



# 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

## 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。

## 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。

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(无法抗逆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%。

- 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。
-