

ICS 03.100.01

A10

# 团 体 标 准

T/CCFAGS 00X-2020

## 前置仓管理规范

Preposition warehouse Management Specification

(报批稿)

2020-xx-xx 发布

2020-xx-xx 实施

中国连锁经营协会 发布



# 目 次

前言 .....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义 .....	1
4 前置仓业态属性及特点.....	2
5 场地要求 .....	4
6 设施设备管理.....	4
7 卫生管理 .....	7
8 商品质量安全管理 .....	9
9 投诉管理 .....	11
10 人员管理.....	11
11 追溯 .....	11
12 记录和文件管理 .....	12
13 应急响应.....	12
14 突发性公共卫生事件应对措施.....	12
参 考 文 献 .....	15



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国连锁经营协会提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会，北京三快科技有限公司，上海壹佰米网络科技有限公司、北京每日优鲜电子商务有限公司（后期商定）

本标准主要起草人：楚东、张涛、周树彬（后期商定）



# 前置仓管理规范

## 1 范围

本标准规定了前置仓的设置、经营与管理的基本要求及管理准则。

## 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 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及其制品

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 10457 食品用塑料自粘保鲜膜

GB 13495 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 22337 社会生活环境噪声排放标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**前置仓** preposition warehouse

前置仓是一种通过企业总部线上经营，将商品通过前置在社区的服务站进行仓储和配送，实现商品快速到达的线上零售和末端配送相结合的业态。

### 3.2

**前置仓服务站** preposition warehouse service station)

服务站是前置仓经营的基础，主要责任是按照总部的指示和管理、服务规范要求，承担日常商品储存和履约配送服务。

### 3.3

**冷藏** cold storage

将食品置于冰点温度以上较低温度下贮存的过程，根据产品保存要求、特性设置温度贮存温度区间，最高不得超过8℃。

### 3.4

### **冷冻 cryostorage**

将食品置于冰点温度以下，以保持冰冻状态贮存的过程，冷冻温度的范围宜低于-18℃。

## **3.5**

### **致敏物质 allergen**

包括以下食品及其制品：

a) 含有麸质的谷物及其制品（如小麦、黑麦、大麦、燕麦、斯佩耳特小麦或它们的杂交品系）；

b) 甲壳纲类动物及其制品（如虾、龙虾、蟹等）；

c) 鱼类及其制品；

d) 蛋类及其制品；

e) 花生及其制品；

f) 大豆及其制品；

g) 乳及乳制品（包括乳糖）；

h) 坚果及其果仁类制品。

## **4 前置仓业态属性及特点**

### **4.1 合规原则**

4.1.1 前置仓经营必须按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品经营许可证管理办法》和地方法律法规要求取得相关资质。

4.1.2 前置仓企业不得进行线下交易和门店直接经营。

4.1.3 前置仓服务站不得进行现制现售。

4.1.4 采用预约到站自提方式企业，应将提货区域与仓储区域进行分隔，顾客不得进入仓储区域，不进行开放自选。

### **4.2 前置仓服务站选址及辐射区域**

宜选在商业中心区、居民社区、乡镇所在地等人口密度较大且相对稳定区域，辐射范围较小，半径一般不超过 3 公里。

### **4.3 经营商品范围和种类**

前置仓经营的商品结构以食用农产品、水产、预包装食品为主，可包含日常饮料、保健食品、生活用品、计生用品、烟酒、文具、出版物、特色商品以及应急性商品等。

### **4.4 经营时间和服务项目**

营业时间一般为 12-14 个小时，满足顾客日常生活需要，并提供水产初加工和果蔬初加工、商品配送和到店预约自提服务。

### **4.5 前置仓运营管理模式**

#### **4.5.1 直营管理模式**

公司总部直接经营前置仓服务站，即由公司本部直接投资经营管理各个连锁服务站。公司总部采取纵深式的管理方式。

#### 4.5.1.1 公司总部要求

根据物流、信息、商品、财务、人力资源管理、客户管理等方面的需要，前置仓经营企业总部必须建立较为全面的信息系统，包括收银系统、商品管理系统、物流系统、财务系统、会员系统、营销系统、人力资源管理系统等。

#### 4.5.2 加盟管理

由拥有品牌、技术和管理经验的公司总部，授权加盟商使用品牌、并指导传授加盟服务站各项经营的技术经验，并收取一定比例的权利金及加盟费。实际上，加盟服务站与总公司是基于契约关系，彼此都是独立的事业体。

#### 4.5.3 委托经营

由公司总部将所投资、开发的服务站，根据委托经营协议委托给被委托人承包经营。服务站的法律、经营主体为公司总部，管理主体为被委托人。公司总部负责制定统一的营销政策、提供商品供应、进行经营指导；被委托人按照公司规定各项制度负责门店商品的销售活动及其服务站的管理工作。公司总部与被委托人按照委托经营协议规定的比例分担服务站成本，分享经营收益。

### 4.6 前置仓商品物流配送模式

#### 4.6.1 供货商直送模式

货物配送依靠供货商完成。供货商负责把供应商生产和/或经营的货物迅速有效地配送到各服务站。

#### 4.6.2 第三方配送模式

总部将采购的商品统一委托第三方配送服务商管理，并根据门店的订货需求和总部的配送指令，代表总部向各个服务站进行货物配送。

#### 4.6.3 自建配送中心模式

由总部直接投资建立配送中心，统一采购商品至配送中心，由配送中心根据订单需求向服务站开展货物配送服务。对于部分生鲜散装原料通过特定的加工工艺和包装方式，将不标准生鲜产品进行标准化的转化过程。在转化过程中应确保生鲜最终产品的品质，外观，安全的全链条管控。前置仓经营企业一般采取自建配送中心的模式。

#### 4.6.4 补货配送频次

根据经营商品、服务和服务站面积的特点，企业一般采取一日一配的配送频次。对于冷藏商品及即食商品，部分先进的企业采取一日两配或一日三配的频次。

### 4.7 统一标志、标识

连锁经营的前置仓经营企业应该统一标志、标识。

### 4.8 商品提供方式

4.8.1 前置仓经营企业可根据业务需要采用配送或预约到站自提方式向顾客提供商品。

4.8.2 采用配送模式企业，应具备商品即时配送能力，商品配送时限不超过公司承诺时间。

## 5 场地要求

### 5.1 选址要求

5.1.1 前置仓选址宜综合考虑客户分布、交通条件、土地条件、自然条件及行政条件等因素。

5.1.2 应选择地势干燥、有给排水条件和电力供应的地区，符合规划、环保和消防等有关要求。不得设在易受到污染的区域，距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站）、旱厕等污染源25m以上，应在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。

5.1.3 前置仓周围不应有虫害大量孳生的潜在场所。

5.1.4 新建前置仓尽量避免在居民楼内，如无法避免，应符合5.2.4的要求。

### 5.2 建筑要求

5.2.1 建筑应具有良好的通风条件，空气质量应符合GB/T 18883的要求。

5.2.2 前置仓宜具备卸货场地和非机动车停放场地，不具备时应确保卸货车辆和非机动车停放地点不占用消防通道，不阻挡其他车辆出入。

5.2.3 新建前置仓应在建筑朝向、距离及地形、绿化和建筑物的屏障作用等方面采取综合措施，以防止或减少噪音污染。

5.2.4 临近居民楼的前置仓装卸区地面应采取降噪措施，空调外机、氧气泵、恒温机等主要产噪设备应采取使用隔音材料等措施防止或减少噪音污染，噪音排放应符合GB 22337的要求。

### 5.3 布局要求

5.3.1 根据前置仓的运行需要合理布局，可设置储存区、分拣打包区、水果切削区、包装区、配送区、水产区、办公区等区域。

5.3.2 水产区、水果切削区与其他区域之间的距离宜（应）不小于2m或设置有效的分隔设施，避免交叉污染。

### 5.4 装修要求

5.4.1 建筑内部结构应易于维护、清洁或消毒，应采用适当的耐用材料建造。

5.4.2 顶棚应使用无毒、无味的材料建造；若直接在屋顶内层喷涂涂料作为顶棚，应使用无毒、无味、防霉、不易脱落的涂料。

5.4.3 墙面、隔断应使用无毒、无味的防渗透材料建造，若使用涂料，应无毒、无味、防霉、不易脱落、易于清洁。

5.4.4 门窗应闭合严密，应使用坚固、不变形的材料制成，可开启的窗户应装有易于清洁的防虫害窗纱。

5.4.5 地面应使用无毒、无味、不渗透、耐腐蚀的材料建造，地面的结构应有利于排污和清洗的需要。地面应平坦防滑、无裂缝、易于清洁、消毒，并有适当的措施防止积水。

## 6 设施设备管理

### 6.1 设施

### 6.1.1 供水设施

- 6.1.1.1 水质、水压、水量及其他要求应符合当地有关规定及生产需要。
- 6.1.1.2 产品清洗加工用水、制冰用水的水质应符合 GB 5749 的规定。
- 6.1.1.3 供水设施中使用的涉及饮用水卫生安全产品应符合国家相关规定。

### 6.1.2 排水设施

- 6.1.2.1 排水系统的设计和建造应保证排水畅通、便于清洁维护。
- 6.1.2.2 根据前置仓运行的需要，产品、清洁用水及水产间水产品初加工清洗用水应不受污染。
- 6.1.2.3 排水系统入口应安装带水封的地漏等装置，以防止污水倒灌、固体废弃物进入及浊气逸出。
- 6.1.2.4 应在具有排水管道设施的场地进行周转筐及车辆的清洗。
- 6.1.2.5 排水系统出口应有适当措施以降低虫害风险。
- 6.1.2.6 室内排水的流向应由清洁程度要求高的区域流向清洁程度要求低的区域，且应有防止逆流的设计。
- 6.1.2.7 污水在排放前应经适当方式处理，污水排放应符合 DB31/199-2018 污水综合排放标准的要求。

### 6.1.3 清洁消毒设施

- 6.1.3.1 应配备足够工器具和设备的专用清洁设施、消毒设施。应采取措施避免清洁、消毒工器具带来的交叉污染。清洗消毒用化学品应单独存放。
- 6.1.3.2 各类食品工用具、设施设备使用后应及时清洗，去除食物残渣及油污。接触即食食品的，清洗后还应及时消毒，并保洁保存。接触非即食食品的应适时消毒。
- 6.1.3.3 食品加工用具应根据接触食品类型（即食或非即食）分开清洗、消毒及存放。
- 6.1.3.4 使用洗涤剂时，清洁产品应对人体安全、无害。
- 6.1.3.5 使用化学消毒时，应按照消毒剂的使用说明书的要求配制和使用。

### 6.1.4 个人卫生设施

- 6.1.4.1 根据前置仓运行需要设置更衣室。更衣室应保证工作服与个人服装及其他物品分开放置。
- 6.1.4.2 应在水果切削区、水产区内设置洗手消毒设施；
- 6.1.4.3 洗手设施宜设置冷热水混合器，应保证流动水、具备洗手液及干手设施。水果切削区洗手设施应加设消毒用品。洗手池应采用光滑、不透水、易清洁的材质制成，其设计及构造应易于清洁消毒。应在临近洗手设施的显著位置标示简明易懂的洗手方法。
- 6.1.4.4 应根据需要设置卫生间。卫生间的结构、设施与内部材质应易于保持清洁。卫生间内应设置洗手设施。卫生间不应与储存区、分拣打包区、水果切削区、包装区、水产区、配送区等区域直接连通。

### 6.1.5 通风温控设施

6.1.5.1 应具有适宜的自然通风或人工通风措施。必要时应通过自然通风或机械设施有效控制作业区域的温度和湿度。

6.1.5.2 应合理设置进气口位置，进气口与排气口和户外垃圾存放装置等污染源保持适宜的距离和角度。进、排气口应装有防止虫害侵入的网罩等设施。通风排气设施应易于清洁、维修或更换。

6.1.5.3 应设置温度监控设施。

6.1.5.4 必要时应安装除尘设施及空气过滤装置，并定期清洁。

#### 6.1.6 供电照明设施

6.1.6.1 应配备符合用电负荷、安全的供电设施，符合低压电器安装要求，并设漏电防护装置。

6.1.6.2 各作业区域应配置带接地线的符合低压电器安装的电源插座，水产区应使用防水电器开关和插座。

6.1.6.3 应有充足的自然采光或人工照明，光泽和亮度应能满足前置仓运行需要；光源应使商品呈现真实的颜色。主出入口应设置应急灯。

6.1.6.4 如需在暴露食品的正上方安装照明设施，应使用安全型照明设施或采取防护措施。

#### 6.1.7 水产品初加工设施

水产品初加工设施应采用无毒、耐腐蚀的材料制造，配备相应的供水、排水管道，鱼鳞等垃圾应分类存放于封闭容器内并及时清理。宰杀工器具应专用，并按照 6.1.3.2 的要求进行清洁消毒，防止交叉污染。

#### 6.1.8 果蔬初加工设施

6.1.8.1 果蔬初加工设施应采用无毒、耐腐蚀的材料制造，果皮等垃圾应分类存放于封闭容器内并及时清理。

6.1.8.2 即食水果切片、去皮加工设施应专用，并与其他工器具有明显区分，不得混用，并按照 6.1.3.2 的要求进行清洁消毒，防止交叉污染。

#### 6.1.9 废弃物存放设施

6.1.9.1 应配备设计合理、防止渗漏、易于清洁的专用设施存放废弃物，按照废弃物特性分类存放，存放设施和容器应标识清晰。必要时应在适当地点设置废弃物临时存放设施。有特殊要求的废弃物其处理方式应符合有关规定。

6.1.9.2 废弃物容器应配有盖子或可封闭，应防止不良气味或有害有毒气体溢出。

6.1.9.3 废弃物放置场所应与分拣打包区隔离，防止污染。

#### 6.1.10 消防安全设施

建筑设计应符合 GB 50016 的要求，内部装修设计应符合 GB 50222 的要求。应设置消防设施及安全通道，有标识并明示使用办法，消防安全标识符合 GB 13495 的规定。

### 6.2 设备

所有与食品直接或间接接触的设备应从设计和结构上避免零件、金属碎屑、润滑油或其他污染因素混入食品，应易于清洁消毒、易于检查和维护，符合相关标准的要求。

### 6.2.1 保鲜贮藏设备

6.2.1.1 应配置必要的低温贮藏设备，包括冷藏库（柜）和冷冻库（柜），商品应根据性质分类存放于冷藏库（柜）和冷冻库（柜）中。

6.2.1.2 应对保鲜贮藏设备内温度实施监控，确保保鲜贮藏设备的温度达到要求。

6.2.1.3 应根据鲜活水产品要求配备蓄养池，使用的低噪音增氧机应安装牢固且具有防水、防漏电功能。水产区需设置明沟，盖有下水井盖，并保持周边清洁卫生。

### 6.2.2 包装设备

6.2.2.1 应根据前置仓运行需要配备相应的包装设备。

6.3.2.2 包装设备与工器具，应使用无毒、无味、抗腐蚀、不易脱落的材料制作，应易于清洁保养和消毒，不会与食品、清洁剂和消毒剂发生反应，避免食品受到污染，并应保持完好无损。

### 6.2.3 监控设备

应有用于监测、控制、记录的设备，如温度计、湿度计等，应定期校准、维护。

### 6.2.4 计量设备

应有计量设备管理制度，计量设备应检定合格且未超过检定周期，保留检定记录。

### 6.2.5 制冰设备

6.2.5.1 制冰设备的电源应可靠接地，接地线应符合电气标准。

6.2.5.2 制冰设备应安装于空气流通、安全清洁的场所，四周应保留足够的空间，便于设备散热。

6.2.5.3 必要时安装过滤器以提高制冰用水的水质，过滤器应定期清洁或更换。

6.2.5.4 未设置过滤装置等必要设施的制冰机产生的人造冰，不应直接接触食品，应采取必要的隔离措施，避免交叉污染。

### 6.3 设施设备的保养和维修

应建立设施设备保养和维修制度，保持设施设备良好的技术状态，加强设施设备的日常清洁、维护和保养，定期检修，并应保存记录。

## 7 卫生管理

### 7.1 卫生管理制度

7.1.1 应制定前置仓工作人员和商品卫生管理制度以及相应的考核标准，明确岗位职责，实行岗位责任制。

7.1.2 应根据商品的特点及贮存过程的卫生要求，建立关键控制环节的监控制度，良好实施并定期检查，发现问题及时纠正。

7.1.3 应制定针对前置仓工作人员、设备设施等的卫生监控制度，确立内部监控的范围、对象和频率。记录并存档监控结果，定期执行情况和效果进行检查，发现问题及时整改。

7.1.4 应建立清洁消毒制度和清洁消毒产品及用具管理制度以及废弃物存放和清除制度。清洁消毒前后的设备和工器具应分开放置，妥善保管，避免交叉污染。

## 7.2 环境卫生要求

7.2.1 前置仓（水产间除外）应保持地面干燥、清洁、场内无异味。水产间不应有淤积的污水，一经发现应及时清理、清洗。

7.2.2 前置仓内外应无乱吊挂、乱张贴及垃圾堆积等现象。墙面应无污垢、无塔灰、无油垢、不吸潮、不渗漏。天花板应无污垢、无塔灰、不滴漏。地面、屋顶、天花板及墙壁有破损时，应及时补修。

7.2.3 垃圾及废弃物应及时清理，应防止虫害孳生。垃圾箱/桶应定期清洗。

## 7.3 设施卫生管理

7.3.1 果蔬初加工及水产品初加工设施设备的卫生应符合食品卫生安全的相关要求。

7.3.2 各项设施应保持清洁，出现问题应及时维修或更新。

7.3.3 包装、贮存、制冰、削皮、分切、宰杀等设备及工器具应分类标识、专区专用、定期清洁消毒，削皮设备及工器具应使用完成后及时清洗消毒；分切、宰杀设备及工器具每天至少消毒1次，保留清洁消毒记录。

## 7.4 人员健康管理及卫生要求

7.4.1 应建立并执行从业人员健康管理制度。从事直接入口食品工作的从业人员应每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗。

7.4.2 应建立日常员工健康报告制度，从业人员上岗时应报告身体健康、疾病、受伤状况，保留健康报告记录。

7.4.3 应建立并保持从业人员健康档案。

7.4.4 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，应穿清洁的工作服，不得披散头发，佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。

7.4.5 从业人员应将个人用品统一存放在指定区域，例如水杯、个人衣物等。

7.4.6 接触直接入口食品的人员，操作前手部应进行清洁并消毒，操作时应戴口罩、手套和帽子，帽子应完全罩住头发并使用经消毒的专用工具。

7.4.7 水产初加工人员操作前应进行手部清洁，操作时应戴手套，并使用经消毒的专用工具。

7.4.8 非前置仓工作人员不得进入前置仓作业区域，特殊情况下进入时应遵守与前置仓工作人员相同的卫生要求，并做好登记。

## 7.5 虫害控制

7.5.1 应制定和执行虫害控制措施，并定期检查。

7.5.2 应采取有效措施（如纱帘、纱网、防鼠板、防蝇灯等）防止鼠类昆虫等侵入。

- 7.5.3 排水沟出口及各类排气口应安装网眼孔径小于 6mm 的金属格栅或网罩。
- 7.5.4 若发现有虫害痕迹时，应追查来源，消除隐患。
- 7.5.5 应准确绘制虫害控制平面图，标明捕鼠器、粘鼠板、灭蝇灯、室外诱饵投放点、生化信息素捕杀装置等的位置。
- 7.5.6 进行虫害控制时，不应影响商品质量安全；不应污染商品接触表面、设备、工器具及包装材料。不得在裸露食品及加工台面上方使用电击式灭蝇灯。除虫灭害工作应有相应的记录。
- 7.5.7 仓内应使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。

## 8 商品质量安全管理

### 8.1 配货管理

- 8.1.1 前置仓应由总部统一配货，收货人员检查运输车辆封签是否完好，并按照配货单清点数量。收货人员发现封签损坏时，应立即上报，将封签损坏的货品单独存放。相关负责人员调查封签损坏原因并执行相应措施。
- 8.1.2 前置仓收货人员按照调拨单清点数量，并按规定时间办理入库。

### 8.2 运输与贮存要求

- 8.2.1 前置仓应设专人管理，建立管理制度，定期检查质量和安全情况，及时清理变质或超过保质期的商品。前置仓出货应遵循先进先出的原则，必要时应根据不同商品的特性确定出货顺序。
- 8.2.2 贮存、运输和装卸容器、工具和设备应当安全无害，保持清洁，防止污染，不得将食用商品与有毒、有害物品一同贮存、运输；应生熟分开，避免运输过程中交叉污染；
- 8.2.3 贮存、运输有特殊温度控制要求的商品，应进行温度监控，并做好监控记录，符合保证商品质量安全所需的温度要求。
- 8.2.4 贮存有特殊湿度控制要求的商品，应进行湿度监控，并做好监控记录，符合保证商品质量安全所需的湿度要求。
- 8.2.5 食用农产品、水产品贮存、运输中所使用的保鲜剂、防腐剂等，应符合国家有关强制性技术规范。
- 8.2.6 商品运输应适量装载，堆高不能使包装变形，高度不超过封口。
- 8.2.7 贮存和运输过程中应避免日光直射、雨淋、显著的温湿度变化和剧烈撞击等，防止食用商品受到不良影响。
- 8.2.8 贮存和运输过程中食用农产品、食品、生活日用品应按类别分区域放置，防止串味、污染。
- 8.2.9 前置仓内应设温度自动记录仪或温度湿度计，对温度、湿度进行监控，保留监控记录。测量仪器应放置在不受冷凝、异常气流、辐射、振动和可能冲击的地方，点的多少视前置仓面积而定。
- 8.2.10 前置仓内食用农产品、食品堆放应隔墙离地，货垛应置于拖板上。贮存货架应高度适中，且保持清洁卫生，无积水和污渍。

8.2.11 前置仓内贮存在冷藏、冷冻陈列柜中的商品，不应超过冷藏、冷冻陈列柜的负载线，严禁将商品摆放在冷藏、冷冻柜回风口处。

8.2.12 前置仓内即食食品与肉、鱼、蔬菜等生食应隔离存放，避免交叉污染；

### 8.3 临近保质期食品管理

8.3.1 前置仓应建立临近保质期商品管理制度，应将临近保质期的商品作出醒目提示。

8.3.2 前置仓应清点、整理打包临近保质期商品，可按相应的处置方式进行处理。

### 8.4 不合格品管理

8.4.1 前置仓应建立不合格品管理制度，将不合格商品存放在特定区域，并作出醒目提示。

8.4.2 禁止在前置仓内通过重新包装等手段，篡改商品的生产日期和保质期等重要信息。

8.4.3 禁止前置仓将超过保质期的商品退回生产经营企业。前置仓应当采取染色、毁形等措施对超过保质期商品进行无害化处理，并记录处置结果。

### 8.5 致敏物质管理

8.5.1 宜建立并实施针对果蔬初加工、水产品初加工过程及设施的致敏物质管理方案，制定必要控制措施，并对控制措施进行确认和验证，以最大限度地减少或消除致敏物质交叉污染。

8.5.2 宜识别致敏物质的污染途径，并对可能的致敏物质污染进行风险评估，避免致敏物质交叉污染的发生。

8.5.3 应制定减少或消除致敏物质交叉污染的控制措施，并对控制措施进行确认和验证。

### 8.6 包装要求

8.6.1 同一包装内的商品产地、品种、等级应一致；包装内商品的可视部分应能够代表包装内全部商品。

8.6.2 包装材料应无毒、清洁、干燥、无污染、无异味，具有一定的通透性、防潮性、抗压性和环保性，可以回收利用或可降解，且应符合 GB 4806.7、GB 10457 等的规定。

8.6.3 包装作业应在适宜的温度环境中进行。包装过程中应轻拿轻放、避免机械损伤。

8.6.4 包装不耐压的果蔬，应在包装容器内加支撑物或衬垫物。易流水的果蔬（如分切后的菠萝等），应采取适当的措施密闭包装，防止水流出。

8.6.5 包装容器应有标签，标签上应标注品名、分切分装单位名称、分切分装日期、保质期或最长食用期限（保质期不得超过原有食品的保质期）。对保存条件和食用方式有特殊要求的，也应在标签上注明。

### 8.7 分拣打包要求

8.7.1 检查商品品质，商品可视区域无破损、腐烂、黄叶、异物、病变、虫害等。商品不临期、不过期。

8.7.2 以“重不压轻、干湿分离”为原则进行打包。易流水商品、带泥土商品、具有特殊气味商品应单独打包。

8.7.3 常温、冷藏、冷冻、水产品及有特殊气味的商品应分别进行打包。

8.7.4 打包过程中应确保化学品与食品，即食食品与生化制品分开打包，避免交叉污染。

8.7.5 预包装商品外观干净、无污染、无破损。

## 8.8 配送要求

8.8.1 配送箱或工具应清洁卫生、无异味、无泥土、无灰尘及异物，应定期清洗消毒。

8.8.2 配送冷藏、冷冻商品时应分别采取必要的保温措施。

8.8.3 配送鲜活水产品应配备符合水产品存活条件的设施，并使用独立配送箱。鲜活水产品不得与其他商品存放于同一配送箱时，应采取有效的隔离措施。

8.8.4 配送应按分拣打包要求的储存方式配送，配送过程中保护易碎商品，轻拿轻放。

## 9 投诉管理

9.1 应保持消费者投诉渠道畅通，设立投诉电话，建立消费者投诉处理制度，由专人接待消费者投诉，及时妥善处置消费者投诉。

9.2 处理投诉应责任到人，限定时间，对处理结果和投诉者满意度应进行详细跟踪记录，保留记录。

9.3 对消费者提出的投诉，应查找原因，制定纠正措施，进行改进。

9.4 商业文明：提供售后服务时宜做到无需提供小票，无需提供商品，无需退货理由即“三无退货”。

## 10 人员管理

10.1 前置仓应配备食品安全管理人员，监控食品安全状况；应配备环境卫生、设备设施检修、装卸搬运、消防安全管理等方面的从业人员。

10.2 前置仓应建立培训制度，应对各类从业人员进行卫生管理、商品质量安全和消防安全方面知识的宣传和培训；加强对配送人员的培训和管理，包括礼貌性言行举止、恰当的应变反应、与客户沟通技巧等，推行培训上岗制度。应定期对从业人员进行考核，考核不合格者不得上岗；应评估培训效果，并将培训和考核的情况记录、存档。

10.3 当食品安全相关的法律法规标准更新时，应及时开展培训及考核。

## 11 追溯

11.1 应建立食品安全信息追溯制度，对食品和食用农产品实施信息追溯管理。

11.2 宜采用电子信息记录追溯信息，记录应保持清晰、易于识别和检索。应按规定的期限保持可追溯性记录，使潜在不安全商品得以处理。

11.3 可追溯性记录应符合法律法规要求和顾客要求。

## 12 记录和文件管理

12.1 应建立记录制度，对进货、分拣包装、贮存、配送等环节详细记录。记录内容应完整、真实，并保留载有相关信息的票据凭证。各项记录均应由专人负责，记录人员签名，相关记录和票据凭证的保存期限不得少于二年。

12.2 应如实记录临近保质期食品与不合格产品的产品名称、批次、规格、数量及处理方式等内容。

## 13 应急响应

### 13.1 突发情况

13.1.1 前置仓应制定火灾、断电、断网、停水等应急响应预案，建立安全检查和监督制度，专人定期巡查相关设施设备的有效性，及时处理并记录，防控突发情况的发生。

13.1.2 前置仓至少每年应进行一次火灾事故应急演练，并保留演练记录。

### 13.2 食品安全事件

13.2.1 前置仓应制定食品安全事故应急处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患，并保留记录。

13.2.2 前置仓至少每年应进行一次食品安全事故处置应急演练，并保留演练记录。

### 13.3 产品召回

13.3.1 应制定产品召回制度。

13.3.2 发现经营的食用农产品或食品不符合安全标准或者有证据证明可能危害人体健康的，应当立即停止销售，进行相关产品下架处理，通知总部和相关消费者，并记录停止销售和通知情况。

13.3.3 由于前置仓的原因造成其经营的食用农产品或食品有 13.3.2 规定情形的，前置仓企业应实施召回，应对召回的食用农产品或食品采取无害化处理、销毁等措施，防止其再次流入消费者手中。

13.3.4 应如实记录发生召回的产品名称、批次、规格、数量、发生召回的原因及后续整改方案等内容。

## 14 突发性公共卫生事件应对措施

### 14.1 基本要求

14.1.1 成立防控工作小组，制定应急方案，做好信息采集工作，建立报备制度。

14.1.2 防控工作小组应由第一负责人或指定专人全面负责，设计有效的应对工作流程。

14.1.3 应全面采集了解、登记汇总上岗员工动态（员工去过哪里、是否有卫生事件相关的症状）。有疫情发生地区生活史、旅行史以及与确诊病例有密切接触的员工暂不应返程返岗。

14.1.4 要求所有员工对待疫情不得隐瞒，如有出现发热、咳嗽等不适症状以及与来自疫情流行地区的人员有密切接触等潜在风险的人员应及时报备，按照属地要求居家观察，暂不返岗。

#### 14.2 防护物资准备

企业应在开业前，准备防护物资，包括但不限于：医用外科口罩、医用消毒水/酒精、紫外线空气消毒灯、空调系统专用消毒剂、洗手液等防护用品，配备红外线测温仪等。

#### 14.3 人员管理

14.3.1 每日采集员工（含配送人员）疫情控制期间的动态信息并登记汇总。有重点疫区生活史、旅行史以及确诊或疑似病例有密切接触的员工应严格进行隔离观察。

14.3.2 上岗员工每天进入经营场所前，应检测体温、洗手、消毒。若员工体温超过 37.3℃，应要求员工回家观察休息。工作中一旦发现员工有发热、感冒、咳嗽、呼吸道感染等疑似症状，应立即停止工作，及时到医疗机构就诊。

14.3.3 员工上班期间应时刻佩戴口罩，与他人保持安全距离，保持勤洗手，坚持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照七步法严格洗手。

14.3.4 减少或者避免聚集性会议，尽量通过非接触方式进行沟通。

14.3.5 加强对员工的培训，如发现有疑似症状的，依有关流程及时报告，妥善处理，迅速采取隔离防护措施。

14.3.6 应根据经营场所的实际情况，进行人员、物品的流向设计，尽量保证人员和物品相互隔离，楼内垃圾等污染物品与干净物品无交叉。

#### 14.4 场所管理

14.4.1 加强服务站的通风、消毒和清洁卫生。

14.4.2 服务站每日至少开窗自然通风 2 次，每次 30 分钟以上；不能开窗通风或通风不良的，可使用电风扇、排风扇等机械通风方式；必要时使用循环风空气消毒机消毒，应持续开机消毒。

14.4.3 严控接触性感染，防止污染源进入。

14.4.4 服务站应在开业前和结业后，进行全面的卫生清洁和消毒。

14.4.5 对所有卫生间地漏排水，小便器排水，盥洗池排水做水封检查，并做杀菌消毒处理。

14.4.6 必要时，可请专业清洁消毒服务商配合做好环境卫生工作，并向消费者公示每日消毒情况。

14.4.7 建议对口罩、手套等常用防疫用品进行集中回收处置管理。

#### 14.5 设备设施管理

14.5.1 垃圾桶应增加清理频次，保持清洁卫生。

14.5.2 垃圾房及时清运，封闭储存。

14.5.3 收货区及送货车辆应注意清洁卫生，定期消毒。

#### 14.6 商品管理

14.6.1 在疫情期间，前置仓企业应严格在防控疫情的基础上，积极组织货源，保障群众日常消费需求，特别是清洁消毒、口罩等用品，尽量保障供应。所有的商品应在合格供应商处采购，在运输、储存过程严格防控，杜绝污染。

14.6.2 前置仓企业应严格杜绝随意涨价，应在稳定物价，保障供应方面做出贡献。

## 14.7 无接触配送

### 14.7.1 总则

经与消费者沟通将商品放置到指定位置，如公司前台、家门口，通过减少面对面接触，保障配送员和用户在送和收商品环节的安全。

### 14.7.2 用户下单

用户应在下单前或配送员接单后，直接在订单备注中选择或通过联系配送员要求使用无接触配送，并指定商品放置位置。

### 14.7.3 配送员接单

用户选择使用无接触配送，配送员与用户确认商品放置位置；若用户未选择使用无接触配送，配送员应建议用户使用无接触配送，如用户接受则与用户确认商品放置位置。

配送员根据用户的要求，将商品放置在指定位置并拍照发送给用户，告知商品已完成配送。

### 14.7.4 用户取货

收到配送员的送达消息后，用户前往指定位置取商品，服务完成。

### 14.7.5 异常情况处理

#### 14.7.5.1 商品配送中异常处理

在无接触配送中，因在指定位置放置商品出现异常，包括但不限于商品破损、丢失的，应具备相应的处理流程与机制，由配送员转交给客服部门进行后续流程的处理，根据实际情况为用户再次配送商品或给予用户适当补偿。

#### 14.7.5.2 紧急事件应对

在配送过程中，如遇到小区封闭、道路阻断等突发情况，配送员应立即停止配送，做好自身防护措施后联系站长及客服人员，根据实际情况确认终止或继续配送任务。

### 14.7.5 投诉处理

企业应安排客服部门在保证维护双方利益的前提下处理用户和配送员投诉，处理完成后宜根据双方反馈进行进一步改进。

### 参 考 文 献:

- [1] GB 4806.6 食品安全国家标准 食品接触用塑料树脂
- [2] GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- [3] GB/T 21721 农副产品销售现场危害管理规范
- [4] GB/T 22502 超市销售生鲜农产品基本要求
- [5] NY/T 1939 热带水果包装、标识通则
- [6] SB/T 10158 新鲜蔬菜包装与标识
- [7] SB/T 10729 易腐食品冷藏链操作规范 果蔬类
- [8] SB/T 10890 预包装水果流通规范
- [9] DB/31 2009 食品安全地方标准 餐饮服务团体膳食外卖卫生规范
- [10] DB31/2019 食品安全地方标准 食品生产加工小作坊卫生规范
- [11] DB31/2027 食品安全地方标准 即食食品现制现售卫生规范
- [12] DB31/199 污水综合排放标准（上海市地方标准）
- [13] DB13/T 2562 蔬菜配送服务规范
- [14] DB31/T 344 菜市场设置与管理规范
- [15] DB31/T 396 生鲜食品超市经营与管理规范
- [16] T/CCAA 29 食品安全管理体系 食品批发与零售企业要求
- [17] T/CCPTICSC 007-2017 外卖配送服务规范
- [18] 商务部、国家卫生健康委 2020 年 02 月 06 日联合印发《零售、餐饮企业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南》
- [19] 国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组 2020 年 02 月 15 日印发《新型冠状病毒肺炎流行期间商场超市防护指南》
- [20] 中华人民共和国食品安全法（2009 年 2 月 28 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过 2015 年 4 月 24 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第十四次会议修订 根据 2018 年 12 月 29 日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉等五部法律的决定》修正）
- [21] 食用农产品市场销售质量安全监督管理办法（国家食品药品监督管理总局令（2016）第 20 号）