



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39664—2020

---

## 电子商务冷链物流配送服务管理规范

Specification of e-commerce cold-chain distribution service management

2020-12-14 发布

2021-07-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... I

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 管理要求 ..... 2

    5.1 信息管理 ..... 2

    5.2 设施设备 ..... 2

    5.3 人员要求 ..... 3

    5.4 包装及温控材料 ..... 3

6 作业流程及要求 ..... 3

    6.1 配送站暂存 ..... 3

    6.2 配送员递送 ..... 4

    6.3 商品撤回 ..... 5

7 内审及改进 ..... 5

    7.1 内审 ..... 5

    7.2 改进 ..... 5

附录 A（资料性附录） 冷库性能检验项目 ..... 6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:中国物流与采购联合会、上海安鲜达物流科技有限公司、厦门市标准化研究院、山东省标准化研究院、山东财经大学、顺丰速运有限公司、雅玛多(中国)运输有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、上海久耶供应链管理有限公司、苏州食行生鲜电子商务有限公司、上海利泰物流有限公司、国家农产品现代物流工程技术研究中心、南京卫岗乳业有限公司、福建安井食品股份有限公司、北京京邦达贸易有限公司、山东商业职业技术学院、北京阿格尔生物科技有限公司、深圳前海粤十信息技术有限公司、北京中物冷联企业管理有限公司。

本标准主要起草人:张金梅、秦玉鸣、张瑜、李振良、来永钧、张梁、牟屹东、张新、龚鲁燕、张甜翠、杨雷铭、肖振东、胡新辉、余嘉璋、于怀智、李佳享、连惠章、孙桂宇、李建兵、张洪良、高志杰、张长峰、范志强、罗伟星、陈彬彬、李胜、刘飞、于凤龙、王晓晓、郭月。

# 电子商务冷链物流配送服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了电子商务冷链物流配送的基本要求、管理要求、作业流程及要求、内审及改进。

本标准适用于电子商务冷链物流配送服务提供方对配送作业服务的管理，本标准不适用于医药冷链物流配送。

## 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 农产品物流包装材料通用技术要求
- GB/T 36088—2018 冷链物流信息管理要求
- GB 50072 冷库设计规范

## 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

**冷链配送 cold chain distribution**

从配送站递送到消费者且全程处于配送商品所要求的温度下的物流活动。

### 3.2

**配送站 distribution station**

冷链配送服务提供方设立的集收货、暂存、发送到收货人及特殊作业等功能为一体的货物集散场所。

### 3.3

**冷链物流配送服务提供方 cold chain distribution service provider**

提供冷链配送服务的组织及相关个体。

## 4 基本要求

- 4.1 应建立相应的电子商务冷链物流配送管理制度和作业指导手册。
- 4.2 应建立电子商务冷链物流配送作业的应急处理预案，如设备故障、交通事故、停电等。
- 4.3 应遵循安全、准确、及时、方便的原则，为电商平台、商家、消费者提供高效满意的服务。
- 4.4 应遵循信息安全原则，采用先进的信息化手段，确保信息系统与数据安全。
- 4.5 货物应始终处于所要求的温湿度环境下。

4.6 应建立完善的售后服务机制,若由于自身问题造成配送货物无法达到电商平台、商家、消费者的要求标准,提供合法合理的售后服务。

4.7 应树立高效、绿色、可回收的环保理念,宜采用绿色包装等绿色物流技术,提高资源利用率。

4.8 不得配送违反国家法律法规有关规定的货物。

## 5 管理要求

### 5.1 信息管理

#### 5.1.1 信息管理平台

5.1.1.1 应建立信息管理等制度。

5.1.1.2 电子商务冷链物流配送服务提供方应按照 GB/T 36088—2018 的要求建立冷链配送信息管理平台,平台应具备订单跟踪、温度监测、信息查询、客户反馈、异常提示等功能,并为电子商务平台和上下游企业提供必要的信息接口与数据。

5.1.1.3 利用信息平台对单据、库存、运输、配送等进行全面管理,及时记录配送路线、货物状态、统计数据、签收确认等信息。

#### 5.1.2 追溯管理



5.1.2.1 应建立追溯管理等制度。

5.1.2.2 电子商务冷链物流配送服务提供方应及时向电子商务平台反馈、共享追溯信息。

5.1.2.3 应按照 GB/T 28843 的要求建立并实施追溯体系,以确保能够识别冷链货物及交付记录的关系,对货物配送的全流程进行评估。

5.1.2.4 电子商务冷链物流配送服务提供方应定期对追溯管理过程中的交付、配送等数据和全流程评估结果进行分析,并进行流程优化以提高配送服务质量和效率。

#### 5.1.3 信息记录管理

5.1.3.1 应建立信息记录管理等制度。

5.1.3.2 电子商务冷链物流配送服务提供方在货物配送过程中应保障客户信息安全,不得将涉及消费者的数据泄露给第三方。

5.1.3.3 纸质信息记录应及时归档,电子信息记录应及时备份。记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月,没有明确保质期的,保存期限不得少于二年。

### 5.2 设施设备

5.2.1 应建立设施设备管理等制度。

5.2.2 应具有满足收货,暂存,分发、配送及特殊作业的冷链物流配送作业要求的设施设备。

5.2.3 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。冷库性能检验项目可参考资料性附录 A。

5.2.4 配送站应配置冷链货物温度控制设备和温度记录设备。

5.2.5 自提柜应具有适合冷链产品存放的冷冻、冷藏和常温功能,并有相应的联网功能,能够实时监测温度,且能够实现不同功能、不同温度的快速转换。

5.2.6 冷藏车应符合 GB 29753—2013 中第 5 章的规定。

5.2.7 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;若临时运送非冷藏类货物或散装货物时,应在非冷藏货物和下一次装载冷藏货物之间清洗一次。

5.2.8 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。

5.2.9 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。

5.2.10 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。

### 5.3 人员要求

5.3.1 应建立工作人员管理等制度。

5.3.2 从事电子商务冷链物流配送服务的人员包括配送员和配送站管理员。

5.3.3 配送站管理员应严格按照管理手册的内容对站内人员、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。

5.3.4 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。

5.3.5 从事接触无商品包装冷链货物的作业人员应持有有效健康证明。

### 5.4 包装及温控材料

5.4.1 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。

5.4.2 包装材料应符合 GB/T 34344 的规定。

5.4.3 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。

5.4.4 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。

5.4.5 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温度稳定性。

5.4.6 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。

## 6 作业流程及要求

### 6.1 配送站暂存

#### 6.1.1 收货

6.1.1.1 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。

6.1.1.2 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。

6.1.1.3 使用数据采集器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。

#### 6.1.2 垛码

6.1.2.1 应按照冷链货物的种类码放整齐,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、冷冻以及需要恒温储存的货物放置在配送站的制冷设备中,以维持其所需的温度。

6.1.2.2 待发货区/发货区应保持环境清洁、通风良好。

## 6.2 配送员递送

### 6.2.1 配送前

6.2.1.1 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、鲜活、易腐及热带水果等特殊订单应优先配送。

6.2.1.2 配送员宜提前联系客户,确认收货人、收货地址及收货时间,避免空驶。

6.2.1.3 配送员在联系客户时,应使用礼貌用语。

### 6.2.2 交付

#### 6.2.2.1 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货物的种类、规格及数量,告知客户货物的温度暂存要求及产品周期等;
- c) 双方核实无误后完成货物、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。

#### 6.2.2.2 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,将冷链货物交与代收人,并告知货物的温度暂存要求及产品周期等;
- c) 如客户允许,代收人可开箱验货,逐一核对货物的种类、规格及数量;
- d) 配送员与代收人完成货物、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,提醒客户货物的温度暂存要求及产品周期等;
- f) 配送员完成订单配送操作,并报备异常配送情况。

#### 6.2.2.3 自提柜代存

自提柜代存应按照下列流程进行:

- a) 配送员应事先征求客户意见同意后,根据与客户约定好的时间,将冷链货物放于客户指定的自提柜,自提柜应具备温度控制功能,满足商品暂存需求;
- b) 存放完成后,配送员电话、短信、平台 APP 客户端、微信客户端等告知客户代存情况,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。

#### 6.2.2.4 驿站代存

驿站代存应按照下列流程进行:

- a) 配送员应事先征求客户意见同意后,将商品放于客户指定的驿站代存点,驿站代存点应具备商品所需温度的设备,满足商品暂存环境;
- b) 存放完成后,配送员电话、短信、驿站代存点的平台 APP 客户端等告知客户代存情况,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。

### 6.2.3 交接

6.2.3.1 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。

6.2.3.2 对于未配送成功的冷链货物,应根据货物的温度暂存要求及时采取相应措施。

### 6.2.4 返件处理

6.2.4.1 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。

6.2.4.2 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,配送员可在冷链货物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货物要求的温度环境下。

6.2.4.3 若客户要求退货,配送员应按照客户的退货订单,上门取货,现场核对货物的种类、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。

6.2.4.4 若退回的货物不存在质量问题,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;若退回的冷链货物存在质量问题,配送员应及时联系商家,按照商家的要求妥善处理。

6.2.4.5 对应通过自提柜投递的商品需要退货的,可通过联系电商平台客户人员给与相应的开柜码,客户将所退商品放入指定自提柜内实现退货。退货商品由后续配送员取回。

## 6.3 商品撤回

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

6.3.2 应协助相关方对存在或可能存在质量安全问题的货物实施召回。

## 7 内审及改进

### 7.1 内审

电子商务冷链物流配送服务提供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) 冷链物流配送服务作业规范体系是否符合本标准要求;
- b) 配送作业程序、过程控制、相关记录可追溯性的适宜性;
- c) 配送作业规范体系实施的正确性;
- d) 针对评审结果,配送作业规范体系的持续改进情况。

### 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企业作业规范要求的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。



附 录 A  
(资料性附录)  
冷库性能检验项目

A.1 冷库性能检验项目

冷库性能检验项目参见表 A.1。

表 A.1 冷库性能检验项目

序号	项目分类	检验项目
1	库内温度	库内温度采集设备
2		库内温度记录设备
3		温度预警设施
4		库内工作温度
5		库内平均温差
6		库内平均温度波动值
7	库内湿度	湿度采集设备
8		湿度记录设备
9		湿度预警设备
10		库内空气相对湿度
11	冷库围护结构	单位面积热流量
12		阻燃性能
13	冷库门	密封性能
14		保温性能
15		耐撞击性能
16		启闭力
17		无进出货物时,库门关闭情况
18	库内性能指标	货物码放时距顶棚距离/m
19		货物码放时距顶排管下侧距离/m
20		货物码放时距顶排管横侧距离/m
21		货物码放时距无排管的墙距离/m
22		货物码放时距墙排管外侧距离/m
23		货物码放时距冷风机距离/m
24		货物码放时距风道底面距离/m
25		库内风速(冷风机停机或排管库)
26		排管库的排管除霜情况

表 A.1（续）

序号	项目分类	检验项目
27	压缩机组	铭牌信息
28		蒸发温度与库内温度的差值
29	冷风机	铭牌信息
30		产冷量
31		射程
32		电融霜
33	冷凝器	铭牌信息
34		冷凝温度/℃
35	连接管路	管路保温
36		制冷剂泄漏
37	地坪防冻设施	防冻设施
38	库内照明	照明设备
39		照度
40	冷库整体性能指标	铭牌信息
41		冷库能耗

\_\_\_\_\_