

T/GSQA

甘肃省质量协会团体标准

T/GSQA 007—2020

商贸物流仓储服务规范

Specification of commercial logistics warehouse 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
甘肃省交通运输协会
发布

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 仓储作业内容.....	1
4.1 入库作业.....	1
4.2 在库管理.....	3
5 出库.....	5
5.1 出库前准备.....	5
5.2 核对出库凭证.....	5
5.3 备货.....	6
5.4 出库交接.....	6
5.5 销账存档.....	6
6 风险控制.....	6
7 服务质量评价指标.....	6

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、甘肃省物流信息研究院、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：王久梗、李斌、周红宇、闫军、岳建武、景远亮、白晓、张京、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。

商贸物流仓储服务规范

1 范围

本文件规定了物流仓储服务的术语和定义、仓储作业内容、风险与应急管理、投诉处理、服务质量保证、服务质量评价指标。

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

GB/T 21071 仓储服务质量要求

3 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 仓储 storage

利用自建或租赁库房、场地及相关设施设备进行物品的入库、储存、保管、出库的行为。

3.2 盘点 inventory

对储存物品的品种、规格、数量进行清点对账。

4 仓储作业内容

4.1 入库作业

4.1.1 入库准备

4.1.1.1 应对客户提供的入库信息或单据，审核其合法性、有效性及内容的准确性、完整性，确认无误后执行。

4.1.1.2 应根据客户的入库预报信息或单据编制物品入库计划，协调客户和企业各部门，做好入库准备。

4.1.1.3 应根据入库物品的属性和保管要求，结合仓库分区、分类和定位保管的要求，核算占有货位面积，并根据货位的具体使用原则，遵守最近、最捷、最廉、最适的原则，合理安排库区和货位，以及进行清扫、消毒工作。

4.1.1.4 应根据入库物品的性能、保管要求、数量、保管时间、库区及气候的具体条件确定堆垛方法，制定苫垫方案，准备苫垫材料，确保入库物品的安全。

4.1.1.5 应根据入库物品的属性确定好装卸搬运工艺方法，保证入库物品安全。

4.1.1.6 应根据入库物品的属性准备好劳动保护用品，确保人员安全。

4.1.1.7 应根据入库物品的计划运抵时间确定好入库作业时间，合理组织人力和设备，提高装卸搬运机械化、自动化，节省时间，降低货物的残损率。

4.1.1.8 应根据入库物品的属性准备好验收设备，保证入库物品的验收。

4.1.1.9 应按要求准备物品入库过程所需的各种报表、单证、记录簿（如入库记录、理货检验记录、残损单）。

4.1.2 入库验收

4.1.2.1 应对入库物品制定验收方式，明确各方在验收中的责任。

4.1.2.2 对特殊物品验收宜采用共同验收的方式，如单方验收应保留验收证据。

4.1.2.3 入库待验收物品应具备入库通知单、合同副本，供货单位提供的材质证明、装箱单、发货明细表以及承运单位的运单。凡资料未到或资料不齐的，应及时向客户索取。资料不齐的物品则作为待验物品放在待验区，待物品相关资料到齐后再验收。

4.1.2.4 货物验收可采用下列方式：

4.1.2.4.1 全检方式

宜用于物品数量小、规格复杂、包装不整齐、抽检发现的问题太多的情况下。

4.1.2.4.2 抽检方式

宜用于大批量、包装规格一致的物品，若在抽检中发现的问题太多，应扩大检验范围，直至全检。

4.1.2.5 入库验收程序包括：

- a) 品种、规格检验：物品进库，要检验该批物品品种、规格是否与入库单相符；
- b) 数量检验：必须做到准确，采用检斤、计件和检尺求积方式进行；
- c) 外观质量检验：检验物品包装是否完好、牢固、有无残破，还包括物品的重量尺寸、标签、标志、气味、颜色、手感的检验；
- d) 内在质量检验：包括对物品内在质量和化学性质进行检验，查看随货产品的质量保证书、合格证。

4.1.2.6 发现数量问题时，应做到：

- a) 数量短缺在误差规定的范围内的，按原数入库入账；
- b) 数量短缺超过误差规定的范围的，应做好入库验收记录，交企业主管部门与客户交涉；
- c) 实际数量多于计划量的，由企业主管部门向客户退回物品或要求客户增加费用。

4.1.2.7 发现质量问题时，应做到：

- a) 物品质量不符合规定要求时，应及时告知客户并做好验收记录，协助客户办理退货或换货；

b) 物品规格不符或错发时,应及时告知客户并做好验收记录,同时交由企业主管部门与客户交涉办理退货。

4.1.2.8 在物品验收过程中发现异常情况,应对待处理的物品单独存放,妥善保管,防止混杂、丢失和损坏,及时通知客户处理并做好处理记录。

4.1.2.9 经过检验的物品应当填写检验记录单,有保质期的物品应当记录保质期。

4.1.3 物品入库

4.1.3.1 入库物品验收完毕后,由仓储管理人员根据验收结果,在物品入库单上签收,并办理物品入库手续,及时完成物品入库信息的采集、传输和存储工作。

4.1.3.2 物品入库手续包括下列步骤:

4.1.3.2.1 登账

建立入库物品的明细账,根据物品入库单和有关凭证建立的物品保管明细账目,包括物品类别、名称、数量、规格、累计数或结存数、存货人或提货人、批次、单价、金额、物品的具体存放位置。

4.1.3.2.2 立卡

应将各种物品的名称、数量、规格、质量状况信息编制成卡片,并放在货架或货堆的相应位置上,宜采用RFID、条码或二维码。

4.1.3.2.3 建档

将物品入库全过程的有关资料进行整理、核对,建立资料档案。

4.1.3.2.4 信息存储

将物品入库信息及时准确的存储到信息管理系统中,包括客户信息、供应商信息、物品特性信息和订单信息。

4.2 在库管理

4.2.1 理货

4.2.1.1 应对物品进行数量清点、检查外观、剔除残损、分类分拣、安排货位、指挥作业、处理现场事故、办理交接手续和完成记录。

4.2.1.2 应在入库现场与送货人共同进行理货,根据入库单据、物品属性、运输单据、仓储合同、仓储规章制度、相关法律、法规和规范进行理货,理货完毕后在现场记录及时签署单证。

4.2.1.3 进行理货的单据包括入库单、送货单、计数单、交接清单和现场记录单。

4.2.2 堆码

4.2.2.1 物品堆码应遵循以下原则:

- a) 堆码方式应合理、安全、整关、美观,低耗,便于检查和盘点,有效利用仓库容量;
- b) 堆码应符合物品理化性质要求,防止交叉污染;
- c) 应根据物品保管的要求,进行垫垛、苫盖等操作;
- d) 物品堆码应符合垛距、墙距、顶距、灯距和柱距要求,以便于物品搬运、盘点和养护。

4.2.2.2 物品堆码实行分区、分类管理,应根据入库物品的包装外形、重量、数量、性能和特点,结合地坪负荷、存储时间,将物品分别堆成各种垛形。

4.2.2.3 在对物品进行堆码时,装卸、搬运作业应符合物品包装上的运输图示标志要求,无图示标志要求的以不损坏物品外包装和使用价值为准。

4.2.2.4 对于在库的不同物品,采用地面平放式、托盘平放式、直接堆放式、托盘堆码式和货架存放式存放。

4.2.3 苫垫

4.2.3.1 苫垫包括物品堆垛之前的垫垛工作和物品堆垛好之后的苫盖工作。

4.2.3.2 垫垛应满足以下要求:

- 衬垫物不影响待存物品的品质,应坚固耐压;
- 地面应平整夯实,衬垫物应铺平放正,保持同一方向,露天堆场应布置畅通的排水系统;
- 直接接触货物的衬垫面积与货垛底面积相同,衬垫物不得露在货垛外面,以防遇水顺着衬垫物内流浸湿物品;
- 垫底高度应视物品特性、气候条件、库场地理位置确定,无通风要求的物品存放在地面干燥的库房内,应在垛底铺层油毡或帆布;
- 露天货物的垫高不得低于30cm,库层内不得低于20cm。

4.2.3.3 苫盖应满足以下基本要求:

- 选择合适的苫盖材料;
- 苫盖应牢固;
- 苫盖的接口应有互相叠盖,不得迎风叠口或留空隙;
- 苫盖必须拉挺、平整,不得有折叠和凹陷,防止积水;
- 苫盖的底部与垫垛齐平,不得腾空或拖地,并牢固地绑扎在垫垛外侧或地面的绳桩上,衬垫材料不得露出垛外,以防雨水顺延渗入垛内;
- 使用旧的苫盖物或在雨水丰沛季节,垛顶或者风口需要加层苫盖,确保雨淋不透。

4.2.4 维护保养

4.2.4.1 应对入库物品和货位进行清楚有效的编码,保证仓储作业准确而迅速,并有利于使用信息系统和设备进行高效的管理。

4.2.4.2 对于在库物品的管理应面向通道、先进先出、同类归一、形状对应、重量对应、标记明确和分层堆放。

4.2.4.3 保持库场整洁,库内温湿度符合在库物品保管的要求。

4.2.4.4 应针对物品的特性,结合仓库的具体条件,采取维护保养手段,防止物品腐蚀变质、丢失、损坏。

4.2.4.5 对水湿、变质、残损及包装有异状的物品应做好记录或按与客户的约定办理,并单独存放。

4.2.4.6 应定期或不定期检查、养护。

4.2.5 盘点

4.2.5.1 应定期对仓储物品进行检查和盘点，做到账货相符、账账相符、账卡相符。

4.2.5.2 采用射频、条码、二维码等自动识别和数据采集技术实现对仓库的动态盘点和定期盘点。

4.2.5.3 盘点包括以下内容：

——定期对储存物品的数量、质量、保管条件（温度、湿度）、安全进行检查、养护，并建立有效的预警机制；

——根据盘点情况，对水湿、变质、残损及包装有异状的物品做好记录或按客户的约定办理，并单独存放；

——配合需求变动和品项变化及时调整仓储区域和储位分配；

——根据客户要求，及时、准确、完整地向客户提供物品入库、出库及在库数据，数据反馈及时、完整、齐全。

4.2.5.4 盘点步骤如下：

e) 盘点前准备；

f) 确定盘点时间、人员和方式；

g) 清理待盘点场所；

h) 盘点作业；

i) 盘点结果处理和差异分析。

4.2.6 根据客户要求，及时、准确、完整地向客户提供物品在库数据，数据反馈及时、完整、齐全。

5 出库

5.1 出库前准备

5.1.1 货物出库应按照以下要求；

a) 必须制定合理的出库计划，做好物品出库安排；

b) 必须凭借正式单据和手续；

c) 必须坚持先进先出的原则；

d) 必须做好物品发放的各项准备；

e) 及时记账；

f) 保证物品出库作业时的安全。

5.1.2 仓储管理人员确认提货单的合法性后，做好出库准备工作。

5.1.3 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、备货等准备工作，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。

5.2 核对出库凭证

5.2.1 物品出库凭证为出库单，应由主管分配的业务部门的签章。

5.2.2 出库凭证应包括收货单位名称、物品名称、规格、数量、单价、总价、有关部门和人员签章。

5.2.3 仓储管理人员应全面核对出库单的内容，无误后，方可进行出货。

5.2.4 凡在证件核对尺寸与物品名称、规格型号不对的，印签不齐全、数量有涂改、手续不符合要求的，均不能出库。

5.3 备货

5.3.1 对于大宗物品出库，可在原货位上备货。

5.3.2 对于小批量或是需要集中配装的出库物品，宜按照出库凭证上所列的物品名称、规格、数量，经过搬卸作业，送到指定的待运场所集中备货。

5.3.3 出库物品的包装要符合运输部门的规定，根据运输情、帝寸物品进行整理加固或改换包装，以便于搬运装卸。

5.3.4 对于拼箱物品应做好拣选、分类和整理等准备工作，根据要求进行分装。

5.4 出库交接

5.4.1 物品准备完毕，出库凭证核查无误后，仓储管理人员应办理物品交接手续，并及时、有序开展出库操作。

5.4.2 出库物品为客户自提方式，应将物品和证件相提货人当面点清，然后办理交接手续。

5.4.3 出库物品为代运方式，则应办理内部交接手续，也就是由仓储管理人员向运输部门或包装部门的人员点清交接，由接收人签章，以划清责任。

5.4.4 运输人员根据物品性质、重量、包装、收货人地址和其他情况选择运输方式后，应对物品进行清点，做好标记，整理发货凭证、装箱单等运输资料，向承运单位办理委托代运手续。

5.4.5 承运单位同意承运后，运输人员应及时将物品安全无误地交给承运单位，并办理结算手续，同时也要向承运部门提供发货凭证样本、装箱单，以便和运单一起交给收货人。

5.5 销账存档

物品出库完毕，仓储管理人员应：

- a) 及时将物品从仓储保管帐上核销，以便帐货相符，及时准确的反应物品进出、存取的动态；
- b) 将留存的提货凭证、记录、文件等归入货物档案；
- c) 将已空出的货位标注在货位图上，以便安排其他物品；
- d) 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 风险控制

6.1 树立风险意识，使风险控制贯穿于常温仓储服务的每一操作环节。

6.2 对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的解决方案。

6.3 应采取必要的防范措施(如防火、防盗、防抢、防雨淋措施等)，使风险得到有效控制。

6.4 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。

7 服务质量评价指标

质量评价指标按照 GB/T 21071 中第 5 章的相关条款执行。
