



南京同谷鸟健康科技公司

食 品 质 量 管 理 制

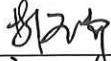




食品质量管理体系

序号	文件号	文件名称	备注
1	TGN-QM-001	食品生产经营者审查登记管理制度	
2	TGN-QM-002	食品安全自查管理制度	
3	TGN-QM-003	食品安全违法行为制止与报告管理制度	
4	TGN-QM-004	食品安全严重违法行为平台服务停止管理制度	
5	TGN-QM-005	食品安全投诉举报处理管理制度	
6	TGN-QM-006	食品经营数据信息管理制度	
7	TGN-QM-007	食品和服务信息发布管理制度	
8	TGN-QM-008	食品交易记录保存管理制度	
9	TGN-QM-009	培训管理制度	
10	TGN-QM-010	个人信息保护管理制度	



	文件名称: 食品生产经营者审查登记管理制度	
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日	
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-001
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的:

为加强对入驻平台食品生产、经营者的资质审核和登记管理,确保入驻平台企业食品经营行为的合法性,保障食品购销质量安全,特制定本制度。

2.依据:

2.1 《中华人民共和国食品安全法》

2.2 《中华人民共和国电子商务法》

2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

2.4 《食品标识管理规定》

2.5 《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》

3.适用范围:

本制度适用于注册账号入驻平台,并在平台上开设店铺进行食品网络销售的食品生产企业和食品批发、零售企业证照资质的审核、登记管理。网络食品交易第三方平台提供者以下简称“平台”,入网食品生产经营者以下简称“食品生产经营者”或“生产经营者”。

4.职责:

4.1 运营管理部负责指导食品生产经营者在平台的账号注册,对拟入驻食品生产经营者在平台注册填写、上传提交的证照资质信息进行初审。

4.2 质量管理部负责审核经运营管理部初审的拟入驻平台食品生产经营者证照资质信息，审核平台各入驻食品生产经营者提交的证照资质变更信息，并对审核通过的企业资质信息存档管理。

5. 内容：

5.1 平台账号注册：

5.1.1 所有拟入驻平台的食品生产经营者须为中华人民共和国境内注册并取得食品合法生产或经营资质、信誉良好的企业；

5.1.2 运营管理部人员与拟入驻平台食品生产经营者沟通并签订《平台服务协议》，明确双方在食品网络交易业务活动中需遵守的规则和应承担的相关法律责任；

5.1.3 拟入驻平台的食品生产经营者在计算机系统上搜索登录网址，在手机上搜索、下载 APP，根据系统提示如实、准确填写企业名称、法定代表人、注册地址、仓库地址、经营范围、企业联系人和联系方式等信息，并上传企业最新的证照资质电子图片，完成平台账号的注册申请。

5.2 资质提交要求：

拟入驻平台的食品生产经营者应依照其公司的经营范围和平台管理要求，准确、及时提交加盖其公章原印章的相关证照资质电子图片材料，包括：

5.2.1 《营业执照》及最新企业年度报告公示情况；

5.2.2 《食品生产许可证》或《食品经营许可证》或《仅销售预包装食品经营者备案凭证》；

5.2.3 质量保证协议；

5.2.4 企业法人销售授权委托书及受托人身份证复印件；

5.2.5 所经营的保健食品等特殊食品的注册证书或备案凭证；

5.2.6 其他相关资质证明材料。

5.3 资质审核标准：

5.3.1 资质审核人员登陆运营平台系统查看、核对拟入驻食品生产经营者填写提交的企业名称、法定代表人、注册地址、经营范围等信息，确保相关信息准确无误；

5.3.2 对拟入驻食品生产经营者上传的企业电子资质进行逐一审核，图片要清晰、容易辨识；

5.3.3 拟入驻食品生产经营者按照 5.2 资质提交要求的内容提供相关资质材料，资质审核人员比对填报的企业信息和上传的加盖有企业公章原印章的电子资质，内容确认保持一致后审核通过；

5.3.4 对拟入驻平台食品生产经营者上传的销售授权委托书和委托销售人员的资质进行审核，销售委托书须加盖企业公章原印章和法定代表人印章或签名，授权书应注明被委托人姓名、身份证号码以及授权销售的品种、地域、期限；受托

销售人员应无法律法规禁止从业的情形；如有疑问，应与拟入驻平台食品生产经营者进行电话核实并记录；

5.3.5 资质审核人员对照审核合格的入驻食品生产经营者资质证照信息，在运营平台系统中准确勾选该企业的食品经营范围；

5.3.6 入驻食品生产经营者上传的资质信息经业务管理部、质量管理部审核通过后，方可激活其注册的平台账号；

5.3.7 平台入驻食品生产经营者提交的资质信息若发生变更，需重新提交最新资质证照；业务管理部人员对变更材料进行初审，确认无误提交至质量管理部审核人员做最终审核，审核通过后方可开展食品经营活动。

5.4 资质审核要求：

5.4.1 公司业务人员应积极配合拟入驻食品生产经营者在平台上填报和提交的资质材料初审工作；如填报和提交的材料不符合要求或出现缺失，应及时协助补充提交；

5.4.2 公司业务人员初审完成后再由质量管理部人员进行审核确认，符合要求的审批通过，并在运营平台系统中生成入驻食品生产经营者的基础数据信息；

5.4.3 审核时若对食品生产经营者的证照资质存在疑问，应及时在相关网站进行真实性查询，如：《营业执照》信息查询网站为国家企业信用信息公示系统 (<http://www.gsxt.gov.cn>) 等；

5.4.4 公司业务人员应及时提醒平台各入驻食品生产经营者关注其**受控**资质证照的变更、换发情况，每 3 个月对其管理的平台入驻食品生产经营者进行资质变更情况核实，内容包括企业名称、经营范围、注册地址、仓库地址、法定代表人、委托销售人员等是否发生变更；

5.4.5 若平台入驻食品生产经营者的证照资质出现更新，业务管理部应协助对应企业在 5 个工作日内进行更新维护，确保平台展示的企业证照资质信息准确、合格；

5.4.6 公司质量管理部在日常监督检查中，发现平台入驻食品生产经营者未按规定时限维护更新其证照资质信息的，平台将对该食品生产经营者采取警告、限制展示销售、停止平台服务、终止业务合作等处置措施。

5.5 企业基础信息管控：

5.5.1 平台入驻食品生产经营者的基础数据信息由质量管理部人员审核、确认、变更，其他岗位人员只能按规定的权限进行查询、使用，不得修改任何内容；资质证照到期或资质发生变更的食品企业，需重新向平台提交更新后的资质，由业务管理部人员对更新资质协助进行重新初审；

5.5.2 业务管理部人员初审无误后再由质量管理部人员进行审核确认，符合要求的审批通过，系统自动生成入驻平台食品生产经营者的企业基础数据信息；

5.5.3 平台入驻食品生产经营者的基础数据信息与企业资质的合法性、有效性进行关联，并与该企业的食品经营范围相对应，由计算机系统进行自动跟踪、识别和控制管理；

5.5.4 平台对近效期的入驻食品生产经营者的企业资质基础数据进行预警提示，提醒对应食品生产经营者和公司业务管理部人员及时进行相关资质更新；平台入驻食品生产经营者的基础数据过期失效时，平台系统自动锁定、关闭与该数据相关的业务功能。

5.6 其他相关要求：

5.6.1 因拟入驻平台食品生产经营者上传的证照资质不符合要求而未通过审核，食品生产经营者对审核结果有异议的，质量管理部审核人员应立即上报质量负责人进行裁决；

5.6.2 质量管理部必要时可以安排人员对拟入驻平台的食品生产经营者进行现场审核检查，对拟入驻企业的食品生产或经营质量管理情况进行评价；

5.6.3 业务管理部人员应加强与平台入驻食品生产经营者的沟通，增进了解，并积极协助质量管理人员对入驻食品生产经营者的企业资质、质量安全保证能力等进行审核、评价；发现入驻食品生产经营者有企业资质、财务、经营等问题时，要立即向公司质量负责人报告，及时采取必要措施，避免公司和公众受到影响和损失；

5.6.4 公司人员若发现平台入驻食品生产经营者存在食品经营违法行为，应立即上报公司质量负责人；质量负责人应在 1 个工作日内报告平台所在地市场监督管理部门。

5.7 产品审核



5.7.1.网络食品交易第三方平台提供者和入网食品生产经营者应当对网络食品安全信息的真实性负责。食品标识是指粘贴、印刷、标记在食品或者其包装上,用以表示食品名称、质量等级、商品量、食用或者使用方法、生产者或者销售者等相关信息的文字、符号、数字、图案以及其他说明的总称。

5.7.2 开展食品安全法律、法规以及食品安全标准和食品安全知识的普及工作。

5.7.3 预包装食品的包装上应当有标签。标签应当标明下列事项:



5.7.3.1 名称、规格、净含量、生产日期;

5.7.3.2 成分或者配料表;

5.7.3.3 生产者的名称、地址、联系方式;

5.7.3.4 保质期;

5.7.3.5 产品标准代号;

5.7.3.6 贮存条件;

5.7.3.7 所使用的食品添加剂在国家标准中的通用名称;

5.7.3.8 生产许可证编号;

5.7.3.9 法律、法规或者食品安全标准规定应当标明的其他事项。

5.7.3.10 专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品,其标签还应当标明主要营养成分及其含量。

5.7.3.11 食品安全国家标准对标签标注事项另有规定的,从其规定。

5.7.4 食品经营者销售散装食品，应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容。

5.7.5 生产经营转基因食品应当按照规定显著标示。

5.7.6 食品添加剂应当有标签、说明书和包装。标签、说明书应当载明本法第六十七条第一款第一项至第六项、第八项、第九项规定的事项，以及食品添加剂的使用范围、用量、使用方法，并在标签上载明“食品添加剂”字样。

5.7.7 食品和食品添加剂的标签、说明书，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。生产经营者对其提供的标签、说明书的内容负责。食品和食品添加剂的标签、说明书应当清楚、明显，生产日期、保质期等事项应当显著标注，容易辨识。食品和食品添加剂与其标签、说明书的内容不符的，不得上市销售。

5.7.8 食品经营者应当按照食品标签标示的警示标志、警示说明或者注意事项的要求销售食品。

5.7.9 食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品生产经营者对食品广告内容的真实性、合法性负责。县级以上人民政府食品安全监督管理部门和其他有关部门以及食品检验机构、食品行业协会不得以广告或者其他形式向消费者推荐食品。消费者组织不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐食品。食品或者其包装上应当附加标识，但是按法律、行政法规规定可以不附加标识的食品除外。

5.7.10 食品标识的内容应当真实准确、通俗易懂、科学合法。食品标识应当标

受控

注食品名称。食品名称应当表明食品的真实属性，并符合下列要求：

5.7.10.1 国家标准、行业标准对食品名称有规定的，应当采用国家标准、行业标准规定的名称；

5.7.10.2 国家标准、行业标准对食品名称没有规定的，应当使用不会引起消费者误解和混淆的常用名称或者俗名；

5.7.10.3 标注“新创名称”、“奇特名称”、“音译名称”、“牌号名称”、“地区俚语名称”或者“商标名称”等易使人误解食品属性的名称时，应当在所示名称的邻近部位使用同一字号标注本条规定的一个名称或者分类（类属）名称；

5.7.10.4 由两种或者两种以上食品通过物理混合而成且外观均匀一致难以相互分离的食品，其名称应当反映该食品的混合属性和分类（类属）名称；

5.7.10.5 以动、植物食物为原料，采用特定的加工工艺制作，用以模仿其他生物的个体、器官、组织等特征的食品，应当在名称前冠以“人造”、“仿”或者“素”等字样，并标注该食品真实属性的分类（类属）名称。

5.7.11 食品标识应当标注食品的产地。食品产地应当按照行政区划标注到地市级地域。

5.7.12 食品标识应当标注生产者的名称和地址。生产者名称和地址应当是依法登记注册、能够承担产品质量责任的生产者的名称、地址。有下列情形之一的，按照下列规定相应予以标注：

5.7.12.1 依法独立承担法律责任的公司或者其子公司，应当标注各自的名称和地址；

5.7.12.2 依法不能独立承担法律责任的公司分公司或者公司的生产基地，应当标注公司和分公司或者生产基地的名称、地址，或者仅标注公司的名称、地址；

5.7.12.3 受委托生产加工食品且不负责对外销售的，应当标注委托企业的名称和地址；对于实施生产许可证管理的食品，委托企业具有其委托加工的食品生产许可证的，应当标注委托企业的名称、地址和被委托企业的名称，或者仅标注委托企业的名称和地址；

5.7.12.4 分装食品应当标注分装者的名称及地址，并注明分装字样。

5.7.13 食品标识应当清晰地标注食品的生产日期和保质期。食品的保质期与贮藏条件有关的，应当标注食品的特定贮藏条件。乙醇含量 10%以上（含 10%）的饮料酒、食醋、食用盐、固态食糖类，可以免除标注保质期。日期的标注方法应当符合国家标准规定或者采用“年、月、日”表示。

5.7.14 定量包装食品标识应当标注净含量。对含有固、液两相物质的食品，除标示净含量外，还应当标示沥干物（固形物）的含量。净含量应当与食品名称排在食品包装的同一展示版面。净含量的标注应当符合《定量包装商品计量监督管理办法》的规定。

5.7.15 食品标识应当标注食品的配料清单。配料清单中各种配料应当按照生产加工食品时加入量的递减顺序进行标注，具体标注方法按照国家标准的规定执行。在食品中直接使用甜味剂、防腐剂、着色剂的，应当在配料清单食品添加剂项下标注具体名称；使用其他食品添加剂的，可以标注具体名称、种类或者代码。食品添加剂的使用范围和使用量应当按照国家标准的规定执行。

5.7.16 食品标识应当标注企业所执行的国家标准、行业标准、地方标准号或者经备案的企业标准号。

5.7.17 食品执行的标准明确要求标注食品的质量等级、加工工艺的，应当相应地予以标明。

受控

5.7.18 实施生产许可证管理的食品，食品标识应当标注食品生产许可证编号。

委托生产加工实施生产许可证管理的食品，委托企业具有其委托加工食品生产许可证的，可以标注委托企业或者被委托企业的生产许可证编号。

5.7.19 混装非食用产品易造成误食，使用不当，容易造成人身伤害的，应当在其标识上标注警示标志或者中文警示说明。

5.7.20 食品有以下情形之一的，应当在其标识上标注中文说明：

5.7.20.1 医学临床证明对特殊群体易造成危害的；

5.7.20.2 经过电离辐射或者电离能量处理过的；

5.7.20.3 属于转基因食品或者含法定转基因原料的；

5.7.20.4 按照法律、法规和国家标准等规定，应当标注其他中文说明的。

5.7.21 食品在其名称或者说明中标注“营养”、“强化”字样的，应当按照国家标准有关规定，标注该食品的营养素和热量，并符合国家标准规定的定量标示。

5.7.22 食品标识不得标注下列内容：

5.7.22.1 明示或者暗示具有预防、治疗疾病作用的；

5.7.22.1 非保健食品明示或者暗示具有保健作用的；

5.7.22.1 以欺骗或者误导的方式描述或者介绍食品的；

5.7.22.1 附加的产品说明无法证实其依据的；

5.7.22.1 文字或者图案不尊重民族习俗，带有歧视性描述的；

5.7.22.1 使用国旗、国徽或者人民币等进行标注的；

5.7.22.1 其他法律、法规和标准禁止标注的内容。

5.7.23 禁止下列食品标识违法行为：

5.7.23.1 伪造或者虚假标注生产日期和保质期；

5.7.23.1 伪造食品产地，伪造或者冒用其他生产者的名称、地址；

5.7.23.1 伪造、冒用、变造生产许可证标志及编号；

5.7.23.1 法律、法规禁止的其他行为。

5.7.24 食品标识不得与食品或者其包装分离。

5.7.25 食品标识应当直接标注在最小销售单元的食品或者其包装上。

5.7.26 在一个销售单元的包装中含有不同品种、多个独立包装的食品，每件独立包装的食品标识应当按照本规定进行标注。透过销售单元的外包装，不能清晰地识别各独立包装食品的所有或者部分强制标注内容的，应当在销售单元的外包装上分别予以标注，但外包装易于开启识别的除外；能够清晰地识别各独立包装食品的所有或者部分强制标注内容的，可以不在外包装上重复标注相应内容。

5.7.27 食品标识应当清晰醒目，标识的背景和底色应当采用对比色，使消费者易于辨认、识读。

5.7.28 食品标识所用文字应当为规范的中文，但注册商标除外。食品标识可以同时使用汉语拼音或者少数民族文字，也可以同时使用外文，但应当与中文有对应关系，所用外文不得大于相应的中文，但注册商标除外。

5.7.29 食品或者其包装最大表面面积大于 20 平方厘米时，食品标识中强制标注内容的文字、符号、数字的高度不得小于 1.8 毫米。食品或者其包装最大表面面积小于 10 平方厘米时，其标识可以仅标注食品名称、生产者名称和地址、净含量以及生产日期和保质期。但是，法律、行政法规规定应当标注的，依照其规定。

	文件名称: 食品安全自查管理制度		受 控
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日		
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-002	
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A	
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐	

1.目的:

为规范入驻平台食品生产经营者的食品网络经营行为,加强对平台食品网络交易的质量监督和自查管理,确保平台食品质量安全,特制定本制度。

2.依据:

- 2.1 《中华人民共和国食品安全法》
- 2.2 《中华人民共和国电子商务法》
- 2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

3.适用范围:

本制度适用于对入驻平台食品生产经营者的食品网络交易全过程的质量监督和自查管理。

4.职责:

- 4.1 质量管理部负责组织开展平台上入驻食品生产者销售食品的质量监督和自查管理工作,采集、处理平台上食品交易过程的有关质量信息。
- 4.2 业务管理部负责对平台上入驻食品生产经营者的食品销售订单、物流配送信息、食品客户投诉和售后服务等信息进行采集,并将质量风险信息反馈至质量管理部进行处理。

5.内容:

5.1 质量风险信息采集:

质量管理部利用各种途径,对涉及平台食品质量安全的风险信息进行收集、加工、整理汇总,信息采集渠道包括:

5.1.1 在平台运营管理系统核查食品交易全过程的有关信息，包括平台入驻食品生产经营者的企业证照资质、店铺发布展示食品的产品信息、平台食品销售订单信息、销售食品的配送管理情况、食品售后服务管理情况等；

5.1.2 在国家、省级市场监督管理部门官方网站，查询监管部门发布的食品产品质量公告及各类食品风险监测、预警信息等；

5.1.3 积极与市场监督管理等政府监管部门沟通联系，主动搜集和处理监管部门反馈的食品质量投诉举报、网上信箱信息等；

5.1.4 搜集其他电商平台中的相关食品质量信息；

5.1.5 互联网信息平台；包括各类涉及食品质量的网络平台、权威媒体信息平台，重点搜集食品质量安全舆情及媒体公众热议的食品质量信息；

5.1.6 业务管理部在平台上对入驻食品生产经营者的食品销售订单、物流配送信息、客户投诉、售后服务信息进行采集，并将质量风险信息反馈至质量管理部进行监测；

5.1.7 国家相关食品质量监测平台上监测、发布的有关食品质量安全信息。

5.2 质量风险信息自查与评估：

质量管理部对采集到的食品质量风险信息进行分析和自查，对食品存在的食品安全隐患、危害程度等进行综合评估，并对照以下措施进行处理：

5.2.1 认为不构成相应食品质量安全隐患的，排除相关信息；

5.2.2 认为一定范围内存在但不具有普遍性或共性问题的，通知质量负责人采取处置措施；

5.2.3 可能具有区域性或共性问题的，质量管理部持续对该风险信息进行监测。

5.3 监测与自查结果处理：

5.3.1 对采集的相关食品质量风险信息，质量管理部作为公司内部排查平台隐患食品的信息来源；

5.3.2 质量管理部在 1 个工作日内对监测到的平台食品质量风险信息进行自查，并依照公司相关管理制度开展对隐患食品和平台涉事食品生产经营者的处理工

作；如发现重大食品质量安全隐患，在 1 个工作日内及时报告公司所在地市场监督管理部门；

5.3.3 对监测和自查到的不符合要求情况，按照公司《平台食品安全违法行为制止与报告管理制度》《食品安全严重违法平台服务停止管理制度》等进行处理。

5.3.4 入网食品生产经营者不得从事下列行为

5.3.4.1 网上刊载的食品名称、成分或者配料表、产地、保质期、贮存条件，生产者名称、地址等信息与食品标签或者标识不一致。

5.3.4.2 网上刊载的非保健食品信息明示或者暗示具有保健功能；网上刊载的保健食品的注册证书或者备案凭证等信息与注册或者备案信息不一致。

5.3.4.3 网上刊载的婴幼儿配方乳粉产品信息明示或者暗示具有益智、增加抵抗力、提高免疫力、保护肠道等功能或者保健作用。

(四) 对在贮存、运输、食用等方面有特殊要求的食品，未在网上刊载的食品信息中予以说明和提示。

5.3.4.4 法律、法规规定禁止从事的其他行为。

5.4 入网销售保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方乳粉的食品生产经营者，还应当依法公示产品注册证书或者备案凭证，持有广告审查批准文号的还应当公示广告审查批准文号，并链接至市场监督管理部门网站对应的数据查询页面。保健食品还应当显著标明“本品不能代替药物”。

5.5 特殊医学用途配方食品中特定全营养配方食品不得进行网络交易。



受控

 同谷鸟健康 CARE FEATHER HEALTH	文件名称：食品安全违法行为制止与报告管理制度	
	执行日期：2025 年 1 月 2 日	
编制人：孙亚宁	起草日期：2024 年 12 月 26 日	制度编号：TGN-QM-003
审核人：李吉祥	审核日期：2024 年 12 月 26 日	版本号：A
审批人：孙亚宁	批准日期：2024 年 12 月 26 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的：

为有效检查、监督入驻平台食品生产经营者的食品经营行为，对发现的食品网络销售违规行为进行合理处置，确保入驻食品生产经营者在平台上的经营行为合法、合规，特制定本制度。

2.依据：

- 2.1 《中华人民共和国食品安全法》
- 2.2 《中华人民共和国电子商务法》
- 2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

3.适用范围：

本制度适用于平台入驻食品生产经营者在平台食品网络销售活动全过程的监督管理。

4.职责：

- 4.1 质量管理部负责抽检平台入驻食品生产经营者的食品经营行为，通报抽检结果，对发现入驻食品生产经营者的食品网络销售违规行为给予制止、处罚建议，并对抽检产生的相关记录存档管理。
- 4.2 业务管理部负责依照质量管理部给出的建议，及时制止、处置平台入驻食品生产经营者的食品网络销售违规行为。

5.内容：

5.1 抽检平台入驻食品生产经营者的经营行为：

5.1.1 抽查核验入驻食品生产经营者店铺展示的证照资质：

5.1.1.1 抽检人员每月选取不少于 2 家平台上的入驻食品生产经营者，对其平台

受控

店铺内展示的证照资质图片及文字信息内容进行核查；

5.1.1.2 检查抽检入驻食品生产经营者店铺内展示证照的合法性，查询其证照是否依法经过相关主管部门批准或备案；

5.1.1.3 核查抽检入驻食品生产经营者店铺内展示的证照，是否存在被相关监管部门吊销、注销、责令停业、歇业等情形；

5.1.1.4 检查抽检入驻食品生产经营者店铺内展示证照资质的效期，查看是否存在超过有效期、未填写效期等情形；

5.1.1.5 核对抽检入驻食品生产经营者是否具备相关食品的经营范围、是否存在超经营范围销售食品情形，查看平台系统中勾选入驻食品生产经营者的经营范围是否与其许可/备案证照核准的范围一致；

5.1.1.6 核对抽检入驻食品生产经营者店铺的基本信息，查看展示的企业名称、法定代表人、注册地址、食品经营范围等内容是否与其证照核准的信息一致。

5.1.2 抽检核查入驻食品生产经营者店铺展示的食品信息：

5.1.2.1 抽检人员在选择抽检的食品生产经营者中，每家抽取不少于 2 个在售的食品，核查其平台店铺内展示的文字和图片信息；

5.1.2.2 核查抽检的食品是否属于国家相关法律法规禁止在互联网上销售的食品；

5.1.2.3 检查核对抽检食品的合法性，查询平台入驻食品生产经营者销售的食品是否依法经过相关主管部门批准/备案；

5.1.2.4 核对抽检食品展示信息的准确性，查看食品的产品名称、规格、批准文号/备案号、生产厂家、有效期等信息，是否与注册/备案的相关内容一致；

5.1.2.5 核对抽检食品展示信息的真实性，查看展示的食品产品信息，是否与其包装、标签、说明书图片信息一致；

5.1.2.6 核查抽检的食品是否有展示带有宗教、种族歧视的相关信息；

5.1.2.7 核查抽检的食品是否有展示国家相关法律法规禁止使用的词语，夸大适用范围等误导客户的相关信息；

5.1.2.8 核查抽检展示食品的包装、标签、说明书等标识图片是否清晰并符合有

受控

关规定。

5.1.3 核查抽检食品的销售订单信息：

5.1.3.1 核查被抽检食品销售订单的购货方是否具备此食品的采购资质，查看该食品是否在购货方证照资质的经营范围内；

5.1.3.2 核查被抽检食品在平台上销售订单信息的完整性，包括食品的产品名称、规格、批准文号/备案号、生产厂家、数量、单价、金额、购货单位、销售日期等内容；

5.1.3.3 核查被抽检食品在平台上销售订单配送管理的合规性，检查食品生产经营者销售食品的配送地址是否为证照所载明的仓库地址或注册地址。

5.1.4 抽检核查食品生产经营者售后处理情况：

5.1.4.1 核查入驻食品生产经营者销售食品的售后工单处理时限，在平台系统内查看是否存在售后工单未处理或超时处理等问题；

5.1.4.2 核查入驻食品生产经营者售后服务人员对售后工作的处理态度，是否存在售后服务人员侮辱、谩骂客户等恶劣工作态度情形。

5.2 通报食品生产经营者抽检结果：

5.2.1 抽检人员将抽检的相关情况进行信息记录、汇总，内容包括食品生产经营者的企业名称、食品的产品名称、销售订单号、售后工单号、违规描述、处置措施、检查结论、抽检日期、抽检人等；

5.2.2 抽检人员通过邮件内部通报抽检情况，邮件发送给企业负责人、质量负责人、质量管理部和运营管理部相关人员；对于抽检发现食品生产经营者出现超经营范围展示、销售食品等严重违规行为的，抽检人员必须在问题发现当日向质量负责人上报。

5.3 制止发现的食品生产经营者违规行为：

5.3.1 运营管理部结合平台入驻食品生产经营者发生违规行为的严重程度，分别采取限制销售、终止业务合作等制止措施；

5.3.2 入驻食品生产经营者在平台上出现的证照资质过期未更新、食品产品图片

信息展示不正确等违规行为，对涉事食品生产经营者的平台店铺进行临时关闭，对涉及的食品进行平台下架等限制展示销售措施；

5.3.3 入驻食品生产经营者在平台上出现超经营范围销售食品、销售被依法撤销、注销注册证书/备案凭证或国家禁止网络销售的食品等严重违规行为的，平台可以终止与涉事食品生产经营者的业务合作；

5.3.4 入驻食品生产经营者在平台的售后工单出现未处理、超时处理，或其售后服务人员对售后工作处理态度恶劣等问题，平台将依照情节轻重采取警告、停止平台服务等措施。

5.4 处罚发现的食品生产经营者违规行为：

5.4.1 业务管理部结合平台入驻食品生产经营者发生违规行为情节的轻重及造成危害后果的严重程度，分别采取警告、限制销售、扣罚平台店铺保证金、停止平台服务、终止平台业务合作等处罚措施；

5.4.2 食品生产经营者在平台上出现展示食品产品信息不完整、图片不清晰，售后处理不及时等违规行为，平台对涉事食品生产经营者予以警告，通知其对违规行为限期整改；

5.4.3 食品生产经营者在平台上的食品经营违规行为给购货方或平台造成相关经济损失的，平台可限制该企业的平台店铺及其关联店铺账户资金的提现，并依照《平台服务协议》从其店铺保证金或平台账户可提现余额内扣收相应赔偿金额；

5.4.4 食品生产经营者在平台上出现食品严重违规行为的，平台可单方面解除《平台服务协议》，停止平台服务，清退该食品生产经营者的平台店铺，终止与该企业的业务合作；

5.4.5 若平台入驻食品生产经营者的食品经营违规行为涉及刑事责任，情节严重构成犯罪的，依法上报移交国家司法部门进行处理；

5.4.6 平台入驻食品生产经营者出现的食品经营严重违规行为，平台除及时采取有关制止、处罚措施外，质量管理部还应在 1 个工作日内，向所在地市场监督管理部门报告并配合调查。

5.5 网络食品交易第三方平台提供者和入网食品生产经营者应当配合市场监督管理部门对网络食品安全违法行为的查处,按照市场监督管理部门的要求提供网络食品交易相关数据和信息。

5.5 附件:

《平台入驻食品生产经营者经营行为检查监督记录表

平台入驻食品生产经营者经营行为检查监督记录表

日期:

抽检人:

序号	企业名称	食品产品名称	销售订单号	售后工单号	违规描述	处置措施	检查结论

 同谷鸟健康 CARE FEATHER HEALTH	受控 文件名称： 食品安全严重违法行为平台服务停止管理制度	
	执行日期：2025 年 1 月 2 日	
编制人：	起草日期：2024 年 12 月 26 日	制度编号：TGN-QM-004
审核人：	审核日期：2024 年 12 月 27 日	版本号：A
审批人：	批准日期：2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的：

为有效遏制利用平台从事食品违法违规经营活动，维护平台消费者的合法权益，建立和维护良性互动、健康有序的平台经营管理秩序，特制定本制度。

2.依据：

- 2.1 《中华人民共和国食品安全法》
- 2.2 《中华人民共和国电子商务法》
- 2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

3.适用范围：

本制度适用于平台入驻食品生产经营者出现食品经营严重违法行为的服务停止管理。

4.职责：

质量管理部主要负责对存在食品严重违法行为的平台入驻食品生产经营者的处置；经查证属实的，立即停止为该企业提供平台服务。

5.内容：

5.1 食品严重违规行为处置要求

质量管理部发现平台上的入驻食品生产经营者有食品经营严重违规行为，经查证属实的，有权依照其行为的严重程度，采取限制发布食品产品信息、限制平台店铺参加活动、平台公告警示、扣除平台店铺保证金、关闭平台服务等处置措施。

5.2 食品严重违规行为判定标准

入驻平台进行食品网络销售的食品生产经营者，出现以下行为可认定为严重

受控

违规行为：

- 5.2.1 销售假冒食品；
- 5.2.2 盗用他人的平台账户；
- 5.2.3 利用平台进行虚假宣传；
- 5.2.4 发布的食品有关信息反对宪法所确定的基本原则；
- 5.2.5 发布的食品有关信息涉及危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 5.2.6 发布的食品有关信息损害国家荣誉和利益的；
- 5.2.7 发布的食品有关信息属于煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5.2.8 发布的食品有关信息破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信思想的；
- 5.2.9 发布的食品有关信息属于散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 5.2.10 发布的食品有关信息属于散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 5.2.11 发布的食品有关信息存在侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益情形的；
- 5.2.12 泄露他人信息的；
- 5.2.13 发布的食品产品信息与其产品实物、成分、品质等信息描述不符，或者与平台消费者购买收到的产品不符；
- 5.2.14 发布信息骗取他人财物的；
- 5.2.15 违背承诺且不履行如实描述义务或消费者保障服务规定的赔付、退货、换货、维修服务；或不按实际交易价款提供发票的；
- 5.2.16 延迟发货且消费者投诉食品生产经营者未按约定时间发货后，平台入驻食品生产经营者拒绝向消费者承担相关违约责任的；
- 5.2.17 销售质量抽检不合格或因质量问题召回的食品；
- 5.2.18 发布含有法律、行政法规禁止的其他信息内容的。

5.3 严重违规行为处置结果

若发生上述 5.2.1、5.2.3、5.2.13、5.2.15、5.2.16、5.2.17 情形的平台

入驻食品生产经营者，平台根据情节可扣除适当的保证金；情节严重或屡教不改的，质量管理部一旦确认，可直接采取网页屏蔽、关闭其平台店铺、限制用户登录及冻结平台账户等停止平台服务措施。

5.4 食品严重违法行为处置要求

质量管理部发现平台入驻食品生产经营者有下列严重违法行为之一的，将依照其行为的危险程度采取限制发布食品产品信息、网页屏蔽、关闭平台店铺、限制用户登录及冻结平台账户等直接停止平台服务的措施：

5.4.1 因涉嫌食品相关违规行为被立案侦查或者提起公诉的；

5.4.2 因食品相关违法行为被公安机关拘留或者给予其他治安管理处罚的。

5.5 食品严重违法行为永久停止服务

质量管理部发现平台入驻食品生产经营者有下列严重违法行为之一，将永久停止向其提供平台食品网络交易服务：

5.5.1 因食品相关违法犯罪被立案侦查确认属实的；

5.5.2 因食品相关违法犯罪被人民法院判处刑罚的；

5.5.3 被市场监督管理部门依法作出吊销食品许可证/备案凭证、责令停产停业等处罚的；

5.5.4 其它质量管理部认定为食品严重违法行为，需要立即关闭平台店铺的行为。

5.6 食品严重违法违规行为报告

质量管理部发现平台入驻食品生产经营者有上述食品严重违规行为和严重违法行为中所列情形后，除在第一时间予以制止外，还应在 1 个工作日内及时向所在地市场监督管理部门报告。

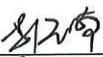
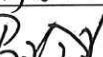
5.6.1 入网食品生产经营者因涉嫌食品安全犯罪被立案侦查或者提起公诉的；

5.6.2 入网食品生产经营者因食品安全相关犯罪被人民法院判处刑罚的；

5.6.3 入网食品生产经营者因食品安全违法行为被公安机关拘留或者给予其他治安管理处罚的；

5.6.4 入网食品生产经营者被市场监督管理部门依法作出吊销许可证、**责令停产停业**等处罚的。



	文件名称: 食品安全投诉举报处理管理制度	
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日	
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-005
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的:

为维护平台的食品交易秩序,提高食品投诉举报事件的处理效率,规范平台食品投诉举报管理 workflows,降低客户投诉率,提升客户满意度,特制定本制度。

2.依据:

- 2.1 《中华人民共和国食品安全法》
- 2.2 《中华人民共和国电子商务法》
- 2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

3.适用范围:

本制度适用于客户向平台投诉举报入驻的食品生产经营者,在食品网络销售环节中出现的与食品产品质量、服务质量、交易流程、物流配送、服务体验以及其他由客户提出的批评或不满意内容的处理工作。

4.职责:

4.1 业务管理部主要承担以下职责:

- 4.1.1 负责应答客户投诉,全面准确记录客户投诉的内容,明确投诉产生的原因;
- 4.1.2 负责分析客户投诉内容的类别和紧急级别,对于常规的投诉问题,立即给予回复或提供解决方案;
- 4.1.3 明确产生投诉行为的责任主体,与相关部门、人员联系沟通,督促其在限期内提供有效的投诉解决方案;
- 4.1.4 向客户及时反馈解决方案或结果,进行客户满意度调查;
- 4.1.5 整理并分析投诉管理的相关数据,编制相关报告并向质量管理部反馈;
- 4.1.6 负责相关投诉管理工作的培训、管理和考核。

4.2 质量管理部主要承担以下职责：

4.2.1 负责配合业务管理部实施客户投诉管理工作，及时提供切实有效的投诉解决方案；

4.2.2 负责组织质量管理方面的相关培训，针对客户投诉问题进行专题讨论和学习，避免类似事件再次发生；

4.2.3 积极向业务管理部提供相关建议或意见，共同提高客户投诉处理效率。

5.内容：

5.1 客服人员管理要求：

5.1.1 秉持“客户第一”的服务理念，与客户交流要注意语气平和，注意方式方法，以解决客户问题为中心，以客户满意为标准；

5.1.2 严格执行客户投诉管理相关制度流程，从投诉应答、投诉处理到投诉反馈，都要遵守相关的工作流程，及时有效地解决客户的投诉问题；

5.1.3 业务管理部与相关责任部门要认真配合协作，确定投诉处理责任，积极应对客户的投诉问题，禁止相互推诿，散漫拖延行为，一经核实，从重处理；

5.1.4 每次投诉问题发生后，都要认真调查投诉产生的原因，分析原因背后的根源，明确责任主体和相关责任人，认真做好投诉记录和反馈工作，不断总结行之有效的投诉解决方案，为提供超值的客户服务不断夯实基础。

5.2 食品投诉信息收集：

5.2.1 客户在平台开展食品交易过程中如有相关问题咨询或投诉需求，可拨打平台客户服务/投诉联系电话：400-921-5767；

5.2.2 客户从电脑 PC 端或手机 APP 端进入平台系统，查询到对应食品订单信息后，可通过“退换货”、“售后申请”、“问题咨询”、“IM”等功能入口提交相关需求或进行问题咨询；

5.2.3 客户在系统订单详情中点击“投诉商家”，选择“商品问题”并描述填写要投诉举报的相关事实与理由；若平台入驻食品生产经营者拒绝处理售后或投诉相关事宜的，平台客服人员会介入进行沟通协调处理；

5.2.4 客户还可以联系平台对应的业务人员反馈相关诉求信息,由业务人员上报至平台客服人员受理后进行相应处理。

5.3 食品投诉受理:

5.3.1 平台客服人员负责对客户的食品投诉信息进行受理,应查明投诉原因,采取有效措施及时处理和反馈,并做好记录。因食品产品质量、物流配送等问题产生的投诉,要及时通知平台上的涉事食品生产经营者;

5.3.2 平台客服人员接到客户的投诉,首先核实客户的身份、核查平台记录,确认客户投诉涉及的食品是否为平台入驻食品生产经营者销售的;

5.3.3 平台客服人员或业务人员接到客户关于食品质量方面的投诉后,应如实详细填写《平台食品质量投诉处理记录表》,反馈至质量管理部,联合处理客户投诉并协助解决质量问题。需要平台入驻食品生产经营者解决的投诉,联系涉事食品生产经营者反映客户投诉要求,并跟踪投诉的解决进展情况。

5.4 食品质量投诉分类:

5.4.1 食品质量投诉分为一般质量投诉和重大质量投诉两大类;

5.4.2 对投诉对象无根据的投诉、无具体明确的被投诉对象、无具体明确的食品违法行为的投诉等情况可定为一般质量投诉;

5.4.3 食品在有效期内,因食品产品质量问题造成消费者 5000 元及以上经济损失等情况可定为重大质量投诉。

5.5 重大食品质量投诉的报告:

5.5.1 平台客服人员应及时将属于“重大食品质量投诉”的信息整理汇总报告质量管理部,质量管理部进行分析、判断,一经确认,需立即对平台涉事食品停止平台销售;

5.5.2 若属于“重大食品质量投诉”事件,质量管理部应汇报至质量负责人对涉事食品生产经营者进行公告警示,并依照平台相关管理规则扣除该企业相应金额的店铺运营保证金;同时质量负责人需在 1 个工作日内向所在地市场监督管理部门汇报;查清原因后,再作书面汇报,一般不超过 5 个工作日。

受 控

5.6 食品投诉不予受理情形：

5.6.1 无具体明确的被投诉对象和食品违法行为的；

5.6.2 被投诉对象及食品违法行为的主体均未与平台达成相关合作，不存在实际合作关系的；

5.6.3 被投诉举报的食品不属于平台入驻食品生产经营者通过平台销售的；

5.6.4 投诉已经受理且仍在调查处理过程中，客户就同一事项重复投诉举报的；

5.6.5 投诉已按照相关流程依法处理，客户在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉的；

5.6.6 其他平台认为不应当受理的情形。

5.7 食品投诉调查与处理：

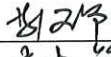
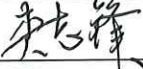
5.7.1 平台客服人员应详细填写《平台食品质量投诉处理记录表》记录客户投诉有关情况，并转交质量管理部，内容应包括：投诉人/企业名称、被投诉企业名称、联系电话、食品产品名称、规格、生产企业、产品批号、订单编号、质量问题描述等；质量管理部接到《平台食品质量投诉处理记录表》后，对投诉内容及涉及企业进行调查；

5.7.2 在调查前由业务管理部通知平台涉事食品生产经营者下架暂停销售被投诉的食品，等待调查结果；当调查结果表明确实不属于食品产品质量问题时，详细记录调查情况并附上相关证据，由业务管理部通知该食品生产经营者恢复上架销售；

5.7.3 经质量管理部调查确认为食品产品质量事故的，应在 1 个工作日内报告所在地市场监督管理部门；并依照平台相关管理规则要求进行处理；

5.7.4 若经调查核实后确认质量投诉涉及与平台入驻食品生产经营者销售发货的食品产品信息不符，存在假劣仿冒等情况时，应在 1 个工作日内报告所在地市场监督管理部门，并积极协助市场监管部门进行查办，以弄清事实真相；

5.7.5 业务管理部将调查处理结果告知投诉者，若涉及食品产品质量问题的应与投诉者达成退货、退款或赔款的处理方案；投诉者不接受平台调查处理结果的，

 同谷鸟健康 CARE FEATHER HEALTH	文件名称: 食品经营数据信息管理制度	
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日	
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-006
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 27 日	版本号: A
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的:

为维护平台的食品网络交易安全和秩序,加强平台网络与信息安全管理,规范平台的食品经营数据信息管理行为,特制定本制度。

2.依据:

- 2.1 《中华人民共和国食品安全法》
- 2.2 《互联网信息服务管理办法》
- 2.3 《网络食品安全违法行为查处办法》

3.适用范围:

本制度适用于平台用户食品网络交易过程中,平台对产生的食品经营数据信息的安全保障管理工作。

4.职责:

- 4.1 信息技术部负责平台食品网络交易安全环境的系统建设、技术支持与维护管理等工作,保障平台上食品经营数据信息的安全性。
- 4.2 质量管理部负责建立平台食品经营数据信息管理的相关制度,定期检查制度的落实情况,保证平台上食品经营数据信息的真实、准确、合法和可追溯。

5.内容:

5.1 交易环境保障:

- 5.1.1 信息技术部设置平台网站服务器防火墙,拒绝外来恶意程序的攻击,保障平台网站正常运行和平台上食品交易活动的正常开展;
- 5.1.2 信息技术部在平台网站服务器和办公用计算机中设置相关防杀病毒软件,对计算机病毒、有害电子邮件等进行有效防范,防止有害信息对平台网站系统的

干扰和破坏；

5.1.3 信息技术部对平台系统设置访问日志的留存，保存三个月以上的系统运行日志和平台用户使用日志记录功能，内容包括：IP 地址及使用情况，维护者信息、对应的 IP 地址情况等；

5.1.4 信息技术部建立平台系统食品经营数据信息备份，一旦主系统遇到故障或受到攻击导致不能正常运行，可以在最短的时间内替换主系统提供平台食品经营数据信息服务；

5.1.5 公司平台系统服务器日常处于锁定状态，并保管好登录密码；后台管理界面设置超级管理员、密码和验证码并绑定 IP，以防他人非法登录；

5.1.6 公司平台网站提供集中管理、多级审核的管理模式，针对不同的应用系统、终端、操作人员，由平台网站系统管理员设置共享数据库信息的访问权限，并设置相应的密码及口令；

5.1.7 信息技术部对平台系统操作人员的权限严格按照岗位职责设定，不同的操作人员设定不同的操作口令，每三个月更换操作口令，严禁各操作人员将个人登录账号和密码泄露给他人使用；

5.1.8 信息技术部定期对平台网站进行系统漏洞检测，及时对操作系统、数据库漏洞进行修补和升级，防止被黑客利用和入侵。

5.2 食品经营数据信息管理要求：

5.2.1 公司建立有服务条款(会员账号管理和交易规则)、隐私政策、入驻平台食品生产经营者审查登记管理制度等相关管理制度来规范平台的食品网络交易行为，加强对平台用户交易账号、交易信息、交易资金等方面的管理，保证食品网络交易安全；

5.2.2 公司平台食品经营数据信息的保存方式，应当确保足以重现和追溯每笔交易信息；应当采取必要的管理措施和技术措施，逐步实现以电子化方式完整、准确保存平台食品经营数据信息，依法保护平台用户的商业秘密，防止食品经营数据信息缺失、损毁，防止泄漏食品经营数据信息；

5.2.3 公司各部门应妥善保存平台上的相关食品经营数据信息，**受控**包括每笔食品交易的数据信息、业务凭证、账簿以及有关反映食品交易真实情况的合同、业务凭证、单据、业务函件和其他文件资料等；

5.2.4 公司系统中保存的电子合同、电子单据等食品经营数据信息，通过技术加密，加盖具备法律效力的电子签章，与纸质版的相关凭证具有同等法律效力；

5.2.5 公司平台上的食品经营数据信息，应自平台用户交易结束后至少保存5年；同一食品经营数据信息采用不同介质保存的，应当按照上述期限要求至少保存一种存放介质的数据信息；

5.2.6 国家相关法律、行政法规对食品经营数据信息有更长保存期限要求的，从其规定。

5.3 安全事件应急预案：

5.3.1 安全事件定义分类：

5.3.1.1 一般故障：指区域性网络安全事件，具体包括：局部网络瘫痪、个别设备死机、网站服务器停止工作等；

5.3.1.2 重大故障：指发生大规模或整体性网络瘫痪、个别硬件设备损坏或被窃、数据丢失或网站遭恶意篡改破坏等；

5.3.1.3 特大故障：指公司机房发生火灾或遭可抗拒力破坏造成机房损毁及人员伤亡等。

5.3.2 应急预案处理时限：

发生突发安全事件，一般故障应在2小时内解决，重大故障应在24小时内解决，特大故障应在48小时内解决。

5.3.3 应急预案处置措施：

5.3.3.1 发生突发事件，信息技术部人员应第一时间报告公司领导；迅速准确判断事件原因，并在保证人员、设备、数据安全的前提下，进行针对性处置；

5.3.3.2 属一般故障的，信息技术部人员及时进行处置；属设备损坏的，要及时报告公司领导安排进行合理处置；属外部系统故障的，要及时联系维护公司进行

处置；属遭受攻击的，要及时取证留存，并由相关维护公司进行处置。

受控

5.3.3.3 必要时，通知有关部门做好应对；事后信息技术部总结事件处置情况，并形成分析报告。

5.4 网络安全应急预案：

5.4.1 日常维护：信息技术部人员每天查看网站运行情况，密切监视相关信息内容；检查各服务器杀毒软件及防火墙升级情况，及时给系统打补丁；每月对内、外网站及信息数据进行备份，并由专人归档保存。

5.4.2 应急处置办法：

5.4.2.1 硬件故障是指因自然灾害、供电不正常、人为因素等造成的系统服务器硬件损坏、丢失情况。信息技术部人员每月进行软硬件检测开展服务器维护，发生硬件损坏或丢失后立即报告，并联系设备供应商及公司有关负责人处理。

5.4.2.2 攻击、篡改类故障是指网站系统遭到网络攻击不能正常运作，或出现非法信息、页面被篡改。发现网站出现非法信息或页面被篡改，信息技术部人员要第一时间对其进行删除，恢复相关信息及页面，同时报告公司领导；必要时可对网站服务器进行关闭，待检测无故障后再开启服务；应妥善保存有关记录及日志，并立即追查非法信息来源；情况严重的要向公安部门报案。

5.4.2.3 病毒木马类故障是指网站服务器感染病毒木马，存在安全隐患。信息技术部人员每周对服务器杀毒安全软件进行系统升级，并进行病毒木马扫描，封堵系统漏洞；发现服务器感染病毒木马，要立即对其进行查杀，根据具体情况，酌情发布网站公告通知联网的相关单位进行终端的病毒木马查杀。由于病毒木马入侵公司服务器造成数据丢失或系统崩溃的，要第一时间报告公司领导，并联系相关单位进行系统数据恢复。

5.4.2.4 系统类故障是指网站系统因长时间运行或系统存在的 BUG 造成网站不能正常运行。信息技术部人员要每月对网站数据进行备份存档；发现此类问题时，及时联系系统管理员进行检测修复。

5.4.2.5 应急保障：

5.4.2.5.1 信息技术部人员应记录公司机房、服务器供应商及网站维护单位的联系电话，出现问题时及时联络处理；

5.4.2.5.2 信息技术部系统管理人员应掌握系统应急处置、数据备份的相关操作要求；

5.4.2.5.3 信息技术部系统管理人员应学习各类软硬件知识,提高应对和处理 突发网络故障的能力。





2024.10.24

	文件名称: 食品和服务信息发布管理制度 受控	
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日	
编制人: 王江华	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-007
审核人: 李永峰	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A
审批人: 马明	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的:

为规范平台食品和服务信息的获取、发布和处理等工作,确保信息及时、顺畅传递至平台各入驻食品生产经营者和客户,充分发挥食品和服务信息在平台质量风险防控中的作用,特制定本制度。

2.依据:

2.1 《中华人民共和国食品安全法》

2.2 《中华人民共和国电子商务法》

2.3 《互联网信息服务管理办法》

3.适用范围:

本制度适用于平台食品和服务信息的收集、发布、传递、处理和存档等管理工作。

4.职责:

4.1 质量管理部负责平台相关食品和服务信息的收集、整理、发布、传递、处理及存档管理工作;

4.2 业务管理部负责积极配合、协助质量管理部对平台相关食品和服务信息的收集、发布、传递、处理等管理工作。

5.内容:

5.1 信息收集

5.1.1 外部信息收集

5.1.1.1 国家、省、市、区县级人民政府或市场监督管理部门等机构官方网站或者应用程序;

5.1.1.2 行业权威微博、微信公众号等网络媒体；

5.1.1.3 售后投诉渠道，如客户服务电话、电子邮件和函件；

5.1.1.4 食品相关法律法规规定的其他外部渠道。

5.1.2 内部信息收集

5.1.2.1 集团内成员企业食品经营环节或者检查中发现的问题；

5.1.2.2 业务管理、质量管理、工作汇报等会议渠道。

5.2 信息发布和传递

5.2.1 质量管理部人员工作期间应积极关注食品内外部信息，收集到相关信息后，应在 1 个工作日内完成在平台网站的发布工作，内容包括信息标题、主要内容、信息发布日期、信息来源链接等；

5.2.2 对异常、突发的重大食品信息，在平台网站发布后，还应以企业微信或内部邮件形式传递到业务管理部门，并跟进处理情况；必要时，应当电话联系责任岗位人员确认是否收到。

5.3 信息处理

根据信息处理方式的不同，质量管理部收集到的食品相关服务信息可分为：注销类、质量安全类和政策法规类三个类型。

5.3.1 食品资质注销类

5.3.1.1 涉及食品生产企业的《食品生产许可证》、食品经营企业的《食品经营许可证》《仅销售预包装食品经营者备案凭证》注销的，质量管理部应将该注销类信息在平台网站发布，提示平台上的食品生产经营者及时自查并进行相关质量管控，禁止与许可证/备案凭证注销后的食品生产、经营企业再发生食品购销业务往来；

5.3.1.2 涉及食品注册证书/备案凭证被注销的，质量管理部应将该信息在平台网站发布，提示平台上的食品生产经营者及时自查并进行相关质量管控；同时，质量管理部在系统中核查被注销注册证书/备案凭证食品的产品信息，并对该食品产品编码的使用权限操作冻结，禁止平台再展示销售该食品。

受 控

5.3.2 食品质量安全类

5.3.2.1 涉及食品产品质量安全问题被生产企业或市场监督管理部门通知召回的，质量管理部应将相关召回信息在平台网站发布，通知平台上食品生产经营者及时自查、下架被召回食品，并积极配合供货单位或监管部门实施召回处理；

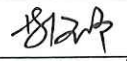
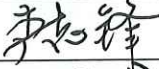
5.3.2.2 涉及食品经生产企业或专业检验机构检查发现质量不合格的，质量管理部应将此食品抽检不合格信息在平台网站发布，通知平台上各食品生产经营者及时自查、下架抽检不合格的食品，及时进行召回、联系供货单位退货或销毁处理。

5.3.3 食品政策法规类

对涉及国家最新颁布的食品相关质量管理法律、法规、标准等，质量管理部应将相关政策法规类信息在平台网站发布，提醒平台上的食品生产经营者关注和学习。

5.4 信息存档

质量管理部收集、整理的所有相关食品和服务信息，经在平台网站发布后，平台系统自动进行记录，直接归档保存；平台系统中相关食品和服务信息的保存期限不少于 5 年。

 同谷鸟健康 CARE FEATHER HEALTH	文件名称: 食品交易记录保存管理制度		受 控
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日		
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-008	
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A	
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐	

1.目的:

为规范平台入驻食品生产经营者的食品交易记录保存等数据信息的管理,明确数据信息管理工作内容与工作要求,提高数据信息管理的效率,保证相关数据信息的完整性、有效性和安全性,特制定本制度。

2.依据:

2.1 《中华人民共和国食品安全法》

2.2 《中华人民共和国电子商务法》

2.3 《互联网信息服务管理办法》

3.适用范围:

本制度适用于平台入驻食品生产经营者的食品交易记录保存等数据信息的管理工作。

4.职责:

4.1 运营管理部负责平台运营涉及各类数据信息的录入采集、更新或变更维护,各类数据信息的发布、分析汇总以及其他相关数据管理工作。

4.2 信息技术部负责平台各类数据标准的制定和标准的维护以及各类数据维护、备份、恢复等相关技术管理工作。

5.内容:

5.1 数据采集与更新:运营管理部及时汇总整理平台入驻食品生产经营者的食品交易数据信息,并结合其他相关部门反馈的信息,对平台系统数据信息进行补充完善;同时,对系统数据信息进行甄别,将现有信息与原有信息进行对比分析,必要时应与平台入驻食品生产者联系确定数据信息的真实性和有效性,

避免数据重复或无效数据的存储；相关数据信息记录生成后，**受控**平台各部门不得擅自修改信息，需严格依照变更流程审批通过后，方能进行修改。

5.2 数据备份：

5.2.1 备份介质：公司采用机房服务器硬盘存储和阿里云 RDS 云备份的管理方式，机房服务器和阿里云每日自动对业务经营数据进行备份，杜绝数据备份文件丢失造成的信息损失。

5.2.2 备份执行：

5.2.2.1 信息技术部人员应定期检查服务器、程序及备份文件是否完成备份任务，在发生备份任务异常问题，及时核查、排除异常问题；

5.2.2.2 信息技术部人员应完整、真实、准确地对平台食品业务数据进行全量备份，并明显标识；

5.2.3.3 公司依据食品数据信息的重要性确定保密级别，信息技术部按照公司数据信息分类分级的相关管理要求进行登记、审批、传递、存放，并由专人负责保管；

5.2.3.4 若平台在进行食品业务数据备份后，服务器遭受攻击或网络病毒侵害，发生系统故障或者数据破坏等情况，信息技术部应立即组织相关人员使用阿里云 RDS 提供的恢复功能，对数据库表和实例级恢复；进行数据恢复时，可以恢复到一个临时区域，把丢失的数据拷回，也可以直接覆盖，确保数据信息还原，系统正常运行；

5.2.3.5 恢复备份数据的测试工作必须在测试环境中进行，严禁在正式使用的系统中测试；恢复测试内容包括备份数据恢复、系统还原、其它故障排除等内容，如果发现不能恢复的数据要及时进行检查，确保备份数据的有效性；

5.2.3.6 数据恢复测试结束后，必须记录测试的真实步骤、结果及改进措施等，在确认不存在的数据恢复漏洞后，要及时清理测试环境的临时存储数据；

5.2.3.7 平台运营系统、应用系统等在每次修改后需对历史发布信息等重新备份并保留最新的版本；如遇系统重大改动或更新，必须在改动当日进行备份。

受 控

5.3 数据使用:

5.3.1 公司平台备份的食品业务数据的查阅、借用等使用管理实行严格分级审核、按级调阅、登记归档的管理制度,所有人员都必须按照管理制度,申请并审核通过后,方可对食品业务数据进行使用;

5.3.2 根据备份数据的涉密级别和用途,确定各部门人员的查阅权限、查阅方式和相关审批手续;任何人不得未经审批,擅自外借和转移涉密级别相关数据信息;

5.3.3 信息技术部不得未经审批擅自将涉密信息给予他人查阅、打印、拷贝;如需查阅、打印、拷贝可对外公开的普通级信息,信息技术部应当填写查阅人的身份信息、所查阅内容的登记表并归档管理;

5.3.4 有关部门依据国家相关法律法规的规定,需要查阅涉密信息的,须提供查阅涉密信息的有效批文,并报信息技术部查验;查验属实的,及时填写查阅人身份、查阅内容等信息,方可借阅。

5.4 数据安全管理的:

5.4.1 数据信息安全存储要求:数据信息存储介质包括纸质文档、语音或其录音、输出报告、硬盘存储介质等,包含重要、敏感或关键数据信息的移动式存储介质须专人值守;删除可重复使用存储介质上的机密及绝密数据时,为避免在可移动介质上遗留信息,应该对介质进行消磁或彻底的格式化,或者使用专用的工具在存储区域填入无用的信息进行覆盖;

5.4.2 数据信息传输安全要求:在对数据信息进行传输时,应在风险评估的基础上采用合理的加密技术,选择和应用加密技术时,应符合国家有关加密技术的法律法规;根据风险评估确定保护级别,并以此确定加密算法的类型、属性,以及所用密钥的长度;听取相关专家的建议,确定合适的保护级别,选择能够提供所需保护的合适工具。机密和绝密信息在存储和传输时必须加密,加密方式可分为对称加密和不对称加密。

5.5 数据信息完整性安全规范:

5.5.1 信息技术部应确保采取的数据信息管理和技术措施及覆盖范围的完整性;

5.5.2 信息技术部应能检测到网络设备操作系统、主机操作系统、数据库管理系统和应用系统的系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在传输过程中完整性受到破坏，并在检测到完整性错误时采取必要的恢复措施；

5.5.3 信息技术部应具备完整的用户访问、处理、删除数据信息的操作记录能力，以备审计；数据信息经过不安全网络时，系统要对传输数据信息提供完整性校验；

5.5.4 信息技术部应具备完善的权限管理策略，支持系统权限最小化原则，进行合理授权。

5.6 数据信息保密性安全规范：

公司系统应采用加密等安全措施开展数据信息保密性工作，应采用加密措施实现重要食品业务数据信息传输保密性，保障重要业务数据信息的安全传递与处理应用，确保数据信息能够被安全、方便、透明的使用。公司系统应采用加密实现重要食品业务数据信息存储保密性；加密安全措施主要分为密码安全及密钥安全。密码的使用应该遵循以下原则：

5.6.1 不能将密码写下来，不能通过电子邮件传输；

5.6.2 不能使用缺省设置的密码；

5.6.3 不能将密码告诉他人；

5.6.4 如果系统的密码发生泄漏，必须立即更改；

5.6.5 密码要以加密形式保存，加密算法强度要高，加密算法要不可逆；

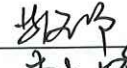
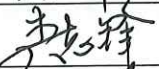
5.6.6 系统应强制指定密码的策略，包括密码的最短有效期、最长有效期、最短长度、复杂性等；如果需要特殊用户的口令，要禁止通过该用户进行交互式登录；

5.6.7 在要求较高的情况下可以使用强度更高的认证机制，如：双因素认证等；

5.6.8 要定时运行密码检查器检查口令强度，对于保存机密和绝密信息的系统应每周检查一次口令强度；其它系统应每月检查一次。

5.7 违规处理：

信息技术部、运营管理部等公司各部门人员出现违反本制度相关要求情形的，严格依照公司规定进行相应处理。

	文件名称: 岗位培训管理制度		受 控
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日		
编制人: 	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-009	
审核人: 	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A	
审批人: 	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒	修订 ☐

1.目的:

为提高公司员工的工作技能和工作效率,增进对公司的了解与认同,充分发挥各岗位人员在实现公司经营目标中的重要作用,提升职业素养和综合能力,培养和储备相应的人才,实现公司与个人共同成长的目标,特制定本制度。

2.依据:

2.1 《中华人民共和国食品安全法》

2.2 《中华人民共和国电子商务法》

3.适用范围:

本制度适用于各部门人员的岗位培训管理工作。

4.职责:

4.1 人力行政部负责调查、分析公司各部门的培训需求,制定公司年度培训工作计划、组织实施培训并监督各部门的培训情况;

4.2 质量管理部负责协助人力行政部开展平台食品质量管理相关法律法规和食品质量知识方面的培训工作。

5.内容:

5.1 培训原则:公司培训工作要秉持针对性和实用性的原则,坚持理论联系实际,注重培训和工作、短期计划与长期目标相结合、兼顾能力与思想的双轨培训。培训工作既要经济节约,又要实用、高效。

5.2 培训计划:公司培训计划时间上主要划分为年度和月度培训计划。年度培训计划由人力行政部根据公司目标将不同部门在实现目标中的职责明确划分,并对实现公司目标的业务重点进行梳理和归纳,制定有针对性的年度培训计划。公司

各部门结合本部门及下设岗位特点和实际需要，根据年度培训计划制定本部门的月度培训计划，切实保证相关岗位人员能够履职到位。

5.3 培训重点：公司培训工作以岗前培训和岗中培训为主。岗前培训主要包括新员工入职培训、异动岗位培训等；岗中培训主要包括岗位技能培训、食品质量管理法规培训、食品专业知识培训等。培训应不拘泥于具体类型，注重实际需要和效果。

5.4 培训实施：

5.4.1 入职培训：入职培训由人力行政部负责组织实施，员工入职所在部门配合执行。新员工的入职培训一般分为基本培训、部门培训和培训考核三个部分，基本培训由人力行政部组织人员向新员工讲解公司简介、发展规划、基本规章制度、企业文化等内容，帮助新员工了解和迅速融入工作。部门培训包括部门介绍、部门职责、岗位职责、工作流程、工作中常见问题与处理方式方法，绩效考核与淘汰机制等岗位相关内容，部门培训的具体内容由各部门结合实际需要制定。培训考核在基本培训与部门培训结束后，由人力行政部结合新员工的实际工作表现进行相关测试与考核。

5.4.2 异动岗位培训：异动岗位培训是指公司相关人员因工作岗位变动而对其实施的新岗位培训，重点培训新岗位的工作职责、绩效考核与淘汰机制、岗位晋升等方面的内容，让相关转岗人员尽快适应新岗位工作，提高工作效率。异动培训由人力行政部负责组织实施，相关部门配合执行。

5.4.3 岗位技能培训：岗位技能培训侧重于人员所在岗位工作中的具体工作方法和技巧的培训，如平台运营管理、业务拜访技巧、业绩提升方法等，由人力行政部负责组织实施与监督管理。

5.4.4 业务培训：业务培训是指对公司人员所在岗位的具体工作职责、业务流程、绩效考核等本岗位上更为深入细致的培训，由人力行政部和员工所在部门共同组织实施。

5.5 培训考核与反馈：

5.5.1 公司培训考核工作由人力行政部组织执行并对考核结果汇总、整理归档，公司质量负责人参与培训考核监督与考核结果评估工作。

5.5.2 培训档案是公司 & 员工个人的重要档案材料，人力行政部应建立专门的档案类别进行管理并妥善存档。

5.5.3 公司各部门、岗位受训人员培训期间需服从培训安排，不得擅自请假或更改培训内容，不得迟到、早退；如有特殊情况，应报请人力行政部处理。对违反公司培训管理规定的相关人员，取消其培训资格，并根据个人违规情节依照公司相关规章制度予以处理。



 同谷鸟健康 CARE FEATHER HEALTH	文件名称: 个人信息保护管理制度	
	执行日期: 2025 年 1 月 2 日	
编制人: 郭明	起草日期: 2024 年 12 月 26 日	制度编号: TGN-QM-010
审核人: 李红	审核日期: 2024 年 12 月 30 日	版本号: A
审批人: 郭明	批准日期: 2024 年 12 月 31 日	新订 ☒ 修订 ☐

1.目的:

为保护个人信息权益,规范公司对平台上相关个人信息的处理活动,促进个人信息合理利用,加强平台个人信息安全管理,特制定本制度。

2.依据:

2.1 《中华人民共和国个人信息保护法》

2.2 《中华人民共和国电子商务法》

3.适用范围:

本制度适用于平台食品经营者的相关个人信息的保护管理工作。

4.职责:

4.1 信息技术部负责平台食品经营者的相关个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等处理工作,保证平台上相关个人信息管理的安全性。

4.2 质量管理部负责建立平台个人信息保护的相关管理制度,检查制度的落实情况,保障平台上个人信息管理的合法性。

5.内容:

5.1 基本原则:

5.1.1 遵守国家相关法律法规,合法收集、处理个人信息;

5.1.2 采取必要的安全管理措施,确保个人信息的安全性;

5.1.3 保护个人信息的私密性,不向未经授权的第三方披露个人信息;

5.1.4 严格限制个人信息的使用范围,不得超出业务需要;

5.1.5 及时更新、删除个人信息,确保个人信息的准确性。

5.2 个人信息处理要求:

受控

- 5.2.1 处理个人信息应遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息；
- 5.2.2 处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式；收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息；个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的，应当重新取得个人同意；
- 5.2.3 处理个人信息应遵循公开、透明原则，公开个人信息处理规则，明示处理的目的、方式和范围；
- 5.2.4 处理个人信息应保证个人信息的质量，避免因个人信息不准确、不完整对个人权益造成不利影响；
- 5.2.5 信息技术部对平台上的个人信息处理活动负责，并采取必要措施保障所处理的个人信息的安全；
- 5.2.6 信息技术部在处理个人信息前，应当以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人告知个人信息的处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限；以及法律、行政法规规定应当告知的其他事项；
- 5.2.7 信息技术部处理平台上的个人信息，有法律、行政法规规定应当保密或者不需要告知的情形的，可以不向个人告知相关规定的事项；紧急情况下无法及时向个人告知的，应当在紧急情况消除后及时告知；
- 5.2.8 信息技术部利用平台上的个人信息进行自动化决策，应当保证决策的透明度和结果公平、公正，不得对食品交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇；信息技术部通过自动化决策方式进行信息推送、商业营销时，应同时提供不针对其个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式；
- 5.2.9 信息技术部可以在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开个人信息；个人明确拒绝的除外；
- 5.2.10 除法律、行政法规另有规定外，个人信息的保存期限应当为实现处理目的所必要的最短时间。

5.3 敏感个人信息处理要求：

5.3.1 敏感个人信息是一旦泄露或者非法使用，容易导致其人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息；

5.3.2 信息技术部只有在具有特定的目的和充分的必要性，并采取严格保护措施的情形下，方可处理平台上的敏感个人信息；

5.3.3 信息技术部处理敏感个人信息应当取得个人的单独同意；法律、行政法规规定处理敏感个人信息应当取得书面同意的，从其规定；

5.3.4 信息技术部处理不满十四周岁未成年人个人信息的，应当制定专门的个人信息处理规则，并取得未成年人的父母或者其他监护人的同意；

5.3.5 信息技术部处理敏感个人信息时，法律、行政法规规定应当取得相关行政许可或者作出其他限制的，从其规定。

