

上海市地方标准

DB31/T 1322—2021

生鲜电商配送货服务规范

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

2021-09-14 发布

2021-12-01 实施

上海市市场监督管理局 发布



目 次

前言 Ⅲ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 备货 2

5 配送 2

6 交付 3

7 售后服务 3

8 管理要求 3

参考文献..... 5

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。

本文件由上海市商务委员会提出、组织实施并归口。

本文件起草单位：上海市网购商会、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。

本文件主要起草人：宋轶勤、姚海燕、丰东升、张维谊、陈晓明、杨珞、崔丽丽、邹丰生、俞柏林、徐玉华、曹原豪。

生鲜电商配送货服务规范

1 范围

本文件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。

本文件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。

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 4122.1 包装术语 第1部分:基础

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/T 6543 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱

GB/T 10457 食品用塑料自粘保鲜膜

GB/T 18354 物流术语

GB/T 27917.3 快递服务 第3部分:服务环节

GB/T 37710 粮食物流名词术语

YZ/T 0166 邮件快件包装填充物技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

初级生鲜农产品 **fresh agricultural products**

通过种植、养殖、采收、捕捞等产生,未经加工或经初级加工,供人食用的新鲜农产品。

注:包括蔬菜(包含食用菌)、水果、畜禽肉、水产品、鲜蛋等。

3.2

包装 **package; packaging**

为在流通过程中保护产品、方便储运、促进销售,按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助物等的总体名称。也指为了达到上述目的而采用容器、材料和辅助物的过程中施加一定方法等的操作活动。

3.3

储存 **storing**

存放、管理物品的活动。

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、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。

4 备货

4.1 出库分拣

4.1.1 分拣区卫生

4.1.1.1 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。

4.1.1.2 废弃物应至少一日一清,垃圾桶应定期清洗。

4.1.2 分拣要求

4.1.2.1 经营企业接到订单后,应立即进行订单确认、开始分拣。

4.1.2.2 分拣时应核验内容物状况、内容物与标签名、包装日期、包装状况等。先进先出并及时清理不符合要求的初级生鲜农产品。

4.1.3 存放环境要求

4.1.3.1 分拣后的初级生鲜农产品如需暂存,应避免串味、二次污染;有毒有害物品包括洗消用品,应与初级生鲜农产品分区域存放。

4.1.3.2 如有需要应设置清洁区,存放卫生要求较高的初级生鲜农产品。

4.2 包装

4.2.1 包装要求

4.2.1.1 初级生鲜农产品出库前应有标签,标签信息至少应包括品名、包装时间、储存要求、保鲜期或最佳食用期等相关信息。如有计量需求的初级生鲜农产品,还应增加计量信息。已有标签的商品,可不再另行加贴标签。

4.2.1.2 包装应达到不破损、不渗液、不串味,不易损坏内容物等目的。

4.2.1.3 如有特殊温度要求的初级生鲜农产品,应配置相应的保温组配,如冰袋及保温袋。使用保温组配时,应注意防护,不得与初级生鲜农产品直接接触,以免因渗液造成污染。

4.2.1.4 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。

4.2.2 包装材料

4.2.2.1 塑料包装物应符合 GB 4806.7、GB/T 10457 等要求。

4.2.2.2 纸箱包装物应符合 GB/T 6543 等要求。

4.2.2.3 鼓励企业按照 YZ/T 0166 的标准,选择适宜的包装充填物。

4.2.2.4 鼓励经营企业以绿色、减量、安全卫生及可循环为原则,不宜过度包装。

4.3 临时储存

4.3.1 经营企业可根据需要设置临时储存区。

4.3.2 有特殊温度要求的初级生鲜农产品应配置相应的冷冻冷藏柜,定期检查并做好温度记录。

5 配送

5.1 配送要求

5.1.1 配送容器

5.1.1.1 配送箱或工具应保持清洁卫生,无异味、无泥土、无灰尘及异物,定期清洗消毒。

5.1.1.2 配送箱中商品应分类摆放、做好隔离措施,防止交叉污染,不应摆放私人物品。

5.1.1.3 有特殊温度要求的初级生鲜农产品应有温控措施。

5.1.2 配送前交接

配送前应确认配送信息完整、包装完好。如有条件,宜使用食安封签进行防护。

5.1.3 配送时效

5.1.3.1 应有明确的承诺送达时效,或在消费者指定的时间段内送达。

5.1.3.2 应制定应急预案,以应对无法按时送达的情形。

5.1.3.3 对有特殊温度要求的商品,应优先配送,或在企业既定的配送时效内送达。

5.1.4 交通注意事项

5.1.4.1 应对配送人员培训普及交通规则,交通用具应符合企业要求。

5.1.4.2 停车时应注意不得妨碍交通,不应挡住出入口,不能占用盲道、机动车位及消防通道。

5.2 配送人员

5.2.1 配送人员应在规定的时间内响应配送订单。随身携带健康证明,穿戴清洁统一的工作服。

5.2.2 配送人员在服务过程中应注意个人卫生,并使用规范的服务语言。

6 交付

6.1 送达时,应与收货人核对姓名和地址、提示收货人检查包装是否完整。

6.2 商品交付时,特别是卫生要求较高的初级生鲜农产品,不宜直接放置在地上。

6.3 如消费者不在家时,应立即与其联系并确认放置地点后拍照留证。

6.4 如消费者选择无接触送货时,应将商品放置于指定地点,拍照留证。

7 售后服务

7.1 应在网站或手机 App 公示投诉渠道,建立投诉处置制度。

7.2 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 24 h,办结时间不超过 72 h。

7.3 有特殊情况时,应及时与消费者进行确认、协商处理,并做好记录。

8 管理要求

8.1 人员管理

8.1.1 与初级生鲜农产品接触的工作人员应持有效健康证上岗。

8.1.2 应为工作人员制定培训计划,做好岗前、岗中培训并保存记录。

8.1.3 应制定各岗位职责及考核标准,设立岗前考核,岗中抽查的监督机制。

8.2 设备设施管理

8.2.1 应根据企业要求,对重要的设备设施进行登记管理,制定保养和维修制度,保持设备设施处于正常运行状态,并做好检查记录。

8.2.2 用于贸易结算的计量设备,应定期检定并保留好检定记录。

8.2.3 应制定和执行虫害控制措施,防止各类虫害侵入。

8.3 信息管理

应保护顾客信息,不得泄露。

8.4 过程管理

8.4.1 应根据初级生鲜农产品的特点,制定各环节的操作要求及监控制度,良好实施并定期检查记录。

8.4.2 应建立品质控制机制,明确品质控制标准 and 不合格商品的处置要求,定期巡查进行品质管理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求
 - [2] SB/T 10873—2012 生鲜农产品配送中心管理技术规范
 - [3] T/CCFAGS 0016—2020 前置仓管理规范
 - [4] 餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局公告 2018 年第 12 号)
 - [5] 国家发展改革委 生态环境部关于进一步加强塑料污染治理的意见(发改环资〔2020〕80 号)
 - [6] 上海市食品安全管理条例
 - [7] 上海市食品经营许可管理实施办法
-

上海市地方标准
生鲜电商配送货服务规范

DB31/T 1322—2021

*

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.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

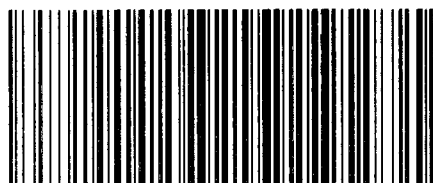
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 18 千字
2021年10月第一版 2021年10月第一次印刷

*

书号: 155066·5-3586 定价 16.00 元



DB31/T 1322-2021



码上扫一扫 正版服务到

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