

农产品电子商务配送服务规范

Specification of agricultural products e-commerce delivery service

2021 - 03 - 11 发布

2021 - 04 - 11 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 服务原则..... 1

 4.1 系统优化..... 2

 4.2 目标明确..... 2

 4.3 服务规范..... 2

5 服务机构要求..... 2

 5.1 资质要求..... 2

 5.2 场所要求..... 2

 5.3 设施设备..... 2

 5.4 人员要求..... 2

 5.5 管理要求..... 3

 5.6 产品质量..... 3

 5.7 信息管理..... 3

6 服务流程..... 3

 6.1 订单处理..... 3

 6.2 货品装卸..... 4

 6.3 运输配送..... 4

 6.4 送达交付..... 4

 6.5 回单交接..... 5

7 异常处理..... 5

 7.1 故障处理..... 5

 7.2 差错处理..... 5

 7.3 投诉处理..... 5

8 服务质量评价..... 5

附录 A（资料性） 农产品电子商务配送服务质量评价指标..... 6

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。

本文件由山东省农业农村厅提出并组织实施。

本文件由山东省农业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山东省标准化研究院。

本文件主要起草人：张艳荣、李倩、王波、潘婷婷、于若诗。

农产品电子商务配送服务规范

1 范围

本文件规定了农产品电子商务配送服务的服务原则、服务机构要求、服务流程、异常处理及服务质量评价等内容。

本文件适用于农产品电子商务配送服务商以自营物流或第三方物流方式等提供的农产品配送服务的管理和质量评价。

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/T 6388 运输包装收发货标志
GB/T 18768 数码仓库应用系统规范
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法
DB37/T 3539 农产品电子商务包装通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农产品电子商务 agricultural products e-commerce

通过信息网络进行农产品交易的经营活动。

[来源：GB/T 35408—2017，2.1.1，有修改]

3.2

配送 delivery

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、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。

[来源：GB/T 18354—2006，2.13]

3.3

电子商务配送服务商 e-commerce delivery service provider

依法注册登记的，为电子商务平台提供商、在线销售商和消费者提供配送服务的组织。

[来源：GB/T 31524—2015，3.4，有修改]

4 服务原则

4.1 系统优化

运用标准化和信息化手段，整合资源，制定相关的业务流程及操作规范，形成农产品物流配送体系。

4.2 目标明确

农产品电子商务配送服务应以客户为中心，符合客户需求，保障客户权益。

4.3 服务规范

农产品电子商务配送服务配送方式、质量、价格、跟踪查询、服务承诺等真实、准确、规范，在大宗农产品配送或经常性分散配送服务时，应签订服务合同。

5 服务机构要求

5.1 资质要求

5.1.1 应依法注册且具备法人资格。

5.1.2 应具有合法的经营资质。

5.1.3 需要进行加工处理的应具备相应资质。

5.2 场所要求

5.2.1 应具备固定经营场所并满足以下要求：

——以现有门头房和符合建设要求的场地为主；

——应远离有毒有害气体、污水、烟雾、粉尘等污染源，以及生产或存贮易燃易爆、有毒等危险品的场所；

——应具备仓储区、低温收发区等功能区域，并配备照明、应急电源以及消防设备等；

——如提供加工服务，还应具备加工场所，并符合相关标准；

——其他应满足的要求。

5.2.2 仓储场所应符合 GB/T 18768 中的相关要求，并进行信息化管理。

5.3 设施设备

5.3.1 应具备农产品电子商务配送设施及服务网点，构建农产品物流配送体系。

5.3.2 应配置开展运输、计量、存储、信息采集、监控、分拣、加工、安检及办公业务等所需的设施设备，并定期维护更新。

5.3.3 应根据农产品配送需求，配备冷链配送服务的设施设备，如冷库、冷藏（保温）车、车载（自提网点）冰柜、保温箱等，宜具备温度采集、记录、上传、查看及异常报警等功能。

5.3.4 配送箱等与农产品直接接触的设施设备应使用无毒无害及可降解可循环利用的材料。

5.3.5 运输工具可包括货运汽车、电动车等，并具备以下条件：

——配送车辆应安装卫星定位设备或监控终端等，对天气、路况等运输全程信息进行实时监控；

——配送车辆应采取适当的防盗、防颠簸、防火、防雨等防护措施，控温车辆的技术要求和条件应符合 QC/T 449 的相关规定；

——车辆厢体和配送箱应具有良好的密封性，厢体内配置的辅助工具应放置牢固，运输作业完成后及时清洁消毒。

5.3.6 农产品配送所需设施设备应定期清洗及维护。

5.4 人员要求

- 5.4.1 应对从业人员进行注册管理及职业化培训，并记录工作人员投诉情况，定期抽查人员服务满意度。
- 5.4.2 客户服务人员、调度人员、信息平台运营维护人员、配送人员等应具备岗位所需的专业知识与业务技能。
- 5.4.3 与农产品直接接触的从业人员应持有健康合格证明。
- 5.4.4 从业人员应仪表仪容整洁、着装统一，服务态度良好，用语文明礼貌。

5.5 管理要求

- 5.5.1 应制定供应商管理、收发货管理、卫生管理、产品追溯管理、安全生产管理、应急管理等管理制度。
- 5.5.2 应妥善保存农产品质量安全检测文件、收发货单、配送记录等各类文件。
- 5.5.3 应建立健全岗位管理制度及配送服务应急处置预案，明确各方管理职责，制定灾害性天气等突发情况的应急措施。
- 5.5.4 宜建立统一的形象识别系统，包括人员服装、车辆外观、产品包装等，农产品包装应符合 DB37/T 3539 的相关要求。
- 5.5.5 应制定明确统一的服务计费规则，包括基本服务费、保险或保价费、退换货服务费、增值服务等，服务价格公开透明。
- 5.5.6 应按客户需求提供结算明细清单、纸质或电子发票。

5.6 产品质量

- 5.6.1 应根据农产品品种、等级及客户需求严格按照规范对产品进行分拆、包装等操作，应注意卫生，避免产品污染。
- 5.6.2 配送的农产品应确保质量安全，产品清洁、外观完好。
- 5.6.3 应对农产品的包装与加工制定相关的处理程序，主要包括但不限于：
 - 按照事先约定的工艺要求或流程，对农产品进行加工、包装和组配；
 - 对未约定的农产品应按照符合其质量特性技术的要求进行加工和包装；
 - 对包装后的农产品进行标识，主要包括配送关键信息及货物搬运等特殊要求的警示标志，并应符合 GB/T 191 和 GB/T 6388 的规定。

5.7 信息管理

- 5.7.1 应建立与开办业务相适应的信息管理系统，且满足以下条件：
 - 根据业务需求，应具备客户管理、订单管理、状态查询、财务管理、物流、仓储、运输及投诉管理等系统功能；
 - 应具备系统推送或以其他线上方式提供基本信息及接受信息的功能，建立信息安全管理制度。
- 5.7.2 应利用信息管理系统的信息资源，建立便捷的信息服务平台，具体要求包括但不限于：
 - 制定服务等级、价格、服务承诺、能否代收货款等服务信息的详细说明，在企业网站或通过电子商务交易平台向客户展示，供客户选择；
 - 应具备账户管理、订单查询、物流追踪、投诉等基础服务功能。

6 服务流程

6.1 订单处理

- 6.1.1 应明确订单的必填和选填信息，包括收发货方信息、货物清单、发票、送货时限等内容。

6.1.2 供应商或消费者下单后应快速进行订单确认，并根据订单要求及时完成取货或备货；如需依托第三方物流配送的，应及时将订单信息发送给第三方。

6.1.3 应根据客户要求以及农产品种类、流向、城市道路要求等确定配送方案，配送方案宜包括但不限于以下内容：

- 运输方式；
- 装卸工具；
- 线路规划；
- 订单集拼；
- 车辆配载；
- 包装及防护措施要求；
- 配送起止时间及送达交付时间。

6.1.4 应通过扫码等方式把货运单号和取货、包装、装卸、存储、分拣、发运、中转、配送、到达等操作状态信息录入查询系统，以供客户查询。

6.2 货品装卸

6.2.1 货品装载前应检查车辆及运输设备，冷链运输的货品应确保制冷系统等正常运转并进行预冷处理，使车厢温度达到货品所需的运输温度。

6.2.2 应根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车等原则进行装货，并及时核对信息，保证货物与单据一致。

6.2.3 货品装卸时应操作迅速、轻拿轻放、均衡布置，不应拖行或抛掷。

6.2.4 运输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货品。

6.2.5 应使用标准化托盘、货架等单元载具。

6.3 运输配送

6.3.1 应建立并实施配送车辆及配送路线管理制度，严格按照配送方案确定的线路和时间进行配送。

6.3.2 运输过程中应防止农产品挤压、水淋和污染，实时监测车厢内温度，保持车厢内温度均匀。

6.3.3 应安全、准确、及时配送货物，如遇突发情况导致配送车辆无法正常送达或延迟时，应及时通知收件人和发货方，必要时采取有效的应急措施，保证服务质量。

6.4 送达交付

6.4.1 配送服务商可设立农产品自提网点，配置具备温度控制功能、满足暂存需要的冰柜等设备。

6.4.2 应和收件人提前预约，协调配送时间和地点，送达后首先进行身份确认（如代收需提供身份证明），要求自提的可放置于自提网点冰柜并告知收件人在规定时间内提取。

6.4.3 签收交付时应重点注意以下方面：

- 交付时应与收件人就货品规格、数量、包装、质量等进行当面验收，验收无误后应要求收件人按照有效签收模式签收回单；
- 如涉及货到付款的代收服务时，应按协议规定在交货和收款后及时将货款打入商家或第三方支付账户；
- 应对交付时出现的货物破损、货差等配送质量纠纷及时进行责任界定，并在回单上批注。

6.4.4 首次投递未成功的货品应及时带回，并及时联系收件人，在约定时限内进行二次投递，仍未投递成功的则应按约定及时与发货方协商处理。

6.4.5 货品交付后，应及时反馈并同步更新系统物流签收信息，对特殊情况无法完成交付的货品做好记录并采取处理措施。

6.5 回单交接

6.5.1 应按照回单交接流程，并根据发货方提供的有效签收模式审核收件人签收的回单是否有效，有异常及时向发货方反馈处理。

6.5.2 配送服务完成后，应及时将审核后的回单存档或移交给发货方，并做好记录。

7 异常处理

7.1 故障处理

7.1.1 货物在运输过程中，如遇车辆故障等，应及时报备并采取相应措施确保货物及时抵达。

7.1.2 货物在运输途中发生盗窃等情况时，应及时向公安机关和保险机构报案，并做好备案登记。

7.2 差错处理

7.2.1 配送系统应有一定的纠错能力，发现装卸、分拣错误的运单时有预警功能。

7.2.2 因货单不符客户拒收时应保证货物逆向物流运输条件，并向电子商务配送商反馈，重新入库前应检验，并符合相关的产品质量要求。

7.2.3 因货品质量客户拒收时应及时向电子商务配送商反馈，按预先确定的货物处置方法进行妥善处理，并采用图片、视频等方式留存，不应与其他货物混装。

7.2.4 出现丢包、农产品损坏时，应按协议予以赔偿。

7.2.5 发现送货差错时应及时追回，并与发货方协商解决，无法追回时按丢包处理。

7.2.6 因发货方的原因要求追回已发出货品，应及时查询物流状态，尽量追回，无法追回的应及时向发货方说明。

7.2.7 出现其他异常情况，未在协议中说明的，应与发货方协商解决。

7.3 投诉处理

7.3.1 应按照 GB/T 19012 的要求建立投诉接受渠道和投诉处理管理系统，公开投诉或申请赔偿方式；接到投诉后应记录投诉原因、诉求等信息，及时启动投诉处理程序。

7.3.2 投诉有效期为 1 年，投诉处理时限应不超过 30 天，与投诉人有特殊约定的除外。

7.3.3 投诉处理应在承诺期限内完成，因电子商务配送商原因导致客户不满的应及时沟通取得谅解，造成损失的应按事先达成的协议进行赔偿，无法有效处理的应及时向投诉者说明情况。

7.3.4 所有投诉应有跟踪记录，并提供投诉处理的进度查询。

7.3.5 应对投诉处理结果及时回访，并定期分析客户投诉记录，制定和实施改善服务方案。

8 服务质量评价

8.1 应建立科学的服务质量评价体系，就配送服务的客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行评价，评价方法客观、可行。

8.2 应结合市场及客户反馈，通过对服务质量监控、数据审核与分析等手段，采取必要的纠正和预防措施。

8.3 农产品电子商务配送服务商应定期评估并分析改进配送服务质量。配送服务质量评价指标参见附录 A。

附录 A
(资料性)

农产品电子商务配送服务质量评价指标

可从表A. 1中选取指标对农产品电子商务服务质量进行评价。

表 A. 1 农产品电子商务配送服务质量评价指标

指标名称	要求	计算方法	指标来源
配送及时率	一定时期内按约定时间成功配送比率, 应不低于 95 %。	$\frac{\text{约定时间内成功配送订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$	运营数据统计
差错率	一定时期内出现差错(如丢件、配送错误等)的比率, 不高于 0.5 %。	$\frac{\text{出差错的订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$	运营数据统计
货品损坏率	一定时期内货品在配送过程中受损坏的比率, 不高于 0.05 %。	$\frac{\text{货品损坏的订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$	运营数据统计
人员服务投诉率	一定时期内取货或送货工作人员因服务态度或专业素养等问题受到客户投诉的比率, 应不高于 0.5 %。	$\frac{\text{工作人员被投诉的订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$	运营数据统计或抽样调查问询
客户满意度	一定时期内对配送服务感到满意的客户比率, 应不低于 90 %。	$\frac{\text{感到满意的客户量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$	运营数据统计或抽样调查问询