



中华人民共和国国家标准

GB/T 44591—2024

农业社会化服务 社区生鲜店服务规范

Agricultural service—Specification for community freshstore service

2024-09-29 发布

2025-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

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

 4.1 服务便捷 1

 4.2 产品新鲜 1

 4.3 质量安全 1

5 服务场所 2

 5.1 店面要求 2

 5.2 设施设备 2

6 管理制度 2

7 人员要求 2

8 服务过程 2

 8.1 采购 2

 8.2 储藏 3

 8.3 陈列 3

 8.4 初级加工 3

 8.5 销售 3

 8.6 质量控制 3

9 评价与改进 3

10 证实方法 4

 10.1 服务场所 4

 10.2 管理制度 4

 10.3 人员要求 4

 10.4 服务过程 4

 10.5 评价与改进 4

参考文献 5

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。

本文件由全国农业社会化服务标准化工作组（SAC/SWG 23）提出并归口。

本文件起草单位：中华全国供销合作总社管理干部学院、中国标准化研究院、广州市钱大妈农产品有限公司、浙江经贸职业技术学院。

本文件主要起草人：林媛媛、黎少华、云振宇、马晓蕾、杨旭、艾永梅、王真、沈鑫琪、朱文清、朱文浩、林志荣、张伟、张西华。



农业社会化服务 社区生鲜店服务规范

1 范围

本文件规定了社区生鲜店服务的基本要求、服务场所、管理制度、人员要求、服务过程、评价与改进的要求，描述了对应的证实方法。

本文件适用于社区生鲜店运营、管理及评估。

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/T 32950 鲜活农产品标签标识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生鲜农产品 fresh agricultural products

通过种植、养殖、采集、捕捞等产生，未经加工或经初级加工，可食用的新鲜农产品。

注：包括蔬菜（含食用菌）、水果、畜禽肉、水产品、鲜蛋等。

[来源：GB/T 22502—2008, 3.1, 有修改]

3.2

社区生鲜店 community fresh store

位于城乡居民相对集中的居住区，以居民为主要服务对象，以经营生鲜农产品为主，实施统一结算并有店铺零售的终端。

3.3

生鲜区域 fresh products region

店铺中对生鲜农产品进行初级加工、陈列、销售的区域。

[来源：GB/T 22502—2008, 3.2, 有修改]

4 基本要求

4.1 服务便捷

应满足社区居民对生鲜农产品的购买需求，营业时间应适应社区居民生活习惯。

4.2 产品新鲜

生鲜农产品采购、门店储藏、陈列、初级加工及销售全过程，应保持生鲜农产品新鲜。

4.3 质量安全

生鲜农产品应符合国家相关质量安全标准，质量安全相关信息应可查询。

5 服务场所

5.1 店面要求

5.1.1 场所规模应与服务半径内居住区人口规模和消费水平相匹配，生鲜区域面积宜不低于门店总营业面积的50%。

5.1.2 照明适度，光色不应影响生鲜农产品正常色泽。通风良好，地面平整防滑、无障碍。

5.1.3 货位、货架和通道布局合理，购物通道宽度适宜，购物环境整洁，垃圾及时清理。

5.1.4 应按照生鲜农产品大类和不同类别生鲜农产品的保鲜、清洁要求分区销售，区域分隔清晰。

5.1.5 各类标志、广告应符合国家相关要求。

5.2 设施设备

5.2.1 应配备适宜的展陈设施设备，包括但不限于：货柜、货架。

5.2.2 应配备适宜的收银设备。

5.2.3 应根据生鲜农产品品类的保鲜要求配备保鲜、冷藏、冷冻、蓄养池等设备。

5.2.4 应根据现场提供生鲜农产品初级加工的具体情况，配备相应的初级加工设施设备。

5.2.5 应配备检验合格的包装、计量设备。

5.2.6 应配备相应的冲洗、消毒设施。

5.2.7 应合理配备排水设施。

5.2.8 应配备足量的防鼠、防蚊蝇、防蟑螂等常见病媒生物的防治设备，宜配备紫外线杀菌灯。

5.2.9 应配备防火、防盗等设施设备。

6 管理制度

6.1 应建立完善的内部管理制度，明确各环节服务流程及要求，包括但不限于：商品管理制度、人员管理制度、质量和信息安全管理、门店管理制度。

6.2 有第三方商家入驻的，应建立入驻商家的资质审核机制和入驻商家的管理制度。

7 人员要求

7.1 应根据经营规模配备适宜的服务和管理人员。

7.2 应微笑服务，语气亲切，适时适度提供服务。

7.3 服务人员应持有效健康证明上岗。

7.4 服务人员应具备相应的职业技能。

7.5 应定期对人员进行培训，培训内容包括但不限于：销售、管理、维护、消费指导，安全和卫生知识，生鲜农产品基础知识。

8 服务过程

8.1 采购

8.1.1 应根据消费者需求及预测，合理确定生鲜农产品的采购种类和数量。

8.1.2 应建立台账，记录或确认采购的生鲜农产品名称、数量、价格、产地、供应商名称及其联系方式、进货时间等内容，台账保存不少于6个月。

8.1.3 自行运输应按照运输时长和气候条件选择适宜的生鲜农产品包装、堆码方式和运输工具，符合生

鲜农产品保鲜和安全卫生要求。冷藏（冻）生鲜农产品应使用专用冷藏（冻）车运输。装卸过程应保证生鲜农产品卫生安全，宜控制装卸时间。

8.1.4 应核对到货单据和生鲜农产品来源、数量、价格、质量等信息，检查生鲜农产品的感官性状等外观质量安全状况。

8.1.5 应定期对生鲜农产品进行盘点，及时补货上架。

8.2 储藏

应根据生鲜农产品保鲜所需的温度及湿度要求进行分类摆放，并合理堆垛、先进先出。

8.3 陈列

8.3.1 应根据生鲜农产品特性，选择适宜的陈列设施设备。

8.3.2 应按照生鲜农产品品类和清洁要求合理、有序摆放，高度适中。

8.3.3 应在货架的显著位置，与生鲜农产品对应进行标签标示，标示内容包括但不限于：品名、价格和计价单位。

8.4 初级加工

应根据门店生鲜农产品初级加工能力，为消费者提供分拣、切割、宰杀、挑选、清理、包装等服务。

8.5 销售

8.5.1 应合理制定生鲜农产品价格及配套服务价格，明码标价。

8.5.2 收银人员应清晰告知消费者应付金额，结算后为消费者开具销售小票，小票内容包括但不限于：名称、数量、单价、总价。

8.5.3 开展生鲜农产品促销活动应透明公开，不应虚假宣传、误导消费者。

8.5.4 宜开展线上线下相结合的销售服务。

8.5.5 可根据门店配送能力和消费者需求，提供送货上门服务。

8.5.6 应公布服务及投诉电话，及时处理投诉信息。

8.6 质量控制

8.6.1 进入社区生鲜店销售的生鲜农产品应有生鲜农产品检验合格证等产品质量合格凭证。

8.6.2 生鲜农产品标签标识应符合 GB/T 32950 的要求。

8.6.3 生鲜农产品包装材料和层数等应符合国家或行业有关标准要求。

8.6.4 应根据生鲜农产品特性开展鲜度管理，及时检查和调整生鲜农产品储藏和陈列环境。

8.6.5 应定期检查生鲜农产品品质，及时清理腐烂变质、超过保质期、污秽不洁或感官性状异常的生鲜农产品。

8.6.6 应定期按相应的卫生要求对门店打扫、消杀、通风，门店内不存淤积的污水。畜禽肉和水产品相关设施设备应定期清洗、消毒，清洗加工用水应符合 GB 5749 的规定。

8.6.7 宜应用现代信息技术手段采集、留存生鲜农产品购销、质量安全检测记录等信息，为消费者提供溯源服务。

8.6.8 应根据消费者退货要求，安排相关人员进行审查，并根据门店相关管理办法及时处理。

8.6.9 应配合相关部门对生鲜农产品进行质量安全抽样检测，凡检测不合格的按有关规定处理。

9 评价与改进

9.1 应采取自我评价和外部评价相结合的方式，定期开展服务质量评价。

9.2 应根据评价结果以及相关方的意见和建议，采取相应措施，持续改进社区生鲜店服务质量，提升服务水平，提高消费者满意度。

10 证实方法

10.1 服务场所

通过现场查验，对第5章进行证实。

10.2 管理制度

通过查验制度文本，对第6章进行证实。

10.3 人员要求

10.3.1 人员配备应通过查验劳动合同文本进行证实。

10.3.2 人员服务应通过查验消费者投诉记录及现场工作记录进行证实。

10.3.3 人员培训应通过查验人员培训记录进行证实。

10.3.4 人员资质应通过查验有效证照及健康证进行证实。

10.4 服务过程

10.4.1 采购通过查验销售台账、运输记录、盘点记录及现场工作记录进行证实。

10.4.2 通过现场查验，对第8.2～8.4进行证实。

10.4.3 销售通过现场查验所销售商品的价签信息及票据证明进行证实。

10.4.4 促销活动应通过现场查验，证实宣传形式及内容。

10.4.5 服务及投诉应通过查验服务和投诉记录进行证实。

10.4.6 通过查验生鲜农产品质量合格凭证，对8.6.1进行证实。

10.4.7 通过查验生鲜农产品标签标识，对8.6.2进行证实。

10.4.8 通过现场查验，对8.6.3～8.6.5进行证实。

10.4.9 卫生要求应通过现场查验，依据卫生记录表、消杀记录表进行证实。

10.4.10 退货服务应通过查验消费者退货记录进行证实。

10.4.11 通过查验质量安全抽样检测记录，对检测情况进行证实。

10.5 评价与改进

通过查验评价记录，对第9章进行证实。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22502—2008 超市销售生鲜农产品基本要求
-

