

---

福建东南标准认证中心有限公司

---

编号： CTS 006-2025

生鲜农产品供应商星级评价服务规范  
第 2.0 版

2022 年 9 月 20 日发布

2022 年 9 月 20 日实施

2025 年 6 月 28 日换版实施

---

## 前言

本规范由福建东南标准认证中心有限公司发布，版权归福建东南标准认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：李东山

---

## 一、目的

中心依据相关法律法规及生鲜农产品供应商星级评价的相关要求编制该实施规则，旨在阐述评价服务认证的要求，中心和所有申请方或获证组织应遵守的基本要求。

## 二、适用范围

本规则适用于福建东南标准认证中心有限公司生鲜农产品供应商星级评价服务认证的实施，规定了认证的技术要求，适用于生鲜农产品供应商的评价，包括收货、处理、贮藏、理货及配送等。

## 三、术语和定义

- ✱ **配送：**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，并按时送达指定地点的活动。
- ✱ **配送中心：**设施齐全，配送功能健全，为客户提供配送服务的组织或机构。

## 四、适用法律法规及标准

- ✱ 中华人民共和国合同法
- ✱ 中华人民共和国产品质量法
- ✱ 中华人民共和国消费者权益保护法
- ✱ 中华人民共和国反垄断法
- ✱ 中华人民共和国发票管理办法
- ✱ 中华人民共和国广告法
- ✱ 中华人民共和国价格法

- \* 中华人民共和国反不正当竞争法
- \* 网络交易管理办法
- \* GB/T 35105-2017 鲜食果蔬城市配送中心服务规范
- \* SB/T10873-2012 生鲜农产品配送中心管理技术规范
- \* .....

## 五、认证模式

认证模式：服务管理审核+服务特性测评（含暗访）+监督审查。

## 六、评价原则

- \* **公正性：**公平公正，遵守 GB/T19001 第 4 章的要求。
- \* **持续改进：**至少按年度进行监督评价（包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

## 七、评价要求

### （一）管理要求

序号	评价内容	
1	组织机构	应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争，未被列入严重失信名录。
2	文件记录管理	2.1 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、业务流程及操作规范等。
		2.2 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。
3	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。
4	顾客满意及投诉处理	4.1 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。
		4.2 应告知客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等。

		4.3 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%。
		4.4 所有投诉应有跟踪记录，并可提供投诉处理的进度查询。
		4.5 对投诉处理的结果应回访，投诉回访率达到100%。
5	评价与改进	5.1 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。
		5.2 评价包括自我评价（内部审核、管理评审）和外部评价，应建立科学的评价体系，评价方法客观、可行。
		5.3 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。

（二）服务特性要求

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	评分标准	
1	1 场地环境 要求 (10 分)	1.1 选址 (4 分)	1.1.1 配送中心选址应符合城市规划、土地利用规范及商业网点规划的要求，并取得相应的规划审批手续，应选择在交通便利处。（1 分）	有不符合不得分	
2			1.1.2 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。 <b>（暗访）</b> （3 分）	有不符合不得分	
3		1.2 建筑及 环境要求(6 分)	1.2.1 配送中心宜建设成单层结构，建筑面积应不少于 3000m <sup>2</sup> 。（1 分）	有不符合不得分	
4			1.2.2 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 分）	有不符合不得分	
5			1.2.3 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 分）	有不符合不得分	
6			1.2.4 各作业区域及场所设施应有明确、清晰标识。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分	
7	2 经营产品质量（5 分）	2.1 配送给客户的产品应确保质量安全，并符合 GB 2762、GB2763 及其产品标准有关要求。（3 分）	有不符合不得分		
		2.2 配送给客户的产品应新鲜、清洁、外观完好，具有该产品品种应有的特征。（2 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分		
8	3 人员管理（2 分）	3.1 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。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分		
		3.2 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。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分		
9			4.1.1 应根据加工产品需要配备相应的分拣、清洗、切分、包装等加工设施设备。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分	
10			4.1.2 保鲜贮存设施设备		
11			4.1.2.1 冷库设计应符合 GB50072 的有关规定。（1 分）		有不符合不得分
12			4.1.2.2 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。（1 分）		有不符合不得分

13	4 经营设施设备要求	4.1 设施设备（11 分）	4.1.2.3 冷库门应配有电动空气幕、塑料门帘等，以防外界热气进入。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
14			4.1.2.4 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 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
15			4.1.2.5 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 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 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
16			4.1.2.6 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。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
17			4.1.2.7 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。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
18			4.1.2.8 冷库的管线和控制机器等应符合国家标准。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
19	4 经营设施设备要求	4.2 检测设施设备（2 分）	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力。应配备金属异物检测设备。（2 分）	有不符合不得分
		4.3 计量设施设备（1 分）	应使用检定合格、未超过检定周期的计量器具。（1 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
20		4.4 卫生设施设备（2 分）	卫生设施设备应符合 GB14881 的相关要求。（2 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
21		4.5 消防安全设施设备（2 分）	应配备消防安全设施，保证消防设施齐全、完好有效。（2 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
22		4.6 运输设施设备（3 分）	运输设施设备应符合 SB/T10428 的相关要求。（3 分）	每发现一处不符合扣 0.5 分

		分)		
23		4.7 其他 (1 分)	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。(1 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
24	5 服务流程 及要求	5.1 配送中 心作业 (7 分)	5.1.1 供货商管理要求	
25				
26			5.1.1.1 资质要求 应选择具有相应合法资质的供应商, 并留存相关资质证明材料。(1 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
27			5.1.1.2 台账管理 配送中心应与各供货商建立详细的购销台账, 相关台帐记录应至少保存 2 年。(2 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
28			5.1.1.3 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。(2 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
			5.1.1.4 供货商的准入及退出 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。(2 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
29		5.2 收货 (8 分)	5.2.1 应根据到货通知信息, 进行收货登记管理, 并形成收货单。(2 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
30			5.2.2 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。(2 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
31			5.2.3 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 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
32			5.2.4 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 分)	每发现一处不符合扣 0.5 分
33		5.3 处理	5.3.1 根据生鲜农产品特性\产品的品种、等级以及客户的需求进行相应的处理, 并符合加工工艺及质量	每发现一处不符合扣 0.5 分



		(8分)	管理体系要求。(3分)	
34			5.3.2 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。(2分)	每发现一处不符合扣0.5分
35			5.3.3 处理过程应注意卫生,避免产品污染。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
36			5.3.4 各类生鲜农产品作业区温度应符合 SB/T10428 的相关要求。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
37			5.3.5 产品加工后,应根据其温控要求存放于发货区,做好记录。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
38	5 服务流程 及要求	5.4 贮存管 理 (7分)	5.4.1 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分)	每发现一处不符合扣0.5分
39			5.4.2 贮存管理	
40			5.4.2.1 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分)	每发现一处不符合扣0.5分
41			5.4.2.2 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分)	每发现一处不符合扣0.5分
42			5.4.2.3 无法即进即出的产品应及时入库。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
43	5 服务流程 及要求	5.5 理货 (4分)	5.5.1 根据配送需要,在理货区对产品进行分拣、装箱。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
44			5.5.2 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分)	每发现一处不符合扣0.5分
45			5.5.3 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分)	每发现一处不符合扣0.5分
46			5.5.4 产品包装材料应符合相应的标准要求。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分
47		5.6 集货	5.6.1 在集货区,将封装好的产品按规定的发运路线进行分堆、并堆作业,为方便搬运,宜采用托盘码放方式。(1分)	每发现一处不符合扣0.5分

48		(3分)	5.6.2 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
49			5.6.3 核对过程中发现差错时，应当即给给予指正，并如实记录。（1分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
50	5 服务流程及要求	5.7 组配与待发（2分）	5.7.1 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
51			5.7.2 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
52							
53		5.8 配送运输（4分）	5.8.1 装车				
54			5.8.1.1 根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车、先进先出等原则进行装货，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分）			每发现一处不符合扣 0.5 分	
55	5.8.1.2 装车应做到轻拿轻放，堆码整齐，不踩包装箱，防止碰伤、压伤和擦伤产品，装车货品应均衡分布，防止偏重。（2分）			每发现一处不符合扣 0.5 分			
56	5 服务流程及要求	5.8 配送运输（8分）	5.8.2 运输				
			5.8.2.1 发货信息要及时核对，且信息准确。（1分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.8.2.2 运输车辆应采取适当的防护措施，如防颠簸、防火、防雨等，确保配送人员和产品的安全。（2分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.8.2.3 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.8.2.4 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.8.2.5 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.8.2.6 配送运输期间，应减少车厢门的开启次数和时间。（1分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
57		5.9 送达（6分）	5.9.1 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，应注意态度礼貌，用语文明。（1分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		
			5.9.2 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分）		每发现一处不符合扣 0.5 分		

			5.9.3 产品送达后，应及时向配送中心反馈签收信息。（1分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
			5.9.4 应针对无法正常送达产品制定处理程序，并作好处理记录。（1分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
58			5.9.5 如涉及货款结算工作，应做到结算及时，金额准确。（1分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
59		5.10 产品追溯 (4分)	5.10.1 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。（1分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
60			5.10.2 对产品追溯信息的管理应符合 GB/T29373 的相关要求。（2分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
			5.10.3 应建立生鲜农产品召回制度，适宜时进行演练。（1分）	每发现一处不符合扣 0.5 分
总分	100			
注 1：评价记录（包括暗访）应根据实际情况简写，但不合格应详细描述。 注 2：不适用的条款可判该项目为符合项，直接给予相应分数，但应在“审查/评价记录”中写明不适用的理由。 注 3：评价项目及子项目选自 GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》相关要求，部分条款重新进行描述。				

---

### （三）审查结论

中心根据申请组织的服务评价结果，包括管理要求审核、神秘顾客暗访和服务特性测评的结果，分为通过和不通过两种。

#### 1、通过

在“管理要求审核”通过的基础上（如有不符合，可在规定的整改期限内完成整改），将服务认证分为 5 个等级，按照级别高至低依次为：一星～五星级，详见下表。

序号	服务特性测评	认证级别
1	85 分（含）以上	五星或☆☆☆☆☆
2	80（含）～85 分	四星或☆☆☆☆
3	75（含）～80 分	三星或☆☆☆
4	70（含）～75 分	二星或☆☆
5	65（含）～70 分	一星或☆

#### 2、不通过

一是指“管理要求审核”不通过（如严重不符合，或在规定的整改期限内未完成不符合整改），二是服务特性测评低于 65 分。