


# 江西腾标认证有限公司

## 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务认证技术规范


受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC099-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

## 目录

1. 范围 .....	3
2. 规范性引用文件 .....	3
3. 术语和定义 .....	3
4. 服务要求 .....	4
4.1. 业务受理及时性与咨询专业度 .....	4
4.2. 服务接触规范性与订单处理确定性 .....	4
4.3. 预冷效果与包装可靠性 .....	4
4.4. 冷藏（冻）储存环境与过程可靠性 .....	5
4.5. 冷链运输与配送的准时性与保鲜性 .....	5
5. 管理要求 .....	5
5.1. 通用要求 .....	5
5.2. 特定要求 .....	5
6. 服务认证评价准则 .....	8
6.1. 服务特性测评 .....	8
6.2. 管理要求审核准则 .....	8
表1管理成熟度水平通用模型 .....	8
7. 认证结果 .....	9
7.1. 认证结果分级 .....	9
7.2. 等级判定 .....	9
附录A 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求测评工具 .....	10
表A.1新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求测评表 .....	10
附录B .....	12
表B.1新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理成熟度等级描述 .....	12
表B.2新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理要求成熟度对应分值 .....	17

## 1. 范围

- 1.1. 本文件规定了新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务认证活动，也适用于新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务组织规范其服务活动。

## 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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 33129-2016 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程；
- GB/T 24616-2019 冷藏食品物流包装、标志、运输和储存；
- GB/T 24617-2009 冷冻食品物流包装、标志、运输和储存；
- GB/T 28577-2021 冷链物流分类与基本要求；
- GB 50072 冷库设计标准；
- GB 29753 道路运输 易腐食品与生物制品 冷藏车安全要求及试验方法；
- GB/T 22918-2025 易腐食品控温运输技术要求
- GB/T 6388-1986 运输包装收发货标志；
- GB/T 191-2008 包装储运图示标志；
- QC/T 450 保温车、冷藏车技术条件；
- GB/T 18354-2021 物流术语；
- GB/T 19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T 19004-2011追求组织的持续成功质量管理方法；
- GB/T 24421.2-2009服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系；
- GB/T 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020服务标准制定导则考虑消费者需求；
- GB/T 27205-2019合格评定服务认证方案指南和示例；
- GB/T 27207-2020合格评定服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T 27400-2020合格评定服务认证技术通则。

## 3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1. 新鲜水果、蔬菜

未经深加工、保持天然水分和营养的水果和蔬菜，包括叶菜类、根茎类、浆果类、瓜果类等。

### 3.2. 预冷

在果蔬采收后、贮藏或运输前，迅速将其品温降至适宜温度的过程，以抑制呼吸作用，延长保鲜期。

### 3.3. 冷链运输

在从产地到消费地的整个运输过程中，始终保持果蔬处于规定低温环境，以维持其品质的运输方式。

### 3.4. 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务

指从产地、加工点或配送中心对新鲜水果、蔬菜进行接收、分级、清洗、预冷、包装，并在规定的低温环境下运输至指定地点的全过程物流服务。

### 3.5. 服务特性

指新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务固有的、区别于其他服务的特征，包括功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等。

### 3.6. 服务管理

指组织为确保新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

### 3.7. 服务认证

由认证机构证明新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务符合特定认证要求的合格评定活动。

## 4. 服务要求

### 4.1. 业务受理及时性与咨询专业度

#### 4.1.1. 渠道易得性与响应及时性：

组织应提供至少一种明确、公开且易于访问的咨询与业务受理渠道。顾客应能轻松、显眼地找到客服入口，电话响铃三声内或在线咨询30秒内有人工响应并致以问候。

#### 4.1.2. 咨询解答的专业性与可信度：

客服人员应能准确回答有关价格、运输时效、果蔬保鲜条件、包装规格及货物追踪方式等问题，并能在必要时提供适宜的冷链物流方案建议。

#### 4.1.3. 信息记录的准确性与确认：

应准确记录顾客的姓名、联系方式、果蔬品种、数量、温度要求及特殊要求，并在记录完毕后复述确认，让顾客感到“已经被完整理解”

### 4.2. 服务接触规范性与订单处理确定性

#### 4.2.1. 上门提货的规范性与礼貌性：

提货人员应准时到达，着装规范、言语礼貌。交接时与顾客共同核对果蔬品种、状态及包装，并对任何异常进行现场沟通与记录。

#### 4.2.2. 订单确认的及时性与确定性：

订单受理后，应在承诺时限内（如2小时内）通过短信或APP向顾客确认服务信息（如车辆信息、预计到达时间等）。

#### 4.2.3. 交接现场对冷链的呵护：

提货车辆应提前预冷，驳运过程应使用保温箱，让顾客看到果蔬并未长时间暴露于常温环境。

### 4.3. 预冷效果与包装可靠性

#### 4.3.1. 预冷效率与效果：

应根据果蔬品种选择适当的预冷方式，在规定时间内将果蔬品温降至要求温度，并且温度均匀一致，无局部过热。

#### 4.3.2. 包装材料的安全性与适用性：

包装材料应符合GB/T 24616和GB/T 24617要求，清洁卫生、无毒无害，具有必要的强度与透气性。

#### 4.3.3. 包装操作的规范性与保护性：

包装过程应轻拿轻放，包装牢固、美观、标识清晰。箱内应加垫足够的缓冲材料，让顾客感到货物在运输中可得到充分保护。

#### 4.3.4. 分拣与定级服务的准确性：

当提供分拣、清洗、分级等增值服务时，服务结果应符合顾客约定的质量标准。

#### 4.4. 冷藏（冻）储存环境与过程可靠性

##### 4.4.1. 仓库温度的稳定性与合规性：

- 1) 冷库温度应持续稳定在规定范围内，不同品种果蔬分区存放，防止串味。
- 2) 有24小时温度监控与预警系统，让顾客感到库存环境安全可靠。

##### 4.4.2. 库存周转的新鲜度管理：

- 1) 应遵循“先进先出”原则，定期进行质量抽检。
- 2) 腐烂、变质、失水的果蔬应及时剔除，让顾客收到的货物始终保持新鲜。

##### 4.4.3. 库存信息的透明度：

顾客应能通过自助查询渠道实时、准确地获取库存数量及批次信息。

#### 4.5. 冷链运输与配送的准时性与保鲜性

##### 4.5.1. 运输车辆的温度控制：

- 1) 装货前车辆已预先制冷到规定温度，运输过程中车厢内温度持续稳定在规定范围内。
- 2) 温度记录仪全程运行，让顾客放心。

##### 4.5.2. 送达的准时性与通知：

按照承诺时限完成运输与配送，配送人员在到货前主动提前通知顾客。

##### 4.5.3. 货物交接验收的规范性与完整性：

- 1) 到货后，配送人员与顾客共同检查车厢温度记录、果蔬外观及包装完好性。
- 2) 若温度超标或货损，应现场记录并双方签字确认。

##### 4.5.4. 异常情况的主动应对与沟通：

发生车辆故障、温度失控等异常时，组织应在30分钟内主动向顾客通报情况，并启动应急预案。

### 5. 管理要求

#### 5.1. 通用要求

##### 5.1.1. 质量管理体系

组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 2) 针对业务受理、仓储服务和运输配送等关键过程，建立服务子蓝图；
- 3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析；
- 6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。。

注：新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务质量管理体系可参照GB/T19001标准要求。

##### 5.1.2. 外部供方控制

针对对包装材料供应商、运输分包商、预冷服务方等影响服务符合性的外部供方，应进行评价、选择、绩效监控和再评价。

##### 5.1.3. 运行管理

组织应建立运行管理规范，涵盖设施设备维护、人员培训、卫生管理、信息管理、应急预案等。

#### 5.2. 特定要求

##### 5.2.1. 管理目标

1) 组织应建立包含客户体验特性的管理目标，包括但不限于：

- a. 订单准时交付率
- b. 果蔬完好率（腐烂/损伤率）
- c. 温度合格率
- d. 客户投诉率
- e. 客户满意度
- f. 冷链设备完好率
- g. 追溯信息完整率。

2) 指标值应可测量、可考核，组织应与顾客和（或）合同相关方等共同商议确定。

#### 5.2.2. 从业人员职业化培育

1) 应建立培育规划，包括激励、员工满意度测评、岗位技能与冷链知识培训（如预冷操作、温控系统），关键岗位持证上岗，内容包括：

- a. 果蔬保鲜基础知识
- b. 冷链操作规范
- c. 食品安全与卫生
- d. 客户沟通技巧
- e. 应急处理（冷机故障、交通事故）
- f. 信息系统操作等。

2) 每年至少组织一次培训，并评价培训效果。

3) 从事直接接触果蔬的作业人员应持有健康证明。

#### 5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计新的包装方案、定制化冷链服务流程或开发新型保鲜技术时，应建立服务设计与开发控制规划，包括多方论证、客户需求输入、蓝图输出及客户确认。

#### 5.2.4. 服务蓝图管理

1) 组织应建立并维护新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务蓝图，清晰界定各阶段的服务接触点，至少包括：

- a. 接单
- b. 包装作业
- c. 预冷
- d. 入库
- e. 出库
- f. 装车
- g. 运输
- h. 卸货
- i. 交付
- j. 售后等。

2) 蓝图用于指导服务提供与改进。

#### 5.2.5. 应急管理

1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对可能发生的突发情况制定应急预案应明确报告流程、责任人、应急措施及补救方案，包括但不限于：

- a. 制冷机组故障
- b. 在途交通事故

- c. 断电
- d. 恶劣天气
- e. 食品安全事件等。

2) 组织应每年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进

#### 5.2.6. 投诉处理

组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程，确保顾客投诉得到及时、有效的处理。投诉处理程序应至少包括：

- 1) 投诉受理渠道：明确电话、邮件、在线客服等多种投诉受理方式，并向客户公开；
- 2) 投诉处理时限：明确投诉受理后的响应时限和处理完成时限，如普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕；
- 3) 投诉处理流程：明确投诉登记、分类、调查、处理、反馈、归档等各环节的职责和要求；
- 4) 投诉分析改进：定期对投诉数据进行统计分析，识别服务中的薄弱环节，制定并实施改进措施，防止同类问题再次发生；
- 5) 投诉档案管理：建立投诉档案，完整记录投诉内容、处理过程、处理结果、客户反馈等信息，档案保存期限不少于两年。

#### 5.2.7. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

#### 5.2.8. 食品安全与质量控制

应建立并实施食品安全与质量控制程序，确保果蔬无污染、包装材料符合食品安全要求。建立从产地到客户的全程追溯体系，包括采购、加工、包装、运输、交付各环节的记录，实现“来源可查、去向可追”。

#### 5.2.9. 设施设备管理

应建立设施设备管理制度，包括冷库、冷藏车、制冷机组、温控仪表、叉车等的定期检查、维护、校准和验证。关键设备（如温度监控探头）应定期校准，确保数据准确。

#### 5.2.10. 顾客财产管理

组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如货物），并保持记录。

#### 5.2.11. 顾客信息管理

- 1) 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：
  - a. 客户与收货方名称；
  - b. 送货地址；
  - c. 联系方式；
  - d. 货物要求；
  - e. 配送要求等。

2) 组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

#### 5.2.12. 服务改进措施

应定期评审服务过程（至少每年一次），结合顾客反馈、内部审核结果、数据分析，识别改进机会，并实施改进项目，推动服务质量持续提升。

## 6. 服务认证评价准则

### 6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表a)1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表a)1实施新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表a)1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
  - 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 $\alpha$ 判定，如下：
    - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
    - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
    - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
    - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
    - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
  - 3) 用表a)1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 $\alpha$ 后求和，得出服务特性测评基础分；
  - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ；
  - 5) 未取得国家相关行政管理部门的合法经营资格；
  - 6) 发生重大食品安全或安全事故，影响新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务正常秩序。；
- 6.1.3. 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

### 6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。管理水平成熟度水平通用模型

表1管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与B.2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

## 7. 认证结果

### 7.1. 认证结果分级

新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务认证结果从低至高分为3个等级：三星、四星、五星。

### 7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

## 附录A 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求测评工具

### 表A.1新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
4.1 业务受理及时性与咨询专业度(15)	4.1.1 渠道响应性(4)	接通客服电话时，等待时间很短（小于三声铃响），客服第一时间问候并报明身份，让我感觉受到重视。	4		
4.1 业务受理及时性与咨询专业度(15)	4.1.2 咨询可信度(6)	咨询时，客服能准确回答价格、保鲜要求等问题，给我的解答感到专业、可信。	6		
4.1 业务受理及时性与咨询专业度(15)	4.1.3 信息记录准确性(5)	客服完整记录了我的信息与特殊要求并复述确认，让我感到“已经被完整理解”。	5		
4.2 服务接触规范性与订单处理确定性(20)	4.2.1 提货规范性(7)	上门提货的师傅准时到达、着装规范、言语礼貌，交接时与我共同核对，让我放心。	7		
4.2 服务接触规范性与订单处理确定性(20)	4.2.2 订单确认及时性(6)	下单后我很快收到了订单确认信息（短信/APP），对服务安排心中有数。	6		
4.2 服务接触规范性与订单处理确定性(20)	4.2.3 交接现场冷链保障(7)	提货车辆已预冷，驳运使用保温箱，没有让果蔬长时间暴露在常温下，我感觉很专业。	7		
4.3 预冷效果与包装可靠性(25)	4.3.1 预冷效果(8)	果蔬预冷后品温达到要求且均匀，无局部过热。	8		
4.3 预冷效果与包装可靠性(25)	4.3.2 包装材料安全性(6)	包装材料清洁卫生，无异常气味。	6		
4.3 预冷效果与包装可靠性(25)	4.3.3 包装保护性(6)	外包装坚固，内部缓冲材料到位，果蔬没有晃动，我感到货物得到了很好的保护。	6		
4.3 预冷效果与包装可靠性(25)	4.3.4 分拣定级准确性(5)	收到的分拣/定级结果符合我的要求，数量、品级准确无误。	5		
4.4 冷藏储存环境与过程可靠性(20)	4.4.1 温度稳定性(8)	库存环境温度持续稳定，果蔬分区存放，我感到库存环境安全可靠。	8		

4.4 冷藏储存环境与过程可靠性(20)	4.4.2 库存新鲜度(7)	发出的货物新鲜，无腐烂、变质现象，让我对品质很放心。	7		
4.4 冷藏储存环境与过程可靠性(20)	4.4.3 库存信息透明度(5)	我随时可以查询到准确、实时的库存信息，非常方便。	5		
4.5 冷链运输与配送的准时性与保鲜性(20)	4.5.1 车辆温控(6)	运输过程中温度稳定在规定范围，温度记录完整，让我放心。	6		
4.5 冷链运输与配送的准时性与保鲜性(20)	4.5.2 送达准时性(5)	货物在承诺时限内送达，配送员提前通知，让我有时间准备。	5		
4.5 冷链运输与配送的准时性与保鲜性(20)	4.5.3 交接验收(5)	配送员与我共同检查温度记录和货物状态，异常当场确认记录，流程清晰。	5		
4.5 冷链运输与配送的准时性与保鲜性(20)	4.5.4 异常处理主动性(4)	若出现异常，服务方主动、及时联系我并说明原因和方案，让我感觉被尊重。	4		
<b>总分：100</b>	<b>总分：100</b>	——	<b>100</b>		

## 附录B

表B.1新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标（如准时交付率、货损率、温度达标率、顾客满意度等），或目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了满足法律法规要求，以及涵盖5.2.1部分内容（如准时交付率、货损率、温度达标率）的管理目标，各项目标可测量。已开始注重客户反馈，并初步进行服务绩效监控。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的目标，各项目标（准时交付率、货损率、温度达标率等）基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，开始系统收集和分析关键绩效数据，并及时发现问题。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的目标，各项目标如期实现。经营层基于目标建立KPI（关键绩效指标），主要指标体现以客户为导向。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，例如能识别出是哪个环节（预冷、仓储、运输）导致了货损率的上升。	
5.2.2 从业人员职业化培育	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量依赖于个别员工的个人技能和经验，关键岗位（如制冷工、驾驶员）持证上岗管理不严格。	组织制定了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括年度培训计划已初步建立，并开始实施。培训内容已包含部分核心模块（如岗位技能、冷链知识、安全作业），关键岗位持证上岗管理基本落实。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）培训规划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2的培训内容要求（如岗位技能、冷链知识、安全作业、信息技术系统培训）。关键岗位持证上岗管理有效。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价；4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价；4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6）建立了员工满意度与客户满意度相关性分析，提供良好实践案例，证明培育规划对服务质量提升的直接贡献。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.3 服务蓝图管理	组织未建立服务蓝图，或服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于服务管理。服务接触点和接触面未得到清晰界定。	组织建立了服务蓝图，基本识别了业务受理、上门提货、预冷包装、仓储、运输配送等关键服务接触点，并开始尝试将其应用于服务标准化管理。	组织建立并维护了服务蓝图，清晰界定了业务受理、上门提货、预冷包装、仓储、运输配送等关键服务接触点和接触面，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录。	组织建立并维护了服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供基于蓝图进行过程优化的改进示例（如通过蓝图分析减少了果蔬在交接环节的常温暴露时间）。	组织建立并维护了服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务蓝图管理已成为组织实现服务创新（如引入气调包装、全程可视化等）和卓越运营的核心工具，能驱动业务流程的再造与优化。
5.2.4 设施设备管理	组织未建立冷链设施设备的管理制度，或制度不完善。冷藏车、冷库等设备的维护、校准和清洁工作缺乏系统性，温度监控系统可能未安装或未有效运行。	组织建立了冷链设施设备的管理制度，明确了冷藏车、冷库、预冷设备等管理的基本要求，如定期维护、校准、清洁等，并开始实施。温度监控系统能够运行，但记录管理可能不完善。	组织建立并实施了冷链设施设备的管理制度，包括对冷藏车、冷库、预冷设备等进行定期维护、清洁、性能校准和验证，且设备档案完整，有相关记录。温度监控系统能实时采集、记录数据，并保存至少2年。	组织建立并实施了冷链设施设备的管理制度，包括定期维护、清洁、性能校准和验证，设备档案完整，并能基于设备运行数据（如制冷机组运行时长、能耗、维修频率）进行预防性维护。温度监控系统能实现实时预警和远程管理。	组织建立并实施了冷链设施设备的管理制度，包括定期维护、清洁、性能校准和验证，设备档案完整，并能基于设备运行数据进行预防性维护和预测性维护。能满足第四级的要求，并能提供设备能效优化、制冷系统节能改造、技术升级（如改用新型环保制冷剂、应用AI控温系统）的案例，设备管理在行业内具有领先性。
5.2.5 应急管理	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。未针对制冷系统故障、交通事故、信息系统宕机等突发情况制定预案。	组织建立了应急管理程序，针对制冷系统故障、交通事故、信息系统宕机等可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。	组织建立并实施了应急管理程序，针对冷链服务过程中可能出现的突发情况（如制冷故障、交通事故、信息系统宕机等）制定了应急预案，并定期进行演练和	组织建立并实施了应急管理程序，针对冷链服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进，演练记录详尽，能证明演练对实际应急响应能	组织建立并实施了应急管理程序，针对冷链服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例（如应急响应时间缩短、备品备件库建设等）。应急管

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			评审，有相关记录。	力的提升效果。	理体系能有效抵御重大风险，并能快速从突发事件中恢复服务。
5.2.6 过程控制	组织未建立标准化的过程控制程序。预冷、包装、仓储、运输等运营依赖口头指令和个人经验，缺乏标准作业流程（SOP）及明确的温控执行标准。	组织建立了运营与服务过程控制程序，明确了预冷、包装、仓储、运输等环节的基本操作要求及温控执行标准，并开始实施。	组织建立并实施了覆盖预冷、包装、仓储、运输等所有关键运营环节的标准作业流程（SOP）及温控执行标准，各环节有明确的操作规范和质量检查点，并保留了完整的执行记录。	组织建立并实施了覆盖所有关键运营环节的标准化SOP及温控执行标准，并能定期进行过程检查和评估，利用数据（如温度达标率、预冷效率、货损率）进行绩效分析和过程改进。关键控制点（CCP）的监控记录完整。	组织建立并实施了覆盖所有关键运营环节的标准化SOP及温控执行标准，并能定期进行过程检查与绩效分析，利用数据驱动过程优化，并能提供持续改进的示例和数据分析（如通过优化预冷SOP将预冷时间缩短20%）。运营效率和服务质量在行业内具有领先性，关键过程指标（CPIs）持续优化。
5.2.7 质量追溯管理	组织未建立质量追溯系统，或系统不完善。从产地、采收日期到各环节的信息记录缺失或零散，无法有效进行正向追踪和逆向溯源。	组织建立了初步的质量追溯系统，可实现基本的批次登记和查询功能，但可能尚未覆盖全链条所有环节（如产地、采收日期等）。	组织建立并实施了覆盖全链条的质量追溯系统，从原料产地、采收日期、供应商到各环节温度与责任人信息完整，能有效进行正向追踪和逆向溯源，信息保存期限不少于2年。	组织建立并实施了覆盖全链条的质量追溯系统，从原料产地、采收日期、供应商到各环节温度与责任人信息完整，系统稳定性高，能快速响应顾客或监管机构的查询需求。能利用追溯数据进行趋势分析，驱动质量改进。	组织建立并实施了覆盖全链条的质量追溯系统，系统信息完整，可快速响应查询。能满足第四级的要求，并且能利用追溯数据进行深度分析（如全链条损耗热力图分析、供应商质量排名分析），驱动供应链质量改进。追溯系统可与客户或监管系统实现数据对接。
5.2.8 服务补救管理	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完整。当服务出现失误（如温度不达标、货损、延误）时，缺乏系统性的补救措施，处理依赖个案经验。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务补救方针和道歉承诺方案的基本要求，当服务出现失误时，能进行初步的补救（如道歉、协商赔偿）。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。当服务出现失误（如温度不	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、道歉方案、失误分析与分类、补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应等，并能根据补偿结果进行改进，补救程序执行有效，能提	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、方案、分析、评价等，并能提供良好实践案例。服务补救已成为组织重塑客户忠诚度的关键环节，建立了预防性服务补救机制（如通过AI预测可能发生延迟的订单并提前干预），

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			达标、货损、延误）时，能系统性地启动包含方针、方案、分析、评价的补救程序。	供服务补救提升客户满意度的案例。	避免客户不满。
5.2.9 风险防范与控制	组织未建立风险管理制度，或制度不完善。风险管理存在缺陷，未系统识别食品安全、合规、保险及合同评审等核心风险。	组织建立了风险管理制度，明确了食品安全风险、合规风险等识别与管理的基本要求，并开始关注相关的法律法规要求（如食品安全法），已开始投保基本保险，合同评审基本落实。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别（食品安全、合规、经营等）、合同评审、保险管理、合规管理等，有相关记录，并已开始系统性地管理核心风险。保险覆盖满足基本要求。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、合同评审、保险管理、合规管理等，并能定期进行风险评估，确保合规管理和保险覆盖的充分性。能前瞻性地识别和化解潜在风险（如供应商资质变更带来的风险）。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、合同评审、保险管理、合规管理等，并能提供持续改进的示例和数据分析，风险管理在行业内具有示范性。能前瞻性地识别和化解潜在风险（如预测天气对冷链运输的影响），并能主动参与行业合规标准的制定。保险配置具备全面性，能有效覆盖所有潜在损失。
5.2.10 顾客信息管理	组织未建立客户信息管理制度，或制度不完善。客户信息管理存在风险，缺乏明确的保密和使用规范，信息保存时限不明确。	组织建立了客户信息管理制度，明确了客户信息的收集、存储、保密等基本要求。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录，明确保密与使用规范。客户信息保存和管理基本规范。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。信息安全事件发生率低，管理有效。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析。数据治理能力在行业内领先，能利用客户数据进行个性化服务设计，同时确保信息安全零事故，符合最高国际/国家标准要求。
5.2.11 投诉处理	组织未建立投诉处理机制，或机制不完整。投诉处理缺乏标准化流程，受理、记录、反馈	组织建立了投诉处理机制，明确了投诉受理和反馈的基本流程。	组织建立并实施了投诉处理机制，明确了投诉受理、调查、处理、反馈的全流程，所有投诉	组织建立并实施了投诉处理机制，明确了投诉受理、调查、处理、反馈的全流程，所有投诉有完整记录，并能跟踪处理	组织建立并实施了投诉处理机制，明确了全流程，有完整记录，并能进行趋势分析。能满足第四级的要求，并且能采取预防措施，将投诉

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	和改进行在严重缺陷。		有完整记录，并能跟踪处理结果和改进情况。	结果。能满足第三级的要求，并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题（如某区域配送延误投诉集中）。	率降至行业极低水平。能提供投诉处理的最佳实践案例，证明投诉已成为组织持续改进的宝贵资源。
5.2.12 服务改进措施	组织未建立服务改进措施，或改进机制不系统。不合格服务的控制存在缺陷，未利用货损率、投诉分析等数据驱动改进。	组织建立了初步的服务改进措施，对不合格服务（如货损、延误、投诉）进行了初步控制和分析，开始利用数据分析驱动改进。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格服务（货损、延误等）进行原因分析并及时采取纠正措施。能利用货损率分析、投诉分析等数据驱动服务和管理改进。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格服务进行原因分析并及时采取纠正措施。能满足第三级的要求，并能定期评审冷链服务提供过程，结合货损率分析、投诉分析、客户反馈与自我评价结果，主动采取改进措施，持续提升服务与管理水平。	组织制定并实施了服务改进措施，持续改进服务与管理水平，并能提供改进示例和数据分析。能满足第四级的要求，并建立了完善的持续改进文化，能主动识别改进机会（如通过PDCA循环、六西格玛方法），使服务品质和管理水平在行业中处于引领地位。

表B.2新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	15	3	6	9	12	15
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务蓝图管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 投诉处理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 运营与服务过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.9 风险管理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.11 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
5.2.12 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

注：在实施新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.12的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0,1}，当新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
  - a. 5.2.1~5.2.12中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
  - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.8中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
  - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
  - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
  - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
  - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
  - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。