

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 39—2018（2020）

生鲜农产品配送服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

台州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由台州市质量技术监督局提出。

本标准由台州市商务局归口。

本标准起草单位：浙江万民生态农业发展有限公司。

本标准主要起草人：宋代华、黄贤瑞、杨红卫、冯泽、章林京、蒋迅。

本标准为首次发布。

生鲜农产品配送服务规范

1 范围

本标准规定了生鲜农产品配送服务的术语和定义、基本要求、经营服务要求、服务改进等。
本标准适用于台州市开展生鲜农产品配送服务的组织。

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，仅所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 食品中污染物限量
GB 2763 食品中农药最大残留限量
GB 9687 食品包装用聚乙烯成型品卫生标准
GB 9693 食品包装用聚丙烯树脂卫生标准
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 11680 食品包装用原纸卫生标准
GB 14881 食品企业通用卫生规范
NY/T 1655 蔬菜包装标识通用准则
SB/T 10158 新鲜蔬菜包装与标识
SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范
SB/T 10873 生鲜农产品配送中心管理技术服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

配送组织

提供生鲜农产品配送服务的单位。

3.2

生鲜农产品

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、水产品、畜禽肉类等初级生鲜食品。

4 基本要求

4.1 组织要求

4.1.1 配送组织应有固定经营场所，依法成立，并取得相应的证照。

4.1.2 配送组织应制定并实施生鲜农产品采购、检测、仓储、运输、追溯、召回等管理制度，建立健全突发事件应对机制。

4.1.3 配送组织应有稳定的货源渠道。宜建立产品直供销售网络，实行产销对接或连锁经营。

4.1.4 配送组织宜建立电子商务平台，实现网上选货、电子订单（电话订单）、配送上门、电子结算等功能。

4.2 形象要求

4.2.1 各作业区域及场所设施应有明确、清晰标识，符号与标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.2.2 配送组织应编制用于规范企业内部符号与标志使用的企业标准，配送车辆、配送人员着装等应采用统一的色彩、广告图案等视觉形象识别标识，配送车辆应标注公司名称、地址、联系电话等信息内容。

4.3 人员要求

4.3.1 配送组织应配备与服务能力相匹配的从业人员，各岗位从业人员应持相应的有效证件和证明。

4.3.2 配送组织应建立作业人员培训制度和培训档案，作业人员上岗前应经过专门的培训，合格后方可上岗。

4.4 设备设施要求

4.4.1 配送中心的选址、建设、布局和设备设施等应符合 GB14881 和 SB/T 10873 的要求。

4.4.2 配送组织应有分拣、分级、清洗、包装等初加工车间，配备相应的搬运、称重、分拣、包装等设备，相关贸易结算计量器具应依法检定合格。

4.4.3 配送组织应有与其服务能力相配套的冷链贮藏能力和配送能力。

4.4.4 配送组织应建立检测室，配备相应的检测设备，开展质量安全检测。

5 经营服务要求

5.1 业务接待

5.1.1 接待人员应文明接待，相关信息一次性告知客户；对客户提出有关问题及时回复。

5.1.2 配送组织应与客户签订配送合同，合同格式及内容应符合相关法律法规。

5.1.3 当客户提出调整配送品种时要及时与客户签订补充协议。

5.1.4 对通过网上订购的业务，要及时保存相关信息。

5.2 采购入库

5.2.1 应对供应商进行动态综合评价，符合要求的签订合同，建立合格供应商的档案。

5.2.2 应向生产者或经销商索取产地证明、质量认证证书或质量检测部门验发的合格证明，及销售发票等，并做好记录。

5.2.3 应按要求对货源进行检验，包括感官验评和农残检测等。生鲜农产品应新鲜、完好，产品中污染物含量应符合 GB 2762 的有关规定，农药最大残留限量应符合 GB 2763 的有关规定。检验结果存在问题的按规定及时处置，做好记录，并及时通知相关方。

5.3 分拣包装

5.3.1 应对配送加工、分拣包装区域定期消毒。

5.3.2 包装材料应符合国家有关食品包装材料 GB11680、GB 9693、GB 9687 等卫生标准的要求和相关规定。包装与标识应符合 NY/T 1655 和 SB/T 10158 要求。

5.3.3 包装应注明品名、产地、净含量、包装工号、包装日期、生产单位等，并附有质量合格的标志。净含量应符合相关规定。

5.4 贮藏配送

5.4.1 贮藏配送应符合 SB/T 10428 的要求。贮藏应做好记录，包括品种、地点、时间、方式、条件等，配送应做好记录，包括品种、始终地、时间、方式、条件、运输人等。

5.4.2 配送时效应符合配送物品生态需要，满足食品安全要求，蔬菜、水果、水产品、禽蛋、肉品等应做到保鲜、保活、保质。

5.4.3 配送车辆应清洁卫生，运输时堆码应稳固。

5.4.4 送货人员应熟知客户信息，送货路径，并按约定时间及时配送，按要求办理交接手续。

5.5 信息管理

5.5.1 建立供货商和客户档案信息库，留存相关资质证明材料。

5.5.2 应建立有效运转的溯源信息管理系统，包括产地来源信息、检测信息、配送信息等，相关记录至少保留 2 年。

6 服务改进

6.1 配送组织应定期开展客户回访，认真收集分析信息反馈，及时处理顾客的意见和建议。

6.2 配送组织应开展满意度调查，持续不断改进服务质量，提高客户满意度。