|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
|  |

苏州市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

生鲜食材配送服务规范

Specification of fresh ingredients delivery service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

苏州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc188428850)

[1 范围 3](#_Toc188428851)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc188428852)

[3 术语和定义 3](#_Toc188428853)

[4 配送服务企业 4](#_Toc188428854)

[4.1 总体要求 4](#_Toc188428855)

[4.2 基本要求 4](#_Toc188428856)

[5 信息平台 （配送平台） 5](#_Toc188428857)

[6 生鲜食材质量要求 5](#_Toc188428858)

[6.1 分类 5](#_Toc188428859)

[6.2 质量要求 6](#_Toc188428860)

[7 服务规范 6](#_Toc188428861)

[7.1 对接供应商 6](#_Toc188428862)

[7.2 服务流程 7](#_Toc188428863)

[8 服务评价与改进 8](#_Toc188428864)

[8.1 评价 8](#_Toc188428865)

[8.2 改进 8](#_Toc188428866)

[参考文献 1](#_Toc188428867)

1. 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。

本文件的某些内容可能会设计专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由苏州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：江苏三港农业科技发展有限公司、苏州城市学院、苏州市吴江区市场监督管理局、常熟理工学院、苏州市吴江区苏州湾外国语学校、苏州工业园区唯亭实验小学、江苏佳洁食品科技有限公司。

本文件主要起草人：蒋春华、张宇、蒋劲雯、孙爱明、凌琳、戴阳军、朱燕、王钱海、单立冻、陈泽溢、张鸣浩、周晓春、周超。

生鲜食材配送服务规范

* 1. 范围

本文件规定了生鲜食材配送服务企业、配送平台、生鲜食材质量的要求，确立了服务规范、服务评价与改进。

本文件适用于苏州大市范围内的生鲜食材配送服务的规范。

* 1. 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 4806.1 食品安全国家标准食品接触材料及制品通用安全要求

GB 4806.5 食品安全国家标准 玻璃制品

GB 4806.7 食品安全国家标准食品接触用塑料材料及制品.

GB 4806.8 食品安全国家标准食品接触用纸和纸板材料及制品

GB 4806.9 食品安全国家标准食品接触用金属材料及制品

GB 4806.11 食品安全国家标准 食品接触用橡胶材料及制品

GB 14881 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18354 物流术语

GB/T 22918 易腐食品控温运输技术要求

GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求

GB/T 28843食品冷链物流追溯管理要求

GB 29753 道路运输 食品与生物制品冷藏车 安全要求及试验方法

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

GB/T 41243 绿色仓储与配送要求及评估

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求

JT/T 1234 道路冷链运输服务规则

* 1. 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

生鲜食材 fresh ingredients

未经烹饪、热加工的新鲜蔬菜、水果、禽畜肉、禽蛋和水产品等。

配送服务 delivery service

根据服务对象要求,在服务对象可接受的时间或约定时间内,无中转、点对点送达的服务。

配送平台 delivery platform

以互联网技术为依托,为配送服务对象提供配送信息、交易撮合等信息的网络平台。

配送服务对象 consignee and consigner

配送服务订单的下单人、发货人、收货人。

订单 electronic order

配送服务约定及其履约过程的信息。

[来源: GB/T 42500-2023,3.5，有修改]

派单 assign the order

平台根据配送服务对象需求、位置等信息，指派符合条件的配送员提供配送服务的行为。

[来源: GB/T 42500-2023，3.6，有修改]

* 1. 配送服务企业
     1. 总体要求
        1. 应具有从事城市配送业务的相关营业资质,从事冷链配送业务时，应符合GB/T 28577、GB/T 28843、JT/T 1234的相关规定。
        2. 应制定服务质量管理制度、岗位规范、业务流程及操作规范，对服务质量进行监督评价，并持续改进。
        3. 应建立质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和食品安全管理体系，并取得相应的体系认证证书。
        4. 应对供应商进行严格的资质审核，定期对供应商的资质、履约、质量保证等综合能力进行评价，确保其具备供应新鲜、安全食材的能力。
        5. 应将服务对象满意度管理贯穿于服务全过程，对服务对象需求作出快速响应，提升服务质量、打造服务品牌。
     2. 基本要求
        1. 场所环境与设施设备
           1. 应具有满足生鲜食材配送需要的作业场所、贮藏场所和设施设备等，其卫生要求应符合GB 14881、GB 31621的规定。
           2. 场所地面应平坦防滑并易于清洁、消毒，有适当的防止积水措施。应有良好的通风、排风裝置，保持空气清新无异味，避免日光直接照射。
           3. 作业场所应区分收货区、处理区、发货区等，应配备与所配送食材品种、规模相适应的操作台面、工具、容器等设施设备。
           4. 与生鲜食材表面接触的设施设备，应使用安全、无毒、无异味、防吸收、耐腐蚀且可承受反复清洗和消毒的材料制作，易于清洁和保养。
           5. 贮藏场所应具备常温仓库、冷藏仓库、冷冻仓库，应保持环境整洁，无有毒有害污染源。
           6. 贮藏设备、工具、容器等应保持卫生清洁，并采取有效措施( 如纱帘、纱网、防鼠板、防蝇灯、风幕等)防止鼠类昆虫等。
           7. 应配备恒温仓库，采用智能化温湿度传感器控制系统，温度高于设定值自动打开降温系统，湿度高于设定湿度自动打开除湿系统。
        2. 车辆
           1. 应配备冷链车、厢式货车等运输工具，用于生鲜食材冷链运输的专用车辆。
           2. 配送车辆应符合GB/T 41243、GB/T 29912 和GB/T 22918的要求，并按照JT/T 794的要求装载定位系统。
           3. 冷藏车辆应符合GB 29753的要求。
           4. 配送车辆应具有封闭式车厢，车厢内无异味，无明显生锈部位，并可根据需求进行温度的调控。
           5. 配送车辆应仅用于食材的配送，专车专用，不应与其他非食材类物品混用。
           6. 定期对冷藏设备进行维护和检查，确保其正常运行。
           7. 车辆应配备温控显示器及卫星定位系统终端，实时监控。
        3. 人员
           1. 应遵守食品安全操作规范。
           2. 应持有有效的体检合格证明和上岗证，特殊岗位人员应具备相应的资格证书。
           3. 应对从业人员开展岗前培训，每年不少于2次，
           4. 与食材直接接触的从业人员应持有食品行业类别的健康合格证明，食材快检人员应持有上岗资格证书或培训合格证书。
           5. 应至少配备1名食品安全总监和1名食品安全员。食品安全总监、食品安全员应具有食品安全管理能力，掌握相应的食品安全法律法规、食品安全标准、熟悉食材安全相关设施设备、工艺流程、操作规程等生产经营过程控制要求。
  2. 信息平台 （配送平台）

应利用互联网、大数据、云计算等现代信息技术，建立完善配送信息管理系统。

配送信息管理系统应实现货物跟踪、实时监控、路径优化、动态导航、异常报警等功能，应实现企业对订单状态、实时数据与历史数据、异常报警处理等信息的在线查询。

对订单、车辆、货物、线路、交接情况、操作人员等信息及数据进行实时上传和跟踪管理。

平台管理人员应通过卫星定位技术和地理信息系统等加强对配送车辆和配送人员送货在途实时监控管理工作，及时向公司反馈配送工作状况。

应对车辆驾驶员及配送人员从货物搬运装卸、验单封箱、中途运输到交货验收的全程监控。

配送信息管理系统中涉及的配送服务管理数据，应储存并按日进行备份。

应建立完善的冷链配送信息管理系统。

配送信息管理系统宜预留传输接口，实现配送各相关方之间的数据共用、资源共享和信息开放。

仓储环节采用物联网信息系统，所有冷藏冷冻库均应安装温湿度传感器系统，如果冷藏冷冻库出现失温异常，管理人员可收到报警信息。

* 1. 生鲜食材质量要求
     1. 分类

配送的生鲜食材包括但不限于：

1. 果蔬类；
2. 水产类；
3. 肉类；
4. 禽蛋类；
5. 粮油类；
6. 豆制品类；
7. 调味品类。
   * 1. 质量要求

所有生鲜食材应符合国家食品安全标准，并附有相应的检验报告。

所有生鲜食材应在接受到订单后24h内进行配送，确保食材的新鲜。

鲜(冻)禽肉应具有动物检验检疫合格证明。

蔬菜、水果、豆制品、禽蛋和水产品，应新鲜、无变质、无腐烂、无异味。

应对每批食材进行抽样检测，检测后应进行留样，留样要求如下：

1. 留样数量不少于200g，同时应满足复检的数量要求；
2. 鲜活类食材留样时间不少于72h；
3. 预包装食品及散装食品留样时间不少于30d(若30d已过保质期的保留至保质期最后一天)；
4. 留样容器具每次用后应当清洗消毒；
5. 留样环境(常温、冷藏、冷冻)应当符合食材特性要求。

应指派专人每日对食材检测情况进行监督检查，包括现场检查、监控倒查等。

快速检测不合格产品应及时向监管部门报告。

对不合格食材进行追溯和召回，及时处理问题。

* 1. 服务规范
     1. 对接供应商
        1. 供应商查验

应查验供应商的营业执照、食品经营许可证和食品出厂检验合格证等证明文件。

应对供应商的供货能力、产品抽检、进货查验、投诉记录、信用评价等信息进行动态综合评价，确定合格供应商名录。

* + - 1. 食材查验
         1. 预包装食品查验

应查验预包装食品的名称、配料表、净含量和规格、生产者和(或)供应商的名称、地址和联系方式、生产日期和保质期、贮藏条件、食品生产许可证编号、产品标准编号及其他需要标示的内容。

应查验该批预包装食品出厂检验合格报告或第三方检验机构的检验合格报告。

应确认包装完整，且无变质、腐烂、异味等现象。

冷冻冷藏食品应查验来货温度是否符合标签标示或相关标准的温度条件。

* + - * 1. 食用农产品查验

应查验食用农产品合格证中产品名称、数量(重量)、产地、生产者名称、开具日期及承诺声明等内容。

应查验鲜(冻)禽肉是否具有动物检验检疫合格证明。

应查验蔬菜、水果、禽蛋和水产品是否新鲜、无变质、无腐烂、无异味。

生鲜食材查验合格后方可接收。不符合查验要求的食材，应单独存放，做好标记并尽快处理。

* + - 1. 收货

应根据到货通知信息，进行收货登记管理，并形成收货单。

收货时应至少有2工作人员在场，对货物进行逐件点验。

合同中无明确规定的，应至少核对食材的名称、产地、规格、数量等，以保证食材品类正确、数量齐全。

应采取措施降低收货过程中的损耗，如易腐食材优先收货、合理确定收货流程、缩短收货时间等。

* + 1. 服务流程
       1. 接单

通过线上和线下两种接单方式进行接单及时完成接单流程，接单流程包括但不限于：

1. 接收订单；
2. 订单信息审核；
3. 订单分配（派单）；
4. 配送准备。

在接受订单时，服务人员应仔细核实客户信息，包括服务对象姓名、联系电话、配送地址等，确保信息准确无误。如有信息不全或模糊，应及时与服务对象沟通，明确相关信息。

服务人员应对订单信息进行仔细确认，包括商品名称、数量、规格、价格等，确保无误。如有任何疑问或发现不一致，应立即与服务对象沟通并确认。

* + - 1. 分拣
         1. 预加工

应根据食材的种类在规定的区域进行分拣加工。

应依据先进先出的原则进行拣选和粗加工，分拣加工过程中食材不应直接接触地面。

分拣食用农产品时，应对所有食材进行翻箱翻袋查验、逐一拣选，将问题食材(腐烂、有异味、酸败、黄叶、虫叶、过老等)全部挑出，必要时应使用刀具等分拣工具进行粗加工。

分拣验收工作实行交叉检查制，除分拣员自行复查外，分拣主管应对已分拣商品进行交叉检查，按送货单逐一检查分拣商品品种、质量、数量等项目并记录检查情况。

分拣完成后的剩余食材库存应查验后重新入库储存。

* + - * 1. 包装标记

食材包装材料应无毒、无害、易降解，符合GB 480.1、GB 4806.5、GB 4806.7、GB 4806.8、GB 4806.9、GB 4806.11的要求。

已分拣的食材应张贴信息标识标签，标识标签上应注明食材品种、数量、要货单位名称及分拣时间等信息。

* + - 1. 运输

应根据食材的品种、流向、发运线路等制定合理的发运计划，核对发货信息，确定运输工具，确保食材在承诺时限内安全送达(不可抗力等因素除外)，配送及时率应达到98%以上。

应根据先远后近、先急后缓、先大单后小单、同票同车等原则进行装卸货。裝卸货应做到轻拿轻放。货品应均衡分布，堆码稳固，防止偏重。

食材在运输过程中应保证食材新鲜、安全所需的温度等特殊要求。

运输工具和装卸食材的容器、工具和设备应保持清洁和定期消毒。同一运输工具运输不同食材时，做好分装、分离或分隔。不应运输有毒有害物质，防止食材污染。

运输工具应采取防颠簸、防火、防雨、防尘等适当的防护措施。运输工具受损时，应进行食材的损坏检查。

* + - 1. 送达

交接时配送人员应和收件人就送达食材的品种、品牌、规格、等级、数量、生产日期、保质期限、包装、运输环境、食材温度等信息进行当面验收，验收无误后由收件人签字确认，并及时反馈签收信息。

发生退货、补货、换货等情况的，应当按服务对象要求的时间送达。

当食材无法正常送达时应第一时间通知服务对象，告知无法正常送达的情况，并给出应急方案，承诺后续具体送达时间或解决方案。

* 1. 服务评价与改进
     1. 评价

应就配送的生鲜食材的质量、客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行定期的综合评价。

综合评价包括内部评价和外部评价，应建立科学的评价体系，评价方法客观、可行。

应结合市场及服务对象的反馈信息，通过对服务过程监控和审核、数据分析，采取必要的纠正和预防措施，持续改进配送服务质量，提高服务水平。

* + 1. 改进

应依据评价内容不断改进生鲜食材配送服务安全和质量。

应建立完善的投诉处理机制，公开投诉渠道，按GB/T 17242的规定对服务对象的投诉进行及时响应和处理。

对投诉进行深入分析，找出问题原因，并制定相应的改进措施。

对投诉处理结果进行跟踪和反馈，确保问题得到彻底解决。

参考文献

[1]GB/T 42500 即时配送服务规范

[2]JT/T 1313-2020城市配送服务规范

