

T/GSQA

甘肃省质量协会团体标准

T/GSQA 004—2020

商贸流通供应链仓配一体化服务管理要求

Requirements of warehouse and distribution integrated service management for trade circulation supply chain

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

甘肃省质量协会
甘肃省物流行业协会 发布
甘肃省交通运输协会

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 仓储配送服务项目.....	1
5 仓储服务管理要求.....	2
5.1 入库.....	2
5.2 存储管理.....	2
5.3 货物出库.....	3
5.4 发货人退货.....	3
5.5 货物退库.....	4
6 配送服务管理要求.....	4
6.1 配送前提.....	4
6.2 配送要求.....	4
6.3 拆包验货.....	4
6.4 代收货款.....	4

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。

本文件由兰州市流通领域现代供应链试点城市标准化体系建设项目组提出。

本文件由甘肃省质量协会归口。

本文件起草单位：甘肃铁邦物流有限公司、甘肃省物流信息研究院、甘肃省物产集团兰州物流园有限公司、甘肃苏宁物流有限公司、兰州全程德邦物流有限公司、甘肃省质量协会、甘肃省物流行业协会、甘肃省交通运输协会。

本文件主要起草人：李斌、周红宇、王久梗、闫军、岳建武、景远亮、张京、白晓、赵欣德。

请注意本文本的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

商贸流通供应链仓配一体化服务管理要求

1 范围

本文件规定了仓储配送服务项目、仓储服务管理要求和配送服务管理要求。

本文件适用于兰州市流通领域现代供应链体系建设试点企业和甘肃省质量协会、甘肃省物流行业协会、甘肃省交通运输协会内的相关企业。

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 18127 商品条码 物流单元编码与条码表示

GB/T 33257 条码技术在仓储配送业务中的应用指南

GB/T 35738 物流仓储配送中心输送、分拣及辅助设备 分类和术语

3 术语和定义

GB/T 35738界定的术语和定义适用于本文件。

4 仓储配送服务项目

仓储配送服务项目内容详见表1。

表 1 仓储配送服务项目

序号	服务项目	
1	仓储服务	入库
2		存储
3		出库
4		退货入库
5		货物退仓
6		其他增值服务
7	培训服务	正向配送
8		逆向配送
9		其他增值服务

5 仓储服务管理要求

5.1 入库

5.1.1 入库预约

委托方将货物存入物流仓库时，应在发货前提前至少1个工作日办理入库预约，下达入库订单，物流公司接受委托方的入库申请的，预约成功。

入库预约应标明到货时间和货物明细，货物明细包括但不限于名称、型号、款式、规格、数量、生产日期、有效期、尺寸、重量。

5.1.2 送货到库

预约成功后，委托方应根据与物流公司预约成功的时间将货物送到指定的仓库。

委托方送货车辆到达仓库后，物流公司可根据业务需要，现场排定入库收货作业的顺序，若出现无法完成收货时，委托方应同意物流公司可对到货货物进行合理拒收。

5.1.3 货物验收

收货入库时，物流公司应对货物进行验收，检查货物明细是否与入库订单相符、货物外包装是否破损并进行一定比例的开箱验货。

委托方确认物流公司开箱验货只对最小销售包装的外观、货物基本信息及影响货物存储管理的重要信息（有效期、存储环境等）进行验视，不对货物真假及质量负责。

5.1.4 粘贴条码

委托方应粘贴物流条码，物流条码应符合GB/T 18127和GB/T 33257的规定。委托方可将缺失或不能使用的条形码委托物流公司代打贴码，委托方向物流公司支付代打贴码的服务费用。

5.1.5 问题货物处理

验收中有问题的货物，物流公司可拒收并退还给委托方；货物入库后发现有问题，物流公司应要求委托方予以取回或按不良品进行管理和收费。

5.1.6 库存信息维护

收货入库后，双方应各自保管好相关的货物交接单据，物流公司应将货物入库信息存入系统，并将相关信息反馈给委托方知悉。

5.2 存储管理

5.2.1 保管承诺与条件

委托方货物入库后由物流公司提供货物的存储保管服务，保证货物数量和外观上无差异（自然损耗除外），同时委托方认可物流公司提供的仓储条件为常规温度和常规湿度。

委托方对于仓储条件有冷藏、保湿保温等特殊要求的，应明确提出并与物流公司另行签订补充协议。

5.2.2 货物盘点

委托方自行或委托物流公司对库内货物进行额外盘点时，应提前至少10日书面通知物流公司。

苏宁物流根据实际情况安排盘点时间并通知委托方；委托方自行盘点的，委托方应遵守物流公司的库房规定。

发生盘亏且属于物流公司责任的,由物流公司依据本合同约定向委托方承担责任;如发生盘盈的,委托方同意盈余部分归物流公司所有。

5.2.3 货物抽检及处理

委托方可委托物流公司对货物进行库内抽检服务,抽检结束后物流公司应将抽检结果反馈给委托方,同时抽检过程中发现不符合合格标准的货物,委托方应同意物流公司有权按照不良品予以处理。

5.2.4 不良品保管

对于不良品,委托方同意物流公司按合同约定的收费标准收取仓储费用,同时委托方应尽快办理退库手续。

5.2.5 货物损坏处理

委托方货物有变质或其他损坏的,物流公司应及时通知委托方。

变质或损坏的货物危及其他货物的安全或正常保管的,委托方应授权物流公司先行对货物进行必要和适当的处置,并于事后将具体情况告知委托方。

5.3 货物出库

5.3.1 货物发货

货物存储期间,物流公司接到委托方发送的发货订单之后,应按照订单内容对库内的货物进行拣货、复核、打包、粘帖运单并办理发货交接,同时向委托方反馈运单信息。

5.3.2 特殊包装

委托方拟出库的货物有特别包装要求的,委托方应向物流公司说明并委托物流公司提供包装服务。

5.3.3 取消发货处理

物流公司作业系统中货物状态显示“发货过账”之前,委托方应取消发货订单,物流公司可取消发货且不收取委托方费用。

物流公司作业系统中货物状态显示已“发货过账”的,委托方取消发货订单,应承担货物发货及订单取消之后重新入库的相关费用,相关费用按照合同附件中货物发货及退货入库的费用计收。

5.3.4 发货错误处理

出现货物少发、多发或错发时,经核实属物流公司原因造成的,物流公司应及时采取适当措施予以补救;如货物无法追回的,物流公司依据本合同约定向委托方承担赔偿责任。

5.4 发货人退货

5.4.1 签收前退货

收货人签收前发生退货时,委托方同意物流公司将货物直接退回物流仓库,并向委托方反馈货物返程及重新入库的情况,相关的正向配送、返程及退货入库费用由委托方承担。

5.4.2 签收后退货

委托方因收货人签收货物后要求退货而拟委托物流公司提供退货服务,——应通过双方约定的形式向物流公司下达退货订单;

——经物流公司同意后根据退货订单内容前往取货处取货，退货订单内容包括如退货人、取货地址、货物名称、数量、型号、外包装、损坏情况等；

——对退货货物进行检查并核实货物信息，信息一致的，接收货物并退回物流公司仓库；不一致或发现其他损坏情况，物流公司不予接收货物并向委托方报备；

委托方有其他检查需求的应在退货订单上注明，对于未注明的内容物流公司不予检查，货物损失的由委托方自行负责；

委托方向物流公司支付退货配送及入库服务费，且委托方确认货物销售包装已拆开或货物为损坏品的由物流公司按照不良品进行管理，超24小时取货的需重新预约，并计收相应仓储费用。

5.5 货物退库

5.5.1 退货预约

委托方可根据自身需求或物流公司建议，办理退库预约，下达退库订单，将货物退出仓库，

委托方退库预约成功后，物流公司应根据实际情况安排退库交接时间并通知委托方，委托方应按时上门提取退库货物，未按时取货的需重新预约，并计收相应仓储费用。

5.5.2 退货交接

委托方或委托方委托的承运人接收退库货物时，应与物流公司按照退库订单进行货物交接，货物交付给委托方或委托方委托的承运人后，货物损坏灭失的风险由委托方承担。

6 配送服务管理要求

6.1 配送前提

货物出库后由物流公司根据委托方发送的订单内容提供货物配送服务。

委托方所选择的送货地址应在物流公司的配送服务区域之内，超出配送服务区域的不予提供配送服务，由委托方自行运输配送。

物流公司可按照其作业规则处理货物打包及分票事宜，委托方对此无异议，且单件货物价值超过2万元人民币的，委托方应自行运输配送或采取其他更为稳妥的运输方式。

6.2 配送要求

物流公司应按其公开承诺的服务内容及标准向委托方提供配送服务，将货物及时、安全地送达收货人。

委托方应按照物流公司的收费标准向其支付运费、远程费、超重费、代收货款服务费、保价费、退货返程费用等配送服务费用。

委托方提供的服务项目、重量、注意事项、收货人的名称、地址、联系电话等配送信息应准确无误，因配送信息有误而导致的损失及责任由委托方承担。

6.3 拆包验货

物流公司应及时将送达完成的信息反馈给委托方。

收货人拒收货物时，委托方应支付物流公司服务费用，拒收货物由物流公司原因造成除外。

6.4 代收货款

委托方下订单委托物流公司代收货款的，委托方应填写订单相关信息，因收货人名称、手机号码、货款金额漏填、错填或货款金额大小写不一致等造成的经济损失由委托方承担。

物流公司仅在有限地区及2万元人民币范围内提供代收货款服务，委托方提交订单选择的配送地址不在服务范围之内或代收货款超过2万元人民币的，物流公司不提供代收货款服务。

物流公司提供代收货款服务时，委托方应按照本相关收费标准向物流公司付代收货款服务费。
