

# CTS

航鑫检测认证（深圳）有限公司技术规范

CTS HXCSC006-2021

## 生鲜农产品供应商服务评价准则

Fresh Agricultural Products Supplier

Service Rating Criteria

编制：刘淑容

审核：张伊娜

批准：高 雄

2021 年 03 月 31 日发布

2026 年 04 月 26 日修订

2026 年 04 月 26 日实施

## 目 录

目录.....	1
1 适用范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 评价原则.....	3
4.1 目的性原则.....	3
4.2 可操作性原则.....	3
4.3 全面性原则.....	3
5 评价内容.....	3
5.1 服务质量要素.....	3
5.2 评价指标选取.....	3
6 评价方法.....	4
7 评价程序.....	4
7.1 评价准备.....	4
7.2 建立评价指标体系.....	4
7.3 监测采集并校验数据.....	4
7.4 形成评价结论.....	5
附录 A: 生鲜农产品供应商服务评价指标体系.....	6

---

## 前言

本规范定了生鲜农产品供应商服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本规范由航鑫检测认证（深圳）有限公司技术部提出。本规范主要起草人：刘淑容。本规范由航鑫检测认证（深圳）有限公司解释。

## 1 适用范围

本规范规定了生鲜农产品供应商服务评价的原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本规范适用于生鲜农产品供应商服务活动的服务质量评价。

## 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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系基础和术语

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 35150 鲜食果蔬城市配送中心服务规范

SB/T 10873 生鲜农产品配送中心管理技术规范

## 3 术语和定义

标准 GB/T 19000-2016、界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注：组织的概念包括，但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

### 3.2 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

### 3.3 服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

注 1：通常，服务的主要要素是无形的。

注 2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

- 在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。
- 无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）。
- 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注 4：通常，服务由顾客体验。

[GB/T 19000-2016, 定义 3.7.7]

### 3.4 质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注 1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注 2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

### 3.5 服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

### 3.6 服务质量特性 service quality characteristic

与要求有关的，服务客体的固有特性。

注：改写 GB/T 19000-2016, 定义 3.10.2。

### 3.7 鲜食果蔬 fresh fruits and vegetables

可生鲜食用的水果、蔬菜。

### 3.8 配送 distribution

在一定区域范围内，根据客户要求，对鲜食果蔬进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按照送达指定地点的活动。

## 4 评价原则

### 4.1 目的性原则

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映本生鲜农产品供应商服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

### 4.2 可操作性原则

评价内容应实用，评价方法可行。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

### 4.3 全面性原则

根据评价的目的，选取评价指标时应全面准确反映顾客对生鲜农产品供应商服务的需求。

## 5 评价内容

### 5.1 服务质量要素

服务质量要素应覆盖：

- a) 服务资源；
- b) 服务过程；
- c) 服务结果。

## 5.2 评价指标选取

应将 GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》第 4、5、6、7、8、9 条等服务规范条款要求做为服务要求的评价指标，将 SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》第 4、5、6、7、8 条管理规范条款做为管理要求的评价指标，共同构成生鲜农产品供应商服务的服务质量指标体系，具体详见附录 A1、A2、A3 部分。

## 6 评价方法

先对各评价指标赋分、设定评分标准及评级标准，再按照评分标准对各指标打分，并将评价得分叠加，最后得出评价结果。

评价指标赋分、评分评级标准详见附录 A。

## 7 评价程序

### 7.1 评价准备

评价准备工作包括：

- a) 明确评价的对象；
- b) 确定评价对象相关的法律法规、标准和其他要求；
- c) 确定评价的范围；
- d) 确定评价结果；
- e) 明确保密要求；
- f) 成立评价工作组。

### 7.2 建立评价指标体系

确定评价指标体系时：

- a) 明确评价的目的、对象、范围、评价结果的用途；
- b) 确定评价要素及其相应指标，按照从宏观到微观的顺序，依次建立各级服务质量评价指标体系；
- c) 选择相关程度低的指标，明确所需的信息资源及其采集方法。

### 7.3 监测采集并校验数据

监测采集并校验数据工作包括：

- a) 应维护数据采集系统，保持数据准确性；

- b) 定期对指标体系需要的数据进行记录存储;
- c) 建立和应用数据质量管理程序, 对不确定性进行评价, 宜减少不确定性。

#### 7.4 形成评价结论

结合综合分析, 得出评价结论, 形成评价报告, 评价报告内容应包括但不限于:

- a) 评价过程记录;
- b) 评价结论;
- c) 主要存在问题;
- d) 改进建议。

## 附录 A：生鲜农产品供应商服务评价指标体系

## A1：生鲜农产品供应商服务评价指标体系(基于 GB/T 35105-2017)

类别	条款	小项	内容要求	分值	评分标准(具体见 A1.1、A1.2、中说明)	备注
4 总则	4.1	系统优化	鲜食果蔬城市配送中心应制定完备的业务流程及操作规范,确保各环节密切配合、协调作业。	3		
	4.2	配送安全	配送过程中,应制定安全保障措施,确保配送人员和果蔬产品的安全	3		
	4.3	顾客满意	鲜食果蔬城市配送中心应将顾客满意管理贯穿于服务全过程,不断提高服务质量	3		
5 一般要求	5.1 经营产品质量	5.1.1	配送给客户的果蔬产品应确保质量安全,并符合 GB2762, GB2763 及其产品标准有关要求	2		
		5.1.2	配送给客户的产品应清洁、外观完好,具有该产品品种应有的特征	2		
	5.2 组织(机构)	5.2.1	应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争	2		
		5.2.2	应制定各类管理制度,包括供应商管理、收发货管理、卫生管理、产品追溯管理、安全生产管理、应急管理	2		
		5.2.3	应保存各类文件和记录,包括产品质量安全检测文件、收发货单、配送作业记录等,并保持更新	2		
		5.2.4	宜建立统一的形象识别系统,包括人员服装、车辆外观、产品包装等	2		
		5.2.5	作业人员应持有有效的体检合格证和上岗证,特种作业人员应具备国家认可的资格证书。应对作业人员进行定期培训	2		

6 服务 流程及 要求	6.1 配送中 心作业	6.1.1 收货 6.1.1.1	应根据到货通知信息, 进行收货登记管理, 并形成收货单	1.5		
		6.1.1.2	合同中无明确规定的, 应至少核对产品的品名、产地、规格、数量等, 以保证产品品类正确、数量齐全	1.5		
		6.1.1.3	应注意采取措施降低收货过程中的损耗, 如易腐果蔬优先收货, 合理确定收货流程、缩短收货时间等	1.5		
		6.1.2 处理 6.1.2.1	根据产品的品种、等级以及客户的需求进行相应的处理	1.5		
		6.1.2.2	按照操作规范, 对产品进行拣选、清洗、分拆、切割、整修、包装等操作	1.5		
		6.1.2.3	处理过程应注意卫生, 避免产品污染	1.5		
		6.1.3 贮藏 6.1.3.1	产品的贮藏管理应符合相应标准规定和要求	1.5		
		6.1.3.2	根据产品的特性及相关贮藏技术规范进行贮藏, 可采用通风库贮藏和冷藏贮藏等方式	1.5		
		6.1.3.3	入库前应进行预冷	1.5		
		6.1.3.4	对贮藏条件要求差异较大的、不宜进行混放的产品, 应进行分库或分区贮藏	1.5		
		6.1.3.5	对产品的人库、在库、出库情况及时进行记录	1.5		
		6.1.3.6	无法即进即出的产品应及时入库	1.5		
		6.1.4 理货 6.1.4.1	根据配送需要, 在理货区对产品进行分拣、装箱	1.5		

	6.1.4.2	分拣作业执行相应的操作规范，降低分拣果蔬包装破损率和分拣差错率	1.5		
	6.1.4.3	根据产品的品种、保质期及在途运输时间确定装箱材料和装箱方式	1.5		
	6.1.4.4	产品包装材料应符合相应的标准要求	1.5		
	6.1.5 集货 6.1.5.1	在集货区，将封装好的产品按规定的发运路向进行分堆、并堆作业，为方便搬运，宜采用托盘码放方式	1.5		
	6.1.5.2	对并堆货品进行核对，包括产品的品种、名称、数量等，保证货品正确配送	1.5		
	6.1.5.3	核对过程中发现差错时，应当即给予指正，并如实记录	1.5		
	6.1.6 组配 与待发 6.1.6.1	根据产品的品种、流向、城市道路要求等确定运输工具，需要冷藏运输的产品应配备冷藏车，冷藏集装箱等	1.5		
	6.1.6.2	制定发运计划，并向调度部门发组配信息，交有关部门发运	1.5		
6.2 配送运 输	6.2.1 装车 6.2.1.1	根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车等原则进行装货	1.5		
	6.2.1.2	装车应做到轻拿轻放；装车货品应均衡分布，防止偏重	1.5		
	6.2.2 运输 6.2.2.1	发货信息要及时核对，且信息准确	1.5		
	6.2.2.2	运输车辆应采取适当的防护措施，如防颠簸、防火、防雨等	1.5		
	6.2.2.3	选择合理的装载、卸载工具和方法，确保货物安全，降低送货破损率	1.5		
	6.2.2.4	制定合理的运输路线，在承诺时限内送达（无法抗逆的自然灾害等因素除外）	1		
6.3	6.3.1	产品送达前应和收件人进行预约，送达后应进行收件人身份确认，	2		

	送达		应注意态度礼貌，用语文明				
		6.3.2		交接时应和收件人就送达货品规格、数量、包装等进行当面验收，验收无误后由收件人签字确认	2		
		6.3.3		产品送达后，应及时向配送中心反馈签收信息	2		
		6.3.4		应针对无法正常送达产品制定处理程序，并作好处理记录	2		
		6.3.5		如涉及货款结算工作，应做到结算及时、金额准确	2		
7 产品追溯	7.1		采用适宜的信息技术，满足产品配送各个环节对信息的需求	3			
	7.2		对产品追溯信息的管理应符合 GB/T29373 的相关要求	3			
8 投诉处理	8.1		应告知客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等	3			
	8.2		投诉处理应在承诺期限内完成，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况；客户投诉处理率达到 100%	3			
	8.3		所有投诉应有跟踪记录，并可提供投诉处理的进度查询	3			
	8.4		对投诉处理的结果应回访，投诉回访率达到 100%	3			
9 评价与改进	9.1		应就配送中心的客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行定期的评价	3			
	9.2		评价包括自我评价和外部评价，应建立科学的评价体系，评价方法客观、可行	3			
	9.3		应结合市场及客户反馈的信息，通过对服务监控和审核、数据分析，采取必要的纠正和预防措施，持续改进鲜食果蔬配送服务，提高服务水平	3			
<b>合计评分：（得分/分值）*100</b>							

A1.1 本标准给出评分的基本要求。在实际评价中，等任何要求因特定类别服务特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。当删减发生时，该指标分值不计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分采用百分制，计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

A1.2 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，对于定性指标，不符合则扣除全部分值；遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力，服务记录、投诉解决情况等），需要调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。

## A2：生鲜农产品供应商服务评价指标体系(基于 SB/T 10873-2012)

类别	条款	小项	内容要求	分值	评分标准（具体见 A2.1、A2.2、中说明）	备注
4 基本要求	4.1 经营 产品质 要求	4.1.1	产品应新鲜、清洁、完好，具有该产品品种应有的特征	2		
		4.1.2	产品中污染物限量应符合 GB2762 的有关规定，农药最大残留限量应符合 GB2763 的有关规定	2		
	4.2	卫生管理 要求	配送中心原料采购、运输、贮存、加工及配送过程中的卫生管理应符合 GB14881 的相关要求	3		
	4.3	人员要求	应配备相应的从业人员，人员卫生及培训管理应符合 GB/T21721 的相关要求	3		
	4.4	质量管理 要求	生鲜农产品配送中心质量管理要求应符合 SB/T10428 的有关规定	3		
5 场地环 境要求	5.1 选址	5.1.1	配送中心选址应符合城市规划、土地利用规划及商业网点规划的要求，并取得相应的规划审批手续，应选择交通便利处	2		
		5.1.2	配送中心直线距离 1km 以内，无有毒有害等污染源，无生产或贮存易燃、易爆、有毒等危险品的场所。	2		
	5.2 建筑	5.2.1	配送中心宜建设成单层结构，建筑面积应不少于 3000m <sup>2</sup>	2		

	及环境 要求	5.2.2	配送中心场所设计、布局、设施建设及环境卫生要求应符合 GB14881 的相关规定，建筑防火设计应符合 GB50016 的要求，内部装修防火设计应符合 GB50222 的要求	2		
		5.2.3	应采取分区作业原则，蔬果、畜禽肉、水产品等应有各自的加工区域，各产品加工清洁区和非清洁区应严格分开	2		
		5.2.4	各作业区域及场所设施应有明确、清晰标识	2		
6 经营设 施设备 要求	6.1 加工设施设备		应根据加工产品需要配备相应的分捡、清洗、切分、包装等加工设施设备	3		
	6.2 保鲜贮 存设施 设备	6.2.1	冷库设计应符合 GB50072 的有关规定	2		
		6.2.2	冷库宜建有 5℃~15℃ 以下的封闭式站台，并设有与运输车辆对接的门套密封装置	2		
		6.2.3	冷库门应配有电动空气幕、塑料门帘等，以防外界热气进入	2		
		6.2.4	冷库门应合理配置多探头的库温和产品中心温度自动测温记录仪，测温精度达到 ±0.1℃，内部应设置警铃和报警系统	2		
		6.2.5	冷库控温幅度应为 ±1.5℃ 到 ±2℃，冷冻库（库温为 -18℃ 或 -25℃），库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 10℃；库温为 2℃~8℃ 范围的冷藏库，库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 7℃；库温高于 8℃ 的冷藏库，库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 5℃。根据上述温差值针对冷库的库温进行蒸发温度的设定，并根据冷库所需冷量相应进行蒸发器的选型	2		
		6.2.6	分隔多间冷库，应采用并联压缩机组，以达到高效和节能效果	2		
		6.2.7	冷凝器选型应根据库址当地的四季温度、水质水源情况，以尽量降低冷凝温度和延长使用寿命为目标进行冷凝器类别和型号的选择	2		
		6.2.8	冷库的管线和控制机器等应符合国家标准	2		
	6.3	检测设	应建有食品检验室，具备对农、兽药残留等常规项目的快速检测能	3		

		施设备	力；应配备金属异物检测设备			
	6.4	计量设施设备	应使用检定合格、未超过检定周期的计量器具	3		
	6.5	卫生设施设备	卫生设施设备应符合 GB14881 的相关要求	3		
	6.6	消防安全设施设备	应配备消防安全设施，保证消防设施齐全、完好有效	3		
	6.7	运输设施设备	运输设施设备应符合 SB/T10428 的相关要求	3		
	6.8	其他	应根据产品加工配送需要配备相关设施设备，应符合 GB14881 及相关标准的要求	3		
7 供货商 管理要求	7.1	资质要求	应选择具有相应合法资质的供货商，并留存相关资质证明材料	3		
	7.2	台账管理	配送中心应与各供货商建立详细的购销台账，相关台账记录应至少保存 2 年	3		
	7.3	信用管理	应建立供货商信用管理和动态评价制度。对供货商的产品质量、经营规模、信用状况进行实时跟踪和记录，对供货质量不好、存在信用问题的供货商，应取消其供货资格	3		
	7.4	供货商准入及退出	应建立供货商的准入及退出制度，动态跟踪，相关记录应至少保存 1 年	3		
8 经营管 理要求	8.1 生产加 工管理	8.1.1 产品进货 验收	产品进货时，应索取该产品的检验、检疫有效合格证明，对无有效质量合格证明的，应自行或委托检验合格后方可进货	3		
		8.1.2 作业 区温度要 求	各类生鲜农产品作业区温度应符合 SB/T10428 的相关要求	2		
		8.1.3 加工 8.1.3.1	应根据生鲜农产品特性和客户订单要求进行加工，并符合加工工艺及质量管理体系要求	2		
		8.1.3.2	产品加工后，应根据其温控要求存放于发货区，做好记录	2		

8.2 保鲜贮存管理	8.2.1 贮存条件	应根据产品特性设定相应的温湿度参数。新鲜果蔬应根据产品自身的生理特性选择适宜的温湿度和贮存方法：生鲜畜禽肉应贮藏于温度0℃~4℃，相对湿度75%~85%的冷库内；冰鲜水产品应贮藏于温度0℃~4℃，相对湿度85%~90%的冷库内；冷冻畜禽肉、冷冻水产品应贮藏于温度-18℃以下，相对湿度大于95%的冷库内	2		
	8.2.2 贮存 8.2.2.1	不同类别的产品应分库或分区存放，植物性产品、动物性产品和菌类产品等分类摆放。产品之间保鲜、贮藏条件差异较大的或容易交叉污染的不得在同一库内存放；同一仓库或存储区域内存放的不同产品间应有适当物理分隔	2		
	8.2.2.2	对产品的存放应有系统的、合理记录。详细记录产品的品名、产地、产品质量、存储条件、最大贮藏寿命或出库到期时间、出入库数量、出入库时间等信息；定期或不定期进行核查、及时剔除变质产品，在产品出入库时，质检人员应对产品进行检验或检测，确认合格后方可出入库，并遵循先进先出的原则	2		
8.3 配送运输管理	8.3.1	应按客户订单要求，并依据先进先出的原则进行拣选、组配、包装。产品装入量应与包装容器规格相适应。产品包装上应明确标示产品的品名、生产日期、生产厂家、联系方式、保质期、质量等级、保存条件以及其他需要标示内容	2		
	8.3.2	产品装车时应轻拿轻放、堆码整齐、不踩包装箱，可以使用5mm以上厚度的夹板作为脚踏板放在包装箱上登高，防止碰伤、压伤和擦伤产品	2		
	8.3.3	产品应在适宜的条件下进行运输，运输过程中不得和其他对产品安全和卫生有影响的货物混载，并应详实记录配送产品的品名、规格、数量、时间、配送对象及其联系方式、运输条件等信息	2		
	8.3.4	配送运输期间，应减少车厢门的开启次数和时间	2		

	8.4	产品召回管理	应建立生鲜农产品召回制度，并符合《农产品批发市场食品安全操作规范》中问题食品处理相关要求	3		
<b>合计评分：（得分/分值）*100</b>						

A2.1 本标准给出评分的基本要求。在实际评价中，等任何要求因特定类别服务特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分采用百分制，计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

A2.2 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，对于定性指标，不符合则扣除全部分值；遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力，服务记录、投诉解决情况等），需要调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。

### A3：生鲜农产品供应商服务分级标准

A3.1 综合基于 GB/T 35105-2017、SB/T 10873-2012 的评分之和划分不同服务等，以区分服务优质程度。

A3.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求，70 分以下，为评价不合格。

A3.3 对于评分达到 80 分以上(含 80 分)，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到80分以上（含80分），三星级或AAA级生鲜农产品供应商服务；
- b) 达到90分以上（含90分），四星级或AAAA级生鲜农产品供应商服务；
- c) 达到95分以上（含95分），五星级或AAAAA级生鲜农产品供应商服务。