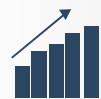


关于食盐定点批发企业管理 质量等级划分及技术 要求解读

中国盐业协会 刘元才 2023.9

目录

CONTENTS



背景依据及
适用范围

01



食盐批发企业管理
质量等级划分及技
术要求主要内容

02



等级划分具体评
定办法

03

一、

背景依据及适用范围



《食盐批发企业管理质量等级划分及技术要求》

(GB/T18770-2020) 的公布和实施对于食盐定点批发企业履行社会责任，搞好食盐专营，保障食盐科学加碘工作的有效实施，提高企业管理水服务质量、企业形象、经济效益起到了积极推动作用。

标准是对重复性事物和概念所作的统一规定，它以科学、技术和实践经验的综合为基础，经过有关方面协商一致，由主管机构批准，以特定的形式发布作为共同遵守的准则和依据。

本标准GB/T18770-2020是按照GB/T1.1-2009给出的标准框架编写而成，归口盐业标准化委员会，起草单位为中国盐业协会、中盐总公司。

起草人由7位同志组成。

ICS 67.040
X 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 18770—2020
代替 GB/T 18770—2008

食盐批发企业管理质量等级划分及
技术要求

Management quality rating and technology requirement for edible salt
wholesale enterprises

《国务院关于印发食盐体制改革方案的通知（国发〔2016〕25号）》后，

由于原GB/T 18770-2008有许多不符合盐改政策要求条款必须修改删除，诸如一些术语、定义、罚没盐、分装、检验等，也增加了如食盐产品追溯系统、信用体系建设等内容。

国务院文件

国发〔2016〕25号

国务院关于印发盐业体制改革方案的通知

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：
现将《盐业体制改革方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

中华人民共和国国务院

2016年4月22日

（此件公开发布）

具有食盐批发定点资质的县、市、省和食盐定点生产企业。这里需要说明省市批发企业不直接从事食盐批发，由他们的所属子公司的子孙公司技术数据要求累计而成作为评审等级。如果是独立的可以按以管理质量等级划分及技术要求直接评审确定等级。

二、

食盐批发企业管理 质量等级划分及技 术要求主要内容



硬件

- (1) 企业经营场所设施装饰管理
- (2) 仓储设施及装饰管理
- (3) 物流、车辆及管理
- (4) 辅助设施
- (5) 环境

软件

- (1) 企业经营管理、服务水平、规章制度
- (2) 信息化建设、信用体系建设情况
- (3) 政策法规执行

共分为三个等级，依次为A, AA, AAA。

AAA为最高，达不到A要求就算不符合标准要求。



A——170分-210分



AA——210分-270分



AAA——270分-300分



三、

等级划分具体 评定办法

(按附录A规定执行)



按附录A的规定要求，共分为八大项。

序号	项目名称	评分
1	建筑设施及环境	37-21
2	对外营业厅	45-23
3	仓储设施	35-20
4	商品保管	22-12
5	食盐配送	40-14
6	质保体系	37-4
7	食盐经营特别要求	66-22
8	服务质量	18-8
	合计	300-110

- 一级指标8项
- 二级指标57项
- 三级指标39项

根据各指标项分值由评审成员通过实地查看和查阅资料及分值逐项评分。在评分时可按分工分项进行，也可独立评分。专家成员一般为3人，根据评分累计结果，评审组形成意见给出评定结果。

1、各大项分值必须要达到最低得分要求。

例如，对外营业厅分值必须要达到23分，仓库设施分值必须要达到20分，否则不能申请评级。

5.1.2 对外营业厅

- 5.1.2.1 面积与其经营规模和经营方式相配套。
- 5.1.2.2 有客户休息、等候的场所和条件。
- 5.1.2.3 营业柜台有明确标识，分区段设置接待、问询和开票、结账服务。正常营业时间以外有人值班。
- 5.1.2.4 有样品展示柜，柜内有所提供的各种规格包装的盐样品。
- 5.1.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.1.2.6 有盐业法规和相应的管理制度，有服务规范和工作流程。
- 5.1.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务；有老弱病残者特殊客户档案，并提供优先服务；提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.1.3 仓库设施

- 5.1.3.1 布局基本合理、整齐。
- 5.1.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.1.3.3 所处位置交通比较方便。库房符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.1.3.4 库房面积不少于 500 平方米的库容。
- 5.1.3.5 库房地面平整，至少用水泥硬化。
- 5.1.3.6 有必要的消防设施。

2、加分项：鼓励现代营销管理手段应用，有一项可以加一分。

例如，5.6项。

5.6	现代营销管理手段运用情况（以下各项每有一项则加一分）																		
	实行电话访销，有客户呼叫中心																		
	开展电子商务，实行网上结算																		
	有订单自动生成系统																		
	产品包装应用信息物流码																		
	实行客户经理制																		
	实现办公自动化																		

3、扣分项：达到标准要求的扣分，达不到标准要求的酌情扣分。

例如，3.10项中每缺一项扣一分，4.4项中每缺一项扣一分，还有7.7项被列入食盐经营者重点关注名单扣20分。

3.10	基本要求								
	符合整齐的基本要求								
	符合通风的基本要求								
	符合干燥的基本要求								
	符合避光的基本要求								
	库房面积不少于 500 平方米								
4.4	以下各项如不符合规定要求或每缺一项扣一分								
	无露天堆放食盐								
	盐品堆码整齐								
	堆堆有卡，帐、卡、物相符								
	库房内清洁、卫生、整齐								
	库内不存放与盐品无关的物品								
	不合格食盐存放在指定区域，与合格食盐分开存放，且有明显标志								
	食盐库存量不低于一个月正常销量								
	小包装食盐库存量保持 20 天以上正常销量								
7.7	被列入食盐生产经营者“重点关注名单”							-20	

食盐定点批发企业管理质量等级划分及技术要求（GB/T 18770-2020）是食盐定点企业规范条件四项中质量管理中对食盐定点批发企业应符合（GB/T 18770-2020）相关要求。

由于近年中国盐业协会没有组织等级评定，望在换证时应由评审组依据标准给予等级评定，作为换证参考依据。

附录

食盐定点批发企业管理质量 等级划分及技术要求

(报批稿)





中华人民共和国国家标准

GB/T 18770—XXXX
代替 GB/T 18770-2008

食盐定点批发企业管理质量 等级划分及技术要求

Management quality rating and technology
requirement for edible salt wholesale enterprises

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替GB/T 18770—2008《食盐定点批发企业管理质量等级划分及技术要求》。

本标准与GB/T 18770—2008相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 删除了食盐分装、检验人员、罚没盐存放管理、食盐分配调拨计划等内容；
- 增加了食盐产品追溯系统、批发企业信用等级、仓储系统信息管理等内容；
- 对附录A各等级分数相应作了调整。

本标准的附录A为规范性附录。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国盐业标准化技术委员会（SAC/TC 295）归口。

本标准起草单位：中国盐业协会，中国盐业总公司。

本标准主要起草人：宋占京、晏仲华、颜宗华、王志华、刘元才、李新、胡世启

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 18770-2002；
- GB/T 18770-2008。

食盐定点批发企业管理质量等级划分及技术要求

1 范围

本标准规定了食盐定点批发企业管理质量等级划分原则、技术要求、评定及管理办法。
本标准适用于直接从事食盐批发业务的食盐定点企业。

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 2721 食品安全国家标准 食用盐
GB/T 5461 食用盐
QB/T 5279 食盐安全信息追溯体系规范
主席令第21号 中华人民共和国食品安全法
国令第696号 食盐专营办法
国发〔2016〕25号 国务院关于印发盐业体制改革方案的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

食盐 edible salt

以氯化钠为主要成份，直接食用或用于食品加工的盐。

3.2

食盐定点批发企业 edible salt wholesale enterprise

按国令第696号《食盐专营办法》和相关规定成立并取得食盐定点批发证企业。

3.3

盐品 salt products

食盐批发企业经销的各类用盐总称，包括食盐和其他用盐。

3.4

小包装食盐 edible salt in small package

2000g及其以下包装规格的食盐。

3.5

终端客户 customer

所购买的产品用于自用或零售的客户。

4 食盐定点批发企业质量管理等级划分原则

4.1 等级划分

食盐定点批发企业共划分三个等级，依次是A级、AA级、AAA级。AAA级为最高等级。

4.2 等级划分依据

4.2.1 企业经营场所、仓储、物流配送设施设备、建筑、装饰及管理状况。

4.2.2 企业经营管理、服务水平、信息化建设情况。

4.2.3 企业执行国家盐业政策法规和行业有关规定情况。

4.2.4 等级划分具体评定办法按附录 A 规定执行。

5 食盐定点批发企业等级划分及技术要求

5.1 A级

5.1.1 建筑设施及环境

5.1.1.1 拥有与其经营规模相匹配的固定经营场所。

5.1.1.2 经营场所、对外营业、仓储物流设施齐全，布局合理、有序。有醒目的食盐专营企业标志。

5.1.1.3 区域内环境整洁。

5.1.1.4 有供客户停车的场所。

5.1.1.5 有供客户使用的厕所，厕位之间有隔断，有基本卫生用品，厕所内清洁卫生。

5.1.1.6 有宣传告示栏。

5.1.2 对外营业厅

5.1.2.1 面积与其经营规模和经营方式相配套。

5.1.2.2 有客户休息、等候的场所和条件。

5.1.2.3 营业柜台有明确标识，分时段设置接待、问询和开票、结账服务。正常营业时间以外有人值班。

5.1.2.4 有样品展示柜，柜内有所提供的各种规格包装的盐样品。

5.1.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。

5.1.2.6 有盐业法规和相应的管理制度，有服务规范和工作流程。

5.1.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务；有老弱病残者特殊客户档案，并提供优先服务；提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.1.3 仓库设施

5.1.3.1 布局基本合理、整齐。

5.1.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。

- 5.1.3.3 所处位置交通比较方便。库房符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.1.3.4 库房面积不少于500平方米的库容。
- 5.1.3.5 库房地面平整，至少用水泥硬化。
- 5.1.3.6 有必要的消防设施。
- 5.1.4 商品保管
 - 5.1.4.1 盐品出入库，符合先进先出原则，出入库手续完备，并有相应的管理制度。
 - 5.1.4.2 不露天堆放食盐。
 - 5.1.4.3 盐品进仓要分类、分库(分区)存放，墙(垛)距不少于50 cm，柱距不少于20 cm，垛高要符合安全要求。食盐存放应配备不低于10 cm的托垫。
 - 5.1.4.4 盐品堆码整齐，堆堆有卡，账、卡、物相符。
 - 5.1.4.5 库房内清洁、卫生、整齐，不存放与盐品无关的物品。
 - 5.1.4.6 不合格食盐存放在指定区域，与合格食盐分开存放，且有明显标志和专项账卡。
- 5.1.5 食盐库存
 - 食盐库存量不低于两个月的正常销量。
- 5.1.6 食盐配送
 - 5.1.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。
 - 5.1.6.2 有完善的客户档案。
 - 5.1.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则，合理布局食盐营销网点。
 - 5.1.6.4 直达配送终端客户的销售量比例达到50%以上。
 - 5.1.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。
- 5.1.7 质量保证体系
 - 5.1.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合GB 2721或GB/T 5461等标准要求。
 - 5.1.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。
 - 5.1.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。
 - 5.1.7.4 有专职或兼职的质量管理人员。
 - 5.1.7.5 所购进的盐品都有相对应的产品检测报告，并保存记录。
 - 5.1.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。
 - 5.1.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品，随时保持卫生、干净。
 - 5.1.7.8 根据主席令第21号《中华人民共和国食品安全法》等规定，建立食盐召回管理制度。
 - 5.1.7.9 企业有员工教育培训计划。经营管理人员中，高等学历和中级以上职称人员不低于25%。
- 5.1.8 食盐经营特别要求
 - 5.1.8.1 企业根据市场需求，从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。
 - 5.1.8.2 企业按照国发〔2016〕25号《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求，在规定区域内销售食盐。
 - 5.1.8.3 有食盐供应应急预案。
 - 5.1.8.4 企业未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”，未因有严重失信行为而被相关部门联合惩戒。

5.2 AA级

5.2.1 建筑设施及环境

- 5.2.1.1 拥有与其经营规模相匹配的固定经营场所。
- 5.2.1.2 经营场所、对外营业、商品展示、仓储物流、信息管理设施齐全，布局合理、有序。内装修简约环保，外观有一定特色，有醒目的食盐专营企业标志。
- 5.2.1.3 区域内规划有序，环境整洁，有绿化。
- 5.2.1.4 有供客户停车的场所。
- 5.2.1.5 有供客户使用的厕所，厕所内部采用瓷砖材料装修，厕位之间有隔断，有基本卫生用品，厕所内清洁卫生。
- 5.2.1.6 交通基本便利，进出通道规范、通畅。库区内实行划线导向作业，站台(码头)整洁。
- 5.2.1.7 有宣传告示栏。

5.2.2 对外营业厅

- 5.2.2.1 面积与其经营规模和经营方式相配套。有简洁内装修。
- 5.2.2.2 有客户休息、等候的场所和条件，配有饮水设施。
- 5.2.2.3 营业柜台有明确标识，分区段设置接待、问询和开票、结账服务。实行计算机管理和开票，正常营业时间以外有人值班。
- 5.2.2.4 有经销产品展示(展销)区域，提供产品宣传推介资料。
- 5.2.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.2.2.6 有盐业法规和相应的管理制度，有服务规范和工作流程。
- 5.2.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务；有老弱病残者特殊客户档案，并提供优先服务；提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.2.3 仓库设施

- 5.2.3.1 布局合理、整齐。
- 5.2.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.2.3.3 所处位置交通方便，进出道路畅通。库房符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.2.3.4 库房面积不少于1000平方米的库容。
- 5.2.3.5 库房地面平整，至少用水泥硬化，防潮性能良好。
- 5.2.3.6 有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备。
- 5.2.3.7 有必要的消防设施。

5.2.4 商品保管

- 5.2.4.1 盐品出入库，符合先进先出原则，出入库手续完备，并有相应的管理制度。
- 5.2.4.2 不露天堆放食盐。
- 5.2.4.3 盐品进仓要分类、分库(分区)存放，墙(垛)距不少于50 cm，柱距不少于20 cm，垛高要符合安全要求。食盐存放在标准托盘上，符合机械化作业要求。
- 5.2.4.4 盐品堆码整齐，堆堆有卡，账、卡、物相符。
- 5.2.4.5 库房内清洁、卫生、整齐，不存放与盐品无关的物品。
- 5.2.4.6 不合格食盐存放在指定区域，与合格食盐分开存放，且有明显标志和专项账卡。

5.2.5 食盐库存

食盐库存量不低于两个月的正常销量。

5.2.6 食盐配送

- 5.2.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。
- 5.2.6.2 有完善的客户档案, 有客户关系管理制度。
- 5.2.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则, 合理布局食盐营销网点。
- 5.2.6.4 直达配送终端客户的销售量比例达到60%以上。
- 5.2.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。

5.2.7 质量保证体系

- 5.2.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合GB 2721或GB/T 5461等标准要求。
- 5.2.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。
- 5.2.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。
- 5.2.7.4 有专职或兼职的质量管理人员。
- 5.2.7.5 所购进的盐品都有相对应的产品检测报告, 并保存记录。
- 5.2.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。
- 5.2.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品, 随时保持卫生、干净。
- 5.2.7.8 根据主席令第21号《中华人民共和国食品安全法》等规定, 建立食盐召回管理制度。
- 5.2.7.9 企业有员工教育培训计划。经营管理人员中, 高等学历和中级以上职称人员不低于40%。

5.2.8 食盐经营特别要求

- 5.2.8.1 企业根据市场需求, 从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。
- 5.2.8.2 企业按照国发〔2016〕25号《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求, 在规定区域内销售食盐。
- 5.2.8.3 有食盐供应应急预案。
- 5.2.8.4 企业建立信用管理制度、信用信息记录、信用信息公示并纳入国家统一的社会信用体系, 未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”, 未因有严重失信行为而被相关部门联合惩戒。

5.2.8.5

5.3 AAA级

5.3.1 建筑设施及环境

- 5.3.1.1 拥有与其经营规模相匹配的、独立完整的经营场所。
- 5.3.1.2 经营场所、对外营业、商品展示、仓储物流、信息管理功能设施齐全, 布局合理、有序。内装修简约环保, 外观有一定特色, 有醒目的食盐专营企业标志。
- 5.3.1.3 区域规划合理, 环境整洁, 绿化美观。
- 5.3.1.4 有供客户停车的场所并有明显标识。
- 5.3.1.5 有供客户使用的厕所。厕所内部采用冲水式便器, 内部装修采用瓷砖材料, 厕位之间有隔断, 有基本卫生用品。厕所内清洁卫生。
- 5.3.1.6 交通便利, 进出通道规范、通畅。库区内实行划线导向作业, 站台(码头)整洁。
- 5.3.1.7 有设计精美的宣传告示栏。

5.3.2 对外营业厅

- 5.3.2.1 面积与其经营规模和经营方式相配套。装修环保、美观。
- 5.3.2.2 有专设的客户休息、等候的场所和条件，配有室温调控设施、电话、沙发、自动饮水设施及一次性水杯。
- 5.3.2.3 营业柜台有明确标识，分区段设置接待、阅询和开票、结账服务。实行计算机管理和开票，正常营业时间以外有人值班。
- 5.3.2.4 有经销产品的展示(展销)区域，提供产品宣传推介资料。
- 5.3.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.3.2.6 有盐业法规和相应的管理制度，有服务规范和工作流程。
- 5.3.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务；有老弱病残者特殊客户档案，并提供优先服务；提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.3.3 仓库设施

- 5.3.3.1 布局合理、整齐，外观设计美观。
- 5.3.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.3.3.3 所处位置交通方便，进出道路畅通。库房符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.3.3.4 库房面积不少于2000平方米的库容。
- 5.3.3.5 库房地面平整，至少用水泥硬化，防潮性能良好，有区域划分标识。
- 5.3.3.6 有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备。
- 5.3.3.7 有必要的消防设施。

5.3.4 商品保管

- 5.3.4.1 盐品出入库符合先进先出原则，手续完善规范，并有完备的管理制度。
- 5.3.4.2 不露天堆放食盐。
- 5.3.4.3 盐品进仓要分类、分库(分区)存放，墙(垛)距不少于50 cm，柱距不少于20 cm，垛高要符合安全要求。食盐存放在立体货架或标准托盘上，符合机械化作业要求。
- 5.3.4.4 盐品堆码整齐，堆堆有卡，账、卡、物相符。
- 5.3.4.5 库房内清洁、卫生、整齐，不存放与盐品无关的物品。
- 5.3.4.6 不合格食盐、召回盐存放在指定区域，与合格食盐分开存放，且有明显标志和专项账卡。
- 5.3.4.7 建立仓储管理信息系统。

5.3.5 食盐库存

食盐库存量不低于三个月的正常销量。

5.3.6 食盐配送

- 5.3.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。
- 5.3.6.2 有完善的客户档案，有客户关系管理制度，有客户关系信息管理系统。
- 5.3.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则，合理布局食盐营销网点。
- 5.3.6.4 直达配送终端客户的销售量比例达到80%以上。
- 5.3.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。
- 5.3.6.6 有完整的营销网络体系。
- 5.3.6.7 运用现代营销管理手段。

5.3.7 质量保证体系

- 5.3.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合 GB 2721 或 GB/T 5461 等标准要求。
- 5.3.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。
- 5.3.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。
- 5.3.7.4 有经过系统培训的专职或兼职的质量管理人员。
- 5.3.7.5 所购进的盐品都有相对应的产品检测报告，并保存记录。
- 5.3.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。
- 5.3.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品，随时保持卫生、干净。
- 5.3.7.8 根据主席令第 21 号《中华人民共和国食品安全法》等规定，建立食盐召回管理制度。
- 5.3.7.9 企业有员工教育培训计划。经营管理人员中，高等学历和中级以上职称人员不低于 60%。

5.3.8 食盐经营特别要求

- 5.3.8.1 企业根据市场需求，从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。
- 5.3.8.2 企业按照国发〔2016〕25 号《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求，在规定区域内销售食盐。
- 5.3.8.3 有食盐供应应急预案。
- 5.3.8.4 企业建立信用管理制度、信用信息记录、信用信息公示并纳入国家统一的社会信用体系，参加盐业信用等级评价并取得证书，未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”，未因有严重违法失信行为而被相关部门联合惩戒。
- 5.3.8.5

6 服务质量要求

- 6.1 制定适应本企业运行的、有效的服务规范和管理制度，有监督、检查及处理措施。
- 6.2 有公开的服务承诺。对顾客热情礼貌、友好平等、诚实守信。
- 6.3 设立并公开服务质量投诉电话，设立客户意见簿。

附 录 A
 (规范性附录)
 标准评定细则及复查处理制度

A.1 评分方法

- A.1.1 各等级应得最低分数：A级170分，AA级为210分，AAA级为270分。
 A.1.2 各等级每大项得分都应达到最低得分要求，才能申请评定等级。
 A.1.3 扣分项：达到标准要求的扣0分，达不到标准要求的酌情扣分。
 A.1.4 加分项：达到标准要求的加一分，达不到标准要求的扣0分

A.2 评定细则

见表A.1

表 A.1 标准评定细则

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
1	建筑设施及环境	37	21						
1.1	地理位置			3					
	交通便利，进出道路平整、通畅					3			
	交通比较便利，道路通畅					2			
1.2	环境			16					
1.2.1	拥有与其经营规模相适应的、独立的经营场所和办公场所				7	7			
	拥有与其经营规模相适应的、固定的经营场所，相对独立的办公场所					3			
1.2.2	有醒目的食盐专营标志或企业标志				2	2			
1.2.3	区域内规划有序，环境整洁				2	2			
	区域内环境整洁					1			
1.2.4	区域内有成片绿化，整体协调、美观				3	3			
	区域内有绿化					2			
1.2.5	有设计精美的宣传告示栏				2	2			
	有宣传告示栏					1			
1.3	其他设施			6					
1.3.1	有供客户停车的条件				2	2			

表 A.1 标准评定细则(续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
1.3.2	卫生设施								
	有供客户使用的厕所,厕所采用冲水式便器,瓷砖装修,厕位有隔断,有基本卫生用品,清洁卫生					4			
	有供客户使用的厕所,瓷砖装修,厕位有隔断,有负责清扫,有基本卫生用品,清洁卫生					3			
	有供客户使用的厕所,厕位有隔断,清洁卫生					2			
1.4	办公场所			12					
1.4.1	外观				3				
	外观美观					3			
	外观一般					2			
1.4.2	内部装修				5				
	装修简约环保					5			
	装修一般					3			
1.4.3	办公室				4				
	干净、整齐					4			
	一般					2			
2	对外营业厅	45	23						
2.1	面积			5					
	不小于 35 m ²					5			
	不小于 25 m ²					3			
	不小于 15 m ²					2			
2.2	地面装饰			4					
	大理石、地砖或其他高档材料					4			
	水泥					2			
2.3	墙壁装饰			4					
	环保墙漆或其他高档材料					4			
	喷涂及其他一般装饰					2			
2.4	天花装饰			4					
	良好					4			
	一般					2			
2.5	客户休息、等候场所和条件			11					
2.5.1	有室温调控设施				2	2			
2.5.2	有供客户使用的电话				2	2			

表 A.1 标准评定细则 (续)

序号	评分项目	各 大 项 得 分 总	各 大 项 应 得 最 低 分	各 分 项 得 分 总	各 小 项 得 分 总	标 准 分	评 审 收 入 人 员 评 分	评 审 小 组 评 分	备 注
2.5.3	坐椅				4				
	沙发					4			
	普通坐椅					2			
2.5.4	饮水设施				3				
	自动饮水设施, 配有一次性水杯					3			
	有饮水设施					2			
2.6	办公设施			4					
	办公区域整齐、有序, 实行计算机管理和开票					4			
	办公区域整齐、有序					2			
2.7	产品展示、展销			4					
	有专门的产品展示区域, 提供产品宣传推介资料					4			
	有产品展示区域, 提供产品宣传推介资料					3			
	有样品展示柜, 样品齐全					2			
2.8	有分盐种的批发、零售价目表, 并公示			2		2			
2.9	有盐业法规和管理制度, 有服务规范和工作流程, 并公示			3		3			
	有盐业法规和管理制度, 并公示					2			
2.10	应提供的服务			4					
2.10.1	留言及查询服务					1			
2.10.2	代办运输及配送服务					1			
2.10.3	为老弱病残者提供特殊服务					1			
2.10.4	食盐专营政策和相关知识宣传品					1			
3	仓库设施	37	20						
3.1	外观			3					
	美观					3			
	一般					2			
3.2	整体布局			3					
	合理、整齐					3			
	一般					2			
3.3	地面装饰			4					
	采用硬度强及耐腐蚀材料, 防潮性能良好					4			

表 A.1 标准评定细则 (续)

序号	评分项目	各大大项得分汇总	各大大项最低分	各分大项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
	水泥, 已做防潮处理					3			
	水泥硬化					2			
3.4	墙壁装饰			4					
	成品库瓷砖贴面					4			
	喷涂					2			
3.5	顶部有防尘或防污染处理			2		2			
3.6	门			3					
	牢固、油漆完好					3			
	一般					2			
3.7	窗			4					
	塑钢、铝合金					4			
	钢窗或木窗, 油漆完好					2			
3.8	周围无有毒有害气体和粉尘污染			4		4			
3.9	交通条件			4					
	交通方便, 进出道路畅通					4			
	交通一般					2			
3.10	基本要求								
	符合整齐的基本要求								
	符合通风的基本要求								
	符合干燥的基本要求								
	符合避光的基本要求								
	库房面积不少于 500 平方米								
3.11	有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备			2		2			
3.12	有必备的消防设施			2		2			
4	商品保管	20	11						
4.1	制度建设			5					
	有完备的商品保管管理制度并有效执行					5			
	有基本的商品保管管理制度并有效执行					3			
4.2	盐品存放			11					
4.2.1	分类、分库(分区)存放				2	2			
4.2.2	盐品摆放墙(垛)距不少于 50cm, 柱距不少于 20cm				2	2			
4.2.3	符合先进先出原则				2	2			
4.2.4	符合机械化作业要求				2	2			
4.2.5	小包装食盐				3				

表 A.1 标准评定细则(续)

序号	评分项目	各 大 项 得 分 总	各 大 项 应 得 最 低 分	各 分 项 得 分 总	各 小 项 得 分 总	标 准 分	评 审 收 入 人 员 评 分	评 审 小 组 评 分	备 注
	存放在立体货架或标准托盘上					3			
	存放在不低于10cm高的托垫上					2			
4.3	盐品出入库实行计算机管理			4		4			
4.4	以下各项如不符合规定要求或缺一项扣一分								
	无露天堆放食盐								
	盐品堆码整齐								
	堆堆有卡, 帐、卡、物相符								
	库房内清洁、卫生、整齐								
	库内不存放与盐品无关的物品								
	不合格食盐存放在指定区域, 与合格食盐分开存放, 且有明显标志								
	食盐库存量不低于一个月正常销量								
	小包装食盐库存量保持20天以上正常销量								
5	食盐配送	40	14						
5.1	配送区域规划			4					
	配送区域规划合理、完善, 配送路线设计合理					4			
	配送区域规划比较合理, 有规定的配送路线					3			
	有配送区域规划					1			
5.2	客户管理			8					
	有完善的客户档案, 有客户关系管理制度, 运用客户关系信息管理系统					8			
	有完善的客户档案, 有客户关系管理制度					6			
	有完善的客户档案					4			
5.3	配送品种			4					
	10种以上					4			
	6种以上					2			
	3种以上					1			
5.4	直达配送终端客户的销售量比例			16					
	80%以上					16			
	60%以上					10			
	50%以上					6			

表 A.1 标准评定细则 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
5.5	营销网络体系建设			8					
5.5.1	营销网络体系				5				
	营销网络体系建设完善,有自营连锁、加盟连锁及其他多种合作形式					5			
	营销网络体系初步建立					3			
	营销网络体系正在构建中					2			
5.5.2	连锁店店面形象规范统一				3	3			
5.6	现代营销管理手段运用情况(以下各项每一项则加一分)								
	实行电话访销,有客户呼叫中心								
	开展电子商务,实行网上结算								
	有订单自动生成系统								
	产品包装应用信息物流码								
	实行客户经理制								
	实现办公自动化								
6	质保体系	37	4						
6.1	人员及素质			5					
6.2	经过系统培训的专职或兼职的质量管理人员,建立食盐产品质量追溯系统					10			
6.3	所购进的盐品都有相对应的产品检测报告并保存记录			4					
6.4	检测记录			4					
	有完整的检测报告,装订成册,以备查验					4			
	有完整的检测报告,以备查验					2			
6.5	运输工具			4					
	食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品,随时保持卫生干净。有食盐送货的专用车辆					4			
	食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品,随时保持卫生干净					2			
6.6	质量规章制度			10					
6.6.1	有职责明确的质量领导组织机构					1			
6.6.2	有购进质量管理制度					2			
6.6.3	有仓储质量管理制度					1			
6.6.4	有销售质量管理制度					2			

附录

食盐批发企业管理质量等级 划分及技术要求

(GB/T 18770-2020 代替GB/T 18770-2008)





中华人民共和国国家标准

GB/T 18770—2020
代替 GB/T 18770—2008

食盐批发企业管理质量等级划分及 技术要求

Management quality rating and technology requirement for edible salt
wholesale enterprises

2020-04-28 发布

2020-11-01 实施



国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

前 言

本标准为食品质量标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 18770—2008《食盐批发企业管理质量等级划分及技术要求》。本标准与 GB/T 18770—2008 相比,除编辑性修改外主要技术变化如下:

- 删除了“3.3 盐品”术语及定义(见 2008 年版的 3.3);
- 删除了罚没盐存放管理(见 2008 年版的 5.1.4.6、5.2.4.6、5.3.4.6);
- 删除了食盐分装(见 2008 年版的 5.1.6、5.2.6、5.3.6);
- 删除了检验人员的要求(见 2008 年版的 5.1.8.4、5.2.8.4、5.3.8.4);
- 删除了食盐分配调拨计划等内容(见 2008 年版的 5.1.9.3、5.2.9.3、5.3.9.3);
- 增加了食盐产品追溯系统(见 5.1.7.6、5.2.7.6、5.3.7.6);
- 增加了批发企业信用等级等内容(见 5.1.8.4、5.2.8.4、5.3.8.4);
- 修改调整了附录 A 各等级分数(见附录 A,2008 年版的附录 A)。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国盐业标准化技术委员会(SAC/TC 295)归口。

本标准起草单位:中国盐业协会、中国盐业总公司。

本标准主要起草人:宋占京、晏仲华、颜宗华、王志华、刘元才、李新、胡世启。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 18770—2002、GB/T 18770—2008。

食盐批发企业管理质量等级划分及 技术要求

1 范围

本标准规定了食盐定点批发企业管理质量等级划分原则、技术要求、评定及管理办法。
本标准适用于直接从事食盐批发业务的食盐定点企业。

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 5461 食用盐

国务院关于印发盐业体制改革方案的通知(国发〔2016〕25号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食用盐 edible salt

食盐

以氯化钠为主要成分,直接食用或用于食品加工的盐。

3.2

食盐定点批发企业 edible salt wholesale enterprise

按国务院令 第 696 号《食盐专营办法》和相关规定成立并取得食盐定点批发证企业。

3.3

小包装食盐 edible salt in small package

2 000 g 及其以下包装规格的食盐。

3.4

终端客户 customer

所购买的产品用于自用或零售的客户。

4 食盐定点批发企业管理质量等级划分

4.1 等级划分

食盐定点批发企业共划分三个等级,依次是 A 级、AA 级、AAA 级。AAA 级为最高等级。

4.2 等级划分依据

4.2.1 企业经营场所、仓储、物流配送设施设备、建筑、装饰及管理状况。

GB/T 18770—2020

- 4.2.2 企业经营管理、服务水平、信息化建设情况。
- 4.2.3 企业执行国家盐业政策法规和行业有关规定情况。
- 4.2.4 等级划分具体评定办法按附录 A 规定执行。

5 食盐定点批发企业等级划分及技术要求

5.1 A 级

5.1.1 建筑设施及环境

- 5.1.1.1 拥有与其经营规模相匹配的固定经营场所。
- 5.1.1.2 经营场所、对外营业、仓储物流设施应齐全，布局合理、有序，有醒目的食盐专营企业标志。
- 5.1.1.3 区域内环境应整洁。
- 5.1.1.4 有供客户停车的场所。
- 5.1.1.5 有供客户使用的厕所，厕位之间有隔断，有基本卫生用品，厕所内应清洁卫生。
- 5.1.1.6 有宣传告示栏。

5.1.2 对外营业厅

- 5.1.2.1 面积与其经营规模和经营方式相配套。
- 5.1.2.2 有客户休息、等候的场所和条件。
- 5.1.2.3 营业柜台应有明确标识，分区段设置接待、问询和开票、结账服务。正常营业时间以外有人值班。
- 5.1.2.4 有样品展示柜，柜内应有所提供的各种规格包装的盐样品。
- 5.1.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.1.2.6 有盐业法规和相应的管理制度，有服务规范和工作流程。
- 5.1.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务；有老弱病残者特殊客户档案，并提供优先服务；提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.1.3 仓库设施

- 5.1.3.1 布局基本合理、整齐。
- 5.1.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.1.3.3 所处位置交通应比较方便。库房符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.1.3.4 库房面积应不少于 500 m² 的库容。
- 5.1.3.5 库房地面应平整，至少用水泥硬化。
- 5.1.3.6 有必要的消防设施。

5.1.4 商品保管

- 5.1.4.1 食用盐出入库，应符合先进先出原则，出入库手续完备，并有相应的管理制度。
- 5.1.4.2 不应露天堆放食盐。
- 5.1.4.3 食用盐进仓要分类、分库（分区）存放，墙（垛）距不少于 50 cm，柱距不少于 20 cm，垛高要符合安全要求。食盐存放应配备不低于 10 cm 的托垫。
- 5.1.4.4 食用盐堆码应整齐，堆堆有卡，账、卡、物应相符。
- 5.1.4.5 库房内应清洁、卫生、整齐，不应存放与食用盐无关的物品。
- 5.1.4.6 不合格食盐存放在指定区域，与合格食盐分开存放，且应有明显标志和专项账卡。

5.1.5 食盐库存

食盐库存量应不低于两个月的正常销量。

5.1.6 食盐配送

- 5.1.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。
- 5.1.6.2 有完善的客户档案。
- 5.1.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则,应合理布局食盐营销网点。
- 5.1.6.4 直达配送终端客户的销售量比例应达到 50%以上。
- 5.1.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。

5.1.7 质量保证体系

- 5.1.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合 GB/T 5461 等标准要求。
- 5.1.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。
- 5.1.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。
- 5.1.7.4 有专职或兼职的质量管理人员。
- 5.1.7.5 所购进的食用盐应有相对应的产品检测报告,并保存记录。
- 5.1.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。
- 5.1.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品,应随时保持卫生、干净。
- 5.1.7.8 根据《中华人民共和国食品安全法》等规定,应建立食盐召回管理制度。
- 5.1.7.9 企业有员工教育培训计划。经营管理人员中,高等学历和中级以上职称人员应不低于 25%。

5.1.8 食盐经营特别要求

- 5.1.8.1 企业根据市场需求,应从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。
- 5.1.8.2 企业按照《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求,应在规定区域内销售食盐。
- 5.1.8.3 有食盐供应应急预案。
- 5.1.8.4 企业未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”,未因有严重失信行为而被相关部门联合惩戒。

5.2 AA 级

5.2.1 建筑设施及环境

- 5.2.1.1 拥有与其经营规模相匹配的固定经营场所。
- 5.2.1.2 经营场所、对外营业、商品展示、仓储物流、信息管理设施应齐全,布局合理、有序。内装修简约环保,外观有一定特色,应有醒目的食盐专营企业标志。
- 5.2.1.3 区域内规划有序,环境整洁,有绿化。
- 5.2.1.4 有供客户停车的场所。
- 5.2.1.5 有供客户使用的厕所,厕所内部应采用瓷砖材料装修,厕位之间应有隔断,应有基本卫生用品,厕所内清洁卫生。
- 5.2.1.6 交通基本便利,进出通道应规范、通畅。库区内应实行划线导向作业,站台(码头)整洁。
- 5.2.1.7 有宣传告示栏。

5.2.2 对外营业厅

- 5.2.2.1 面积应与其经营规模和经营方式相配套。有简洁内装修。

GB/T 18770—2020

- 5.2.2.2 有客户休息、等候的场所和条件,应配有饮水设施。
- 5.2.2.3 营业柜台应有明确标识,分时段设置接待、问询和开票、结账服务。应实行计算机管理和开票,正常营业时间以外应有人值班。
- 5.2.2.4 有经销产品展示(展销)区域,应提供产品宣传推介资料。
- 5.2.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.2.2.6 有盐业法规和相应的管理制度,有服务规范和工作流程。
- 5.2.2.7 应提供留言、查询、代办运输、配送服务;有老弱病残者特殊客户档案,并提供优先服务;应提供食盐专营政策和相关知识宣传品。

5.2.3 仓库设施

- 5.2.3.1 布局合理、整齐。
- 5.2.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.2.3.3 所处位置交通方便,进出道路畅通。库房应符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.2.3.4 库房面积应不少于1 000 m²的库容。
- 5.2.3.5 库房地面应平整,至少用水泥硬化,防潮性能良好。
- 5.2.3.6 有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备。
- 5.2.3.7 有必要的消防设施。

5.2.4 商品保管

- 5.2.4.1 食用盐出入库,应符合先进先出原则,出入库手续完备,并有相应的管理制度。
- 5.2.4.2 不露天堆放食盐。
- 5.2.4.3 食用盐进仓应分类、分库(分区)存放,墙(垛)距应不少于50 cm,柱距不少于20 cm,垛高要符合安全要求。食盐应存放在标准托盘上,应符合机械化作业要求。
- 5.2.4.4 食用盐堆码应整齐,堆堆有卡、账、卡、物相符。
- 5.2.4.5 库房内应清洁、卫生、整齐,不存放与食用盐无关的物品。
- 5.2.4.6 不合格食盐应存放在指定区域,与合格食盐分开存放,且有明显标志和专项账卡。

5.2.5 食盐库存

食盐库存量应不低于两个月的正常销量。

5.2.6 食盐配送

- 5.2.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。
- 5.2.6.2 有完善的客户档案,应有客户关系管理制度。
- 5.2.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则,应合理布局食盐营销网点。
- 5.2.6.4 直达配送终端客户的销售量比例应达到60%以上。
- 5.2.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。

5.2.7 质量保证体系

- 5.2.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合GB/T 5461等标准要求。
- 5.2.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。
- 5.2.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。
- 5.2.7.4 有专职或兼职的质量管理人员。
- 5.2.7.5 所购进的食用盐应有相对应的产品检测报告,并保存记录。

- 5.2.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。
- 5.2.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品,应随时保持卫生、干净。
- 5.2.7.8 根据《中华人民共和国食品安全法》等规定,应建立食盐召回管理制度。
- 5.2.7.9 企业有员工教育培训计划。经营管理人员中,高等学历和中级以上职称人员应不低于40%。
- 5.2.8 食盐经营特别要求**
- 5.2.8.1 企业根据市场需求,应从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。
- 5.2.8.2 企业应按照《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求,在规定区域内销售食盐。
- 5.2.8.3 应有食盐供应应急预案。
- 5.2.8.4 企业应建立信用管理制度、信用信息记录、信用信息公示并纳入国家统一的社会信用体系,未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”,未因有严重失信行为而被相关部门联合惩戒。
- 5.3 AAA级**
- 5.3.1 建筑设施及环境**
- 5.3.1.1 应拥有与其经营规模相匹配的、独立完整的经营场所。
- 5.3.1.2 经营场所、对外营业、商品展示、仓储物流、信息管理功能设施应齐全,布局合理、有序。内装修简约环保,外观有一定特色,应有醒目的食盐专营企业标志。
- 5.3.1.3 区域规划合理,环境整洁,绿化美观。
- 5.3.1.4 有供客户停车的场所并有明显标识。
- 5.3.1.5 有供客户使用的厕所。厕所内部应采用冲水式便器,内部装修采用瓷砖材料,厕位之间应有隔断,应有基本卫生用品。厕所内应清洁卫生。
- 5.3.1.6 交通便利,进出通道规范、通畅。库区内应实行划线导向作业,站台(码头)整洁。
- 5.3.1.7 有设计精美的宣传告示栏。
- 5.3.2 对外营业厅**
- 5.3.2.1 面积与其经营规模和经营方式应相配套。装修环保、美观。
- 5.3.2.2 有专设的客户休息、等候的场所和条件,应配有室温调控设施、电话、沙发、自动饮水设施及一次性水杯。
- 5.3.2.3 营业柜台应有明确标识,分时段设置接待、阅询和开票、结账服务。应实行计算机管理和开票,正常营业时间以外有人值班。
- 5.3.2.4 有经销产品的展示(展销)区域,应提供产品宣传推介资料。
- 5.3.2.5 有分盐种的批发、零售价目表。
- 5.3.2.6 有盐业法规和相应的管理制度,有服务规范和工作流程。
- 5.3.2.7 提供留言、查询、代办运输、配送服务;有老弱病残者特殊客户档案,并提供优先服务;应提供食盐专营政策和相关知识宣传品。
- 5.3.3 仓库设施**
- 5.3.3.1 布局合理、整齐,外观设计美观。
- 5.3.3.2 周围无有毒有害气体和粉尘污染。
- 5.3.3.3 所处位置交通方便,进出道路畅通。库房应符合卫生、通风、干燥、避光基本要求。
- 5.3.3.4 库房面积应不少于2 000 m²的库容。
- 5.3.3.5 库房地面平整,应至少用水泥硬化,防潮性能良好,有区域划分标识。

GB/T 18770—2020

5.3.3.6 有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备。

5.3.3.7 有必要的消防设施。

5.3.4 商品保管

5.3.4.1 食用盐出入库应符合先进先出原则,手续完善规范,并有完备的管理制度。

5.3.4.2 不露天堆放食盐。

5.3.4.3 食用盐进仓应分类、分库(分区)存放,墙(垛)距应不少于 50 cm,柱距不少于 20 cm,垛高应符合安全要求。食盐应存放在立体货架或标准托盘上,符合机械化作业要求。

5.3.4.4 食用盐堆码整齐,应堆堆有卡,账、卡、物相符。

5.3.4.5 库房内应清洁、卫生、整齐,不存放与食用盐无关的物品。

5.3.4.6 不合格食盐、召回盐应存放在指定区域,与合格食盐分开存放,且有明显标志和专项账卡。

5.3.4.7 应建立仓储管理信息系统。

5.3.5 食盐库存

食盐库存量应不低于三个月的正常销量。

5.3.6 食盐配送

5.3.6.1 有配送区域规划及区域配送流程图。

5.3.6.2 有完善的客户档案,有客户关系管理制度,有客户关系信息管理系统。

5.3.6.3 按照方便消费者购买和有利于管理的原则,应合理布局食盐营销网点。

5.3.6.4 直达配送终端客户的销售量比例应达到 80%以上。

5.3.6.5 有与业务能力相适应的自有配送车辆或相对稳定的社会运力资源。

5.3.6.6 有完整的营销网络体系。

5.3.6.7 应运用现代营销管理手段。

5.3.7 质量保证体系

5.3.7.1 食盐批发企业供应的食盐应符合 GB/T 5461 等标准要求。

5.3.7.2 有职责明确的质量管理组织机构。

5.3.7.3 有购进、仓储、销售、配送等环节的质量管理制度。

5.3.7.4 有经过系统培训的专职或兼职的质量管理人员。

5.3.7.5 所购进的食用盐应有相对应的产品检测报告,并保存记录。

5.3.7.6 建立食盐产品质量追溯系统。

5.3.7.7 食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物品,随时保持卫生、干净。

5.3.7.8 根据《中华人民共和国食品安全法》等规定,应建立食盐召回管理制度。

5.3.7.9 企业应有员工教育培训计划。经营管理人员中,高等学历和中级以上职称人员不低于 60%。

5.3.8 食盐经营特别要求

5.3.8.1 企业根据市场需求,应从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐。

5.3.8.2 企业按照《国务院关于印发盐业体制改革方案的通知》要求,应在规定区域内销售食盐。

5.3.8.3 有食盐供应应急预案。

5.3.8.4 企业应建立信用管理制度、信用信息记录、信用信息公示并纳入国家统一的社会信用体系,参加盐业信用等级评价并取得证书,未被列入食盐生产经营者“重点关注名单”和“黑名单”,未因有严重失信行为而被相关部门联合惩戒。

6 服务质量要求

- 6.1 应制定适应本企业运行的、有效的服务规范和管理制度,有监督、检查及处理措施。
- 6.2 有公开的服务承诺。对顾客热情礼貌、友好平等、诚实守信。
- 6.3 应设立并公开服务质量投诉电话,设立客户意见簿。

附 录 A
 (规范性附录)
 标准评定细则及复查处理制度

A.1 评分方法

- A.1.1 总分为 300 分,各等级应得最低分数:A 级 170 分,AA 级为 210 分,AAA 级为 270 分。
 A.1.2 各等级每大项得分都应达到最低得分要求,才能申请评定等级。
 A.1.3 扣分项:达到标准要求的不得分,达不到标准要求的酌情扣分。
 A.1.4 加分项:达到标准要求的加一分,达不到标准要求的不得分。

A.2 评定细则

见表 A.1。

表 A.1 标准评定细则

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
1	建筑设施及环境	37	21						
1.1	地理位置			3					
	交通便利,进出道路平整、通畅					3			
	交通比较便利,道路通畅					2			
1.2	环境			16					
1.2.1	拥有与其经营规模相适应的、独立的经营场所和办公场所				7	7			
	拥有与其经营规模相适应的、固定的经营场所,相对独立的办公场所					3			
1.2.2	有醒目的食盐专营标志或企业标志				2	2			
1.2.3	区域内规划有序,环境整洁				2	2			
	区域内环境整洁					1			
1.2.4	区域内有成片绿化,整体协调、美观				3	3			
	区域内有绿化					2			
1.2.5	有设计精美的宣传告示栏				2	2			
	有宣传告示栏					1			
1.3	其他设施			6					
1.3.1	有供客户停车的条件				2	2			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
1.3.2	卫生设施								
	有供客户使用的厕所,厕所采用冲水式便器,瓷砖装修,厕位有隔断,有基本卫生用品,清洁卫生					4			
	有供客户使用的厕所,瓷砖装修,厕位有隔断,有负责清扫,有基本卫生用品,清洁卫生					3			
	有供客户使用的厕所,厕位有隔断,清洁卫生					2			
1.4	办公场所			12					
1.4.1	外观				3				
	外观美观					3			
	外观一般					2			
1.4.2	内部装修				5				
	装修简约环保					5			
	装修一般					3			
1.4.3	办公室				1				
	干净、整齐					4			
	一般					2			
2	对外营业厅	45	23						
2.1	面积			5					
	不小于 35 m ²					5			
	不小于 25 m ²					3			
	不小于 15 m ²					2			
2.2	地面装饰			4					
	大理石、地砖或其他高档材料					4			
	水泥					2			
2.3	墙壁装饰			4					
	环保墙漆或其他高档材料					4			
	喷涂及其他一般装饰					2			
2.4	天花装饰			4					
	良好					4			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大大项得分汇总	各大大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
	一般					2			
2.5	客户休息、等候场所和条件			11					
2.5.1	有室温调控设施				2	2			
2.5.2	有供客户使用的电话				2	2			
2.5.3	座椅				4				
	沙发					4			
	普通座椅					2			
2.5.4	饮水设施				3				
	自动饮水设施,配有一次性水杯					3			
	有饮水设施					2			
2.6	办公设施			4					
	办公区域整齐、有序,实行计算机管理和开票					4			
	办公区域整齐、有序					2			
2.7	产品展示、展销			4					
	有专门的产品展示区域,提供产品宣传推介资料					4			
	有产品展示区域,提供产品宣传推介资料					3			
	有样品展示柜,样品齐全					2			
2.8	有分盐种的批发、零售价目表,并公示			2		2			
2.9	有盐业法规和管理制度,有服务规范和工作流程,并公示			3		3			
	有盐业法规和管理制度,并公示					2			
2.10	应提供的服务			4					
2.10.1	留言及查询服务					1			
2.10.2	代办运输及配送服务					1			
2.10.3	为老弱病残者提供特殊服务					1			
2.10.4	食盐专营政策和相关知识宣传品					1			
3	仓库设施	35	20						
3.1	外观			3					
	美观					3			
	一般					2			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
3.2	整体布局			3					
	合理、整齐					3			
	一般					2			
3.3	地面装饰			4					
	采用硬度强及耐腐蚀材料,防潮性能良好					4			
	水泥,已做防潮处理					3			
	水泥硬化					2			
3.4	墙壁装饰			4					
	成品库瓷砖贴面					4			
	喷涂					2			
3.5	顶部有防尘或防污染处理			2		2			
3.6	门			4					
	牢固、油漆完好					3			
	一般					2			
3.7	窗			4					
	塑钢、铝合金					4			
	钢窗或木窗,油漆完好					2			
3.8	周围无有毒有害气体和粉尘污染			4		4			
3.9	交通条件			4					
	交通方便,进出道路畅通					4			
	交通一般					2			
3.10	以下各项如不符合规定要求或每缺一项扣一分								
	符合整齐的基本要求								
	符合通风的基本要求								
	符合干燥的基本要求								
	符合避光的基本要求								
	库房面积不少于 500 m ²								
3.11	有与经营规模相适应的机械化装卸设施、设备			2		2			
3.12	有必备的消防设施			2		2			
4	商品保管	22	13						
4.1	制度建设			5					
	有完备的商品保管管理制度并有效执行					5			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
	有基本的商品保管管理制度并有效执行					3			
4.2	食用盐存放			11					
4.2.1	分类、分库(分区)存放				2	2			
4.2.2	食用盐摆放墙(垛)距不少于 50 cm, 柱距不少于 20 cm				2	2			
4.2.3	符合先进先出原则				2	2			
4.2.4	符合机械化作业要求				2	2			
4.2.5	小包装食盐				3				
	存放在立体货架或标准托盘上					3			
	存放在不低于 10 cm 高的托垫上					2			
4.3	食用盐出入库实行计算机管理			6		6			
4.4	以下各项如不符合规定要求或缺一项扣一分								
	无露天堆放食盐								
	食用盐堆码整齐								
	堆堆有卡, 账、卡、物相符								
	库房内清洁、卫生、整齐								
	库内不存放与食用盐无关的物品								
	不合格食盐存放在指定区域, 与合格食盐分开存放, 且有明显标志								
	食盐库存量不低于一个月正常销量								
	小包装食盐库存量保持 20 天以上正常销量								
5	食盐配送	40	14						
5.1	配送区域规划			4					
	配送区域规划合理、完善, 配送路线设计合理					4			
	配送区域规划比较合理, 有规定的配送路线					3			
	有配送区域规划					1			
5.2	客户管理			8					
	有完善的客户档案, 有客户关系管理制度, 运用客户关系信息管理系统					8			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
	有完善的客户档案,有客户关系管理制度					6			
	有完善的客户档案					4			
5.3	配送品种			4					
	10 种以上					4			
	6 种以上					2			
	3 种以上					1			
5.4	直达配送终端客户的销售量比例			16					
	80%以上					16			
	60%以上					10			
	50%以上					6			
5.5	营销网络体系建设			8					
5.5.1	营销网络体系				5				
	营销网络体系建设完善,有自营连锁、加盟连锁及其他多种合作形式					5			
	营销网络体系初步建立					3			
	营销网络体系正在构建中					2			
5.5.2	连锁店店面形象规范统一				3	3			
5.6	现代营销管理手段运用情况(以下各项每一项则加一分)								
	实行电话访销,有客户呼叫中心								
	开展电子商务,实行网上结算								
	有订单自动生成系统								
	产品包装应用信息物流码								
	实行客户经理制								
	实现办公自动化								
6	质保体系	37	4						
6.1	人员及素质			5					
6.2	经过系统培训的专职或兼职的质量管理人员,建立食盐产品质量追溯系统			10					
6.3	所购进的食用盐都有相对应的产品检测报告并保存记录			4					
6.4	检测记录			4					

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
	有完整的检测报告,装订成册,以备查验					4			
	有完整的检测报告,以备查验					2			
6.5	运输工具			4					
	食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物质,随时保持卫生干净。有食盐送货的专用车辆					4			
	食盐运输工具不装载和运输有毒、有害物质,随时保持卫生干净					2			
6.6	质量规章制度			10					
6.6.1	有职责明确的质量领导组织机构					1			
6.6.2	有购进质量管理制度					2			
6.6.3	有仓储质量管理制度					1			
6.6.4	有销售质量管理制度					2			
6.6.5	有配送质量管理制度					2			
6.6.6	有食盐召回管理制度					1			
6.6.7	质量信息及时反馈,质量事故认真处理					1			
7	食盐经营特别要求	66	22						
7.1	员工教育及学历要求			6					
	有员工教育培训计划,经营管理人员中高等学历人员比例不低于60%					6			
	有员工教育培训计划,经营管理人员中高等学历人员比例不低于40%					4			
	有员工教育培训计划,经营管理人员中高等学历人员比例不低于25%					2			
7.2	从食盐定点生产企业和食盐定点批发企业购进食盐			15					
	购进记录不全					5			
	购进记录良好					10			
	购进记录齐全					15			
7.3	在合法合规的区域内销售食盐			15					
	销售记录不全					5			
	销售记录良好					10			
	销售记录齐全					15			

表 A.1 (续)

序号	评分项目	各大项得分汇总	各大项应得最低分	各分项得分汇总	各小项得分汇总	标准分	评审验收人员评分	评审小组评分	备注
7.4	有食盐应急预案			15					
	无应急预案					0			
	应急预案一般					10			
	应急预案好					15			
7.5	企业建立信用管理制度					5			
7.6	企业建立信用信息公示并纳入国家统一的社会信用体系					10			
7.7	被列入食盐生产经营者“重点关注名单”					-20			
7.8	被列入食盐生产经营者“黑名单”					一票否决			
7.9	因有严重失信行为被相关部门联合惩戒					一票否决			
7.10	企业参加了国家第三方信用机构信用等级评价			15					
	A 级					5			
	AA 级					10			
	AAA 级					15			
8	服务质量	18	8						
8.1	有适应本企业运行的、有效的服务规范			2		2			
8.2	有适应本企业运行的、有效的管理制度			2		2			
8.3	有监督、检查及处理措施			2		2			
	有公开的服务承诺			4		4			
8.4	设立并公开服务质量投诉电话			4		4			
8.5	设立客户意见簿,对客户提出的意见有事后处理措施和记录			4		4			

A.3 复查及处理

A.3.1 已经评定等级的食盐定点批发企业,按照本标准每三年复查一次。

A.3.2 复查工作由相应的等级评定机构组织实施。

A.3.3 复查不合格企业降低或取消相应等级,自降低或取消等级之日起,一年后方可重新申请等级评定。

中华人民共和国
国家标准
食盐批发企业管理质量等级划分及
技术要求

GB/T 18770—2020

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 32 千字
2020年4月第一版 2020年4月第一次印刷

*

书号: 155066·1-62911 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 18770—2020