

DB37

山东省地方标准

DB 37/T 1977—2011

桶（瓶）装饮用水配送服务规范

地方标准信息服务平台

2011 - 11 - 01 发布

2011 - 11 - 15 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省质量技术监督局提出。

本标准由山东省服务业标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：泰安市技术监督情报所、泰安市标准化研究中心。

本标准主要起草人：张彤、米爱娟、颜晶晶、冯磊、巩晓、刘英铸、梁菲。

地方标准信息服务平台

桶（瓶）装饮用水配送服务规范

1 范围

本标准规定了桶（瓶）装饮用水配送的术语和定义、配送站要求、服务质量要求、服务质量保障与监督。

本标准适用于山东省行政区域内桶（瓶）装饮用水的配送服务。

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，仅所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 8537 饮用天然矿泉水

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17323 瓶装饮用纯净水

GB 17324 瓶（桶）装饮用纯净水卫生标准

GB 19298 瓶（桶）装饮用水卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

桶（瓶）装饮用水配送站

具有固定场所和人员，从事桶（瓶）装饮用水的贮存、销售、配送的组织，以下简称配送站。

4 配送站要求

4.1 资质要求

配送站的设立应符合国家法律法规的要求，具备与其所销售桶（瓶）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，依法申领工商营业执照及相关资质证书，并在经营场所明示。

4.2 场所及环境要求

4.2.1 配送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 配送站应与其所销售桶（瓶）装饮用水规模相适应的服务场所。

4.2.3 配送站内应设有防尘、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 配送站应符合消防安全要求，通道畅通，并配备消防器材。

4.3 人员要求

4.3.1 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。

4.3.2 配送服务人员应每年进行健康检查，具有体检合格证。

4.3.3 配送服务人员应定期进行培训。

4.3.4 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桶（瓶）装饮用水配送的活动。

4.3.5 配送服务人员着装应干净、整洁、大方，有条件的配送站可统一着装，佩戴工牌，入户应穿戴一次性鞋套。

4.3.6 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。

4.4 经营要求

4.4.1 配送站配送的桶（瓶）装饮用水应符合 GB 8537、GB 17323、GB 17324 和 GB 19298 的规定。

4.4.2 配送站应诚信合法经营。

4.4.3 配送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。

4.4.4 配送站应为消费者建立送水档案。

5 服务质量要求

5.1 服务流程

饮用水配送服务流程见图1。

5.2 进货

5.2.1 配送站应从有资质的企业购进桶（瓶）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。

5.2.2 配送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。

配送站进货时应记录桶（瓶）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。

5.3 贮存

5.3.1 配送站桶（瓶）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。

5.3.2 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，确保桶（瓶）装饮用水在保质期内。

5.3.3 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。

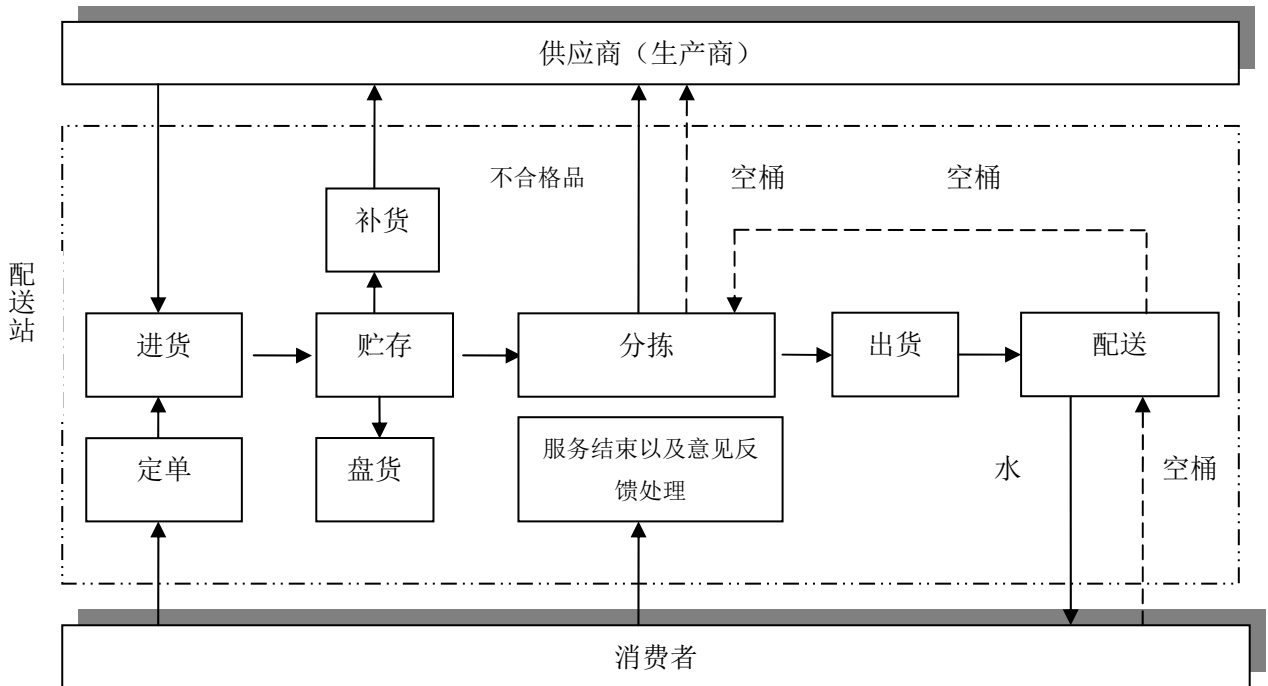


图1 配送服务流程

5.4 分拣

5.4.1 配送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。

5.4.2 发现桶（瓶）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）。

5.5 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。

5.6 配送

5.6.1 配送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。

5.6.2 配送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。

5.6.3 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其桶（瓶）装饮用水外包装质量。

5.6.4 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。

5.6.5 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。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。

5.6.6 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。

5.6.7 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。

5.6.8 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，配送站应及时剔除。

5.6.9 提醒消费者定期对桶装饮水机进行清洗消毒。

6 服务质量保障与监督

6.1 配送站应建立服务质量保障机制，制定相应的服务流程、配送行为规范等管理规章和制度，定期收集、分析消费者的意见和建议，并进行相应改进。

6.2 配送站应建立投诉处理机制，积极主动处理消费者的投诉，明确责任，及时回复，不断改善服务，提高服务质量。服务质量投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。

6.3 配送站应自觉接受社会及相关部门的监督。

地方标准信息服务平台