

# 公示材料

| 一、基本信息   |   |   |            |
|--|---|---|------------|
| 项目<br>名称   | 中文  | 生鲜宅配标准体系建设与实施推广研究   |            |
|  | 英文  | Study on the construction and implementation of the standard system of fresh food home delivery |            |
| 成果申报等级   | <input type="checkbox"/> 一等奖 <input checked="" type="checkbox"/> 二等奖 <input type="checkbox"/> 三等奖 |   | 同意调级       |
| 主要完成人  | 张金梅、李振良、李俊毅、林立南、洪丽君、刘姗姗   |   |            |
| 主要完成单位   | 厦门市标准化研究院   |   |            |
| 推荐单位(盖章)   | 厦门市市场监督管理局  |   |            |
| 奖项的主要项目来源  | <input type="checkbox"/> 国家级 <input type="checkbox"/> 省部级 <input checked="" type="checkbox"/> 其他  |   |            |
| 具体计划、基金的名称和编号：福建省质量技术监督局科技计划项目“生鲜宅配标准体系建设与实施推广研究”(FJQI2015047) |   |   |            |
| 成果的主要项目起止时间  | 起始： 2015-10   | 完成： 2018-1  |            |
| 组织验收/鉴定单位  | 福建省质量技术监督局  |   |            |
| 成果登记号  | 9352018R0004  | 成果登记<br>时间  | 2018年5月16日 |

## 二、奖项简介

(主要技术内容、技术指标、创新点、授权知识产权情况、应用推广及取得的经济、社会效益等；限 1 页)

随着生鲜电商行业在我国的快速发展,生鲜宅配逐渐成为人们所接受的消费模式,对标准化的需求也日益强烈。但是,与生鲜电商行业巨大市场规模形成强烈反差的是,我国的生鲜宅配尚处于初级发展阶段,在操作过程中存在着诸多的不规范之处,生鲜宅配标准体系尚未建立,与生鲜宅配直接相关的流程操作标准也处于空白。

基于此,本项目在调研我国生鲜宅配及其标准化发展现状的基础上,结合生鲜宅配的特点和作业流程,在 GB/T 30226-2013《服务业标准体系编写指南》和 GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南 第 2 部分:标准体系》理论指导下,运用魏尔曼三维结构模型,研究构建了生鲜宅配标准体系框架,提出了标准体系实施的建议。按照标准体系框架,采集了生鲜宅配领域相关标准 192 项,包括生鲜宅配服务通用基础标准、服务保障标准(含设施设备标准、人力资源标准、信息标准、产品标准)、服务提供标准(含流程操作标准、服务质量与评价标准),对这些标准进行了细致分析,提出了生鲜宅配标准的制修订建议,编制了标准明细表。同时,针对标准体系中存在的空白及生鲜宅配存在的“最后一公里”难题,开展了多项生鲜宅配服务提供标准和生鲜宅配服务保障标准的研究制定工作。主要创新点如下:

**1、构建了生鲜宅配标准体系。**本项目构建的生鲜宅配标准体系,系统全面地展示了我国生鲜宅配标准化工作现状,明确了生鲜宅配标准化工作的努力方向和工作重点,填补了我国生鲜宅配标准体系理论研究的空白,为国家层面建立生鲜宅配标准体系奠定了研究基础。

**2、开展了生鲜宅配相关标准的分析评价。**采集并深入分析研究了标准体系中的 192 项国家标准和行业标准,为标准体系中标准的全面修订、整合、完善和提升工作的实施提供了重要的可操作性详细信息,为标准体系的优化提供了有力支撑。

**3、进一步完善了生鲜宅配标准体系。**针对标准体系存在的空白,研究制定了 24 项标准,其中两项直接面向生鲜宅配作业制定的标准,填补了行业标准的空白,促进了生鲜宅配标准体系的进一步完善,为体系的实施增添了生命力。

本项目研究成果包括调研报告 1 份、研究报告 1 份、论文 1 篇、标准 24 项。项目成果已在多家单位进行了推广应用,对促进生鲜宅配设备和技术创新、提高生鲜宅配服务质量和水平、提升生鲜宅配行业竞争力和实现可持续发展发挥了重要的技术支撑和保障作用,有助于创新监管方式、完善食品完全治理体系、构建食品安全共建共治共享治理格局、提高人民群众的幸福感和满意度。