

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11209—2017

清洁产品流通管理规范

Circulation management standard for cleaning products

2017-8-21 发布

2018-6-1 实施

中华人民共和国商务部 发布

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	2
5 包装	2
6 标识	3
7 仓储和运输	4
8 采购	4
9 销售管理和售后服务	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国中小商业企业协会清洁行业分会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：中清净业（北京）环境科技研究院、安徽爱瑞特环保科技股份有限公司、北京博展科技交流中心、中联重科股份有限公司、咨信（天津）企业管理咨询有限公司、湖南中威斯顿信息科技有限公司、北京圣美伦商贸有限责任公司、上海净丰企业管理有限公司、广州市信诚环保科技有限公司、中意（北京）股权投资有限公司、大地环科清洁设施（北京）有限公司。

本标准主要起草人：李军、陈捷、艾和金、毕建伟、方国浩、宋建华、高雪松、徐彦合、冯地全、余军、张树军。

清洁产品流通管理规范

1 范围

本标准规定了清洁产品流通过程的术语和定义、总体要求、包装、标识、仓储和运输、采购、销售管理和售后服务等相关要求。

本标准适用于清洁产品的研发机构、生产企业、经销企业及综合性企业的经营活动和建筑物清洁、市政环境清洁、工业清洗与净化等服务领域的采购活动。

本标准不适用于列入GB 12268-2012的危险性产品的经营活动。

2 规范性引用文件

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。

GB/T 191 包装储运图示标志

GB/T 6388 运输包装收发货标志

GB/T 12123-2008 包装设计通用要求

GB 12268-2012 危险货物品名表

GB/T 15346-2012 化学试剂 包装及标志

GB/T 17306 包装消费者的需求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

1.1 清洁产品 cleaning product

提供清洁服务使用的物品，包括清洁剂、工具、设备和设施等。

3.2

1.2 清洁剂 cleaning agent

用于清洁作业的化学或生物药剂产品。

3.3

1.3 清洁工具 cleaning tool

清洁作业所用到的不带动力系统的用品。

3.4

1.4 清洁设备 cleaning equipment

清洁作业所用到的带动力系统的机械设备及其零配件。

3.5

1.5 清洁设施 cleaning facility

为维护清洁环境而提供相对固定的装置或建（构）筑物。

3.6

1.6 清洁产品流通企业 circulation enterprise of cleaning product

清洁产品的经销企业、综合性企业及具备经销活动的产品研发机构、生产企业。

3.7

1.7 清洁商务师 cleaning business engineer

从事于清洁产品流通领域，具备市场营销、电子商务、售后服务及品牌管理等专业知识和能力的人员。

4 总体要求

4.1 流通企业

4.1.1 清洁产品流通企业应具有法人资格及相关资质。

4.1.2 清洁产品流通企业应满足采购、运输、仓储、销售所需的要求；具备相应场地、设施、设备及工具；应满足生产、物流管理、销售服务要求的能力。

4.1.3 清洁产品流通企业应配备满足业务需要的专业技术人员、专业管理人员；专业管理人员宜经过专业培训取得清洁商务师资格证书，专业技术人员应具备相应专业技术资格证书。

4.2 产品评估

4.2.1 清洁产品应通过检测部门的检测并达到标准要求，并宜取得产品准入评价，采购方可以委托第三方对清洁产品流通企业进行评估。

4.2.2 取得产品准入评价的清洁产品可作为编制政府和企事业单位采购目录的基础和依据，严格按照国家相关法律法规执行。

5 包装

5.1 基本要求

- 5.1.1 研发机构和生产企业生产的产品应符合国家相关法律法规的要求。
- 5.1.2 清洁产品的包装设计应符合 GB/T 12123-2008 及 GB/T 17306 的相关要求。
- 5.1.3 清洁产品的包装材料应符合环保无害、安全实用、节约资源的要求。
- 5.1.4 产品包装内应附有产品使用说明书、质保卡、合格证、装箱清单及附件、备件（如有附件备件）等。

5.2 清洁药剂包装要求

- 5.2.1 清洁药剂的包装材料应符合 GB/T 15346-2012 第 5 章的相关要求（如性能、厚度、严密性、规格等）。
- 5.2.2 根据清洁药剂的性质选择内包装、中包装和外包装的包装形式、包装材料和包装单位等参照 GB/T 15346-2012 第 7 章的要求。
- 5.2.3 包装易汽化、易挥发或起尘清洁药剂产品应有排气装置。
- 5.2.4 见光易氧化、分解的产品应采用不透光的包装容器。
- 5.2.5 一般清洁药剂内包装容器封口应有严密的启封后无法复原的封口材料。
- 5.2.6 清洁药剂产品标签内容应符合 GB/T 15346-2012 第 9 章的要求。
- 5.2.7 清洁药剂产品包装验收按照 GB/T 15346-2012 第 10 章的要求。

5.3 清洁设备、设施的包装要求

- 5.3.1 根据产品的特点和运输、贮存环境、选择合理的包装类型。
- 5.3.2 包装设计应做到包装紧凑、防护周密、安全可靠、便于装卸。
- 5.3.3 包装前必须经检验合格，其备件、附件、工具及质量证明文件齐全后，方可进行包装。
- 5.3.4 包装环境有特殊要求时，应按专用技术文件规定进行。
- 5.3.5 包装材料应保持干燥、清洁，无附着有害物，无腐蚀作用及其它有害影响。
- 5.3.6 产品固定在包装容器内，运输及搬运过程中，不应发生松动和碰撞。
- 5.3.7 包装上应有标志，储运图示标志按 GB/T 191 规定，运输包装收发货标志按 GB/T 6388 规定。
- 5.3.8 在正常装卸、运输条件下和在存储有效期内，产品不得因包装原因发生损坏、霉变、锈蚀而降低产品的安全和使用性能。
- 5.3.9 分散运输时按散件包装。
- 5.3.10 外露精加工部分和活动环节，如：螺纹、液压缸等应采用局部包装。

6 标识

6.1 清洁产品标识标示的信息和内容应符合国家法律法规的相关要求。

6.2 根据产品的特点和使用要求，需要标明产品的规格、等级、数量、净含量、所含主要成份的名称和含量以及其他技术要求，应当相应予以标明。

6.3 对满足市场准入要求的清洁产品，应有市场准入标识。

6.4 危险性清洁产品应有警示标识。

7 仓储和运输

7.1 仓储

7.1.1 清洁产品流通企业应有专门仓储场地或委托第三方进行仓储。

7.1.2 清洁产品流通企业应制定仓储制度。

7.1.3 出入库

出入库应满足以下要求：

- a) 出入库前应检查产品生产许可证、产品合格证、标签等相关资料，进口产品应检查中文安全技术说明书和质量鉴定书。
- b) 应对产品的品名、规格、数量及包装进行验证。

7.1.4 储存

储存应满足以下要求：

- a) 保持帐、卡、物相符。
- b) 应对不同清洁产品进行分类存放。
- c) 产品堆垛应符合安全、方便的原则。
- d) 仓储地点必须符合安全要求。
- e) 应根据产品的种类、性质设置相应的通风、防爆、防火、防雷、报警、消除静电、防护围栏等安全措施。

7.1.5 报废处理

报废处理应满足以下要求：

- a) 对无法启动或功能不正常的清洁设备，应送回原生产厂处理。
- b) 过期、无法识别品名、经检测淘汰和失效的清洁药剂，应按有关规定处理。
- c) 液态清洁药剂发生泄漏等情况时，应及时处理，必要时由环保部门认可的有处置资质的单位进行处理。

7.2 运输

7.2.1 清洁产品流通企业应有专门的运输部门或委托第三方进行运输。

7.2.2 清洁产品流通企业应建立运输管理制度、制定运输方案、保存数据记录等。

8 采购

8.1 清洁产品流通企业应制定采购管理制度。

8.2 清洁产品经销企业应有专门的采购部门，其职责包括采购计划的编制、申报、执行等，以及采购合同的签订和执行。

8.3 采购人员应具有清洁行业专业知识和技能。

8.4 产品要求

产品要求如下：

- a) 清洁产品应符合标准和质量要求。
- b) 清洁产品应满足客户要求和市场需求。

8.5 供应商管理

供应商管理应满足以下要求：

- a) 应有可选择的合格供应商名单。
- b) 应规定合格供应商所具备的条件，以确保供应商具备相应的资质和能力。
- c) 应规定合格供应商选择和评价方法，包括评价结果如何表述、如何建立供应关系、如何对供应商进行定期评价等的程序与要求。

8.6 合同管理

应规定定货合同的管理要求，可引用经济合同管理标准中相应条款，内容应包括：

- a) 确定采购的产品清单；
- b) 确定采购地点；
- c) 确定采购资金的申领、使用、报销、单证的索取等事项；
- d) 对进货控制程序及要求做出明确规定，做好信息记录，以保证物资合理采购与储备；
- e) 开发票/收费程序必须登记归档。

8.7 进货验收

8.7.1 清洁产品流通企业应制定采购验收制度。

8.7.2 清洁产品验收项目包括但不限于产品标准号、质检报告、合格证、标签、批准件、有关产品质量认证标志、商标与专利证明、产品包装广告宣传有关依据的证明等。

8.7.3 进口产品应有检查情况通知单、进口商品报关单或进口货物证明书、海关验收单、商检证明和中文说明书等。

9 销售管理和售后服务

1.8 9.1 销售管理

9.1.1 清洁产品流通企业的经营场所、经营设施和经营管理应符合国家的有关规范和要求。

9.1.2 销售环节应建立销售管理流程。

9.1.3 清洁产品应标明品牌、产地、质量等级等。

9.1.4 应建立清洁产品进货、销售制度。

9.2 售后服务

9.2.1 严格遵守国家消费者保护相关规定，保护消费者的合法权益。

9.2.2 清洁产品应实行售后三包服务。

9.3 服务监督

9.3.1 应主动接受有关管理部门的监督检查。

9.3.2 应对外公布服务质量监督电话，接受用户监督。

9.3.3 应在营业场所设意见簿（卡、箱），定期收集用户意见，改进服务质量。

9.4 投诉处理

9.4.1 投诉处理应体现公平、公正、合理的原则。

9.4.2 清洁产品流通企业应提供满足客户需要的、灵活的受理方式。包括：来访、来函、来电等。

9.4.3 处理方式应包括但不限于：修理、退换、替代、补偿、赔偿、道歉、提供技术援助。

9.4.4 清洁产品流通企业应与客户耐心解释，说明情况，协商处理意见，减少分歧。

9.4.5 清洁产品流通企业应对客户投诉进行事后分析，总结原因，并采取措施防止或减少问题的再次发生。

9.5 服务改进

9.5.1 清洁产品流通企业应实施服务全过程的连续评价。

9.5.2 发生不符合时，应采取措施控制和纠正不符合。

通过用户评定，了解客户需求，可以进行市场预测，选择市场上受欢迎或急需的产品。