



中华人民共和国国家标准

GB/T 31086—2014

物流企业冷链服务要求与能力评估指标

Requirements and ability evaluation indicator of cold chain services
for logistics enterprises

2014-12-22 发布

2015-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布



5 物流企业冷链服务类型、能力级别划分及评估指标

5.1 服务类型

冷链物流服务类型宜参照 GB/T 19680—2013 的第 5 章中对物流企业类型分类。

5.2 级别划分

对具备冷链服务能力的物流企业，按照其服务能力高低，分为五星、四星、三星、二星、一星 5 个等级，五星级最高，依次降低。

5.3 评估指标

5.3.1 运输型冷链服务

运输型冷链服务要求与能力评估指标见表 1。

表 1 运输型冷链服务要求与能力评估指标

评估指标		级 别					
项目	类别	五星	四星	三星	二星	一星	
设施设备	1. 自有冷藏(冻)车数量*/辆(或总载重量*/t)	≥400 (≥2 000)	≥200 (≥1 000)	≥100 (≥500)	≥50 (≥250)	≥20 (≥100)	
	2. 租用冷藏(冻)车数量/辆(或总载重量/t)	≥150 (≥750)	≥90 (≥450)	≥60 (≥300)	≥30 (≥150)	≥10 (≥50)	
	3. 冷藏(冻)车厢(箱)*	干净整洁,符合 QC/T 449 中对冷藏(冻)车厢(箱)的要求					
	4. 数据采集终端*	冷藏(冻)车(厢、箱)内、外有必要的温度数据采集终端,并有定期检查校正记录					
信息化	5. 温度监测系统*	冷藏(冻)车(厢、箱)内测温点分布均匀,温度实时监测并记录		冷藏(冻)车(厢、箱)内测温点分布均匀,温度定时监测、记录			
	6. 温度数据*	自物品交与委托方之日起应保存不低于 6 个月的温度数据,且数据应保存完整,可查询					
	7. 运输管理系统(TMS)*	有运输管理系统及相关温控模块		—			
	8. 货物跟踪*	自有/租用车辆 100% 装有冷链运输跟踪设备					
管理与服务	9. 客户投诉率(或客户满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)		
	10. 管理制度*	有健全的物品交接制度、清洁卫生制度、冷链通用流程关键点控制操作规范制度,有效运行					
	11. 应急预案*	包括但不限于:冷机故障预案,在途车辆故障预案					
	12. 冷链操作人员	人员结构*	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		30%以上具有中等以上学历或专业资格	
		培训	全员经过上岗专业培训,有培训计划及定期培训记录				
		健康要求	农产品、食品的装卸、搬运等作业人员应持有相关部门发放的健康证明				
		执证上岗率*	制冷工、叉车工、电工、驾驶员等应执证上岗,执证上岗率 100%				
	13. 冷链物流辅助服务功能	可为委托方优化冷链业务流程,制定冷链物流综合解决方案,提供增值服务			—		
注:标注*的指标为企业必备指标,其他为参考指标。							

5.3.2 仓储型冷链服务

仓储型冷链服务要求与能力评估指标见表 2。

表 2 仓储型冷链服务要求与能力评估指标

评估指标			级 别				
项目	类别		五星	四星	三星	二星	一星
设施 设备	1. 自有冷库标准及容积* /m³		冷库建设应按 GB 50072 执行				
			≥300 000	≥120 000	≥60 000	≥30 000	≥15 000
	2. 租用冷库标准及容积/m³		≥200 000	≥80 000	≥40 000	≥20 000	≥15 000
	3. 冷库功能区*		建有满足物品时空温度要求的功能区,包括但不限于低温穿堂或封闭月台、预冷间或复冻间				—
	4. 冷库门气密性		作业时冷库门完全开启时间大于 5 s 的应设置冷风幕和耐低温透明门帘			有必要的密封装置	
			配备有与运输车辆对接的密封装置			—	
	5. 搬运装卸设备* /台		≥15	≥8		≥3	
6. 数据采集终端*		冷库内、外有必要的温度数据采集终端,并有定期检查校正记录					
信息 化	7. 温度监测系统*		冷库内测温点分布均匀,温度实时监测并记录				
	8. 温度数据*		自物品交与委托方之日起应保存不低于 6 个月的温度数据,且数据应保存完整,可查询				
	9. 仓库管理系统(WMS)*	系统	有仓库管理系统,冷链业务进销存实现信息化管理,对库内温度数据实时掌握		库内有温度测量装置,温度记录完善		
		库区监控	具备对库区主通道、货物交接区的监控能力,影像资料保存 6 个月				
管理 与 服务	10. 客户投诉率(或客户满意度)		≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
	11. 管理制度*		有健全的物品交接制度、清洁卫生制度、冷链通用流程关键点控制操作规范制度,落实到位				
	12. 节能制度		有节能降耗措施及改进计划,有效运行				
	13. 应急预案*		包括但不限于:水灾、火灾、虫害、鼠害预案,断电应急预案,冷机故障预案;凡是用氨制冷的企业,建立液氨突发泄露的应急预案				
	14. 冷链操作人员	人员结构*	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		30%以上具有中等以上学历或专业资格	
		培训	全员经过上岗专业培训,有培训计划及定期培训记录				
		健康要求	农产品、食品的装卸、搬运等作业人员应持有相关部门发放的健康证明				
		执证上岗率*	制冷工、叉车工、电工、驾驶员等应执证上岗的,100%执证上岗				
15. 冷链物流辅助服务功能		可为委托方优化冷链业务流程,制定冷链物流综合解决方案,提供增值服务			—		
注 1: 标注* 的指标为企业必备指标,其他为参考指标。							
注 2: 冷库包括冷藏库、冷冻库和气调冷藏库等低温仓库。							

5.3.3 综合型冷链服务

综合型冷链服务要求与能力评估指标见表 3。

表 3 综合型冷链服务要求与能力评估指标

评估指标			级 别				
项目	类别		五星	四星	三星	二星	一星
设施设备	1. 自有/租用冷库标准及容积*/m ³		冷库建设应按 GB 50072 执行				
			≥300 000	≥150 000	≥50 000	≥20 000	≥10 000
	2. 自有/租用冷藏(冻)车数量*/台(或总载重量/t)*		≥400 (≥2 000)	≥200 (≥1 000)	≥80 (≥400)	≥50 (≥250)	≥20 (≥100)
	3. 冷库功能区*		建有满足物品时空温度要求的功能区,包括但不限于低温穿堂或封闭月台、预冷间或复冻间				—
	4. 气密性*	冷库门	作业时冷库门完全开启时间大于 5 s 的,应设置冷风幕和耐低温透明门帘			—	
			配备有与运输车辆对接的密封装置		—		
		冷藏(冻)车厢(箱)	干净整洁,符合 QC/T 449 中对冷藏(冻)车厢(箱)的要求				
	5. 装卸搬运设备*/台		≥12	≥6		≥2	
6. 数据采集终端*		冷库、冷藏(冻)车(厢、箱)内外有必要的温度数据采集终端,并有定期检查校正记录					
信息化	7. 温度监测系统*		冷库、冷藏(冻)车(厢、箱)内测温点分布均匀,温度实时监测并记录			冷库、冷藏(冻)车(厢、箱)内测温点分布均匀,冷库内温度实时监测并记录,冷藏(冻)车(厢、箱)内温度定时监测、记录	
	8. 温度数据*		自物品交与委托方之日起应保存不低于 6 个月的温度数据,且数据应保存完整,可查询				
	9. 仓库管理系统(WMS)*	系统	冷链业务进销存实现信息化管理,对库内温度数据实时掌握			库内有温度测量装置,温度记录完善	
		库区监控	具备对库区主通道、货物交接区的监控能力,影像资料保存 6 个月				
	10. 运输管理系统(TMS)*	货物跟踪	有运输管理系统		—		
自有涉冷车辆 100% 以上装有冷链运输跟踪设备							
管理与服务	11. 客户投诉率(或客户满意度)		≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
	12. 节能制度		有节能降耗措施及改进计划,有效运行				
	13. 管理制度*		有健全的物品交接制度、清洁卫生制度、冷链通用流程关键点控制操作规范制度,有效运行				
	14. 应急预案*		包括但不限于:水灾、火灾、虫害、鼠害预案,断电应急预案,冷机故障预案,在途车辆故障预案;凡是用氨制冷的企业,建立液氨突发泄露的应急预案				

表 3 (续)

评估指标			级 别								
项目	类别		五星	四星	三星	二星	一星				
管理与服务	15. 冷链操作人员	人员结构*	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		40%以上具有中等以上学历或专业资格					
		培训	全员经过上岗专业培训,有培训计划及定期培训记录								
		健康要求	农产品、食品的装卸、搬运等作业人员应持有相关部门发放的健康证明								
		执证上岗率*	制冷工、叉车工、电工、驾驶员等应执证上岗,执证上岗率为 100%								
	16. 冷链物流辅助服务功能*		可为委托方优化冷链业务流程,制定冷链物流综合解决方案,提供增值服务。			—					
注 1: 标注*的指标为企业必备指标,其他为参考指标。											
注 2: 冷库包括冷藏库、冷冻库和气调冷藏库等低温仓库。											