

食品生产加工小作坊园区建设规范

Construction specifications of food workshop park

2023-12-15 发布

2024-01-15 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 园区规划 2

 4.1 选址要求 2

 4.2 规划要求 2

5 基础设施建设 2

 5.1 建筑设施 2

 5.2 道路交通 2

 5.3 能源设施 3

 5.4 供排水设施 3

 5.5 防洪排涝设施 3

 5.6 消防设施 3

 5.7 环保设施 3

 5.8 智慧化监管设施 3

 5.9 配套设施 5

6 安全与应急 7

7 保障与管理 8

 7.1 经费保障 8

 7.2 园区管理 8

 7.3 人员管理 8

8 服务质量要求 9

 8.1 总体要求 9

 8.2 服务内容 9

 8.3 业务能力与技能要求 11

 8.4 服务自评机制 11

 8.5 服务评价与改进 11

附录 A（资料性） 建筑内外装修效果式样 12

附录 B（规范性） 检验检测设备配置清单 13

附录 C（规范性） 园区管理台账 14

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。

本文件由内蒙古自治区市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区市场监督管理局、内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区产品质量检验研究院、内蒙古自治区市场监督管理审评查验中心、鄂尔多斯市市场监督管理局、伊金霍洛旗市场监督管理局、阿拉善盟市场监督管理局、鄂尔多斯市东胜区市场监督管理局。

本文件主要起草人：王晓莉、赵玉杰、王斌、徐晓强、张悦、路佳宏、张智勇、蔚盛、蒋柠、李钩玄、刘洋、乌兰、梁亭亭、祁冰洁、聂晋彬、包明玥、王海霞、刘曦娟、冯莹、庞洁、靳志敏、云昊雨、栗永乐、程建飞、王鲜春、孙杰、王晶。

食品生产加工小作坊园区建设规范

1 范围

本文件规定了食品生产加工小作坊园区建设的规划、基础设施建设、安全与应急、保障与管理、服务质量要求等方面的内容。

本文件适用于食品生产加工小作坊园区的建设与管理。

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 5768 （所有部分）道路交通标志和标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 15562.2 环境保护图标志-固体废物贮存(处置)场
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 18597 危险废物贮存污染控制标准
- GB 18599 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求
- GB/T 32146.3 检验检测实验室设计与建设技术要求 第3部分：食品实验室
- GB/T 36738 工业旅游景区服务指南(正文中未提及，已添加)
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50187 工业企业总平面设计规范
- GB/T 50378 绿色建筑评价标准
- GB/T 50878 绿色工业建筑评价标准
- GB/T 51223 公共建筑标识系统技术规范
- GB 51440 冷库施工及验收标准(正文中未提及，已添加)
- CJJ 75 城市道路绿化规划与设计规范
- HJ 1276 危险废物识别标志设置技术规范
- DB15/T 3250 食品生产加工小作坊园区评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食品生产加工小作坊园区 food workshop park

专门用于政府统一扶持，为个体经营者食品生产、加工、包装、储存和销售所需的场地、设施、资源和支持服务的区域性经济园区。

4 园区规划

4.1 选址要求

- 4.1.1 宜选择交通便利，公共基础设施配套完善的地区。
- 4.1.2 宜选择地势平坦开阔的区域，满足园区生产加工厂房或车间等建设的需要。
- 4.1.3 充分考虑产业集群形成，具备形成完整食品产业链条的基础和条件。
- 4.1.4 充分利用当地主要食品生产加工资源，周边能配套规模化食品原材料生产基地。
- 4.1.5 考虑周边环境给食品产业链带来的潜在污染风险，当风险较大时采取措施将风险降至安全水平。
- 4.1.6 其他选址要求应符合 GB 14881 的规定。

4.2 规划要求

- 4.2.1 结合国家和地方经济社会发展规划要求，协调园区与区域发展关系，符合所在地城市建设、土地利用、产业发展等总体规划，满足当地产业政策。
- 4.2.2 坚持生态共生、科技共享、产业共兴的设计理念，遵循产业优化、整体协调、布局合理、配套完善、安全环保、绿色低碳、集约高效等要求。
- 4.2.3 以食品生产加工小作坊为基础产业，综合考虑当地农牧业生产、农畜产品精深加工、食品检测、冷链物流、新型电子商务等产业资源，统筹配置土地，产业链上下联动方便。
- 4.2.4 根据食品产业发展需要，布局建设园区基础设施和功能区。基础设施建设遵循资源优化、合理配置、节能减排等原则，避免盲目建设和重复建设；功能区宜包括但不限于生活区、生产加工区、检验检测区、物流集散区、低温仓储区、体验展示区、品牌推广区、综合服务区等。

5 基础设施建设

5.1 建筑设施

- 5.1.1 应建设满足园区不同规模和功能需要的建筑设施，建设设施的设计、建设应符合相关法律、法规、标准和政策要求，相关行业部门另有规定的应从其规定。
- 5.1.2 宜根据园区所在地气候特点和资源现状，结合建筑不同功能，按照 GB/T 50378、GB/T 50878 相关要求，通过新建或改建，推广绿色建筑。
- 5.1.3 建筑外立面应保持清洁、无破损；外立面装饰简洁、大方，整体色调应与园区文化相符。园区外立面式样参见附录 A.1。

5.2 道路交通

- 5.2.1 综合考虑园区所在地的地貌情况、用地要求、交通需求、绿化要求、管线铺设需求等，合理布局建设由主要道路、次要道路和支路等构成的道路系统。
- 5.2.2 各功能区内部道路人车分流，车行道路等级、路幅、转弯半径、路面上净空高度等根据功能需要，满足相应类型车辆通行。
- 5.2.3 园区出入口宜按车辆类型和流向进行设计和建设，位置和数量应根据生产规模、总体规划、园区用地、平面布置要求等因素综合确定。
- 5.2.4 根据园区规模、入驻小作坊数量，应设立相应的停车场，并按车辆类型分类。停车场的设立应

符合相关部门要求。

5.2.5 园区道路交通标志和标线设置应符合 GB 5768 的规定。

5.2.6 园区城市道路绿化符合 GB 50187、CJJ 75 的要求设计、建设和养护。

5.2.7 利用区域交通资源，倡导建设慢行交通系统，宜设置共享单车还车点及充电桩。

5.2.8 相关行业部门另有规定的应从其规定。

5.3 能源设施

5.3.1 根据园区所属地统一规划，应建设或改造满足园区生产需要的电力设施、应急供电系统、供热设施、燃气设施，应满足相关法律、法规、标准和政策要求，相关行业部门另有规定的应从其规定。

5.3.2 宜充分利用清洁能源和(或)二次能源，建设和配备余热、余压、废热资源的回收利用设施设备，并满足相关部门要求。

5.3.3 园区应安装能源计量设备，对水、电、暖、蒸汽等能源的使用进行管控；计量设备应定期校准、维护。

5.4 供排水设施

5.4.1 应建设或改造满足生产需要的供水设施，水质、水压、水量等要求符合生产、生活和消防需要。

5.4.2 排水设施设计和建造以及污水排放应满足相关法律、法规、标准和政策要求，相关行业部门另有规定的应从其规定。

5.4.3 宜利用园区管网系统资源，实施雨污分流，污水集中处理，中水回用。

5.5 防洪排涝设施

5.5.1 宜结合城市防洪体系设置堤防、排洪沟、截洪沟、防洪(潮)闸等，结合城市防涝系统设置防洪行泄通道及防涝蓄水设施。

5.5.2 宜制定遭遇超设计标准暴雨、超设计标准洪水和突发性水灾时的对策性措施。

5.6 消防设施

消防设施的设计、配置、管理应符合相关法律、法规、标准和政策要求及主管部门规定。

5.7 环保设施

5.7.1 园区应按照“同时设计、同时施工、同时使用”要求，建设配套的环境保护设施。

5.7.2 入园项目宜优先选用先进有效的污染治理技术和设备，确保污染物稳定达标排放。

5.7.3 根据需建设一般工业固体废物和危险废物集中贮存设施，按照减量化、资源化和无害化的原则，尽可能综合利用。对其产生、贮存运输、利用、处理和处置各环节进行全过程管控，并减少二次污染。危险废物及污染物排放应交由有固废处理资质的单位处置。

5.7.4 应有规范的垃圾分类收集装置，并设置集中生活垃圾处理处置中心，配备满足 GB/T 25180 要求的综合再生资源循环利用设施。

5.7.5 根据产业特征建立废气集中处理设施，对废气进行分类收集、集中处理和利用。园区经营主体采用先进的工艺对废气进行回收、处理和利用。

5.7.6 园区宜根据实际情况编制生态环境提升改善方案，并组织实施。宜加强新污染物治理，并对重点新污染物实行全过程管控。

5.7.7 相关行业部门对园区环保设施另有规定的应从其规定。

5.8 智慧化监管设施

5.8.1 概述

智慧化监管内容应包括不限于园区运营主体基础信息、日常信息管理、从业人员管理、食品溯源管理、应急信息管理、投诉举报管理、统计分析信息管理和园区地理信息等。

5.8.2 园区运营主体基本信息管理

应包括但不限于单位行政区划代码、单位名称、统一社会信用代码、单位类型、法定代表人、联系人、联系电话、地址、经营范围、经营状态、营业执照有效日期、营业执照图片、经营许可证编码、经营许可证有效日期、经营许可证图片等相关信息。

5.8.3 日常信息管理

应包括但不限于从业人员管理、场所环境管理、设备设施管理、食品原辅料管理、食品添加剂管理、食品留样管理、食品检测合格报告等。

5.8.4 从业人员管理

应建立从业人员档案库，包括但不限于检验员、专业技术人员、园区负责人、质量负责人等基础数据库，为全系统办理监管业务提供查询服务，实现对从业人员进行全面监管：

- a) 应支持从业人员的健康证、个人卫生、从业人数上报等管理功能；
- b) 从业人员信息录入应包括但不限于从业人员的基本信息，服务企业名称等。

5.8.5 食品溯源管理

应包括采购原材料信息录入，产品生产信息录入，产品检验信息录入，产品销售信息录入：

- a) 采购信息应包括但不限于将采购原材料合同、供应商营业执照、生产商生产许可证、原材料检测合格报告等信息录入系统中；
- b) 产品生产信息应包括但不限于将产品名称、规格、生产数量、批号、生产日期等信息录入系统中；
- c) 产品检验信息应包括但不限于将产品名称、批号、检验日期、检验结果等信息录入系统中；
- d) 销售信息应包括但不限于将销售产品名称、批号、数量、销售日期、销售合同、销售对象等信息录入系统中。

5.8.6 应急信息管理

应包括个案信息调查录入，食物中毒调查录入，食物中毒事故报告录入，并根据已经录入系统的应急信息，将发生应急事件的小作坊在地图上进行报警显示：

- a) 个案信息调查录入应包括但不限于将个案的基本信息调查录入到系统中；
- b) 食物中毒调查录入应包括但不限于将食物中毒相关的数据和人员、地点、小作坊等录入到系统；
- c) 食物中毒事故报告应包括但不限于根据调查生成一个含有中毒原因、中毒人员等信息的报告。

5.8.7 投诉举报管理

5.8.7.1 宜在系统录入投诉信息并根据投诉类型自动分类：系统应能自动接收来自门户网站的投诉信息。并可以对所有投诉信息进行分类统计。

5.8.7.2 举报信息录入应包括但不限于将网上投诉的关于小作坊所生产产品安全的信息整理录入系统中。

5.8.8 统计分析信息管理

应包括对园区内所有食品生产加工小作坊安全数据进行全年度线性和饼状图的统计分析。应建立针对涉食单位的综合管理档案，全面掌握涉食单位的经营行为。通过一户式查询，可查看到涉食单位的基本信息、食品生产加工小作坊登记证、从业人员记录等信息。

5.9 配套设施

5.9.1 内部装修

5.9.1.1 食品生产加工场所的内部结构、顶棚、墙壁、门窗及地面的装修应符合 GB 14881 的规定。食品生产加工场所内部装修效果式样参见附录 A.2。

5.9.1.2 园区经营主体办公场所的内部装修应以简洁、实用为主，配备包括但不限于办公桌椅、电脑、打印机、复印机、电话、资料柜等办公设备。

5.9.2 生活区

5.9.2.1 应根据园区实际情况设立生活区。生活区功能宜包括但不限于：住宿、餐饮、公共卫生间、自助洗衣区等：

- a) 生活区应位于生产区下风向，并与生产区的距离在 25 m 以上。同一建筑内生活区与生产区保持适当距离或分隔；
- b) 新建生活区应严格按照绿色建筑、装配式建筑和成品住宅相关标准设计、施工，达到拎包入住标准，鼓励发展超低能耗建筑；
- c) 生活区宿舍应按照“整体确权、只租不售、周转使用、动态管理”的方式，以幢、自然层或套为单元租赁给食品生产加工小作坊园区经营主体使用，提高宿舍使用效率。承租主体应合理使用宿舍，按时支付租金和使用过程中发生的水、电、气、物业服务等费用，不应转借、转租、闲置，不应擅自改变房屋结构和房屋用途，不应擅自对房屋进行装修；
- d) 生活区宿舍应统一实施物业化管理，可以由园区经营主体负责运营，也可以通过公开招标或者委托方式，确定具有资质的专业运营机构，负责宿舍及配套设施维修、养护、安保和安全管理等工作，提高宿舍运营管理的专业化、规范化水平。

5.9.3 标识标牌

5.9.3.1 园区标牌

园区标牌应符合但不限于下列要求：

- a) 应位于明显位置，文字书写规范、工整、醒目；
- b) 应保存完好无损，无褪色、无污迹，与建筑物外观及文化内涵相匹配；
- c) 公共建筑导向标识系统按照 GB/T 51223 的规定设置。

5.9.3.1.1 小作坊门牌

园区内食品生产加工小作坊应在门框上方（正中）或右侧位置安装门牌。宜选用亚克力板材制作，规格适中，简洁大方。

5.9.3.2 功能区门牌

园区内部各功能区应安装门牌，宜根据园区实际情况选用不锈钢或亚克力板材制作；小作坊内部各功能区宜选用亚克力板材制作的门牌。

5.9.3.3 信息公开标识

食品生产加工小作坊园区应建立健全信息公开制度，设立信息公开栏，包括：园区概况、组织架构、经营主体责任人、监管部门责任人、食品安全等级公示、食品安全承诺书、投诉举报电话等内容。

5.9.3.4 宣传标牌

5.9.3.4.1 园区文化、党建等宣传内容，宜通过视频或设置宣传栏、展示墙进行展示。

5.9.3.4.2 党建展示墙应以红色为主色调，文化展示墙所用颜色应与园区整体色调相协调。

5.9.3.4.3 宣传栏宜选用不锈钢材质制作；展示墙宜选用亚克力板材制作。

5.9.3.5 制度标牌

园区管理制度、操作规范等标牌应以白色为基础色调，宜选用亚克力板材制作，规格、式样应与悬挂点背景相适应。

5.9.4 公共卫生间

5.9.4.1 男女分设，并设有残障卫生间，厕位数量与接待能力相适应。

5.9.4.2 设施设备完好有效，标识清晰并符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.9.4.3 卫生间内采光明亮、照明适宜、通风良好、有水冲洗、保持干净、无异味。

5.9.4.4 地面应铺满防滑地砖，厕位间应有隔离门板。

5.9.4.5 有洗手台和镜子，台面和镜面完好，配备有卫生纸、洗手液等。

5.9.5 照明设施

5.9.5.1 园区内应有新能源太阳能、风能照明设备：

——园区主干道上，应安装路灯作为道路的主要照明，间隔不用过于密集，但需保证重点区域道路的照明需要；同时应考虑到园区内车辆的高度和体积的需求，灯具安装的高度和位置应尽量为车辆留有空间；

——人行通道应采用草坪灯具，草坪灯具安装高度可根据环境设定；

——对于重点的卸货上货位置，应安装大型壁灯、区域灯作为主要照明设施，安装位置可设置在墙壁的高位或屋檐等位置，以保证该区域的最大化照明需求。该区域灯具宜设置感应或调节功能，在不同的时间内呈现不同的亮度，或使用调节亮度；

——园区入口、标识牌、外部宣传栏等位置，可做重点投光效果，保证突出宣传作用。根据实际需求提供不同亮度，既环保，又满足夜间照明的需求。

5.9.5.2 加工场所内应当有充足的自然采光或人工照明，光泽和亮度应能满足生产和操作需要，光源应能使物料呈现真实的颜色。

5.9.5.3 加工场所内暴露在食品和原辅料正上方的照明设施应当使用安全型或有防护措施的照明设施。

5.9.5.4 加工场所内的照明光源一般采用“三防”灯具，如工艺有特殊要求，也可采用其它形式光源。

5.9.5.5 加工场所内一般照明灯具为吸顶明装。如灯具嵌入顶棚暗装时，其安装缝隙应有可靠的密封措施。

5.9.5.6 加工场所内应设置供人员疏散用的应急照明。在安全出口、疏散口和疏散通道转角处设置疏散标志。在专用消防口处应设置红色应急照明灯。

5.9.6 通风设施

5.9.6.1 加工场所内应具有自然通风或人工通风设施。

5.9.6.2 若加工场所内产生大量蒸汽的设备上方应采用机械排风；排气口应装有易清洗、耐腐蚀、可防治虫害侵入的网罩。

5.9.7 仓储设施

根据入驻园区小作坊生产产品种类,园区应根据实际情况配备仓储设施,集中管理原料和成品的贮存。如产品贮存对温度有要求,应配备低温(冷冻)仓储设施,仓储设施的建设应符合GB/T 51440的规定。

5.9.8 废弃物存放设施

应根据工艺需要配备设计合理、防止渗漏、易于清洁的存放废弃物的专用设施。废弃物的贮存应符合GB 18597和GB 18599的规定,废弃物标识应符合GB 15562.2和HJ 1276的规定。相关部门另有规定的从其规定。

5.9.9 运输设施

入驻小作坊所在建筑高于2层的,园区应配备升降电梯,保障生产设备、原材料、成品等物品的运输。

5.9.10 虫害控制设施

5.9.10.1 应制定和执行虫害控制措施,并定期检查,若发现有虫鼠害痕迹时,应追查来源,消除隐患。

5.9.10.2 应明确捕鼠器、粘鼠板、灭蝇灯、室外诱饵投放点、生化信息素捕杀装置等放置的位置。

5.9.10.3 在园区设置灭鼠点,标识鼠笼的放置位置并编号记录。在灭鼠点设置粘鼠板或捕鼠笼,捕鼠器的诱饵根据老鼠活动情况,至少每15 d更换一次,每天检查灭鼠情况。

5.9.10.4 园区应定期进行除虫灭害工作。若雇佣第三方公司进行消杀,消杀公司应向园区相关管理部门提交公司的营业执照、资格证明、杀虫人员上岗证、园区内的害虫防治计划、使用的杀虫剂卫生证明及每次杀虫后的《杀虫报告》,由相关管理部门保存复件。

5.9.10.5 每次杀虫时,园区相关管理部门应安排专人监督杀虫人员的工作,并定期评估杀虫效果。

5.9.10.6 使用各类杀虫剂或其他药剂前,应做好对人身、食品、设备工具的污染和中毒的预防措施,用药后将所有设备、工具彻底清洗消除污染。

5.9.11 监控设备

应配备用于监测、控制、记录的设备,如压力表、温度计、记录仪、视频监控等,对园区内水、电、暖、气、环境、生产过程以及内部安全进行实时监控;设备应定期校准、维护。

5.9.12 检验检测设施

5.9.12.1 园区宜设置独立检测实验室,实验室的设计应符合GB/T 32146.3的规定。

5.9.12.2 检测实验室应根据园区食品小作坊生产产品类型,提供满足出厂要求的检测。检验检测设备配置清单符合附录B中表B.1。

5.9.12.3 根据园区规模,实验室应配备经过专业培训的技术人员,熟悉食品安全相关法规和标准,了解检验检测方法和操作规范。

5.9.12.4 实验室应建立完善的质量管理体系,包括标准操作程序、校准与验证控制、实验室内质控等,以确保检测结果的准确性和可靠性。

5.9.12.5 可与专业检验机构或实验室建立合作关系,共享资源和技术,确保检测服务的可靠性。

5.9.12.6 应对实验室进行定期监督检查,确保实验室设备和人员的运行符合规范和要求。

5.9.12.7 应建立业主的检测数据档案,记录检测结果和相关信息,以便追溯和监控。

6 安全与应急

- 6.1 应成立安全应急领导小组，作为园区安全应急指挥机构，统一组织领导和指挥协调突发事故应对工作。
- 6.2 应制定突发事件处理预案。应急预案包括但不限于：突发食品安全事故应急预案、突发环境事件应急预案、突发人为事件应急预案、人员处理应急预案、自然灾害应急预案、设施设备应急预案等。
- 6.3 应定期对园区工作人员、小作坊业主进行安全培训。
- 6.4 应设置相应的治安报警系统，协同公安部门对园区的治安实施管理。
- 6.5 合理设置治安室(岗)，有专职治安人员昼夜值班。
- 6.6 宜设立急救室，应配备必要的急救设施、药品等。

7 保障与管理

7.1 经费保障

园区经营主体应根据园区规模、收入、管理与服务人员数量，设置园区运营专项经费，保障园区正常运行。

7.2 园区管理

- 7.2.1 应设置完善的园区运营管理机构，建立健全行政、招商、采购、销售、财务、信息化、物业、档案等管理机制。
- 7.2.2 根据园区实际规模，应配备 1~2 名食品生产专业技术人员，负责为入园小作坊提供整体布局、生产加工规划。
- 7.2.3 应建立园区管理制度，包括但不限于绩效考核、消防安全、应急处理、统计上报等制度。
- 7.2.4 应根据园区规模配置物业管理和服务人员，配置人员情况见表 1。

表1 食品生产加工小作坊园区配置人员情况

园区规模（家）	物业服务人员（人）	管理人员（人）
园区可容纳小作坊数量≤30	7	5
31<园区可容纳小作坊数量≤50	15	7
51<园区可容纳小作坊数量≤100	20	15
101<园区可容纳小作坊数量≤200	30	20
201<园区可容纳小作坊数量>200	40	25

- 7.2.5 应做好园区工作场所建筑物和配套设施设备的运行与维护保养工作，配套设施的运行与维护保养台账符合附录 C 中表 C.1。
- 7.2.6 应提供园区内公共场所的综合环境管理与保洁基本服务。
- 7.2.7 应做好园区工作场所安全管理，定期巡视检查工作，巡视检查台账符合附录 C 中表 C.2。
- 7.2.8 应做好园区内车辆安全管理工作。

7.3 人员管理

- 7.3.1 应建立组织机构，有明确的职能定位和职责要求，并建立工作制度。
- 7.3.2 人员宜统一着装、佩戴服务标识牌。
- 7.3.3 应能对全过程服务质量进行有效的控制，对服务质量进行定期自评，有完整的书面记录，并对执行情况进行分析评价，适时改进。
- 7.3.4 应对园区内所有工作人员建立档案，包括但不限于该员工的招聘、录用、合同、考核、薪资、

福利、惩罚、培训等内容。员工档案应由专人负责整理保存。

8 服务质量要求

8.1 总体要求

- 8.1.1 遵守国家法律、法规，保护小作坊业主的合法权益。
- 8.1.2 工作人员应约束服务行为，提供规范服务；保持良好仪容仪表，体现良好精神风貌；提供服务时，面带微笑，使用礼貌用语。
- 8.1.3 建立健全服务人员服务操作规程，服务人员严格按规程进行操作。
- 8.1.4 积极主动服务，热情适度，提倡微笑服务。
- 8.1.5 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。
- 8.1.6 对小作坊户提出的要求暂时无法解决时应耐心解释，并事后解决，不推诿和应付。
- 8.1.7 公共场所卫生应符合 GB 37487 的规定。
- 8.1.8 旅游服务应符合 GB/T 36738 的规定。

8.2 服务内容

8.2.1 公共信息服务

宜提供多样化的访问形式和综合性的服务门户，主要功能包括：

- 动态信息发布(如相关信息、新闻、动态，以及产业政策动向等)；业务办理信息咨询(如各项财税政策、法规、园区服务及发展趋势、公共事业办理、公用设施受理等信息咨询)；网上报修受理(如用户对各项公共服务报修的在线受理、受理进度实时跟踪)；
- 信息服务在线订购(如用户在线对提供的各项有偿服务进行选择与订购、在线交易、网上支付)；公共服务资源预定(如会议室等公共服务资源在线预定服务)；
- 投诉建议受理(如用户在线对服务提出建议意见和投诉、投诉处理进程实时查询)。

8.2.2 综合物业服务

对园区资源的维护、更新进行管理，其主要功能宜包括：物业管理、资产管理、设备运行状态管理等。

8.2.3 统一采购

园区应根据实际情况为入驻园区小作坊业主提供统一采购服务，采购服务内容包括但不限于：采购计划、供应商管理、合同管理、订单管理、执行与跟踪、成本管理、风险管理等：

- a) 采购计划：根据园区各类小作坊产品生产实际，确定采购物品的种类、数量、价格和供应商等信息，制定采购计划；
- b) 供应商管理：寻找并筛选供应商，与供应商建立合作关系，并维护供应商的资料、评价和考核等；
- c) 合同管理：与供应商签订合同，明确双方的权利和义务，确保供应商能够按时交货、提供优质产品和服务；
- d) 订单管理：按照采购计划和合同，向供应商发出采购订单，确认采购物品的数量、价格、交货期限和付款条件等；
- e) 执行与跟踪：监控采购进程，及时跟踪采购物品的交货和付款情况，及时解决采购过程中的问题；

- f) 成本管理：优化采购成本，降低采购费用，提高采购效率和质量，确保小作坊业主的合法权益；
- g) 风险管理：识别和评估采购过程中的风险，采取相应的措施降低风险。

8.2.4 统一销售

园区宜根据自身实际为入驻园区小作坊业主提供统一销售服务，销售服务内容包括但不限于：设立销售平台、制定销售规定和流程、宣传推广支持、销售数据追踪和支持、建立反馈机制等：

- a) 设立销售平台：若园区地理优势明显，宜在园区内设立专门的销售区域或店面，供小作坊陈列和销售产品；
- b) 制定销售规定和流程：宜制定明确的销售规定，包括产品摆放标准、售价制定、销售时间等，并告知小作坊业主。确保小作坊业主遵守销售规程；
- c) 宣传推广支持：园区宜协助小作坊业主进行产品宣传和推广，并提供宣传资料、线上线下宣传渠道支持，帮助小作坊业主增加产品曝光度；
- d) 销售数据追踪和支持：宜提供销售数据追踪服务，帮助业主了解产品销售情况，并定期为业主提供分析和改进建议；
- e) 建立反馈机制：宜设立反馈机制，收集顾客对产品的意见和建议，帮助业主改进产品质量和服务。

8.2.5 品牌培育

8.2.5.1 食品生产加工小作坊园区经营主体宜结合实际打造具有地方特色或企业文化特色的品牌，积极申报国家、地方区域公用品牌、企业品牌等，充分发挥品牌效益，提高产品知名度。

8.2.5.2 食品生产加工小作坊园区经营主体宜与园区所在地各大型商场、超市建立合作，为食品生产加工小作坊园区产品设立专柜，做好产品宣传。

8.2.6 技能培训

8.2.6.1 应不定期调查和收集从业人员的培训需求，根据从业人员的能力、素质和工作需求，提供符合实际、易学易用的培训课程或培训信息。

8.2.6.2 为从业人员提供培训时，应提前公开培训计划，选择或编制易懂易学的培训教材或视频。

8.2.6.3 宜提供销售技巧和客户服务培训，帮助小作坊业主提升销售能力和服务质量。

8.2.6.4 宜采用线下集中授课、现场播放视频、线上直播、线上点播等方式为从业人员提供公益培训，培训内容包括但不限于：法律法规、政策培训；基本职业素养培训；安全生产和劳动保护知识培训等。

8.2.6.5 宜择机组织小规模的技能比赛等活动。

8.2.7 帮扶服务

园区宜通过小作坊“一帮一”服务助力贫困人口就业、创业和增收，助力小作坊提档升级。宜制定帮扶名录，根据不同生产情况的小作坊开展规范化指导、示范点（精特美）建设指导、现实食品生产许可经营指导等服务。

8.2.8 便民服务

8.2.8.1 应合理设置无障碍设施，包括但不限于无障碍通道（路）、电（楼）梯、洗手间（卫生间）等。

8.2.8.2 应配备急救包等应急医疗物资储备。

8.2.8.3 应为园区内所有人员提供停车、电动车充电、无线上网等便利服务。

8.2.9 投诉处理服务

8.2.9.1 按照 GB/T 17242 建立投诉处理制度，设立并公布投诉电话，接受小作坊业主及消费者投诉。投诉登记及处理记录符合附录 C 中表 C.5。

8.2.9.2 应设立投诉处理服务人员并及时、妥善处理投诉，接到投诉后应在承诺的时间内给予答复。投诉处理经过及结果应有完整的档案记录。

8.3 业务能力与技能要求

8.3.1 服务人员应经岗前培训，合格后上岗；定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。内部员工培训记录符合附录 C 中表 C.3，小作坊从业人员食品安全培训记录符合附录 C 中表 C.4。

8.3.2 管理人员和技术人员应经过专业培训。

8.4 服务自评机制

8.4.1 自我评价

8.4.1.1 园区应制定园区发展规划与考核目标，建立落实自评机制。

8.4.1.2 园区应建立有效的自查自纠制度，服务项目应接受客户监督，应对外公布服务质量监督电话，并采用走访、问卷、设立意见簿等多种方式收集分析客户对服务质量的意见，及时整改。

8.4.1.3 园区应接受和配合行业主管部门和行政管理部门监督、检查，对在监督、检查中发现的问题及时整改。

8.4.1.4 宜根据 DB15/T 3250 食品生产加工小作坊园区评价规范开展自评。

8.4.2 考核机制

8.4.2.1 园区应建立绩效考核机制，制定考核评定管理办法。

8.4.2.2 园区运营应接受内外部考核，对全过程服务质量应进行有效控制，明确直接责任部门，及时对服务质量实施改进。

8.5 服务评价与改进

8.5.1.1 服务评价

8.5.1.2 应建立意见反馈制度，公开意见收集渠道，及时处理反馈意见。

8.5.1.3 服务满意度测评可按照 GB/T 19038 给出的规定。

8.5.2 服务改进

对意见反馈、投诉处理、服务满意度评价、监督评价等发现的问题，采取必要的纠正措施和预防措施，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性)
建筑内外装修效果式样

A.1 建筑外立面式样。

食品生产加工小作坊园区生产场所建筑外立面式样如图 A.1 所示。



注：本图为式样图，不作为园区建设的规范要求。

图A.1 食品生产加工小作坊园区生产场所建筑外立面式样

A.2 加工场所内部装修效果式样

食品生产加工小作坊园区加工场所内部装修效果式样如图A.2所示。



注：本图为式样图，不作为园区建设的规范要求。

图A.2 加工场所内部装修效果式样

附 录 B
(规范性)
检验检测设备配置清单

食品生产加工小作坊园区检验实验室检验检测设备配置清单见表B. 1。

表B. 1 检验检测设备配置清单

序号	设备名称	序号	设备名称
1	超声波清洗机	20	甲醛快速检测仪
2	样品粉碎机（便携式）	21	水质净度检测设备
3	微型离心机（手掌型）	22	水质速测箱
4	电子天平	23	ATP荧光检测仪
5	便携式水浴锅	24	食品油品质检测仪
6	加热板	25	余氯测量仪
7	移液器	26	亚硝酸盐检测仪
8	微光尘埃计数器	27	亚硫酸盐检测仪
9	微差压计	28	吊白块检测仪
10	双通道计时定时器	29	甲醇检测仪
11	电导率仪	30	多功能食品安全检测仪
12	酸度仪	31	酒精检测器
13	药品快速检验箱	32	可燃气体检测仪
14	食品安全快速检测箱	33	烟道检测仪
15	食品微生物采样检测箱	34	兽药残留快速检测仪
16	微生物致病菌检测箱	35	成品油质量检测仪器
17	农药残留快速检测仪	36	食品中心温度计
18	畜肉或水产品变质检测设备	37	现场快速检测盒、检测卡、试剂、试纸等
19	肉类水分快速测定仪	38	纯水制备仪
注：检验检测设备配置清单给出了园区生产管理工作中所需的基本清单，在实际检测过程中园区可结合实际需求“菜单式”购买清单中给出的检验检测设备。			

附 录 C
(规范性)
园区管理台账

C.1 设施的运行与维护保养台账

设施的运行与维护保养台账见表C.1。

表C.1 设施的运行与维护保养台账

日期	巡检时间	设施设备运行记录		设施设备维修、保养、置换记录			巡检人员	负责人
		是否正常运行	异常情况及处置	停止时间	作业时间	开启时间		

C.2 巡视检查台账

巡视检查台账见表C.2。

表C.2 巡视检查台账

序号	巡查时间	巡查情况	处理结果	巡查人

C.3 内部员工培训记录

内部员工培训记录见表C.3。

表C.3 内部员工培训记录

学习内容：				授课人			
日 期： 年 月 日				课 时			
序号	姓名			所在岗位			备注

C.4 小作坊从业人员食品安全培训记录

小作坊从业人员食品安全培训记录见表C.4。

表C.4 小作坊从业人员食品安全培训记录

园区名称：					年 月 日				
安全教育 内容					授课人			授课时长	
序号	姓名	小作坊名称	考核成绩	备注	序号	姓名	小作坊名称	考核成绩	备注

C.5 投诉登记及处理记录

投诉登记及处理记录见表C.5。

表C.5 投诉登记及处理记录

日期	投诉者姓名 及联系方式	投诉问题所属领域 (服务/产品质量)	投诉服务问题	投诉产品质量问题 (生产厂家、生产日期/批号)	处理措施	处理结果