

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/GDLIA

广东省物流行业协会团体标准

T/GDLIA XXXX—XXXX

冷链物流管理体系 要求

Cold chain logistics management system—Requirements

（征求意见稿）

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

广东省物流行业协会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织环境 1

4.1 理解组织及其环境 1

4.2 理解相关方的需求 2

4.3 确定冷链物流管理体系的范围 2

4.4 冷链物流管理体系及其过程 2

5 领导作用 2

5.1 领导作用和承诺 2

5.2 战略 3

5.3 组织的岗位、职责和权限 3

6 策划 3

6.1 应对风险和机遇的措施 3

6.2 质量目标的设定及策划 4

7 资源与能力 4

7.1 资源 4

7.2 能力 5

7.3 意识 5

7.4 内部和外部沟通 5

7.5 成文信息 5

8 运行 5

8.1 关键过程策划和控制 5

8.2 运营管理 6

8.3 供应链管理 6

8.4 冷链物流服务要求 6

8.5 冷链物流服务设计 7

8.6 外部提供的过程和服务的控制 8

8.7 冷链物流服务提供 8

9 绩效评价 9

9.1 监视、测量、分析和评价 9

9.2 内部审核 9

9.3 管理评审 10

10 改进 10

10.1 总则 10

10.2 不符合和纠正措施 10

10.3 持续改进 11

参考文献 12

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。

本文件由广州番禺职业技术学院提出。

本文件由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC 4）归口。

本文件起草单位：广州番禺职业技术学院、广东省物流行业协会、香港物流商会有限公司、广州市粤物冷联标准技术研究有限公司等。

本文件主要起草人：

引 言

本文件根据GB/T 19001—2016《质量管理体系 要求》中过程方法、风险管理和“策划—实施—检查—改进（PDCA）”的指导思想，在GB/T 19001给出的高层结构的基础上，增加了冷链物流服务组织的特定要求，为冷链物流服务组织的审核提供指导。

通过有效应用本文件，可以保证冷链物流服务组织符合适用的法律法规要求和客户要求，增强客户满意度和行业竞争力。

冷链物流管理体系 要求

1 范围

本文件规定了冷链物流管理体系中对组织环境、领导作用、策划、资源与能力、运行、绩效评价与改进的基本要求，规范了冷链物流活动中运营、供应链、营销、信息、资金和安全环节的运行管理要求。
本文件适用于相关组织冷链物流管理体系的建立、实施与评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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—2021 物流术语
- GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
- GB/T 36088—2018 冷链物流信息管理要求

3 术语和定义

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，从生产到消费的过程中使物品始终处于保持其品质所需温度环境的物流技术与组织系统。

[来源：GB/T 18354—2021，5.11]

3.2

管理体系 management system

在冷链物流全过程中，组织建立方针和目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的一组要素。

- 注1：管理体系可以针对单一领域或若干领域，如质量管理、财务管理或环境管理。
 - 注2：管理体系要素规定了组织的结构、岗位和职责、策划、运行、方针、惯例、规则、理念、目标及其实现过程。
 - 注3：管理体系范围可能包括整个组织以及跨组织的单一职能或多个职能。
- [来源：GB/T 19000—2016，3.5.3，有修改]

3.3

相关方 interested party; stakeholder

可影响决策或活动、受决策或活动所影响、或自认为受决策或活动影响的个人或组织。

示例：顾客、所有者、组织内的人员、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴、竞争对手或相对立的社会群体。
[来源：GB/T 19000—2016，3.2.3，有修改]

3.4

供应链管理 supply chain management

从供应链整体目标出发，对供应链中采购、生产、销售各环节的商流、物流、信息流及资金流进行统一计划、组织、协调、控制的活动和过程。
[来源：GB/T 18354—2021，3.9]

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

4.1.1 组织应确定与其宗旨和战略方向相关并可能影响其实现冷链物流管理体系预期结果的各种内部和外部因素。这些内部和外部因素应包括：

- a) 市场的需求、期望和偏好；
- b) 主要竞争对手的相关活动；
- c) 冷链物流管理、技术和创新等方面的能力和水平；
- d) 信用表现和遵守法律法规的情况。

4.1.2 组织应对这些内部和外部因素的信息进行监视和评审。

4.2 理解相关方的需求

4.2.1 组织应确定对保持和持续改进冷链物流管理体系，对稳定提供符合市场要求及适用法律法规要求的冷链物流产品和服务的能力具有影响或潜在影响的相关方及其要求。

4.2.2 组织应对相关方及其要求的信息进行监视和评审。

4.3 确定冷链物流管理体系的范围

4.3.1 组织应明确冷链物流管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

4.3.2 在确定范围时，应考虑：

- a) 4.1 中提及的各种内部和外部因素；
- b) 4.2 中提及的相关方及其要求；
- c) 组织提供的冷链物流产品和服务；
- d) 组织实施的活动之间及其与其他组织实施的活动之间的接口和依赖关系。

4.3.3 组织的冷链物流管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持。如果本标准全部要求适用于组织确定的冷链物流管理体系范围，组织应实施本标准的全部要求。如果组织确定本标准某些要求不适用于其冷链物流管理体系范围，应说明理由。

4.3.4 只有当确定的不适用的要求不影响组织确保其冷链物流服务能力 and 责任，对增强客户满意度也不会产生影响时，方可声明符合本标准要求。

4.4 冷链物流管理体系及其过程

组织应按照本标准要求，建立、实施、保持并持续改进冷链物流管理体系，包括所需过程及其相互作用。在必要的范围和程度上，组织应保持成文信息以支持过程运行，并保留成文信息以确信其过程按策划进行。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

最高管理者应通过如下方面，证实其对冷链物流管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对冷链物流管理体系的有效性承担责任；
- b) 确保制定冷链物流管理体系的战略和目标；
- c) 确保将冷链物流管理体系要求融入组织的业务全过程；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保获得冷链物流管理体系所需的资源；
- f) 沟通有效的冷链物流管理和符合冷链物流管理体系要求的重要性；
- g) 确保冷链物流管理体系实现其预期结果；
- h) 促使、指导并支持人员为冷链物流管理体系的有效性作出贡献；
- i) 促进持续改进；
- j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

5.1.2 以客户为关注焦点

最高管理者应通过如下方面证实其以客户为关注焦点的领导作用和承诺：

- a) 确定、理解并持续满足客户及其适用的法律法规的要求；
- b) 确定和应对可能影响冷链物流产品和服务质量以及增强客户满意的风险和机遇；
- c) 始终致力于增强客户满意。

5.2 战略

5.2.1 战略制定

5.2.1.1 最高管理者应制定冷链物流管理体系战略，包括经营战略、竞争战略和合作战略等。

- a) 经营战略应考虑：
 - 1) 经营的必要条件，包括营运范畴和企业定位等；
 - 2) 利用网络强化组织的品牌价值、增强组织的销售及购买渠道、优化与客户的关系等。
- b) 竞争策略应考虑：
 - 1) 潜在竞争对手；
 - 2) 替代品或服务；
 - 3) 客户的议价能力；
 - 4) 供应商的议价能力；
 - 5) 行业内部竞争。
- c) 合作战略应考虑：
 - 1) 与传统企业合作；
 - 2) 与相关行业合作。

5.2.1.2 最高管理者应确保冷链物流战略与组织的总体战略、能力、内部和外部因素、合规要求、相关方的要求，以及资源相适应。

5.2.2 战略沟通

战略沟通应符合下列要求：

- a) 作为成本信息，可获得并得到保持；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；
- c) 适宜时，可向相关方提供。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应分配职责和权限，以确保：

- a) 冷链物流管理体系要求符合本标准的要求；
- b) 各过程获得预期输出；
- c) 报告冷链物流管理体系的绩效及其改进机会；
- d) 在整个组织中推动以客户为关注焦点；
- e) 在策划和实施冷链物流管理体系变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 确定需要应对的风险和机遇

策划冷链物流管理体系，组织应从如下方面确定需要应对的风险和机遇：

- a) 确保冷链物流管理体系能够实现其预期结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 避免或减少不利影响；
- d) 实现持续改进。

6.1.2 制定应对的措施

组织应策划应对这些风险和机遇的措施，在冷链物流管理体系过程中整合资源实施这些措施，并评价这些措施的有效性。

6.2 质量目标的设定及策划

6.2.1 质量目标的设定

组织应对冷链物流管理体系相关职能、层次和所需过程设定质量目标。

质量目标的设定应符合以下要求：

- a) 与冷链物流发展战略保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑到适用的要求；
- d) 与提供的产品和服务以及增强市场满意相关；
- e) 予以监测；
- f) 予以沟通；
- g) 适时更新。

6.2.2 质量目标实现的策划

策划如何实现冷链物流质量目标时，组织应确定：

- a) 采取的措施；
- b) 需要的资源；
- c) 角色和职责；
- d) 完成时间；
- e) 如何评价结果。

6.2.3 体系变更的策划

当组织确定需要对冷链物流管理体系进行变更时，应考虑以下条件，并策划及系统实施：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 冷链物流管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配和再分配。

7 资源与能力

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供为建立、实施、保持并持续改进冷链物流管理体系所需的资源，应考虑：

- a) 现有内部资源的能力和约束；
- b) 需要从外部获取的资源。

7.1.2 人员

组织应确定并配备所需的人员，以有效实施冷链物流管理体系，并运行和控制其过程。

7.1.3 基础设施和环境

组织应确定、提供并维护所需的基础设施和环境，并对基础设施和环境相关的信息与技术进行管理和控制。

注1：基础设施包括建筑物和相关设施、硬件和软件设备、运输资源、信息技术。

注2：环境包括温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等因素。

7.1.4 监视、测量和溯源资源

当利用监视、测量和溯源等方式来验证冷链物流产品和服务符合要求时，组织应确定、提供、持续维护适合冷链物流特定业务场景并确保其结果有效和可靠所需的资源。

7.1.5 组织的知识

7.1.5.1 组织应确定必要的知识，以运行过程，并获得合格产品和服务。

7.1.5.2 组织的知识应予以保持并在需要的范围内得到。

7.1.5.3 组织应在不断变化的需求和发展趋势中，不断自我审视以确定获取更多必要的知识。

注：组织的知识是组织特有的知识，是为实现组织目标所使用和共享的信息，包括内部知识（如知识产权、从自我经验获得的知识、从失败和成功项目汲取的经验和教训、获取和分享未成文的知识和经验，以及过程、产品和服务的改进结果）、外部知识（如标准、学术交流、专业会议、从外部获取的知识）。

7.2 能力

7.2.1 组织应确定其控制范围内的人员所需具备的能力，确保冷链物流管理体系绩效和有效性。

7.2.2 组织应基于适当教育、培训、技能认定或资历认可，确保组织人员胜任其岗位职责和能力要求。

7.2.3 组织应对适当措施实施质量保证并评价措施的有效性，确保组织人员获得所需的能力。

7.2.4 组织应保留适当的成文信息，作为组织人员能力的证据。

7.3 意识

组织应确保在其控制范围内的工作人员知晓：

- a) 发展战略；
- b) 质量目标；
- c) 符合冷链物流管理体系的贡献和良好影响；
- d) 不符合冷链物流管理体系要求的后果或不良影响。

7.4 内部和外部沟通

组织应确定与冷链物流管理体系相关的内部和外部沟通，包括沟通内容、时机、对象和方式。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

组织的冷链物流管理体系应包括：

- a) 本标准规定的成文信息；
- b) 组织根据其规模、活动、过程、产品及服务类型、过程及其相互作用的复杂程度、人员的能力情况所确定的，为确保冷链物流管理体系有效性所需的成文信息。

7.5.2 创建和更新

创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明；
- b) 形式（包括语言、软件版本、图表）和载体（包括纸质版和无纸化）；
- c) 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 成文信息应在特定场合和时机可获得使用并予以保护（如防止泄密、不正当使用或缺失）。

7.5.3.2 为控制成文信息，组织应进行下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 更改控制（如版本控制）；
- d) 保留和处置。

8 运行

8.1 关键过程策划和控制

8.1.1 组织应对冷链物流管理的关键过程进行策划、实施和控制，并实施第6章所确定的措施，确保所策划的过程对实现冷链物流战略和目标合理的。

8.1.2 为满足冷链物流服务提供的要求（包括客户及相关方要求、冷链物流服务要求、适用法律法规

要求），组织应通过如下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- a) 按照客户要求，遵循法律法规及标准规范的规定，设计冷链物流服务方案并制定运行准则；
- b) 确定提供冷链物流服务所需特定的资源（包括人力资源、设施设备、信息管理）；
- c) 必要时，确定客户对温控、品控、保密等方面的特殊技术要求。

8.1.3 组织应对已识别的冷链物流服务与管理过程（包括客户及相关方服务过程、资产管理过程、运输过程、仓储过程、装卸过程、搬运过程、包装过程、流通加工过程、配送过程、信息处理过程）进行危机管理并加以控制，以实现预期目标。

8.2 运营管理

组织应根据自身特点及冷链物流市场状况采取合适的运营模式，并对运营管理所需的过程进行策划和控制。在对运营管理进行策划和控制时，组织应确定如下方面的内容：

- a) 完整的冷链物流运营体系；
- b) 满足目标客户的要求；
- c) 适合于每个运营过程的评审、验证和确认活动；
- d) 确保冷链物流运营的效率和质量；
- e) 与客户需求相关的反馈和评估；
- f) 各个运营管理过程的职责和权限。

8.3 供应链管理

8.3.1 概述

组织应在供应链上建立战略合作伙伴关系，培养核心竞争力。在策划和控制冷链物流的供应链管理所需过程时应考虑：

- a) 组织的战略和目标；
- b) 冷链物流业务环境与行业发展现状；
- c) 组织内部的协作机制；
- d) 冷链物流信息技术；
- e) 冷链物流产品设计；
- f) 目标客户群和客户价值的衡量；
- g) 冷链物流成本与客户服务水平之间的关系；
- h) 处理需求变化的能力；
- i) 适合于每个过程的监督、评审、验证和确认活动；
- j) 各个过程的职责和权限。

8.4 冷链物流服务要求

8.4.1 客户沟通

8.4.1.1 组织应建立并实施与客户的双向沟通机制。

8.4.1.2 客户沟通内容应包括：

- a) 提供冷链物流服务的有关要求、服务种类、服务项目、服务方式；
- b) 发生紧急情况（如货损、货差、交期异常、温控异常等），应告知客户；
- c) 组织向客户提供的投诉处理渠道及反馈机制、投诉处理进度查询渠道。

8.4.2 要求的确定

8.4.2.1 组织应识别客户及相关方的当前需求、未来需求。

8.4.2.2 在确定向客户提供冷链物流服务的要求时，组织应确保冷链物流服务的要求得到确定，包括：

- a) 客户明确的要求（如交付时间、交付地点、收货人、运输方式、仓储等）；
- b) 适用的法律法规要求及其相关国际公约；
- c) 由于服务的特殊性所必须满足的要求。

8.4.3 要求的评审

- 8.4.3.1 客户需求和期望的确定，应以合同或书面形式在事前进行约定，预防发生争议或造成损失。
- 8.4.3.2 冷链物流服务要求的评审分为框架合同的评审和单项订单的评审两种情况。
- 8.4.3.3 对已通过评审的框架合同，其后续订单的评审可简化流程。

8.4.4 要求的更改

若提供的冷链物流服务要求发生更改，组织应确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

8.5 冷链物流系统设计

8.5.1 总则

- 8.5.1.1 组织应树立服务开发意识，具备创新观念、质量观念、竞争观念、效益观念，根据市场需求和客户需求，设计冷链物流服务方案或过程。
- 8.5.1.2 组织应建立、实施和保持适当的冷链物流系统设计过程，以确保后续冷链物流服务的提供。
- 8.5.1.3 组织应为客户制定可行性、合理性、可操作性的冷链物流解决方案或过程。

8.5.2 设计策划

- 8.5.2.1 组织应根据客户需求，设计冷链物流服务方案，其内容可包括以下方面的全部或部分方案：
 - 冷链物流服务网络运行规划；
 - 冷链运输、仓储、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、逆向物流等物流活动的运行方案、服务流程及物流作业流程方案；
 - 支持冷链物流业务运作的信息系统解决方案；
 - 应对冷链物流服务中不同类型风险的解决方案；
 - 冷链物流成本核算和测控的方案；
 - 冷链物流服务质量 and 绩效的考核方案；
 - 冷链物流服务响应和持续改进的方案。
- 8.5.2.2 在策划冷链物流系统设计时，组织应考虑：
 - a) 冷链物流服务的类型、复杂程度，以及适用的法律法规及标准规范要求；
 - b) 所需的过程，包括冷链物流市场调研、方案设计、评审、验证、确认活动；
 - c) 组织在策划冷链物流服务过程时，应确定过程的输入、预期的输出、过程活动、准则及过程的绩效参数、过程的风险和机会及应对措施。

8.5.3 设计输入

组织应针对所设计的冷链物流服务过程，确定基本的要求。组织应考虑：

- a) 冷链物流服务要求（如规模、服务范围、服务能力、主要服务类型、物品位置）；
- b) 客户及相关方要求、适用法律法规及国际公约要求；
- c) 冷链物流专业技术要求（包括冷库类型、冷链运输线路、运输节约、库存节约）；
- d) 类似冷链物流活动的成功经验和失败教训；
- e) 冷链物流活动对安全、环保、节能、减排方面的影响。

8.5.4 设计控制

组织应对所设计的冷链物流服务和活动过程进行控制，控制的方式包括但不限于评审、验证和确认等方式，可根据具体情况采用单一或以任意组合的方式进行。

8.5.5 设计输出

- 8.5.5.1 冷链物流服务过程设计输出主要包括冷链物流服务的策略、市场定位、冷库类型、冷链运输线路、所需购置的冷链物流设施设备（包括移动制冷、运输设备）、人员需求等内容。
- 8.5.5.2 冷链物流服务过程设计输出应考虑仓储、运输、装卸搬运、包装和处理过程中的安全要求。
- 8.5.5.3 冷链物流服务设计输出应考虑基于物品特性的温控物流、品控物流流程的需求。
- 8.5.5.4 冷链物流服务设计输出应考虑支持冷链业务运作的接口、应急响应的服务流程的需求。

8.5.6 设计更改

组织应根据适用法律法规和标准规范要求、运营环境变化、组织资源变化以及市场需求变化，合理调整服务组合、增加服务内涵、提高服务效率、开发新服务。

8.6 外部提供的过程和服务的控制

应符合GB/T 19001—2016中8.4的要求。

8.7 冷链物流服务提供

8.7.1 冷链物流服务提供的控制

组织应在受控条件下提供冷链物流服务，确保提供的冷链物流服务活动或解决方案得到有效实施。

8.7.2 标识和可追溯性

8.7.2.1 组织提供冷链物流服务各环节的信息记录、应用及管理应符合 GB/T 36088—2018 的要求。

8.7.2.2 组织应建立冷链物流服务的追溯体系，采集追溯信息并在必要时实施追溯。

8.7.2.3 组织在冷链物流服务的产品交接时应诚信、协作，互相配合。

8.7.2.4 组织应建立冷链物流服务的温度信息记录制度，保证全程冷链温度可追溯。

8.7.3 客户和外部供方的财产

8.7.3.1 冷链物流服务提供过程中的客户和外部供方财产主要包括客户委托运输、仓储、配送、流通加工的冷链产品、集装载具、信息资料，以及用于生产和服务的专用设施及设备。

8.7.3.2 组织应对冷链物流服务过程中的客户和外部供方财产予以识别、验证、保护和防护。

8.7.4 安全管理

8.7.4.1 组织应建立冷链物流服务安全管理规章制度，包括安全生产责任、安全管理会议、安全工作汇报、安全管理教育培训、安全事故管理、安全应急管理、防火安全管理、安全管理奖励等制度。安全管理规章制度应考虑从业人员、冷链产品、资产管理、信息管理、设施及设备技术应用的安全。

8.7.4.2 组织应确保其信息管理系统的安全性、保密性，防止客户信息的泄露及不正当使用。

8.7.4.3 组织应根据物品特性在冷链物流各环节进行物品检查、专用设施及设备检查，并建立有效的预警及应急处理机制。

8.7.5 交付后活动

8.7.5.1 组织在确定满足冷链物流服务相关交付后活动的要求时应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与冷链物流服务相关的潜在风险；
- c) 冷链产品的物品特性及物流服务要求；
- d) 冷链物流服务合同及附加的服务要求。

8.7.5.2 组织应确定冷链物流服务的交接要求，交接要求应包括：

- a) 冷链物流服务交接的流程和方式。交接方式包括现场交接、采用信息化交接、其他交接方式；
- b) 冷链物流服务交接的人员、时间、地点、产品种类、温度、数量、正副本份数及签章；
- c) 冷链物流服务交接的各类随附单证及记录；
- d) 冷链物流服务交接的异常处理及相应的预防和处置措施。

8.7.6 更改控制

组织应根据客户需求的变化对冷链物流服务过程活动实施变更与持续改进。

8.7.7 冷链物流服务的放行

8.7.7.1 组织应根据冷链物流服务活动的特点，策划并在适当阶段实施放行检查，防止非预期交付。

8.7.7.2 组织检查对象包括冷链产品、冷链物流设施及设备、冷链物流相关从业人员及其能力、冷链运输过程、仓储过程、配送过程、流通加工过程。检查依据包括国家标准、行业标准或地方标准、公司管理制度和检验规范、服务规范、人员考核要求、产品储存与运输条件、客户及相关方要求。

8.7.8 不符合控制

8.7.8.1 组织应制定成文信息，对物流服务过程中未能满足客户要求、企业管理规定和法律法规要求的输出进行识别和控制。

8.7.8.2 组织应根据不符合信息和影响程度采取相应的控制措施，包括纠正、暂停服务、赔偿、告知客户、获得让步接收的授权。

8.7.9 应急响应

组织应急响应工作至少应包括以下内容：

- a) 组织应制定紧急状态处理预案，确立紧急状态处理机制、重大事项报告制度及明确责任人；
- b) 组织制定的应急预案应保证出现关键基础设施及设备故障或破坏、公共卫生事件、劳动力短缺等紧急状态时冷链物流服务的持续性；
- c) 组织应根据风险和对客户的影响制定应急计划；
- d) 当发生意外事件时，组织应及时采取应急措施，主动和客户进行沟通或按合同约定进行处理；
- e) 组织应定期测试应急计划的有效性；
- f) 组织包括最高管理者在内的跨部门小组对应急计划进行评审，并在需要时进行更新；
- g) 制定的应急预案、应急计划应形成文件，并保留描述修订以及更改授权人员的成文信息。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

9.1.1.1 组织应策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和评价过程：

- a) 证实冷链物流达到预期目标；
- b) 确保冷链物流管理体系的符合性和有效性；
- c) 评价并改进冷链物流服务能力 and 绩效。

9.1.1.2 组织应监视与冷链物流相关的内外部因素和冷链物流过程，并利用监视信息，对战略调整、过程变更和改进等方面的决策活动提供支持。

9.1.2 客户满意和信用评价

组织应监视客户对其需求和期望已得到满足的程度的感受，并监视客户对组织的信用评价。

9.1.3 分析和评价

9.1.3.1 组织应识别影响冷链物流成功的关键因素，根据自身运营情况建立并实施包括综合绩效、仓储质量绩效、运输质量绩效、信息化绩效、客户服务绩效等维度的关键绩效指标分析和评价机制，用于分析和评价冷链物流管理体系的绩效和有效性。

9.1.3.2 组织应从内部或外部选择合适的标杆，对比分析和评价冷链物流管理体系改进的需求。

9.1.3.3 组织应对监视和测量中获得的数据和信息进行分析，并利用分析结果评价：

- a) 冷链物流产品和服务的符合性；
- b) 客户满意程度；
- c) 冷链物流管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 冷链物流管理体系改进的需求。

9.2 内部审核

组织应每年至少实施一次覆盖冷链物流管理体系所有过程、部门、场所的内部审核，确认是否符合组织自身的质量管理体系要求和本文件要求，以及冷链物流管理体系是否得到有效实施和保持。组织应：

- a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核；
- d) 确保相关管理者获得审核结果报告；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照“每年至少实施一次”的原则，对组织的冷链物流管理体系进行评审，并确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的情况；
- b) 与冷链物流管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关冷链物流管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
 - 1) 客户和有关方满意程度的反馈；
 - 2) 冷链物流目标的实现程度；
 - 3) 冷链物流服务过程的绩效情况；
 - 4) 冷链物流服务过程绿色环保、节能减排、安全运行的情况；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核结果；
 - 7) 外部供方和采购管理的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 冷链物流管理体系所需的变更；
- c) 资源和能力的需求。

10 改进

10.1 总则

组织应确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足客户要求和增强客户满意度。应包括：

- a) 改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进冷链物流管理体系的绩效和有效性。

10.2 不符合和纠正措施

当出现不符合，包括投诉所引起的不符合，组织应：

- a) 对不符合做出应对，适用时：
 - 1) 采取措施以控制和纠正不符合；

- 2) 处置产生的后果。
- b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：
 - 1) 评审和分析不符合；
 - 2) 确定不符合的原因；
 - 3) 确定是否存在或可能发生类似的不符合；
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新在策划期间确定的风险和机遇；
- f) 需要时，变更冷链物流管理体系；
- g) 组织应保留成文信息，作为下列事项的依据：
 - 1) 不符合的性质以及随后采取的措施；
 - 2) 纠正措施的结果。

10.3 持续改进

10.3.1 组织应持续改进冷链物流管理体系的适宜性、充分性和有效性；

10.3.2 组织应考虑分析和评价的结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机遇。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18354—2021 物流术语
 - [2] GB/T 28843—2012 食品冷链物流追溯管理要求
 - [3] GB/T 40956—2021 食品冷链物流交接规范
 - [4] RB/T 067—2021 物流服务组织质量管理体系 要求
-