杭州市西湖龙井茶管理协会 发布

2023-××-×× 实施

2023-××-×× 发布

西湖龙井 销售管理规范

（征求意见稿）

T/XHLJ 008—2023

团 体 标 准

ICS 03.100.20

A 10

1. 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》给出的规则起草。

本文件由杭州市西湖龙井茶管理协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

西湖龙井 销售管理规范

* 1. 范围

本文件确立了西湖龙井销售管理的术语和定义、体系控制、销售专营要求和销售服务。

本文件适用于西湖龙井地理标志专用标志的销售管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范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 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 30375 茶叶贮存

GH/T 1104 茶叶专卖（营）店经营管理规范

GH/T 1105 茶行业网店经营管理规范

NY/T 3913 绿茶低温贮藏保鲜技术规范

T/XHLJ 001 西湖龙井茶

T/XHLJ 006 西湖龙井 地理标志专用标志申请使用管理规范

T/XHLJ ××× 西湖龙井 产品质量安全追溯操作规程

《食品召回管理办法》（国家国家市场监督管理总局令〔2020〕第31号）

《西湖龙井茶专卖店管理办法（试行）》

《西湖龙井茶防伪溯源专用标识管理办法》

* 1. 术语和定义

T/XHLJ 001、T/XHLJ 006、GH/T 1104、GH/T 1105给出的术语和定义适用于本文件。

* 1. 体系控制

4.1 西湖龙井茶生产者、销售者应按照T/XHLJ ×××的规定建立生产销售管理体系，对西湖龙井茶产品实行生产、销售全过程产品质量控制，做好相应信息记录。

4.2 西湖龙井茶生产销售过程中的标识使用，应符合T/XHLJ 006、《西湖龙井茶防伪溯源专用标识管理办法》的规定。

4.3 西湖龙井茶的贮存应符合GB/T 30375的规定，有条件的宜按照NY/T 3913的规定分类低温贮藏保存。

4.4 西湖龙井茶的运输应符合T/XHLJ 001的规定。

4.5 西湖龙井茶生产者应按照T/XHLJ 001的规定进行生产、检验，合格产品方可出厂放行。

4.6 西湖龙井茶销售者应对每一批购进的产品进行检查验收，验收合格后方可入库。

* 1. 销售专营要求

5.1 设置

5.1.1 西湖龙井茶销售专营场所的设置应按照《西湖龙井茶专卖店管理办法（试行）》的规定进行。

5.1.2 西湖龙井茶销售专营门店设置应考虑所在市场或街面的区位条件，与销售可能会影响茶叶品质的其他商品的邻近柜台或店面保持适当间隔，周围环境应清洁、无异味污染。

5.1.3 西湖龙井茶销售专营网店开设应符合GH/T 1105的规定。

5.2 设计装修

5.2.1 西湖龙井茶销售专营门店的设计和装修风格应凸显西湖龙井茶文化内涵，按照统一的门面进行装修设计，使用统一的门头标识。

5.2.2 西湖龙井茶销售专营门店装修、装饰所用材料和设施应不影响茶叶品质，店面设施要求、产品储藏条件应符合GH/T 1104的规定。

5.3 卫生管理

销售场所的卫生管理应按照GH/T 1104的规定进行。

5.4 从业人员管理

应按照GH/T 1104的规定对销售从业人员进行管理，建立相应岗位的培训制度，定期开展业务培训，提高销售服务能力，并做好培训工作记录。

* 1. 销售服务

6.1 投诉处理

6.1.1 西湖龙井茶生产者、销售者应按照GB/T 17242的规定做好消费者投诉的记录和跟进处理。

6.1.2 消费者投诉和反馈意见应一周内给予回复。

6.1.3 应对消费者投诉和反馈意见进行汇总分析，建立预防措施并加强培训。

6.2 售后服务

6.2.1 西湖龙井茶生产者、销售者应当按照GB/T 18760的规定做好售后服务和顾客回访，并建立售后服务档案。

6.2.2 对消费者提出的合理化建议，应予以采纳并保持与消费者的沟通。

6.3 追溯召回

当发现销售的茶叶产品不符合食品安全要求时，西湖龙井茶生产者、销售者应立即停止销售，按照《食品召回管理办法》的规定实施召回。