

# DB31

## 上海市地方标准

DB 31/T XXXX—XXXX

### 生鲜电商配送货 服务规范

(征求意见稿)

20XX - XX - XX 发布

20XX - XX - XX 实施

上海市市场监督管理局 发布

## 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。

本文件由上海市商务委员会提出并组织实施。

本文件由上海市商务委电子商务处归口。

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。

本规范起草单位：上海市网购商会、美团买菜、夏晖物流（上海）有限公司、英格尔检测、盒马鲜生、叮咚买菜、一泽科技、京东、上海市农产品质量安全中心、上海交通大学、上海财经大学

本规范主要起草人：姚海燕、宋轶勤、丰东升、张维谊、崔丽丽、邹丰生、俞柏林、徐玉华、曹原豪

# 生鲜电商配送货服务规范

## 1 范围

本文件规定了初级生鲜农产品配送组织的管理要求，包括资源管理、生鲜农产品备货过程、配送过程、交付过程及售后服务等方面的管理要求。

本文件适用于初级生鲜农产品电商经营企业和配送企业的配送货服务。

## 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 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/T 18883 室内空气质量标准

SB/T 10428-2007 初级生鲜食品配送良好操作规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**初级生鲜农产品 Fresh Agricultural Products**

种植、采摘、养殖、捕捞形成的，未经烹饪等热加工的新鲜蔬菜、水果、禽畜肉、禽蛋和水产品等。

### 3.2

**分拣 Selection**

将初级生鲜农产品按照品种、品质、规格等级、储存要求、出入库顺序等进行分类的作业。

### 3.3

**包装 Package**

对加工后的初级生鲜农产品进行防护性包装以满足配送及交付需求，包括计量、贴标签、组配等。

### 3.4

**临时存储 Temporary storage**

对包装后的初级生鲜农产品进行临时性存放并做好标志。如有温度要求，应根据产品所标示的温度要求进行临时存储。

### 3.5

**配送 Delivery**

配送经营企业根据订单要求，将包装完好的初级生鲜农产品用符合要求的配送容器，按时按要求送达订单指定地点的物流活动。

## 4 备货阶段

### 4.1 出库分拣

#### 4.1.1 分拣区卫生

4.1.1.1 分拣区应保持地面干燥、清洁、场内无异味，不得有淤积的污水。一经发现应及时清理、清洗。

4.1.1.2 垃圾及废弃物应至少一日一清，垃圾桶应定期清洗。

#### 4.1.2 分拣要求

4.1.2.1 经营企业接到订单后，应在承诺的时间期限内进行订单确认、开始分拣。

4.1.2.2 应根据初级生鲜农产品的特性设置保质期，及时清理变质或超过保质期的商品。

4.1.2.3 入库后的初级生鲜农产品应做好标签标识，分拣时应遵循先进先出的原则。

4.1.2.4 对已包装的初级生鲜农产品应再次核验内容物状况、内容物是否与标签品名一致，包装是否完好以及加工时间等。

#### 4.1.3 前场存放

4.1.3.1 分拣后的暂存应合理规划区域，避免串味、二次污染；有毒有害物品包括洗消用品，应与初级生鲜农产品分区域存放。

4.1.3.2 如有需要应设置清洁区，存放卫生要求较高的农产品，如净菜、分割肉等。

## 4.2 包装

### 4.2.1 包装要求

4.2.1.1 初级生鲜农产品出库前应加贴标签，注明品名、出库时间、储存要求、保质期或最佳食用期等相关信息。如有计量需求的初级生鲜农产品，还应增加计量信息。如果是已贴标的包装产品，可不再另行加贴标签。

4.2.1.2 用于贸易结算的计量设备，应定期检定并保留好检定记录。

4.2.1.3 包装应达到不破损，不渗液，不串味，不易损坏内容物等目的。反之，应考虑改进现有包装方式。

### 4.2.2 包装材料

4.2.2.1 包装物应符合 GB 4806.7、GB 10457、发改环资〔2020〕80 号等要求，鼓励经营企业绿色包装，不宜过度包装。

4.2.2.2 如有特殊温度要求的初级生鲜农产品，应配置相应的保温组配，如冰袋及保温袋。且在等待配送时，应放在指定的冷冻或冷藏临时存储区。

4.2.2.3 包装充填物应以绿色、减量、安全卫生及可循环为原则，鼓励企业按照 YZ/T 0166-2018 标准，选择适宜的充填物。

### 4.2.3 包装方式

4.2.3.1 使用非食品级组配如冰袋时，应注意防护，不得与初级生鲜农产品直接接触，以免因渗液造成食品污染。

4.2.3.2 物流包装应标贴送货信息，如送货地址、送货时间、收件人信息等。

## 4.3 临时存储

4.3.1 经营企业可根据需要设置临时存储区，并根据产品特性合理设置临储期限。

4.3.2 有特殊温度要求的初级生鲜农产品，应配置相应的冷冻冷藏柜，定期检查并做好温度记录。

4.3.3 配送员在交接物品时，应双方确认物品、配送信息、防护装置是否完好无误。并在清点核对物品及数量后，做好密封措施。如有条件，可使用食安封签进行防护。

## 5 配送阶段

### 5.1 配送容器

5.1.1 配送箱或工具应保持清洁卫生，无异味、无泥土、无灰尘及异物，定期清洗消毒。

5.1.2 配送前应对配送商品做最终确认，有无遗漏物品，包装是否有破损、渗液，保温装置是否齐全，配送单据是否装订牢固等，并双方确认。

5.1.3 配送箱中商品摆放应制定规则，如食品与非食品，即食与非即食，常温与特殊温度要求商品，耐压与不耐压，易碎与不易碎商品。特别是易污染，易渗漏，有异味等商品，应与其他商品做好隔离措施。

5.1.4 配送箱内不得摆放私人物品或食物，配送箱应保持开口朝上的直立状态，箱盖或防护罩应处于关闭状态。如超高商品导致无法加盖时，该配送箱不得放置有特殊温度要求的商品。

5.1.5 经营企业应对配送环节进行定期定量抽查，并做好检查记录。

## 5.2 配送人员

5.2.1 鼓励经营企业在用工前对配送人员进行背景调查，并登记备案以提升企业形象，做好长效管理。

5.2.2 配送人员上岗前应随身携带健康证明，做好晨检工作，并穿戴清洁统一的工作服。

5.2.3 配送人员应在经营企业规定的时间内响应配送订单。

5.2.4 配送人员在服务过程中应注意个人卫生，并使用规范的服务语言。

5.2.5 经营企业应建立人员管理制度及培训制度，包括食品安全相关的法律法规、个人卫生、规范用语及沟通技巧等，设立岗前考核，岗中抽查的监督机制。

## 5.3 配送时效

5.3.1 配送站应对周边的配送路线进行合理规划。并对每一批次的配送商品进行路线，配送时限确认。

5.3.2 应在指定时间内送达至消费者，如无法按时送达，应按企业既定的应急预案与消费者进行沟通，如无法取得消费者认可，应在规定时间内将信息反馈至经营企业。

5.3.3 对有特殊温度要求的商品，应在规划路线时优先配送，或在企业既定的配送时效内送达。

## 5.4 交通注意事项

5.4.1 企业应对配送人员培训普及交通规则，交通用具应符合企业要求。

5.4.2 停车时应注意不得妨碍交通，不应挡住出入口，不能占用盲道、机动车位及消防通道。

## 6 交付阶段

### 6.1 交付至人

6.1.1 当送达至消费者时，应先与消费者确认姓名或地址，以防误送。

6.1.2 商品交付时，特别是卫生要求较高的初级生鲜农产品，如净菜、肉类等，应交付至消费者手中，不得直接放置在地上。如商品发生漏发或错发，应及时告知经营企业与消费者进行联系。

6.1.3 当消费者不在家中时，应立即与其联系并确认放置地点后拍照留证。

### 6.2 交付至点

6.2.1 如果消费者选择无接触送货时，配送员应将商品放置于指定地点，在系统上进行送单完成确认，并拍照留证。

6.2.2 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。由配送员转交至经营企业进行后续处理。

## 7 售后服务

7.1 应在网站或手机 APP 公示投诉渠道，建立投诉处置制度。

7.2 经营企业接到投诉时，应及时与消费者进行确认、协商处理，并做好记录。

7.3 当发生系统性、重复性的商品异常时，应对问题产品进行检查确认，同时对库存的问题商品做好隔离标识，等待确认结果。

7.4 待查明原因后，应制定纠正措施，反馈至相关部门进行整改，并保留记录。

## 8 管理要求

### 8.1 人员管理

- 8.1.1 与初级生鲜农产品接触的工作人员应持有效健康证上岗。
- 8.1.2 经营企业应制定各环节工作人员的培训计划，做好岗前、岗中培训并保存记录。
- 8.1.3 经营企业应制定各环节工作人员的考核标准，明确岗位职责，实施岗位责任制。设立岗前考核，岗中抽查的监督机制

### 8.2 设备设施管理

- 8.2.1 应根据企业要求，对重要的设备设施进行登记管理，制定保养和维修制度，保持设备设施处于正常运行状态，并做好检查记录。
- 8.2.2 应制定和执行虫害控制措施，如纱窗、风幕机、粘鼠板等，防止各类虫害侵入。排水沟出口及各类排气口宜安装网眼孔径小于 6MM 的金属格栅或网罩。
- 8.2.3 对防虫害设备设施应绘制控制平面图，标明捕鼠器、粘鼠板、灭蝇等等装置的位置，定期检查并做好检查及处置记录。
- 8.2.4 应合理配置防虫害设备设施，不应污染产品、包装物、加工器具等。如不得在加工台面上方使用电击式灭蝇灯、不得在室内使用鼠药等。
- 8.2.5 加工制作用水的水质符合 GB 5749 《生活饮用水卫生标准》规定。

### 8.3 信息管理

- 8.3.1 鼓励经营企业对顾客信息进行防护，以免信息泄露。

### 8.4 过程管理

- 8.3.1 经营企业应根据初级生鲜农产品的特点，制定各环节的操作及监控制度，良好实施并定期检查记录。
  - 8.3.2 经营企业如将配送环节外包给专业公司，应要求外包公司遵守既定的配送制度，并实施监督管理职责。
  - 8.3.3 对临期或不合格品，应设置相应区域并做好明显标志，以防误用、错用
  - 8.3.4 对过期初级生鲜农产品应采取染色毁形等措施，不得将超过保质期的初级生鲜农产品退回供应商。
-

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
- [2] 《上海市食品安全管理条例》
- [3] SB/T 10873-2012 生鲜农产品配送中心管理技术规范
- [4] T/CCFAGS 00X-2020 前置仓管理规范
- [5] 《国家发展改革委生态环境部关于进一步加强塑料污染治理的意见》发改环资〔2020〕80号
- [6] 《餐饮服务食品安全操作规范》（2018）
- [7] YZ/T 0166-2018 邮件快件包装填充物技术要求