

ICS 号：03.080.30
中国标准文献分类号：G60/20

团 体 标 准

T/GJSH000007—2020

食品冷链包裹城市运输与配送服务规范

Service specification for city transport and distribution cold chain of food parcels

2020 - 11 - 07 发布

2020 - 12 - 01 实施

上海市工商联国际物流商会 发布

目 录

前言.....	1
1、范围.....	2
2、规范性引用文件.....	2
3、术语和定义.....	3
4、基本要求.....	4
5、作业流程及要求.....	6
6、客诉管理.....	10
7、服务质量评价与改进.....	11

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由上海市工商联国际物流商会、上海市快递行业协会、上海冷链协会、上海市物流协会、上海现代服务业物流分会共同提出。

本标准由上海市工商联国际物流商会归口。

本标准起草单位：顺丰速运有限公司。

本标准主要起草人：邵钟林、张甜翠、刘鹏、陆悦。

食品冷链包裹城市运输与配送服务规范

1 范围

本文件规定了食品冷链包裹城市运输与配送的基本服务要求与作业要求。

本文件适用于提供食品冷链包裹城市运输与配送服务的组织和人员。

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/T 18354 物流术语

GB/T 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语

GB/T 22918 易腐食品控温运输技术要求

GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求

GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求

GB 14881 食品企业通用卫生规范

GB 29753 道路运输 食品与生物制品冷藏车 安全要求及试验方法

GB/T 2934 联运通用平托盘 主要尺寸及公差

GB/T 24616 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存

GB 50072 冷库设计规范

GB/T 30134 冷库管理规范

GB/T 36088 冷链物流信息管理要求

YZ/T 0162 冷链快递服务

WB/T 1103 食品冷链末端配送作业规范

SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范

SB/T 11163 配送自助提货柜服务规范

3 术语和定义

GB/T 18354 、GB/T 27917.1、GB/T 22918 与 GB/T 24616 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 冷链

根据物品特性,为保持其品质与安全而采用的从生产到消费的过程中始终处于温度控制状态的物流网络。

[改写 GB/T 18354, 定义 4.20]

3.2 配送

在经济合理区域范围内,根据客户要求,对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。

[GB/T 18354 物流术语, 物流基础术语 2.13]

3.3 保温箱

一种用于存放快件的、采用保温材料制成的以减少与外界冷热传递的容器。

注:保温箱可根据需要投放冷媒。

[YZ/T 0162, 定义 3.2]

3.4 冷媒

一种能够从周围物体(快件中吸取热量而相变,从而使物体(快件)处于规定温度范围的蓄冷材料。

注:冷却材料在行业中亦称为“冰板”、“冰袋”或“蓄冷剂”等,该冷却材料可在保温箱、移动冷柜或移动笼车内使用。

[YZ/T 0162, 定义 3.3]

3.5 物流包装

在物流过程中,对销售包装食品进行的再次包装。

3.6 配送中心

从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织。应基本符合下列要求:

- a) 主要为特定客户或末端客户提供服务;
- b) 配送功能健全;
- c) 辐射范围小;

d) 提供高频率、小批量、多批次配送服务。

[GB/T 18354 物流术语，物流基础术语 2.14]

4 基本要求

4.1 组织管理

4.1.1 应成立从事食品冷链包裹城市运输与配送服务的组织机构，配备与其经营范围和规模相适应的岗位人员、设施设备和信息化系统，具备提供冷链包裹运输与配送的能力。

4.1.2 应建立健全质量管理体系、质量管理制度和作业规范。

4.1.3 应制定应急预案，制定如设备故障、交通阻塞、交通事故、停电、灾害性天气等突发情况的应急预案，并定期开展演练。

4.2 人员

4.2.1 应设立质量管理部门，并配备质量管理人员，全员参与质量管理，有效开展质量管理工作。质量管理部门的职责不得由其他部门及人员履行。各部门、岗位人员应当正确理解并履行职责，承担相应质量责任。

4.2.2 应当对各岗位人员进行与其职责和工作内容相关的岗前培训和继续培训。工作人员应掌握食品安全、质量控制的相关知识，并应定期参加食品冷链包裹城市运输与配送相关的法律法规、生产安全、卫生、包装规范、应急处置等知识和技能培训，培训合格后方可上岗。

4.2.3 从事直接接触食品的作业人员应每年进行健康体检，并持有效健康证明。

4.2.4 车辆与叉车驾驶人员等特殊作业岗位人员应持证上岗，并定期接受安全与技能培训。

4.3 设施设备

4.3.1 应具有与其经营范围、经营规模相适应的经营场所、库房和车辆等设施设备，满足收货，暂存，运输、配送及特殊作业要求。

4.3.2 各作业环节的营业场所内应配置与业务规模相适应的冷藏、冷冻冰箱或冰柜用于保管配送中心内暂存货物。货物量较大的配送中心应配备预置式冷藏、冷

冻库。其冷库设计应符合 GB 50072 的规定，冷库运行管理应符合 GB/T 30134 的要求。

4.3.3 冷藏运输车辆性能应符合 GB 29753 的规定。

4.3.4 运输车辆、周转设备工具、工器具与保温箱等应内壁平整光滑，无毒、无害、无异味、洁净无污染。每天作业结束后，应及时进行清洁、通风，视情况消毒，并在晾干。

4.3.5 冷藏运输车辆应配置温度监控设备，实时监测并自动记录厢体内温度，当监测的温度值超出规定范围，温度监控系统可实现异常报警功能。

4.3.6 冷藏运输车辆宜配置开关门监控设备，监控记录开关门次数与时间。

4.3.7 根据运输配送需要易全程使用笼车、移动冰箱运输，降低包裹破损率，提升车辆装载率。

4.3.8 分拣设备、运输车辆、制冷系统、测温设备、温度异常报警装置应做好日常维护，定期检查、保养及校验，发现异常应立即停止使用，并及时进行维修。

4.3.9 应在设施设备醒目位置标示安全注意事项。

4.4 物流包装与冷媒

4.4.1 应根据冷链食品的类型、形状、特性及周围环境的影响合理选择物流包装方案，确保冷链食品在运输与配送过程中的质量和卫生安全。

4.4.2 包装应对冷链食品具有保护性，应在物流包装内加支撑物或衬垫。包装易失水的冷链食品时，应在物流包装内加具有吸附能力的衬垫，确保冷链食品温度要求的同时避免其在装卸、暂存和配送过程中受到损伤。支撑物和衬垫应符合相关食品安全卫生要求。

4.4.3 保温包装材料与冷媒（如冰袋、冰板等）应安全无毒、无污染，符合相关食品安全卫生标准。

4.4.4 应具有合理选择包装方案的能力，包装方案使用前应进行保温性能验证，保证其保温效果。

4.4.5 农产品物流包装材料应符合 GB/T 34344 的要求。

4.4.6 物流包装尺寸应与周转箱、托盘（GB/T 2934 优先推荐尺寸：1200mm*1000mm）、货架、叉车及冷藏车、冷藏集装箱、冷藏船（舱）、冷藏列车等设施设备相匹配。

4.5 信息管理系统

4.5.1 应建立完善信息管理系统，设立业务信息处理模块，实现下单、取件、中转、暂存、运输、配送、装卸等环节的管理与数据统计，并对签收确认、信息反馈和追踪查询等均保持记录，并具有可追溯性。

4.5.2 信息系统应具备订单跟踪、客户反馈、温度监测、异常提示、预警和应急处置等功能，并可为上下游作业提供必要的信息接口。

4.5.3 信息管理内容和管理要求应符合 GB/T36088 的要求。

4.5.4 信息记录应真实可靠、不可篡改，保存期限应按《中华人民共和国食品安全法》中关于记录保存的规定执行。

5 作业流程及要求

5.1 取件

5.1.1 应建立与运营模式、能力相适应的冷链食品收寄要求，法律法规禁止或服务组织不接受的物品，不得收寄。

5.1.2 接收客户订单，预约取件，确定收寄食品种类、温度适用范围、包装要求、寄递区域、服务时限等内容。对不能提供冷链食品运输与配送服务的，应向寄件人说明原因。

5.1.3 取件验货，应确认寄递食品品质、温度、数量、生产日期、保质期、包装方式等信息。若交寄冷链食品超出温度适用范围，双方约定温度要求或对交寄冷链食品品质存有异议的，可委婉拒绝收寄。

5.1.4 取件人员可根据寄递食品数量与包装方式，选择适宜的取件方式，宜根据托寄物货量选择冷藏车取件、携带保温箱取件，或者携带移动冰箱取件等。

5.2 封装

5.2.1 使用保温箱加冷媒运输与配送的冷链食品，其物流包装材料应提前预冷，且冷媒应充分冻结保证足够的蓄冷时间，避免包装材料温度过高影响冷链食品温度。物流包装需投放的冷媒数量应满足运输与配送过程中温度控制要求。

5.2.2 使用冷藏车或移动冰箱等温度控制设备运输与配送的冷链包裹，可使用简易塑料袋进行封装，商品外包装可直接作为物流包装的不需再包装，将运单黏贴于物流包装上。

5.2.3 封装应干净整洁、无破损，防止在运输与配送过程中污染其他物品。

5.2.4 食品冷链包裹封装完成，宜在外包装上黏贴易辩别的冷藏、冷冻标识贴，便于各作业环节识别冷链包裹温度区间要求。

5.3 分拣

5.3.1 配送中心场所应保持环境清洁、通风良好。

5.3.2 食品冷链包裹到达配送中心后，应跟据食品冷链包裹温度要求和物流包装方式，对配送中心进行功能区划分，在专门作业区域对货物进行分拣或临时暂存，及时将冷藏、冷冻食品放置在适宜的制冷设施设备中，以维持其所需的温度。

5.3.3 应按照目的地区域名称或代码进行流向区分分拣，并根据冷链食品的种类码放整齐，大不压小、重不压轻、货不沾地、高度适宜、温区分隔。

5.3.4 应根据配送中心的硬件条件与冷链食品的包装类型，对分拣作业时间做出限制性要求。

5.3.5 中转过程发现外包装破损货品，应及时查验货品是否受损，若货品无损，则需更换包装或加固后再次中转；若货品受损，则需报废处理，并主动与客户沟通进入理赔程序。

5.4 运输

5.4.1 宜采用冷藏（保温）车进行运输，而保温箱加冷媒包装的食品冷链包裹也可采用常温车运输。

5.4.2 未使用保温包装的食品冷链包裹使用冷藏（保温）车运输，需满足以下要求：

- a) 使用前，应检查车辆性能，并提前预冷，使其温度处于规定的温度范围内。
- b) 应根据食品冷链包裹的种类、数量与温度要求，分温区按冷藏、冷冻货其他控温要求进行运输。
- c) 不规则包装或体积较小的食品冷链包裹宜装入笼车或打托，然后装入冷藏车运输，便于装卸车与运输，降低食品冷链包裹破损率，提升车辆装载率。
- d) 合理规划运输线路，在运输过程中减少车厢门开启次数，控制开启时间。
- e) 车辆温度监测设备及时上传温度监测信息，其时间间隔不宜超过 10min。若装卸环境为常温，宜使用笼车或托盘配套保冷罩，避免食品冷链包裹长时间脱温，影响冷链食品品质。

5.4.3 使用常温车运输，需满足以下要求：

- a) 应采用车载冰柜或保温设备或保温箱加冷媒的保温包装存放食品冷链包裹。
- b) 车载冰柜应符合 GB/T8059 的要求。
- c) 应合理规划运输路线，使车载冰柜、保温箱在运输过程中始终处于规定的温度范围内。

5.4.4 运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的温度等特殊要求，不得将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输。对存在交叉污染风险或串味风险的食品冷链包裹，应进行隔离运输。

5.5 配送

5.5.1 运输设备到达配送中心后，应检查封签完好情况，按照不同温区顺序迅速卸货，并检查是否受挤压损伤和污染串味情况。

5.5.2 应按照订单属性、客户地址等要素进行拣选、分类堆码暂存至相应温区，待选择合理的配送路线进行配送。

5.5.3 宜根据派送件量与食品冷链包裹包装类型选择适宜的配送方式，符合 5.4 运输的要求。

5.5.3 食品冷链包裹宜预约配送，故配送员应提前联系收方客户，确认收货人、收货地址及收货时间，避免空驶。

5.5.4 本人签收：

- a) 配送员按照约定的时间，送货上门；
- b) 应提醒客户开箱验货，与收件人逐一核对冷链食品的种类、规格及数量，告知客户食品的温度暂存要求等；
- c) 双方核实无误后完成食品、货款和单据交接签字，如使用可循环包装，一并回收带回。

5.5.5 委托代收：

- a) 配送员按照约定的时间，送货上门；
- b) 核实代收人信息与客户提供的是否一致，确认无误后，双方核对冷链食品的种类、规格及数量，告知客户食品的温度暂存要求等；如客户允许，代收人可开箱验货。
- c) 双方核实无误后完成食品、货款和单据交接签字，如使用可循环包装，一并回收带回。
- d) 配送结束，配送人员宜电话/短信告知客户代收情况，提醒客户食品的温度暂存要求等。

5.5.6 无接触配送

- a) 配送员按照约定的时间，将食品冷链包裹放于客户指定的地点或自提货柜，并通过电话告知收件人已完成配送，提示其及时取货。
- b) 具备即时通讯条件，宜拍摄包含食品冷链包裹并能明确其位置信息的图片，发送图片给收件人，告知已完成配送，便于消费者到指定位置取即可。
- c) 收件人验货无误并结清货款后，配送员完成订单操作。
- d) 无保温包装或温控自提货柜的情形，不宜采取无接触配送。

5.5.7 收件人自提

收件人要求自提的，配送员可将食品冷链包裹放置于相应温区的自提区域内妥善保存，并告知收件人在规定时间内及时取货。

5.5.8 收件人提货完成后，配送员应及时将票证和货款与配送站管理员进行交接。

5.5.9 对于未配送成功的冷链食品，应根据食品的温度暂存要求及时采取相应措施妥善保存。

5.6 异常处理

5.6.1 当发生破损、货差等问题，应当场与收货方分清责任，并在回单上批注清楚。

5.6.2 收件方当场拒收，配送员应立即联系寄件方，按照寄件方的要求妥善处理。

5.6.3 收件方更改派送时间，配送员应立即联系寄件方。经寄件方同意后，配送员可在冷链食品有效保温期内进行第二次配送；如果预计将超过有效保温期，应及时带回配送站暂存于冷链食品要求的温度环境下。

5.6.4 收件方要求退货，配送员应按照客户的退货订单，上门取货，现场确认冷链食品情况并联系寄件方，按照寄件方的要求妥善处理。

5.6.5 退回的冷链食品不存在质量问题，配送员应将其放置在配送站的退货区，并暂存于其要求的温度环境下，退回的冷链食品通过逆向冷链物流返回给商家；若退回的冷链食品存在质量问题，应及时联系商家处理，按照商家要求妥善处理。

5.6.6 双方合同或协议对异常情况处理另有约定的，按其规定执行。

5.7 追溯

5.7.1 应按照 GB/T 28843 的要求建立并实施可追溯性系统，以确保能够识别货品运输与配送信息和交付记录的关系，对食品冷链包裹运输配送的全流程进行评估，相关记录应保留两年以上。

5.8 货品回收

5.8.1 应建立并实施货品回收方案，每年对货品回收方案的有效性进行演练测试，宜能够在 3 小时内完成货品回收 100%统计。以确保存在或可能存在食品安全问题的冷链食品能够被相关方及时获知和恰当处理，控制食品安全风险。

5.8.2 应协助相关方对存在或可能存在的质量问题的食品实施货品召回。

6 客诉管理

服务组织应建立客诉处理的程序，对来自客户的投诉处理应及时、有效，并定期

对客户做回访调研，实施保留全程记录管理方式，应用于投诉改善措施的制定。

7 服务质量评价与改进

7.1 服务质量评价指标

服务组织应根据冷链包裹运输配送模式建立客户满意度、指定时间段妥投率、丢失率、损毁率和投诉率为核心的冷链包裹运输配送服务质量评价体系，并定期评估监测服务质量指标。

7.2 服务改进

服务组织应根据服务质量评价结果，制定改善措施并跟踪实施效果，持续改进服务质量管理体系，进而提高服务水平。