ICS 65.020.01
CCS B 07

DB22

# 吉　林　省　地　方　标　准

DB22/T 3033.4—2023

# 畜禽产品质量安全追溯 第4部分：技术服务规范

Traceability of quality and safety of livestock and poultry products
The four part Technical service specification

地方标准信息服务平台

2023-09-28 发布　　2023-11-16 实施

吉林省市场监督管理厅　　发 布

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。

本文件是DB22/T 303 3《畜禽产品质量安全追溯》的第 4 部分。DB22/T 3033 已经发布了以下部分：

——第 1 部分：信息编码技术规程；

——第 2 部分：操作技术规程；

——第 3 部分：区块链技术应用规程；

——第 4 部分：技术服务规范。

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。

本文件由吉林省畜牧业管理局提出并归口。

本文件起草单位：吉林省畜产品安全协会、吉林省森祥科技有限公司。

本文件主要起草人：赵安妮、杨静、秦丽辉、柳林、王勇、冯凯、周文、丁雪、李晓慧。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

# 畜禽产品质量安全追溯 第4部分：技术服务规范

## 1 范围

本文件规定了畜禽产品质量安全追溯的服务分类、服务要求和服务评价与改进。

本文件适用于畜禽产品质量安全追溯技术服务。

## 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/T 38155 重要产品追溯 追溯术语

DB22/T 3033.1 畜禽产品质量安全追溯 第 1 部分：信息编码技术规程

DB22/T 3033.2 畜禽产品质量安全追溯 第 2 部分：操作技术规程

DB22/T 3033.3 畜禽产品质量安全追溯 第 3 部分：区块链技术应用规程

## 3 术语和定义

GB/T 38155 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**追溯 traceability**

通过记录和标识，追踪和溯源客体的历史、应用情况或所处位置的活动。

[来源：GB/T 38155—2019，2.2]

3.2

**追溯系统 traceable system**

基于追溯码、文件记录、相关软硬件设备和通信网络，实现现代信息化管理并可获取产品追溯过程中相关数据的集成。

[来源：GB/T 38155—2019，2.6]

3.3

**可追溯标签 traceable transaction label**

附着在畜禽产品上或畜禽产品的包装上的载明产品信息并携带可追溯二维码的标签。

[来源：DB22/T 3033.2—2019，3.8]

3.4

**参与方 participant**

完成身份注册的养殖、收购、屠宰、流通、消费环节的参与者。

[来源：DB22/T 3033.3—2023，3.8]

3.5

**服务方 service provider**

为参与方提供追溯服务的组织机构或个人。

地方标准信息服务平台

## 4 追溯服务分类

### 4.1 编码标识服务

提供编码标识的存储、解析和查询服务。

### 4.2 数据初始化服务

服务方为参与方提供的分配追溯系统使用账号和基础数据初始化服务。

### 4.3 培训服务

服务方为参与方提供现场或线上的培训、咨询服务。

### 4.4 追溯设备服务

服务方为参与方提供追溯设备及其安装、调试与维护服务。

### 4.5 日常维护服务

服务方在服务期内为参与方提供日常回访，接收并解决系统使用问题等服务。

### 4.6 追溯数据管理服务

服务方为追溯数据提供存储和保护等服务。

## 5 追溯服务要求

### 5.1 编码标识服务要求

5.1.1 追溯系统的编码标识具有唯一性。
5.1.2 编码标识内容应符合 DB22/T 3033.1 的要求。
5.1.3 编码标识载体应符合 DB22/T 3033.2 的要求。

### 5.2 数据初始化服务要求

服务方应按照 DB22/T 3033.2 的要求采集参与方数据，创建追溯系统使用账号，完成基础数据初始化。

### 5.3 培训服务要求

5.3.1 服务方应为参与方提供系统培训，培训方式包括但不限于：线上远程会议培训、现场一对一培训和现场会议培训。
5.3.2 培训前服务方应提前进入会场，调试设备，准备培训资料。
5.3.3 培训过程中，服务方应留存培训现场图片、视频等影像资料。
5.3.4 培训完成后，服务方应填写培训记录表，见表 A.1。为参与方提供微信和 QQ 等即时通讯联系方式，安排专人进行答疑，确保参与方能熟练掌握追溯系统操作和追溯设备使用。

### 5.4 追溯设备服务要求

5.4.1 服务方为参与方提供追溯设备及其安装说明书和操作手册，填写设备接收确认单，见表 A.2。
5.4.2 服务方完成追溯设备安装与调试，保证设备正常运行。

地方标准信息服务平台

5.4.3 服务方为参与方提供追溯设备定期维护服务。

### 5.5 日常维护服务要求

5.5.1 服务期内，服务方应每月对参与方进行 1 次回访，回访形式包括电话回访和现场拜访，回访后填写服务对象回访记录单，见表 A.3。

5.5.2 服务方应通过技术咨询电话、微信和 QQ 等即时通讯工具解决参与方的问题。

5.5.3 法定工作日内，服务方应在 5 分钟内回复即时通讯类的问题，在 30 秒内接起参与方技术咨询来电，并在 24 小时内将问题解决方案和处理结果告知参与方。

5.5.4 服务方解决参与方系统使用、设备故障问题后，形成系统服务单，见表 A.4。

### 5.6 追溯数据管理服务要求

5.6.1 追溯数据存档时间应符合相关法律法规的要求。

5.6.2 应确保追溯数据的完整性和保密性，采取多种安全措施，如数据备份、数据加密。

5.6.3 追溯系统应定期进行系统漏洞扫描和安全评估，确保系统的安全性。

## 6 服务评价与改进

### 6.1 评估服务质量

参与方通过客观的指标和数据对服务方提供的服务和服务质量进行全面评估，包括服务及时性、准确性和专业性等方面。

### 6.2 收集用户反馈

服务方定期通过用户调查和访谈等方式与参与方进行沟通，填写服务对象反馈单，见表 A.5。了解参与方对服务的评价，主动收集参与方意见和建议。

### 6.3 分析改进点

服务方分析服务对象反馈单结果，识别问题和改进点。

### 6.4 制定改进措施

服务方基于分析结果，制定具体改进措施和计划。包括并不限于：

a) 提供更全面的培训和指导；
b) 加强服务团队的专业素养和能力；
c) 改进服务流程和操作规范；
d) 提高服务效率和质量；
e) 加强与参与方的沟通和合作。

### 6.5 实施改进计划

服务方将制定的改进措施落实到服务的具体实践中，确保改进计划执行。设立有效的监测和反馈机制，及时调整和优化改进措施，确保改进的有效性和持续性。

地方标准信息服务平台

# 附 录 A
（资料性）
服务记录

服务记录见表 A.1～表 A.4。

表A.1 培训记录表

| | | | |
|---|---|---|---|
| 项目名称 | | | |
| 建设单位名称 | | | |
| 施工单位名称 | | | |
| 培训系统名称 | | | |
| 培训对象 | | | |
| 培训人 | | 培训时间 | 年 月 日 |
| 参训人员角色 | 如：养殖场户、入场登记人员 | | |

| 序号 | 培训项目 | 培训内容 | 完成情况（√，×） |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 接受培训人（代表）签字： 日期： | | | |

地方标准信息服务平台

表A.2　设备接收确认单

| 项目名称 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 建设单位名称 | | | | |
| 接收单位名称 | | | | |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号/说明 | 数量 | 单位 |
| 1 | 二维码打印机 | 工业级条码打印设备，打印设备外壳及机芯必须采用金属制造，使用热敏打印方式，可以打印追溯二维码。 | | 台 |
| 2 | 入场登记终端 | 与系统数据互联互通。预装程序需要满足以下功能：扫码入场、入场登记、入场档案、需求提醒、需求信息、客户管理、新闻资讯、个人中心。 | | 台 |
| 3 | 追溯系统终端设备 | 通过发送指令，对打印设备、入场终端、出库终端等各种设备进行集中管理和控制的整套系统。 | | 套 |
| 4 | 网络设备 | 用于提供追溯系统终端设备的网络设备。 | | 个 |
| 5 | 追溯出库移动终端 | 与系统数据互联互通。预装程序需要满足以下功能：扫码出库、个人中心、客户管理。 | | 部 |
| 6 | 溯源标签钉装设备 | 定制 | | 把 |
| 7 | 溯源标签钉 | 定制 | | 盒 |
| 8 | 可追溯标签 | 防水、防油、防刮擦标签纸 | | 卷 |
| 9 | ... | ... | | ... |
| 接收人 | | 联系方式 | | |
| 接收单位签字（盖章）：　　日期： | | | | |
| 备注 | | | | |

地方标准信息服务平台

表A.3　服务对象回访记录单

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3"></td><td>服务方人员</td><td></td></tr>
<tr><td>服务对象单位</td><td colspan="3"></td><td>回访形式</td><td>☐拜访 ☐电话</td></tr>
<tr><td>服务对象</td><td></td><td>联系电话</td><td></td><td>回访时间</td><td></td></tr>
<tr><td>客户地址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">回访内容</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">运行情况及存在的问题</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>回访对象评价</td><td colspan="5">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>不满意原因</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>回访对象意见</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>回访对象签字</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

地方标准信息服务平台

表A.4　系统服务单

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>建设单位名称</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>培训系统名称</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">服务对象<br>联 系 人</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>服务人员</td><td colspan="2"></td><td>服务时间</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">服务内容</td><td>序号</td><td colspan="3">内容描述</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>服务评价</td><td colspan="4">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>不满意原因</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>服务建议</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>服务对象签字</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

地方标准信息服务平台

表A.5　服务对象反馈单

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3"></td><td>服务方人员</td><td></td></tr>
<tr><td>服务对象单位</td><td colspan="3"></td><td>沟通方式</td><td>☐拜访 ☐电话</td></tr>
<tr><td>服务对象</td><td></td><td>联系电话</td><td></td><td>反馈时间</td><td></td></tr>
<tr><td>客户地址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>服务态度是否满意</td><td colspan="5">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>服务质量是否满意</td><td colspan="5">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>是否按时提供服务</td><td colspan="5">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>是否信守服务承诺</td><td colspan="5">☐ 满意　　☐ 一般　　☐ 不满意</td></tr>
<tr><td>服务对象综合评价</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>服务对象签字</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

地方标准信息服务平台