



中华人民共和国国家标准

GB/T 35105—2017

鲜食果蔬城市配送中心服务规范

Fresh fruits and vegetables city distribution center service specification

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：赵红红、原静、刘春霞、曲发川、颜丽、罗翔、戴岳、段敏、郑佳佳。

鲜食果蔬城市配送中心服务规范

1 范围

本标准规定了鲜食果蔬城市配送中心的术语和定义、总则、一般要求、服务流程及要求、产品追溯、投诉处理、评价与改进等。

本标准适用于鲜食果蔬城市配送中心的服务与管理。

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 2762 食品安全国家标准 食品中污染物限量

GB 2763 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量

GB/T 29373 农产品追溯要求 果蔬

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

鲜食果蔬 fresh fruits and vegetables

可生鲜食用的水果、蔬菜。

3.2

配送 distribution

在一定区域范围内，根据客户要求，对鲜食果蔬进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的活动。

注：改写 GB/T 18354—2006，定义 2.13。

3.3

配送中心 distribution center

设施齐全，配送功能健全，为客户提供配送服务的组织或机构。

4 总则

4.1 系统优化

鲜食果蔬城市配送中心应制定完备的业务流程及操作规范，确保各环节密切配合，协调作业。

4.2 配送安全

配送过程中，应制定安全保障措施，确保配送人员和果蔬产品的安全。

4.3 顾客满意

鲜食果蔬城市配送中心应将顾客满意管理贯穿于服务全过程，不断提高服务质量。

5 一般要求

5.1 经营产品质量

5.1.1 配送给客户的果蔬产品应确保质量安全,并符合 GB 2762、GB 2763 及其产品标准有关要求。

5.1.2 配送给客户的产品应清洁、外观完好,具有该产品品种应有的特征。

5.2 组织(机构)

5.2.1 应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。

5.2.2 应制定各类管理制度,包括供应商管理、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。

5.2.3 应保存各类文件和记录,包括产品质量安全检测文件、收发货单、配送作业记录等,并保持更新。

5.2.4 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。

5.2.5 作业人员应持有有效的体检合格证和上岗证,特种作业人员应具备国家认可的资格证书。应对作业人员进行定期培训。

6 服务流程及要求

6.1 配送中心作业

6.1.1 收货

6.1.1.1 应根据到货通知信息,进行收货登记管理,并形成收货单。

6.1.1.2 合同中无明确规定的,应至少核对产品的品名、产地、规格、数量等,以保证产品品类正确、数量齐全。

6.1.1.3 应注意采取措施降低收货过程中的损耗,如易腐果蔬优先收货、合理确定收货流程、缩短收货时间等。

6.1.2 处理

6.1.2.1 根据产品的品种、等级以及客户的需求进行相应的处理。

6.1.2.2 按照操作规范,对产品进行拣选、清洗、分拆、切割、整修、包装等操作。

6.1.2.3 处理过程应注意卫生,避免产品污染。

6.1.3 贮藏

6.1.3.1 产品的贮藏管理应符合相应标准规定和要求。

6.1.3.2 根据产品的特性及相关贮藏技术规范进行贮藏,可采用通风库贮藏和冷藏贮藏等方式。

6.1.3.3 入库前应进行预冷。

6.1.3.4 对贮藏条件要求差异较大的、不宜进行混放的产品,应进行分库或分区贮藏。

6.1.3.5 对产品的入库、在库、出库情况及时进行记录。

6.1.3.6 无法即进即出的产品应及时入库。

6.1.4 理货

6.1.4.1 根据配送需要,在理货区对产品进行分拣、装箱。

6.1.4.2 分拣作业执行相应的操作规范,降低分拣果蔬包装破损率和分拣差错率。

6.1.4.3 根据产品的品种、保质期及在途运输时间确定装箱材料和装箱方式。

6.1.4.4 产品包装材料应符合相应的标准要求。

6.1.5 集货

6.1.5.1 在集货区,将封装好的产品按规定的发运路向进行分堆、并堆作业,为方便搬运,宜采用托盘码放方式。

6.1.5.2 对并堆货品进行核对,包括产品的品种、名称、数量等,保证货品正确配送。

6.1.5.3 核对过程中发现差错时,应当即给予指正,并如实记录。

6.1.6 组配与待发

6.1.6.1 根据产品的品种、流向、城市道路要求等确定运输工具,需要冷藏运输的产品应配备冷藏车、冷藏集装箱等。

6.1.6.2 制定发运计划,并向调度部门发组配信息,交有关部门发运。

6.2 配送运输

6.2.1 装车

6.2.1.1 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。

6.2.1.2 装车应做到轻拿轻放。装车货品应均衡分布,防止偏重。

6.2.2 运输

6.2.2.1 发货信息要及时核对,且信息准确。

6.2.2.2 运输车辆应采取适当的防护措施,如防颠簸、防火、防雨等。

6.2.2.3 选择合理的装载、卸载工具和方法,确保货物安全,降低送货破损率。

6.2.2.4 制定合理的运输路线,在承诺时限内送达(无法抗拒的自然灾害等因素除外)。

6.3 送达

6.3.1 产品送达前应和收件人进行预约,送达后应进行收件人身份确认,应注意态度礼貌,用语文明。

6.3.2 交接时应和收件人就送达货品规格、数量、包装等进行当面验收,验收无误后由收件人签字确认。

6.3.3 产品送达后,应及时向配送中心反馈签收信息。

6.3.4 应针对无法正常送达产品制定处理程序,并作好处理记录。

6.3.5 如涉及货款结算工作,应做到结算及时,金额准确。

7 产品追溯

7.1 采用适宜的信息技术,满足产品配送各个环节对信息的需求。

7.2 对产品追溯信息的管理应符合 GB/T 29373 的相关要求。

8 投诉处理

8.1 应告知客户方便、可靠的投诉渠道,如电话投诉、网上投诉等。

8.2 投诉处理应在承诺期限内完成,无法有效处理的,应及时向投诉者说明情况。客户投诉处理率达到 100%。

8.3 所有投诉应有跟踪记录,并可提供投诉处理的进度查询。

8.4 对投诉处理的结果应回访,投诉回访率达到 100%。

9 评价与改进

9.1 应就配送中心的客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行定期的评价。

9.2 评价包括自我评价和外部评价,应建立科学的评价体系,评价方法客观、可行。

9.3 应结合市场及客户反馈的信息,通过对服务监控和审核、数据分析,采取必要的纠正和预防措施,持续改进鲜食果蔬配送服务,提高服务水平。
