

附件二：

中国仓储服务质量评鉴考核评分标准

类别	编号	项 目	要求	检查内容	总分值	评定标准	对应标准项目
服务准则	1	服务宗旨	贯彻以客户为中心的服务原则，设施与服务受到客户好评，库房出租率（库房使用率）和客户稳定率较高	1、制度 2、记录 3、业务合同 4、运作现场	10	无制度本项不得分	4.1.1
	2	库房出租率（公共仓储及仓储型物流企业）			10	95%以上 10 分；90-95%9 分，85-90%8 分，80-85%7 分，75-80%6 分，70-75%5 分，70%以下不得分。	
		库房使用率（生产或商贸流通企业考核此项）			10	95%以上 10 分；90-95%9 分，85-90%8 分，80-85%7 分，75-80%6 分，70-75%5 分，70%以下不得分。	
	3	客户稳定率（生产或商贸流通企业不考核此项）			10	80%以上 10 分，70-80%8 分，60-70%6 分，50-60%4 分，40-50%2 分，40%以下不得分。	
	4	质量管理	有健全的质量管理体系，并得到落实	1、制度 2、落实记录	10	1、无制度本项不得分； 2、有制度、有落实、无记录，得 5 分； 3、有制度、无落实无记录得 2 分。	4.1.2
	5	持续改进体系	有健全的持续改进系统，并得到落实	1、制度 2、落实记录	10	1、无制度本项不得分； 2、有制度、有落实、无记录，得 5 分； 3、有制度、无落实无记录得 2 分。	4.1.3

运作准备 与运输工 具检查	6	运作准备	根据预报、提前做好准备	1、运作流程 2、运作现场	5	1、无运作流程本项不得分； 2、有运作流程、现场检查时无落实得1分。	4.3.1
	7	运输工具检查	对车辆进行检查并记录	1、运作流程 2、记录现场	10	1、无运作流程本项不得分； 2、有运作流程，无检查记录得5分。	4.3.2
类别	编号	项 目	要求	检查内容	总分值	评定标准	对应标准项目
装卸、搬 运、堆码	8	装卸、搬运作业	装卸、搬运作业须符合物品包装上的储运图示标志要求	1、运作流程 2、现场	5	1、无运作流程本项不得分； 2、有一处不符合图示标志规定扣1分。	4.4.1
	9	储存分区管理	物品堆码实行分区、分类管理		5	1、无运作流程本项不得分； 2、有性质抵触物品混存的，本项不得分； 3、有正常、超期品、报废品未有效隔离的，不得分。	4.4.2
	10	物品堆码	堆码符合物品理化性质要求：堆码整齐、美观		5	1、无运作流程本项不得分 2、货垛有倾斜、物品有胀鼓的，每一处扣1分	4.4.3
	11	异状物品管理	异状的物品有记录，并单独存放		5	1、无运作流程本项不得分； 2、无记录得2分； 3、未单独存放不得分。	4.4.4
交接	12	入出库交接手续	对入、出库物品按规定程序履行检查，交接记录有效	1、运作流程 2、记录（单据） 3、运作现场	10	1、无运作流程本项不得分； 2、无记录不得分； 3、有记录，不规范（按流程规定），扣2分。	4.5

单据填写与管理	13	单据填写	单据填写规范、完整、准确、清晰	1、管理制度 2、抽查单据	5	1、无制度本项不得分； 2、有制度，填写不规范（按流程规定），每单扣1分。	4.6.1
	14	单据保管	单据按时汇总、装订、在保管期内妥善保管	1、管理制度 2、档案	5	1、无制度本项不得分； 2、未按制度执行，得2分。	4.6.3
物品在库管理	15	物品在库管理	定期对在库物品进行检查、养护，预警机制有效	1、管理制度 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、无记录不得分； 3、记录不规范，扣2分。	4.7.1
类别	编号	项 目	要求	检查内容	总分值	评定标准	对应标准项目
物品在库管理	16	物品盘点	定期盘点，做到帐、卡、货相符	1、管理制度 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、无盘点记录不得分； 3、现场账货卡不符，每处扣2分。	4.7.2
计量管理	17	计量管理	计量准确，计量单位、误差及工具、设备管理，符合《计量法》的规定	1、计量设备 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、主要计量工具未在检验有效期内，不得分。	4.9
作业环境	18	库区环境	库区路面平整无积水、无杂草、杂物	现场	5	1、库区路面不平整，扣2分； 2、有积水或杂草、杂物等，每一处扣1分。	4.10.1
	19	作业场所	作业场所干净、整洁		5	1、作业场所混乱，扣2分； 2、作业场所杂物很多，扣2分。	4.10.2
	20	库区标识及标志	仓库、库房及货位标识规范、清晰、准确、易辩		5	1、无标识，不得分； 2、有标识，标识混乱扣2分； 3、标识不清晰、不准确，扣2分。	4.10.3

合计	150		
----	-----	--	--

注：

- 1、标准中 4.2 信息、单据审核与 4.8 单据、信息传输、因已体现在质量标准中，不再进行定性考评；
- 2、本表考评结果（公共仓储及仓储型物流企业总分为 150，生产或商贸流通企业总分为 140 分）与客户评价（总分 50）的综合评定须不低于 160 分；
- 3、客户稳定率=（现有客户在库期×占有仓库面积）之和/（仓库总面积×考评期）。
其中：考评期按 2 年计算。客户在库期不足 2 年，按客户实际在库时间计算，超过 2 年，按 2 年计算。