

城市冷链即时配送服务规范

Specification for urban cold chain instant delivery service

地方标准信息服务平台

2024-06-28 发布

2024-07-28 实施

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。

本文件由内蒙古自治区商务厅归口。

本文件起草单位：内蒙古工业大学、内蒙古物流协会、内蒙古纵弛卓越规划设计有限公司、内蒙古大学交通学院、内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区大数据中心、中通服咨询设计研究院有限公司内蒙古分公司、内蒙古食全食美股份有限公司、内蒙古巴彦绿业实业（集团）有限公司、内蒙古自治区产品质量检验研究院。

本文件主要起草人：刘俊华、崔莹、王方春、郭霄、屈强、徐晓强、蒋柠、任建伟、郭淞沅、张宏强、王海霞、刘洋、李佳、刘曦娟、张悦、孙杰、王晶、张存飞、胡楠、梁亭亭。

地方标准信息服务平台

城市冷链即时配送服务规范

1 范围

本文件规定了城市冷链即时配送服务各环节流程及其操作规范。

本文件适用于冷藏冷冻保鲜食品城市配送服务相关活动，不适用于药品冷链相关配送服务。

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 18354 物流术语

GB/T 18517 制冷术语

GB/T 22918 易腐食品控温运输技术要求

GB/T 23346 食品良好流通规范

GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求

GB 29753 道路运输 易腐食品与生物制品 冷藏车安全要求及试验方法

GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求

GB 43284 限制商品过度包装要求 生鲜食用农产品

GB 50072 冷库设计标准

SB/T 10928 易腐食品冷藏链温度检测方法

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 18517界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷链物流 cold chain logistics

根据物品特性，从生产到消费的过程中使物品始终处于保持其所需温度环境的实体流动过程。

3.2

冷链物品 cold chain article

冷链条件下流通的实体物质。

3.3

即时配送服务 instant delivery service

根据用户要求即刻响应，在用户可接受的最短时间或约定时间内，无中转、点对点送达的服务。

4 基本要求

- 4.1 城市冷链即时配送服务方应具备合法的营业执照及相关资质，并符合 GB/T 23346 的要求。
- 4.2 城市冷链即时配送服务过程应满足冷链物品所需的贮运条件。易腐食品温控应按照 GB/T 22918 的要求执行。
- 4.3 城市冷链即时配送服务方应建立详细的作业规范以保证安全及时配送，满足客户需求。
- 4.4 配送车辆应配备相应的设备和仪器，应由具有法定资质的检测机构进行检测并出具检测报告。
- 4.5 应确保冷链物流信息的及时、准确和可追溯，追溯信息应符合 GB/T 28843 的规定。
- 4.6 城市冷链即时配送服务方过程中产生的污染物排放应达到国家或地方污染物排放标准的要求，并严格执行国家和地方相关节能环保、清洁生产等法规和标准。
- 4.7 冷链物品的分拣、装车、送货和卸货作业环境应满足相应的温度要求，并采用符合国家标准的高温记录及检测设备进行温度的记录和监控，作业过程中，进行必要的物品温度和质量的查验和交接，温度测量要求及方法按照 SB/T 10928 的规定执行。

5 作业规范

5.1 概述

城市冷链即时配送作业一般包括订单处理、拣货、包装、装载、运输、送达、退货等工作环节，根据用户要求即刻响应，在用户可接受的最短时间或约定时间内送达。

5.2 订单处理

- 5.2.1 城市冷链即时配送服务方应通过可追溯的方式(如信息系统、邮件、微信小程序等)接收客户的订单需求，订单信息包括但不限于要求装货时间、要求送达时间、货物名称、数量、体积、重量、温度要求及其它要求等，做好配送准备工作。
- 5.2.2 城市冷链即时配送服务方应对接收的订单信息进行确认、回复。
- 5.2.3 城市冷链即时配送服务方接收订单之后，制订送货作业计划，安排车辆，并下达给相关人员。
- 5.2.4 城市冷链即时配送服务方按送货作业计划、客户所在位置、时间需求及交通情况，制定合理路线规划。

5.3 拣货

- 5.3.1 按照系统对订单的安排，生成拣货单，再按照拣货单对库存货品进行分拣。之后对分拣后的货品再次进行核对，订单量高峰期应提前做好理货安排。
- 5.3.2 根据需要对冷链物品进行分类、打包、贴标等操作，在库期间对冷链物品的属性、数量进行相应的调整，并对加工后的货品进行核对，确保无误。
- 5.3.3 将封装好的冷链物品按照要求进行分堆、并堆作业，再次对冷链物品的编码名称以及数量等信息进行核对，在过程中发现问题应及时纠正。
- 5.3.4 分好的冷链物品应按照路线存放在指定区域，保持规定的温度。

5.4 包装

- 5.4.1 冷链物品的包装应卫生安全，宜根据需要选用合适的包装材料和包装方式，宜采用可降解、易回收、可重复利用的包装材料。
- 5.4.2 限制物品过度包装，生鲜食用农产品包装应符合 GB 43284 的要求。

5.4.3 应根据冷链货物的类型、形状、特性及周边环境的影响合理选择包装方案并具有合理选择包装方案的能力,确保在冷链物流配送服务过程中冷链货物及其周围环境的安全卫生。

5.4.4 包装材料应符合 GB/T 34344 的规定。

5.4.5 包装上应标明的信息包括但不限于冷链货物的名称、净重、数量、保存条件和有效期。

5.4.6 包装应对冷链货物具有保护性,在确保冷链货物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。

5.4.7 宜适用可循环利用的包装箱,温控材料应无毒、无害、无污染,符合货物安全规定且具有良好的温度稳定性。

5.4.8 货物包装单元的大小和形状应符合高效存储、高效作业和高效运输的需求。

5.5 装载

5.5.1 检查车辆安全、卫生状况、车厢保温的完好性及密闭性、制冷系统及温度监控等设备。

5.5.2 在确定装载人员及设备到位后进行装货,装载前应先对车厢进行检查、卫生清洁,需要时进行消毒,并按要求提前预冷。

5.5.3 装载应当遵循先远后近,先缓后急、轻拿轻放、按单点货装车,冷链物品标签朝车尾、大不压小、重不压轻、木不压纸的原则,严格按照冷链物品外包装上的储运标志进行操作。

5.5.4 装载码放应当整齐平稳,严禁倒置和侧向摆放,严禁野蛮装卸。

5.5.5 装载应做到冷链物品均衡分布,防止偏重。

5.5.6 应根据冷链物品属性合理拼装。

5.5.7 作业完成后清点库房冷链物品余数,正确填写发货单据。

5.5.8 装载时,应查验在库温度记录。当温度或食品状态异常时,不应装载。装载时应查验配送车辆温度,物品配送温度应符合 GB/T 22918 的规定。

5.6 运输

5.6.1 严格在规定时间内发车,合理安排运输路线,配送途中应对车辆运行轨迹进行实时监测。

5.6.2 配送途中应按照 GB/T 22918 给出的要求保持车厢内部温度,并有相应设备记录。

5.6.3 配送途中保证行驶的安全性,减少起伏和震动,并有效控制途行时间。

5.6.4 配送途中不准许进行不必要的停顿或其他无关的作业。

5.6.5 配送途中应保证冷链物品的安全,做好防碎、防泄漏、防盗、防变质及防火、防潮、防事故等安全工作。

5.6.6 配送途中出现有物品散落、装备损坏等情况时,应及时采取相应的措施予以处理,必要时调换车辆,同时登记备案。

5.6.7 当遇到因路况等原因无法准时送达时,应及时向上级汇报情况,并与客户进行有效的沟通,必要时应采取有效的应急措施,保证服务质量。

5.7 送达

5.7.1 应严格按标签上标明的收件人地址进行送货,在货品送达前,提前联系收件人,做好收件准备。

5.7.2 冷链物品的交接应当面核对各项信息,无误后由收货方签字确认,送达时,应告知收件人实时车厢温度,应按要求对货物进行测温。

5.7.3 交接时应有礼貌的要求收件人出示有效身份证件,以证明收件人身份。

5.7.4 送货完毕,应将签收后的送货回单、周转箱等及时交回,填写送货记录。

5.7.5 委托方依据实物单据、核算单据与被委托方进行财务结算。

5.8 退货

- 5.8.1 发生退货时应进行确认，及时联系委托方，按委托方意见处理。
- 5.8.2 清点退货实物，核对单据、品种和数量，并将单据、物品交回。
- 5.8.3 当天未送完的货品或是无法投送的货品，应将货品返回配送中心。
- 5.8.4 投送货品有下列情况之一的作为无法投送的货品：
 - a) 根据收件人信息无法联系；
 - b) 收件人拒收的货品；
 - c) 其他原因无法投送的货品。
- 5.8.5 退货时各类食品应按照 GB/T 22918 给出的要求保持车厢内部温度，并有相应设备记录。

6 实施要求

6.1 设施设备要求

- 6.1.1 应建立设施设备管理等制度。
- 6.1.2 应具有满足拣货、包装、装载、运输、送达、退货、物料回收及特殊作业特定低温状态配送作业要求的设施设备。
- 6.1.3 冷库设计应符合 GB 50072 的相关规定。冷库应配备自动检测、自动控制、自动记录及报警装置。
- 6.1.4 配送站应配置冷链货物温度控制设备和温度记录设备。
- 6.1.5 冷藏车应符合 GB 29753 中的相关规定。
- 6.1.6 冷藏车、保温箱等配送设备应清洁、无毒、无害、无异味、无污染，宜一周清洁一次。
- 6.1.7 若临时运送非冷藏类货物或散装货物时，应在再次装载冷藏货物之间清洗一次。

6.2 人员要求

- 6.2.1 从业人员应具有健康证等符合国家及行业规定的职业资质要求。
- 6.2.2 城市冷链即时配送服务方应配备满足冷链即时配送服务所需要的人员。
- 6.2.3 作业人员应掌握冷链即时配送相关的知识和技能，并接受现场实际操作及劳动安全保护等培训，按岗位要求持证上岗。

6.3 管理要求

6.3.1 风险控制

- 6.3.1.1 城市冷链即时配送服务方应建立安全保证体系。定期进行危害分析，确定各种冷链物品的关键控制点和控制措施。
- 6.3.1.2 城市冷链即时配送服务方应制定保证冷链配送的应急预案。
- 6.3.1.3 冷链物品召回和销毁应按相关法律法规执行。
- 6.3.1.4 宜采取存货保险、财产保险、运输保险等措施。

6.3.2 信息化管理

- 6.3.2.1 应建立与作业相应的信息设备管理和网络运营、管理制度，并落实相关信息管理人员。
- 6.3.2.2 食品的追溯管理按照 4.5 条的规定执行。
- 6.3.2.3 宜采用 WMS、TMS、GPS、RFID 等物流信息技术及信息管理系统，并建立相应的作业规范。

6.3.3 投诉处理

6.3.3.1 应给委托方及相关客户提供冷链物流服务的投诉渠道和方式。

6.3.3.2 投诉应在合理或承诺的期限内进行处理。处理的结果应及时反馈给投诉者，并采取预防措施防止此类事件发生。

6.3.3.3 应对投诉内容、处理措施、反馈等进行记录，并归档保存。

6.3.4 文档管理

6.3.4.1 应对整个作业过程及其核心要素进行描述，形成纸质文档或电子文档，并建立相应的文档发布、管理、更改、撤回等程序和查询途径，文档管理应符合保密制度。

6.3.4.2 纸质记录及时归档，电子记录及时备份，相关文档至少保存2年。

7 监督检查与改进

7.1 监督检查

7.1.1 城市冷链即时配送服务方应建立监督检查程序及方案，定期对所执行的作业规范体系进行监督检查，监督检查内容应包括：

- a) 作业规范体系是否符合本标准要求；
- b) 作业程序、过程实施、相关记录的适宜性、可操作性；
- c) 作业规范体系实施的正确性；
- d) 针对监督检查结果，作业规范体系的持续改进情况。

7.1.2 监督检查方案应包括监督检查范围、监督检查周期、监督检查实施机构及职责、监督检查方法等方面的内容，并将监督检查结果形成文档备查。

7.2 改进

7.2.1 应建立持续改进的措施及方案。

7.2.2 应根据监督检查结果对不合作业规范细则要求的方面和作业规范自身存在的缺陷进行改进，以确保作业规范的持续性、充分性和有效性，并将改进结果形成文档备存。