

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

清洁清洗产品流通管理规范

Logistics management standard for cleaning products

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

中华人民共和国商务部

XXXX—XX—XX 实施

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 产品生产.....2

6 物流管理.....3

7 销售服务.....6

8 产品使用.....7

前 言

本标准由中国商业企业管理协会清洁服务商中央委员会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草人：李军、吴语欣、陈捷。

清洁清洗产品流通管理规范

1 范围

本标准规定了对清洁清洗行业相关产品流通过程中，生产、包装标识、运输仓储、采购销售、售后服务及使用环节的管理要求。

本标准适用于清洁清洗产品的生产企业、物流机构、销售服务机构、产品使用商及综合性企业的经营活动。

本标准不适用于列入GB 12268—2005的危险性清洁清洗产品的经营活动。

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 12268—2005 危险货物品名表
GBT 18106—2004 零售业态分类
GB/T 191—2008 包装储运图示标志
GBT 18131—2000 国际运输标志
GBT 12123—2008 包装设计通用要求
GBT 17306—2008 包装 消费者的需求
GB 15346—1994 化学试剂 包装及标志
GBT 19142—2003 出口商品包装 通则
GB/T 6543 瓦楞纸箱
GJB 6666—2009 装备运输加固器材通用规范
SB/T 10596—2011 清洁行业企业资质评价体系
SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范
SB/T 10620—2011 零售业品类管理指南
WBT 1027—2006 仓储劳动安全管理要求
DB11/T 500—2007 城市道路公共服务设施设置规范
CCIS3000 中国清洁产品市场准入资质认证管理办法
GB 2638 玻璃药瓶

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1

物流 logistics

指物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流

通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。

3.2

物流管理 logistics management

指为了以最低的物流成本达到用户所满意的服务水平，对物流活动进行的计划、组织、协调与控制。
包装制品：在流通过程中为保护产品、方便储存、促进销售，按一定技术方法所采用的容器、材料及辅助物的总称。

3.3

清洁清洗产品 cleaning products

指具有清洁功能，用来清洁清洗作业的产品。

3.4

清洁药剂 cleaning chemical agent

指用于清洁清洗作业，通过除尘、除垢、除油、除碳、除蜡、除锈、除胶、除菌、除漆、除臭的作用，达到延长设备寿命、稳定产品品质、美化环境目的的化学或生物药剂产品。包括但不限于清洁剂、洗涤剂、阻垢剂、缓蚀剂、剥离剂、除油剂、脱漆剂、防锈剂、防腐剂、养护剂、杀菌消毒剂、空气清新剂及芳香剂等。

3.5

工具类清洁产品 implements for cleaning

指清洁清洗作业所用到的不带动力系统的用品，包括但不限于扫帚、拖把、面巾纸、尘推、抹布、清洁和房务车、扎水桶、保洁桶、刮窗器、防滑垫、地垫、喷壶、清洁防护用品（手套、防护服等）、纸制品、纸架、空气洁净和防静电产品刷子等。

3.6

清洗设备 cleaning equipment

指清洁清洗作业所用到的带动力系统的机械设备及其零配件。包括但不限于各类清洗机、洗地机、吸尘器、吸水机、吹干机、抛光机、石材研磨机、扫地车、皂液机、干手机、分配器、感应洁具、洗涤设备、空气洁净设备、灭菌净化设备、清洁机器人和检测设备等。

3.7

清洁专用设施 private facilities for cleaning

指服务于清洁清洗作业的设施，包括但不限于移动卫生间、废物箱、垃圾收集站等

3.8

装卸 loading and unloading

指将清洁清洗产品移动到或使之脱离运输设备的相关作业过程。

3.9

清洁清洗服务商 cleaning service providers

指实际使用清洁清洗产品进行相应清洁清洗服务的机构。

3.10

清洁清洗产品流通服务相关机构 relevant agencies about cleaning products logistics service

指清洁清洗产品的生产企业、物流机构、销售服务机构、产品使用商或它们的综合性企业。

4 总体要求

4.1 服务机构

4.1.1 清洁清洗产品流通服务相关机构应具有满足生产、采购、运输、仓储、销售或使用要求的相应场地、设施、设备及工具，具有一定的合格生产、物流管理、销售服务或合理使用的能力。

4.1.2 清洁清洗产品流通服务相关机构的成立应符合国家及地方要求，并得到清洁清洗行业的认可。

4.2 从业人员

从业人员应对其生产、运输仓储、销售或使用的清洁清洗产品具有一定的专业知识，在运输销售过程中应符合相应规范，不得做有损产品的行为，对危险药剂及设备应有相应防护措施，对客户诚实讲信用。

4.3 产品认证

用于市场流通的清洁清洗产品，应得到中国商业企业管理协会清洁务商专业委员会的CCIS3000《中国清洁产品市场准入资质认证管理办法》的认证，或得到国家认可的质量认证部门认证。

4.4 清洁产品分类

4.4.1 按性质分类

按产品的性质可分为清洁药剂、工具类清洁产品、清洗设备、清洁专用设施。

4.4.2 按专项服务分类

按专项服务可分为物业清洗专项产品、高空外墙清洗专项产品、电子电气专项产品、石材清洗养护专项产品、集中空调系统清洗专项产品、有害生物防治专项产品、织物清洗养护专项产品、管道疏通清洗专项产品、室内环境净化与检测专项产品、烟油管道清洗服务专项产品、汽车美容清洗专项产品、锅炉清洗专项产品、市政环境清洁专项产品等。

4.4.3 按用途分类

按产品的用途不同可分为工业清洗产品、地面清洁产品、压力与表面清洗产品、表面抽样产品、风道清洗产品、集尘产品、消毒产品、检测产品、通风、净化与除尘产品。

4.4.4 其它分类

4.4.4.1 按环保要求可分为绿色清洁清洗产品及非绿色清洁清洗产品

4.4.4.2 按质量要求分为通过 CCIS3000 认证的清洁清洗产品和未认证清洁清洗产品。

5 产品生产及包装标识

5.1 生产企业

5.1.1 生产企业必须有工商营业执照，税务登记证，组织机构代码证，应有生产许可证、卫生许可证、商标注册证或使用许可及授权证明，用于家用的清洁清洗电器产品应有 3C 安全认证。

5.1.2 生产企业应具有生产合格产品所需的必要生产设备，拥有明确的生产厂名和厂址。

5.1.3 企业的生产过程应符合国家及地方的环保及安全要求。

5.2 清洁产品要求

5.2.1 研发机构和生产厂家生产的产品应符合《中华人民共和国产品质量法》、《工业产品生产许可证试行条例》等法律法规的要求。

5.2.2 清洗设备应有使用要求的详细说明，包括使用功能，中文使用说明书或中文操作说明、零部件手册。

5.2.3 清洁药剂应有组成成分、使用方法、使用范围、使用条件、腐蚀性、注意事项等说明，危险性药品必须有相应警示标识。

5.3 包装标识

5.3.1 包装标识分类

5.3.1.1 按包装类型分为：整体包装、散件包装、局部包装

5.3.1.2 按包装方式分为：简易包装、简易包装箱包装、专用包装箱包装（防水包装、防潮包装、防霉包装、防锈包装、防霉包装）

5.3.2 基本要求

5.3.2.1 清洁清洗产品经检验合格后，应在产品使用说明书、合格证、装箱清单及附件、备件（如有附件备件）等齐全后才可进行包装。

5.3.2.2 清洁清洗产品的包装设计应符合 GB/T 12123-2008 及 GB/T 17306-2008 的相关要求。应针对产品的形态、质量及尺寸、强度、温度适应性、耐水耐潮性、耐腐蚀性、耐霉性、危险性、物品的种类、用途、性能等确定包装设计方案。包装设计方案包括设计参数、包装方式、包装材料、技术要求、结构设计、装潢设计等要求。运输包装需要时应进行试验验证分析。

5.3.2.3 清洁清洗产品包装材料必须保持干燥、整洁，应符合环保无害、安全实用、节约资源的要求。

5.3.2.4 清洁清洗产品包装作业应按照产品包装操作规程和包装规范进行。

5.3.2.5 清洁清洗产品包装环境应保持清洁、干燥、采光充分、无有害介质。产品包装应在室温条件下，相对湿度不大于 75% 的环境中进行（吸潮产品环境湿度另行规定）

5.3.2.6 出口清洁清洗产品包装应符合 GB/T 19142-2003 的要求。

5.3.3 清洁药剂

5.3.3.1 清洁药剂的包装材料包括玻璃瓶、塑料瓶、塑料袋、金属桶(听)、普通木箱(钉板箱)、瓦楞纸箱(盒)、气泡塑料薄膜、标签用纸等，应符合 GB 15346-1994 第 5 章的相关要求（如性能、厚度、严密性、规格等）。

5.3.3.2 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时参照 GB 15346-1994 第 7 章的要求。

5.3.3.3 包装材料和包装容器必须清洁、干燥，不与内装物发生理化反应。

- 5.3.3.4 不同清洁药剂包装时应防止产品间的互相干扰，确保产品包装后不降低产品质量。瓶外应清洁，不得有残留物。
- 5.3.3.5 包装易汽化、易挥发或起尘清洁药剂产品时应有排气装置及人员防护措施。
- 5.3.3.6 见光易氧化、分解的产品应采用不透光的内包装容器。透光的内包装容器应采用避光措施，如：包黑纸、套黑塑料袋等。
- 5.3.3.7 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。
- 5.3.3.8 如果包装持续敞开有可能使内包装物变质或变得有害，应明确标明及时封闭的说明，例如“易与空气反应，用后请关紧”。
- 5.3.3.9 清洁药剂产品标签内容应符合 GB 15346-1994 第 9 章要求，包括品名(中文、英文)、化学式或示性式、相对原子质量或相对分子质量、质量级别、技术要求、产品标准号、生产许可证号、净重或体积(液体产品还应注明相应的质量)、生产批号或生产日期、生产厂名及商标、需特殊保管的化学试剂应加印简单性质说明、警示和贮运条件、要求注明有效期的产品应注明有效期。
- 5.3.3.10 清洁药剂产品包装验收按照 GB 15346-1994 第 10 章进行。

5.3.4 清洗设备

- 5.3.4.1 根据设备的特点和运输、贮存环境、选择合理的包装类型。
- 5.3.4.2 包装设计应做到包装紧凑、防护周密、安全可靠、便于装卸，并且有科学性、经济性、牢固和美观。
- 5.3.4.3 设备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。
- 5.3.4.4 包装过程应保持设备、包装容器的清洁、避免裸手和其它污染物污染，设备包装环境有特殊要求时，按专用技术文件规定进行。
- 5.3.4.5 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。
- 5.3.4.6 设备固定在包装容器内，运输及搬运过程中，不应发生松动和碰撞。
- 5.3.4.7 包装上应有标志，储运图示标志按 GB 191 规定，运输包装收发货标志按 GB6388 规定。
- 5.3.4.8 产品在正常装卸、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、长霉、锈蚀而降低产品的安全和使用性能。
- 5.3.4.9 随设备包装的文件包括：技术说明书、产品质量证明文件、装箱清单及其他技术文件。
- 5.3.4.10 箱式车辆允许不包装，非箱式车辆采用篷布包装，篷布应装卸方便。
- 5.3.4.11 设备分散运输时按散件包装。
- 5.3.4.12 设备的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 物流管理

6.1 运输

6.1.1 职能部门

销售服务机构应有专门的运输部门或委托第三方物流公司进行运输。运输人员应了解所运产品的运输要求及注意事项。

6.1.2 运输方案

应制定可行的运输方案，包括：

- a) 运输的发货地、收货地、中转地及时间。
- b) 对清洁清洗产品的运输方式做出明确规定，包括空运、水运、海运、公路运输、铁路运输等；

- c) 运输的装载工具、包装、方法、条件（物理化学条件等）；
- d) 所运输的产品清单及注意事项。

6.1.3 运输管理

- 6.1.3.1 清洁清洗产品运输及装卸过程应堆码整齐，保障装卸顺序合理，防止混杂、撒漏、缺失、破损等现象发生。
- 6.1.3.2 运输车船应保持清洁，干燥、无污染，具备必要的消防器材。
- 6.1.3.3 加固材料（如牵绳、轮挡、掩挡等）应符合 GJB 6666-2009 规定，应具备结构简单、安全可靠、使用方便、自锁性好、质量轻的要求。
- 6.1.3.4 运输人员应熟悉所运输清洁清洗产品的安全要求及注意事项，运输过程不得抽烟、喝酒。
- 6.1.3.5 运输标志可按照 GBT 18131-2000 规定，包括收货人(买方)、参考号、目的地、件数编号。
- 6.1.3.6 敞开式运输时，应加盖防雨、防晒篷布。

6.1.4 数据记录

应做好运输过程中的相关记录并保留归档，包括运输方案的执行情况及异常情况。

6.2 仓储

6.2.1 职能部门

销售服务机构应有专门仓储场地或委托第三方物流公司进行仓储。仓储人员应受相应培训，以掌握所仓储产品的仓储特性及要求，对不同要求的产品进行分类管理。

6.2.2 入库管理

- 6.2.2.1 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。
- 6.2.2.2 应对产品的数量、品种、规格，以及外观包装、内部是否破损进行验收。
- 6.2.2.3 验收可在库外安全地点或验收室进行。
- 6.2.2.4 非免检产品应拆箱抽查，发现问题扩大抽查比例，并做好标记。

6.2.3 仓储管理

- 6.2.3.1 必须有一张货物清单，准确完整地记录着库内的产品。
- 6.2.3.2 对不同清洁产品分类存放，符合“科学化、条理化、整洁化”的保管要求。
- 6.2.3.3 产品堆垛应符合安全、方便的原则，便于堆码、检查和消防扑救，货垛下有防潮设施。
- 6.2.3.4 仓储地点必须符合安全要求，配有必要消防器材及防盗、防涝、报警、照明设备和设施。
- 6.2.3.5 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。
- 6.2.3.6 需保养的商品应按科学方法维护保养，对清洗设备应具有维护和保养所需要的设备和设施，并根据其保管的温度和湿度等要求提供相应的通风、干燥、避光、远离热源、防渗漏等保养条件。
- 6.2.3.7 应定期检查清洗设备的质量，定期启动、运转，发现问题应查明原因，并及时处理和做好记录。

6.2.4 报废处理

- 6.2.4.1 对无法启动或功能不正常的清洗设备，应送回原生产厂处理。

6.2.4.2 过期、无法识别品名及经国家有关技术部门检测淘汰和失效的清洁药物，应按有关规定处理或降级使用。

6.2.4.3 液态清洁药物发生意外泄漏等情况时，应用锯木屑、干土或颗粒吸附剂吸收清理，固态物质及时清扫。

6.2.4.4 危险清洁药物发生意外泄漏等情况，应由环保部门认可的有处置资质的单位，采取安全措施进行处理，或返回原厂处理。

6.2.5 出库管理

清洁清洗产品出库应掌握“先进先出”的原则，售前进行必要的检查。

7 采购和销售

7.1 采购

7.1.1 职能部门

销售服务机构应有专门的采购部门和人员，其职责包括采购计划的编制、审批、执行以及物品验收、保管。

7.1.2 采购需求

7.1.2.1 采购人员要进行必要的市场调研、信息分析，了解用户需求。

7.1.2.2 采购前应有清洁清洗产品的需求评估及采购计划，编制要求为：

- a) 应规定计划编制的原则、内容、程序、时限和要求。
- b) 应规定计划审查与实施的程序及相关要求。

7.1.3 产品要求

应对需采购的清洁清洗产品进行性能评估。

- a) 清洗设备要求包括质量要求、技术参数、精密度及工作环境（水、电、温度、湿度及清洁度）等。
- b) 清洁药剂的性质要求、使用范围、安全性、环保性等。
- c) 工具类清洁产品和清洁专用设施的使用性能、规格要求等。

7.1.4 进货验收

7.1.4.1 产品采购应有进货验收制度，主要包括采购产品的组批、取样量、质检项目、验收依据、结果处理等。

7.1.4.2 质检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、能效等级证书、商标与专利证明、产品包装广告宣传有关依据的证明等。

7.1.4.3 通过 CCIS3000 认证或国家认可的质量认证部门认证的清洁清洗产品，进货时可免检，定期抽检。

7.1.4.4 未经上述部门认可的清洁清洗产品，须按《产品质量法》规定执行严格的检查制度，不具备检测条件的销售服务机构须委托当地省级以上法定机构检验，主要设备应逐个检测，清洁剂及配件抽检率应在 5%以上，严禁不合格清洁清洗产品入库。

7.1.4.5 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。

7.1.5 供货方管理

7.1.5.1 应有可选择的合格供货方名单。

7.1.5.2 应规定合格供货方应具备的条件及索要的证据，以确保供货方具备相应的资质和能力并合法经营。

7.1.5.3 应规定合格供货方选择和评价方法，包括评价结果如何表述、如何建立供应关系、如何对供货方进行定期评价等的程序与要求。

7.1.6 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) 采购的产品清单。
- b) 对采购地点确定、采购资金的申领、使用、报销、单证的索取等事项。
- c) 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。
- d) 开发票/收费程序必须登记归档

7.2 管理要求

7.2.1 清洁清洗产品销售的经营场所、经营设施和经营管理应符合国家及地方的有关要求及规定。

7.2.2 销售环节应建立销售管理流程，不得销售质量不合格的产品。

7.2.3 清洁清洗产品应标明品牌、产地、质量等级和价格。

7.2.4 应做好商品进货、销售台帐的记录，包括品名、规格、进货数量、销售数量、生产厂家、批发单位和验证证明等。

7.3 服务要求

7.3.1 产品销售人员应如实向用户介绍清洁清洗产品的特性，根据用户需求推荐适合的产品。包括生产厂家、规格型号、技术性能、使用性能、质量等级及其它有关技术质量情况。

7.3.2 清洁清洗产品应实行售后“三包”服务。

8 产品使用及售后服务

8.1 产品使用

清洁清洗产品使用的主体用户是清洁清洗服务商，其经营活动应符合 SB/T 10595—2011《清洁行业经营服务规范》的要求。

8.1.1 清洁清洗服务商在选择产品时应遵循“质量、环保、安全”原则，选择通过相关机构认证的产品。

8.1.1.1 应优先选择具有环保标识的产品，使用过程不可危害环境。

8.1.1.2 使用过程注意安全要求。

8.1.1.3 不可损害所清洗的材料设备，并把延长其使用寿命作为考虑条件。

8.1.2 清洁清洗专用设施的使用及摆放应符合 DB11/T 500—2007《城市道路公共服务设施设置规范》。

8.2 售后安装指导

8.2.1 清洗设备售后应为客户提供及时的安装调试服务，保障客户正常使用。

8.2.2 提供完善的产品使用指导服务，准确解答客户的各种疑问。

8.2.3 免费提供产品使用所必须的客户培训。

8.3 售后三包

清洁清洗产品应实行售后三包。

- a) 产品自售出之日起 7 日内，发生性能故障，用户可以选择退货、换货或修理。
- b) 产品自售出之日起 15 日内，发生性能故障，用户可以选择换货或修理。
- c) “三包”有效期自开具发票之日起计算，一般整机分别为半年至一年，主要部件为一年至三年。在“三包”有效期内修理两次，仍不能正常使用的产品，消费者可凭修理记录和证明，调换同型号同规格的产品或按有关规定退货，“三包”有效期应扣除因修理占用和无零配件待修的时间。换货后的“三包”有效期自换货之日起重新计算。
- d) 在“三包”有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过 90 日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。因修理者自身原因使修理超过 30 日的，由其免费为消费者调换同型号同规格产品，费用由修理者承担。
- e) 修理者应保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上，生产者应保证在产品停产后 5 年内继续供应符合技术要求的零配件。

8.4 维修管理

8.4.1 产品销售商应有必要的维修设施和技术服务人员，并定期检查保证正常运作。

8.4.2 超过保修期的维修收费应明码标价且合理，价格调整后及时告知客户。

8.4.3 对于客户使用过程中提出的使用疑问及维修要求，应认真处理，详细解答，让客户满意。

8.4.4 对于客户提出的退换货要求，应明确责任，按合同或售前约定进行退换货，不符合退换货条件的情况应对客户解释，让客户满意。

8.5 服务监督及改进

8.5.1 监督机制

8.5.1.1 销售服务机构应主动接受有关管理部门的监督检查。

8.5.1.2 应对外公布服务质量监督电话，接受用户监督。

8.5.1.3 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。

8.5.2 投诉处理

8.5.2.1 投诉处理的依据应体现公平、公正、合理的原则。

8.5.2.2 服务机构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。

8.5.2.3 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。

8.5.2.4 服务机构应与客户耐心解释，说明情况，协商处理意见，减少分歧。

8.5.2.5 服务机构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。

8.5.3 服务改进

8.5.3.1 服务机构应实施服务全过程的连续评价，不断总结和改进服务质量以适应不断变化的市场。

8.5.3.2 通过服务业绩分析，可找出服务人员及服务设施需改善的地方进行改进。

8.5.3.3 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。

8.5.3.4 对发现的产品使用过程中质量问题或缺陷，应及时向生产厂商反馈，促使生产厂商改进设计和质量。
