧州海关综合技术服务中心、海乐香辛料（济南）有限公司、广西玉林容县石头镇农业农村综合服务中心

本文件主要起草人：崔培恩、刘继华、吴德煌、杨国美、宋军、刘桂宁、李琴、夏威、李麟、蒋国豪、张明月、林海志、周娟妮、李漪、袁秉康、吴耀军、苏绍涛。

中国食品土畜进出口商会

地理标志证明商标 玉林八角
销售服务规范

1 范围

本标准规定了地理标志证明商标玉林八角销售服务的术语、定义和基本要求。

本标准适用于地理标志证明商标玉林八角市场流通中的销售服务主体及其管理组织。

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 31524 电子商务平台运营与技术规范
GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分
GB/T 31782 电子商务可信交易要求
GB/T 32873 电子商务主体基本信息规范
GB/T 33493 零售商采购规程
GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范
GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求
GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
NY/T 1761 农产品质量安全追溯操作规程 通则
SB/T 10401 商品售后服务评价体系
SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
SB/T 10519 网络交易服务规范
SB/T 11132 电子商务物流服务规范
T/CAI 197 地理标志证明商标 玉林八角
T/CFNA 6706 玉林八角质量等级标准
T/CFNA 6710 玉林八角仓储管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

玉林八角 Yulin star anise

在地理标志证明商标“玉林八角”保护区域范围内，从八角茴香植物（*Illicium Verum* Hook.f.）采收、加工的的干燥果实，产品质量符合《“玉林八角”地理标志证明商标使用管理规则》要求。

3.2

销售服务主体 Trading enterprise

指所有参与玉林八角生产加工、市场交易，并与玉林市香料行业协会签订《地理标志证明商标使用许可合同》，且合同在有效期内，同时接受玉林市香料行业协会监管的公司或个体工商户。

3.3

销售场所 Merchandising location

销售服务主体提供服务的场地，包括加工场、营业厅、直播销售室及货物储存仓。

中国农业生产资进出口商会

3.4

售前服务 pre-sale service

客户签订合同、订单前的服务。

3.5

售中服务 on-purchase service

客户签订合同、订单后直至产品确认接收并付款过程中的服务.

3.6

售后服务 after-sales service

客户确认接收产品并付款后的服务。

4 销售场所规范

4.1 销售场所有明确的企业标识、服务标志，安装应符合《城市市容和环境卫生管理条例》的规定。
4.2 销售场所应符合 GB 50222 建筑内部装修设计防火规范 的规定，并应建有效的安全通道和出口。
4.3 销售场所应有垃圾收集设施，有防虫害、防污染、防尘的设施。

5 销售人员规范

5.1 基本条件

5.1.1 具有良好职业道德，工作能够以顾客为本。
5.1.2 身体健康 ，具有从事食品经营工作的体检合格证。

5.2 业务技能

5.2.1 具有一般水平的普通话沟通能力。
5.2.2 接受过关于 T/CAI 的培训，熟悉相关知识及业务运作。
5.2.3 对地理标志证明商标 玉林八角的系列产品标准、储藏要求、分级标准有全面的了解。
5.2.4 网络销售人员需了解 SB/T 10519、SB/T 11132 中的相关规定

6 服务过程规范

6.1 售前服务规范

6.1.1 销售服务主体具备经营许可资质，具有玉林八角地理标志证明商标使用权。并经玉林市香料行业协会确认。
6.1.2 销售服务主体建立《玉林八角的产品清单》，明确产品质量级别及包装形式。
6.1.3 建立产品进销存台账，内容包括进货日期、渠道、产品标识、加工场地信息、检测信息及原料来源。进货记录能够证明使用的玉林八角的地理标志符合 T/CAI 的规定。溯源需符合 NY/T 1761 的规定。
6.1.4 产品定价：在玉林市香料行业协会依据玉林八角质量等级制定的指导价格基础上浮动，低价倾销不得使用玉林八角地理标志。
6.1.5 产品宣传：依据 T/CAI 197 及玉林八角系列标准介绍产品，说明玉林八角的特点以及与非玉林八角产品的区别。
6.1.6 依据自建的《玉林八角的产品目录》，推荐客户选择玉林八角的不同质量等级和不同包装形式的产品。
6.1.7 加工场直接销售：销售产品具有相关原料进货记录、产品加工记录、包装入库记录、检测信息。产品可追溯至玉林八角的种植区。
6.1.8 营业厅销售及网络平台直播销售。
6.1.8.1 确保按 6.1.1 至 6.1.6 条款执行。
6.1.8.2 应按照 GB/T 33493 的相关要求，做好供应商选择和商品采购及验收。

6.1.8.3 平台运营应符合 GB/T 31524 的规定。
6.1.8.4 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的规定。
6.1.8.5 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的规定。
6.1.8.6 电子商务平台入驻商应符合 GB/T 35409 的规定。

6.2 售中服务规范

6.2.1 合同及订单处理

6.2.1.1 确认客户合同订单所选择的产品是《玉林八角的产品目录》中相应的包装及质量级别。
6.2.1.2 确认客户正确理解所选产品的质量情况，并在合同、订单中签字确认。
6.2.1.3 双方签字确认的合同、订单以纸质版或扫描件发送对方，各执一份。

6.2.2 货物准备

6.2.2.1 依据签字确认的合同、订单中的品种、等级、数量，由销售人员从仓库拣配产品。
6.2.2.2 依据双方确认的包装方式完成发货包装。
6.2.2.3 依据合同订单信息，在发货包装上做标识，以便后续追踪。
6.2.2.4 依据玉林八角团体标准及国家相关标准 GB 2760、GB 2761、GB 2762、GB 2763 等，提供《产品质量检验单》（附录 A）。
6.2.2.5 将货物信息及发货要求通知已经签约的物流服务商。

6.2.3 物流运输

6.2.3.1 物流服务商应依法取得相应的物流服务运营资质。
6.2.3.2 网络销售的物流服务商服务过程应符合 SB/T 11132 的规定。
6.2.3.3 交货单与产品同时交由物流服务商，双方验证交货单内容与产品名称数量一致。
6.2.3.4 物流服务商送达货物后，由客户在交货单上签字完好接收货物。
6.2.3.5 货物损坏造成的客户拒收，按双方约定的协议处理。
6.2.3.6 网络销售异常情况处理按 SB/T 10519 执行。
6.2.3.7 物流服务商反馈客户签字的交货单，归档保存。按合同订单规定收取货款。

6.2.4 销售服务主体真实记录客户需求及业务往来情况。

6.3 售后服务规范

6.3.1 销售记录保存时间，自交易完成之日起不少于三年。涉税资料根据国家相关部门规定保存。
6.3.2 依据 SB/T 10409 及 SB/T 10401 建立《客户满意度调查表》（附录 C），每年跟踪客户对销售服务和玉林八角产品使用的满意程度。
6.3.3 客户投诉处理：建立《客户投诉登记表》(附录 B)。
6.3.3.1 服务问题投诉，要培训销售客服人员，能够达到条款 5 规定的各项要求。
6.3.3.2 质量问题投诉，分析发生的原因，反馈客户。如客户不能让步接收，提供退换货服务。
6.3.3.3 长期保存《客户投诉登记表》，并做各种问题的年度趋势分析。

中国食品土畜进出口商会

附　录　A
（资料性）
产品质量检验单

产品名称		生产日期	
批次号		生产厂家	
检测项目	检测标准	检测结果	检测方法

中国食品土畜进出口商会

附　录　B
（资料性）
客户投诉登记表

投诉日期	合同订单号	投诉产品	问题	原因分析	纠正措施	预防措施	关闭日期

中国食品土畜进出口商会

附　录　C
（资料性）
客户满意度调查表

尊敬的顾客：

非常感谢您对我公司一贯的大力支持，作为您的合作伙伴我们感到非常荣幸，为了使我公司的产品和服务质量不断提高，为您和其他客户提供更优秀的产品和服务，达到顾客持续满意，请您在百忙当中，留下对我们的意见和建议。

谢谢！

日期：

顾客名称					
本公司为您提供的产品或服务主要有					
本公司是否按合同或协议提供了产品或服务	☐ 是		☐ 否		
本公司提供的产品或服务您是否满意	☐很满意	☐满意	☐一般	☐ 不满意	☐很不满意
如您能留下宝贵的意见或建议，我们将不胜感激					

中国食品土畜进出口商会