

ICS 03.080.30

CCS F 5299

T/SXHDX

团 体 标 准

T/SXHDX 002-2026

花店货品配送服务技术规范

Technical specification for cut rose production

2026-02-26 发布

2026-02-26 实施

陕西省花店业协会发

目 录

1、范围.....	2
2、规范性引用文件	2
3、生产设施要求	2
4、术语和定义	2
5、技术要求.....	2
6、试验方法.....	2
7、检验规则.....	7
8、标志、包装、运输、贮存	8

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。本文件由陕西省花店业协会提出

本文件由陕西省花卉标准化技术委员会归口。

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。

本文件起草单位： 王博国家级技能大师工作室、陕西省鲜切花卉研发中心、陕西昊润信息技术有限公司、西安花草家花艺设计有限公司、陕西领航花艺设计有限公司、陕西唯美花艺坊、西安那些花儿实业有限公司

本文件主要起草人： 王博、李海波、宋涛、刘长林、刘建峰、潘煜焯、陈凯泽、王文娟、

沈修勇、杨彩琴、杨乐、韦鸾鸾、薛有有、杨梅、杨优异

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位： 陕西省花店业协会

电话：029-84246188 13379279789

地址： 陕西省西安市莲湖区丰庆路68号

邮编： 710068

花店货品配送服务技术规范

1 范围

本标准规定了花店货品配送服务的术语和定义、技术要求、试验方法、检验规则、标志包装运输贮存及附录等内容。本标准适用于从事鲜花、绿植、盆栽植物、花艺礼品零售、设计与相关服务的实体及线上花店。

2 规范性引用文件

- GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》
- GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》
- 《花店行业全流程服务与管理标准》（草案）
- 《花店店面接待服务技术规范》（T/SXHDX 011-2025）
- 《陕西省花店配送服务规程》

3 术语和定义

- **订单**：顾客通过线上或线下渠道确认的购买需求，包含花材、款式、配送信息等要素。
- **网单**：来自网络平台的二手订单；**电子订单**：花店通过自有渠道接收的一手订单。
- **配送**：按订单要求将商品送达指定地点并完成交付的过程。
- **客诉**：顾客对产品质量、服务时效或态度提出的异议。

4 技术要求

4.1 配送方式

1. **同城配送**：
 - 适用范围：城市主城区及近郊，配送半径 ≤ 50 公里；
 - 时效要求：普通订单2小时内送达，定时订单误差 ≤ 30 分钟；

- 操作规范：使用保温箱、防压箱，实时同步订单状态，特殊场景提前确认接收方式。

2. 跨城配送：

- 适用范围：省内跨城市或跨省，配送距离 > 50 公里；
- 时效要求：省内 24 小时/跨省 48 小时送达（偏远地区除外）；
- 操作规范：采用冷链运输，提供物流追踪，到货后由当地合作花店完成“最后一公里”配送。

3. 特殊时段配送：

- 夜间配送（20:00-次日 08:00）：需预约并加收 30% 服务费，配送人员佩戴反光标识；
- 节日加急配送：重大节日提前 3 天预约，实行“预约优先制”。

4.2 配送工具

工具类型	适用场景	操作规范
专人配送	同城急单、高端定制订单	统一着装，配备 POS 机及电子签收设备，全程录像留存
第三方物流	跨城订单、批量订单	选择具备冷链资质的合作商，签订《货品安全协议》
无人机配送	交通拥堵区域、偏远山区	仅限空旷区域起降，配备 GPS 定位及避障系统，需提前报备空域管理部门
智能柜自提	社区、写字楼密集区域	24 小时恒温智能柜，顾客凭取件码开箱，超时未取自动联系顾客

4.3 配送流程

1. 订单处理：

- 订单确认：详细记录订单要素（花材、款式、配送信息、贺卡内容），经顾客签字确认；
- 订单制作：严格按订单要求选用当天优质花材，相似度 $\geq 90\%$ ，添加保鲜剂并拍照留底；

- 质量检查：订单出店前由质检人员核对货品、卡片及附带物品，经两级核对后交付配送。
2. 配送执行：
- 打包标准：鲜花类防水、防压、防倾倒；绿植、盆栽类防碰撞、防倾斜，确保盆土不洒出；
 - 联系收花人：提前致电确认时间地点，按时送达；
 - 配送礼仪：着装整洁，态度和蔼，病丧场景保持肃穆，未经许可不进入客户家庭，拒收小费；
 - 货品交付：说明养护方法（如鲜花换水、绿植光照要求），准确传达祝福留言，完成签收并拍照反馈。
3. 配送后处理：
- 信息反馈：送达后第一时间回复下单方，完成网上确认，及时收付花款；
 - 回访：配送后次日致电收花人，询问货品状况，指导养护，延伸服务积累潜在顾客。

4.4 绿植、盆栽植物专项配送要求

1. 包装规范：
- 采用防倾斜托盘包装，盆土用保鲜膜密封，确保运输过程中不洒出；
 - 大型盆栽植物需使用加固框架，防止倾倒或损坏枝叶。
2. 现场养护演示：
- 配送人员需掌握基础养护知识，现场演示浇水、换盆技巧；
 - 提供书面养护说明，包括光照、浇水频率、施肥方法等内容。

4.5 网单与电子订单差异化处理流程

1. 网单处理：
- 接单后第一时间与下单网络花店确认订单细节，留存产品照片以防投诉；
 - 贺卡留言需打印，确保字迹工整，注意署名和匿名问题；
 - 送达后及时短信回复下单网络花店，完成网上确认，收付花款。
2. 电子订单处理：
- 通过自有渠道接收的订单需详细记录顾客信息，经顾客确认后执行；
 - 提供实时订单状态查询服务，确保顾客随时了解配送进度。

4.6 配送人员资质认证与培训体系

1. 资质认证：

- 配送人员需通过花艺基础知识、服务礼仪、安全知识等培训并考核合格；
- 定期进行技能提升培训，考核结果与绩效挂钩。

2. 培训内容：

- 花艺知识：常见花材、绿植的养护方法及花语寓意；
- 服务礼仪：接待顾客的标准话术、行为举止规范；
- 安全知识：交通安全、货品安全、应急处理等内容。

4.7 客诉分级处理机制及应急预案

1. 客诉分级：

- 一级客诉（轻微）：如配送延迟、贺卡留言有误，由配送人员现场处理；
- 二级客诉（一般）：如花材不新鲜、漏送附加物品，由店长或经理处理；
- 三级客诉（严重）：如漏单、误单，由花店负责人亲自处理。

2. 应急预案：

- 配送延迟：提前与顾客沟通原因，提供补偿方案（如赠送小礼品）；
- 货品损坏：向顾客道歉并补送原订单新鲜货品，或根据顾客要求退款；
- 重大节日订单激增：提前增加配送人员，实行预约优先制，确保订单按时送达。

4.8 环保包装材料使用规范

1. 包装材料选择：

- 优先使用可降解包装材料（如牛皮纸、麻绳），减少塑料包装的使用；
- 推广环保礼盒、再生纸包装，鼓励顾客重复使用包装材料。

2. 包装回收：

- 提供包装回收服务，顾客可将旧包装带回花店，兑换小礼品或优惠券；

- 对回收的包装材料进行分类处理，可循环利用的材料经消毒后重新使用。

5 试验方法

1. **保鲜效果试验**：模拟不同配送场景（如高温、颠簸），测试花材、绿植的保鲜时长及状态变化；
2. **配送时效试验**：记录不同配送方式下的实际送达时间，验证时效承诺的可行性；
3. **客诉处理试验**：通过模拟投诉场景，评估处理流程的合理性及顾客满意度。

6 检验规则

1. **出厂检验**：订单出店前需经制作人和质检人员两级检验，确保货品符合质量要求；
2. **定期检验**：每季度对配送服务进行一次全面检验，包括配送流程合规性、顾客投诉率、订单完成率等指标；
3. **抽样检验**：随机抽取配送订单，检查配送记录、顾客反馈及货品状态，评估服务质量。

7 标志、包装、运输、贮存

1. **标志**：货品包装上需标明花店名称、联系方式、配送单号及养护说明；
2. **包装**：根据货品类型选择合适的包装材料，确保运输过程中不受损坏；
3. **运输**：采用专业运输工具，保持适宜的温湿度，避免货品受损；
4. **贮存**：配送前货品需存放在符合温湿度要求的环境中，确保新鲜度。

8 附录

附录 A 记录表格模板

- 《订单确认单》：含订单编号、顾客信息、花材明细、配送信息、签字栏；

- 《配送记录表》：含配送订单编号、货品类型、配送人员、配送时间、收花人信息、签收情况；
- 《顾客满意度调查表》：含服务态度、产品质量、配送时效等评价项。

附录 B 常见问题解答

- 问题 1：顾客对货品不满意如何处理？

解答：先道歉安抚情绪，核实情况后为顾客更换货品或退款。

- 问题 2：配送延迟如何处理？

解答：提前与顾客沟通延迟原因，提供补偿方案（如赠送小礼品）。

- 问题 3：绿植、盆栽植物在配送过程中受损如何处理？

解答：向收花人道歉并补送原订单新鲜货品，或根据顾客要求进行退款。