

团 体 标 准

T/SA 51—2022

电子商务 代加工休闲食品质量管理与控 制通用要求

E-Commerce—General requirements for quality management and control of OEM
snack food

2022 - 07 - 01 发布

2022 - 07 - 05 实施

版权声明

本文件由福建省比比赞网络科技有限公司和泉州柏年中科科学技术研究院（有限合伙）牵头编制，版权归其共同所有。除用于国家法律外，未经书面许可，其他组织或个人不得以任何形式或任何方式复制或使本文件。

本文件由泉州柏年中科科学技术研究院（有限合伙）负责解释。

联系电话：0595-82670369

全国团体标准信息平台

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 通则	1
4.1 质量管理与控制节点	1
4.2 基本要求	2
5 采购下单	2
5.1 一般要求	2
5.2 过程控制	2
6 验收入库	3
6.1 一般要求	3
6.2 过程控制	3
7 仓储管控	3
7.1 一般要求	3
7.2 过程控制	4
8 交易保障	4
8.1 一般要求	4
8.2 过程控制	4
9 出库发货	5
9.1 一般要求	5
9.2 过程控制	5
10 售后服务	5
10.1 一般要求	5
10.2 投诉处理	6
10.3 服务跟踪	6
11 信息与记录	6
11.1 记录内容	6
11.2 保存时限	7
附录 A (规范性) 质量管理与控制关键点清单	8
A.1 采购下单关键点清单	8
A.2 验收入库关键点清单	8
A.3 仓储管控关键点清单	9
A.4 交易保障关键点清单	9
A.5 出库发货关键点清单	10

A.6 售后服务关键点清单..... 11

全国团体标准信息平台

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由福建省标准化服务行业协会提出。

本文件由福建省标准化服务行业协会归口。

本文件起草单位：福建省比比赞网络科技有限公司、青蛙王子（福建）婴童护理用品有限公司、泉州柏年中科科学技术研究院（有限合伙）、福建泓一实业有限公司、泉州市新金佰益食品有限公司、漯河泓一食品有限公司、泉州市丰泽区尚客食品有限公司、泉州尚可贸易有限公司、福建比比赞食品有限责任公司、泉州市壹合食品研究院有限公司、福建省食品质量监督检验中心、福建省中科标准科技有限责任公司、泉州品牌发展中心、厦门市众科佰联标准化服务有限公司、泉州市柏年标准化技术服务院有限公司、方家铺子（莆田）绿色食品有限公司。

本文件主要起草人：郭志坚、李周欣、陈小红、王培新、毛湘东、王益新、张金耳、刘晓铭、张金枝、张英俊、吴小丽、李慈女、王志民、林培珠、叶超、方敏。

电子商务 代加工休闲食品质量管理与控制通用要求

1 范围

本文件规定了代加工休闲食品在电子商务交易环境下的采购下单、验收入库、仓储管控、交易保障、出库发货、售后服务和过程信息记录的质量管理与控制要求。

本文件适用于电子商务交易环境下经销商及其相关方对代加工休闲食品的质量管理与控制。

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/T 191 包装储运图示标志
- GB 12904 商品条码 零售商品编码与条码表示
- GB/T 21070 仓储从业人员职业资质
- GB/T 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 24359 第三方物流服务质量要求
- GB/T 28581 通用仓库及库区规划设计参数
- GB/T 31300 担保存货第三方管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

休闲食品 *snack food*

在闲暇或休息时食用的非主食类、非菜肴类即食食品。

注：通常以谷类、食糖类、果蔬类、坚果与籽类、薯类、水产类、肉类、豆类、食用菌类、乳类、蛋类等为主要原料，添加（或不添加）辅料或食品添加剂，采用相关工艺制成。

3.2

相关方 *interested party*

电子商务活动中直接参与生产、采购、贮存、销售、配送等活动的生产商、经销商、电子商务交易平台等法人组织或个人。

4 通则

4.1 质量管理与控制节点

代加工休闲食品质量管理与控制节点见图1。

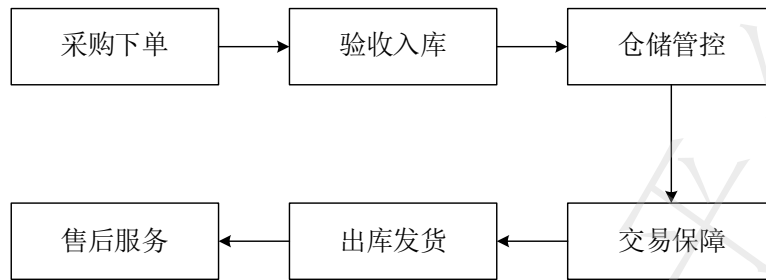


图1 代加工休闲食品质量管理与控制节点

4.2 基本要求

- 4.2.1 相关方应形成质量管理体系，并保障其运行。
- 4.2.2 相关方应保持所售代加工休闲食品的安全和品质，符合相应的代加工休闲食品质量要求。
- 4.2.3 相关方形成的质量管理措施应在组织内各个层次进行沟通、实施并保持。
- 4.2.4 相关方应对相关质量管理措施的持续适应性进行评价和改进。
- 4.2.5 相关方质量管理措施应由可度量的目标来支持。
- 4.2.6 相关方应确保质量管理全流程关键数据信息的连续性。
- 4.2.7 相关方宜建立适用的产品质量追溯体系，并具备相应的追溯能力或依托第三方开展追溯管理。

5 采购下单

5.1 一般要求

采购方宜配置专门的采购人员及质量管理人员，采购人员或质量管理人员应具备代加工休闲食品采购质量管理、品质评价、分析检测等业务能力和专业知识。采购下单过程中产生的信息记录应符合 11.1.1 的要求。

5.2 过程控制

代加工休闲食品采购下单质量过程管理与控制要求包括：

- a) 采购方应与供应商及相关业务单位签订采购合同，并建立对供应商的企业资质、信用、质量、经营、服务表现等进行评价的评价体系；
- b) 采购方应建立并执行采购代加工休闲食品质量控制、质量安全风险评估的管理制度和控制措施；
- c) 采购方应通过资料审核、现场审核等方式审核供应商生产或供应代加工休闲食品的合法性与合规性，包括但不限于经营资格证书、生产许可证；
- d) 采购方应要求供应商依据有关法律法规和标准要求，并根据不同代加工休闲食品类型，提供代加工休闲食品质量合格证明、溯源证明等材料，且频次不应低于 1 次/年，检测报告应保存不低于 6 年（含）以上备查；进口产品应提供海关报关单、商检证明、相关的进口依据等必备的资证材料，对在国内未进行商标注册的，应要求进口商出示承诺书；
- e) 采购方应对散户加工的产品进行随机抽样，并送至具备检测资质的单位进行检验，待检验合格后方可采购；

- f) 采购方应按照预防为主和风险管理的原则，定期开展针对供应商相应代加工休闲食品的质量安全风险评估，且相关报告可查。

采购下单过程控制关键点清单见表A.1。

6 验收入库

6.1 一般要求

- 6.1.1 保持采购信息、实物信息一致。
- 6.1.2 入库的产品应处在正常的质量状态、无异味，有适当包装。
- 6.1.3 按照协商要求对产品进行装箱扫码，每个最小产品单元都应有条码标签，条码应符合 GB 12904 的要求。
- 6.1.4 产品外包装应有运输标识，如防潮、防雨、不可倒置等。
- 6.1.5 验收入库过程中产生的信息记录应符合 11.1.2 的要求。

6.2 过程控制

- 6.2.1 对于直接采取生产产地代为保管的代加工产品，验收入库环节过程质量管理与控制要求包括：
- 入库前，采购方存货人应与保管人签订仓储保管合同，并向保管人提供符合合同及可追溯要求的入库信息；
 - 保管人应根据经采购方存货人确认的入库通知书做好准备工作，以便产品抵达后及时进行入库作业；
 - 采购方收货过程中按照采购方和供应商双方合同或协议约定的验收项目、验收标准以及抽检比例对代加工休闲食品进行验收。

对于直接采取生产产地代为保管的代加工产品，验收入库过程控制关键点清单见表A.2。

- 6.2.2 对于需运送至销售方指定仓库保管的代加工产品，验收入库环节过程质量管理与控制要求在满足 6.2.1 的要求同时还应满足：

- 进行货物交接验收时宜开箱查验，验收项目包括但不限于代加工休闲食品的质量合格证明、环境卫生情况、感官特征、温度记录；
- 产品标识信息完好，储运标志应符合 GB/T 191 的要求，不应携带违禁物品信息及非法广告信息；
- 根据产品特性和管理需要确定储存货位。

对于需运送至销售方指定仓库保管的代加工产品，验收入库过程控制关键点清单见表A.3。

7 仓储管控

7.1 一般要求

- 7.1.1 库区 500 m 范围内不应有污水、垃圾处理站等污染源。
- 7.1.2 仓库外储存区不应堆积易燃易爆品。
- 7.1.3 仓库应符合 GB/T 28581 要求，易于维护和管理。
- 7.1.4 宜根据相关方的约定和质量控制目标，对应入库存储的代加工休闲食品进行入库储存。其存放地点应具备相应温度、湿度、通风等环境控制设施设备。

- 7.1.5 入库后的代加工休闲食品应处于正常的质量状态且无异味。
- 7.1.6 按照产品类型和外包装储运标志，对产品进行分类堆码和整齐摆放。
- 7.1.7 出入库的运输方应对其运输的代加工休闲食品进行有效物流运输包装，运输工具保持清洁和安全。
- 7.1.8 仓储管控过程中产生的信息记录应符合 11.1.3 的要求。

7.2 过程控制

代加工休闲食品仓储管控质量过程管理与控制要求包括：

- a) 指定专业管理责任人负责食品仓储安全；
- b) 根据 GB/T 21070 要求对仓储管理人员及其行为进行规范；
- c) 根据 GB/T 21071、GB/T 24359 和 GB/T 31300 的要求对仓储作业进行规范；
- d) 控制库内对产品品质易造成影响各类污染源，必要时应采取有效隔离措施；
- e) 控制内外部人员出入库，确定作业及可参观范围，减少外部环境对产品质量的影响；
- f) 代加工休闲食品入库周转时应尽量缩短仓储时间，相关方对代加工休闲食品出入库宜遵循先进先出的原则，操作应符合相应产品的贮存及出入库操作规程，控制产品和人员的频繁出入；
- g) 相关方应管理贮存期间的温度和湿度，遵守贮存时限，定期检查库中代加工休闲食品的质量情况，发现霉变、腐烂等变化应及时出库处理；
- h) 重复使用的周转箱和包装物料应保持清洁且存放于清洁卫生的环境中，避免污染代加工休闲食品。

仓储管控过程控制关键点清单见表A.4。

8 交易保障

8.1 一般要求

- 8.1.1 上架的代加工休闲食品的生产日期或批号应完整清晰标注。
- 8.1.2 销售方宜在具备信息查询、订单订立、网上支付、信息记录等交易服务功能的电子商务交易平台经营代加工休闲食品。
- 8.1.3 销售方应按照国家有关规定向消费者出具销售凭证。
- 8.1.4 销售方对消费者反馈的产品质量问题宜在 24 h 内及时响应。
- 8.1.5 交易保障过程中产生的信息的记录应符合 11.1.4 的要求。

8.2 过程控制

代加工休闲食品交易保障质量过程管理与控制要求包括：

- a) 销售方应与电子商务交易平台签订代加工休闲食品质量安全协议，明确双方权利和义务；
- b) 销售方应在电子商务交易平台的商品详情页或产品外包装等显著位置全面、真实描述代加工休闲食品的相关信息，可包括品种、生产者、产地、生产时间、数量、净含量、等级规格、质量安全、产品认证、溯源证明等信息；
- c) 以合适的方式明确在电子商务交易平台交易的代加工休闲食品的交付方式、配送时限等；
- d) 销售方应在消费者下单后履行约定并告知消费者收货验收的注意事项，提醒消费者及时收货与查验；

- e) 销售方对所销售代加工休闲食品潜在的食品安全风险或在物流配送过程中质量性状可能的改变，宜事先在电子商务交易平台页面信息中做出说明或公示；
 - f) 销售方应配合电子商务交易平台进行产品质量抽检。
- 仓储管控过程控制关键点清单见表A.5。

9 出库发货

9.1 一般要求

- 9.1.1 需要出库的产品应进行有效物流运输包装，运输工具应保持清洁和安全。
- 9.1.2 外包装应具有较强的抗压强度，防雨防潮，满足运输及存储要求。
- 9.1.3 相关方可根据需要对代加工休闲食品进行二次包装。
- 9.1.4 接收人和保管人应对出库单进行签字确认。
- 9.1.5 相关方应及时在电子商务交易平台反应库存信息。
- 9.1.6 相关方发现异常订单或信息不明的快递面单均应交由存货人确认处理。
- 9.1.7 出库发货过程中产生的信息记录应符合 11.1.5 的要求。

9.2 过程控制

代加工休闲食品出库发货质量过程管理与控制要求包括：

- a) 出库包装应具有较强的抗压强度，防雨防潮；应对易损易坏产品采取适当防护或填充包装；
- b) 相关方发现不符合要求的产品，应立即截留；
- c) 相关方应以出库单为凭证进行产品出库；
- d) 相关方及时处理包括存货人拆单、加单、撤单等异常订单。库内退（换）货均应视为异常订单处理，异常订单处理应每日记录；
- e) 产品出库时，接收人和保管人现场清点交接应以出库单作为交接凭证；
- f) 相关方宜根据产品的种类、运输距离、流向等因素合理规划和优化运输路径，选用适宜的运输交通工具和方式；
- g) 配送方应根据先远后近、先缓后急、先大单后小单等原则进行装货。需复合混装配送时，应采取有效的物理隔离措施；
- h) 配送过程中应保持适宜的温度、湿度以维持代加工休闲食品质量；
- i) 短保类代加工休闲食品不宜在高温下长时间作业，且应采用妥善方式进行运输或装卸；
- j) 配送方应直接销毁或采取其他妥善措施处理霉变腐烂的代加工休闲食品。

出库发货过程控制关键点清单见表A.6。

10 售后服务

10.1 一般要求

- 10.1.1 根据出售的不同代加工休闲食品制定不同的售后服务内容和服务方式。
- 10.1.2 建立包括产品质量溯源、产品召回、消费者投诉处理的售后服务体系，对召回产品、退换货产品进行及时妥善处理。
- 10.1.3 建立售后服务渠道，对消费者的诉求及时响应处理。

10.1.4 开展消费者满意度调查，根据调查结果实施持续改进。

10.1.5 售后服务过程中产生的信息记录应符合 11.1.6 的要求。

10.2 投诉处理

投诉处理质量过程管理与控制要求包括：

- a) 售后服务应与消费者建立有效的联系，规定对消费者投诉的处理程序和要求，应建立受理消费者投诉的通道；
- b) 对售出的代加工休闲食品，当消费者提出异议时应予以妥善解决，对代加工休闲食品质量问题实行先行负责制。

投诉处理过程控制关键点清单见表A.7。

10.3 服务跟踪

根据代加工休闲食品的不同特点和销售对象，可采取不同的跟踪方式：定向跟踪、网上调查、电话回访等多种方法。

服务跟踪过程控制关键点清单见表A.8。

11 信息与记录

11.1 记录内容

11.1.1 采购下单

应如实有效记录代加工休闲食品的名称、品种、产地、生产者或来源、质量安全合格证明材料等信息。

11.1.2 验收入库

应登记入库信息、产品信息，入库信息包括但不限于入库人员信息、入库日期、运输信息（包括承运人、运输工具等）和储存条件，产品信息包括但不限于入库时的环境温湿度、质量检验信息、状态信息、包装信息、品种信息、数量信息。

11.1.3 仓储管控

应记录代加工休闲食品仓储时的环境温湿度、状态信息、品种信息、数量信息、仓储人员信息、贮存时间、异常情况及处理方式等。代加工休闲食品出库时，应记录代加工休闲食品状态信息、包装信息、数量信息、操作人员信息等。

11.1.4 交易保障

应真实记录和保存电子商务交易平台上发布的商品信息、交易信息，对代加工休闲食品质量安全信息的完整性和真实性负责。

11.1.5 出库发货

宜记录运输、配送过程中的车辆信息、时间信息、环境信息、代加工休闲食品状态信息、质量安全合格证明信息、品种信息、数量信息、操作人员信息、消费者签收信息等，并记录异常情况处理方式等信息。

11.1.6 售后服务

应记录跟踪的结果及售后服务的信息，并及时整理反馈至相关服务处理部门和相关方，进一步落实整改。

11.2 保存时限

信息记录文件保存6年（含）以上，必要信息按照相关方之间的约定共享。

附录 A
(规范性)
质量管理与控制关键点清单

A.1 采购下单关键点清单

采购下单关键点清单见表A.1。

表A.1 采购下单关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	签订合同	1. 采购合同 2. 供应商评价体系
2	建立评估	1. 采购质量控制管理制度 2. 采购质量控制控制措施 3. 采购质量安全风险评估管理制度 4. 采购质量安全风险评估控制措施
3	审核	1. 经营资格证书 2. 生产许可证
4	证明材料	1. 食品质量合格证明 2. 溯源证明 3. 海关报关单（进口产品） 4. 商检证明（进口产品） 5. 相关的进口依据（进口产品） 6. 进口商承诺书（在国内未进行商标注册的进口商）
5	抽样	具备检测资质单位出示的检验合格证明
6	定期评估	供应商质量安全风险评估报告

A.2 验收入库关键点清单

对于直接采取生产产地代为保管的代加工休闲食品产品，验收入库关键点清单见表A.2，对于需运送至销售方指定仓库保管的代加工休闲食品产品，验收入库关键点清单见表A.3。

表A.2 生产产地代为保管验收入库关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	签订合同	1. 仓储保管合同 2. 可追溯要求的入库信息
2	准备工作	根据入库通知书做好的准备工作
3	验收	1. 验收项目 2. 验收标准 3. 抽检情况

表A.3 指定仓库保管验收入库关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	签订合同	1. 仓储保管合同 2. 可追溯要求的入库信息
2	准备工作	根据入库通知书做好的准备工作
3	验收	1. 验收项目 2. 验收标准 3. 抽检情况
4	开箱查验	1. 合格证明 2. 卫生情况 3. 感官特征
5	产品标识	1. 标识信息完好 2. 无违禁物品信息及非法广告信息
6	储存货位	储存货位

A.3 仓储管控关键点清单

仓储管控关键点清单见表A.4。

表A.4 仓储管控关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	管理人员	1. 专业管理责任人员 2. 管理责任人员行为规范
2	隔离措施	有效隔离措施
3	控制出入	控制内外部人员出入库措施
4	入库出库	1. 先进先出原则 2. 控制产品和人员的频繁出入措施
5	检查	1. 温度和湿度 2. 贮存时限 3. 质量情况
6	卫生	周转箱和包装物料卫生状况

A.4 交易保障关键点清单

交易保障关键点清单见表A.5。

表A.5 交易保障关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	签订协议	代加工休闲食品质量安全协议

表A.5 交易保障关键点清单表（续）

序号	关键点	检查点
2	信息	1. 品种 2. 生产者 3. 产地 4. 生产时间 5. 数量 6. 净含量 7. 等级规格（如有） 8. 质量安全 9. 产品认证（如有） 10. 溯源证明
3	交易情况	1. 交付方式 2. 配送时限
4	告知提醒	1. 收货验收注意事项告知 2. 及时收货与查验提醒
5	公示说明	1. 潜在食品安全风险公示说明 2. 物流配送过程中质量性状可能改变的公示说明
6	抽检	产品质量抽检情况

A.5 出库发货关键点清单

出库发货关键点清单见表A.6。

表A.6 出库发货关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	运输工具及方式	1. 合理规划和优化运输路径 2. 适宜的运输交通工具和方式
2	包装	1. 包装是否较强的抗压强度 2. 包装是否防雨防潮 3. 易损易坏产品是否采取适当防护或填充包装
3	不合格产品	截留不符合要求的产品的记录
4	出库	以出库单为凭证进行产品出库
5	异常订单	存货人拆单、加单、撤单等异常订单记录
6	现场清点交接	以出库单作为交接凭证现场清点交接
7	配送方式	1. 配送过程中温度、湿度记录 2. 合理配送运单措施 3. 复合混装配送时采取有效的物理隔离措施
8	装卸	1. 妥善方式装卸 2. 不在高温下长时间作业
9	腐烂变质产品	销毁处理或回收处理记录

A.6 售后服务关键点清单

A.6.1 投诉处理关键点清单

投诉处理关键点清单见表A.7。

表A.7 投诉处理关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	建立投诉通道	1. 消费者投诉的处理程序和要求 2. 受理消费者投诉的通道
2	处理制度	1. 消费者提出异议解决记录 2. 质量问题先行负责制

A.6.2 服务跟踪关键点清单

服务跟踪关键点清单见表A.8。

表A.8 服务跟踪关键点清单表

序号	关键点	检查点
1	跟踪方式	1. 定向跟踪记录 2. 网上调查记录 3. 电话回访记录 4. 其他服务跟踪记录