



中华人民共和国国家标准

GB/T 21071—2021

代替 GB/T 21071—2007

仓储服务质量要求

Quality requirement of warehousing service

2021-12-31 发布

2022-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 GB/T 21071—2007《仓储服务质量要求》，与 GB/T 21071—2007 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术内容变化如下：

- 更改了范围中关于标准内容的表述(见第1章,2007年版的第1章)；
- 更改了规范性引用文件中所引用的标准(见第2章,2007年版的第2章)；
- 删除了“货位”“盘点”的术语和定义(见2007年版的第3章)；
- 将服务原则更改为基本要求(见4.1,2007年版的4.1.1)；
- 增加了公开仓储服务质量关键指标的基本要求(见4.3)；
- 更改了仓储作业方面的要求(见4.4,2007年版的4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、4.8、4.9、4.10)；
- 增加了仓储服务质量考核指标体系的要求(见第5章)；
- 删除了评价指标用途的相关要求(见2007年版的5.1)；
- 增加了“入库及时率”“温度达标率”“温度监控频次”“信息系统管理比率”四个评价指标及要求(见5.1.2、5.1.5、5.2.5、5.3.2)；
- 更改了“订单按时完成率”的表述及要求(见5.1.3,2007年版的5.2.4)；
- 更改了“出库差错率”的指标率(见5.1.4,2007年版的5.2.1)；
- 更改了“责任货损率”的指标率(见5.2.2,2007年版的5.2.2)；
- 更改了“账货相符率”的指标率(见5.2.3,2007年版的5.2.3)；
- 更改了“有效投诉率”的表述及指标率(见5.2.4,2007年版的5.2.7)；
- 更改了“单据与信息传递准确率”的表述及指标率(见5.3.3,2007年版的5.2.5)；
- 更改了“数据与信息传输准时率”的表述及指标率(见5.3.4,2007年版的5.2.6)；
- 增加了客户满意度调查方面的要求(见第6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。

本文件由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本文件起草单位：中国仓储与配送协会、国网冀北张家口风光储输新能源有限公司、正本物流集团有限公司、淄博职业学院、浙江银轮普天供应链管理有限公司、湖北九州通达科技开发有限公司、深圳越海全球供应链有限公司、北京市商业储运公司、广东省华大物流总公司、嘉里大通物流有限公司、宝供物流企业集团有限公司、上海郑明现代物流有限公司、上海市仓储与配送行业协会、浙江正基塑业股份有限公司。

本文件主要起草人：李燕、李忠良、李小昂、郑宇清、刘汉民、王洪敏、王宁、杨秋月、付刚、张泉、胡健、刘智慰、戈保根、杨绍泳、黄郑明、陈祥龙、饶本领、林震宇、郁士美、王唯。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

- 2007年首次发布为 GB/T 21071—2007；
- 本次为第一次修订。

仓储服务质量要求

1 范围

本文件规定了仓储服务的基本要求、服务质量指标及要求、客户满意度调查的要求。
本文件适用于通用和低温仓储服务质量管理。

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 24616 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存

GB/T 31078 低温仓储作业规范

SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 仓储服务应贯彻以客户为中心的服务原则。

4.2 企业应有健全的服务质量管理体系。

4.3 企业应公开仓储服务质量关键指标及达到要求的指标率。

4.4 通用仓储作业与管理应符合 SB/T 10977 的要求，低温仓储作业与管理应符合 GB/T 31078、GB/T 24616 的要求。

5 服务质量指标及要求

5.1 仓储作业

5.1.1 关键指标

仓储作业服务质量应从入库及时率、出库订单按时完成率、出库差错率指标进行考核，低温仓储服务质量还应考核温度达标率。

5.1.2 入库及时率

5.1.2.1 考核期内按时完成系统入库订单量与总入库订单量的比率，按公式(1)计算：

$$R_{\text{ckjs}} = \frac{O_{\text{ck}}}{O_{\text{zrk}}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

R_{rks} ——入库及时率；

O_{rk} ——按时完成系统入库订单量；

O_{zrk} ——总入库订单量。

5.1.2.2 入库及时率应不低于 99%。

5.1.3 出库订单按时完成率

5.1.3.1 考核期内按时完成出库订单数与出库订单总数的比率，按公式(2)计算：

$$R_{ckdd} = \frac{O_{wc}}{O_{zck}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

R_{ckdd} ——出库订单按时完成率；

O_{wc} ——按时完成出库订单数；

O_{zck} ——出库订单总数。

5.1.3.2 出库订单按时完成率应不低于 98%。

5.1.4 出库差错率

5.1.4.1 考核期内发货累计差错件数与发货总件数的比率，按公式(3)计算：

$$R_{ckcc} = \frac{E_{cc}}{E_{fh}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

R_{ckcc} ——出库差错率；

E_{cc} ——发货累计差错件数；

E_{fh} ——发货总件数。

注：当货物类型为散货时，可按重量计算。

5.1.4.2 出库差错率应不高于 0.05%。

5.1.5 温度达标率

5.1.5.1 考核期内所有温度监控点传送的温度记录中符合温度要求的记录数量与温度记录总数量的比率，按公式(4)计算：

$$R_{wddh} = \frac{P_{fh}}{P_s} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

R_{wddh} ——温度达标率；

P_{fh} ——所有温度监控点传送的温度记录符合温度要求的记录数量；

P_s ——所有温度监控点传送的温度记录总数量。

5.1.5.2 温度达标率应达到 100%。

注：适用于低温仓储服务。

5.2 仓储管理

5.2.1 关键指标

仓储管理应考核责任货损率、账货相符率、投诉率，低温仓储还应考核温度监控频次。

5.2.2 责任货损率

5.2.2.1 考核期内由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数与考核期内库存总件数的比率,按公式(5)计算:

$$R_{zrcs} = \frac{E_{cs}}{E_z} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

式中:

R_{zrcs} ——责任货损率;

E_{cs} ——由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数;

E_z ——考核期内库存总件数。

5.2.2.2 责任货损率应不高于 0.03%。

5.2.3 账货相符率

5.2.3.1 考核期内经盘点库存物品账货相符的笔数与库存物品总笔数的比率,按公式(6)计算:

$$R_{zhxf} = \frac{L_{xf}}{L_z} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (6)$$

式中:

R_{zhxf} ——账货相符率;

L_{xf} ——账货相符的笔数;

L_z ——库存物品总笔数。

5.2.3.2 账货相符率应不低于 99.8%。

注:同一品种、规格(批次)为一笔。

5.2.4 投诉率

5.2.4.1 考核期内客户有效投诉涉及订单数与订单总数的比率,按公式(7)计算:

$$R_{ts} = \frac{O_{ts}}{O_z} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (7)$$

式中:

R_{ts} ——投诉率;

O_{ts} ——客户有效投诉涉及订单数;

O_z ——订单总数。

5.2.4.2 投诉率应不高于 0.3%。

5.2.5 温度监控频次

在考核期内,温度监控装置记录上传的时间间隔应不大于 30 min。

注:适用于低温仓储服务。

5.3 信息化水平

5.3.1 关键指标

信息化水平应考核信息系统管理比率、数据(单据)信息传输准确率、数据(单据)信息传输准时率。

5.3.2 信息系统管理比率

5.3.2.1 考核期内使用信息系统管理物品的件数与考核期内库存总件数的比率,按公式(8)计算:

$$R_{\text{xtgl}} = \frac{E_{\text{xtgl}}}{E_{\text{z}}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (8)$$

式中：

R_{xtgl} ——信息系统管理比率；

E_{xtgl} ——使用信息系统管理物品的件数；

E_{z} ——考核期内库存总件数。

5.3.2.2 信息系统管理比率应不低于 85%。

5.3.3 数据(单据)信息传输准确率

5.3.3.1 考核期内向客户传输数据(单据)的准确次数与传输数据(单据)总次数的比率,按公式(9)计算：

$$R_{\text{cszq}} = \frac{W_{\text{zh}}}{W_{\text{cs}}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (9)$$

式中：

R_{cszq} ——数据(单据)信息传输准确率；

W_{zh} ——向客户传输数据(单据)的准确次数；

W_{cs} ——向客户传输数据(单据)总次数。

5.3.3.2 数据(单据)信息传输准确率应不低于 99.8%。

5.3.4 数据(单据)信息传输准时率

5.3.4.1 考核期内向客户按时传输数据(单据)的次数与传输数据(单据)总次数的比率,按公式(10)计算：

$$R_{\text{cszs}} = \frac{W_{\text{zh}}}{W_{\text{cs}}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (10)$$

式中：

R_{cszs} ——数据(单据)信息传输准时率；

W_{zh} ——向客户按时传输数据(单据)的次数；

W_{cs} ——向客户传输数据(单据)总次数。

5.3.4.2 数据(单据)信息传输准时率应不低于 99.5%。

6 客户满意度调查

6.1 应设立客户满意度调查制度,依据调查结果改进和提高服务质量。应与客户协商设立关键调查指标,不同客户可以设定不同调查指标。

6.2 仓储服务客户满意度调查表、调查内容及格式见附录 A。

附 录 A
(资料性)
仓储服务客户满意度调查表

表 A.1 给出了仓储服务客户满意度调查表的调查内容及格式的示例。

表 A.1 仓储服务客户满意度调查表

项目	很满意	满意	基本满意	不满意	备注
服务态度					
库容库貌					
文明装卸、搬运					
按要求堆码					
物品保管质量					
及时出入库					
货损货差控制					
信息传输					
投诉情况					
合同执行					
注：本表所填内容为一个考核周期的实际情况，或与客户约定周期的实际情况。					