

ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS 点击此处添加 CCS 号

T/
团 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

生湿面制品配送服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

草案版次选择

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

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。

本文件由唐山市市场监督管理局提出。

本文件起草单位：唐山市市场监督管理局、唐山市丰南区市场监督管理局、唐山市药品不良反应监测中心、唐山市市场监管综合执法局、唐山市食品药品综合检验检测中心、唐山市人民医院、迁安市市场监督管理局、唐山市食品行业协会、唐山市呈康食品有限公司等。

本文件主要起草人：陈志利、贾轶环、尹喆、范秋佳、王琳、邓蕊、姜颖、佟林、杨梅、王颖、王军、唐婕、贾春媚、谷守国、李文杰、王琳、王溪、周云。

生湿面制品配送服务规范

1 范围

本文件规定了生湿面制品配送服务的术语和定义、基本要求、管理要求、作业流程与要求、内审与改进等。

本文件适用于生湿面制品生产加工者组织的生湿面制品配送服务。

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 18354	物流术语
GB/T 22918	易腐食品控温运输技术要求
GB 28009	冷库安全规程
GB 29753	道路运输 食品与生物制品冷藏车 安全要求及实验方法
GB/T 29912	城市物流配送汽车选型技术要求
JT/T 650	冷藏保温厢式挂车通用技术条件

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 22918界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 生湿面制品 *wet-fresh flour product*

以小麦粉和水为主要原料，经配料、和面、成型后未经加热、冷冻、脱水等处理的面制食品，如未煮的面条、饺子皮、馄饨皮、烧麦皮、面片等。

3.2 即时配送 *on-demand delivery*

立即响应客户提出的即刻服务要求，并且短时间内完成的生湿面制品配送方式。（客户包括但不限于直营店、加盟店、农贸市场摊贩、超市、食杂店、餐饮店、食堂、集体用餐配送单位等经营者及消费者。）

3.3 准时制配送 *just-in-time distribution*

在客户所指定的时间将指定数量的生湿面制品送达指定地点的配送方式。

3.4 控温运输 *temperature-controlled transportation*

采取加热、制冷或隔热等措施保证易腐食品处于一定的温度环境下的运输方式。
[来源：GB/T 22918—2021, 3.7]

4 基本要求

4.1 生湿面制品生产加工者提供即时配送或准时配送服务的，应建立配送服务管理制度和作业指导手册，配备相应的管理人员和配送人员，

4.2 应遵循安全、准确、及时、方便、经济的原则，为客户提供满意的配送服务。

4.3 应遵循信息安全的原则，确保信息与数据安全；宜采用信息化手段管理配送业务。

4.4 应具备与经营品种和配送业务量相适应的设施设备，定期维护使之处于良好状态。

4.5 生湿面制品应始终处于能够保障其质量安全的温湿度环境下。

5 管理要求

5.1 信息管理

5.1.1 应建立信息管理制度，如实记录接单、订单处理、验货交接、运输、客户签收、返件与撤回等信息，实现配送过程可追溯，不断优化配送作业流程，提高配送服务质量和效率。

5.1.2 宜建立信息化管理系统，用于管理接单、订单处理、沟通、数据分析、警示与提示、反馈、数据安全保护等事项，通过信息化手段记录配送服务的全过程，确保配送信息的准确性、有效性、可追溯性。

5.1.3 应保障客户信息安全，不得将设计客户及消费者的信息泄露第三方。

5.1.4 纸质的记录应及时归档，电子信息记录应及时备份，记录和凭证保存期限不少于6个月。

5.2 人员

5.2.1 应配备与业务量相适应的配送人员，配送人员应具有良好的职业道德，上岗前应经过培训，达到相应岗位技能要求。

5.2.2 配送人员上岗前和每年度应进行健康检查，取得健康证明后方可上岗。

5.2.3 配送人员着装规范，具有良好的个人卫生习惯和服务意识。在搬运、装卸、分拣、验货等与食品接触过程中，应佩戴口罩，保持手部清洁卫生，防止交叉污染。

5.3 设施设备

5.3.1 应建立设施设备管理制度，具有满足暂存、验货交接、运输及控温要求的物流配送设施设备，定期维护与保养，保证运行良好，无故障。

5.3.2 配送车辆应符合GB/T 22918、GB 29753 GB/T 29912和JT/T 650规定的有关要求；订单量较小的可使用电动自行车配送，相关要求见GB/T42500—2023中6.1。配送车辆标识应符合城市配送车辆标识相关要求。冷藏车应支持温湿度监控记录功能，对温度进行实时监测。

5.3.3 配送车箱、保温箱等配送设备应清洁、无毒、无害、无异味、无污染，每次配送结束后立即清洁。

5.4 包装及温控材料

5.4.1 应根据生湿面制品的类型、性质及周边环境的影响合理选择包装方案，确保在配送过程中生湿面制品及其周围环境的安全卫生。

5.4.2 应在生湿面制品包装、容器或配送箱上标注食品名称、净含量、加工时间、保存条件、食用期限、保存条件、食用方法、小作坊名称、地址和联系方式等信息。

5.4.4 包装应对生湿面制品具有保护性，在保证运输温度的同时，要避免其在装卸、暂存和配送过程中受到损伤。

5.3.5 宜使用可循环利用的包装箱，湿控材料应无毒、无害、无污染，符合货物安全、温度稳定性及高效存储、高效作业、高效运输的需求。

6 作业流程及要求

6.1 接收订单

6.1.1 接收客户订单，做好生产及配送准备工作，提高准确率。

6.1.2 应对接收到的订单信息进行整理、汇总。

6.2 订单处理

对接收的定单进行确认，每一订单应有唯一的订单编号，分发相应的订单资料给相关部门。

6.3 生产加工

按订单制定生产加工计划并组织生产，成品区内应具备不可更改且可追溯的温湿度记录设备。

6.4 待发

6.4.1 确认负责成品供应的人员、驾驶员、车辆、送货地点、配送要求等信息。

6.4.2 应根据订单量、流向、城市道路要求进行分拣并安排运载工具，在满足运输时限要求的前提下组织配送。

6.4.3 应及时通知收货人做好接货准备；如收货人暂时无法接货，可调整相应的送货时间。

6.5 验货交接

6.5.1 应逐一检查生湿面制品的包装是否完好。

6.5.2 根据订单信息，制定签发出货单；根据出货单信息，与配送人员做好交接工作，确保产品分类、数量一单一清；在交接时如出现规格、质量、品种、数量等异常情况，应停止作业并拍照录音，及时反馈管理人员并处理。

6.5.3 交接完毕后，双方签字确认。

6.6 装车

6.6.1 配送人员根据配送线路有序进行装车。

6.6.2 装车应做到轻拿轻放，严格按照包装上的储运指示标志进行操作。装车时生湿面制品应均匀分布，防止偏重；堆码应遵循优先保证生湿面制品质量，再兼顾满仓满载的原则。

6.6.3 装车完毕后应核实行生湿面制品的品种、数量、产品质量状态。

6.7 运输

6.7.1 应在规定时间内发车，按计划路线行驶，按时送达。

6.7.2 配送过程中应采用控温运输方式和安全防护措施，不得将生湿面制品与有毒、有害或有异味的物品一同储存和运输，应避免日光直射、雨淋和剧烈撞击等；选择合理的装载、卸载工具和方法，确保产品安全运达目的地。

6.7.3 运输过程中，不应擅自搭载与工作无关的人员上车，不携带与生湿面制品配送无关的物品。车厢门未达到指定目的地不应随意开启，应保持封闭状态。

6.8 客户签收

6.8.1 送达后进行收货人身份确认，信息包含但不限于：客户名称、联系人姓名、联系方式等。

6.8.2 交接时和收货人就送达生湿面制品的规格、数量、包装等进行当面验收，验收无误后由收货人签收。

6.8.3 送达后，应及时向发货方反馈签收信息。针对无法正常送达产品制定处理程序，并作好处理记录。

6.9 返件及撤回

6.9.1 若客户当场拒收，配送员应立即联系派单部门，按照派单部门的要求妥善处理；货物返回或按改派订单信息配送时，应全程采用控温方式。

6.9.2 若客户要求更改派送时间，配送员可在有效保温期内进行第二次配送，及时将更改派送情况反馈派单部门。

6.9.3 根据散装生湿面制品的商品性质和有关法律、法规的有关规定，已经送达并经客户验收的生湿面制品不适用无理由退货情形。

6.9.4 应建立并实施产品撤回方案，以确保存在或可能存在质量安全的生湿面制品能够被相关方及时获知和恰当处理，降低危害扩散。应协助相关方对存在或可能存在质量安全问题的货物实施召回。

7 内审与改进

7.1 内审

应建立配送服务评审机制，定期对所执行的作业规范体系进行评审，评审内容应包括：

- a) 配送服务作业规范体系是否符合本文件要求；
- b) 配送作业程序、过程控制、相关记录可追溯性的适宜性；
- c) 配送作业规范体系实施的正确性；
- d) 针对评审结果，配送作业规范体系的持续改进情况。

7.2 改进

应建立持续改进的措施及方案，根据评审结果对不符合作业规范要求的和作业规范自身存在的缺陷进行改进，以确保作业规范的持续性、充分性和有效性。

参 考 文 献

[1] GB/T 42500—2023 即时配送服务规范