

DB

广州市地方标准

DB/T ×××××—××××

城市冷链配送 第2部分：操作规范

Urban cold chain distribution Part 2: Operation specification

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

目 次	2
前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 操作规范及要求	3
6 实施要求	6
7 评审及改进	7

前 言

本标准按照 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。

DB/T ×××××—××××《城市冷链配送》的第2部分。

本标准由广州市交通运输局提出并归口。

本标准起草单位：广州市交通运输局、广州冷链行业协会、广州大学、XXX、XXX、XXX

本标准主要起草人：XXX、XXX、XXX。

引 言

为有利于规范城市冷链配送冷藏车管理，确保满足易腐食品品质安全的基本需求，进一步推动实现冷链配送的规范化和标准化管理，在冷藏车管理、操作规范、信息追溯等制定城市冷链配送地方标准，提升城市冷链配送水平。

DB/T ×××××-××××《城市冷链配送》计划分为以下3个部分，以后根据广州市城市冷链配送的需要，再视情况进行调整。

——第1部分：冷藏车管理规范。

——第2部分：操作规范。

——第3部分：信息追溯规范。

本文件为《城市冷链配送》的第2部分：操作规范，旨在加快构建服务规范、方便快捷、畅通高效、保障有力的城市冷链配送体系，促进城市配送车辆标准化、专业化发展，引导行业规范有序发展。

城市冷链配送 第2部分： 操作规范

1 范围

本标准规定了城市冷链配送作业各环节流程及其操作规范。

本标准适用于城市冷链配送作业相关活动，其他类型配送操作规范可参照本标准执行。

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 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 28842 药品冷链物流运作规范

GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求

DB44/T 1140 物流业代收货款规范

SB/T 10728 易腐食品冷藏链技术要求 果蔬类

SB/T 10730 易腐食品冷藏链技术要求 禽畜肉

SB/T 11092 多温冷藏运输装备技术要求及测试方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷链配送 cold chain distribution

在经济合理区域范围内，根据物品特性及客户要求，使冷链物品始终处于规定的温度环境下，对其进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并要保证冷链物品质量，减少冷链物品消耗，按时送达指定地点的配货活动。

[来源：SB/T 11151-2015，定义3.4]

3.2

控温运输工具 temperature-controlled conveyance

设有隔热层并维持一定内部环境温度的运输工具。

[来源：GB/T 22918-2008，定义 3.8]

4 总则

4.1 流程

城市冷链配送作业一般包括订单处理、拣货、装载、运输、卸货、退货等工作环节。

4.2 一般要求

4.2.1 城市冷链配送作业方应具备合法的营业执照及相关资质证书，满足 GB/T 23346 的要求。

4.2.2 城市冷链配送作业过程应满足冷链物品所需要的贮运条件。易腐食品温控标准参照 GB/T 22918 要求执行，药品冷链配送作业可参照 GB/T 28842 要求执行。

4.2.3 城市冷链配送作业方应建立详细的作业规范以及作业标准，保证安全配送，满足客户需求。

4.2.4 各环节应具有相应的抽检条件，配备相应的设备和仪器。根据检测的需要，可由具有法定资质的检测机构进行检测并出具检测报告。

4.2.5 应确保冷链物流信息的及时、可追溯和准确，追溯信息应符合 GB/T 28843 的规定。

4.2.6 冷链物流配送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。

4.2.7 冷链物品的分拣、装车、送货和卸货作业应满足相应的温湿度要求，并采用符合国家标准温湿度的记录及检测设备进行温湿度的记录和监控，作业过程中，进行必要的产品温湿度和质量的查验和交接。

5 操作规范及要求

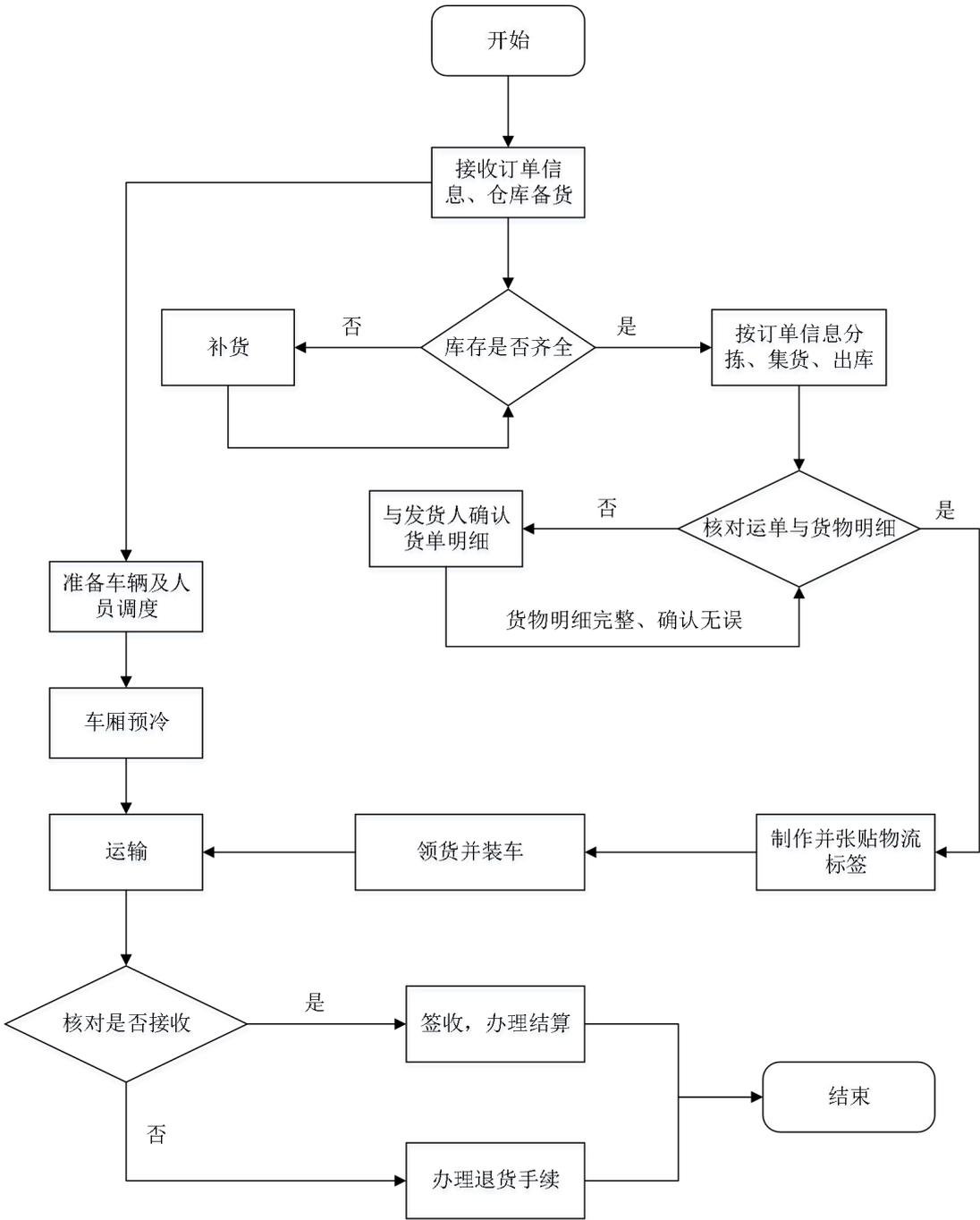


图 1 城市冷链配送操作流程

5.1 订单处理

5.1.1 城市冷链配送作业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。

5.1.2 城市冷链配送作业方应对接收的订单信息进行确认、回复。

5.1.3 城市冷链配送作业方接收订单之后，制订送货作业计划，安排车辆，并下达给相关人员。

5.1.4 城市冷链配送作业方按送货作业计划、配送车辆沿途送货信息制定合理路线规划。

5.1.5 城市冷链配送作业方按照订单要求，根据货品流量、流向、城市道路要求安排运输工具。

5.2 拣货

5.2.1 根据需要对暂存的冷链物品进行分类、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。

5.2.2 按照订单的安排，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，货量高峰期提前一天安排理货员分拣。

5.2.3 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当及时纠正。

5.2.4 分拣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；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，推荐采用可降解、易回收、可重复利用的包装材料。

5.2.5 对不符合运输要求或者冷链物品品质不达标的，应及时上报并处理。

5.2.6 拣货应在冷库或封闭的温控月台内进行。

5.2.7 拣货过程中易腐货物温度应符合 SB/T 10728、SB/T 10730 的规定。

5.3 装载

5.3.1 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。

5.3.2 在确定装载人员及设备到位后进行装货，装载前应检查控温运输工具的卫生状况，包括有无异味，有无外来污染物等；检查控温运输工具的制冷/加热设备，应能正常工作；检查控温运输工具的隔热壁是否正常，门的密封是否完好；检查控温运输工具内的温度应符合待运易腐食品的温度要求。

5.3.3 装货应当遵循先远后近，先缓后急、轻拿轻放、按单点货装车、严禁野蛮装卸的原则。

5.3.4 装车物品应当遵循标签朝车尾、大不压小、重不压轻、木不压纸的原则，码放应当整齐平稳，严禁倒置和侧向摆放。

5.3.5 装载应轻拿轻放，严格按照冷链物品外包装上的储运标志进行操作。

5.3.6 装载应做到冷链物品均衡分布，防止偏重。装载应保证控温运输工具厢体内空气流通，

货物与厢壁应留有缝隙，货物与车门之间宜保留至少 10cm 距离，厢顶和货物之间宜留出至少 25cm 距离，使用固定装置防止货物移动。

5.3.7 应根据冷链物品属性合理拼装。

5.3.8 作业完毕后清点冷链物品余数，正确填写发货单据。

5.3.9 装载货物时，应查验在库温度记录。当温度或食品状态异常时，应不予装载。

5.3.10 在多种温度货物共同配送时，宜采用多温区运输装备进行。不同热状态的易腐货物不应在控温运输工具的同—控温空间内运输。不同品名的易腐货物，货物性质允许混装的，可拼装在控温运输工具的同—控温空间内运输；有特殊气味的易腐货物，不能同其他货物在控温运输工具的同—控温运输空间内运输，同时应符合 SB/T 11092 的相关规定。

5.4 运输

5.4.1 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。

5.4.2 配送途中应按规定保持车厢内部温度，并有相应记录；最低要求每隔 2min 记录一次控温运输工具内部温度。

5.4.3 配送途中保证行驶的安全性，减少起伏、震动和碰撞，并有效控制途行时间。

5.4.4 配送途中不得进行不必要的停顿或其他无关的运输作业。

5.4.5 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。

5.4.6 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。

5.4.7 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。

5.4.8 宜安排备用值班司机、分拣员，以防突发情况。

5.4.9 在外部环境温度高于或低于运输要求温度时，可使用可调温的运输工具进行运输；在运输时间较短，外部环境温度允许时，可采用隔热的运输工具进行运输，运输途中货物温度应符合 SB/T 10728、SB/T 10730 的规定。

5.5 卸货

5.5.1 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。

5.5.2 冷链物品的交接必须当面核对各项信息，无误后由收货方签字确认，送达时，应当告

知收件人实时车厢温度，配合收件人对货物进行测温。

5.5.3 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。

5.5.4 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。

5.5.5 代收货款事项应符合 DB44/T 1140 的规定。

5.5.6 卸货时尽量减少车厢门的开启次数和时间，4.2m 以内控温运输工具卸货时间应不大于 40 分钟，4.2m 至 6.3m 控温运输工具卸货时间应不大于 60 分钟，6.3m 以上控温运输工具卸货时间应不大于 120 分钟。

5.5.7 卸货过程中货物中心温度变化应不大于 3℃，若测得的货物温度大于允许值时，应尽快采取措施保持规定的温度限值内。

5.6 退货

5.6.1 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。

5.6.2 清点退货实物，核对单据、品种和数量；并将单据、物品交回。

5.6.3 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。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。

6 实施要求

6.1 人员要求

6.1.1 城市冷链配送作业方应配备满足冷链物流配送服务所需要的人员。

6.1.2 作业人员应掌握冷链物流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，按要求持证上岗。

6.1.3 应建立完善的人员绩效考核制度。

6.2 管理要求

6.2.1 风险控制

6.2.1.1 城市冷链配送作业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。

6.2.1.2 城市冷链配送作业方应制定保证冷链配送的应急预案。

6.2.1.3 冷链物流服务的委托方与被委托方应签订合同（协议），主要包括：责任、义务、

权利、服务内容、服务要求、服务质量、服务价格、赔偿办法等内容。

6.2.1.4 冷链物品召回和销毁应按相关法律法规执行。

6.2.1.5 宜采取存货保险、财产保险、运输保险等措施。

6.2.2 信息管理

6.2.2.1 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。

6.2.2.2 食品的追溯管理按照 GB/T 28843 的规定执行。

6.2.2.3 宜采用 WMS、GPS、RFID、DMS 等物流信息技术及信息管理系统，并建立相应的作业规范。

6.2.3 投诉处理

6.2.3.1 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。

6.2.3.2 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。

6.2.3.3 应对投诉内容、处理措施、反馈等进行记录，并归档保存。

6.2.4 文档管理

6.2.4.1 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。

6.2.4.2 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 评审及改进

7.1 评审

7.1.1 城市冷链配送作业方应建立评审程序及方案，定期对所执行的作业规范体系进行评审，评审内容应包括：

- 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) 针对评审结果，作业规范体系的持续改进情况。

7.1.2 评审方案应包括评审范围、评审周期、评审实施机构及职责、评审方法等方面的内容，并将评审结果形成文档，及时报送相关管理部门。

7.2 改进

7.2.1 应建立持续改进的措施及方案。

7.2.2 应根据评审结果对不符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。
