

上海市地方标准

《生鲜电商配送货服务规范》

编制说明

（报批稿）

一、 标准起草工作概况

1.1 任务来源

本标准由上海市商务委员会提出，上海市市场监督管理局于 2020 年批准制定（沪市监标技[2020] 304 号），任务立项名称为《生鲜电商配送货服务规范》。

1.2 标准起草的目的意义

- a) 有助于提高上海市生鲜电商配送货服务水平，降低生鲜电商配送货环节的客诉率；
- b) 有助于统一各生鲜电商平台企业的配送货服务标准；
- c) 有助于保障生鲜产品的品质，降低生鲜产品在配送货环节被污染可能性，促进绿色、安全的生鲜产品包装。

1.3 标准的提出

本标准由上海市商务委员会提出并组织实施。

1.4 标准的技术归口

本标准由上海市商务委电子商务处归口。

1.5 标准的起草规则

本标准按照 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。

1.6 标准的起草单位

本标准由上海市网购商会负责起草。上海象鲜网络科技有限公司、夏晖物流（上海）有限公司、上海天祥质量技术服务有限公司、盒马（中国）有限公司、上海壹佰米网络科技有限公司、一泽信息科技（上海）有限公司、上海圆迈贸易有限公司、上海市农产品质量安全中心、上海交通大学、上海财经大学参加起草

1.7 主要起草过程

本标准立项后，由上海市商务委员会组织召开了项目启动会，组建了标准编写小组，拟定编制计划，并分阶段开展现场调研、参考资料收集、标准编制、征求意见等工作。

2020年8月21日，标准起草小组在上海市商务委员会会议室召开起草小组会议。会议就标准的基本设想、框架和主体内容做了讨论，并对以后的工作进度做出了规划。

2020年9-12月期间，起草小组通过走访、电话、网络沟通等多种形式，与盒马鲜生、叮咚买菜、美团买菜等生鲜电商企业进行了深入调研。

2020年12月11日，标准起草小组在上海市网购商会召开研讨会。会议就生鲜电商配送的现状、以及标准初稿进行了充分交流，就标准编制内容的可实施性对起草组提出了指导意见。

2020年12月26日，起草小组在上海市网购商会召开了生鲜电商行业企业座谈交流会，盒马鲜生、叮咚买菜、美团买菜、京东、新夏晖等生鲜电商企业参加了座谈，会议就各企业对标准初稿提出的意见进行充分的讨论，并提出了修改建议。

2021年1月8日，起草小组完成了标准征求意见稿，向盒马鲜生、叮咚买菜、美团买菜、京东、新夏晖、菜管家、百联、食行生鲜、钱大妈、清美、拼多多、小红书等相关单位发送书面征求意见，特别是在包装作业流程、配送流程的内容方面进行广泛意见征集。

2021年4月26日，起草小组完成了标准的审定，根据专家审定意见，形成了报批稿。

二、 编制原则

2.1 全面性原则

在标准的起草过程中，严格按 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》的要求规划标准内容。根据标准的内容将本标准划分为四个不同要素类型：资料性概述要素、资料性补充要素、规范性一般要素和规范性技术要素。在条款的表述上，正确使用 GB/T1.1 规定的助动词。

2.2 统一性原则

本标准的编写和表达方式在三个方面实现统一：

一是标准结构的统一，即标准中的章、条、段、表、图和附录的排列顺序与 GB/T1.1 的要求统一；

二是文体的统一，即类似的条款由类似的措辞来表达，相同的条款由相同的措辞来表达；

三是术语的统一，即同一个概念使用同一个术语，每一个术语尽可能只有唯一的含义。

2.3 协调性原则

本标准的协调性主要体现在三个方面：

普遍协调：即与标准化原理和方法的协调、与标准化术语的协调、量、单位及符号的协调等；

法律法规的协调性：本标准充分考虑了国家和上海市现行的法律法规的相关规定和要求，并与这些法律法规的相关规定和要求保持一致，本标准采纳了一些部门规章的相关规定和要求，本标准引用了相关的国家强制性标准和推荐性标准，相关的行业标准。

本领域的协调性：本标准的术语、用词均是本领域常用的、公认词汇，提出的技术要求也是本领域应遵守的基本要求。

2.4 适用性原则

本标准的制定过程中，充分考虑到标准的适用性。一是便于标准使用者直接使用，每项条款都具有可操作性，将规范性引用文件作为标准技术内容的重要补充，极大地方便了标准的使用者；二是便于引用，在标准的结构和条款的设计方面，尽可能将技术内容相同或相似的部分划分为同一个章节或同一项条款，方便其他标准引用，同时减少同一项技术内容，在不同条款中反复使用。

2.5 规范性原则

本标准按照 GB/T 1.1 有关标准结构的规定，确定标准的结构和内在关系，特别是在内容的划分和层次的划分符合 GB/T 1.1 的规定。

三、 标准的结构说明

3.1 标准内容的结构说明

本标准的内容可划分为要素和条款两类，要素是由条款构成的，条款可以采取不同的表述形式。根据要素的性质和在标准中的位置划分为：

- a) 资料性概述要素：封面、目次、前言、引言；
- b) 资料性补充要素：资料性附录、参考文献；
- c) 规范性一般要素：名称、范围、规范性引用文件；

d) 规范性技术要素：术语和定义、要求（技术要求、管理要求和工作要求）。

本标准对条款的表述形式有 3 种：

a) 陈述型条款：表达信息的条款；

b) 推荐型条款：表达建议或指导的条款；

c) 要求型条款：表达如果声明符合标准需要满足的要求，并且不准许存在偏差的条款。

上述三种条款主要是通过助动词来表达，并且可以通过助动词区分出标准中的条款是哪种类型的条款：

a) 陈述型条款的助动词：“可（可以、允许）”或“不必（无须、不需要）”、“能（能够）”或“不能（不能够）”、“可能（有可能）”或“不可能（没有可能）”；

b) 推荐型条款的助动词：“宜（推荐、建议）”或“不宜（不推荐、不建议）”；

c) 要求型条款的助动词：“应（应该、只准许）”或“不应（不得、不准许）”。

本标准大量使用了一般祈使句表示要求型条款，标准使用者应注意识别。本标准没有使用一般陈述句表示陈述型条款。

3.2 标准层次的结构说明

本标准的层次划分和设置采用章、节、有标题条、无标题条四个层次，目的是与其它电商标准体系的结构保持协调性。其中，节、有标题条、无标题条也可以理解为关键要素、关键控制点和要求（或指标）。

为了便于对本标准的引用，本标准的章、节、有标题条、无标题条和列项均给出编号。

四、 规范性一般要素的编制说明

4.1 标准名称

中文：生鲜电商配送货服务规范

英文：The specification of delivery and service on electronic commerce of fresh agricultural products

4.2 范围

本标准规定了初级生鲜农产品电商的管理要求，包括资源管理、初级生鲜农产品备货过程、配送过程、交付过程及售后服务等方面的管理要求。

本标准适用于初级生鲜农产品电商经营企业和配送企业的配送货服务。

4.3 规范性引用文件

本标准设置规范性引用文件一章，主要是因为：

- a) 本标准涉及了其他生鲜电商的管理领域，如备货、配送、交付等；
- b) 避免标准间的不协调；
- c) 避免标准篇幅过大；
- d) 避免抄录错误。

此外，本标准涉及到多部法律法规要求和部门规章要求，为了便于标准使用者清楚理解本标准的相 关要求，除法律法规外，本标准引用了部分部门规章的要求。

本标准规范性引用了下列文件：

GB 4806.7 食品安全国家标准食品接触用塑料材料及其制品

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 10457 食品用塑料自粘保鲜膜

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 22502-2008 超市销售生鲜农产品基本要求

GB/T 27917.3—2011 快递服务第 3 部分:服务环节

GB/T 4122.1-2008 包装术语

GB/T 37710-2019 粮食物流名词术语

GB/T 18354-2006 物流术语

五、 规范性技术要素的编制说明

5.1 术语和定义

为了标准的使用者对本标准的理解，本标准采用了下列术语和定义：

初级生鲜农产品 Fresh agricultural products

包装 package, packaging

储存 storing

配送 Delivery

上述术语和定义因在不同领域的表述不尽相同，容易产生歧义，因此，本标准重新进行定义，并注 明这些术语和定义仅适用于本文件。

5.2 要求

本标准的要求，分为管理要求和工作要求。

本标准提出生鲜电商配送货管理体系的关键要素 5 个，关键控制点 16 个，管理要求或工
作要求 43 条，见表 1。

关键要素	关键控制点	要求 (条数)	编制依据
4 备货	4.1 出库分拣	6	依据 GB/T 22502-2008、GB/T 18883、GB 5749、GB 4806.7、GB 10457、GBT 6543、YZ/T 0166-2018 的相关要求以及日常行业管理经验
	4.2 包装	8	
	4.3 临时储存	2	
5 配送	5.1 配送要求	9	依据 SB/T 10873-2012、YZ/T 0166-2018 的相关要求以及日常行业管理经验
	5.2 配送人员	2	
6 交付	6.1 送达时	1	依据 GB/T27917.3—2011 的相关要求以及日常行业管理经验
	6.2 商品交付时	1	
	6.3 消费者不在家时	1	
	6.4 消费者选择无接触送货时	1	
7 售后服务	7.1 投诉渠道	1	依据 GB/T 18760-2002 的相关要求以及日常行业管理经验
	7.2 接到投诉时	1	
	7.3 特殊情况时	1	
8 管理要求	8.1 人员管理	3	依据日常行业管理经验
	8.2 设备设施管理	3	
	8.3 信息管理	1	
	8.4 过程管理	2	

六、与有关现行法律法规和部门规章的关系

6.1 与现行法律的关系

本标准识别了现行的、适用的相关法律，与下列法律的要求相一致：

6.1.1 中华人民共和国食品安全法相关要求

第二条 在中华人民共和国境内从事下列活动，应当遵守本法：

（六）对食品、食品添加剂、食品相关产品的安全管理。

供食用的源于农业的初级产品（以下称食用农产品）的质量安全管理，遵守《中华人民共和国农产品质量安全法》的规定。但是，食用农产品的市场销售、有关质量安全标准的制定、有关安全信息的公布和本法对农业投入品作出规定的，应当遵守本法的规定。

第三十三条 食品生产经营应当符合食品安全标准，并符合下列要求：

（一）具有与生产经营的食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、包装、贮存等场所，保持该场所环境整洁，并与有毒、有害场所以及其他污染源保持规定的距离；

（二）具有与生产经营的食品品种、数量相适应的生产经营设备或者设施，有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施；

（三）有专职或者兼职的食品安全专业技术人员、食品安全管理人员和保证食品安全的规章制度；

（四）具有合理的设备布局和工艺流程，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，避免食品接触有毒物、不洁物；

（五）餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前应当洗净、消毒，炊具、用具用后应当洗净，保持清洁；

（六）贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求，不得将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输；

（七）直接入口的食品应当使用无毒、清洁的包装材料、餐具、饮具和容器；

（八）食品生产经营人员应当保持个人卫生，生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽等；销售无包装的直接入口食品时，应当使用无毒、清洁的容器、售货工具和设备；

（九）用水应当符合国家规定的生活饮用水卫生标准；

（十）使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害；

（十一）法律、法规规定的其他要求。

非食品生产经营者从事食品贮存、运输和装卸的，应当符合前款第六项的规定。

第四十四条 食品生产经营企业应当建立健全食品安全管理制度，对职工进行食品安全知识培训，加强食品检验工作，依法从事生产经营活动。

食品生产经营企业的主要负责人应当落实企业食品安全管理制度，对本企业的食品安全工作全面负责。

食品生产经营企业应当配备食品安全管理人员，加强对其培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。食品安全监督管理部门应当对企业食品安全管理人员随机进行监督抽查考核并公布考核情况。监督抽查考核不得收取费用。

第四十五条 食品生产经营者应当建立并执行从业人员健康管理制度。患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

6.2 与现行部门规章的关系

本标准识别了现行的、适用的部门规章相关要求，与下列部门规章的要求相一致：

——《上海市食品安全管理条例》

6.2.1 《上海市食品安全管理条例》有关内容

第二十五条 食品相关产品生产企业应当就下列事项制定并实施控制要求，保证所生产的产品符合相关标准：

（二）生产工序、设备、贮存、包装等生产关键环节控制；

（四）运输和交付控制。

第三十一条 食品生产经营者应当自行组织或者委托社会培训机构、行业协会，对本单位的从业人员进行上岗前和在岗期间的食品安全知识培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准和食品安全知识，并建立培训档案。参加培训的人员可以按照规定，享受本市企业职工培训补贴。

第三十二条 食品生产经营者应当建立并执行从业人员健康管理制度。患有国务院卫生行政管理部门制定的相关规定中的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

从事直接入口食品工作的食品从业人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗。

第五十四条 从事网络交易食品配送的网络食品经营者、网络食品交易第三方平台提供者、物流配送企业应当遵守有关法律、法规对贮存、运输食品以及餐具、饮具、容器和包装材料的要求，并加强对配送人员的培训和管理。从事网络订餐配送的，还应当遵守本条例第三十九条的规定。

七、 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定的过程中，广泛征求本领域的各相关利益方意见，涉及的部门和专家包括：生鲜电商行政主管部门、大专院校、生鲜电商领域的行业协会等，广泛征求社会各方面意见。发送征求意见稿的单位和个人总数 15 个。回函的单位和个人总数 13 个，反馈意见或建议 27 条。

标准起草小组对各类反馈意见进行分类处理。处理意见分为三类：采纳、部分采纳和未采纳。

采纳：对反馈的意见或建议原文采纳或最小限度的编辑性修改后采纳。采纳的意见或建议总计 25 条，占建议或意见总数 92.6%。

部分采纳：仅对反馈的意见或建议中的一部原文采纳或者非原文采纳，仅在条款中反映出意见或建议的基本含义。对于未采纳的部分，部分给予解释和说明。部分采纳的意见或建议总计 1 条，占建议或意见总数 3.7%。

未采纳：对反馈的意见或建议完全不采纳。凡是未采纳的建议，部分给予解释和说明。未采纳的意见或建议总计 1 条，占建议或意见总数 3.7%。

从反馈的意见看，没有重大分歧意见。部分采纳和未采纳的意见和建议大多是对标准的理解存在偏差，或者对国家相关政策不甚了解。

八、 作为强制性标准或者推荐性标准的建议

建议本标准为推荐性标准。

九、 贯彻标准的要求、措施和建议

本标准为首次制定，建议在实施过程中先试行一段时间，根据实际应用情况，进行进一步的修订完善，以适应发展要求。对本标准实施的建议：初级生鲜农产品电商经营企业和配送企业自愿采用。