

CTS

欧瑞认证有限公司认证技术规范

CTS ORSC018-2026

生鲜农产品配送服务认证规范

2026-06-15 发布

2026-07-01 实施

欧瑞认证有限公司 发布

目 录

1	范围	7
2	规范性引用文件	7
3	术语和定义	7
3.1	生鲜农产品	7
3.2	配送服务	7
3.3	冷链	7
3.4	服务特性	7
3.5	服务体验	8
3.6	服务认证	8
4	服务主体要求	8
4.1	资质要求	8
4.2	企业文化	8
4.3	管理体系	8
5	服务提供条件	9
5.1	服务人员	9
5.1.1	人员配置	9
5.1.2	健康管理	9
5.1.3	培训	9
5.2	服务环境	9
5.3	服务设施	9
5.3.1	冷库与预冷设施	9
5.3.2	冷藏运输车辆	10
5.3.3	信息化设施	10
5.4	安全与应急	10
5.4.1	作业安全管理	10
5.4.2	应急管理	10
6	服务过程控制	10
6.1	服务策划	10
6.2	产品和服务的提供	11
6.2.1	收货与检验	11
6.2.2	分拣与包装	11
6.2.3	储存管理	11
6.2.4	运输交付	11
6.2.5	追溯与召回管理	12
6.3	沟通	12
7	服务特性要求	12
7.1	及时性	12
7.2	安全性	12
7.3	可靠性与可追溯性	13
7.4	信息透明与交互	13
7.5	顾客感知	13
8	服务质量控制与改进	13

8.1	绩效评价体系	13
8.2	投诉处理	13
8.3	持续改进	14
9	评价方法	14
9.1	评价要求	14
9.1.1	评价方式	14
9.1.2	评分规则	15
9.1.3	否决项	15
9.1.4	特别扣分项	15
9.2	评价结果判定	15
9.3	认证结果分级	15
附录 A（规范性附录）生鲜农产品配送服务认证量化评分表		16

生鲜农产品配送服务认证规范

如需获取全文，请通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供相关文本信息：

- 通讯地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2 单元 1201 室
- 联系电话：0571-82751996 82751997
- 官方网址：<http://www.cnesc.com.cn>
- 电子邮箱：cnescrz@163.com