ICS
CCS B 51

DB4409

茂 名 市 地 方 标 准

DB 4409/T XX—2022

化橘红电子商务质量管理规范

Specification for quality management of citri grandis exocarpium

－ － 发布 － － 实施

茂名市市场监督管理局 发布

前　言

本文件按照GB/T1.1—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。

本文件由茂名市中医药事业发展中心提出。

本文件由茂名市农业农村局归口。

本文件起草单位：茂名市中医药事业发展中心、化州市化橘红产业协会、茂名市电子商务协会

本文件主要起草人：梁远进、裴静柔、麦周斌、梁锋、李昕、戴耀武、林建清、赖柏宏、谢思奇。

化橘红产品包装通则

1 范围

本标准本标准主要规定了化橘红电子商务的基本要求、网上交易服务、管理服务等内容。

本标准适用于茂名市地区化橘红（化橘红皮、化橘红胎）的电子商务销售。

2 规范性引用文件

下下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

中华人民共和国药典（2020年版）

GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

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 33992 电子商务产品质量信息规范

GB/T 35408 电子商务质量管理术语

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/T 38574-2020 食品追溯二维码通用技术要求

GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则

GB 4806.1-2016 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

SB/T 10519 网络交易服务规范

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

DB4409/T 06-2019 地理标志产品 化橘红

广东省中药材标准 化橘红胎（化橘红珠）

3 术语和定义

中华人民共和国药典（2020年版）、广东省中药材标准、DB4409/T 06界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

化橘红 citri grandis exocarpium

在化橘红地理标志产品保护范围内种植，以芸香科植物化州柚 Citrus grandis ‘Tomentosa’ 鲜果经过加工而成的质量符合 DB4409/T 06 标准要求的产品。

3.2

化橘红片(皮)

化橘红鲜果经沸水烫漂后烘干或高温（80℃~90℃)烘断青变软，再用切刀在化橘红果顶端开刀往下行半径切至3/4收刀，共切5刀或7刀，削去果内辄，烘干或压制而成的产品。

3.3

化橘红珠(胎果）

化橘红鲜果(幼果)经沸水烫漂后烘干或直接高温(80℃~90℃)烘干或压制而成的产品。

4 基本要求

4.1 产品要求

所销售的化橘红、化橘红胎（化橘红珠）产品应符合中华人民共和国药典（2020 年版）、广东省中药材标准、DB4409/T 06-2019 要求。

4.2 包装

产品的内包装材料应符合 GB 4806.1-2016 的规定，包装上应当有标识，包装标识应符合 GB 7718-2011 的规定。

4.3 仓储

化橘红产品应按照入库日期、年份、种类等进行分类储存，仓库地面应有垫板，产品应防潮、避光、密封、常温（20-25℃）保存。

5 销售

5.1 销售信息公开

产品信息公开应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合 GB/T 32873、GB/T 33992、GB/T 35411 的规定。销售商应严格遵守上述化橘红产品分级，销售对应级别的产品。

5.2 产品价格

5.2.1 销售商所销售的化橘红产品应明码标价。

5.2.2 在交易确认前，应明示化橘红产品的销售金额、包装费及配送服务费等所有费用。

5.3 接单

5.3.1 接收客户订单，对订单进行复核，并确认反馈。

5.3.2 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

5.3.3 订单确认和服务相应时间应在显著位置显示。

5.3.4 商品订单应在承诺的时间内完成。

5.4 发货

5.4.1 应核对化橘红产品的品种、等级、数量等购销信息，并在承诺的时间内发货。

5.4.2 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷、不得与有毒有害物质混运。

5.4.3 核对物流单据和凭证，并在电商平台及时公布和更新物流信息，提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。

5.4.4 应对订单的配送过程进行监督。

5.5 派送

收件人可当场验货，并应在配送交接单据上签字或通过其他方式确认，货物损坏、消费者拒收、退货等异常情况的处理应符合 SB/T 10519 的规定。

6 售后

6.1 交易服务

6.1.1 提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括商品退换货政策、退换货流程等。

6.1.2 应保存好在平台上发生的化橘红产品网上交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，保存时间应符合 SB/T 10519 的规定。

6.2 权益保护

6.2.1 设立处理消费者申诉和投诉的客服人员，履行销售承诺的服务条款，在承诺时间内协调并解决消费者的投诉或建议，处理流程应公开，处理过程应记录保存。

6.2.2 在发生消费纠纷或消费者合法权益受到损害时，网上交易平台应向消费者提供站内销售商的真实网站登记信息，协助消费者维护合法权益。