

ICS 03.080.01;67.040

CCS X 08

wb

中华人民共和国物流行业标准

WB/T XXXXX—XXXX

代替 WB/T 1054-2015

餐饮物流服务规范

Specification for catering logistics service

(征求意见稿)

本稿完成时间：2022.11.28

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家发展和改革委员会

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替WB/T 1054-2015《餐饮冷链物流服务规范》，与WB/T 1054-2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——删除了“冷链”、“冷藏食品”的术语和定义（见2015年版的3.1、3.2），更改了“冷冻食品”的属于和定义（见3.1，2015年版的3.3）；

——增加了严格控制各环节的作业时间和温度的要求（见4.1.5）；

——增加了记录、文件管理的要求（见4.1.6）；

——更改了人员从事餐饮物流过程中人员的要求（见4.1.7，2015年版的4.1.4）；

——增加了设施设备清洁卫生的要求（见4.2.1，2015年版的4.2.1）

——增加了多温车的要求（见4.2.2，2015年版的4.2.3）；

——更改了冷藏车、保温车配置自动测温装置的表述及要求（见4.2.3，2015年版的4.2.4）；

——增加了冷库的要求（见4.2.4）；

——增加了冷库封闭月台的要求（见4.2.5）；

——更改了设施设备维护保养的要求（见4.2.6，见2015年版的8.2.3）；

——增加了车辆选择的要求（见5.1）；

——增加了车厢预冷的要求（见5.3）；

——更改了速冻及冷冻食品预冷温度的要求（见5.3 表1，2015年版的8.1.2 表1）；

——增加了多温车运输的要求（见5.4）；

——增加了运输中温度监测的要求（见5.5）；

——更改了运输完成后温度记录的要求（见5.6，2015年版的8.1.5）；

——增加了车辆安全性的要求（见5.7）；

——增加了食品存放、防止交叉污染的要求（见6.1）；

——增加了冷库温度监测和记录的要求（见6.3）；

——增加了虫害管理的要求（见6.4）；

——增加了通风排气装置的要求（见6.5）；

——删除了分拣的要求（见2015版的第7章）；

——删除了整个装卸过程时间和食品温度要求（见2015年版的8.1.3）；

——增加了包装材料绿色环保、与食品直接的材料及制品的要求（见8.2，2015年版的5.2）；

——更改了包装的标志要求（见8.4，2015年版的5.5）；

——增加了食品交接管理的要求（见9.1）；

——修改了食品交接环境的要求（见9.2，2015年版的10.1）；

——更改了交接时间的要求（见9.3，2015年版的10.2）；

——更改了交接检查温度的要求（见9.5，2015年版的10.3.2）；

——增加了单证交接的要求（见9.6）；

——增加了服务评价与改进的要求（见第10章）；

——更改了附录A的名称和内容表述（见附录A，2015年版的附录A）；

——删除了附录B（见2015年版的附录B）；

——更改了服务质量的主要评价指标（见附录C，2015年版的第11章）；

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC269）归口。

本标准起草单位：中国物流与采购联合食材供应链分会、传胜供应链管理（上海）有限公司、山东商业职业技术学院、北京中物冷联企业管理有限公司、金拱门（中国）有限公司、南京梅花餐饮管理有限公司、深圳市德保膳食管理有限公司、雪川农业集团股份有限公司、上海大简农业科技有限公司、夏晖物流（上海）有限公司、珠海万纬物流发展有限公司、深圳丰朗供应链有限公司、上海绝配柔性供应链服务有限公司、鲜生活冷链物流有限公司、艺科物流设备租赁（中国）有限公司、威凯检测技术有限公司。

本标准主要起草人：

本文件及所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015年首次发布为WB/T 1054-2015；

——本次为第一次修订。

餐饮物流服务规范

1 范围

本文件规定了餐饮物流服务的基本要求，运输配送、储存、装卸搬运、包装、交接以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于餐饮业食品在流通过程中的物流服务及管理。

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。凡注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡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 191 包装储运图示标志
GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
GB/T 5600 铁道货车通用技术条件
GB/T 6388 运输包装收发货标志
GB/T 7392 系列1集装箱的技术要求和试验方法 保温集装箱
GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
GB/T 15233 包装 单元货物尺寸
GB/T 16470 托盘单元货载
GB/T 16471 运输包装件尺寸与质量界限
GB/T 22918-2008 易腐食品控温运输技术要求
GB/T 24616-2019 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存
GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求
GB 31605-2020 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范
GB/T 40956 食品冷链物流交接规范
QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷冻食品 frozen foods

在小于或等于-18℃条件下储运及销售的食品。

[来源：GB/T 24616—2019，3.2]

4 基本要求

4.1 管理与人员

- 4.1.1 应具有从事餐饮物流服务的组织机构。
- 4.1.2 应建立必要的餐饮物流服务管理制度和作业规范。
- 4.1.3 应建立餐饮物流服务质量 and 绩效评价体系。
- 4.1.4 应建立餐饮物流服务的应急处理预案，包括但不限于设备故障、交通事故、需要紧急补货等情况的应急处理预案。
- 4.1.5 应根据食品的特性，严格控制各环节的作业时间和温度。食品在流通过程中的温度、环境温度的测量方法见 GB/T 28843-2012 中附录 A。
- 4.1.6 应对储存、分拣、装卸搬运、运输配送、交接等环节信息详细记录，记录内容应完整、真实、清晰；文件保存期限应不少于食品保质期满后 6 个月，没有明确保质期应不少于 2 年。
- 4.1.7 从事餐饮物流过程中直接接触即食食品的人员应持健康证上岗，并定期完成健康体检。应定期开展培训，培训内容包括但不限于管理制度、作业规范、应急预案。

4.2 设施设备

- 4.2.1 应具有与其业务相匹配的包装、储存、分拣、装卸搬运、运输配送、交接、温度控制等设施设备，并保持清洁卫生。
- 4.2.2 运输工具应采用冷藏车、保温车、多温冷藏车、冷藏集装箱、冷藏船、铁路保温车或附带保温箱及隔温板的运输设备。冷藏车、保温车性能应符合 QC/T 449 的规定，多温冷藏车性能应符合 GB 29753 的规定，冷藏集装箱性能应符合 GB/T 7392 的规定，铁路冷藏车的性能应符合 GB/T 5600 的规定。
- 4.2.3 冷藏车、保温车应配置自动测温装置，且能保存相关记录。针对特定湿度要求的产品需配置湿度测量装置且保存记录。
- 4.2.4 冷库应配置自动测温装置，且能保存相关记录，针对特定湿度要求的产品需配置湿度测量装置且保存记录。
- 4.2.5 冷库宜具有封闭月台。
- 4.2.6 应定期对设施设备进行检查、校正和保养，发现异常应立即停止使用，并及时进行维修。

4.3 信息服务

- 4.3.1 应建立物流管理信息系统对餐饮物流服务各环节进行管理，保持产品上下游溯源信息的连续性、完整性、公开性以及可追溯性。
- 4.3.2 餐饮物流信息的追溯应符合 GB/T 28843 的要求。

5 运输配送

- 5.1 应根据食品特点选择适宜的运输配送工具。
- 5.2 作业应符合 GB/T 22918-2008 中 6.2~6.7 的要求。
- 5.3 装货前应对运输工具进行检查。食品需冷链运输的，应对车厢进行预冷，在运输开始前达到食品所需温度。食品预冷温度见表 1。

表 1 食品预冷温度表

代表性食品举例	预冷温度
速冻及冷冻食品（速冻分割畜禽肉，速冻水产品，冷冰蛋，速冻米面食品，速冻蔬菜等）	$\leq 0^{\circ}\text{C}$
冷藏食品（新鲜蔬菜水果、冷鲜肉类、水产类、蛋类、豆制品，冷藏奶制品）	$0^{\circ}\text{C} \sim 4^{\circ}\text{C}$

- 5.4 采用多温冷藏车运输食品时，应根据食品的特性存放在相应温度的区域。
- 5.5 运输过程中的温度应实时连续监控，记录时间间隔不宜超过 10min，且真实准确。
- 5.6 每次运输作业结束后，应将食品温度记录写入运输单保留。
- 5.7 运输过程中运输工具应采取安全性措施，如铅封或加锁等。

6 储存

- 6.1 应根据食品特点选择适宜储存场所，容易交叉污染的食品应采取适当的分隔措施。
- 6.2 食品冷藏、冷冻储存时应符合 GB/T 24616-2019 中第 7 章的规定。
- 6.3 冷库中配置的自动测温装置记录时间间隔不宜超过 30min。
- 6.4 储存食品场所应保持完好整洁，做好虫鼠害管理。
- 6.5 应有良好的通风、排气装置。

7 装卸搬运

- 7.1 应采用密闭装卸口进行装卸作业。
- 7.2 装卸过程中，应记录运输工具箱体内部温度。
- 7.3 在装卸搬运过程中，食品不应直接接触地面。
- 7.4 食品的堆放应有利于提高制冷系统的运营效率，食品之间预留空隙，应能够实施热交换。
- 7.5 在冷藏冷冻间使用的装卸搬运设施设备，应满足相关工作环境的要求。
- 7.6 应将冷冻与非冷冻食品、不同加工状态的食品以及容易串味的食品分别装卸在指定区域，避免混装混放。
- 7.7 装卸作业中断时，应立即关闭运输工具箱体或冷藏、冷冻仓库的门，并保持制冷系统正常运转。

8 包装

- 8.1 应根据食物的特性选择包装物和包装技术。主要餐饮食品运输包装物材料及使用要求可参考附录 A。对易渗漏食品，应使用防渗漏包装材料。
- 8.2 包装物应绿色环保、完整、清洁、无污染、无异味、无有毒有害物质。与食品直接接触的包装物的材料应符合 GB 4806.1 中的要求。
- 8.3 食品的包装尺寸应符合 GB/T 15233 和 GB/T 16471 的规定，使用托盘包装时应符合 GB/T 16470 的规定。
- 8.4 运输包装的标志应符合 GB/T 191 和 GB 6388 的规定。
- 8.5 使用非一次性包装物时，应在使用前对包装物进行清洁消毒。消毒剂应符合 GB 14930.2 的要求。

9 交接

- 9.1 交接管理应符合 GB/T 40956 的要求。
- 9.2 交接环境应符合 GB 31605-2020 中 4.1 的要求。
- 9.3 交接时应使用流转箱、笼车等工具缩短交接的时间。
- 9.4 运输配送车辆抵达收货方时，应在收货方指定地点卸货，双方当场清点确认。如发生食品破损、货差等情况，应在回单上标注清楚。宜使用电子回单。
- 9.5 应与收货人在交接时确认食品温度及运输过程中的温度记录。如检查到食品温度或运输过程中的温度记录显示超温时段超出合同约定范围时，应拒收并及时通知发货人。
- 9.6 应与收货人按照合同约定进行单证交接，包括但不限于回单、检验检疫证、出厂证明、食品合格证。交接单证应齐全、真实、有效。

10 评价与改进

10.1 服务质量评价

- 10.1.1 应建立有效的服务质量评价制度。
- 10.1.2 可采取自评、服务对象评价等方式进行评价。
- 10.1.3 服务质量的主要评价指标见附录 B。

10.2 服务改进

应根据服务质量评价结果对服务质量进行分析，发现问题应查明原因并采取纠正和预防措施，及时改进。

附录 A
(资料性)

主要餐饮食品运输包装物材料及使用要求

主要餐饮食品运输包装物材料及使用要求见表 A. 1。

表 A. 1 主要餐饮食品运输包装物材料、规格及使用要求

编号	包装工具	图例	包材及规格要求	使用要求	适用食品品种
1	塑料保鲜盒/筐		<p>a) 以聚烯烃塑料为原料, 采用注射成型法生产的无内格的食品箱, 相关要求应符合 GB/T 5737-1995 中第 3 章、第 4 章、第 7 章的要求;</p> <p>b) 筐具表面应光滑平整, 完整无裂损, 不应有明显凹陷(加强筋部位允许有轻微收缩), 边缘及端手部位无毛刺, 浇口处不应影响箱子平整</p>	<p>a) 使用前应经过清洗消毒处理, 清洁、无杂物、无油迹;</p> <p>b) 包装时应先装在方便袋密封后, 再放保鲜盒/筐加盖, 方便袋应无遗漏、无破损, 保鲜盒/筐内宜加冰;</p> <p>c) 包装时不应超过盛器的八分满位置;</p> <p>d) 应按食品类别分开包装</p>	鲜肉类、蔬菜类、汤汁、冻品类等
2	分数盘		<p>a) 应为不锈钢材质、完整无裂损、无明显凹陷且有盖的分数盘;</p> <p>b) 分数盘边缘应光滑无毛刺</p>	<p>a) 使用前应经过清洗消毒处理, 直至分数盘清洁、无杂物、无油迹;</p> <p>b) 包装时应将食品平放于分数盘上;</p> <p>c) 应按食品类别分开包装</p>	短程运输的食品, 尤其是西点、面点类怕挤压的品种
3	纸箱		瓦楞纸箱应符合 GB/T 6543-2008 中第 3 章、第 4 章、第 5 章、第 8 章的要求	<p>a) 包装时宜装满, 同类冻品宜选用相同规格的纸箱;</p> <p>b) 封箱时可用胶粘带粘牢, 也可采用粘合剂粘合</p>	冻品类
4	编织袋		<p>a) 应符合 GB/T 8946 的要求</p> <p>b) 编丝外观应光滑、平整、无明显起毛;</p> <p>c) 塑料应通过国家卫生部门或其认可的检验机构的检验</p>	<p>a) 使用前应清洗消毒, 直至无杂物、无油迹、无霉变、无异味;</p> <p>b) 将食品放入其中后, 应使用胶带封口</p>	根茎类蔬菜

表 A.1 主要餐饮食品运输包装物材料、规格及使用要求（续）

编号	包装工具	图例	包材要求	使用要求	适用食品品种
5	汤桶		<p>a) 不锈钢材质汤桶应满足以下要求： ——桶体圆整光滑，无明显失圆、凹瘪、歪斜，无毛刺和机械损伤； ——钢桶桶身、桶顶和桶底均由整张薄钢板制成，无拼接，桶身焊缝采用电阻焊焊接； ——钢桶内外表面涂镀保护层； ——桶性能符合 GB/T 325.1-2018、GB/T 13252 相关通用技术要求；</p> <p>b) 塑料材质汤桶结构性能应符合 GB/T 13508 的要求，卫生指标符合 GB 4806.7 的要求</p>	<p>a) 使用前应经过清洗消毒处理，直至清洁、无杂物、无油迹； b) 将汤汁注入汤桶前，应确保汤汁凉透； c) 每次承装不应超过八成满，必要时宜用保鲜膜封口</p>	汤汁类
6	保温箱		应符合 YZ/T 0174 的要求	<p>a) 使用前应经过清洗消毒处理，直至清洁、无杂物、无油迹； b) 食品放入保温箱前宜使用塑料袋自封袋进行承装，同时视食品性质可在保温箱中添加碎冰保温</p>	油脂类、乳制品等
7	暂养罐		<p>a) 应带盖可扣起，上面可堆放货物； b) 用于直接装罐的活鱼类的内壁应为圆形</p>	应将暂养罐内注入淡水或海水并充氧曝气，待水温、盐度、pH、溶氧度等水质条件满足运输水产品的生存要求后，再将其放入	包括活鱼在内的所有的活海、湖、河鲜
8	暂养筐		<p>a) 暂养筐分为圆形和扁形 b) 圆形暂养筐应为塑料材质且有漏眼；扁形暂养筐应为钢筋支架且网片密封</p>	应先将活海、湖、河鲜装入暂养筐，再整齐码垛于暂养罐中进行运输	除鱼类外，但不包括扁形鱼的活海、湖、河鲜
9	塑料袋/保鲜膜		材料应符合 GB 4806.1 中的要求	使用前对塑料袋/保鲜膜进行外观检查，应干净、无破损	肉类、蔬菜类、水果类、冻品类
10	自封袋/密封袋		材料应符合 GB 4806.1 中的要求	使用前对自封袋/密封袋进行外观检查，应干净、无破损	固体、汤汁、调料、蛋奶类

注：可用于食品包装的且符合国标要求的材料都适用于餐饮业食品的包装

附录 B
(资料性)
服务质量的主要评价指标

B.1 温度合格率

考核期内，温度符合要求的订单数占订单总数的比率，按式 (B.1) 计算：

$$R_t = \frac{N_a}{O} \times 100\% \quad \text{.....(B.1)}$$

式中：

R_t ——温度合格率；
 N_a ——温度符合要求的订单数；
 O ——订单总数。

B.2 货差率

考核期内，食品累计差错件量占交付食品总数的比率，按式 (B.2) 计算：

$$R_a = \frac{A_a}{A} \times 100\% \quad \text{.....(B.2)}$$

式中：

R_a ——货差率；
 A_a ——食品累计差错件量；
 A ——交付食品总件数。

B.3 货损率

考核期内，食品累计损失数量与交付食品总数的比率，按照式 (B.3) 计算：

$$R_d = \frac{M_d}{A} \times 100\% \quad \text{.....(B.3)}$$

式中：

R_d ——货损率；
 M_d ——食品累计损失数量；
 A ——交付食品总数。

B.4 货物准时送达率

考核期内，将货物准时送达目的地的订单数占订单总数的比率，按式 (B.4) 计算：

$$R_p = \frac{P_t}{O} \times 100\% \quad \text{.....(B.4)}$$

式中：

R_p ——货物准时送达率；
 P_t ——准时送达订单数；
 O ——订单总数。

B.5 客户投诉率

考核期内客户投诉的订单数占订单总数的比率，按式(B.5)计算：

$$C_c = \frac{C_t}{O} \times 100\% \quad \text{.....(B.5)}$$

式中：

C_c ——客户投诉率；

C_t ——客户投诉的订单数；

O ——订单总数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 325.1-2018 包装容器钢桶 第1部分：通用技术要求
 - [2] GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品
 - [3] GB/T 5737-1995 食品塑料周转箱
 - [4] GB/T 6543-2008 运输包装用单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱
 - [5] GB/T 8946-2013 塑料编织袋通用技术要求
 - [6] GB/T 13252-2008 包装容器 钢提桶
 - [7] GB/T 13508-2011 聚乙烯吹塑容器
 - [8] GB 20799-2016 食品安全国家标准 肉和肉制品经营卫生规范
 - [9] GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
 - [10] GB/T 28577-2021 冷链物流分类与基本要求
 - [11] DB13/T 1177-2010 食品冷链物流技术与管理规范
 - [12] SB/T 10379-2012 速冻调制食品
 - [13] SB/T 10428-2007 初级生鲜食品配送良好操作规范
 - [14] SB/T 10857-2012 餐饮配送服务规范
 - [15] YZ/T 0174-2020 冷链寄递保温箱技术要求
 - [16] 中华人民共和国食品安全法 中华人民共和国主席令第9号（2021年4月29日）
 - [17] 《易腐食品在汽车运输过程中的保护》（USDA Protecting Perishable Foods During Transport by Truck）
-