ICS 03.100.01

|  |
| --- |
| CCS A 01 |

团体标准

生鲜品无接触配送服务规范

Specification for fresh product contactless delivery service

202X-X-XX发布

202X-X-XX实施

T/CFLP XXX-XXXX

|  |
| --- |
|  |

中国物流与采购联合会   发布

目 次

[前言 II](#_Toc25850)

[1 范围 1](#_Toc19520)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc28159)

[3 术语和定义 1](#_Toc22328)

[4 基本要求 1](#_Toc28831)

[5 设施设备 2](#_Toc9194)

[6 配送要求 2](#_Toc20344)

[7 异常情况处理 3](#_Toc1233)

附录A（资料性）生鲜品无接触配送流程 [4](#_Toc30401)

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。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会冷链物流专业委员会、荣庆物流供应链有限公司、 北京京邦达贸易有限公司、浙江星星冷链集成股份有限公司、山东美佳集团有限公司、山绿农产品集团股份有限公司、南京丰浩华食品供应链管理有限公司、广州长运冷链服务有限公司、无为市康宁科技食品有限公司、厦门艾思珂冷链科技有限公司、逸励实业（上海）有限公司、深圳市道嘉鲜科技有限公司、上海大简农业科技有限公司、广西桂供优品经贸有限公司

本文件主要起草人：秦玉鸣、刘飞、宋海洋、初长晟、马向东、郭晓华、吴志敏、胡艳艳、陈龙、江向军、谢冬华、寇学佳、张军、王宇、董静、王晓晓、郭月

声明：本文件的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

生鲜品无接触配送服务规范

1. 范围

本文件规定了生鲜品无接触配送服务的基本要求、设施设备要求、配送要求、异常情况处理。

本文件适用于生鲜品的无接触配送服务与管理。

1. 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 31605 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1. 无接触配送 contactless delivery

根据客户要求，经协商一致，采取保持安全距离或相互不见面的形式完成生鲜品交付的配送方式。

[来源：GB/T 39451-2020，2.1,有修改]

* 1. 智能温控快件箱 intelligent temperature control self lifting cabinet

设立在公共场合，提供快件收寄、投递服务的具有温控功能的智能末端服务设施。

**注：**不包括自助存取非寄递物品的设施、设备。

* 1. 保温箱 insulation box

一种用于存放邮件快件的、采用保温材料制成以减少与外界冷热传递的封装用品。

[来源：YZ/T 0162-2017，3.2]

1. 基本要求
   1. 提供生鲜品无接触配送服务的企业应取得相关经营资质。
   2. 提供生鲜品无接触配送服务的企业应配备冷库等相关设施，冷藏车、保温箱、智能温控快件箱等相关设备。
   3. 提供生鲜品无接触配送服务的企业应建立无接触配送相关管理制度和应急预案，包括但不限于设施设备、投诉处理、服务质量评价、配送服务、安全要求、温度监测、异常情况处理等内容。
   4. 提供生鲜品无接触配送服务的企业应制定末端保温容器管理规范，明确使用循环保温容器及一次性保温容器使用场景及规范。
   5. 提供无接触配送服务的相关人员应取得健康证明并进行上岗培训，合格后方可上岗，并且定期进行考核。
   6. 对交接、配送、召回等环节应进行全程温度等信息记录。记录内容应完整、真实，同时保留票据凭证或电子单证，记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。
   7. 生鲜品无接触配送服务相关卫生要求应符合GB 31605中的要求。
   8. 生鲜品无接触配送流程参见附录A。
2. 设施设备要求
   1. 智能温控快件箱应具备自动温控设备、温度和视频监控设施，温度范围包括但不限于冷藏、冷冻。
   2. 智能温控快件箱在正式可投递前应通电运行6h以上，并在运行过程中不应断电。
   3. 对于多温区智能温控快件箱应合理分配温度区域，并满足各温区的储存条件。
   4. 智能温控快件箱的表面或包装上应清晰明确标明制造商信息、产品信息、产品相关资质认证信息等内容。
   5. 保温箱应具备良好的保温性能，满足无接触配送服务要求。
   6. 保温箱应选用绿色环保、可回收利用、加工过程对环境友好的保温材料。
   7. 保温箱宜配有温度监测设备。
   8. 保温箱不应与生鲜品发生化学反应。
   9. 应对设施设备进行维护、保养、温度校准、消毒等，并且保留相关记录。
3. 配送要求
   1. 基本要求
      1. 配送前应与客户确定收货时间、收货方式和收货地点，配送后应通知客户。
      2. 应将生鲜品按照冷藏、冷冻的温度区间放置对应的保温箱或智能温控快件箱中。
      3. 生鲜品放置在智能温控快件箱时间不宜超过12h。
      4. 循环使用的保温箱宜每次使用后清洁。

6.2 配送方式

6.2.1 非保温箱配送

6.2.1.1 有代收点无智能温控快件箱，应按照下列流程进行：

1. 配送前与客户约定配送时间，确认客户可以及时取件，并且同意放置在代收点；
2. 配送员将生鲜品按客户要求放置在代收点，并通知客户在规定时间内自行取货；
3. 配送员完成订单配送操作，异常情况按照第7章要求处理。
4. 若客户不能及时取货，则另行约定送达时间，按照上述流程完成配送。

6.2.1.2 无代收点无智能温控快件箱，应按照下列流程进行：

1. 配送前与客户约定配送时间，并与客户确认送达区域，让客户及时收取生鲜品；
2. 若客户不能及时取货，则另行约定送达时间，按照上述流程完成配送；

6.2.1.3 无代收点有智能温控快件箱，应按照下列流程进行：

1. 配送前与客户约定配送时间，确认客户可以接受使用智能温控快件箱收货，并在规定时间内取货；
2. 配送员需先确认生鲜品的温度范围，选择与生鲜品对应的智能温控快件箱，确认柜内温度达到储存要求后，将生鲜品按客户要求放置智能温控快件箱内，并通知客户12h内自行取货；
3. 配送员完成订单配送操作，异常情况按照第7章的要求处理。

6.2.2 保温箱配送

6.2.2.1 有代收点应按照下列流程进行：

1. 配送前与客户约定配送时间，确认客户可以及时取件或同意放置在代收点；
2. 配送员将生鲜品按客户要求放置在代收点，并通知客户在规定时间内自行取货；
3. 配送员完成订单配送操作，异常情况按照第7章要求处理；
4. 客户完成保温箱取货后，与配送员约定保温箱回收时间，将保温箱放置在代收点，由配送员统一负责回收。

6.2.2.2 无代收点应按照下列流程进行：

* 1. 配送前与客户约定配送时间，并与客户确认送达区域，让客户及时收取生鲜品；
  2. 配送员将生鲜品按客户要求放置在与客户约定位置，并通知客户在规定时间内自行取货；
  3. 配送员完成订单配送操作，异常情况按照第7章的要求处理。
  4. 客户完成保温箱取货后，与配送员约定保温箱回收时间，将保温箱放置在约定地点处，由配送员统一负责回收。

1. 异常情况处理
   1. 生鲜品在配送过程中出现损坏、丢失、温度异常等质量问题，提供生鲜品无接触配送服务的企业应及时与客户沟通，并且按照相关规定及时处理。
   2. 客户要求退货处理的情况，提供生鲜品无接触配送服务的企业应按照退货要求和程序进行后续处理。
   3. 客户要求更改派送时间，提供生鲜品无接触配送服务的企业应按照相关要求进行后续处理。
   4. 若配送的生鲜品存在食品安全等问题，提供生鲜品无接触配送服务的企业应配合进行召回处理，并如实记录发生召回的产品名称、批次、规格、数量、发生召回的原因并联系配送员进行召回。生鲜品召回后应进行封存，等待后续处理要求。

附 录 A

（资料性）

生鲜品无接触配送流程

A 生鲜品无接触配送流程



参 考 文 献

[1] GB/T 39451-2020 商品无接触配送服务规范

[2] YZ/T 0174-2020 冷链寄递保温箱技术要求

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_