

ICS 03.080.20

CCS A 10

T/JSBIA

江苏省饮料工业协会团体标准

T/JSBIA 004—2021

预包装饮用水配送服务规范

Service specification for prepackaged drinking water distribution

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

江苏省饮料工业协会 发布

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

预包装饮用水配送服务规范

1 范围

本文件规定了预包装饮用水配送服务的术语和定义、配送水站的要求、服务质量要求、基本服务质量评价指标和评价方式、风险控制与应急管理、持续改进。

本标准适用于江苏省行政区域内预包装饮用水的配送服务。

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 8537 食品安全国家标准 饮用天然矿泉水

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 19298 食品安全国家标准 包装饮用水

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 预包装饮用水配送水站

具有固定场所和人员，从事预包装饮用水的贮存、销售、配送的组织，以下简称配送水站。

4 配送水站的要求

4.1 资质要求

配送水站的设立应符合国家相关法律法规的要求，具备与其所销售预包装饮用水相适应的人员、经营场地、设施，符合规定的卫生条件，依法申领食品经营许可及相关资质证书（包装饮用水生产企业的自营水站除外），并在经营场所明示。

4.2 场所及环境要求

4.2.1 配送水站不应设在公共厕所、公共垃圾场、畜禽饲养场等易造成细菌滋生、传播等环境场所附近。

4.2.2 配送水站应与其所销售预包装饮用水规模相适应的服务场所。

4.2.3 配送水站内应设有防尘、防鼠措施，定期清扫消毒，清洁卫生、干燥通风、避光，温度适宜。

4.2.4 配送水站应布局合理，贮存区应划分合格品和不合格品及空桶堆放区域，并有状态标识，经营区和生活区应隔离。

4.2.5 配送水站应在显要位置悬挂配送产品品种、收费标准、营业时间、送货电话、投诉电话、注意事项和诚信自律的服务承诺等信息。

4.2.6 配送水站应符合消防安全要求，通道畅通，并配备消防器材。

4.3 信息化要求

4.3.1 采用适宜的信息技术，满足客户的需求。

4.3.2 应按时、准确、完整提供商品信息给客户。

4.3.3 未经许可不应擅自泄露客户信息资料。

4.4 方案设计

- 4.4.1 根据客户业务需求,制定服务总体方案。
- 4.4.2 制定服务网络规划。
- 4.4.3 制定仓储、配送、信息处理等配送服务的运行方案以及作业流程方案。
- 4.4.4 制定支持配送业务运作的信息系统解决方案。
- 4.4.5 制定应对风险类型的解决方案。
- 4.4.6 制定配送服务成本核算和测控的方案。
- 4.4.7 制定配送服务质量的考核方案。
- 4.4.8 制定与客户沟通及持续改进的方案。

4.5 人员要求

- 4.5.1 配送服务人员应遵纪守法,具有良好的职业道德,文明礼貌,诚信服务。
- 4.5.2 配送服务人员应每年进行健康检查,具有体检合格证明。
- 4.5.3 配送服务人员应定期进行培训。
- 4.5.4 配送服务人员应保持良好的卫生习惯,并做到工作时间不吸烟、饮酒和不从事其他有碍预包装食品饮用水配送的活动。
- 4.5.5 配送服务人员着装应干净、整洁、大方,有条件的配送水站可统一着装,佩戴工牌,入户应穿戴鞋套。
- 4.5.6 配送服务人员应掌握基本的礼仪行为规范,文明礼貌用语,服务热情细致,能解答消费者提出的有关饮用水消费的相关问题。

4.6 经营要求

- 4.6.1 配送水站配送的预包装饮用水应符合 GB 8537和 GB 19298 的规定和依据国家相关标准制定标准的产品。
- 4.6.2 配送水站应诚信合法经营。
- 4.6.3 配送水站应建立完善的经营管理制度,如:产品进货、贮存、分拣、出货、配送及运输车辆安全卫生、人员清洁卫生、投诉处理等制度,并做好相应记录,相应记录应至少保存两年以上。
- 4.6.4 配送水站应为消费者建立送水档案。

5 服务质量要求

5.1 进货

- 5.1.1 配送水站应从有资质的企业购进预包装饮用水,与供应商(生产商)签订饮用水供销合同,并查验供应商(生产商)相关有效资质证明并留存复印件。
- 5.1.2 配送水站应查验饮用水进货质量,包括产品质量合格证、饮用水产品的包装、标识等。配送水站进货时应记录预包装饮用水进货的品名、生产厂家、生产日期(批号)、进货日期、保质期、进货数量、产品质量等信息,并对相关信息和记录存档保留。相关进货凭证如消费者要求查看,应予以提供。

5.2 贮存

- 5.2.1 配送水站预包装饮用水贮存区域应干净、整洁,饮用水应避免阳光直射,不应置于高温环境,宜放置在阴凉干燥处,不应露天堆放。
- 5.2.2 贮存时应按品种、批次(生产日期)分类整齐存放。坚持先进先出原则,对货物进行定期检查,确保预包装饮用水在保质期内。
- 5.2.3 桶装饮用水堆放可采用垂直堆放的方法,堆放层数不超过三层,上下层之间应有夹板支撑。贮存时应避免破坏外包装,保持标识完整,如有条件,桶装饮用水的外桶可增设防护套,减少运输、贮存时对桶外壁刮伤。

5.3 分拣

- 5.3.1 配送水站应按消费者订单的要求对货品进行品种、数量的分拣,货品不足时,应及时补货。
- 5.3.2 发现预包装盖松动或破损、热塑帽散落、水质混浊、有异物或异味等现象之一,应立即停止销售,单独存放并做好相应记录后联系供应商(生产商)。

5.4 出货

建立配送日报表,实行出入库帐、卡、物统一管理,记录每天销售的品种、生产厂家、生产日期(批号)、销售数量以及每日库存数量和回收空桶数量。并对消费者信息档案进行更新。

5.5 配送

5.5.1 配送水站应按消费者订单要求的时间、品种及数量,安排配送服务人员进行配送。

5.5.2 配送水站应配备统一的运输工具,保证运输工具的清洁、卫生、防尘,并对运输车辆定期进行清洗、消毒和检查维护。如有条件,可在运输工具车厢地板铺软垫。

5.5.3 配送前,配送服务人员应核查装车的货品品种、数量与订单的一致性及预包装饮用水外包装质量。

5.5.4 配送服务人员根据配送地址,选择最优路线和适合的运送工具。

5.5.5 运输时,配送服务人员应确保货物运输安全,避免强烈震荡、撞击,装卸成品时应轻拿轻放,装卸桶装水时应使用专用手提器具,以免密封盖松动造成二次污染。

如在运输过程中因搬卸等原因造成外包装破损时,不应再配送至消费者,应通知供应商(生产商)鉴定处理。

5.5.6 配送时,配送服务人员按相应的行为服务规范进行,轻拿轻放,并按消费者要求进行放置。

5.5.7 应严格按照与消费者约定的时间准时送货,如有意外情况不能按时到达应提前告知消费者;如遇消费者外出无法按约定送到时,应留书面通知,便于消费者联系。遇有特殊用户,可提供特殊服务。

5.5.8 在桶装饮用水配送时,配送人员宜同时收回空桶,对破损和有污染的空桶,配送水站应及时剔除。

5.5.9 提醒消费者定期对桶装饮水机进行清洗消毒。

6 基本服务质量评价指标和评价方式

6.1 订单按时完成率:统计期内按时完成的订单数占订单总数的比率。

6.2 订单满足率:统计期内实际交货订单数占订单需求数量的比率。

6.3 出库差错率:统计期内物流发货累计差错件数占发货总件数的比率。

6.4 货差率:统计期内商品累计差错数量占总数量的比率。

6.5 货损率:统计期内交货时商品的损失数量占应交付的商品数量的比率。

6.6 客户满意度:统计期内配送水站通过问卷调查等形式获得的客户的满意总数占调查对象总数的比率。

6.7 有效投诉率:统计期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。

6.8 评价方式可:采用自我评价和由第三方机构评价。

7 风险控制与应急管理

7.1 应建立风险控制和应急管理机制。

7.2 对潜在风险进行分析、识别,针对不同的风险类型制定相应的预控方案。

7.3 风险发生时,应采取措施,并主动与相关方进行沟通或按合同约定进行处理。

8 持续改进

8.1 应客户提供便捷的投诉渠道。服务质量投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。投诉应在合理或承诺的期限内进行,并采取预防措施防止类似事件再次发生。

8.2 应通过有效渠道收集客户及相关方的反馈意见,改进服务质量,提高服务水平。

8.3 配送水站应自觉接受社会及相关部门的监督。