

蜂产品经营服务规范

Management Standards for Bee Product Franchise Stores

地方标准信息服务平台

2024 - 07 - 12 发布

2024 - 09 - 12 实施

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 总体要求	1
5 贮存	2
6 运输	2
7 顾客服务	2
8 从业人员	2
9 制度	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。

本文件代替 DB43/T 1034-2015 蜂蜜经营管理规范。与 DB43/T 1034-2015 相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准名称（见第 1 页，DB43/T 1034-2015 的第 1 页）；
- b) 更改了起草单位、主要起草人（见前言，DB43/T 1034-2015 的前言）；
- c) 更改了文件的适用范围（见第 1 章，DB43/T 1034-2015 的第 1 章）；
- d) 删除了规范性引用文件 GH/T 1015 蜂蜜包装钢桶（见 DB43/T 1034-2015 的第 2 章）；
- e) 增加了规范性引用文件 GB 2762 食品安全国家标准 食品中污染物限量、GB/T 20771 蜂蜜中 486 种农药及相关化学品残留量的测定 液相色谱-串联质谱法、GB 31650 食品安全国家标准 食品中兽药最大残留限量、GB/T20573 蜜蜂产品术语（见第 2 章）；
- f) 删除了术语与定义删除了蜂农（蜜农）、自产自销、蜂产品专卖店”（见 DB43/T 1034-2015 的第 3 章 3.2、3.3、3.4）；
- g) 增加了术语与定义蜂花粉、蜂胶、蜂王浆（见第 3 章 3.2、3.3、3.5）；
- h) 删除了技术要求、容器要求、标签要求、蜜库要求、保存时间、运输要求、环境要求、蜜农自产自销要求（见 DB43/T 1034-2015 的第 5 章、第 6 章 6.1、6.2、6.4、6.5、第 7 章、第 8 章、第 9 章）；
- i) 更改了总体要求的内容（见第 4 章，DB43/T 1034-2015 的第 4 章）；
- j) 更改了贮存的内容（见第 5 章，DB43/T 1034-2015 的第 6 章 6.3）；
- k) 更改了运输的内容（见第 6 章，DB43/T 1034-2015 的第 7 章）；
- l) 增加了顾客服务（见第 7 章）；
- m) 更改了从业人员的内容（见第 8 章，DB43/T 1034-2015 的第 10 章）；
- n) 增加了制度（见第 9 章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省供销合作总社提出并归口。

本文件起草单位：湖南商务职业技术学院、湖南广绿检测有限公司、湖南周生堂生物科技股份有限公司。

本文件主要起草人：谢虎军、罗玲娜、杨玉娇、廖伟、欧阳梅、王娜玲、王箕裘、彭争光、黄江南、周祖辉、刘夏卉。

本文件所代替的文件版本历次发布情况为：

- DB43/T 1034，2015 年首次发布；
- 本次为第一次修订。

蜂产品经营服务规范

1 范围

本文件规定了蜂产品经营总体要求、贮存、运输、顾客服务、从业人员、档案管理等要求。本文件适用于蜂产品经营服务。

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 2762	食品安全国家标准 食品中污染物限量
GB 14963	食品安全国家标准 蜂蜜
GB/T 20573	蜜蜂产品术语
GB/T 20771	蜂蜜中486种农药及相关化学品残留量的测定 液相色谱-串联质谱法
GB 31650	食品安全国家标准 食品中兽药最大残留限量
GH/T 1082	蜂产品专卖店（柜）规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

蜂产品 bee products

蜜蜂在生殖繁衍过程中形成的有用物质。

3.2

蜂花粉 bee pollen

工蜂采集花粉，用唾液和花蜜混合后形成的物质。

3.3

蜂胶 propolis

工蜂采集植物树脂，与上颚腺、蜡腺等分泌物混合后形成的胶黏性物质。

3.3.1

蜂蜜 honey

蜜蜂采集植物的花蜜、蜜露等分泌物，与自身分泌物结合后在巢脾内经过充分酿造而成的天然甜物质。

3.4

蜂王浆 royal jelly

工蜂咽下腺和上颚腺等腺体分泌的，主要用于伺喂蜂王和蜂幼虫的乳白色、淡黄色或浅橙色浆状物质。

4 总体要求

总体要求应符合以下要求：

- 蜂产品经营者要具有合法的经营资格：具有合法有效的营业执照、食品流通许可证；
- 蜂产品应具有食品生产许可证；
- 蜂产品应具有完好的包装；
- 蜂产品商品标签标识及标注应符合国家规定；
- 蜂产品应明码标价，符合国家物价管理政策与法规；
- 应建立蜂产品可追溯制度，建立投诉受理登记制度，公布投诉电话。

5 贮存

贮存应符合以下要求：

- 密封贮存，置于阴凉、干燥、避光处；
- 不与有异味的物品、腐蚀性的物品或不卫生的物品一起储存；
- 分品种储存；
- 需冷冻的蜂产品贮存温度不应高于 -18°C ；需冷藏的蜂产品贮存温度应为 $0^{\circ}\text{C}\sim 10^{\circ}\text{C}$ 。对于有湿度要求的蜂产品，还应满足相应的湿度贮存要求。

6 运输

运输应符合以下要求：

- 运输工具要清洁、卫生，无污染物、无杂物；
- 应对运输工具建立清洁卫生消毒记录制度，定期对运输工具清洁、消毒；
- 蜂产品不得与有异味或有毒物品混装运输；
- 运输前对运输工具进行认真检查，要求盖牢，无渗漏，标签牢固，标注清楚；
- 在运输途中要避免日晒雨淋；
- 桶装蜂产品运输应避免碰撞、抛摔和滚动；
- 运输过程中运输工具应采取安全性措施，如铅封或加锁等。运输过程宜保持平稳，装卸时应行动迅速、轻拿轻放；
- 需冷冻的蜂产品在运输过程中温度不应高于 -18°C ；需冷藏的蜂产品在运输过程中温度应为 $0^{\circ}\text{C}\sim 10^{\circ}\text{C}$ 。

7 顾客服务

顾客服务应符合以下要求：

- 应使用以下服务用语：“您好”“请稍等”“对不起”“让您久等了”“欢迎再来”“感谢您的理解与支持”等。忌讳用“不知道”“卖完了”“不行”“没有了”等语言；
- 按要求做好售前、售中和售后服务工作；
- 发现顾客购买的商品缺货时，首先应表示道歉，然后做好缺货登记；
- 处理顾客投诉时，严禁对顾客投诉推诿责任，应态度诚恳，耐心听取其陈述后，妥善处理；
- 应建立顾客投诉处理机制。对客户提出的书面或口头意见、投诉，应作记录并查找原因，妥善处理。

8 从业人员

从业人员应符合以下要求：

- 从业人员应无传染性疾病，具有有效健康体检证明；
- 从业人员具备基本的食品安全和卫生知识，并定期进行考核，考核合格后方能上岗；
- 从业人员应了解蜂产品的相关知识，如实介绍，不能作虚假宣传，夸大作用；
- 从业人员应穿戴整洁，热情大方，语言文明。

9 制度

- 应建立记录制度，对进货、存货、销售等环节详细记录。记录内容应完整、真实，确保对商品从进货到销售的所有环节都可进行有效追溯；
 - 蜂产品商品及其包装材料的进货查验记录、商品出厂检验记录应由记录和审核人员复核签名，记录内容应完整。保存期限不得少于两年；
 - 应建立文件的管理制度，对文件进行有效管理，确保相关场所使用的文件均为有效版本。
-

地方标准信息服务平台