



# 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



# 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



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。

