

团 体 标 准

T/FSSP 006—2022

食材配送企业服务能力评价体系

2022 - 12 - 18 发布

2022 - 12 - 18 实施

佛山市食品行业协会

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。

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。

本文件由佛山市食品行业协会提出。

本文件由佛山市食品行业协会归口。

本文件起草单位：佛山市食品行业协会、广州市中标品牌研究院、佛山市鸿益餐饮配送有限公司、广东鳄天下科技发展有限公司、佛山市国力食品有限公司、广东品昌餐饮管理有限公司、广东花开富贵食品有限公司、佛山市大斑水产科技有限公司、佛山华顺成肉菜销售有限公司、佛山市鼎昊冷链物流有限公司、佛山市南海轩宝餐饮管理有限公司、佛山市优悦央厨餐饮管理有限公司、佛山市天团企业商贸责任有限公司、佛山市诚荣餐饮管理服务有限公司、广东一天膳事食品安全科技有限责任公司、广州慧友企业管理策划有限公司、盟标国际认证有限公司、佛山科学技术学院食品科学与工程学院、佛山市南海餐饮业协会、佛山农业产业联合会、佛山市饮食同业商会、佛山市信用管理协会、顺德职业技术学院、南海农产品商会、顺德区食品商会。

本文件主要起草人：李红缨、李武贤、杨春平、戴新、潘婷婷、吴傲东、彭文礼、路跔、王锦文、代雷、冯永辉、何卜强、劳焯炫、温廷华、屈艳军、曾绍振、刘城、杜统荣、陈亚红、李鹏超。

食材配送企业服务能力评价体系

1 范围

本文件规定了食材配送企业服务能力评价体系的术语和定义、评价原则及条件、评价方法、评价指标体系及评价评分表。

本文件适用于食材配送企业服务能力自我评价或第三方评价。

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 19011 管理体系审核指南

T/FSSP 005-2022 食材配送企业服务规范

3 术语和定义

T/FSSP 005-2022 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则及条件

4.1 评价原则

4.1.1 公正性

评价应公平、公正，遵守GB/T 19011中第4章的要求。

4.1.2 持续改进

食材配送企业配送服务能力的评价应该是持续性的，应按年度至少评价（包括顾客监督、第三方的评价）一次，每三年重新评价一次，以达到保持和改进。

4.2 评价基本条件

食材配送企业配送服务能力的评价基本条件，包括但不限于：

- a) 具有独立企业法人资格，并且连续经营三年以上的企业。
- b) 取得食品生产经营准入资质且符合国家有关法律、法规和产业政策、环保政策的规定，企业近三年内无重大质量、安全、环保、卫生责任事故。
- c) 企业及其法人近三年在国家公共信用信息平台中无不良信用记录。

5 评价方法

5.1 评价要求

根据本文件的规定对食材配送企业服务能力评价时，对各项指标采用评分制，具体要点如下：

- a) 企业体制机制的合理程度、资质的完善程度及人员配置的合理性。
- b) 企业在资源配置满足管理能力要求的完善程度和有效程度。
- c) 企业在管理标准体系建立、实施和保持的完整性、适宜性和有效性。
- d) 企业在管理质量提升和创新方面的行动力、表现力和成果力。
- e) 企业在食品安全应急保障方面的有效处置和体系完善程度。

5.2 评分

5.2.1 评分原则

在确定分数的过程中应遵循以下原则：

- a) 应当评审评分项中的所有方面，特别是对企业具有重要性的方面，即：应考虑在配送服务能力分级评价的过程中对关键因素的重要度。
- b) 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
- c) 企业达到的配送服务能力分级评价是依据对评价体系中所有要素的综合评价的结果，并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的结果。
- d) 在适合的范围内，实际分数根据企业配送服务能力分级水平与评分要求相接近的程度来判定。

5.2.2 评价结果

5.2.2.1 基础项满分为 800 分，提升项 200 分，总分 1000 分。

评价结果的等级和表述方式如下：

900 分~1000 分（含900分）为 AAAAA 级；

800 分~900 分（含800分）为 AAAA级；

700 分~800 分（含700分）为 AAA 级；

600分~700 分（含600分）为 AA级；

500分~600 分（含500分）为 A级；

500 分以下不予评级。

5.2.2.2 对于基本项，是企业必须满足的要求，只要有一项达不到要求就不予评级。

5.2.2.3 基础项是企业日常应该做到的基础项目，提升项是提高企业管理水平的项目，根据企业实际符合情况依据评分标准判定是否得分。

5.2.2.4 表中每个项目的标准分为最高扣分值，若评价项目未符合要求，则按评分标准扣分，若超出标准分值不再扣分，该项目的实际得分为 0 分。提升项中超出标准分值部分也不再得分。

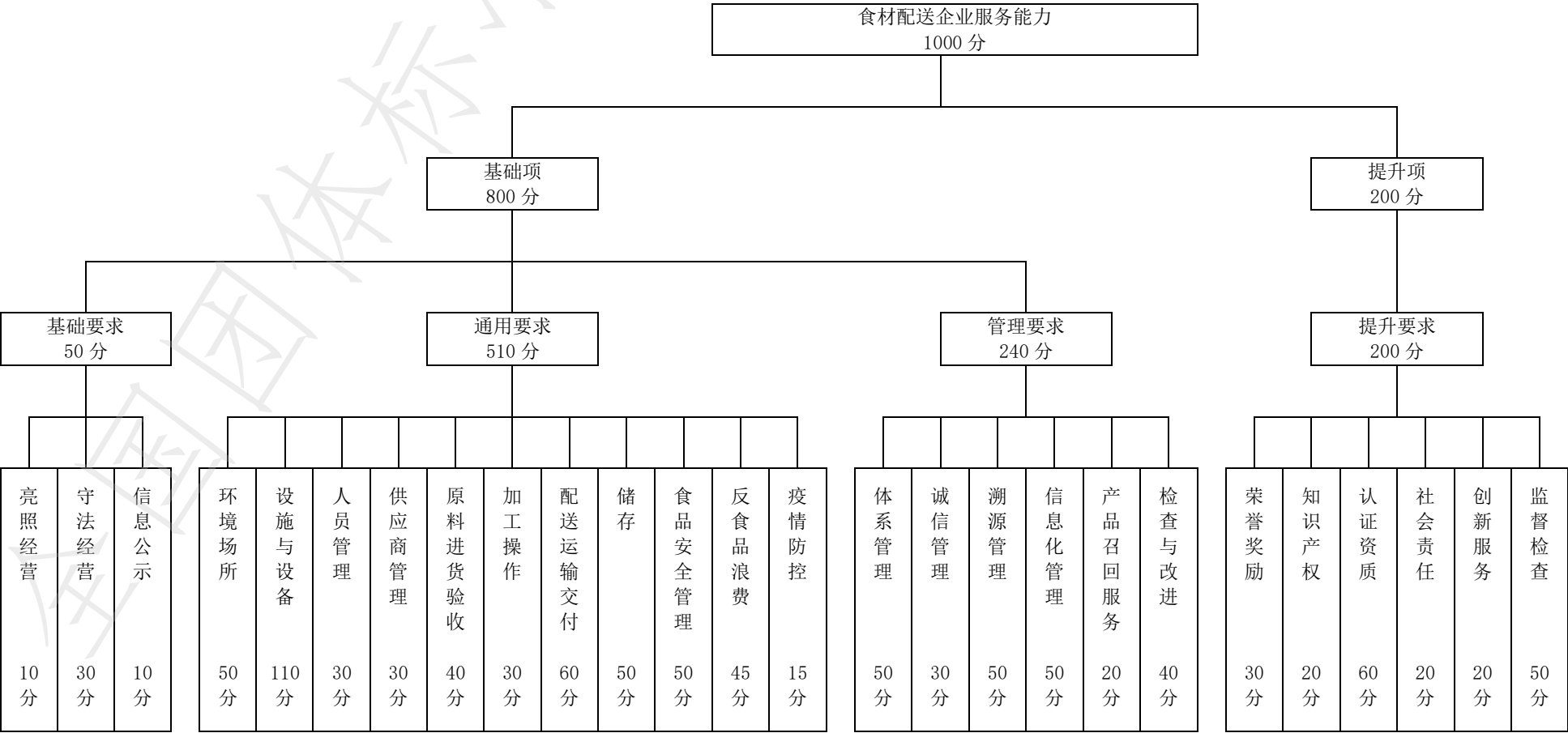
5.2.2.5 本评分标准为通用要求，不同企业因自身经营的特点，某些项目确无需要的，经评价机构界定可不扣分，单项按满分计算。

6 评价指标体系及评价评分表

6.1 食材配送企业服务能力评价指标体系的相关要求见附录 A。

6.2 食材配送企业服务能力评价评分的相关要求见附录 B。

附录A 食材配送企业服务能力评价指标体系
(规范性)



附录 B 食材配送企业服务能力和评价评分表
(规范性)

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
基本项						
1		持有有效营业执照和所需的行政许可资质证书。	无营业执照和行政许可资质证书或证书过期不予评级	—	—	
2		营业执照和行政许可资质证书内容应与实际经营情况相符。	实际经营情况与证照内容有一项不符不予评级	—	—	
3		场内无经营假冒伪劣商品；无经营野生动物及其它法律法规禁止销售的动植物及其产品；无经营应当检疫检验而未经检疫检验或者检疫检验不合格的农副产品和依法应当标识而未标识的农副产品；无经营法律、法规禁止销售的其他物品。	抽查发现有经营违禁产品不予评级	—	—	
4		近期内无违法违纪行为。	最近一年内发生被政府部门处罚或发生重大投诉等情况不予评级	—	—	
基础项						
基础要求 (50分)	亮照经营 (10分)	食材配送企业应在醒目位置亮照经营，统一悬挂营业执照、行政许可资质证书等相关合法有效证照。	查看现场情况，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
	守法经营 (30分)	食材配送企业对其配送的食材质量安全负责，应当依照法律、法规和食品安全标准从事配送服务活动，保证食品安全	查看现场情况，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	30		
	信息公示 (10分)	食材配送企业应在“食品安全监督信息公示牌”公示企业承诺书、食品安全管理人员、日常监督检查记录表、添加剂使用情况、食品加工的人员健康证等食品安全相关内容。	查看现场情况，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
通用要求 (510分)	环境场所 (50分)	食材配送企业经营场所的面积适应食材配送服务需要。	查看现场情况，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	15		
		厂区应合理布局，各功能区域划分明显，并有适当的分离或分隔措施，防止交叉污染。		15		
		厂区内的道路应铺设混凝土、沥青、或者其他硬质材料；空地应采取必要措施，如铺设水泥、地砖或铺设草坪等方式，保持环境清洁，防止正常天气下扬尘和积水等现象的发生。		10		
		厂房和车间的内部设计和布局应符合GB 14881的相关规定，满足食品卫生操作要求，避免食材加工中发生交叉污染。		10		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
通用要求 (510分)	设施与设备 (110分)	食材配送企业应有设施设备管理制度，所有设施设备都应运行良好并定期保养维护。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	5		
		设备的摆放位置应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或者保留足够的清洁、维护空间。		5		
		企业应根据配送食材加工的需要配备相应的设施设备，不应将食品容器、工具和设备用于非食品加工用途。鼓励食材配送企业使用自动化设施设备。		5		
		直接接触食材及原料的设备、工具和容器，应使用无毒、无害、抗腐蚀、不易脱落的材料制作，并应易于清洁和保养。在使用前后应清洗干净，必要时消毒。		5		
		应根据配送食材加工的需要，配备适宜的冷藏、冷冻等设施，该设施需配备用于监测温度的设备。		5		
		食材配送加工经营场所应根据需要安装空调。		3		
		供水设施应能保证水质、水压、水量及其他要求满足生产需要。食材加工用水应符合GB 5749 的规定。		3		
		食材加工区域排水系统的设计和建造应保证排水畅通、便于清洁维护，降低虫害风险和防止固体废弃物进入及浊气逸出。		3		
		食材配送企业食材加工厂房内应有充足的自然采光或人工照明，光照度应能满足生产和操作需要。		3		
		食材配送企业应根据需要配备符合相关质量规定的检测设施设备，并定期维护。		5		
		应配备智能化快速检测设备，至少配备农药残留、兽药残留和重金属快速检测设备和相关辅助设施。		10		
		应制定计量管理制度，使用法定计量器具，不使用未经有效检定或者经检定不合格的计量器具。		3		
		存放废弃物的设施和容器应标识清晰。必要时应在适当地点设置废弃物临时存放设施。		5		
		食材加工区域入口处应设置洗手、消毒、干手、更衣设施。		3		
		洗手消毒设施附近的显著位置还应标示简明易懂的洗手方法。		2		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
通用要求 (510分)	设施与设备 (110分)	食材加工区域排水渠带渠盖,地漏带水封,排水出口应有格栅或网罩,垃圾桶非手动开启。	查看现场及记录,按符合程度要求得对应分值,完全符合得满分,不符合不得分。	2		
		其他卫生设施设备应符合GB 14881的相关规定。		3		
		根据不同物料的储存要求,设置相应的食品库房或者储存场所以及储存设施,必要时设置冷冻、冷藏设施。		5		
		冷冻、冷藏柜(库)应在外部设有可正确显示内部温度的测温装置,并定期校准、维护,确保准确有效。		5		
		根据食材特点选择适宜的运输工具,必要时应配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施。		5		
		运输工具和装卸食材的容器、工具和设备应保持清洁和定期消毒。		5		
		食材运输工具不得运输有毒有害物质,防止食品污染。		3		
		同一运输工具运输不同食材时,应做好分装、分离或分隔,防止交叉污染。		3		
		应有消防管理制度,专人管理,定时安检。		2		
		应配备相应的消防安全设施,确保其完好有效,并定期检查。		3		
		应设置消防疏散通道,通道上方或地面设置应急疏散指示标志。企业内部明显位置设置消防安全标志。		2		
		企业应做好有害生物防治措施,并做好物理防鼠防虫设施。		5		
		应具有适宜的自然通风或人工通风设施。通风排气设施应易于清洁、维修或更换。		2		
	人员管理 (30分)	食材配送企业从业人员应持有效的健康证上岗,并依法购买社保。	查看现场及记录,按符合程度要求得对应分值,完全符合得满分,不符合不得分。	5		
		必须配备专职食品安全管理员(高级)和食品安全总监。		5		
		应当定期组织食材配送从业人员开展食品安全知识培训,并保留相关培训记录,每年不少于40学时。		5		
		食材配送从业人员应当穿着统一符合安全生产标准的工作衣帽、工作鞋,且干净卫生。		5		
		食材加工人员每天应进行健康晨检记录,患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病的从业人		5		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
通用要求 (510分)	人员管理 (30分)	员，不得从事接触直接入口食品的工作。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。			
		食材配送企业还应配备具备有相应检验能力的检验人员。		5		
	供应商管理 (30分)	食材配送企业应建立供应商管理制度，按照供应商管理制度要求对供应商进行筛选、评估、检查和管理。应对供应商的供货能力、产品质量保证能力等进行动态综合评价，以确定合格供应商。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		应按要求收集供应商所需的资质材料。		10		
		建立合格供应商清单，食材配送企业应在合格供应商清单中选择供方进行采购。		10		
	原料进货验收 (40分)	食材配送企业应建立进货查验制度、索证索票制度和抽样检测制度。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		生鲜食材进货时，应索取产品的可溯源凭证及质量合格凭证（检验、检疫有效合格证明）。		15		
		冷藏冷冻食材应按国家有关规定对进货产品进行质量和温度检验，检验合格后入库，并做好记录。		15		
	加工操作 (30分)	食材配送企业食材加工过程安全控制应符合 GB 14881、GB 31621 的规定。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	15		
		应根据配送食材特性和客户订单要求进行加工，并符合加工工艺规定及质量管理体系要求。		15		
	配送运输交付 (60分)	组织专车、专线、专人按照客户到货的时间需求，将食品原料或食品送达客户指定现场，并按照客户订单的品种、数量、规格卸货。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		运输前，应对运输工具和盛装食品的容器进行清洁，必要时还应进行消毒，防止食品受到污染。		5		
		运输中，应防止食材包装破损，保持食材包装完整，避免食材受到日光直射、雨淋和剧烈撞击等运输过程应符合保证食材安全所需的温度、湿度等特殊要求。		5		
		食材与非食品同车运输时，应进行有效分隔。不得将食材与有毒、有害物品混装运输。		5		
		当值配送员与客户负责人逐一清点食材与送货单是否一致。如确认一致，双方在送货单上签名，将客户留存联交给客户；如对送货单上的数据有异议，则以双方当场确定的数量、质量、品种为准，在		10		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
通用要求 (510分)	配送运输交付 (60分)	送货单上注明修改内容。食材相关票证应随一并交付客户。鼓励食材配送企业使用信息化系统进行配送运输交接扫码记录。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。			
		当值配送员将食材按照客户的要求卸货码放。将送货单及周转器具收齐带回企业。		5		
		运输冷冻冷藏食材还应在运输配送期间，减少运输车厢门的开启次数和时间。		5		
		装载冷冻冷藏食材前，运输工具内应预冷至 10℃ 以下。		5		
		装载冷冻冷藏食材的运输人员应随时监控运输工具内的温度，未达到规定温度时，应及时处理。		5		
		装载冷冻冷藏食材的运输配送作业人员应记录装载和卸货的时间、运输工具内温度。		5		
	储存 (50分)	食材配送企业建立物料储存管理制度，并按制度内容进行管理。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		库存管理应遵守先进先用的原则。		5		
		不同类别的食材应分库或分区存放。不同食材宜做统一分类标签，整齐分区摆放。储存物品应与墙壁、地面保持适当距离，以利于空气流通及物品搬运。		10		
		所有食材应无腐败变质等异常情形。应定期进行核查、及时按规定清除变质产品。应根据食材储存要求设定相应的温湿度参数，保证食材质量安全所需的温度、湿度和环境等特殊要求。		10		
		如有冷库的企业，冷库内的装载区、卸货区及理货作业区应密闭，以避免食材温度的波动。内部的任何拆箱理货、搬运或堆码应迅速。		5		
		清洁剂、消毒剂、杀虫剂、润滑剂、燃料等有毒、有害及易燃、易爆等物品应分别安全包装，有明确标识，独立存放。		10		
	食品安全管理 (50分)	食材配送企业应设立食品安全管理机构。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		所采购的食材和相关产品应符合GB 2760、GB 2761、GB 2762、GB 2763及国家有关要求。不得将任何危害人体健康和生命安全的物质添加到食材中。采购畜禽肉类的，应查验动物产品检疫合格证明；采购猪肉的，还应查验肉品品质检验合格证明。		10		
		所有直接接触食材的包装材料及容器应符合 GB 4806.5、GB		5		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
通用要求 (510分)	食品安全管理 (50分)	4806.7、GB 4806.8、GB 4806.9 等食品安全国家标准要求。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。			
		洗涤剂、消毒剂等应当符合GB14930.1、GB 14930.2等国家相关标准要求。		5		
		发现有不符合食品安全标准或者有证据证明可能危害人体健康的情况，立即停止配送并采取整改措施，并保留记录。		10		
		食材加工过程中所产生的废弃物应委托有资质的机构进行无害化处理。		10		
	反食品浪费 (45分)	食材配送企业应参考SB/T 11166的相关规定，制定、实施组织反食品浪费自查制度，自觉接受监督并定期公布反食品浪费情况。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		定期对从业人员开展反食品浪费意识教育和技能培训，做好培训记录。		10		
		垃圾分类收集，推行垃圾资源化综合利用。		5		
		按需采购，合理控制库存，及时查看库存，减少损耗。		5		
		分类、妥善储存食材，加强冷藏、冷冻设施清洗维护，防止交叉污染，造成浪费。		5		
		全面落实进货查验制度，特别是外观查验和温度查验，避免因原材料不符合要求而导致的浪费。企业应健全食品采购、储存、加工管理制度，加强人员培训，将珍惜粮食、反对浪费纳入培训内容。		5		
		如企业自设食堂，应在食堂醒目位置张贴或摆放反食品浪费标识，引导员工按需适量用餐，提供小份餐等不同规格选择。		5		
	疫情防控 (15分)	食材配送企业应按当地疫情防控要求制定应急预案及管理制度。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		储存进口冷链食用农产品的企业执行“三分区”（污染区、半污染区、清洁区）等疫情防控相关措施。		5		
管理要求 (240分)	体系管理 (50分)	食材配送企业应建立健全管理体系，制订相关管理制度，至少包括：日常检查制度、进货查验和索证索票制度、进销货台账制度、不合格商品退市制度、食品质量安全管理、消防安全制度、消费维权制度、环境卫生管理制度、物料储存管理制度、反食品浪费自查制度等，在企业内部显著位置公布各项制度并落实。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	50		
	诚信管理 (30分)	食材配送企业建立相关的信用管理制度，倡导企业进行诚信经营。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	5		
		食材配送企业主要负责人的个人征信无失信等异常记录。		5		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
管理要求 (240分)	诚信管理 (30分)	禁止在交易活动中掺杂、掺假、以假充真、以次充好、计量作弊，在商品的质量、性能、规格、技术标准上不欺骗消费者；禁止垄断货源，哄抬物价或串通操纵商品价格；禁止强买强卖，欺行霸市，迫使他人接受不平等或不合法的交易条件。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	20		
	溯源管理 (50分)	食材配送企业建立溯源管理制度，建议使用政府主管部门认可的溯源系统。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		在溯源系统中记录进销台账等相关数据，以便及时实现召回和事故调查溯源。		10		
		日常检测数据应做好记录并录入溯源系统，能对产品质量进行溯源。		10		
		应对经营过程中突发异常状况进行记录并录入溯源系统，同时收集出现异常情况的原辅材料票证，进行质量溯源。		10		
		按溯源管理制度要求，定期进行溯源检查。		10		
	信息化管理 (50分)	食材配送企业建立信息化管理制度，实施信息化管理。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		应建立全业务链条的可溯源的信息化运营管理体系。		20		
		对食材配送服务进行信息化管理，包括但不限于对进销台账进行信息化记录，食材质量检验数据的实时传送，配送路线的监控，配送工具的温度监控等。		20		
	产品召回服务 (20分)	食材配送企业应根据国家有关规定建立产品召回制度。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		当发现配送食材发生食品安全事故潜在风险的，立即停止配送服务并向监管部门报告，并按相关规定做好产品召回。对于停止配送的食材，按照要求采取无害化处理、销毁等措施，防止其再次流入市场，保留销毁记录。		10		
	检查与改进 (40分)	食材配送企业应建立检查机制，设立对应的组织架构。	查看现场及记录，按符合程度要求得对应分值，完全符合得满分，不符合不得分。	10		
		应定期检查企业各项管理制度的运行是否正常，每年至少进行一次管理体系的内部检查。		10		
		食材配送企业应对日常检查结果进行分析制定改进计划。		10		
		定期检查改进计划的落实、确保改进效果。		10		

项目		要求	评分标准	标准 分值	实际 得分	备注
提升项						
提升要求 (200分)	荣誉奖励 (30分)	鼓励食材配送企业参与政府部门与食品质量安全相关的荣誉奖励活动。	每获得一个荣誉奖励得5分，满分30分。	30		
	知识产权 (20分)	鼓励食材配送企业重视科技创新，注重知识产权的保护，积极取得商标注册证、专利、著作权等。	每取得一个知识产权得5分，满分20分。	20		
	认证资质 (60分)	鼓励食材配送企业参与认证活动，获得国家认证认可监督管理委员会批准的认证机构颁发的认证证书。	每获得一个认证证书得10分，满分60分。	60		
	社会责任 (20分)	积极开展社会责任活动，包括自然环境保护、公益慈善事业等。	每进行一次社会责任活动得5分，满分20分。	20		
	创新服务 (20分)	鼓励食材配送企业以健康优先为原则，加强食材配送过程中的质量安全、保鲜等创新研究和提升配送领域的技术创新能力。	每一项创新研究成果或配送领域的技术创新能力得10分，满分20分。	20		
	监督检查 (50分)	鼓励食材配送企业接受行业组织监督检查。	最近一年内接受行业组织监督检查中，每发现一个整改项，少得1分；如最近一年内未接受过行业组织监督检查该项不得分；满分30分。	30		
鼓励食材配送企业接受受委托的第三方机构(包括认证机构、社会组织等)的评价或检查。		最近一年内接受受委托的第三方机构(包括认证机构、社会组织等)的评价或检查中，每发现一个整改项，少得1分；若获得了其他社会组织的同类管理分级评价，最高级可得20分，每低一等级少得5分；如最近一年内未接受过第三方机构(包括认证机构、社会组织等)的评价或检查该项不得分；满分20分。	20			
合计				1000		