ICS 67.040
CCS B 08

团　　体　　标　　准

T/CI XXXX—XXXX

生鲜农产品配送保障管理规范

Fresh agricultural products distribution guarantee management code

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

中国国际科技促进会　　发 布

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　场所要求 1
5　设备要求 1
6　人员要求 1
7　管理要求 2
8　检测要求 2
9　异常处理要求 2
10　服务质量评价 3

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这些专利的责任。

本文件由中国国际科技促进会提出并归口。

本文件起草单位：浙江中田农业科技有限公司、浙江中田农业科技有限公司、浙江本道农业有限公司、湖州中润家庭农场、湖州南浔惠和蔬菜专业合作社。

本文件主要起草人：

本文件首次发布。

生鲜农产品配送保障管理规范

1 范围

本文件规定了生鲜农产品配送服务保障管理规范的场所要求、设备要求、人员要求、管理要求、检测要求、异常处理要求和服务质量评价。

本文件适用于生鲜农产品配送服务保障管理。

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。

QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 场所要求

应具备固定场所并满足以下要求：

a) 以现有门头房和符合建设要求的场地为主；
b) 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；
c) 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；
d) 如提供加工服务，还应具备加工场所，并符合相关标准；
e) 其他应满足的要求。

5 设备要求

5.1 应具备与经营的生鲜农产品品种、数量相适应的场所，要求环境整洁等。

5.2 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 应配置开展运输、计量、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。

5.4 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。

5.5 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。

5.6 运输工具可包括货运汽车、电动车等，并具备以下条件：

a) 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；
b) 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；
c) 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。
d) 农产品配送所需设施设备应定期清洗及维护。

6 人员要求

6.1.1 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。
6.1.2 客户服务人员、调度人员、检测人员、配送人员等应具备岗位所需的专业知识与业务技能。
6.1.3 与农产品直接接触的从业人员应持有健康合格证明。
6.1.4 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。

7 管理要求

7.1 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。
7.2 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。
7.3 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。
7.4 宜建立统一的形象识别系统，包括人员服装、车辆外观、产品包装等相关要求。
7.5 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、增值服务费等，服务价格公开透明。
7.6 应按客户需求提供结算明细清单、纸质或电子发票。
7.7 应配备生鲜农产品安全管理人员，加强对其培训和考核并进行培训记录。

8 检测要求

8.1 应建设快速检测实验室，并符合相关法律法规。
8.2 应具备快速检测设备，并按照要求对农产品进行检验检测，并提交检测结果，检测数据应存档。
8.3 遇到快速检测结果为阳性的农产品，应进行复检，复检阴性才可进行配送。如复检还是为阳性，因对阳性农产品进行无害化处理，并通知相关人员进行整改核查。

9 异常处理要求

9.1 故障异常

9.1.1 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。
9.1.2 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。

9.2 差错处理

9.2.1 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。
9.2.2 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。
9.2.3 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。
9.2.4 出现丢包、农产品损坏时，应按协议予以赔偿。
9.2.5 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。
9.2.6 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。
9.2.7 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。

9.3 投诉处理

9.3.1 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。
9.3.2 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。
9.3.3 所有投诉应有跟踪记录，并应提供投诉处理的进度查询。
9.3.4 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。

10 服务质量评价

10.1 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。
10.2 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。
10.3 农产品配送服务商应定期评估并分析改进配送保障质量。