

# DB 3204

常 州 市 地 方 标 准

DB 3204/T XXXX—2023

## 生鲜食品电商配送服务规范

The service specification for delivery on electronic commerce of fresh food

(报批稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

常州市市场监督管理局 发布

## 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专利的责任。

本文件由常州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：常州市食品药品纤维质量监督检验中心、常州市市场监督管理局、麦德龙商业集团常州天宁商场。

本文件主要起草人：袁荷芳、耿成钢、高蕙文、卞伟、贾晓政、尹文彬、杨丹妮、朱寅、倪嘉倩、朱亚鑫、祁奇、宋淑文、顾成鹏、冯华刚、邹雨虹、徐霞、蒋静娴、戴云华、杨春芳、伍慧方。

# 生鲜食品电商配送服务规范

## 1 范围

本文件规定了生鲜食品电商配送服务的基本要求、服务流程及服务评价等要求。

本文件适用于电商经营企业的生鲜食品配送服务。采用第三方平台配送的电商经营企业可参照执行。

## 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。

- GB/T 191 包装储运图示标志
- GB 811 摩托车、电动自行车乘员头盔
- 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 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品
- GB/T 6543 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB/T 10457 食品用塑料自粘保鲜膜质量通则
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 17761 电动自行车安全技术规范
- GB/T 18354 物流术语
- GB/T 22918 易腐食品控温运输技术要求
- GB/T 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节
- GB/T 42500 即时配送服务规范
- 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规范
- JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 生鲜食品 fresh food

未经烹饪等热加工的新鲜蔬菜、水果、畜禽肉、禽蛋和水产品等。

### 3.2

#### 储存 storing

暂时存放、管理生鲜食品的活动。

### 3.3

**拣选 order picking**

按订单或出库单的要求，从储存场所选出生鲜食品的操作。

## 3.4

**配送 delivery**

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、简单加工、包装、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

**4 基本要求****4.1 机构要求**

4.1.1 机构应取得食品经营许可证。

4.1.2 机构应建立稳定、可靠的生鲜供应链。

4.1.3 机构应制定食品安全管理制度，包括但不限于：

- 从业人员健康管理制度和培训管理制度；
- 食品安全自检和自查制度；
- 场所及设施设备清洁、消毒和维护保养制度；
- 进货查验和记录制度；
- 废弃物处置管理制度；
- 食品安全突发事件应急处置方案。

4.1.4 机构应制定相应的业务流程及操作规范，包括采购与验收、存储入库、备货、包装、配送、交付、售后服务等。生鲜食品采购与验收要求见附录 A。生鲜食品存储入库要求见附录 B。

**4.2 人员要求**

4.2.1 与生鲜食品接触的工作人员应持有健康证。

4.2.2 从业人员应开展岗前培训并通过相关考核，相关记录保存不少于 3 年。

4.2.3 配送人员上岗前应进行交通安全培训。

4.2.4 配送人员着装干净整齐，如有条件，宜统一着装。

4.2.5 配送人员在配送过程中应注意个人卫生，并使用规范的服务语言。

**4.3 环境及设施设备基本要求****4.3.1 场所环境**

4.3.1.1 机构配送场所设计、布局、设施建设及环境卫生应符合 GB 14881 的规定。

4.3.1.2 机构配送场所应整洁卫生，不应存在有毒、有害及对生鲜食品有潜在污染的物质。

4.3.1.3 机构应建有与配送食品相适应的仓库。

**4.3.2 设备设施**

4.3.2.1 机构应设置相应的消毒、更衣、采光、照明、通电、防尘、防蝇、防鼠、防虫等设备或设施。

4.3.2.2 对于温度有特殊要求的生鲜食品，机构应配置相应的冷藏冷冻柜。冷藏冷冻柜可以根据不同的生鲜食品，设置不同的存储温度和湿度，定期检查并做好温湿度记录，记录保存不低于 3 年。

4.3.2.3 对于规模较大的生鲜配送企业，应配备冷库，冷库应符合下列条件：

- 应有足够的容量，且装配相应的制冷系统和换气设施；

- 出入口应设置空气幕或温度缓冲区（如回笼间、软门帘），以减少外界空气直接进入库内；
- 冷库内每一存储空间均应在适宜的位置设置温度、湿度测定仪；
- 应有适当的照明，照明设施应防潮、防爆；
- 内部应装配警铃、报警系统和警告标识。

4.3.2.4 应配备相适应的称重计量器具，计量器具应在校准有效期内使用。

#### 4.3.3 配送车辆

4.3.3.1 配送用电动自行车技术要求应满足 GB 17761 的要求。配送用摩托车、轻便摩托车技术条件应满足 GB 7258 的要求。

4.3.3.2 配送车辆应符合服务所在地相关行政主管部门的规定。

#### 4.3.4 配送箱（包）

配送箱（包）应具备对配送物品的保护功能。

#### 4.3.5 头盔

配送员在配送服务时佩戴的头盔应满足 GB 811 的规定。

### 5 服务流程

#### 5.1 订单创建

5.1.1 机构应建立订单发布需求信息模版，为生鲜食品配送服务用户提供在线填写信息、发布需求、创建订单的服务。

5.1.2 需求信息模版的内容包括但不限于：

- 生鲜食品配送服务的时间；
- 配送物品的品种、数量、总量等基本信息；
- 配送服务用户的地理位置、联系方式等信息。

#### 5.2 订单响应

机构应及时响应生鲜食品配送用户创建的订单。

#### 5.3 订单分配

5.3.1 通过对订单信息、配送员信息等数据的分析匹配，机构将订单分配给符合条件的配送员。用于匹配的数据包括：

- 配送员位置信息；
- 生鲜食品配送服务用户（包括订单发起人和接收人）的地理位置信息；
- 配送员正在配送中的订单数；
- 生鲜食品配送服务的时间；
- 配送的品种、数量、种类等基本信息；
- 配送员健康信息。

5.3.2 宜在订单分配时优先考虑订单完成率高、服务质量好的配送员。

#### 5.4 备货

#### 5.4.1 出库分拣

- 5.4.1.1 机构接到订单后，应立即进行订单确认，确认结束开始分拣。
- 5.4.1.2 机构分拣区应保持地面干燥、清洁、场内无异味，不应有淤积的污水。
- 5.4.1.3 机构分拣区废弃物至少应一日一清，分拣区应放置废弃物桶并有明显标识，废弃物桶应定期清理并进行消毒。
- 5.4.1.4 分拣时应核验内容物的状况、内容物与标签名、包装日期、装包状况等。先进先出并及时清理不符合要求的生鲜食品。
- 5.4.1.5 分拣后的生鲜食品如需要暂存，应避免窜味、二次污染。
- 5.4.1.6 机构应参照 SB/T 10428 和 SB/T 10873 要求，对于存放卫生要求较高的生鲜食品设置清洁区。

#### 5.4.2 配送加工

- 5.4.2.1 配送加工区卫生应符合 GB 14881 的要求，各作业区的温度应符合 SB/T 10428 规定。
- 5.4.2.2 应按生鲜食品的特性和客户订单要求进行加工，并便于包装和运输。
- 5.4.2.3 加工直接食用的生鲜食品应设置符合要求的操作专间或专用操作区域。

#### 5.4.3 包装

- 5.4.3.1 包装区应设置更衣、洗手、干手、消毒设施、空气消毒设施，必要时可设置鞋靴消毒设施。
- 5.4.3.2 包装应当符合生鲜食品在运输过程中保障食品安全的需要，防止生鲜食品遭受机械损伤、腐败变质和二次污染。
- 5.4.3.3 包装应达到不破损、不渗液、不窜味、不易损害内容物等目的。
- 5.4.3.4 包装后的生鲜食品出库前应有标签，标签信息至少包括品名、包装时间、储存要求、保鲜期或者最佳食用期等相关信息。如有计量需求的生鲜食品，应该增加计量信息。已有标签的商品，可不再另行加贴标签。
- 5.4.3.5 物流包装应标贴送货信息，如送货地址、送货时间、收件人信息等。
- 5.4.3.6 塑料包装物应符合 GB 4806.7、GB/T 10457 等要求。
- 5.4.3.7 纸箱包装物应符合 GB/T 6543 等要求。
- 5.4.3.8 如有特殊要求的生鲜食品，应配置相应的保温设施，如冰袋、保温袋等。使用保温设施时应注意防护，不得与生鲜食品直接接触，避免造成污染。
- 5.4.3.9 鼓励机构以绿色、减量、安全卫生及可循环为原则，不宜过度包装。

#### 5.5 配送

- 5.5.1 配送箱内应保持清洁卫生，不能有秽物、碎片或其他不良气味或异味。
- 5.5.2 配送箱中商品要分类摆放、做好隔离措施，防止交叉污染。
- 5.5.3 配送前应确认配送信息完整、包装完好。如有条件，宜使用食品安全封签进行防护。
- 5.5.4 配送应有明确的承诺送达时效，或在消费者指定的时间内送达。
- 5.5.5 配送应制定应急预案，以应对因不可抗力因素导致无法按时送达的情况。
- 5.5.6 配送原则上按照订单下达的先后顺序进行配送。对温度有特殊要求的商品，应优先安排配送。
- 5.5.7 配送有特殊要求的生鲜食品时，应做好温控措施。

#### 5.6 交付

- 5.6.1 交付时，配送员应与交付方核对姓名和地址，提醒收货人检查包装是否完整。
- 5.6.2 交付时，对于卫生要求较高的生鲜食品，不宜直接放置在地面上。

5.6.3 交付时，配送员遇到交付方不在现场的情况，应立即与交付方联系，确认放置地点，并拍照留证。

5.6.4 交付方选择无接触送货时，应将商品放置于暂存地点，并拍照留证。

## 6 服务评价

6.1 机构应建立生鲜食品电商配送服务评价体系，评价包括但不限于订单接单率、订单完成率、订单准时率、订单异常率、订单投诉率、订单好评等。

6.2 机构应在手机 APP 或网站上公示投诉渠道，建立投诉处理制度。

6.3 机构接到投诉时，应按照企业承诺时限予以响应及办结，原则上响应时间不超过 24 小时，办结时间不超过 72 小时。

6.4 机构应定期进行自我评价，对不满意项进行分析研究，提出改进和预防措施，并持续改进。

6.5 如有特殊情况，机构应及时与消费者联系，进行确认，协商处理，并做好记录。

**附 录 A**  
**(资料性)**  
**采购与验收要求**

**A.1 供应商要求**

A.1.1 应建立供应商评价制度，定期对应货商的资质、履约、质量保证等综合能力进行评价，确定合格供应商名录。

A.1.2 应查验食品供应商经营资格，索取采购产品的相关凭证。

**A.2 生鲜食品验收要求**

A.2.1 果蔬水产类，应索取食用农产品产地证明或者购货凭证、合格证明文件。

A.2.2 畜禽肉类，应索取检疫合格证明。

A.2.3 鲜蛋类，应索取鲜蛋的质量合格证明。

A.2.4 预包装食品，应索取生产商的生产许可证及食品检测报告。

A.2.5 进口生鲜，应索取出入境检验检疫部门出具的卫生证书或入境货物检验检疫证明。

A.2.6 根据实际情况，对采购的商品进行检测（可以自检或送第三方机构检测）。



**附 录 B**  
**(资料性)**  
**生鲜食品存储入库要求**

**B.1 储存库（商超）要求**

B.1.1 储存库（商超）应清洁、卫生，空气和地面应消毒，消毒后通风除味，并进行降温。

B.1.2 蔬菜和水果入库（商超）前，应先将冷库（商超）中有异味、霉变及病虫害的蔬菜和水果清理出去。

**B.2 生鲜食品存储入库要求**

B.2.1 生鲜食品入库前，应记录生鲜的温度，以确保其符合要求，对于需要低温保存的生鲜，温度记录尤为重要。

B.2.2 入库验收后，将生鲜进行入库（商超）登记，包括品种、数量、生产日期、供应商信息等。

B.2.3 入库后，将生鲜按照其存储要求，存放在相应的仓库（商超）区域，并注意避免交叉污染。

B.2.4 冷藏食品与冷冻食品不可混合存放，具有强烈味道的食品应单独存放，对乙烯比较敏感的蔬菜和水果不应与其他蔬菜及水果同储。

B.2.5 应根据生鲜的特性及相关储存技术规范对植物性食品、动物性食品、水产品进行分类储存。

