

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务分类	2
5 基本要求	2
5.1 温度控制	2
5.2 监测追溯	2
5.3 独立作业	2
5.4 快速处理	2
5.5 安全环保	2
6 服务条件	2
6.1 组织管理	2
6.2 设施设备及用品	2
6.3 人员要求	3
6.4 信息系统	3
7 服务环节	3
7.1 概述	3
7.2 收寄准备	3
7.3 收寄	4
7.4 分拣	4
7.5 运输	4
7.6 投递	5
8 服务质量评价与改进	6
8.1 质量评价指标	6
8.2 服务改进	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家邮政局提出。

本标准由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国邮政速递物流股份有限公司、雅玛多(中国)运输有限公司、顺丰速运有限公司。

本标准主要起草人:靳宗振、曹俐莉、曾毅、许宁、杨雷铭、段琢、侯非、程永红、吴文斌、杨朔、刘琪、曹凌霞。

引 言

为规范冷链快递服务行为,提高冷链快递服务质量,更好培育冷链快递市场发展,特制定本标准。

本标准根据目前市场上主要的寄递物品温度适用范围,将冷链快递服务分为冷冻快递(-18°C 及以下)、冷藏快递($0^{\circ}\text{C} \sim 10^{\circ}\text{C}$)和其他控温快递($10^{\circ}\text{C} \sim 30^{\circ}\text{C}$)三类。其他温度适用范围(如 $-18^{\circ}\text{C} \sim 0^{\circ}\text{C}$),可根据市场发展情况和技术设备应用成熟程度,在标准修订时予以补充。

鉴于国家相关部门已经出台了药品冷链服务的相关管理规定和标准要求,故药品冷链快递不包含在本标准的适用范围内。

冷链快递服务

1 范围

本标准规定了冷链快递服务的服务分类、基本要求、服务条件、服务环节、服务质量评价与改进等内容。

本标准适用于提供冷链快递服务的组织和人员,药品冷链快递除外。

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 8059	家用和类似用途制冷器具
GB/T 27917.1	快递服务 第1部分:基本术语
GB/T 27917.2	快递服务 第2部分:组织要求
GB/T 27917.3—2011	快递服务 第3部分:服务环节
GB/T 30134	冷库管理规范
GB 50072	冷库设计规范
QC/T 449	保温车、冷藏车技术条件及试验方法

3 术语和定义

GB/T 27917.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷链快递服务 cold chain express service

快递服务组织运用制冷、保温技术和设备,使快件在寄递过程中始终处于规定温度范围的快递服务活动。

3.2

保温箱 foam box

一种用于存放快件的、采用保温材料制成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。

3.3

冷媒 coolant

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。

3.4

冷链快递时限准时率 cold chain express item on-time delivery rate

在一段时期内,快递服务组织准时投递冷链快件的件数与收寄冷链快件总件数的比率。

3.5

冷链快递用户投诉率 cold chain express item customer complaint rate

在一段时期内,快递服务组织受理用户投诉的冷链快件件数与收寄冷链快件总件数的比率。

4 服务分类

冷链快递服务根据寄递物品温度适用范围,主要分为以下三类:

- a) 冷冻快递:适用温度范围在 -18°C 及以下;
- b) 冷藏快递:适用温度范围在 $0^{\circ}\text{C} \sim 10^{\circ}\text{C}$;
- c) 其他控温快递:适用温度范围在 $10^{\circ}\text{C} \sim 30^{\circ}\text{C}$ 。

5 基本要求

5.1 温度控制

快递服务组织应合理运用包装媒介、制冷及保温技术和设备,使快件中心温度始终处于规定的温度范围。

5.2 监测追溯

快递服务组织应采取信息化技术及设备,在收寄、分拣、运输和投递等关键环节,实现对冷链快件温度信息的监测和追溯。

5.3 独立作业

快递服务组织应为冷链快递业务设立单独作业区域,按寄递物品温度适用范围进行分区、独立作业。

5.4 快速处理

快递服务组织应优化冷链快递作业环节,缩短作业时间,加快交接速度,快速完成寄递活动。

5.5 安全环保

冷链快递服务过程中所采用的封装用品、冷媒材质、制冷及保温设备设施和用品,应符合国家安全卫生、节能环保的要求。

6 服务条件

6.1 组织管理

6.1.1 快递服务组织应成立从事冷链快递服务的部门,配备相应的工作人员、设施设备和信息化系统,具备提供冷链快递服务的能力。

6.1.2 快递服务组织应建立健全冷链快递质量管理体系、质量管理制度和作业规范。

6.1.3 快递服务组织在开办冷链快递业务前,应对冷链设施设备和用品、服务环节的温度控制、质量管理进行充分验证,保证冷链快递服务质量达到相关要求。

6.1.4 快递服务组织应建立健全应急处置预案,制定交通阻塞、灾害性天气及制冷失效等突发情况的应急措施。

6.2 设施设备及用品

6.2.1 快递服务组织提供冷链快递服务时,应根据需要使用冷库、冷藏(保温)车、车载冰柜、自提网点冰柜、保温箱等设施设备及用品,并定期进行校验,做好日常维护。

6.2.2 冷库、冷藏(保温)车、车载冰柜、自提网点冰柜、保温箱等应配置温度监测设备及异常报警装置。温度监测设备应具备温度信息采集、记录、上传、查看等功能;异常报警装置在检测到温度异常情况时,应自动及时报警。

6.2.3 冷库、冷藏(保温)车、车载冰柜、自提网点冰柜、保温箱等应保持清洁,定期清洁、除霜、消毒。

6.3 人员要求

6.3.1 从事接触直接入口食品工作的冷链快递从业人员应每年进行健康体检,取得健康证明后方可上岗。

6.3.2 快递服务组织应定期对冷链快递从业人员进行安全、卫生、应急处置等知识和技能培训。

6.4 信息系统

6.4.1 快递服务组织应建立健全信息系统,设立冷链快递业务信息处理模块,实现对寄递物品在途状态和温度等信息的监测、预警和应急处置。

6.4.2 信息系统应及时记录温度监测信息。信息记录应真实可靠、不可篡改,保存期限应按 GB/T 27917.2 中关于档案保存期限的规定执行。

7 服务环节

7.1 概述

冷链快递服务环节主要包括:

- a) 收寄准备;
- b) 收寄;
- c) 分拣;
- d) 运输;
- e) 投递。

以上环节除满足 GB/T 27917.3 相应要求外,还应满足本标准 7.2 ~ 7.6 的要求。

快递服务组织提供存储服务的,其冷库设计应符合 GB 50072 的要求,运行管理应符合 GB/T 30134 的要求。

7.2 收寄准备

7.2.1 收寄条件

快递服务组织在提供冷链快递服务前,应与寄件人沟通交寄物品种类、温度适用范围、寄递区域、服务时限等内容。

对不能提供冷链快递服务的,快递服务组织应向寄件人说明原因。

7.2.2 合同签订

快递服务组织应与寄件人签订冷链快递服务合同,明确双方的权利和义务,合同条款除满足 GB/T 27917.2 规定的快递运单内容外,还应包括以下内容:

- a) 快件信息,包括快件品类、规格、温度适用范围等;
- b) 包装信息,包括包装方式、包装材质、冷媒投放数量等;
- c) 责任条款,包括责任划分、免责事项、合理质损率、赔偿约定等;
- d) 异常处理等其他条款。

7.3 收寄

7.3.1 收寄环境

冷链快递的收寄环境温度宜满足以下要求,双方合同另有约定的除外:

- a) 冷冻、冷藏快递的收寄环境温度不超过 10℃;
- b) 其他控温快递、使用保温箱寄递的交寄物,收寄环境温度不超过 30℃。

快递服务组织应如实记录快件收寄环境温度,并按要求上传至信息系统。

收寄作业宜在 2h 内完成。

7.3.2 交寄物检查

快递服务组织应与寄件人当面核实交寄物品的品质、温度,并如实记录,上传至信息系统。

若交寄物温度超出冷链快件温度适用范围、双方约定温度要求或对交寄物品品质存有异议的,快递服务组织可拒绝收寄。

7.3.3 封装

7.3.3.1 基本要求

冷链快递的封装应满足以下要求:

- a) 封装材料、需投放的冷媒数量应满足寄递过程中的温度控制要求;
- b) 封装应干净整洁、无破损,防止在寄递过程中污染其他快件。

7.3.3.2 标识

快递服务组织应在快件外包装箱体上粘贴易辨别的冷冻、冷藏、其他控温快递标识,且在标识或运单上明示以下内容:

- a) 快件的温度使用范围;
- b) 投递目的地名称或代码;
- c) 收寄时间及预计投递时间。

7.4 分拣

快递服务组织应根据快件温度要求,对分拣场地的温区划分、分拣作业时间做出限制性要求,宜在分拣场地配置温度监测设备。

分拣作业场地的环境温度宜满足以下要求,双方合同另有约定的除外:

- a) 冷冻快递、冷藏快递的分拣场地环境温度不超过 10℃;
- b) 其他控温快递、使用保温箱寄递的快件,分拣场地的环境温度不超过 30℃。

快递服务组织应如实记录分拣场地环境温度,并按要求上传至信息系统。

7.5 运输

7.5.1 基本要求

快递服务组织宜采用冷藏(保温)车进行运输,也可采用常温车运输。

7.5.2 冷藏(保温)车运输要求

使用冷藏(保温)车运输的,满足以下要求:

- a) 车辆应符合 QC/T 449 的要求;
- b) 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;

- c) 应根据快件种类和数量,分冷冻、冷藏、其他控温快递温区进行运输;
- d) 对于存在交叉污染风险的快件,应进行隔离运输;
- e) 合理规划运输路线,在运输过程中减少车厢门的开启次数,控制开启时间;
- f) 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 10 min。

7.5.3 常温车运输要求

使用常温车运输的,满足以下要求:

- a) 应采用车载冰柜或保温箱等保温设备、用品存放快件;
- b) 车载冰柜应符合 GB/T 8059 的要求;
- c) 对于存在交叉污染风险的快件,应进行隔离运输;
- d) 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;
- e) 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 10 min。

7.6 投递

7.6.1 基本要求

冷链快递的投递应满足以下要求:

- a) 应优先投递冷链快件;
- b) 投递时,冷冻、冷藏快件宜采用车载冰柜、冷藏(保温)车进行装载;车载冰柜、冷藏(保温)车宜分冷冻、冷藏、其他控温快递温区存放冷链快件;
- c) 如实记录投递过程中的快件温度信息,及时上传到信息系统;
- d) 完成投递作业后,快递员应及时回收保温箱和冷媒等。

7.6.2 投递准备

快递员应提前联系收件人,约定具体投递时间。

如收件人要求他人代收的,快递员应告知代收风险。

7.6.3 签收

7.6.3.1 本人验收

快递员将快件交给收件人时,双方应就快件品质、数量进行当面验收。确认无误后,由收件人签字确认。快递员应告知收件人在规定的温度范围内妥善保存快件。

7.6.3.2 代收

代收时,快递员应核实代收人身份,告知代收人代收责任。

快递员与代收人就快件品质、数量进行当面验收。确认无误后,由代收人签字确认。快递员应告知代收人在规定的温度范围内妥善保存快件。

7.6.3.3 自提

快递服务组织可设立冷链快件自提网点。自提网点应配置冰柜等设备,冰柜应符合 GB/T 8059 的要求,具备温度控制功能,满足快件暂存需要。

收件人要求自提的,快递员可将冷链快件放置于自提网点冰柜等设备内妥善保存,并应告知收件人在规定时间内及时提取快件。

7.6.3.4 异常情况

快递服务组织首次投递未成功的,应将快件及时带回,将其存放于冰柜等设备内妥善保存,使快件处于规定的温度范围内,并应及时联系收件人,在约定时限内组织二次投递。快递服务组织投递两次后,仍

没有投递成功的,应按约定或与寄件人协商处理。

在验收过程中,若发现快件短少、破损、变质等异常情况,快递员应在快递运单上注明情况,并由收件人(代收人)和快递员共同签字;收件人(代收人)拒绝签字的,快递员应予以注明。

发生赔偿情况时,快递服务组织应按照 GB/T 27917.3—2011 中附录 A 的规定执行。

双方合同对异常情况处理另有约定的,从其规定。

8 服务质量评价与改进

8.1 质量评价指标

快递服务组织应按 GB/T 27917.2 的要求,建立以冷链快递用户满意度、冷链快递时限准时率和冷链快递用户投诉率为核心的冷链快递服务质量评价体系,并定期评估监测冷链快递服务质量。

8.2 服务改进

快递服务组织应根据冷链快递服务质量的测评结果、投诉跟踪和回访结果,健全服务质量管理体系,制定改进措施并予以实施,提高服务水平。

参 考 文 献

- [1] 国办发〔2017〕29号 关于加快发展冷链物流 保障食品安全促进消费升级的意见
 - [2] 发改环资〔2016〕353号 印发关于促进绿色消费的指导意见的通知
 - [3] GB/T 15912 制冷机组及供制冷系统节能测试
 - [4] GB/T 24616 冷藏食品物流包装、标志、运输和储存
 - [5] GB/T 24617 冷冻食品物流包装、标志、运输和储存
 - [6] GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求
 - [7] GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求
 - [8] GB/T 29568 农产品追溯要求 水产品
 - [9] SC/T 6041 水产品保鲜储运设备安全技术要求
-

