

ICS 67.040  
X 08

# WB

## 中华人民共和国物流行业标准

WB/T 1103—2020

### 食品冷链末端配送作业规范

Specification for terminal distribution cold chain of food

2020-05-11 发布

2020-06-01 实施



中华人民共和国国家发展和改革委员会

发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 作业流程及要求 .....	2

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)归口。

本标准起草单位:中国物流与采购联合会冷链物流专业委员会、上海安鲜达供应链有限公司、厦门市标准化研究院、顺丰速运有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、雅玛多(中国)运输有限公司、国家农产品现代物流工程技术研究中心、上海久耶供应链管理有限公司、上海利泰物流有限公司、山东商业职业技术学院、北京阿格尔生物科技有限公司。

本标准主要起草人:张金梅、秦玉鸣、牟屹东、李振良、张甜翠、肖振东、杨雷铭、于怀智、胡新辉、余嘉璋、张长峰、范志强、李建兵、王寅、李胜、王晓晓、郭月。

# 食品冷链末端配送作业规范

## 1 范围

本标准规定了食品冷链末端配送的基本要求和作业要求。  
本标准适用于对食品冷链末端配送的作业与管理。

## 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 28843 食品冷链物流追溯管理要求

GB 29753—2013 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 34344—2017 农产品物流包装材料通用技术要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**冷链 cold chain**

根据物品特性,为保持其品质而采用的从生产到消费的过程中始终处于低温状态的物流网络。

[GB/T 18354—2006,定义 4.20]

### 3.2

**末端配送 terminal distribution**

从配送站递送到消费者的物流活动。

### 3.3

**配送站 distribution station**

集收货、暂存、分发及特殊作业等功能为一体的末端配送节点。

### 3.4

**6S管理 6S management**

在整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、素养(Shitsuke)、安全(Security)六个方面的具体管理举措。

## 4 基本要求

### 4.1 组织机构

4.1.1 应具有从事食品冷链末端配送作业的组织机构。

4.1.2 应建立食品冷链末端配送管理制度和作业指导手册。

4.1.3 应建立食品冷链末端配送管理信息系统,对单据、库存、运输、配送等进行管理,数据统计、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。信息系统应具备订单跟踪、客户反馈、温度监测、异常提示等功能,并为上下游作业提供必要的信息接口。

4.1.4 应建立食品冷链末端配送作业的应急处理预案,如设备故障、交通事故、停电等。

## 4.2 管理要求

### 4.2.1 设施设备

4.2.1.1 应具有满足收货,暂存,分发及特殊作业的末端配送作业要求的设施设备。

4.2.1.2 配送站应配置冷链食品温度控制设备和温度记录设备。

4.2.1.3 冷藏车应符合 GB 29753—2013 中第 5 章的规定。

4.2.1.4 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。

4.2.1.5 配送设备厢(箱)体内壁应平整光滑,厢(箱)体内应配置具有异常报警功能的温度自动记录设备。

4.2.1.6 制冷系统、测温设备、温度异常报警装置应定期检查、保养及校验,发现异常应立即停止使用,并及时进行维修。

4.2.1.7 应每月至少对作业流程和温度监控进行一次测试,测试结果应保留一年以上。

### 4.2.2 人员要求

4.2.2.1 从事食品冷链末端配送的人员包括配送员和配送站管理员。

4.2.2.2 配送站管理员应严格按照 6S 管理的内容对站内人员、物料、设施设备开展日常检查,并确保人员、设备等各类资源满足当日预期的最大数量,若所需资源不足或并未正确发挥作用,应及时采取补救措施。

4.2.2.3 配送员应着装规范并具备良好的服务意识,上岗前应经过专业培训,达到相应的岗位技能要求后方可上岗。

4.2.2.4 从事末端直接接触无商品包装冷链食品的作业人员应持有有效健康证明。

## 4.3 包装及温控材料

4.3.1 应根据冷链食品的类型、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,确保在末端配送过程中冷链食品及其周围环境的安全卫生。

4.3.2 包装材料应符合 GB/T 34344—2017 的规定。

4.3.3 包装上应标明的信息包括但不限于冷链食品的名称、净重、数量、保存条件和有效期。

4.3.4 包装应对冷链食品具有保护性,在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。

4.3.5 温控材料应无毒、无害、无污染,符合食品安全规定且具有良好温度稳定性。

## 5 作业流程及要求

### 5.1 配送站暂存

#### 5.1.1 收货

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

5.1.1.2 配送站管理员在与司机完成交接货后,应及时将相关记录上传至信息系统。

5.1.1.3 使用数据采集器或扫描枪等相关设备进行扫描清点,并在信息系统中进行订单核对,及时反馈

缺货多货情况。

## 5.1.2 堆码

5.1.2.1 应按照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,并及时将冷藏、冷冻食品放置在配送站的制冷设备中。

5.1.2.2 待发货区/发货区应保持环境清洁、通风良好。

## 5.2 配送员递送

### 5.2.1 递送前

5.2.1.1 应按照订单属性、客户地址等要素进行拣选、装车,并选择合理的配送路线。冰鲜、肉蛋、活鲜、易腐忌热水果等特殊订单应优先配送。

5.2.1.2 配送员应提前联系客户,确认收货人、收货地址及收货时间,避免空驶。

5.2.1.3 配送员在联系客户时,应使用礼貌用语。

### 5.2.2 交付

#### 5.2.2.1 本人签收

本人签收应按照下列流程进行:

- a) 配送员根据与客户约定好的时间,送货上门;
- b) 配送员礼貌提醒客户开箱验货,并和客户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及食用周期等;
- c) 双方核实无误后完成食品、货款交接,配送员与客户礼貌告别,如使用可循环包装,一并带回;
- d) 配送员完成订单配送操作,并报备异常配送情况。

#### 5.2.2.2 委托代收

委托代收应按照下列流程进行:

- a) 配送员根据与客户约定好的时间,送货上门;
- b) 配送员核实代收人信息与客户提供的是否一致,确认无误后,将冷链食品交与代收人,并告知食品的温度暂存要求及食用周期等;
- c) 如客户允许,代收人可开箱验货,逐一核对食品的种类、规格及数量;
- d) 配送员与代收人完成食品、货款交接后,与代收人礼貌告别,如使用可循环包装,一并带回;
- e) 配送员电话/短信告知客户代收情况,提醒客户食品的温度暂存要求及食用周期等;
- f) 配送员完成订单配送操作,并报备异常配送情况。

#### 5.2.2.3 自提柜代存

自提柜代存应按照下列流程进行:

- a) 配送员根据与客户约定好的时间,将冷链食品放于客户指定的自提柜;
- b) 存放完成后,配送员电话/短信告知客户代存情况,并提醒其及时取货;
- c) 客户验货无误并结清货款后,配送员完成订单配送操作,同时报备异常配送情况。

### 5.2.3 交接

5.2.3.1 订单配送完成后,配送员应及时将票证和货款与配送站管理员进行交接。

5.2.3.2 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。

#### 5.2.4 返件处理

5.2.4.1 若客户当场拒收,配送员应立即联系商家,按照商家的要求妥善处理。

5.2.4.2 若客户更改派送时间,配送员应立即联系商家。经商家同意后,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。

5.2.4.3 若客户要求退货,配送员应按照客户的退货订单,上门取货,现场核对食品的种类、规格、数量及质量等内容并联系商家,按照商家的要求妥善处理。

5.2.4.4 若退回的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,最终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,配送员应及时联系商家,按照商家的要求妥善处理。

#### 5.3 撤回

5.3.1 应建立并实施产品撤回方案,确保存在或可能存在质量安全问题的冷链食品能够被相关方及时获知和恰当处理,降低危害扩散。

5.3.2 应协助相关方对存在或可能存在质量安全问题的食品实施召回。

#### 5.4 追溯

应按照 GB/T 28843 的要求建立并实施追溯体系,确保能够识别冷链食品及交付记录的关系,对冷链食品末端配送的全流程进行评估,相关记录应保留两年以上。

中华人民共和国物流  
行业 标 准  
食品冷链末端配送作业规范  
WB/T 1103—2020

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 10 千字  
2020年6月第一版 2020年6月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-35312 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



WB/T 1103-2020