

河南省地方标准

DB41/T 2973—2025

消费品购销管理指南

2025 - 10 - 15 发布

2026 - 01 - 14 实施



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 总则 ..... 1

5 组织机构与人员 ..... 2

6 经营模式 ..... 3

7 品控操作流程 ..... 3

8 仓储与物流管理 ..... 5

9 进场管理 ..... 6

10 退出管理 ..... 6

11 质量安全追溯 ..... 6

12 风险防控 ..... 6

13 应急处置 ..... 7

14 售后服务 ..... 8

附录 A（资料性） 质量安全风险管控清单（样式） ..... 9

附录 B（资料性） 每日质量安全检查记录（样式） ..... 11

附录 C（资料性） 每周质量安全排查治理报告（样式） ..... 12

附录 D（资料性） 每月质量安全调度会议纪要（样式） ..... 13

参考文献 ..... 14

## 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。

本文件由河南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：河南省市场监督管理局、河南大张实业有限公司、洛阳市市场监督管理局、安阳市市场监督管理局、鹤壁市市场监督管理局、新乡市市场监督管理局、焦作市市场监督管理局、许昌市市场监督管理局、信阳市市场监督管理局、周口市市场监督管理局、河南省计量标准和产品质量检验检测中心、河南省标准化和质量研究院、河南省产品质量检验技术研究院、河南省电子信息产品质量检验技术研究院、河南省纤维纺织产品质量监测检验研究院。

本文件主要起草人：马强、李汶莹、马青、李清宇、史秋恒、孔祥明、李晶莹、刘永兴、买莎莎、柴慧、房增科、高世超、梅玉荣、刘娟、杨艳丽、韦甜甜。

# 消费品购销管理指南

## 1 范围

本文件提供了消费品购销活动管理的组织机构与人员、经营模式、品控操作流程、仓储与物流管理、进场管理、退出管理、质量安全追溯、风险防控、应急处置及售后服务等方面的指导和建议。

本文件适用于已建成并投入使用的消费品大中型销售单位。消费品小型销售单位可参照使用。

注：本文件所称“消费品”，是指消费者为生活消费需求购买、使用的工业产品，不包括食品、药品、化妆品等国家另有法律法规规范的产品。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 购销自营

销售单位自行承担产品的采购、库存管理、质量管控、销售以及售后服务等一系列经营活动。

### 3.2

#### 自有品牌

销售单位拥有品牌的所有权，负责产品设计、质量标准制定和最终销售，产品可自行生产或委托第三方生产制造商进行实际生产加工。

### 3.3

#### 联营

销售单位为商户提供营业场地和经营条件，由两方或多方共同开展经营等形式。

### 3.4

#### 租赁

经营者租赁销售单位的场地，以自身名义开展经营活动。

## 4 总则

### 4.1 购销管理

倡导“安全、质量、效率、成本”的购销管理理念，建立科学、规范、可追溯的质量管理体系。

### 4.2 依法依规

销售单位遵守相关法律法规开展消费品购销活动，确保经营合法合规。

### 4.3 预防为主

销售单位建立风险管控清单，通过日管控、周排查、月调度机制排查并消除质量安全隐患，提前防范风险。

#### 4.4 权责明确

明确主要负责人、质量安全总监、质量安全员等人员的质量安全职责，将责任落实到具体岗位和个人。

#### 4.5 全程管控

对消费品购销的供应商筛选、合同签订、生产供应、物流仓储、进场退出等全流程进行质量控制，确保各环节合规。

### 5 组织机构与人员

#### 5.1 组织机构

##### 5.1.1 建议设立质量安全管理机构，承担以下职能：

- a) 组织制定并实施质量方针、目标及管理制度；
- b) 监督消费品设计开发、生产、检验、储存运输和服务全过程；
- c) 组织质量检验、测试及不合格品处置，定期分析问题产品根源，推动质量改进、促进质量提升；
- d) 组织质量培训；
- e) 协调质量审查及负责客户反馈；
- f) 管理质量记录并评估质量绩效。

##### 5.1.2 根据销售单位自身情况，质量安全管理机构可与其他管理机构、职能机构合并设立。

#### 5.2 人员

##### 5.2.1 配备原则

5.2.1.1 配备与企业规模、产品质量类别、风险等级、管理水平、安全状况等相适应的产品质量安全管理机构，人员数量和管理能力与所从事的生产活动相适应。

5.2.1.2 销售生产许可证获证产品、强制性认证产品，以及涉及人身健康和生命财产安全并有强制性国家要求的消费品的大中型销售单位在依法配备质量安全员的基础上，配备质量安全总监。

##### 5.2.2 主要负责人

5.2.2.1 支持和保障质量安全总监、质量安全员依法依规开展产品质量安全管理工作，在作出涉及产品质量安全的重大决策前，充分听取质量安全总监和质量安全员的意见和建议。

5.2.2.2 质量安全总监、质量安全员发现产品存在危及安全的缺陷，提出停止相应产品销售等否决建议，主要负责人立即组织分析研判，采取处置措施，消除风险隐患，对已经销售的确认存在缺陷的产品，按照国家有关规定进行召回。

##### 5.2.3 质量安全总监

由熟悉消费品质量安全相关法律法规、强制性国家标准和本单位质量管理制度，具有识别和防控相应消费品质量安全风险的专业知识和技能的管理人员担任，按照职责直接对主要负责人负责，并承担下列职责：

- a) 组织本单位落实消费品质量安全相关法律法规责任义务及标准；
- b) 组织制定本单位质量管理制度，建立岗位质量安全制度、质量安全责任以及相应的考核办法并督促落实；
- c) 督促指导质量安全员落实岗位职责，检查本单位各岗位质量安全责任制落实情况；
- d) 组织制定并督促落实消费品质量安全风险防控措施，定期开展质量安全自查，组织实施风险分析研判，评估质量安全状况，及时向本单位主要负责人报告质量安全工作情况并提出改进措施，行使质量安全一票否决权并采取处置措施，消除质量安全隐患；
- e) 组织拟定质量安全事故处置方案，开展应急演练；发生质量安全事故时，立即采取措施，防止事故扩大；
- f) 对员工组织开展质量安全教育、培训和考核；
- g) 接受和配合相关部门开展的监督检查、事故调查和质量安全追溯等工作，对检查发现的问题整改落实；负责组织缺陷产品召回；
- h) 其他产品质量安全管理责任。

#### 5.2.4 质量安全员

由熟悉消费品质量安全相关法律法规、强制性国家标准和本单位质量管理制度，具有识别和防控相应消费品质量安全风险的专业知识和技能的人员担任，按照职责对质量安全总监负责，未设质量安全总监时对主要负责人负责，并承担下列职责：

- a) 督促指导员工落实岗位质量安全规范；
- b) 检查销售过程质量控制等制度落实情况；
- c) 实施对不合格品的控制，督促员工采取有效措施整改质量问题并及时报告质量安全总监；
- d) 管理维护本单位销售产品质量安全档案，按要求保存相关资料；
- e) 接受和配合市场监督管理部门开展的监督检查、缺陷产品召回、事故调查和质量安全追溯等工作，如实提供有关材料；
- f) 其他产品质量安全管理责任。

### 6 经营模式

6.1 销售单位可采用自营、联营、租赁等经营模式。

6.2 自营分为购销自营、自有品牌等。

### 7 品控操作流程

#### 7.1 购销自营品控

##### 7.1.1 供应商寻源与筛选

##### 7.1.1.1 资质审查

对供应商的基本资质进行审核，包括但不限于：营业执照、经营许可证、生产许可证、卫生许可证、强制性产品认证证书、商标注册证等。

##### 7.1.1.2 综合评估

宜从以下方面进行综合评估：

- a) 企业理念：符合社会主义核心价值观，注重诚信、创新和社会责任；
- b) 质量保障：产品符合国家、行业标准或销售单位质量验收标准；
- c) 价格竞争：通过多家供应商报价对比，结合质量、交货周期等综合评价；
- d) 服务能力：考察供应商售后服务、配送时效及应急响应能力；
- e) 信用评估：评估供应商财务状况、人员薪资、社保缴纳、商业信誉、履行合同情况等；
- f) 质量体系：评估供应商质量管理体系的健全性、执行符合性及持续改进力等。

#### 7.1.1.3 供应商选定

按质量管理和质量控制开展筛选与确定工作：

- a) 收集符合供货条件的供应商资质信息，并对 7.1.1.2 的内容进行初步筛选，建立访厂企业名录；
- b) 对初选供应商进行访厂，从资质、质量体系、生产环境、设备、工艺流程、原料管控、仓储物流、保障能力及诚信度等方面进行全面评估，对评估合格的供应商产品抽样检验；
- c) 产品经检验合格后，选出供应商和备选供应商；
- d) 对经过筛选、访厂选出的供应商做终审核定，进入合同签订环节。

#### 7.1.2 合同签订

合同条款包含但不限于：质量标准、验收条款、交期、价格、付款、知识产权归属、保密条款、质量违约及赔偿条款、产品责任险等。

### 7.2 自有品牌品控

#### 7.2.1 产品立项与开发

##### 7.2.1.1 产品立项

宜基于市场洞察、产品定位、供应链管理、竞争分析、品类策略，确定立项方向及具体品类。

##### 7.2.1.2 产品开发

明确产品概念、核心卖点及目标客群，同时开展以下工作：

- a) 优先采用国家、行业、地方或团体标准，鼓励制定高于国家、行业、地方或团体标准的企业标准；
- b) 确定包装形式、材质、尺寸规格等；
- c) 制定产品小样，以验证生产工艺稳定性和大规模生产的可行性；
- d) 加工场所需符合国家相关标准规范，产品外包装及标签需符合法律法规、标准规范。

##### 7.2.2 被委托企业寻源与筛选

参照7.1.1执行。

##### 7.2.3 委托合同签订

参照7.1.2执行。

##### 7.2.4 包装设计

宜设计包装（包括文案、图案、条形码），相关设计需经标签合规性审核、文案合法性审核、品牌形象确认后，由委托企业签字确认。



### 7.2.5 生产与供应阶段质量控制

#### 7.2.5.1 生产前沟通

在产品量产前，组织供需双方沟通确认产品标准、包装要求、生产计划、交货时间、关键控制点等内容。

#### 7.2.5.2 生产过程监控

采用定期巡查、驻厂质量控制、关键控制点抽样检查等方式，对生产过程实施监控。

#### 7.2.5.3 过程记录审核

由被委托企业提供关键控制点生产记录和过程检验记录，并对记录进行审核。

#### 7.2.5.4 飞行检查

对被委托企业开展飞行检查，确保其符合质量。

#### 7.2.5.5 出厂检验

被委托企业按照双方确认的标准，对产品进行检验，并提供出厂检验合格报告。

#### 7.2.5.6 第三方检验

针对高风险、首批订单等产品，委托第三方专业检验机构进行检验。

### 7.3 联营和租赁品控

销售单位采用联营和租赁经营模式品控操作流程参照7.1。

## 8 仓储与物流管理

### 8.1 到货验收

仓管人员负责签收货品，核对包数与物流单明细，确认货品品名、生产日期、保质期、规格、数量、批号等信息是否一致，并确认货物外包装完好无损。

### 8.2 仓储管理

8.2.1 存放成品的仓库，需符合产品保存条件，由仓管人员对温度、湿度进行定时监测并记录。

8.2.2 设有专用储存成品仓库的，需对成品按区域分类标示存放，产品及产品周转筐实行离地陈列；不与有毒、有害物品一同储存，不存放其他杂品及个人生活用品等；成品库四周无污染源，环境需符合储存相关产品的安全要求。

8.2.3 仓库需配备防蝇、防虫、防霉、通风的设施或措施；同时定期清扫仓库。

8.2.4 运输工具需符合卫生和安全要求，并做好防潮、防雨、防晒措施。

8.2.5 运输成品的车辆需专用，不与有毒、有害、有腐蚀性、易挥发的物品混装、混运。

8.2.6 对有温度要求的成品或货物，宜配备冷藏库或冷藏车辆。

### 8.3 物流管理

对门店配货、包装作业、运输配送等环节实施全流程管控：

- a) 门店配货：仓管人员根据门店配货单拣选对应产品，配货后由专人进行二次核对，确保产品规格、型号、数量与配货单一致，外观完整无破损；
- b) 包装作业：按产品特性查验包装；外箱需注明收货信息、件数，对于易碎或需特殊处理（如“勿压”“防潮”）的产品，需张贴醒目标识；
- c) 运输配送：根据配货单时效（如“次日达”“隔日达”）和成本，选择快递、专线物流或自有车辆进行配送。

## 9 进场管理

### 9.1 门店验收

9.1.1 门店验收时检查货品外包装是否完好，拆箱后验收内容参照 8.1 执行；若发现货品有破损、错漏等情况，需当场记录并及时反馈物流部门。

9.1.2 门店对货品质量进行检查，如有质量问题，反馈仓库协调解决；质量无问题的货品，验收入库。

### 9.2 产品上架

依据产品规格、型号、功能区域划分及先进先出等原则进行上架陈列。

### 9.3 产品管理

9.3.1 实行分级管理，根据消费品质量风险及特性进行动态管理：

- a) 低风险产品，至少每半年开展一次风险抽查；
- b) 中风险产品，每季度开展一次风险抽查；
- c) 高风险产品，每月开展一次风险抽查；
- d) 应对重点时段购销产品加强监测。

9.3.2 对不合格产品实行即时处理，同时通知供应商。

## 10 退出管理

供应商、被委托企业出现以下情形之一时，启动退出流程：

- a) 产品质量不符合国家法律法规、标准及委托企业要求的；
- b) 服务水平、交货准时性、价格等方面严重不符合合同约定的；
- c) 存在欺诈、违约等行为的；
- d) 信用状况严重恶化的；
- e) 存在其他严重影响产品质量行为的。

## 11 质量安全追溯

销售单位对消费品的质量信息进行记录和追溯。对于实施生产许可证管理、强制性认证管理，以及涉及人身健康和生命财产安全且有强制性国家标准要求的重点消费品，需建立产品安全追溯体系（可采用产品条码、Ecode物联网标识编码、数字身份码、CCC认证编码等形式），如实记录并保存产品进货查验、销售等信息，以保障产品质量安全可追溯。

## 12 风险防控

## 12.1 日管控

12.1.1 质量安全员每日开展检查，通过对关键环节的标准化检查、记录与即时整改，以高频次、精细化的现场监督，确保消费品质量安全、运营合规、服务品质及风险防范。

12.1.2 质量安全员每日对消费品质量安全状况进行自我检查评价，及时发现危害质量安全情况并立即采取整改措施。

12.1.3 检查内容包括货物采购管控规定、供应商资质核验、货物验收、货物贮存设施及环境条件、销售信息管理、消费提示和风险提示、售出产品与出厂产品质量安全性能的一致性、不合格及问题产品控制管理、存在质量安全风险隐患的发现及报告等关键风险点。

12.1.4 质量安全员依据本单位《质量安全风险管控清单》（见附录 A）开展检查并及时记录，形成《每日质量安全检查记录》（见附录 B）；发现质量安全风险隐患立即采取防范措施并报告，未发现问题也需记录实行零风险报告。

## 12.2 周排查

12.2.1 在日管控基础上，每周对系统性风险、跨部门问题及中长期隐患进行深度分析、整改追踪与预防升级，解决高频次检查中难以发现的趋势性、关联性风险。

12.2.2 质量安全总监或主要负责人每周对消费品质量安全状况进行检查，及时发现危害质量安全的情况并立即采取整改措施。

12.2.3 主要排查日管控中发现的质量安全风险隐患的处置是否闭环，质量安全风险防控各项制度措施是否执行到位，对《质量安全风险管控清单》（见附录 A）的适用性进行定期评估，分析质量安全状况，研判经销全过程是否存在系统性风险隐患，提出并落实质量安全风险管控改进措施。

12.2.4 质量安全总监或主要负责人结合日管控、自查、监督检查等日常质量安全管理检查中收集到的信息，每周至少开展一次质量安全风险隐患排查，对本单位的产品质量安全风险隐患进行识别和风险研判，形成《每周质量安全排查治理报告》（见附录 C）；每周消费品质量安全风险排查未发现问题的，实行零风险报告。

## 12.3 月调度

12.3.1 每月对风险管控体系进行全面评审、资源调配及战略决策，解决资源投入瓶颈、系统性漏洞修复及长效预防机制建设等问题。

12.3.2 质量安全总监、质量安全员向企业主要负责人汇报企业本月质量安全状况，由企业主要负责人及时作出最新决策部署。

12.3.3 销售单位主要负责人根据质量安全管理工作情况报告，对当月销售的消费品质量安全日常管理、风险隐患排查治理等情况进行总结，对下个月重点工作作出调度安排，形成《每月质量安全调度会议纪要》（见附录 D）。

12.3.4 质量安全总监、质量安全员发现有质量安全事故潜在风险的，提出停止相关产品经营活动等否决建议。销售单位主要负责人根据听取质量安全总监、质量安全员意见和建议，采取处置措施，消除风险隐患。

## 13 应急处置

13.1 销售单位宜建立产品质量问题应急响应机制，在日常监测或政府部门产品质量监督抽查中发现产品质量类问题时，立即采取措施，并通知供应商开展原因排查与整改工作。

13.2 针对不同类型的质量问题，采取差异化处置方式：

- a) 对外观标签等非实质性问题，供货商需限期整改；
- b) 对产品涉及人身财产安全等实质性问题，终止合作并追溯相关责任；
- c) 质量安全存在缺陷的，启动召回程序；
- d) 因质量问题导致消费者利益受损的，依照相关法律法规妥善处理。

## 14 售后服务

14.1 因质量问题或其他原因引起的消费者投诉纠纷，遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等相关法律法规及政策规定予以处理，确保公平、高效解决争议，维护消费者及自身合法权益。

14.2 销售单位可设立专职消费维权部门，对因质量问题要求退货、换货或赔偿的消费者，制定并落实解决方案。

14.3 配合相关监管部门依法依规履行调查处理的义务。

附 录 A

（资料性）

质量安全风险管控清单（样式）

下面给出了消费品质量安全风险管控清单的样式。

质量安全风险管控清单

（版本号：       ）

适用的产品或生产线： \_\_\_\_\_

编制人： （签字） \_\_\_\_\_

签批人： （签字） \_\_\_\_\_

实施日期： \_\_\_\_\_

消费品质量安全风险管控清单

版本号：

序号	风险类型	风险名称	风险等级	控制措施	检查方法
1				措施： 控制限： 控制频次：	
2				措施： 控制限： 控制频次：	
3				措施： 控制限： 控制频次：	
4				措施： 控制限： 控制频次：	
5				措施： 控制限： 控制频次：	
6				措施： 控制限： 控制频次：	
7				措施： 控制限： 控制频次：	

附 录 B  
(资料性)  
每日质量安全检查记录 (样式)

表B. 1给出了每日质量安全检查记录的样式。

表B. 1 每日质量安全检查记录

检查日期:

记录编号:

本人承诺根据风险管控清单的全部条款内容进行检查，检查的原始记录附后， 检查结果如下： <input type="checkbox"/> 无风险，零报告 <input type="checkbox"/> 风险隐患。问题如下：							
序号	风险点	风险隐患描述	是否解决	解决方法	未解决原因	是否上报总监	上报时间及上报人
1			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
重大问题报告							
其他意见							
质量安全员 (签字)							
质量安全总监 (或 主要负责人) 意见		质量安全总监 (或主要负责人) (签字):					

注：本表为样式，可根据需要调整表格格式和内容。

## 附录 C

(资料性)

## 每周质量安全排查治理报告（样式）

表C.1给出了每周质量安全排查治理报告的样式。

表C.1 每周质量安全排查治理报告

(《消费品质量安全风险管控清单》版本号: )

检查日期:

记录编号:

排查覆盖日管控日期范围		
上周回顾	上周整改措施落实情况	
本周排查	日管控发现的问题	
	日管控发现问题的解决方案	
	其他消费品质量安全风险信息	
	原因分析	
整改措施		
备注		
参加人员（签字）		

注：本表为样式，可根据需要调整表格格式和内容。



附 录 D  
(资料性)  
每月质量安全调度会议纪要 (样式)

表D.1给出了每月质量安全调度会议纪要的样式。

表D.1 每月质量安全调度会议纪要

(《消费品质量安全风险管控清单》版本号： )  
会议时间： 会议地点： 纪要编号：

上月回顾	上月调度安排落实情况	
本月总结	日管控发现的问题	
	对日管控发现问题的解决方法	
	周排查问题出现的原因分析	
	周排查问题的整改措施	
调度安排	1. 2. 3. 4. .....	
参加人员 (签字)		
主要负责人 (签字)		

注：本表为样式，可根据需要调整表格格式和内容。

参 考 文 献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国消费者权益保护法. 2013
  - [2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国产品质量法. 2018
  - [3] 国家市场监督管理总局. 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法. 2022
  - [4] 国家市场监督管理总局. 工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定. 2023
-