

食品冷链零担物流服务规范

2025 - 10 - 15 发布

2026 - 01 - 14 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 管理要求 1

5 服务内容及要求 2

6 服务质量评价与改进 4

附录 A（规范性） 服务评价指标计算方法 5

参考文献 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南省发展和改革委员会提出。

本文件由河南省物流标准化技术委员会（HN/TC 23）归口。

本文件起草单位：河南华鼎冷链仓配科技有限公司、河南省物流与采购联合会冷链行业分会、河南华鼎供应链管理有限公司、河南华鼎云仓网络科技有限公司、河南牧业经济学院、河南交通职业技术学院、深圳市易流科技股份有限公司、河南金爪冷冻食品有限公司、河南冻品批网络科技有限公司、锅圈食品（上海）股份有限公司、鹿邑县澄明食品有限公司。

本文件主要起草人：王君、姜奇胜、张彭彭、郭鹏、张潇丹、袁博、许胜详、韩弯弯、刘喜林、姜亚丽、于晓胜、李建丽、夏红伟、余娟迎、马玲豪、罗娜、赵跃平、刘亚威、于春阳、史云霞。

食品冷链零担物流服务规范

1 范围

本文件规定了食品冷链零担物流服务的管理要求、服务内容及要求与服务质量评价及改进。
本文件适用于相关企业实施食品冷链零担物流服务及管理。

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 16470 托盘单元货载
- GB/T 18354 物流术语
- GB/T 31078 低温仓储作业规范
- GB 31605 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范
- GB/T 36088 冷链物流信息管理要求

3 术语和定义

GB/T 18354中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食品冷链物流

以温度控制为主要手段，使食品从出厂后到销售前始终处于所需温湿度范围内的物流工程。

[来源：GB 31605—2020，2.1]

3.2

零担货物

一次托运不足装满整车，体积、质量和包装符合拼装成整车运输要求，并按质量或体积计算运费的货物。

[来源：GB/T 8226—2023，5.1.7]

4 管理要求

4.1 基本要求

应建立与食品冷链零担物流服务相关的制度，包括但不限于项目经营、人员管理、信息服务管理、仓储管理、运输管理、温湿度管控、冷链追溯、零担货品包装要求、食品安全管理、应急处理预案、项目损益管理、服务质量评价与改进等制度。相关制度应定期评估和修订。

4.2 信息管理

4.2.1 各环节信息管理应符合 GB/T 36088 的要求，确保信息记录的连续性和完整性。

4.2.2 应使用与服务相匹配的或满足客户要求的食品冷链物流信息管理系统，具备订单管理、仓储管

理、运输管理、配送管理、温湿度监测、信息记录与传递、异常提醒等功能，并为上下游企业提供必要的信息接口与数据。

4.2.3 利用信息管理系统对订单揽收、仓储、配载、运输、中转、配送等环节进行全面管理。

4.3 服务场所及设施设备

4.3.1 应根据业务量、服务区域等因素，合理设置具备提供食品冷链物流服务能力的配送中心和末端网点。

4.3.2 应配备与冷链食品生产经营相衔接的冷库、运载工具等设施设备。

4.3.3 应具有与食品冷链零担物流服务相适应的装卸、搬运、温湿度监测、安全、消防、通讯、计量等设备。

4.3.4 冷库应具备配套的制冷系统或保温条件缓存区的封闭月台，同时与车辆对接处应有防撞密封设施。

4.3.5 温湿度监测装置应定期校验并记录，校验周期不超过12个月。

4.3.6 应定期对设施设备进行维护保养、清洗和消毒，并做好记录。

4.4 人员要求

4.4.1 应配备与业务规模相适应的管理人员和专业技术人员。

4.4.2 冷链物流从业人员应持有岗位所需的有效证明。涉及食品存储、运输、配送、交接等的作业人员应持有有效的健康证明。

4.4.3 应制定从事食品冷链零担物流服务相关培训计划，定期组织相关人员开展培训并考核。

5 服务内容及要求

5.1 服务内容

5.1.1 基本服务包括食品冷链零担货物的订单揽收、仓储、配载、运输、中转、配送等。

5.1.2 增值服务包括代收货款、代收回单、物流金融服务等。

5.2 订单揽收

5.2.1 揽件调度

末端网点接收订单后，应及时安排车辆前往发货地揽件。若不能按时揽收，末端网点应联系托运人说明并重新协商揽件时间。

5.2.2 货品受理

应将货品种类、数量、流向、批次、温控要求等相关信息以及承托双方身份信息予以记录，实现业务流程全程信息可查询，可追溯。

5.2.3 现场提货

5.2.3.1 应查验并准确登记托运人身份和资质。

5.2.3.2 应与托运人签订运输协议或托运单。运输协议或托运单应明确货品的名称、种类、数量、质量、规格、包装方式、收件人、收发地点、运输时限、货品的温度控制范围、货品的温度监测要求及其他特殊要求等。

5.2.3.3 应根据运单核对货品，确认无误后办理受理手续并提货。发现货单填写不符或可能危及运输安全的货品，不予办理受理手续。

5.2.3.4 在接收货品前应测量并记录货品箱体表面温度或内包装表面温度；如温度异常应拒收。

5.2.3.5 货品受理完毕，需在货品上粘贴标明货品信息标识，可采用条码、射频识别标签等自动识别和数据采集载体。

5.2.4 揽件交接

返回末端网点或配送中心后，应确认运单信息和货品情况，确保货品数量正确、温度符合转运要求，且外观无明显破损后，根据货品包装储运标志的要求和货品特性进行卸货入库。

5.2.5 托运人自送

如托运人订单采用自送方式，应按照5.2.2、5.2.3和5.2.4的要求进行货品受理和揽收。

5.3 仓储

5.3.1 储存作业应符合 GB/T 31078 的要求。需冷冻的食品储存环境温度应不高于 -18°C ，需冷藏的食品储存环境温度应为 $0^{\circ}\text{C}\sim 10^{\circ}\text{C}$ 。对于有湿度要求的食品，还应满足相应的湿度储存要求。

5.3.2 货品出入库时，库内暂存区的环境温度应始终保持在货品要求的温度范围内。

5.3.3 完成卸货入库后，应及时对运输设备厢体进行清洗、通风干燥、视情况消毒等处理。

5.3.4 应根据货品特性及所采用的运载工具类型选择合适的搬运方式，优先选择机械化或自动化设备进行搬运。应轻搬、轻放，严禁任意摔掷，货品不应直接接触地面。

5.3.5 码盘作业应满足 GB/T 16470 的相关要求。

5.3.6 应根据货品的储存需要选择合适的堆码方式，保证大不压小、重不压轻、货不沾地、高度适宜、温区分隔、整齐稳固等。不同品种、规格、批次的货品应分别堆码，防止交叉污染。

5.4 配载

5.4.1 应遵循同一订单同一批次装载、同一订单不同种类货品分类堆码、不同温控要求分温区装载的原则。性质不相抵触的货品可拼装；有特殊要求的货品不与普通货品混装。

5.4.2 运输设备厢体内壁应保持清洁干燥，并确认制冷、除霜、温度监测等设备工作正常。

5.4.3 配载时应按照不同的目的地，依据“后卸先装”“重下轻上”“大不压小”的原则进行装载，不应倒置。

5.4.4 配载过程中，应核对货品名称、数量、质量、温度等是否与运单相符，包装是否完好。

5.4.5 货品在运输设备厢体内的堆码应稳固，必要时使用支架、捆扎带等装置进行固定。

5.4.6 货品与运输设备厢体应留有适当空间，堆码高度不应超过制冷机组出风口下沿和装载线，靠近制冷机组出风口的货品应做好防护。

5.5 运输

5.5.1 运输作业应符合 GB 31605 的要求。

5.5.2 应根据货品情况和运营区域，编制运输方案，合理安排运输车辆。

5.6 中转

5.6.1 货品如需中转，抵达末端网点或区域配送中心后，根据目的地对货品再整合。

5.6.2 需入库暂存的货品，应根据货品种类、流向、储存时限等，在理货区进行分拣处理并入库。宜做到同一订单货品不分离、不同订单货品不交叉，按照货品流向、出库时限，合理调整存储位置。

5.7 配送

5.7.1 配送作业应符合 GB 31605 的要求。

5.7.2 配送到指定地点的订单，应提前向收货人发出到货通知，并约定送货时间。收货人自提货品的订单，应告知收货人提货地点和联系方式等信息。

5.7.3 应按照订单属性、收货人地址等要素进行拣选、装车，并规划合理的配送路线。

5.7.4 货品交接时，应按照运输协议或提货单规定核对货品数量、检测温度、检查内外包装等，确认无误后进行交接。

5.7.5 若发现货品出现异常，应与收货人共同编制货运事故记录并签字确认，按合同规定处理。

5.8 其他增值服务

5.8.1 代收货款

由托运人委派承运人代替收取相关货品的应收款项。

5.8.2 代收回单

按托运人要求将签收回单发送给约定方。

5.8.3 物流金融服务

与银行等金融机构合作，为托运人提供仓单质押、企业授信等物流金融服务。

6 服务质量评价与改进

6.1 服务质量评价

6.1.1 应建立有效的服务质量评价机制。

6.1.2 评价方式包括自评、服务对象评价、第三方机构评价等。

6.1.3 主要服务质量评价指标应按照附录 A 执行。

6.2 服务改进

应根据服务质量评价结果对服务质量进行分析，发现问题应查明原因并采取纠正和预防措施，及时改进。

附 录 A
(规范性)
服务评价指标计算方法

A.1 货差率

客户要求的统计期内，物品累计差错数量占交付物品总数的比率。按照公式（A.1）计算：

$$R_{en} = \frac{Q_e}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：
 R_{en} ——货差率；
 Q_e ——物品累计差错数量；
 Q ——交付物品总数。

A.2 货损率

客户要求的统计期内，物品累计损失数量占交付物品总数的比率。按公式（A.2）计算：

$$R_{e1} = \frac{Q_1}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：
 R_{e1} ——货损率；
 Q_1 ——物品累计损失数量；

A.3 到货准时率

客户要求的统计期内，到达准时车辆数量占总运输车辆数量的比率。按公式（A.3）计算：

$$R_{dt} = \frac{C_t}{S_t} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：
 R_{dt} ——到货准时率；
 C_t ——到达准时车辆数量；
 S_t ——总运输车辆数量。

A.4 客户投诉率

客户要求的统计期内，客户投诉订单累计数量占订单总数的比率。按公式（A.4）计算：

$$R_c = \frac{O_c}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：
 R_c ——客户投诉率；
 O_c ——客户投诉订单累计数量；
 O ——订单总数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量及测评
 - [2] GB/T 24616—2019 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存
 - [3] GB/T 39664—2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范
 - [4] GB/T 40956—2021 食品冷链物流交接规范
 - [5] JT/T 620—2018 零担货物道路运输服务规范
-