**《电子商务冷链物流配送服务管理规范》(征求意见稿)**

**编制说明**

**一、 项目来源**

本项目来源于国家重点研发计划2016年重点专项项目《电子商务信息共享及交易保障共性技术标准研究》（2016 YFF0202500）中课题三《电子商务交易保障（客体）共享技术标准研究》（YFF0202503）的子任务《电子商务交易保障（客体）追溯信息共享与交换、政府监督保障共性技术标准研究》（2016YFF0202503-02），本标准是项目的重点任务之一。根据国家标准化管理委员会标准制定计划（计划编20182111-T-469号），制定本标准。

本标准由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本标准主要起草单位包括：

本标准由等负责起草。

1. **标准名称变更**

无

**三、标准编写的目的、意义**

随着我国经济的快速发展和居民消费水平的不断提高，人们对于冷链产品的需求量日益增长，同时对其品质和安全的要求也越来越高。

2015年李克强总理主持召开的政府第111次国务院常务会议中把“以消费升级促进产业升级，培育形成新供给新动力扩大内需”列为首要议题。而今年来国家部署“互联网+流通”，更是将消费需求从传统线下扩展到电商，电商产业蓬勃发展，而2016年1月27日政府发布中央一号文件中提出要推进国内农业供给侧结构性改革，加快转变农业发展方式，电商和物流使得冷链产品得以快速到达终端消费者手上，冷链产品的短保持性是这一趋势的最大受益者。同时，一带一路政策和自贸区的建立都强有力的促进冷链电商业务。

《财政部商务部关于中央财政支持冷链物流发展的工作通知》（财建〔2016〕318号）中提出不断完善冷链物流标准体系，推动标准更新，弥补标准体系的短板，形成“不断链”的冷链物流标准体系；《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》（国办发〔2017〕29号）提出部署推动冷链物流行业健康发展，保障生鲜农产品和食品消费安全；《电子商务十三五发展规划》中提出“逐步完善电子商务物流标准体系，加强重点标准制修订工作，进一步提升电子商务物流服务水平”。而《新食品产品安全法》的出台实施，对上下游环节的　产品安全要求更加严格，冷链物流得到进一步重视和发展。此外，《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》中指出，鼓励发展社区自提柜、冷链储藏柜等新型社区化配送模式，完善冷链仓储建设等关键问题。同时各地方政府也相继出台冷链专项规划，给冷链物流发展创造有利环境，冷链物流行业发展前景巨大。

随着人们对于农产品、食品产品品质和安全意识的增强以及消费水平的提高，消费者对于冷链产品的新鲜度、安全性等各方面提出了更高的要求。冷链物流配送作为最后一公里，是全程冷链从产地到餐桌的最后关键环节。而目前国冷链物流配送尚处于起步阶段，特别是针对于最后一公里的操作规范缺乏相应的技术指导，急需建立冷链物流配送操作规范，以使冷链物流配送行业规范、快速、稳妥的发展。而据《2013-2017年中国冷链物流行业市场调研与投资预测分析报告》显示，我国综合冷链运用率仅为19%，远远落后于发达国家。除了冷链物流基础设施的建设，冷链物流体系、规范等方面同样急需完善。

据中国物流与采购联合会冷链物流专业委员会整理的《中国冷链物流标准目录手册 2019版》统计，我国已经发布实施的冷链物流相关标准已达200多项，主要为基础标准、设施设备标准、技术作业与管理标准等8个大项，但均未涉及到冷链末端配送标准，而随着冷链末端配送的日益迅猛发展，冷链末端配送作业规范的申报立项尤为重要。

本标准的制定旨在对电子商务冷链物流配送服务提供方的配送作业及其管理予以规范，为冷链产品的最后一公里冷链物流运输服务提供指导性的标准，引导企业综合开展服务，优化组织管理，推动服务评价，提高冷链物流配送企业的服务质量，构建服务质量管理体系，形成“法律落实、体系建设、标准实施”的良性机制，有利于提升行业服务质量监管水平，从技术标准层面和操作规范性提供基础依据。

**四、 标准的主要工作过程**

（1）成立《电子商务冷链物流配送服务管理规范》标准起草组

2018年1-3月，在我国电子商务交易保障（客体）追溯信息共享工作部署与国家质量基础共性技术研究背景下，课题单位积极开展了电子商务冷链配送服务管理关键点的研究，经过多方调研，初步形成电子商务冷链配送服务管理规范的思路与方案。

（2）形成《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准草案

2018年4-6月，《电子商务冷链配送服务管理规范》标准起草组在前期调查、研究的基础上，确立了标准内容框架，并草拟形成了《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准草案。同时，起草组通过全国物流标准化技术委员会（SAC/TC269）提交国家标准立项计划申请。

（3）召开《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准草案研讨会

2018年7月，标准起草组借助2016 年国家重点研发计划专NQI项“电子商务交易保障（客体）共性技术标准研究”课题推进会期间，对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准草案进行了研讨，对标准文本进行了完善。

（4）《电子商务冷链物流配送服务管理规范》正式获得国家标准立项计划

2018年9月，《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准立项计划正式下达，计划编号为20182111-T-469。

（5）形成《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准征求意见稿

2018年10—12月，标准起草组进一步完善《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准草案，多次修改后形成《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准征求意见稿及编制说明。

（6）召开《电子商务冷链物流配送服务管理规范》标准研讨会

2019年1月，标准起草组组织相关单位对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》进行讨论，指出需要完善的问题。会后，编制小组根据专家意见对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》征求意见稿作进一步修改完善。

（7）召开《电子商务冷链物流配送服务管理规范》标准研讨会

2019年4月22日，中国物品编码中心在北京召开国家重点研究计划NQI重点专项“电子商务信息共享及交易保障共性技术标准研究”项目推进会，起草组及相关单位专家对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》征求意见稿的编制情况进行研讨，再次修改后形成标准征求意见稿。

（8）《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准第一次征求意见

2019年4月，标准编制小组提交标准的征求意见稿及编制说明对外正式开展征求意见工作。

（9）召开《电子商务冷链物流配送服务管理规范》标准研讨会

2019年6月，全国物流标准化技术委员会组织相关专家对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》征求意见稿进行讨论，会后，编制小组根据专家意见对《电子商务冷链物流配送服务管理规范》征求意见稿作进一步修改完善。

（10）《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准第二次征求意见

2019年10月，标准编制小组再次提交标准征求意见稿及编制说明，进行第二次征求意见工作。

**五、标准编制原则**

1、与发达国际标准接轨原则：

美国、日本和欧盟等国家在冷链产品的温控、包装、储存、加工、运输、配送、售后等方面都有可以采纳的规定要求，许多要求表现在政府法令、地方规定或企业标准等方面，本标准考虑到国内企业可承受范围内，在标准具体技术规定部分，以多年冷链物流配送作业经验为基础、以冷链产品具体操作模式与运作质量为核心、以作业标准流程为依托，保证运输产品的冷链度与安全度。

2、从我国实际出发，促进飞跃发展的原则：

本标准起草过程中，多次到国内知名冷链电商、物流企业、包装企业进行实地参观、调研与学习，充分听取各企业的专业意见，在内容上充分考察国内同行企业的实际操作，充分反映企业现状实际，做到标准为企业服务，为推动冷链行业发展服务。

3、与其他标准的协调一致的原则：

本标准在起草过程中，充分调研了国内现有的冷链产品温控、运输、储存、流通加工、安全卫生、包装、配送服务等相关国家、行业及地方标准，在内容、术语、标准要求上尽量与其他标准保持协调一致。在标准制定中尤其将优秀的行业标准、地方标准或企业标准要求采纳到新编制的标准中。

4、体现冷链产品的特殊性的原则：

冷链产品是顾客购买频率较高，与消费者日常生活关系密切的需求性　产品，冷链产品相较于其他一般的产品,显著的特点是容易腐败变质, 共性特征均以“鲜”为主，具有季节性、保鲜性、温控要求高等特点，为了保证冷链产品质量安全，保证消费者能吃到安全放心的冷链　产品，涉及到冷链品的储存、加工、运输和配送等各环节的所有行为都应严格遵守国家　产品管理法律、法规的相关规定，同时，也要遵守安全、环保、卫生等一般法律法规的规定。保证冷链产品的保鲜特质。

5、体现冷链产品物流运输的专业性的原则：

专业的冷链产品冷链物流不仅应符合各类冷链产品储运温（湿）度环境要求的各项规定，具备运输、储存冷链产品相适应的设施设备和卫生条件（冷藏车、保温车性能应符合QC/T 449的规定），还应具备满足冷链物流配送作业要求相应的集发派单、暂存、配送以及异常作业等配套基础设施条件，实现对冷链产品的全流程组织与管理。以人员和设施设备、信息系统、包装及卫生要求几个方面为主要抓手，实现对冷链货品的全程温控、配送服务等方面的全面提升，满足客户体验冷链服务的幸福感。

6、强调冷链产品风险控制的原则：

为了保证冷链产品质量与安全，冷链产品的风险控制应贯穿于从生产地到消费者手中的全过程，实现风险的识别、控制和规避。本标准在信息系统最后一公里配送具备温度监测、异常提示、异常报警等功能。同时冷链物流配送服务提供方还需具备异常作业高效处理、配送人员管理考核、安全卫生要求、温度检测等管控方案，提升服务，有效控制风险。

**六、 标准主要内容**

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、作业流程及要求和评审及改进；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。

2、规范性引用文件

GB/T 18354 物流术语

GB/T 22263-2008 物流公共信息平台应用开发指南

GB/T 28843 产品冷链物流追溯管理要求

GB/T 29753—2013 道路运输 　产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

WB/T 1054—2015 餐饮冷链物流服务规范

3、术语和定义：对本标准中引用的术语进行明确，对 “冷链”、“冷链配送”、“配送站”、“冷链物流配送服务提供方”、“6s”术语进行定义，通过电子商务冷链物流企业各环节作业职责、作业流程、作业模式以及实际情况进行定义。

4、基本要求

对电子商务冷链物流配送服务提供方提出基本要求。

5、管理要求

1）信息化管理：规定了电子商务冷链物流服务提供方在信息化管理方面的要求。

2）设施设备：规定了电子商务冷链物流服务提供方应具有满足冷链配送设施设备要求。

3）人员要求：规定了电子商务冷链物流服务提供方的作业人员要求

4）包装及温控材料要求：规定了包装及温控材料应符合食品安全相关标准要求及满足政府推行绿色、减量、可循环的相关要求。

6、作业流程及要求

（1）规定了配送站暂存收货的相关规范要求

（2）规定了堆码的相关规范要求

（3）规定了配送员递送前的相关规范要求

（4）规定了交付的相关规范要求

（5）规定了交接的相关规范要求

（6）规定了返件处理的相关规范要求

（7）规定了产品配送的撤回机制

7、内审及改进

给出了电子商务冷链配送服务提供方的内审内容以及改进方式。

**七、国家标准作为强制性国家标准或推荐信国家标准的建议**

无

**八、废止现行的有关标准的建议**无

**九、重大意见分歧的处理经过和依据**

无

**十、采标情况**

本标准制定过程未检索到相类似国际标准或国外先进标准，标准水平达到国内先进水平。

**十一、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

无

**十二、宣贯及实施建议**

无

**十三、其它应予说明的事项**

1、本标准内容不涉及相关专利。

2、本标准为首次制定。

《电子商务冷链物流配送服务管理规范》国家标准起草小组

2019年10月14日