

# 团 体 标 准

T/HZBX XXX—XXXX

## 农产品电商物流服务要求

Requirements for e-commerce logistics services for agricultural products

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

惠州市标准化协会 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。

本文件由惠州市标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 农产品电商物流服务要求

## 1 范围

本文件规定了农产品电商物流服务的基本要求、安全要求、业务流程、投诉处理、评价与改进。本文件适用于农产品销售的电商物流。

## 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 27917.2 快递服务 第2部分：组织要求  
GB/T 35408 电子商务质量管理 术语  
YZ/T 0131 快件跟踪查询信息服务规范  
YZ/T 0162 冷链快递服务  
JT/T 1234 道路冷链运输服务规则  
NY/T 4446 鲜切农产品包装标识技术要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**农产品电商** agricultural products e-commerce

通过信息网络进行农产品交易的经营活动。

[来源：GB/T 35408-2017，2.1.1，有修改]

### 3.2

**电商物流** e-commerce logistics

通过互联网等电子化平台进行商业交易，并通过与该平台直接或间接连接的物流企业或物流服务商协同作业，实现商品的集货、配送、加工、打包、贮存、信息化管理等服务的一种新型物流方式。

## 4 基本要求

### 4.1 人员要求

4.1.1 应保证岗位从业人员持证上岗，并确保资格证书有效。

4.1.2 应具有满足物流服务岗位要求的物流专业知识和技能，并定期开展培训，持续提高业务技能和服务水平。

4.1.3 应做到严格按照服务程序及作业规范开展相关工作，定期考核。

4.1.4 应建立有效的内部管理机制，提供必要的技术支持，并确保符合物流服务要求的高质量服务。

### 4.2 设施设备

4.2.1 应配备与当地农产品特性、商户数量和规模等需求相适应的服务设施设备，且保证其运转正常。

4.2.2 应定期对设施设备实施维护保养和清洁消杀，对计量、检测设备实施校准，并确保其符合相关

计量检定的要求。

- 4.2.3 应满足安全环保、绿色节能、循环共用的要求。
- 4.2.4 贮存设施设备温（湿）度应满足农产品保质、保鲜要求，且卫生清洁、无环境及生态污染。
- 4.2.5 冷链运输设备应具备必要的制冷功能或保温性能，确保运输期间厢体内达到农产品要求的温度。
- 4.2.6 冷链运输设备应有在运输全程均衡冷冻或冷藏的能力。
- 4.2.7 果蔬运输过程应配备有确保冷藏产品温度要求的设施、设备和运输工具。
- 4.2.8 采用冷藏车运输果蔬农产品，应根据冷藏车标准装载。

## 5 安全要求

### 5.1 信息安全

- 5.1.1 所有与电商物流相关的信息都应被妥善保护，包括货物的详细信息、运输计划、交接单据等。
- 5.1.2 信息的传输应采用加密通信的方式，确保信息在传输过程中不被窃取或篡改。
- 5.1.3 物流信息的存储应采用安全的数据库系统，并限制访问权限，防止未授权的访问和数据泄露。

### 5.2 物流车间安全

- 5.2.1 应配备安全设备，如监控摄像头，紧急警报系统等，以保护货物免受盗窃和破坏。
- 5.2.2 物流车间出入口应设置门禁系统，并进行严格的出入管理，确保只有授权人员能够进入。
- 5.2.3 对物流安全设备进行定期巡检和维护，确保其的正常运行。
- 5.2.4 为在岗人员提供相关的安全培训和指导，增强安全意识和应急能力。

### 5.3 运输安全

- 5.3.1 货物应进行安全包装，以防止在运输过程中受到损坏或丢失。
- 5.3.2 运输车辆应进行安全检查，确保车辆符合安全标准，并配备必要的防护装置。
- 5.3.3 在货物运输过程中实施实时监控，及时发现异常情况并采取相应的应对措施。

## 6 业务流程

### 6.1 订单处理

- 6.1.1 应及时处理电商平台所发起的订单，并进行复核、确认反馈。
- 6.1.2 对订单的每一步处理状态及时进行系统更新，订单跟踪应符合 YZ/T 0131 的要求。

### 6.2 揽收

- 6.2.1 根据订单的内容，直接与供货商联系进行农产品揽收。
- 6.2.2 揽收应对农产品品种、产地、供货商、数量、揽收日期、货物状态等进行记录，并做好货物检查，检查内容包括但不限于外观、包装等，必要时进行检验或委托第三方检验机构进行检验。
- 6.2.3 揽收及检验记录、质检报告等应当妥善保管，按时归档，并及时更新信息系统，以备农产品追溯查询。

### 6.3 入库

- 6.3.1 对揽收完成的农产品，进行入库操作。
- 6.3.2 应对农产品名称、供货商、数量、收揽地点、收揽时间、产品状态等内容进行核对验收，并做好相关记录和信息系统内的登记和信息传递。
- 6.3.3 对验收过程中存在的信息不符、包装损坏等问题，应及时记录并反馈供货商及揽收人员，采取处理措施。
- 6.3.4 验收不合格农产品应单独、分类存放，并做好标识标志及记录工作。

### 6.4 集货贮藏

- 6.4.1 应根据农产品特性选择相应的贮存设施和技术规范进行入库及贮藏，可采用通风库、冷库或气调库等设施作为贮存库房。
- 6.4.2 贮存库房内应保持清洁卫生，控制温度、湿度和空气流通。
- 6.4.3 农产品货物贮放时应挂牌标识，并按照品种特性、规格、产地、成熟度、加工程度分库、分类存储。
- 6.4.4 应根据农产品特性，对贮藏货物进行盘点，并做好信息系统内的登记与信息传递。盘点过程中发现的数量不符、质量有损等问题，应将盘点结果、存在问题做详细记录与说明，并通知相关方及责任人，及时处理。
- 6.4.5 应根据盘点过程中发现的零星货物、残损货物情况，按照库位分配进行合理归并，并将归并信息做好记录及时反馈信息系统，并下达操作给相关人员。

## 6.5 出库

- 6.5.1 应根据订单内容，对出库农产品根据特性、运输配送地点和时限等内容，进行分类、合并、优先级处理，并填写拣货及出库相应单据。
- 6.5.2 应根据订单信息、出库信息对拣选出的农产品名称、数量、规格、货物状况、配送地址等内容进行验货检查，如存在问题，应当做好信息记录，并及时通知相关人员进行更换或其他处理。
- 6.5.3 应根据不同种类的农产品，采用透明塑料包装袋或盒子来进行包装，对于易碎的水果类产品，宜采用防震包装进行加固处理。
- 6.5.4 验货检查过程中，进行拆箱检查的，应在确认无误后，进行重新封装，并根据订单内容、货物性质及客户要求，进行标识，标识应符合 NY/T 4446 的要求。
- 6.5.5 对验货检查无问题的农产品及相关单据进行出库，并同时信息进行更新。

## 6.6 运输配送

- 6.6.1 运输部门应根据系统信息和客户要求合理安排运输车辆和运输路线。
- 6.6.2 应按照货物标签标识要求进行装车，做到先卸后装、重下轻上、后发先装、先发后装，装车过程应当轻搬轻放，合理堆码。
- 6.6.3 运输人员应按规定时间、计划路线发车，运输过程应保证行驶安全，有效控制行驶路线与时间等，确保农产品保鲜、保质。农产品冷链运输应符合 JT/T 1234、YZ/T 0162 的要求。
- 6.6.4 运输过程应做好信息记录，记录内容包括但不限于农产品名称、供货商、出库时间、运输方式、运输人等。
- 6.6.5 收货人对农产品进行验收签字后，进行信息更新，由于收货地址不详、收货人无法联络等问题，无法完成配送的，应当在信息系统中记录。
- 6.6.6 符合城市共同配送条件的，宜开展城市共同配送。
- 6.6.7 电商物流服务组织中，如涉及快递企业宜按照 GB/T 27917.2-2023 的规定提供服务。

## 6.7 结算管理

- 6.7.1 配送完成后，由相关人员完成结算服务。
- 6.7.2 货到付款的，在收件人确认签收后，与派送员或派送点人员进行结算，并留存相关凭证或单据，及时完成信息同步。
- 6.7.3 在线支付、转账、汇款等方式支付的，在派送完成后，完成结算，并保存相关单据与凭证，同步信息系统。

## 7 投诉处理

- 7.1 应给客户提供方便、可靠的投诉渠道。
- 7.2 设立专门的投诉处理团队，负责接收、记录和分析投诉内容。
- 7.3 搜集投诉信息的统计数据，分析投诉原因以及响应投诉结果。
- 7.4 所有投诉应有记录，并提供投诉处理的进度查询。

## 8 评价与改进

- 8.1 定期对客户进行满意度调查，采纳客户对物流运输的准时性、损坏率、客户服务等方面的意见。
  - 8.2 通过与客户建立畅通的沟通渠道，及时获取客户的反馈信息，了解客户的需求和问题，从而对物流服务进行调整和改进。
  - 8.3 通过优化物流流程、提高物流员工的素质、引入信息化系统、加强供应链等方式来提高物流服务质量。
-