



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 发布
中国国家标准化管理委员会

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
鲜食果蔬城市配送中心服务规范
GB/T 35105—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2017年12月第一版

*

书号: 155066·1-52557

版权专有 侵权必究

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。

GB/T 35105—2017

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、应急管理等。

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%。

GB/T 35105—2017

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。



GB/T 35105-2017

版权专有 侵权必究

*

书号:155066·1-52557

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10873—2012

生鲜农产品配送中心管理技术规范

Management technical specifications for distribution
center of fresh agriculture products

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行业 标 准
生鲜农产品配送中心管理技术规范
SB/T 10873—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字
2013年7月第一版 2013年7月第一次印刷

*

书号: 155066·2-25589 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：全国城市农贸中心联合会、江苏雨润肉类产业集团有限公司、浙江省标准化研究院。

本标准起草人：马增俊、俞章礼、闵成军、侯仰标、纳绍平、刘璇、陈存坤、王晓燕、张敏、李响、杨德明。

生鲜农产品配送中心管理技术规范

1 范围

本标准规定了生鲜农产品配送中心的基本要求、场地环境要求、经营设施设备要求、供应商管理要求和经营管理要求。

本标准适用于生鲜农产品配送中心的运营管理。

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 食品中污染物限量

GB 2763 食品中农药最大残留限量

GB 14881 食品企业通用卫生规范

GB/T 21721 农副产品销售现场危害管理规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50072 冷库设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范

《农产品批发市场食品安全操作规范》(商务部 商运字[2008]43号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

配送 distribution

在一定服务区域内,根据客户订单要求,对生鲜农产品进行拣选、清洗、切分、包装、组配等处理后,按时送达客户指定地点的物流活动。

4 基本要求

4.1 经营产品质量要求

4.1.1 产品应新鲜、清洁、完好,具有该产品品种应有的特征。

4.1.2 产品中污染物限量应符合 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。

4.2 卫生管理要求

配送中心原料采购、运输、贮存、加工及配送过程中的卫生管理应符合 GB 14881 的相关要求。

SB/T 10873—2012

4.3 人员要求

应配备相应的从业人员,人员卫生及培训管理应符合 GB/T 21721 的相关要求。

4.4 质量管理要求

生鲜农产品配送中心质量管理要求应符合 SB/T 10428 的有关规定。

5 场地环境要求

5.1 选址

5.1.1 配送中心选址应符合城市规划、土地利用规划及商业网点规划的要求,并取得相应的规划审批手续,应选择在交通便利处。

5.1.2 配送中心直线距离 1 km 以内,无有毒有害等污染源,无生产或贮存易燃、易爆、有毒等危险品的场所。

5.2 建筑及环境要求

5.2.1 配送中心宜建设成单层结构,建筑面积应不少于 3 000 m²。

5.2.2 配送中心场所设计、布局、设施建设及环境卫生要求应符合 GB 14881 的相关规定,建筑防火设计应符合 GB 50016 的要求,内部装修防火设计应符合 GB 50222 的要求。

5.2.3 应采取分区作业原则,蔬果、畜禽肉、水产品等应有各自的加工区域,各产品加工清洁区和非清洁区应严格分开。

5.2.4 各作业区域及场所设施应有明确、清晰标识。

6 经营设施设备要求

6.1 加工设施设备

应根据加工产品需要配备相应的分拣、清洗、切分、包装等加工设施设备。

6.2 保鲜贮存设施设备

6.2.1 冷库设计应符合 GB 50072 的有关规定。

6.2.2 冷库宜建有 5℃~15℃ 以下的封闭式站台,并设有与运输车辆对接的门套密封装置。

6.2.3 冷库门应配有电动空气幕、塑料门帘等,以防外界热气进入。

6.2.4 冷库门应合理配置多探头的库温和产品中心温度自动测温记录仪,测温精度达到±0.1℃,内部应设置警铃和报警系统。

6.2.5 冷库控温幅度应为±1.5℃到±2℃,冷冻库(库温为-18℃或-25℃),库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 10℃;库温为 2℃~8℃范围的冷藏库,库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 7℃;库温高于 8℃的冷藏库,库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 5℃。根据上述温差值针对冷库的库温进行蒸发温度的设定,并根据冷库所需冷量相应进行蒸发器的选型。

6.2.6 分隔多间冷库,应采用并联压缩机组,以达到高效和节能效果。

6.2.7 冷凝器选型应根据库址当地的四季温度、水质水源情况,以尽量降低冷凝温度和延长使用寿命为目标进行冷凝器类别和型号的选择。

6.2.8 冷库的管线和控制机器等应符合国家标准。

6.3 检测设施设备

应建有食品检验室,具备对农、兽药残留等常规项目的快速检测能力。应配备金属异物检测设备。

6.4 计量设施设备

应使用检定合格、未超过检定周期的计量器具。

6.5 卫生设施设备

卫生设施设备应符合 GB 14881 的相关要求。

6.6 消防安全设施设备

应配备消防安全设施,保证消防设施齐全、完好有效。

6.7 运输设施设备

运输设施设备应符合 SB/T 10428 的相关要求。

6.8 其他

应根据产品加工配送需要配备相关设施设备,应符合 GB 14881 及相关标准的要求。

7 供货商管理要求

7.1 资质要求

应选择具有相应合法资质的供货商,并留存相关资质证明材料。

7.2 台账管理

配送中心应与各供货商建立详细的购销台账,相关台账记录应至少保存 2 年。

7.3 信用管理

应建立供货商信用管理和动态评价制度。对供货商的产品质量、经营规模、信用状况进行实时跟踪和记录,对供货质量不好、存在信用问题的供货商,应取消其供货资格。

7.4 供货商的准入及退出

应建立供货商的准入及退出制度,动态跟踪,相关记录应至少保存 1 年。

8 经营管理要求

8.1 生产加工管理

8.1.1 产品进货验收

产品进货时,应索取该产品的检验、检疫有效合格证明,对无有效质量合格证明的,应自行或委托检验合格后方可进货。

8.1.2 作业区温度要求

各类生鲜农产品作业区温度应符合 SB/T 10428 的相关要求。

SB/T 10873—2012

8.1.3 加工操作

8.1.3.1 应根据生鲜农产品特性和客户订单要求进行加工,并符合加工工艺及质量管理体系要求。

8.1.3.2 产品加工后,应根据其温控要求存放于发货区,做好记录。

8.2 保鲜贮存管理

8.2.1 贮存条件

应根据产品特性设定相应的温湿度参数。新鲜果蔬应根据产品自身的生理特性选择适宜的温湿度和贮存方法:生鲜畜禽肉应贮藏于温度 $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$,相对湿度 $75\%\sim 85\%$ 的冷库内;冰鲜水产品应贮藏于温度 $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$,相对湿度 $85\%\sim 90\%$ 的冷库内;冷冻畜禽肉、冷冻水产品应贮藏于温度 -18°C 以下,相对湿度大于 95% 的冷库内。

8.2.2 贮存管理

8.2.2.1 不同类别的产品应分库或分区存放,植物性产品、动物性产品和菌类产品等分类摆放。产品之间保鲜、贮藏条件差异较大的或容易交叉污染的不得在同一库内存放;同一仓库或存储区域内存放的不同产品间应有适当物理分隔。

8.2.2.2 对产品的存放应有系统的、合理记录。详细记录产品的品名、产地、产品质量、存储条件、最大贮藏寿命或出库到期时间、出入库数量、出入库时间等信息;定期或不定期进行核查、及时剔除变质产品,在产品出入库时,质检人员应对产品进行检验或检测,确认合格后方可出入库,并遵循先进先出的原则。

8.3 配送运输管理

8.3.1 应按客户订单要求并依据先进先出的原则进行拣选,组配,包装。产品装入量应与包装容器规格相适应。产品包装上应明确标示产品的品名、生产日期、生产厂家、联系方式、保质期、质量等级、保存条件以及其他需要标示内容。

8.3.2 产品装车时应轻拿轻放、堆码整齐,不踩包装箱,可以使用 5 mm 以上厚度的夹板作为脚踏板放在包装箱上登高,防止碰伤、压伤和擦伤产品。

8.3.3 产品应在适宜的条件下进行运输,运输过程中不得和其他对产品安全和卫生有影响的货物混载,并应详实记录配送产品的品名、规格、数量、时间、配送对象及其联系方式、运输条件等信息。

8.3.4 配送运输期间,应减少车厢门的开启次数和时间。

8.4 产品召回管理

应建立生鲜农产品召回制度,并符合《农产品批发市场食品安全操作规范》中问题食品处理的相关要求。



SB/T 10873-2012

版权专有 侵权必究

*

书号:155066·2-25589

定价: 14.00 元