

### 新冠肺炎疫情期间农资配送 服务管理指南

(征求意见稿)

完成时间：2022年1月6日

2022 – 0X – XX 发布

2022 – 0X – XX 实施

西安市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
4.1 农资配送服务机构.....	2
4.2 人员防护.....	2
4.3 防护物资.....	3
4.4 设施保障.....	3
5 农资配送服务流程.....	3
5.1 业务咨询.....	3
5.2 签订合同.....	3
5.3 制定方案.....	3
5.4 取货.....	4
5.5 运输包装.....	4
5.6 配装.....	4
5.7 送货运输.....	5
5.8 送达交接.....	5
5.9 送后服务.....	6
5.10 信息服务.....	6
附录 A（资料性附录） 西安市市民“一码通”注册二维码.....	7
附录 B（资料性附录） 农资运输车车辆清洗消毒记录表.....	8
附录 C（规范性附录） 农资配送服务质量指标计算方法.....	9
附录 D（规范性附录） 农资配送服务质量指标要求.....	10

## 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。

本文件由西安市农业农村局提出并归口。

本部分起草单位：西安市农业技术推广中心、咸阳职业技术学院、西安市高陵区农业技术推广中心。

本部分主要起草人：孙喜军、吕爽、高莹、张荣、邓睿、蔡苗、李建斌、耿腾飞、王小荣、孟菁、王安、李荃、王虎。

本部分由西安市农业技术推广中心负责解释。

本部分为首次发布。

联系信息如下：

单位：西安市农业技术推广中心

电话：029-85221626 18329783302

地址：西安市长安南路140号

邮编：710061

## 引 言

为规范新型冠状病毒肺炎疫情期间农资配送服务，畅通农业生产和有效供给，满足市场需求，同时最大程度降低病原传播风险，依据《中华人民共和国标准化法》和《西安市地方标准管理办法》及国家和各级政府关于疫情防控的要求，严格按照市标准化工作领导小组办公室《关于广泛征集有关新冠肺炎疫情防控地方标准制修订项目的函》的要求，制定了本文件。

本文件对我市疫情时期农资配送服务及恢复农业生产具有一定的指导意义。

# 新冠肺炎疫情期间农资配送服务管理指南

## 1 范围

本文件规定了新型冠状病毒肺炎疫情（以下简称“新冠肺炎疫情”）期间农资配送服务的术语和定义、基本要求、农资配送服务流程的要求。

本文件适用于指导新冠肺炎疫情期间农资配送服务。

## 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，仅所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 3796 农药包装通则
- GB 4838 农药乳油包装
- GB 10213 一次性使用橡胶检查手套
- GB 14866 个人用眼护具技术要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- GB 19082 医用一次性防护服技术要求
- GB 19083 医用防护口罩技术要求
- GB/T 21416 医用电子体温计
- GB/T 21417.1 医用红外体温计第1部分：耳腔式
- GB 24786 一次性使用聚氯乙烯医用检查手套
- GB 24787 一次性使用非灭菌橡胶外科手套
- GB/T 26373 乙醇消毒剂卫生标准
- GB/T 36758 含氯消毒剂卫生要求
- GB/T 37680 农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求
- YY 0469 医用外科口罩
- YY/T 0969 一次性使用医用口罩
- YY/T 1633 一次性使用医用防护鞋套
- YY/T 1642 一次性使用医用防护帽

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**农业生产资料** agricultural production means

**农资**

农业生产所需要投入的物质资料，主要是指肥料、农药、农膜、种子等。

## 3.2

**农资配送服务 agricultural production means supplier**

为满足服务对象需要，对农资进行收货、配装、送货运输、送货交接、送后服务等作业，并按时送达指定地点的过程及其结果。

## 3.3

**运输包装 transport package**

以满足运输要求为主要目的的包装。

## 3.4

**配装 collocation and loading**

按服务对象的要求，根据配送目的地、数量、路线等对农资进行组配和装载的活动。

## 3.5

**B端客户 B client**

所有出于商业（business）目的的购买组织，如：商业门店、个体经营户。

## 3.6

**C端客户 C client**

以直接投入农业生产（agricultural production）为目的的组织，如：农业企业、农业园区、合作社。

## 3.7

**D端客户 D client**

以直接投入农业生产（agricultural production）为目的的普通单个农户。

## 4 基本要求

## 4.1 农资配送服务机构

4.1.1 农资配送服务机构应满足 GB/T 37680 在组织要求、设施设备、服务人员、服务内容及流程等方面的具体要求。

4.1.2 农资配送服务机构应获得当地卫生防疫机构的复工证明，方可开展农资配送服务。

4.1.3 农资配送服务机构要在内部及时成立疫情防疫工作组，明确责任分工，并按照防控要求做好信息宣传、物资保障、人员防护、排查及应急处置工作。

## 4.2 人员防护

4.2.1 复工人员应注册西安市市民“一码通”，根据实际情况进行扫码实名登记，参见附录 A。

4.2.2 复工时，应首先排查员工健康状况，登记复工上岗人员身份信息和联络信息，建立人员健康档案。对健康要求合格的人员允其上岗；对疫情期间从疫区来我市或密切接触过疑似、确诊病例的工作人员，应报村镇（社区）并积极配合管理；对处于隔离期的人员严禁上岗。

4.2.3 应对复工人员进行疫情防护培训，同时配备洗手液、消毒液、口罩、防护衣等防护物资，专人专用，统一管理存放，定时消毒并做好记录。

4.2.4 消杀作业人员应经过培训，操作应符合消杀规范，避免二次污染。

### 4.3 防护物资

要确保防疫物资储备到位。防疫物资包括但不限于：医用红外体温计、玻璃体温计、防护帽、护目镜、防护口罩、防护手套、防护服、防护鞋套、乙醇消毒剂、次氯酸钠消毒剂、洗手液等，并应满足以下要求：

- 医用口罩按种类应符合GB 19083、或YY 0469 或YY/T 0969 的要求；
- 护目镜应符合GB 14866 的要求；
- 防护服应符合GB 19082 的要求；
- 防护手套应符合GB 10213、或GB 24786 或GB 24787 的要求；
- 防护鞋套应符合YY/T 1633-2019 的要求；
- 防护帽应符合YY/T 1642-2019 的要求；
- 体温计应符合GB/T 21416、GB/T 21417.1 的要求；
- 乙醇消毒剂应符合GB/T 26373 的要求，次氯酸钠消毒剂应符合GB/T 36758 的要求；
- 洗手液应符合GB/T 34855 要求。

### 4.4 设施保障

4.4.1 在仓储区与办公区配备手部洗消设施，宜使用免洗洗手液(含酒精成分)；配备喷雾器等消毒设施。

4.4.2 在车辆出入口设置消毒池，无消毒池的生产场(户)要在出入口备有专用喷雾器。

4.4.3 定时对仓储区进行清洁消杀，做好记录。

4.4.4 分区域放置医疗废弃物专用垃圾回收箱，收集废弃口罩、手套等物品，并及时给箱内消毒。

## 5 农资配送服务流程

### 5.1 业务咨询

5.1.1 应主要通过电话、网络、微信等服务咨询平台提供电话咨询、网络咨询等服务。服务人员解答询问时应详细明确，做到一次性告知，并详细做好记录。

### 5.2 签订合同

5.2.1 在收到农资配送需求时，应详细介绍农资配送的服务项目、收费规则、服务流程和注意事项，并详细了解和记录需要配送的农资品名、数量、配送目的地、配送时间、收货人姓名、联系电话等信息。同时，应明确告知疫情期间配送服务详尽事宜，充分协商相关事项，最大程度避免疫情期间农资配送过程中无人收货、退货等情况的发生。

5.2.2 双方达成合作意向后，宜签订电子农资配送服务合同，合同基本内容应包括服务内容、服务保障条件、服务期限、服务履行方式、服务费用及结算方式、不可抗力的处置约定、违约责任等条款。

### 5.3 制定方案

5.3.1 应根据客户农资配送的意愿和实际疫情需要，有针对性地制定服务方案，并与服务对象进行充分地沟通。

5.3.2 服务方案可包括以下内容：

- a) 服务内容、流程、保障条件和双方的职责；
- b) 收货的方式、时间、地点等；
- c) 运输包装的方式、材料、要求等；

- d) 配装方式、要求等；
- e) 送货运输的人员、路线、时间等；
- f) 送货交接的地点、预计时间、交接方式等；
- g) 送后服务的内容、要求、争议处置等；
- h) 配送过程的安全、防疫及应急。

## 5.4 取货

### 5.4.1 上门取货

- 5.4.1.1 应按照合同或双方约定的时间，上门取货。
- 5.4.1.2 应配备满足农资装载运输所需要的车辆，车辆应符合道路运输的相关要求，并彻底进行消毒。
- 5.4.1.3 应携带必要的物流运单、包装用品和计量器具等。
- 5.4.1.4 取货人员必须佩戴口罩、手套、护目镜防护服和鞋套等防护用具。
- 5.4.1.5 取货人员进入取货地，需要遵守取货地疫情期间相关要求，并且要避免与非必要人员接触，与相关人员接触应注意保持安全距离。

### 5.4.2 营业场所收货

- 5.4.2.1 应提前做好装卸工具、运输车辆或储位、人力和物力等方面的安排。
- 5.4.2.2 货品进场前，车辆与货品必须经过消杀，并做好消杀记录。消杀作业要符合规范，防止货品污染。
- 5.4.2.3 送货到场后，应引导送货车辆行驶，并停靠至指定的作业区域。
- 5.4.2.4 应核实服务对象信息。如姓名、地址、常用联系电话等，必要时查验服务对象身份证明材料。
- 5.4.2.5 宜建立电子式台账，做好入库登记。

### 5.4.3 验货

- 5.4.3.1 应对照服务对象提供的货物单据，对农资的品名、规格、数量等逐一核对。同时，还应检查产品的合格证、生产日期、包装完整性、产品外观质量等。
- 5.4.3.2 对于质量不合格、已过保质期或包装破损的货品以及与货品清单不一致的货品。应拒收或要求服务对象退换货。
- 5.4.3.3 对服务对象托运的农资，必要时可要求服务对象开拆包装进行验视。服务对象拒绝验视的，应不予配送。
- 5.4.3.4 验视时，应满足以下要求：
  - a) 查验服务对象托运的货品是否符合国家禁运或限运规定。以及是否与货品清单的内容相符；
  - b) 发现禁运货品，应拒收并告知服务对象具体原因。
  - c) 发现限运货品。应告知服务对象处理方法及附加费用。

## 5.5 运输包装

- 5.5.1 服务对象托运的农资货品原有包装达不到运输要求，应进行运输包装；如服务对象提出运输包装要求时，应予以满足。
- 5.5.2 需要服务对象支付包装费用时，应在包装前告知服务对象收费标准及所需费用。
- 5.5.3 货品包装应综合考虑农资货品的性质、状态、体积、质量、路程、运输方式等因素，选择合适的包装材料和包装方式、确保货品的运输安全，农药的运输包装还应符合 GB 3796、GB 4838 等的规定。
- 5.5.4 要采用含氯消毒剂喷雾对货品外包装进行杀菌，并做好消杀记录。禁止使用酒精类易燃型消毒液。

## 5.6 配装



- 5.6.1 装载工具应定时消毒，使用时保持清洁卫生、干燥，满足农资配送的环境卫生需要。禁止使用酒精类易燃型消毒液。
- 5.6.2 应按照农资货品包装上的标志要求进行作业，无标志要求的应不损坏货品和货品外包装。
- 5.6.3 配装程应轻装、轻卸，不应野蛮装卸；机械化作业时农资应置于托盘上，并有保护措施。
- 5.6.4 配装时应做到重不压轻、大不压小，分类码放、堆码应整齐、平稳，不应超载配装，并采取必要的防护措施。农药装载还应符合国家危险化学品安全管理的相关要求。
- 5.6.5 配装过程应对农资进行复检，并详细记录农资装载信息。

## 5.7 送货运输

### 5.7.1 车辆管理

- 5.7.1.1 运输配送车辆应取得当地政府部门对疫情管理要求的“通行证”或“出入证”等。
- 5.7.1.2 配送车辆车厢应清洁卫生、无异味、无异物，定期清洗消毒。
- 5.7.1.3 车辆入场前应在车辆消杀区域对车辆进行消杀。车外体、车厢、周转筐、板车等工具都需要进行彻底消毒。
- 5.7.1.4 在车间划分车辆装配区域，车辆必须停在指定装配区域，不得驶入其他区域。
- 5.7.1.5 车辆在配送途中不得靠近疫区或者搭载其他无关人员或者货物，避免感染。
- 5.7.1.6 车辆返回需要对车辆、工具进行彻底消毒并将车辆停放在通风户外环境下。

### 5.7.2 送货运输

- 5.7.2.1 应根据农资配送数量、配送距离、道路交通、运输工具条件等情况，选择适合的运输工具、确定合理的配送路线，并按照约定的时间按时发货，配送发货及时率还应符合 GB/T 37680 要求。
- 5.7.2.2 出发前，应复检运输工具的状态和货品装载的情况，并根据需要对货品进行捆扎加固、苫盖篷布，避免农资日晒雨淋。
- 5.7.2.3 出发时，应与收货方进行沟通，确认收货人、联系电话和收货地址，并告知货品预计送达时间。
- 5.7.2.4 运输过程应保持合适的车速，不应疲劳驾驶、粗暴驾驶，避免货物剧烈晃动、跌落、破损。农药运输还应符合国家相关规定的要求，不应将刚毒、高毒农药按普通货物运输。
- 5.7.2.5 在送货运输过程中，发生农资泄漏、自燃等意外事件时，应及时采取应急措施，并主动与服务对象进行沟通，事后应按合同约定进行相关处理。

## 5.8 送达交接

- 5.8.1 车辆驶入交接场地前应进行喷雾消毒，配送人员应配戴防护帽、防护口罩、护目镜，穿工作服、胶靴或鞋套。
- 5.8.2 供应到 B 端、C 端客户时，运输车辆入场前需要按照对方要求进行清洁与消毒，配送员和司机配戴防护帽、鞋套、口罩和护目镜，将货物卸到客户指定的仓储位置，交付过程中与客户保持安全距离。宜采用电子方式确认收到货，需要客户手写签字确认收货的，应事先准备交接记录账单，由客户核对后签名。收货人宜自备签字笔。
- 5.8.3 供应到 D 端客户时，配送人员需要佩戴符合防护要求的口罩、鞋套与护目镜，将货物放置在指定位置，后可按当地防疫要求，通知单户错时自行取货或由村内组织人员统一分配送送。
- 5.8.4 当客户需求农资必须在疫区或隔离区交付时，配送员和司机应穿防护服并佩戴医用口罩、防护帽、护目镜、鞋套等防护装备后配送。

5.8.5 费用结算宜采用电子支付，避免现金接触式交易。农资配送机构宜建立电子交易平台或专用的手机APP，以便于D端客户下单和付款，避免现金接触式交易。农资供应机构宜与B、C端客户建立长期合作关系，定期通过电子交易或银行转账方式交易结算。

5.8.6 交付完成后，配送人员应立即离场，不得逗留。

5.8.7 与客户发生争议需要退换货时，暂时不宜将货物收回。

5.8.8 应根据合同条款约定的时间、地点准确将货物送达，合同另有约定的除外。配送按时完成率、货损率、货差率还应符合GB/T 37680的要求。

## 5.9 送后服务

5.9.1 宜通过电话、网络、微信等其他方式，及时提供线上送后农技服务，承担合同约定的有关内容和履行法律规定的有关活动。

5.9.2 应建立服务质量反馈和投诉制度，公布投诉电话、网上投诉邮箱等渠道；妥善解决投诉问题，投诉处理应符合GB/T19012的规定。配送有效投诉率应符合GB/T 37680要求。

## 5.10 信息服务

5.10.1 应提供电话、信息服务平台等便捷的物流信息获取渠道，便于服务对象农资物流信息的查询和跟踪。提供给服务对象的信息应及时、准确、完整。

5.10.2 应确保服务对象的信息安全，防止信息的泄露和不正当使用。

附录 A  
(资料性附录)  
西安市市民“一码通”注册二维码

图A.1给出了西安市市民“一码通”注册二维码。



图 A.1 西安市市民“一码通”注册二维码

附 录 B  
(资料性附录)

农资运输车车辆清洗消毒记录表

表B.1给出了农资运输车清洗消毒记录表。

表 B.1 农资运输车清洗消毒记录表

车牌号码：

驾驶员：

消毒时间	运输状态	重量(kg)	地点(起/止)	收货人	清洗	消毒	操作人
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
____年__月__日 __时__分	<input type="checkbox"/> 运输前 <input type="checkbox"/> 运输后				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

**附 录 C**  
(规范性附录)  
农资配送服务质量指标计算方法

**C.1 配送发货及时率**

统计期内按约定时间内及时发货的配送订单占配送订单总量的比率。按式 (A.1) 计算:

$$\text{配送发货及时率} = \frac{\text{及时发货订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{C.1})$$

**C.2 配送按时完成率**

统计期内按时完成配送客户订单量占配送订单总量的比率。按式 (A.2) 计算:

$$\text{配送按时完成率} = \frac{\text{按时完成订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{C.2})$$

**C.3 配送货损率**

统计期内配送过程发生货物损坏 (包括破损、湿损、污染等) 的订单量占配送订单总量的比率。按式 (A.3) 计算:

$$\text{配送货损率} = \frac{\text{配送发生货损订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{C.3})$$

**C.4 配送货差率**

统计期内配送错误订单量占配送订单总量的比率。按式 (A.4) 计算:

$$\text{配送货差率} = \frac{\text{配送错误订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{C.4})$$

**C.5 配送有效投诉率**

统计期内涉及配送的客户有效投诉的订单量占配送订单总量的比率。按式 (A.5) 计算:

$$\text{配送有效投诉率} = \frac{\text{有效投诉订单量}}{\text{配送订单总量}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{C.5})$$

附 录 D  
(规范性附录)  
农资配送服务质量指标要求

表D.1给出了农资配送服务质量指标要求。

表 D.1 农资配送服务质量指标要求

服务质量指标	配送发货及时率	配送按时完成率	配送货损率	配送货差率	配送有效投诉率
指标要求 (%)	≥95	≥90	<0.1	<0.1	<0.2