

再生资源回收连锁经营管理规范

Management specification for chain operation
of renewable resource recycling

2024 - 07 - 12 发布

2024 - 09 - 12 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 总部 2

5 分拣中心 4

6 回收站点 5

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。

本文件代替DB 43/T 1033-2015《再生资源回收连锁经营企业管理规范》。与DB 43/T 1033-2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准名称（见第1页，DB 43/T 1033-2015的第1页）；
- b) 更改了文件的适用范围（见第1章，DB 43/T 1033-2015的第1章）；
- c) 增加了规范性引用文件（见第2章，DB 43/T 1033-2015的第2章）；
- d) 更改了部分术语与定义（见第3章，DB 43/T 1033-2015的第3章）；
- e) 更改了总部品牌管理、收购管理、财务管理、信息化管理、消防管理、档案管理等内容（见第4章4.2，4.3，4.5，4.6，4.8，4.10，DB 43/T 1033-2015的第4章）；
- f) 更改了分拣中心在库管理、物流管理、员工管理、消防管理、信息化管理等内容（见第5章5.4，5.5，5.6，5.7，5.8，DB 43/T 1033-2015的第5章）；
- g) 更改了回收站点收购管理、客户管理、消防管理、信息化管理等内容（见第6章6.2，6.3，6.5，6.6，DB 43/T 1033-2015的第6章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省供销合作总社提出并归口。

本文件起草单位：湖南商务职业技术学院、湖南省湘合作再生资源发展有限公司、长沙市再生资源回收利用协会。

本文件主要起草人：曾鸣、刘谦、何卫华、陈开文、苏神保、刘娟、刘强。

本文件所代替的文件版本历次发布情况为：

——DB 43/T 1033，2015年首次发布；

——本次为第一次修订。

再生资源回收连锁经营管理规范

1 范围

本文件规定了再生资源回收连锁经营总部、分拣中心和回收站点经营管理的要求。
本文件适用于再生资源回收连锁经营的管理。

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 42454 信息技术服务 数字化营销服务 移动营销技术规范
SB/T 10465 连锁经营术语
SB/T 10719 再生资源回收站点建设管理规范
SB/T 10720 再生资源绿色分拣中心建设管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

再生资源 recyclable resource

在社会生产和生活消费过程中产生的，已经失去原有全部或部分使用价值，经过回收、加工处理，能够使其重新获得使用价值的各种废弃物。

[来源：SB/T 10720-2021，3.1]

3.2

再生资源回收连锁经营 chain operation of renewable resource recycling

经营再生资源商品回收服务，使用统一商号的若干店铺，在同一总部的管理下，采取统一采购或特许经营等方式，实现规模效益的经济组织。

3.3

总部 headquarters

负责再生资源回收连锁经营资源的开发、配置、控制和使用等功能的企业。

3.4

分拣中心 sorting center

对回收体系聚集的再生资源进行分选、拆解、剪切、破碎、打包、储存等专业化 and 规模化初加工，为利用企业提供合格再生资源的场所。

[来源：SB/T 10720-2021，3.2，有修改]

3.5

回收站点 collection site

在工矿企业、机关团体、城乡居民集中区等专门进行再生资源回收、分类、储运、中转的场所，包括固定回收站点和流动回收站点。[来源：SB/T 10719-2012，3.2，有修改]

4 总部

4.1 战略规划

- 分析再生资源回收连锁经营目标市场，制定经营目标；
- 依据经营目标制定营销战略、运营战略、发展战略和竞争战略；
- 根据战略规划制定可行的实施方案，分解目标任务，明确责任部门，强化监督管理。

4.2 品牌管理

- 建立和维护企业品牌，加大品牌宣传力度，提升品牌的知名度和美誉度；
- 按统一规划、统一标识、统一着装、统一价格、统一计量、统一车辆、统一管理和经营规范的要求打造连锁经营品牌；
- 在管理各环节融入品牌意识，以发展树品牌，以品牌促发展；
- 利用信息技术，开展品牌数字化营销，其技术方法符合 GB/T 42454 要求。

4.3 收购管理

- 根据经营目标和市场定位，制定再生资源收购计划、开发再生资源新品种收购计划及科学的再生资源收购流程；
- 根据总部收购计划、各回收站点的收购情况及再生资源加工利用企业的需求，制定收购方案，确定拟统一收购的品种、规格、单位、价格、数量等，并提交审核；
- 根据总部的收购方案、销售合同、居民户数、地理位置、业务量等，将年度收购计划任务分解到各分拣中心和回收站点；
- 实施统一的收购和销售价格，并根据市场变化适时调整；
- 制定再生资源新品种收购计划，并对试收购情况进行评估，经评估合格后的品种方可进入回收系统（政府委托的低值物收购从其合约规定）；
- 根据各回收站点收购物品数据、市场情况、客户需求和国家政策等因素适时调整收购物品的结构；
- 组织开展业绩竞赛活动，督促指导各回收站点实施。

4.4 销售管理

- 根据资金实力、服务质量、信誉等条件选择再生资源加工利用企业，严格审核加工利用企业资质与相关证件；
- 根据总部已审核的收购方案等派专人与加工利用企业谈判并签订销售合同，合同包括名称、规格、价格、数量、货款支付方式、交货时间、违约责任、合同变更与解除条件以及其他必须具备的内容；
- 建立加工利用企业评估制度，评估内容包括加工能力、价格水平、服务质量、合同履行等，通过定期评估，淘汰不合格、不规范的加工利用合作企业；
- 建立加工利用企业档案，内容包括基本情况、资质证书、合同协议、品种情况等资料，并及时更新信息。

4.5 财务管理

- 严格按照相关财会法律、法规的规定制定财务制度；
- 实行预决算管理，并进行统一核算；

- 实行资产和资金的统一调配；
- 对直营回收站点的效益、效率、发展性等指标进行统一核算；
- 对加盟回收站点只审核回收数据，并了解其经营状况；
- 财务部门定期提交财务分析报告，供总部决策参考；
- 根据国家再生资源回收经营税收政策进行税务处理。

4.5.1 凭证管理

- 财务部门应认真核对结算凭证，企业财务制度中对付款金额相对应的签字权力予以限制；
- 审核票证的合法性，报账手续是否符合企业规定流程。

4.5.2 资金管理

- 负责企业资金的统一筹措、集中管理和统一使用；
- 统一核定和支付总部各部门、分拣中心和直营回收站点的费用；
- 对分拣中心应派驻财务人员，对直营回收站点可建立备用金制度；
- 财务部门归集分拣中心、直营回收站点收支时应做到账目清晰、准确无误。

4.5.3 成本费用管理

- 统一资产折旧，统一支付贷款利息；
- 应控制费用开支；
- 规定各个分拣中心、直营回收站点的费用细目范围及开支标准，不宜随意扩大和超标。

4.5.4 结算管理

- 核对收款时间是否符合总部计划；
- 核对价格、金额是否准确；
- 核对回收物品与合同是否一致。

4.6 信息化管理

- 根据经营规模逐步建立和完善信息化管理系统，包括管理信息系统和电子商务系统等；
- 运用计算机网络、移动互联网等现代技术建立再生资源回收预约、信息发布和交易平台；
- 通过建立再生资源回收经营数字化平台开展经营管理，实现收购、分拣、运输、销售、结算和计划等环节的统一，实现再生资源交易和监管等功能，提高经营效益。

4.7 人力资源管理

- 制定人力资源规划、薪酬体系、绩效考核办法、奖金和提成分配机制等；
- 组织制定总部各部门、分拣中心和回收站点各岗位工作职责；
- 负责总部各部门、分拣中心和直营回收站点人员招聘，全面负责企业教育培训工作，包括新进员工岗前培训、在岗员工岗位培训、员工基本素质培训、管理层培训和专业培训等；
- 统一向分拣中心委派财务和质检人员，对规模较大的直营回收站应委派财务和质检人员；
- 负责对总部、分拣中心和直营回收站点员工考核，内容包括基本素质、工作表现、工作业绩等，考核的结果和员工薪酬、晋升和奖惩挂钩；
- 按照国家劳动社会保障法律法规的规定，与员工签订劳动合同并购买劳动社会保险；
- 指导加盟回收站点开展安全生产、经营管理和专项职业技能培训。

4.8 消防管理

- 制订消防安全管理制度，明确消防安全责任人，规范操作流程，健全消防安全管理档案，加强火灾隐患排查和整改工作；
- 加强消防设施设备的建设和维护，建设完善的消防设施设备，定期维护保养，确保设施设备的正常运行，提高火灾事故应对能力；
- 开展消防安全培训与演练，提高工作人员消防安全知识和技能水平；
- 组织指导分拣中心、回收站点制订消防应急预案，定期组织应急演练。

4.9 督导管理

- 制定分拣中心、回收站点员工考核办法和员工管理手册，根据考核办法督导分拣中心、回收站点工作；
- 检查分拣中心、回收站点收购情况，包括收购价格执行、收购物品流向、收购任务完成、消防安全、环境保护、收购物品是否有违禁品等；
- 检查分拣中心、回收站点的相关证照是否过期；
- 检查分拣中心、回收站点员工培训的效果；
- 检查分拣中心、回收站点标准流程的贯彻；
- 检查分拣中心、回收站点员工工作质量；
- 检查分拣中心、回收站点贯彻落实总部部署的各项活动的效果；
- 如实记录督导结果并及时反映给总部有关部门。

4.10 档案管理

将收购、销售、财务、人力资源等重要文书、数据资料进行归档管理。

5 分拣中心

5.1 分拣中心开发

分拣中心应由总部根据发展规划做出决定，其建设管理应符合 SB/T 10720 要求。

5.2 经营货场管理

- 根据总部下达的收购计划任务接收各回收站点收购上来的物品；
- 对收购物品进行检验，确定质量等级和数量，拒收达不到最低质量要求的物品；
- 收购物品时应有计量、质检人员同时在场，并在收购单上签字确认；
- 将质检合格的收购物品及时运送到分拣、加工场所；
- 财务部门根据收购单内容确定收购物品的单价和总价，并按财务规定对直营回收站点进行核算，对加盟回收站点及时付款。

5.3 加工处理

- 按收购物品种类及加工要求进行分拣、破碎、切割、拆解、打包等处理；
- 严格按操作流程作业，杜绝一切安全责任事故；
- 采取有效的环境保护措施，并确保各项措施执行到位；
- 处理完毕后每件物品应贴上标签，注明名称、规格、加工部门、加工时间、加工人员或工号等基本信息；

——及时入库，并办理好相关交接手续。

5.4 在库管理

- 采用分类分区存放；
- 采取有效的环境保护措施，并确保各项措施执行到位；
- 严格控制库存量，达到出库条件后及时通知销售部门；
- 出库时必须称重，并办理出库手续。出库单作为分拣中心与总部结算的重要依据。

5.5 物流管理

- 负责各回收站点回收物品的运输；
- 跨省区或专业性要求高的物品运输宜利用第三方配送；
- 建立绿色低碳运营管理理念和业务流程。

5.6 员工管理

- 分拣中心可设置管理人员、信息管理、收购员、质检员、保管员、分拣及加工人员等相应职位；
- 相关工作人员按岗位要求持证上岗；
- 接受总部和分拣中心举办的各类培训后才能正式上岗。

5.7 消防管理

- 加强消防设施设备的建设和维护，建设完善的消防设施设备，定期维护保养，确保设施设备的正常运行，提高火灾事故应对能力；
- 健全消防安全管理制度，明确消防安全责任人，规范操作流程，健全消防安全管理档案，加强火灾隐患排查和整改工作；
- 积极参加和开展消防安全培训与演练，提高工作人员消防安全知识和技能水平；
- 制订消防应急预案，明确火灾事故应急处置方案和流程，定期组织应急演练，提高应急处置效率与效果。

5.8 信息化管理

- 所有再生资源收购、销售的订单数据电子化，并实现数据储存与溯源；
- 所有再生资源收购、销售的商品数据分类统计，并可按收购、销售交易路径溯源。

5.9 环境管理

- 分拣中心环境整洁，地面平整，门窗严密牢固，物流通畅有序，并有防虫、防鼠设施，无粉尘、无污物；
- 分拣中心卫生管理责任到人，门店明亮整洁，每天早晚各做一次清洁，做到无积水、无垃圾、无烟头、无异味，保持环境卫生清洁，各类再生资源回收物分类摆放，规范有序。

6 回收站点

6.1 回收站点开发

- 回收站点应由总部根据发展规划做出决定，其设立、建设和设施设备应符合SB/T 10719 要求；

——回收站点设计与装修符合企业统一形象的要求，由总部做出设计并指导实施。

6.2 收购管理

——根据总部下达的收购任务开展收购；

——建立绿色经营理念和业务流程；

——对收购物品进行检测，确定质量等级和数量，拒收达不到最低质量要求和公安部门严令禁止收购的物品；

——收购物品时应有计量、质检人员同时在场，并在收购单上签字确认；

——将质检合格的收购物品及时按商品储运要求堆放整齐，分类摆放；

——根据收购单内容确定收购物品的单价和总价，并按财务规定和客户要求及时付款；

——严格控制库存量，达到出库条件后，直营回收站点必须及时且全部上交到分拣中心，加盟回收站点对总部统一的回收物品必须全部交交到分拣中心；

——上门回收应统一着装，佩戴工作证，携带鞋套、抹布等，做好清洁卫生工作，使用流动回收车应统一标示，定时定路线运行；

——在社区设点应加强与居民的互动，并开展一些以环保为主题的活动吸引居民。

6.3 客户管理

——主动与客户建立起相互信任的良好关系；

——处理客户投诉时，不得对客户投诉推诿责任，应态度诚恳，耐心听取其陈述后，妥善处理；

——建立客户档案，采取电话、网络、上门等多种方式定期对客户进行回访；

——及时响应网络客户需求。

6.4 员工管理

——回收站点可设置站长、收购员、质检员、财务人员等岗位；

——回收站点工作人员持证上岗，并统一着装；

——员工接受总部和回收站点举办的岗前培训后才能正式上岗。

6.5 消防管理

——加强消防设施设备的建设和维护，建设完善的消防设施设备；

——工作区与员工生活区严格区分；

——健全消防安全管理制度，明确消防安全责任人，规范操作流程；

——积极参加与开展消防安全培训与演练，提高工作人员消费安全知识和技能水平；

——制订消防应急预案，明确火灾事故应急处置方案和流程，定期组织应急演练，提高应急处置效率与效果。

6.6 信息化管理

——执行总部数字化经营管理要求，配备电脑等相应信息化设备设施；

——适时采集收购的商品信息，通过数字化平台对商品储存、交售信息及时更新；

——通过信息化平台发布商品收购信息，开展营销宣传。