

T/GSQA

甘肃省质量协会团体标准

T/GSQA 006—2020

商贸物流配送服务规范

Specification of commercial logistics distribution service

(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
3.1 配送.....	1
3.2 配送中心.....	1
3.3 拣选.....	1
4 基本要求.....	1
4.1 人员要求.....	1
4.2 设备要求.....	2
4.3 组织要求.....	2
5 配送中心作业.....	2
5.1 收货.....	2
5.2 入库.....	2
5.3 订单处理.....	2
5.4 备货.....	2
6 运输.....	3
6.1 送货调度.....	3
6.2 交接.....	3
6.3 装车.....	3
6.4 运输.....	3
7 按址送货.....	3
8 订单异常处理.....	4
9 风险控制.....	4
10 服务评价指标.....	4
10.1 货损率.....	4
10.2 货差率.....	4
10.3 准时配送率.....	4
10.4 顾客满意度.....	5

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、甘肃省物流行业协会、甘肃省交通运输协会、甘肃省质量协会。

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

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。

商贸物流配送服务规范

1 范围

本文件规定了物流配送服务的基本要求、配送服务流程、配送中心作业、配送运输、送达服务、信息服务、风险控制、投诉处理。

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物流行业协会、甘肃省质量协会、甘肃省交通运输协会内的商贸物流企业。

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 18354 物流术语

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

WB/T 1055 物流从业人员职业能力要求 第1部分：仓储 配送作业与作业管理

3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 18354中的一些术语和定义。

3.1 配送

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

3.2 配送中心

从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织。

3.3 拣选

按订单要求从储存场所拣出物品的作业。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 从业人员上岗前应经过岗位培训，具备 WB/T 1055 中要求的职业能力后方可上岗。

4.1.2 在岗人员应严格遵照设备的操作规程以及规定的指挥信号、作业范围进行作业。

4.1.3 应着装整洁，形象良好。语言表达清楚、整洁，语气温和、礼貌待人，工作应严肃认真，爱护投送物品。

4.1.4 雨季投送时，应配备、携带相应的避雨器具，以保护投送物品不被雨淋。

4.2 设备要求

所有设施设备应工况良好，发现设施、设备具有安全隐患时，应及时维修。承运车辆应保证技术状况良好。

4.3 组织要求

4.3.1 应建立完善的质量管理体系，保证配送服务质量。

4.3.2 根据订单，科学估算配送作业量，制定完善配送计划。

5 配送中心作业

5.1 收货

5.1.1 应根据到货通知信息，制作到达物品作业计划，包括入库安排、货物准备、储备方案等。

5.1.2 作业计划应下达给相关操作部门，以便工作人员熟悉到库物品，精确和妥善安排场地，并进行相关环节的准备。

5.1.3 根据下达的物品作业计划，进行货物安排、场地验收、确定堆垛方法、苫垫方案等准备工作。

5.1.4 对入库物品应制定严格的验收方式，明确各方在验收中的责任。对特殊物品入库时宜采用共同验收，如果采用单方验收应保留验收证据。所有经过检验的物品都应当填写检验记录单。

5.1.5 入库物品验收完毕后，由仓库管理人员根据验收结果，在货物入库单上签收，并办理货物入库手续，及时的完成入库信息的采集、传输和存储工作。

5.2 入库

5.2.1 根据入库物品信息，按照储存区域的划分原则及货物分配计划，生成入库物品货物分配信息。

5.2.2 入库单审核后，交给相关人员进行堆垛、上架作业，完成物品的入库工作。

5.3 订单处理

收到订单后，对订单进行整理并审核。整理订单包括：订单是否规范完整、订单的有效性分析（有效订单、无效订单、客户优先权分析）、库存查询、库存分配情况等；核对订单应核对：配送地址、商品代码及名称、商品数量、商品货位号等。

5.4 备货

5.4.1 仓储管理人员确认提货单的合法性后，做好出库准备工作。

5.4.2 货物出库前，应做好人员、设备等方面的准备工作：对有特殊需求的货物，做好出库路线规划；应根据提货人的要求，提前对货物进行包装，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。

5.4.3 货物准备完结，仓储管理人员应办理交接手续，并及时、有序开展出库操作。

5.4.4 根据客户要求，及时、准确、完整地向客户提供物品出库信息。

6 运输

6.1 送货调度

6.1.1 在接到发运计划和送货信息后，应制定送货作业计划，合理安排车辆，并及时下达给相关人员。

6.1.2 应根据送货作业计划，及时通知收件人做好接货准备。如收件人目前无法接货，可调整相应的送货时间，三次预约无效后，可将物品返回委托人或上一环节。

6.1.3 在明确发车时间、行车路线、交接地点、到达时间、所送物品等详细信息后，应进行车辆检查并确保其性能、车体、车门、车窗良好。

6.2 交接

6.2.1 应逐一检查物品的包装是否完好。

6.2.2 对于包装捆扎后的物品，按包装捆扎上的标识确认，不作逐件核实验收。如发现水湿、污损、丢失等物品不能配送给收件人时，应及时联系，等待处理意见。

6.2.3 在交接时发现规格、质量、路向等问题时，及时改正。

6.2.4 交接完毕后，双方签字确认。

6.3 装车

6.3.1 确定装车人员及设备到位后进行装货。

6.3.2 应根据送货物品的差异性对物品进行分类装货。

6.3.3 根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车等原则进行装货。

6.3.4 装车应做到轻拿轻放，严格按照物品外包装上的储运指示标志进行操作。

6.3.5 装车物品应均衡分布，防止偏重。

6.4 运输

6.4.1 应严格在规定时间内发车，按计划路线行驶。

6.4.2 运输中应保证行驶的安全性及有效的控制路途行驶时间。

6.4.3 对运输中出现有物品散落、损坏、捆绑不牢、货车篷布遮盖不严等情况时，应及时采取措施，对物品加以整理，必要时调换车辆，同时登记备案。

6.4.4 运输途中不得进行不必要的停顿和其他无关的运输作业。

7 按址送货

7.1 应按标签上标明的收件人地址进行送货。

7.2 在与收件人见面后应主动出示相关证件，证明身份（如工作证、身份证等）。

7.3 应有礼貌的要求收件人出示有效身份证件（身份证、户口簿、护照、军官证等），以证明收件人身份。

7.4 收件人应对签单确认签收，进行物品卸货操作。如果收件人对物品拒绝确认后，请收件人说明原因，在签收单上批准后，返回相关物品。

7.5 交接签收完毕后，送货人员将物品交付收件人，并带回签收单的回执联。

7.6 物品投送完毕后，应及时将签收信息反馈到信息系统中，反馈的签收信息宜包括投送人员姓名，收件人姓名，投送时间，物品完好状态，是否退货等。

8 订单异常处理

8.1 出现无法投送的物品时，应将物品返回配送中心。投送物品有下列情况之一的作为无法投送的物品：

- a) 收件人地址书写不详或错误，且无法电话联系；
- b) 原书写地址无此单位或收件人，且无法电话联系；
- c) 收件人为已经撤销的单位，且有无合法代收单位；
- d) 收件人死亡，且无合法代收人；
- e) 收件人拒收的物品；
- f) 其他原因无法投送的物品。

8.2 对不符合进货标准和要求的物品进行退货或换货处理。

9 风险控制

9.1 风险管理应贯穿于服务全过程，使风险得到有效控制。

9.2 对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型（如自然灾害、交通事故等）应制定相宜的应急解决方案。

9.3 应采取适宜的防范措施（如防火、防盗、防抢、防雨淋措施等），使风险得到有效控制。

9.4 发生意外事件时，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。

10 服务评价指标

10.1 货损率

货损率是指考核期内由于拣选、流通加工、配送货过程中造成的货物损失占配送货的总量的比率。货损率可依据客户合同约定，未约定货物货损率应不高于0.05 %。

10.2 货差率

货差率是指考核期内由于配送累计差错次数在配送总次数的比率。货差率应不高于0.1 %。

10.3 准时配送率

准时配送率是指考核期内按客户要求准时将货物送达的订单数占全部订单数的比率。准时配送率应不低于95 %。

10.4 顾客满意度

顾客满意度按照SB/T 10409进行评估，订单配送服务满意度应不低于85%。
