



图片来源: ZHANGSHUBIN

零售商采购标准及要求

Retailer's Procurement Standards & Requirement

农产品流通可持续发展项目培训材料 第三册

Supporting Scheme for MSMEs by Building Sustainable Agricultural Fresh Food Production and Logistics in China

Training Materials Volume 3

2023年3月





目 录

1.供应商的全过程管理.....	1
2.供应商审核/评估与发展.....	2
3.采购商品的验收.....	4
4.商品采购标准	5
5.产品包装和标识.....	9
6.消费者投诉处理.....	10



1. 供应商的全过程管理

与零售企业的其他活动相比，采购的重要性就如制造企业的生产一样，制造企业要立足市场，更好地参与竞争与发展，就必须生产出满足消费者需求，并且物美价廉的产品。对零售企业而言，能够保证采购来的商品进价低、品质好、质量安全，就像制造企业要生产出质优价低的产品一样，直接决定了企业的生存与发展。

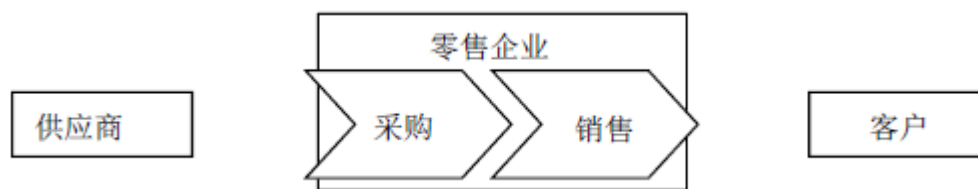


图1 采购工作在供应链上的位置¹

采购是零售企业内部供应链的起点，是衔接零售源头与上游供应商的桥梁，也是与外部上游供应商的联系点。因此从供应的角度来说，采购工作是整体供应链管理中“上游控制”的主导力量。那么，如何更好地发挥采购主导力量的作用，尤其是做好供应商的全过程管理及供应商的综合评价显得尤为重要。

供应商产品准入流程-简易版

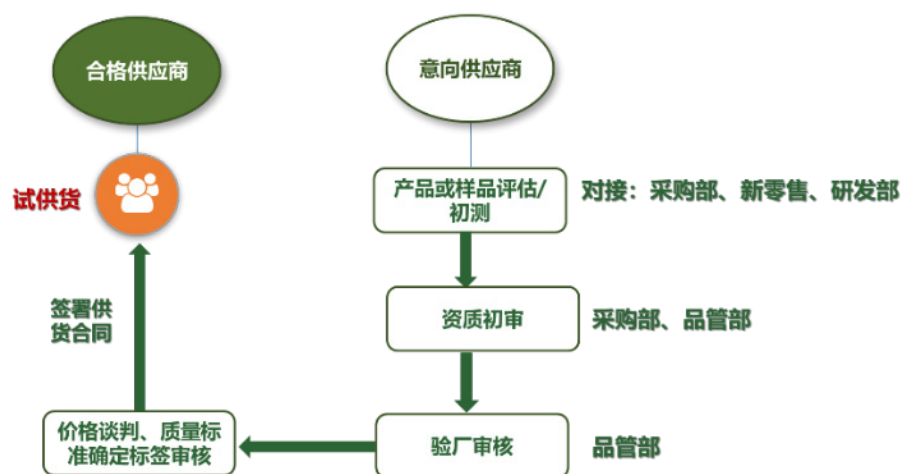


图2 传统零售企业供应商产品准入流程图

典型的零售企业通用审批流程见图2，一般意向供应商在成为合格供应商之前需经过采购部门和质量管理部门的样品评估或初测、资质初审，基于零售企业食品安全管理的要求或产品的风险安排供应商验厂或生产基地审核，满足质量部门的验厂或生产基地审核之后进入商务谈判及具体产品

1 参考文献：新零售下麦德龙生鲜产品采购管理优化研究

零售商采购标准及要求

质量标准及标签的审核阶段。在成为合格的供应商之前通常还需要一个试供货的阶段，考核供应商的供货及时性及供货产品质量的稳定性，通过供应商综合评价指标体系进行评定，如图3麦德龙生鲜供应商评价指标体系，从质量安全、价格水平、交货速度、服务设施和信息化技术5个维度进行评价。

总体层	维度层	指标层	明 奋 (S ₁)	金 海 湾 (S ₂)	倍 雄 (S ₃)	大 鱼 海 市 (S ₄)
生鲜 供应 商 评 价 指 标 体 系	质量安全 A ₁	新鲜程度 A ₁₁	8	9	7	8
		生物、化学、物理 性危害检测合格率 A ₁₂	80%	88%	85%	90%
		包装检测合格率 A ₁₃	99%	95%	98%	96%
	价格水平 A ₂	食品可追溯率 A ₁₄	93%	95%	96%	92%
		相对价格竞争力 A ₂₁	105%	106%	97%	98%
		批量折扣率 A ₂₂	95%	92%	96%	98%
	交货速度 A ₃	订单满足率 A ₃₁	99%	96%	95%	97%
		常规状态交货时间 A ₃₂	3	2	3	2
		紧急订单交货时间 A ₃₃	1	1	2	1
	服务设施 A ₄	ISO9000 实施率 A ₄₁	96%	93%	95%	93%
		保鲜配送技术水平 A ₄₂	9	10	8	7
		售后服务满意率 A ₄₃	92%	90%	88%	94%
	信息化技 术水平 A ₅	信息化系统使用频 率 A ₅₁	90%	80%	85%	92%
		信息化系统使用范 围 A ₅₂	100%	90%	94%	98%
		产品可控性 A ₅₃	100%	86%	94%	90%

图3 麦德龙生鲜产品供应商指标评价表²

2. 供应商审核/评估与发展

2.1 供应商审核/评估

目前，果蔬产品的审核的标准种植端依据有Global GAP、China GAP、有机产品生产等标准，净菜或鲜切果蔬及果蔬分拣、包装加工场所依据有GFSI认可的标准，如IFS标准等进行评估。但

² 参考文献：新零售下麦德龙生鲜产品采购管理优化研究

零售商采购标准及要求

是，传统的果蔬产品采购供应商审核/评估管理还局限在最基本的营业执照或农户个人身份证明的索证及果蔬产品检测报告索取阶段，无法对种植全面评估种植端和分拣、包装过程的风险。

为推进连锁零售、餐饮企业对食用农产品供应商开展种植基地、生产现场检查评价，提升果蔬种植基地及企业的食品安全管理能力和可持续发展水平，中国连锁经营协会也积极联合科研院所、连锁零售企业、咨询认证机构等编写发布了团体标准 T/CCFAGS 006-2019 《初级农产品食品安全管理要求（种植类）》，结合实际情况于2022年标准修订为 T/CCFAGS 006-2022 《食用农产品供应商生产评价要求 植物类》，并于2023年1月1日实施。



图4 食用农产品供应商生产评价要求 植物类³

依据T/CCFAGS 006-2022 《食用农产品供应商生产评价要求 植物类》对植物类食用农产品供应商的生产过程中合法性、食品安全管理体系、良好操作规范、食品危害控制、社会责任等方面进行评价。按照重要程度，评价指标分为否决项、关键项、一般项和单独计分项；评价结果分为中、初、不合格三个等级，零售、餐饮等企业可以结合企业发展的特点进行向上调整，可依据评价结果设置供应商审核周期。

2.2 供应商发展

供应商的发展过程建议引入供应商分类和绩效评估机制，遵循“选、用、育、留/流”的原则，结合2.1中依据T/CCFAGS 006-2022 《食用农产品供应商生产评价要求 植物类》的评估结果实施供应商发展风险评估。

3 参考文献：T/CCFAGS 006-2022 食用农产品供应商生产评价要求 植物类

零售商采购标准及要求

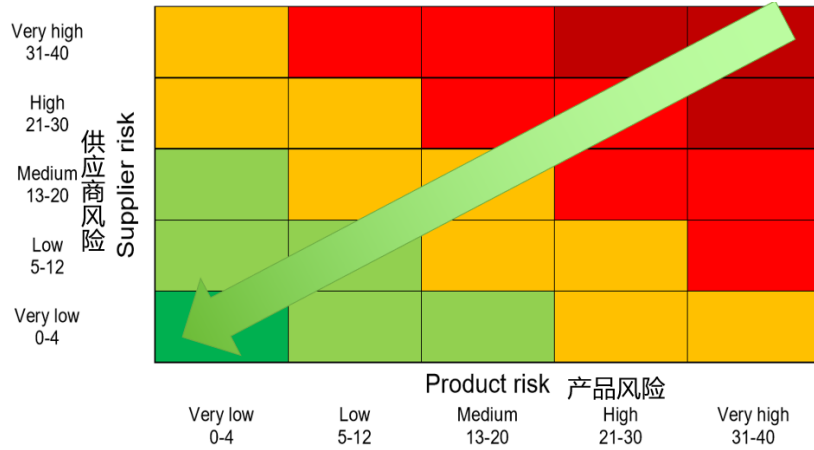


图5 供应商发展风险评估图

3. 采购商品的验收

一般典型零售企业分为门店收货和配送中心（通常称为“大仓”）收货两种不同收货方式，这也是对供应商供应链供应能力和保障的一个考核。零售企业的门店或配送中心配备专门的质量团队人员按照与供应商确认的《通用收货标准》和具体的《产品标准》进行货物验收，并形成《货物验收记录》，如麦德龙会加盖收货质量检验章。特殊商品则执行零售企业与供应商达成的验收标准执行。

1. 产品温度 temperature

收货时产品的温度 Product temperature at GR moment	要求冷藏条件下储、运的冷藏产品，产品表面温度0-7℃或中心温度0-4℃。 Chilled products required in chilled storage or transportation, surface temperature between 0-7℃ or interior temperature between 0-4℃ 要求冷冻条件下储、运的冷冻产品，产品表面温度≤-12℃或中心温度≤-18℃。 Frozen products required in frozen storage or transportation, surface temperature under -12℃ or interior temperature under -18℃
温度测量方法 Temperature test measurement	红外线温度计测量表面温度。保持有效距离（20cm内）开箱后立即（1分钟）测量读数。 Infrared thermometer for surface temperature checking: measure the temperature within 1min and effective distance (no more than 20 cm) after open the box 探针式温度计测量中心温度。探针插入产品中心4~6cm，约3min后读数。 probe thermometer for interior temperature checking: insert the probe to the interior of the product about 4~6cm depth, read it after 3min.

* SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范 Good distribution practice for the primary fresh food

* DB31T 388 食品冷链物流技术与管理规范 Technology and Management Specification for Cold Chain Logistics

2. 包装、运输工具 packaging and transportation appliance

包装 Packaging	食品包装物清洁、无破损，能良好保护商品 Food packaging should be clean, complete and provide good protecting to the products 必须符合相应食品包装材料的卫生标准要求 In accordance with the hygiene standard of food packing material
运输工具 Transportation appliance	运输工具无污染，不得与有毒有害物混装混运 transportation appliance should be no contaminated, no cross transportation with toxin articles 冷藏、冷冻商品的运输工具必须为密闭制冷车辆，能确保在途商品温度 Transportation appliance for chilled or frozen article should be sealed and refrigerated, to keep the articles temperature.

图6 麦德龙收货通用标准节选⁴

4 参考麦德龙《配送中心通用收货标准》



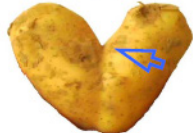

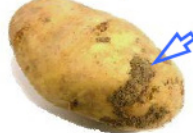




		锦江麦德龙 现购自运有限公司		
收货质量检查章				
人员卫生	车辆卫生	虫害情况	温度检查	证照标签
说明:温度检查项请填写实测温度; 其余项目按下列定义用字母记录 A-良好; B-一般; C-较差但可接受				

图7 麦德龙收货质量检验章⁵

4.商品采购标准

上述3.采购商品的验收中提到典型零售企业会与供应商达成一致的供应产品的《产品标准》，除满足国家规定的产品执行标准外，一般会补充具体的商品质量标准要求。本章节引用麦德龙集团和明康汇集团的产品质量验收标准或产品标准作为示例，供读者参考学习。

示例1 蔬菜产品质量验收标准：

感官指标 Sensory Characteristics			
Item 项目	Normal 正常 果形端正 Normal shape	Minor defect 一般缺陷 有轻微不端正 With a slight protuberance	Major defect 主要缺陷 果形不端正, 畸形 Abnormal shape, double fruit
1 果形 Shape		 允许量 Tolerance ≤5%	 允许量 Tolerance ≤2%
2 清洁 Clean	清洁, 无杂质 Clean exocarp and free from impurity 	略脏 Little dirty  允许量 Tolerance ≤5%	脏, 有杂质 ≥3% Dirty and contain impurity ≥3%  允许量 Tolerance ≤1%
3 机械伤或黑芯 Press scar or frost damage	无伤痕 No scar/frost 	<1cm 的非开放性的伤痕 Non-open scar  允许量 Tolerance ≤3%	明显的伤痕, 内部组织病变 Distinct scar, Internal organization lesions  允许量 Tolerance ≤1%

5 图片来自麦德龙验收货管理要求

零售商采购标准及要求

化学指标 Chemical Characteristics			
	Normal 正常	Minor defect 一般缺陷	Major defect 主要缺陷
1 农药残留 Pesticide residue	克百威 carbofuran ≤ 0.1 mg/kg	N/A	阳性检出超标 Positive 允许量 Tolerance ≤ 0%
	六六六 HCH ≤ 0.05 mg/kg		
	滴滴涕 DDT ≤ 0.05 mg/kg		
	其它药残限值符合国标 GB2763 Other pesticide residue limits comply Chinese national standard GB2763		
* 2 污染物 Contaminants	铅 Pb ≤ 0.2 mg/kg	N/A	阳性检出超标 Positive 允许量 Tolerance ≤ 0%
	镉 Cd ≤ 0.1 mg/kg		
	汞 Hg ≤ 0.01 mg/kg		
	其它污染物限值符合国标 GB2762 Other contaminants limits comply Chinese national standard GB2762		

物理指标 Physical Characteristics			
	Normal 正常	Minor defect 一般缺陷	Major defect 主要缺陷
1 规格 Size	符合上述产品规格 Comply above size list	错误的尺寸规格 Wrong unit weight / size 允许量 Tolerance ≤ 5%	N/A
2 收货产品温度 Art. Temp. at GR	0-25 °C	N/A	< 0 °C or > 25 °C 允许量 Tolerance ≤ 0%

微生物指标(货架期末) Microbiological Characteristics (at the end of shelf life)			
	Normal 正常	Minor defect 一般缺陷	Major defect 主要缺陷
		N/A	

* 表示必要时参考外部实验室报告或送检 means refer to external lab report or test by external lab if necessary

图8 麦德龙马铃薯/土豆产品验收标准节选⁶

一般情况下，零售商的蔬菜验收标准会规定安全指标，即常规的农药残留、重金属污染物，并根据蔬菜的特性对感官指标作出收获验收要求规定，设定主要（严重）缺陷、一般缺陷和合格（正常）产品。

示例2 水果产品质量验收标准：

通常情况下，零售商的水果验收标准同蔬菜验收标准一样会规定安全指标，即常规的农药残留、重金属污染物，并根据水果的特性对感官指标作出收获验收要求规定，设定主要（严重）缺陷、一般缺陷和合格（正常）产品。

6 参考麦德龙马铃薯/土豆产品验收标准

零售商采购标准及要求

基本信息			
标准适用对象	包括嘎啦、青苹果、富士、澳洲青苹果、红富士		
商品储存条件	(1-5)°C;		
产品属性	酸甜多汁, 富含香气;		
验收注意事项	重点关注机械伤、黑心等;		
澳洲青苹果	嘎啦果	红富士苹果	红玫瑰苹果
			
基本要求			
检验检疫要求	进口商品供应商需提供提供 CIQ、核酸检测报告、消毒证明 (批次提供);		
安全指标	农药、重金属等其他安全性指标应符合国家现行法律法规要求;		
品种、产地、规格	不允许与送货单品种、产地不符; 规格不符低于平均值的不得超过 30%;		
糖度	富士、嘎啦平均糖度≥11%, 低于平均值的不得超过 30%; 其他平均糖度≥10%, 低于平均值的不得超过 30%;		
气味	无异味儿 (酒精味、腐败味等);		
规格	根据直径规格, 可以分为70#, 75#, 80#, 85#等;		
缺陷判定			可接受水平
严重缺陷			3%
发霉/腐烂/变质	腐烂/发霉、果核黑心		
一般缺陷			8%
表面缺陷	日灼/晒伤单处面积≥0.5 cm ² ; 片伤/擦伤 (果面部分) 面积≥0.5cm ² 脏污面积>5% (果面面积)		
病虫害	黑点≥5个; 红点>2个		
机械伤	碰压伤: 面积≥1cm ² 、扎伤、刺伤、磨伤 (果窝处除外)、果柄处开裂≥0.5cm		
皱缩	皱缩		
畸形	畸形果;		
不合格示例 (部分)			
机械伤	皱缩	花皮	黑点
			
畸形	虫害	干疤	腐烂

图9 明康汇苹果质量验收标准节选⁷


针对果蔬的农药残留一般零售企业会在验收时进行抽样实施快速检测, 检测结果合格方可进行货品验收入仓或门店, 如麦德龙在通用验收标准里规定了针对果蔬农药残留测试通过快速农残检测仪检测; 针对感官标准中确定糖度的水果类产品, 还要使用糖量计进行糖度测试, 具体指标参见产品标准规定; 针对感官标准中确定硬度的水果类产品, 还要使用便捷式硬度计进行硬度测试, 具体指标参见产品标准规定。

⁷ 参考明康汇苹果质量验收标准

零售商采购标准及要求

[Remark: 不合格≥5%判定拒收, <5%按比例扣重 Reject if nonconformity ≥5%; deduct if nonconformity <5%]

产品名称 Product Name	红富士苹果 Fuji Apple											
季节 Season	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
产地 Products Area	山东 Shandong											
采购规格: Purchase specification	Spec 1	直径 $\phi > 90\text{mm}$										
	Spec 2	85 < $\phi \leq 90\text{mm}$										
	Spec 3	75 < $\phi \leq 85\text{mm}$										
	Spec 4	直径 $\phi \leq 75\text{mm}$										



感官指标 Sensory index

	好 Good	一般 Normal	不可接受 Unacceptable
1. 颜色 Colour	红色着色均匀 Red, uniform 	红色着色较均匀 Red ≥ 75% 	表皮着色不均匀 Red < 75% 
2. 果梗 Stems	果梗完整, 无损伤 stem full, no injury 	果梗轻微受损 Stem slightly hurt 	果梗脱落, 或果梗处发霉 Stem rotten and break off 
3. 表面 Surface	无糖皮、斑点 No scraped No spot 	轻微糖皮、斑点 Slight scraped Slight spot < 25% 	大面积糖皮、斑点 Badly scraped spot ≥ 25% 
4. 损伤腐烂 Damage rot	无腐烂、压伤、擦伤、病斑 Clean, no injury no pest 	有轻微擦伤、压伤 Clean, slight injury injury ≤ 1cm ² 	大面积损伤, 斑点较多 Major injury, much spots injury > 1cm ² 

Reference standard 参考标准:
GBT 10651-2006 红苹果
NYT 1075-2006 红富士苹果

图10 麦德龙红富士苹果产品验收标准节选⁸

农药残留测试 Pesticide residues test	针对蔬果产品, 判断是否农药残留超标 For fruit & vegetable products, judge pesticide residues	
荧光漂白剂残留测试 Fluorescence whitener residues test	针对蘑菇类产品, 判断是否使用禁用漂白剂 For mushroom products, judge fluorescence whitener residues	
糖度测试 Brix test	针对感官标准中确定糖度的水果类产品, 判断成熟度 For those products which confirmed Brix in sensory standard, judge maturation	
硬度测试 Pressure test (8/11 mm probe)	针对感官标准中确定硬度的蔬果类产品, 判断成熟度 For those products which confirmed pressure in sensory standard, judge maturation	

图11 麦德龙果蔬验收测试设施⁹

8 参考麦德龙红富士苹果产品验收标准

9 参考麦德龙《配送中心通用收货标准》

5.产品包装和标识

果蔬产品的包装物应保持清洁、无破损，能良好保护商品，必须符合相应的食品包装材料的卫生标准要求。果蔬类产品的源头种植户完成采摘后或在采摘的同时，按照特定要求（如：标准重量、码放方式等）将产品放置于周转箱中（可使用“保护性”或“增加相应保护性材料”，避免果蔬产品在流通过程中发生损伤），详见《T/CCFAGS 019-2020 果蔬周转筐运营操作规范》标准规定¹⁰。



图12 果蔬产品采收及储存运输容器¹¹

食用农产品果蔬包装建议标示企业名称、地址、联系方式和产地及生产日期，部分零售企业还要求供应商标注产品保质期或货架期。

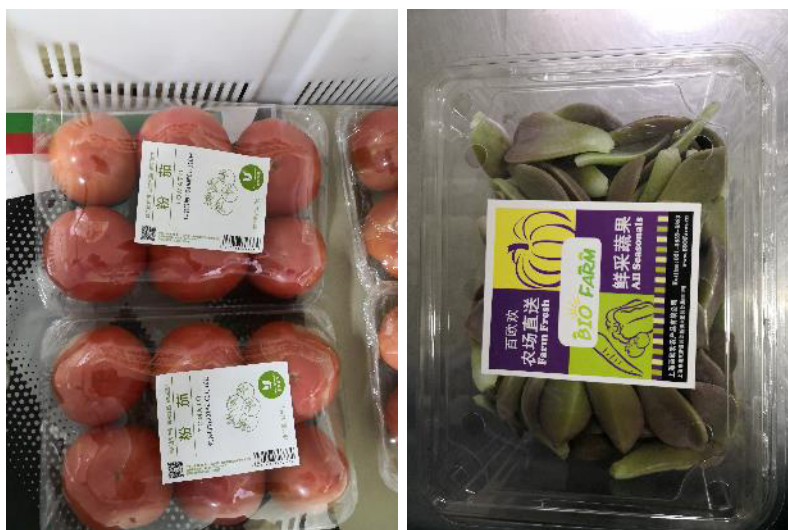


图13 果蔬终产品产品包装¹²

10 文献参考：《T/CCFAGS 019-2020 果蔬周转筐运营操作规范》

11 左图来自深圳鹏亚，右图来自福州优野

12 左图来自福州优野，右图来自上海百欧欢

零售商采购标准及要求

随着零售企业差异化产品和自有品牌产品的不断推出，供应商除满足法律法规要求的包装和标识之外，还应及时与零售企业沟通自有品牌产品包装设计的要求，并注意产品的规格限制，以免在后续使用过程中造成包装材料的浪费。

随着食用农产品质量安全问题的日益突出和国家将建立食品安全全程追溯制度写入《食品安全法》，消费者对于果蔬产品质量安全的全面控制和果蔬产品的追溯透明度关注度越来越高。一个完整的零售食品安全管理体系应该是对食品安全链条的全面控制，包括种植、养殖、收获、畜牧及屠宰、农产品的加工、食品生产、采购、仓储、物流运输、零售环节接收和处理、消费者的购买及食用。作为零售商来说，必须监控到食品安全链条的每一个环节并形成可追溯性，才能保证管理体系的有效性¹³。

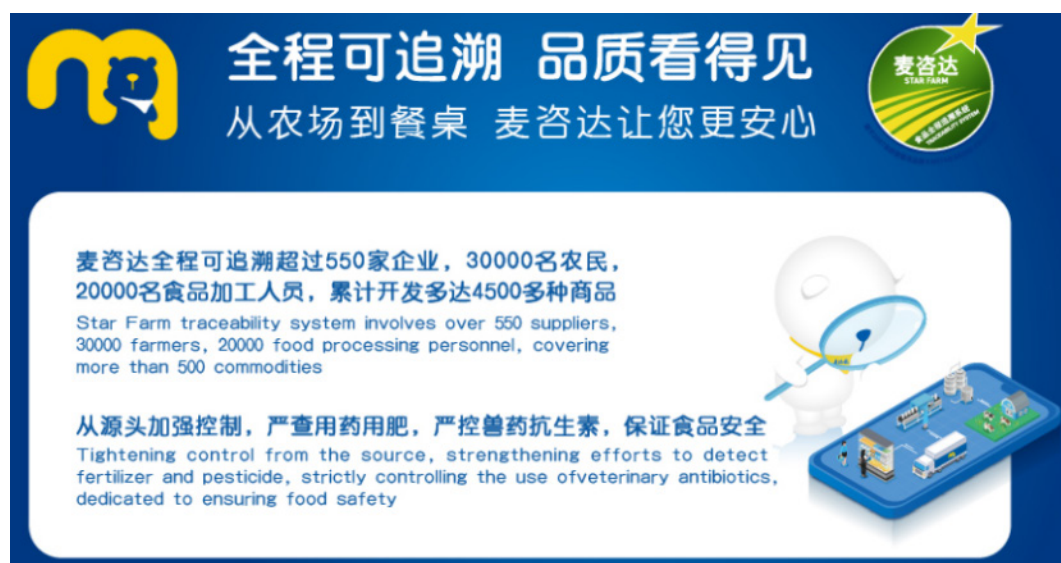


图14 麦德龙-麦咨达追溯系统应用¹⁴

沃尔玛建立有供应商审核系统（QPR）来确保供应链的食品安全，对供应链中涉及的食用农产品生产加工、食品生产加工、仓储配送实施现场审核，确保生产加工或初级生产条件符合要求，且管理体系能够保证产品质量稳定性。麦德龙除搭建自有的供应商系统，委托第三方机构审核外，还设置有麦咨达农业信息咨询有限公司对前端供应商进行现场食品安全管理审核和食品安全辅导增值服务，并搭建了麦咨达可追溯系统，从源头对果蔬产品质量进行把控，打造“从农田到餐桌”的食品安全理念。

6.消费者投诉处理

零售企业更多的是门店面对消费者，所以一般情况下是由门店直接收集消费者投诉信息，部

13 参考文献：零售业食品安全管理系统—食品安全

14 图片来自麦德龙中国官方网站

零售商采购标准及要求

分零售企业会设置总部投诉联系方式。门店收集汇总提报客户服务部门，首先由客户服务部门判定是否是质量或食品安全问题，与消费者进行沟通协调处理；然后提交至质量部门进行判定，由质量部门给出处理意见，并反馈给门店。对于属于质量和食品安全问题的异常还应提报质量部门进行审核，确认责任部门，确定最终的赔偿方案。此外，严重影响食品安全问题或食品安全风险较高的投诉，零售企业会委托地方机构或由质量部门组成调查组进行问题调查，并形成调查报告反馈给消费者。

零售企业质量部门会定期统计和分析消费者投诉信息，针对投诉率较高的产品或供应商实施暂定供应，通过增加现场审核频率或将供应商评级降低，以推动供应商有效整改。

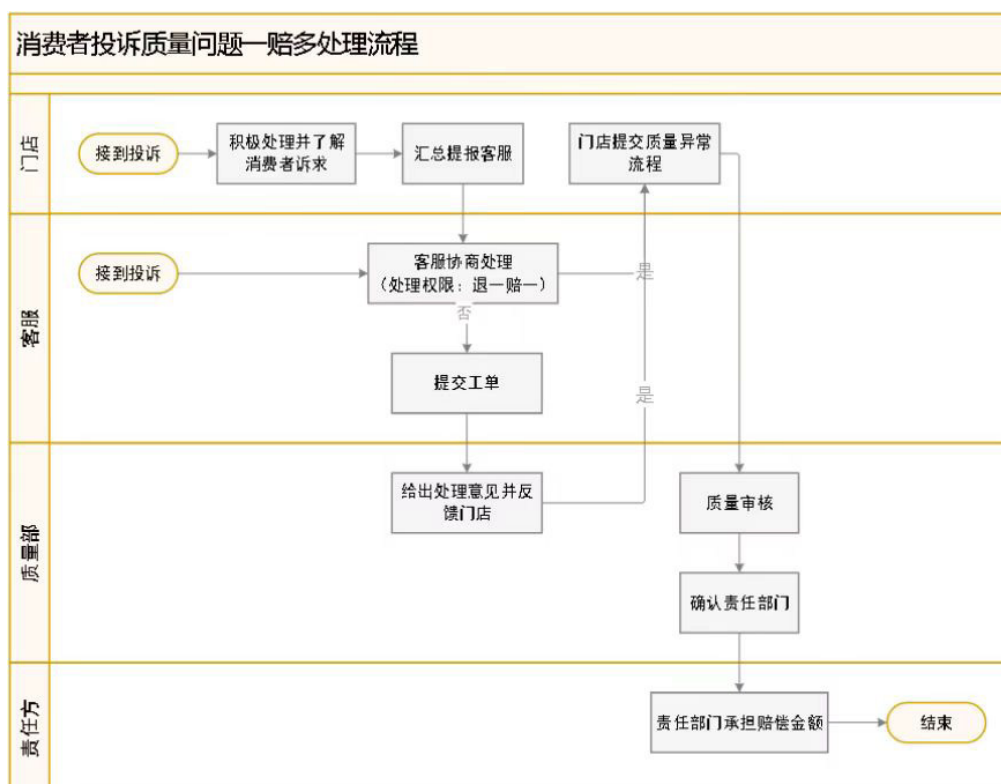


图15 消费者投诉处理流程图



