

# 《电子商务冷链快递服务管理规范》

## 编制说明

### 一、工作简况

《电子商务冷链快递服务管理规范》由中国快递协会提出，由中国快递协会快递业团体标准委员会归口，于 2022 年 10 月完成立项，由中通云冷网络科技（浙江）有限公司、中国标准化研究院等共同编制。

### 二、标准制定的背景和意义

随着国内农业供给侧结构性改革的推进，特别是乡村振兴的逐步深入，农业生产正从传统的原材料生产为主进行转型，具有更高附加值的品牌农业之路蓬勃发展。传统的多级分销体系已经不能满足市场需求，电子商务在生鲜农产品及食品流通中将扮演越来越重要的角色。同时，我国居民的消费水平在不断提高，对于消费多样性和便捷性的需求在日益增长，同时对于品质和安全的要求也越来越高。从而，在供需两端的共同推进下，生鲜农产品及食品电子商务迎来了巨大的发展空间。

生鲜农产品及食品电子商务的发展，高品质的冷链快递服务将发挥举足轻重的作用。尽管有统计表明，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。但是与快递端到端集散型业务模式相匹配

的、能够实施多环节、多场景、多批次、全流程一体化规范服务的指导标准尚属空白。因此，亟需建立一个与电子商务冷链快递相匹配的服务管理规范，促进电子商务冷链快递的规范发展，满足生鲜农产品及食品电子商务流通的需要。

### 三、主要技术内容

本标准的制定旨在引导企业建立一体化质量控制体系和组织管理体系，不断提高电子商务冷链快递服务企业的服务质量，形成“建立标准、实施标准、创造价值、优化标准”的良性循环机制。

本规范具体包括以下八个方面的内容：

#### （一）适用范围

规定了本标准适用于为电子商务提供有温控要求的冷链快递服务。

#### （二）规范性引用文件

本规范以快递服务国家标准为基本框架，结合了冷链业务相关的仓储、包装、运输等相关规范。包括 GB 23350-2021 限制商品过度包装要求 食品和化妆品、GB/T 27917 快递服务、GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求、GB/T 30134 库管理规范、YZ/T 0162-2017 冷链快递服务、YZ/T 0171-2019 邮件快件包装基本要求、YZ/T 0174-2020 冷链寄递保温箱技术要求、YZ/T 0179-2021 农产品寄递服务及环保包装要求。

#### （三）术语和定义

定义了电子商务冷链快递服务、主动制冷、被动制冷三条术语，

其他相关术语采用已有规范。

#### （四）服务分类

采用 YZ/T 0162-2017，以温度为维度，定义了冷冻快递、冷藏快递和其他温控快递三个分类。

#### （五）基本要求

对电子商务冷链快递服务的独立性，以及相应的设施设备、温度控制、包装、面单、寄递安全提出了基本要求。

#### （六）服务环节

对电子商务冷链快递所涉及的揽收、中转分拨、干线运输、投递四个主要环节分别做出了详细规定

#### （七）信息管理

对信息管理平台建设标准、信息追溯管理、信息安全保障、电商平台对接以及智能技术应用做出了规定。

#### （八）评价及改进

对服务质量主要评价指标进行了规定，并对服务质量的改进提出原则性意见。

### 四、采用国际标准的程度及水平的简要说明

目前，我国冷链物流相关的国家标准、行业标准较多，针对快递领域制定了 3 项相关行业标准。经检索，发现冷链相关国家标准主要包括冷链物流分类、食品冷链物流追溯、冷库管理、新鲜水果及蔬菜包装的冷链运输操作等。冷链相关的行业标准主要是由国家发改委、商务部等部门发布，相关标准主要有餐饮冷链物流、主食冷链配送操

作、冷藏车技术要求等。国家邮政局归口管理的 YZ/T 0174-2020《冷链寄递保温箱技术要求》、YZ/T 0175-2020《鲜活水产品快递服务要求》、YZ/T 0162-2017《冷链快递服务》3 项标准，重点围绕冷链快递的通用作业、寄递保温箱和鲜活水产品进行冷链快递作业，为推动建立健全冷链快递做了基本性的要求，但整体上存在操作性有待加强、作业管理方式有待优化。

国际涉及到冷链快递、具有较大影响作用的标准为英国标准化协会在 2017 年发布的《低温冷藏包裹运输服务》(PAS 1018:2017)，该标准由雅玛多运输有限公司联合 5 家企业起草完成，主要是以车辆中装载的冷藏设备等空间的温度管理为核心，对配送过程中转运相关事项进行了规定。

## 五、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准主要针对电子商务冷链快递的服务规范，无重大分歧意见。

## 六、其它应予说明的事项

目前的实践中，针对电子商务所产生的需要温度控制的冷链快件寄递，主要是以泡沫箱加冷媒为包装，通过常温快递网络完成，这是由国内整体冷链发展水平和各地不同的城市管理政策决定的。这种模式，整体作业标准侧重于快递标准，与已颁布实施的各项冷链标准差距较大，且各家快递企业标准之间也存在较大差异，特别是在温度控制和信息化建设方面。

而生鲜食品农产品电子商务，一头关系着广大食品和农产品生产企业的品牌和发展，一头关系着广大人民群众的食品安全，应以温度

控制、品质保障为先。

所以，本标准着眼于温度控制，根据乡村振兴建设的需要，结合冷链行业发展的现状和技术能力，对电子商务冷链快递进行了标准层面的量化界定。在未来的实践中，客户可以根据自己的需要，选择使用符合本规范的电子商务冷链快递，也可以使用常温快递加泡沫箱冷媒的方式，以此达到兼顾行业引导和保障供给的目的。

本稿经过快递协会组织专家两次预审，专家组从产业发展、行业引导、实操可行性、标准规范性等方面对本稿提出了意见和建议，编制小组根据专家意见对本稿进行了修改和完善。