

本标准已于2022年08月22日在上海市市场监督管理局登记，登记号T/312848310107F26422022

ICS 号：03.220.40

中国标准文献分类号：A 00

团 体 标 准

T/STIC120058-2022

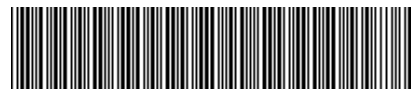
农副产品配送服务规范

Specification for Distribution Service of Agricultural and Sideline
Products

2022-04-10 发布

2022-04-20 实施

上海市检验检测认证协会 发布



22072018501538

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 服务要求.....	2
4.1 总则.....	2
4.2 特定要求.....	2
4.3 订单承接.....	2
4.4 产品采购.....	2
4.5 收货及检验检疫.....	3
4.6 贮藏.....	3
4.7 加工分拣配货.....	3
4.8 配送.....	3
4.9 交付.....	4
4.10 应急需求保障.....	4
5 管理要求.....	4
5.1 人员管理.....	4
5.2 设施设备管理.....	4
5.3 仓储管理.....	5
5.4 场所及卫生管理.....	5
5.5 配送计划管理.....	5
5.6 供应商管理.....	5
5.7 客户沟通管理.....	6
5.8 服务质量管理.....	6
5.9 环境、职业健康安全管理.....	6
5.10 改进与创新.....	7
6 服务认证评价.....	7
6.1 评价方法.....	7
6.2 评价结果.....	8
附录 A (规范性) 农副产品配送服务特性测评工具.....	9
附录 B (规范性) 农副产品配送服务管理要求审核工具.....	13
参考文献.....	17

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。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海田野农产品配送集团有限公司、中国船级社质量认证有限公司上海分公司、上海市物流协会、上海望家欢农副产品有限公司、上海宏康农副产品配送服务有限公司、上海市检验检测认证协会。

本文件主要起草人：李延军、赵丹、高荣兵、陈震、罗瑛、李松艳、于海洋、方毅、徐俊杰、田春林。

本文件承诺执行单位：上海田野农产品配送集团有限公司、中国船级社质量认证有限公司上海分公司、上海市物流协会、上海望家欢农副产品有限公司、上海宏康农副产品配送服务有限公司、上海市检验检测认证协会。

本文件为首次发布。

农副产品配送服务规范

1 范围

本文件规定了农副产品配送服务的服务要求、管理要求及服务认证评价。

本文件适用于认证机构实施对农副产品配送服务的评价活动，也适用于农副产品配送服务单位规范其服务活动。

本标准所涉及的农副产品配送服务，仅限于服务提供方提供给机关、团体、企事业单位等组织的农副产品配送服务，不包括向个人提供的农副产品配送服务。

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 19001	质量管理体系要求
GB/T 22000	食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求
GB/T 24001	环境管理体系要求及使用指南
GB/T 28009	冷库安全规程
GB/T 28843	食品冷链物流追溯管理要求
GB/T 29373	农产品追溯要求 果蔬
GB/T 29568	农产品追溯要求 水产品
GB/T 30134	冷库管理规范
GB/T 39947	食品包装选择与设计
GB/T 40465	畜禽肉追溯要求
GB/T 45001	职业健康安全管理体系要求及使用指南
QC/T 449	保温车、冷藏车技术条件及试验方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农副产品 agricultural and Sideline Products

包括蔬菜、水果、肉禽蛋、水产品、粮油等产品及其加工品。

3.2

配送 distribution

在一定区域范围内，根据客户要求，对农副产品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

4 服务要求

4.1 总则

4.1.1 服务提供方应取得相关管理部门核发的营业执照及道路运输经营许可证，在许可范围内开展农副产品的配送服务活动。

4.1.2 配送的农副产品应确保产品质量安全，应符合国家有关规定的食品安全法规要求。

4.1.3 服务提供方应与客户、产品接收方等相关单位及时互相沟通、密切配合，保障各项活动按预定的计划实施，确保提供良好的配送服务。

4.2 特定要求

农副产品配送服务应满足以下要求，包括但不限于：

- a) 配送服务准时率：≥96%；
- b) 客户满意率：≥95%；
- c) 需求响应时间：≤75分钟；
- d) 配送差错率：≤0.4%；
- e) 客户投诉处理率：100%；
- f) 产品损坏率：≤0.03%；
- g) 服务投诉率：≤0.1%；
- h) 投诉回访率：100%；
- i) 配送产品可追溯性：100%；
- j) 未发生重大责任交通事故；
- k) 拥有配送信息化管理平台。

注 1： 配送服务准时率=内准时配送的订单数/配送订单总数*100%。

注 2： 需求响应时间：从客户提出订单需求到响应客户的时间。

注 3： 配送差错率=出差错的订单数/配送订单总数*100%。**注**

4： 产品损坏率=产品损坏的订单数/配送订单总数*100%。**注**

5： 服务投诉率=客户投诉的订单数/配送订单总数*100%。

4.3 订单承接

4.3.1 服务提供方宜通过官方网站、APP或购物平台等发布产品信息，产品信息应包含产品名称、规格、单位、价格等内容，产品信息发布前应进行评审。

4.3.2 服务提供方应与客户签订订单或合同，明确配送产品、配送时间及配送要求等服务内容。

4.3.3 服务提供方应及时确认、评审订单或合同信息。

4.3.4 如服务要求发生更改，服务提供方应及时与客户沟通、确认相关信息，确保满足客户需求。

4.4 产品采购

4.4.1 服务提供方应根据库存余量、客户的需求总量，制订采购计划。

4.4.2 服务提供方向供应商下达采购订单时，应明确采购要求，包括但不限于：采购产品名称、规格、数量、单价、质量要求、验收标准、交付等基本信息。

4.4.3 服务提供方应及时跟进采购订单，确保产品按时到货。

4.5 收货及检验检疫

4.5.1 服务提供方应按验收标准对采购产品进行检查验收，验收内容应包括但不限于：产品外观、包装标识、保质期、温度、气味、质量、数量、商品合格证、检验检疫合格证明、无公害或绿色产品证明文件、合格检测报告等，必要时，进行抽样检测，并形成验收记录。

4.5.2 生鲜果蔬每批次应有第三方检测机构出具的农残、药残检测合格报告，肉类每批次应有第三方检测机构出具的瘦肉精检测合格报告。

4.5.3 产品经验收确认符合要求后，才能办理入库、流转。

4.5.4 对验收不合格产品，应及时采取标识、隔离、退货等措施，防止非预期的使用或配送。

4.6 贮藏

4.6.1 应按产品贮存特性及相关技术要求，分库分区贮存。

4.6.2 库内产品应摆放整齐、上轻下重，保持货架稳固、产品易取，标识清晰、明确、具有可追溯性。

4.6.3 冷（冻）库温度应保持 -18°C 以下，保鲜库温度应保持 $2\text{--}6^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度为 $80\%\sim 95\%$ 。

4.6.4 产品出库应遵循先进先出的原则。

4.7 加工分拣配货

4.7.1 服务提供方应根据客户需求，制定适宜的配货计划。

4.7.2 应按照配货计划，进行产品的加工、分拣、包装、组配。

4.7.3 加工分拣配货前，应对作业区域、设施工具、容器具等进行清理、清洗、消毒，确保干净卫生，避免产品污染。

4.7.4 应在规定的区域，按客户要求的规格、形态进行加工分拣。

4.7.5 加工分拣后的产品应包装防护完好，防止产品在配送、装卸过程中损坏、变质。产品包装应符合GB/T39947要求，应采用安全卫生的包装材料，优先采用可回收材料。产品标识应清晰、完整、有追溯性。

4.7.6 产品分拣完成后，按配货计划进行分堆码放，宜采用托盘码放方式。

4.7.7 服务提供方应对组配的产品进行核对，包括产品的名称、数量、随货清单、产品的去向等。

4.8 配送

4.8.1 农副产品运输车辆应专车专用，严禁运送有毒有害物品。

4.8.2 装车前应检查车辆及冷链系统等运输设施的完好性，随车宜配备防晒、防雨等应急物资。冷链运输应根据产品特性及客户要求设定适宜的温度，并做好冷链运输的温度控制记录。

4.8.3 装车前，应对车箱进行规范清洁、消毒，做好消毒记录，防止污染产品。

4.8.4 应选用合适的装卸工具和装卸方法，产品轻拿轻放，摆放合理，避免损坏产品。

4.8.5 车厢同一空间内不应码放不同温度要求或可能造成交叉污染的产品。

4.8.6 车辆应遵照先远后近、先急后缓、同票同车等原则发车。

4.8.7 服务提供方宜选择车流量少、安全快捷路线，错时错峰配送，避免交通流叠加，减少城市交通压力。

4.8.8 运输过程中应防颠簸、防火、防雨、防撞、防污染，并实时监测车厢内温度，确保产品安全。

4.8.9 运输过程中应做好行车记录，内容宜包括但不限于：行车日期、车号、驾驶员姓名、身份证，有效联系方式、冷藏箱温度、故障、应急措施等。

4.8.10 运输过程中应全程开启定位系统、行车记录仪，严格遵守交通法规要求，按照配送方案确定的路线，安全、准确、及时送达产品至目的地。

4.8.11 如遇突发情况，无法按时配送，服务提供方应及时与客户沟通，并采取有效的应急措施。

4.9 交付

4.9.1 产品到达目的地后，应按客户要求交卸产品。

4.9.2 产品交付时，应与收货方就货品规格、数量、包装、外观、质量等进行当面验收，并签字确认。

4.9.3 如客户有需求，可采取信用收货，产品达到后，服务提供方可通过拍照留存、微信确认或隔日签单等方式确认交付。

4.9.4 交付时若出现产品破损、货差及其它异常情况，应及时确认并采取补货、退货等处理措施。

4.9.5 配送完成后，服务提供方应同步更新系统物流签收信息，做好回单存档记录。

4.9.6 交付过程中，服务提供方宜收集客户的意见，以便改进服务质量。

4.9.7 交付后出现客户退货时，应对退货产品进行再确认，明确处置要求，并做好标识及处理记录。

4.10 应急需求保障

4.10.1 服务提供方应建立重要农副产品的应急保障机制及预案，以应对自然灾害、事故灾难、突发性公共卫生事件或其它紧急情况下重要农副产品的应急保障需求。明确应急管理的预警监测、应急响应、应急保障、后期处置等方面的部署。

4.10.2 重要农副产品应急保供应覆盖到采购、加工、配货、配送全链条。应急保障要求包括但不限于：

a) 加强供求预警监测，建立分级保障的措施，并视农副产品供应影响程度的大小动态调整，分级管控；

b) 建立应急保障供方/基地清单，统一协调货源，加大源头采购供应；

c) 建立重要农副产品应急保障库存，必要时对非紧急客户订单进行统筹调配；

d) 采用集采集配的模式，必要时制定应急标准包/重要农产品保供套餐，以加快集配速度；

e) 做好物流车辆的紧急调配，规划运转路线，提高运力及紧急运输保障能力；

f) 按要求做好应急保障农副产品的食品安全检查及预防性消毒；

g) 应成立应急保障指挥小组，需要时立即启动应急响应；

h) 定期对应急保障方案进行演练、评价和优化。

注：重要农副产品是指蔬菜、肉类、蛋类、奶类、大米、面粉、食用油和方便食品等8类生活必需品。

5 管理要求

5.1 人员管理

5.1.1 服务提供方应根据服务要求配备适合的作业和管理人员，并按规定要求持证上岗。服务提供方接触产品的配送员、采购员、检验员、作业操作员、仓管员及相关管理人员等必须持合格健康证。

5.1.2 服务提供方应明确与配送服务有关人员的职责、权限以及与岗位相适应的人员能力要求，包括教育程度、专业技能、工作经验。

5.1.3 服务提供方应识别培训需求，制定并实施员工培训计划。应做好员工上岗前和在岗中的培训。

5.1.4 服务提供方应建立员工考核制度，规定考核内容、标准，并将考核结果作为人力资源管理评价和质量改进的依据。

5.2 设施设备管理

5.2.1 服务提供方应建立农副产品配送服务设施设备的管理制度。

5.2.2 根据配送服务要求，应配备适宜的设施设备，配送车辆宜优先选用绿色环保型新能源车辆，降低能耗。应建立各设施设备台帐，制定维护保养计划并定期维护保养。

5.2.3 特种设备需满足相关规定的要求。

5.2.4 服务提供方应建立便捷的信息服务平台，实现对客户、订单、采购、仓储、配送、交付等信息一体化管理。

5.2.5 用于监视和测量的设备应定期进行校验。

5.2.6 配送车辆应确保安全、可靠，并满足：

- a) 配送车辆应符合法规要求，定期年检，缴纳保险；
- b) 应保障定位系统、行车记录仪有效运行，实时跟踪车辆动态；
- c) 冷链温控车辆的技术要求和条件应符合 QC/T 449 的相关要求；
- d) 出车前应检查车辆安全、卫生状况、制冷系统正常性，满足出车条件；
- e) 定期清洁消毒运输车辆车厢内部及运输工具，保留清洁消毒记录，保证符合食用农产品的运输卫生要求和质量要求。

5.3 仓储管理

5.3.1 服务提供方应建立仓储管理制度，实施分仓分区管理，仓储管理应符合 GB/T 28009、GB/T 30134 的要求。

5.3.2 服务提供方应明确各库房储存温度、湿度要求，每天检查、记录温湿度情况，确保温湿度满足要求。

5.3.3 服务提供方每天应对库内产品进行检查，检查内容包括但不限于：产品外包装完好性、质保期、产品性能状态等。发现产品腐败、变质等现象，应及时处理。

5.3.4 服务提供方应定期进行仓库盘点，确保帐、物、卡一致。

5.4 场所及卫生管理

5.4.1 服务提供方应具有适宜的运营场所，包括但不限于仓储区、加工分拣区、包装区、装配区等。

5.4.2 服务提供方作业人员应做好个人防护措施，适用时，应对产品外包装实施预防性消毒，满足卫生防疫要求。

5.4.3 服务提供方应定期进行各作业区域、作业工具、运输车辆的清洁、预防性消毒，并做好通风、防鼠虫、防污染措施。

5.4.4 作业过程中产生的垃圾应分类收集处置。

5.4.5 服务提供方在服务过程中，应确保农副产品采购、收货、贮藏、加工分拣、包装及配送过程，满足食品安全、传染病防治、进出口商品检验、国境卫生检疫等方面法律法规要求。

5.5 配送计划管理

5.5.1 服务提供方应建立配送计划管理制度。

5.5.2 服务提供方依据客户订单情况，制定配送计划并规划配送线路。

5.5.3 配送计划应统筹安排车辆，确保车辆的合理、有效利用。

5.5.4 配送线路规划应考虑配送目的地、配送时间、配送车辆要求、配送产品种类、数量、配送成本等因素，合理规划，提升装载率。

5.6 供应商管理

5.6.1 服务提供方应建立供应商管理制度。

5.6.2 服务提供方应对供应商进行选择、评价。对供应商的评价宜包括资质信誉、技术能力、供货能力、产品质量、服务质量、人员规模、财务状况等。适用时，对供应商进行现场评价。

5.6.3 服务提供方应对供应商进行分类管理，依据类别确定供应商的考核和评价具体要求。定期对供应商供货绩效进行评估，并依据评估结果采取相应的控制措施。

5.6.4 服务提供方应与供应商建立畅通的沟通渠道，能及时将采购订单信息、质量要求等信息进行传达。

5.6.5 服务提供方宜建立数字化供应商管理平台，对订单状态、供货业绩进行数据统计、分析、评估。

5.7 客户沟通管理

5.7.1 服务提供方应确保服务与客户的需求和期望相一致，有能力满足客户关于质量、环境、职业健康安全、食品安全的各项要求，制定客户满意度调查制度及投诉处理制度。

5.7.2 服务提供方应策划并定期开展客户满意度测评。

5.7.3 服务提供方应公布客户投诉渠道及 24 小时服务热线，对客户投诉及意见应按及时处理，对不满意的结果或倾向采取措施，以实现持续改进，增强客户满意度。

5.8 服务质量管理

5.8.1 服务提供方宜建立并实施GB/T 19001服务质量管理体系、ISO22000食品安全管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。

5.8.2 管理体系应贯穿农副产品配送服务活动的全过程，按策划、实施、检查、处置循环的工作方法进行全过程的质量控制。

5.8.3 服务提供方应建立与管理体系相适应的机构，负责产品检验检疫、配送服务的质量、食品安全管理工作。

5.8.4 服务提供方应：

- a) 制定服务方针、岗位责任，明确服务特性、服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面；
- b) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- d) 实施监视、测量（适用时）和分析；
- e) 采取纠正措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.8.5 服务提供方应建立产品追溯管理制度，产品追溯管理应符合GB/T28843、GB/T29373、GB/T 29568、GB/T40465的相关要求。

5.8.6 针对服务提供方所选择的任何影响服务符合要求的外部提供过程、产品和服务，应确保在其质量管理体系的控制之中，并按规定实施控制。

5.9 环境、职业健康安全管理

服务提供方应建立并实施 GB/T 24001 环境管理体系、GB/T 45001 职业健康安全管理体系，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在环境、安全风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 建立准则并实施过程控制，以消除和降低环境、职业健康安全风险；
- c) 从全生命周期考虑，做好环境保护、污染预防、安全预防。
- d) 制定潜在紧急情况的应急预案，并在紧急情况时启动预案，以防止和减少相关的不良后果；
- e) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行预案演练；
- f) 组织对环境、职业健康安全情况进行检查和监测。

5.10 改进与创新

5.10.1 服务提供方应制定并实施农副产品配送服务改进措施，包括但不限于：

- a) 定期评审农副产品采购、仓储、配送等服务提供过程，结合客户反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平；
- b) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

5.10.2 服务提供方应鼓励并推动农副产品配送服务的创新，以提高服务水平，包括但不限于：

- a) 改进服务模式；
- b) 改进绩效考核体系；
- c) 提升信息化水平。

6 服务认证评价

6.1 评价方法

6.1.1 服务要求测评方法

6.1.1.1 第4章给出了农副产品配送的服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的评价工具实施。

6.1.1.2 基于表 A.1 实施农副产品配送服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1 至 4.10 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 1000 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出农副产品配送服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当农副产品配送服务过程中发生下列任一情况时 $E = 0$ ，否则 $E = 1$ ：
- f) 未依法取得相关资质或者相关资质证件超过有效期限；
- g) 评价期间，发生重大责任安全事故，舆论影响恶劣。

6.1.1.3 在服务认证中，针对农副产品配送服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核方法

6.1.2.1 第5章给出了农副产品配送的管理要求，其管理要求的审核应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。

6.1.2.2 农副产品配送服务管理要求的审核应采用管理体系审核的方法。

6.1.2.3 表B.1给出了农副产品配送服务管理要求的审核工具。

6.1.2.4 表B.1给出了农副产品配送服务管理要求各条款对应分值，管理要求总分值100分。

6.1.2.5 将各条款得分累加后，得出管理要求审核总分。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/715030114113011142>