ICS 03.120.10

A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T×××××—××××

|  |
| --- |
| 代替GB/21071-2007 |

仓储服务质量要求

Requirement for warehousing service quality

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
| （本稿完成日期：2020.7） |

××××-××-××发布

××××-××-××实施



目  次

[前言 III](#_Toc47351401)

[1　范围 1](#_Toc47351402)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc47351403)

[3　术语与定义 1](#_Toc47351404)

[4　仓储服务的基本质量要求 1](#_Toc47351405)

[5　仓储服务质量评价指标 3](#_Toc47351406)

[6　客户满意度调查 4](#_Toc47351407)

[参考文献 6](#_Toc47351408)

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：

――增加了基本原则中对仓储服务基本质量要求的基本原则，并调整了部分表述（见第4章）；

――更改了关于单据、数据填写、保管中对数据和单据的保存时间的要求（见4.6.4）；

――增加了关于货物储存环境的要求（见4.7.4）；

――增加了评价指标“入库及时率”、“入库准确率”、“数据（单据）信息传递准确率”、“信息系统管理比率”（见5.2）；

――增加了“客户满意度调查”一章（见第6章）；

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本文件主要起草单位：中国仓储与配送协会、上海商业储运有限公司、广东省华大物流总公司、北京市商业储运公司、深圳越海全球供应链有限公司、河北惠友商业连锁发展有限公司、上海市仓储与配送行业协会等。

本文件主要起草人：

本文件由2007年9月首次发布，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质量要求及其评价指标。

本文件适用于专业仓储、物流企业。生产与流通企业的内部仓储服务可参照执行。

1. 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。凡是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。

SB/T 10977-2013 仓储作业规范

1. 术语与定义

货位 stack location

用于储存物品的有编号的位置。

盘点 counting

对储存物品的品种、规格、数量进行清点对帐。

1. 仓储服务的基本质量要求
   1. 基本原则

在仓储业务活动过程中贯彻以客户为中心的服务原则。

有健全的质量管理体系，有健全的持续改进体系。

设立以服务客户为目的的关键考核指标体系。

仓储作业执行行业标准SB/T 10977-2013相关要求。

* 1. 信息、单据审核

对客户提供的出、入库系统信息或单据，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。

* 1. 准备与作业

根据客户提供的出、入库预报，提前做好物品出库或入库作业的准备工作，包括库区、货位、作业时间、装卸（搬运）设备及作业人员等的安排。

在送货或提货车辆、人员到达后，对车辆或施封进行检查并记录，并审核人员身份信息，审验无误后开始物品出、入库作业。

* 1. 装卸、堆码

装卸、搬运作业须符合物品包装上的储运图示标志要求，无图示标志要求的以不损坏物品外包装和使用价值为准。

堆码符合物品理化性质要求；堆码整齐、美观。

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

* 1. 交接责任

对入库物品按规定程序进行检查，做好完整记录。

对出库物品按规定程序履行交接，并要求提货人签收。

* 1. 单据、数据填写、保管

单据填写规范、完整、准确、清晰。

系统数据采集数据完整、准确，保证数据安全。

纸质单据按时汇总、装订、在保管期内妥善保管。

数据及单据应根据客户要求进行存档，留存时间宜不小3年。

* 1. 物品在库管理

物品存放实行分区、分类管理，符合仓储管理信息系统的要求

根据物品特性对在库物品进行养护、温湿度管理，定期检查，建立有效的预警机制，确保物品安全。

定期盘点或根据需要进行动态盘点，做到系统数据(或手工帐)、卡、货相符。

根据货物保管要求，满足对存储环境温湿度要求。

* 1. 单据、信息传输

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，单据反馈及时、完整、齐全。

及时、准确向客户提供各种意外事件的相关信息。

保证客户物品入、出、在库单据及系统密码等相关信息和资料的保密与安全。

* 1. 计量

计量准确，计量工具、设备按相关规定进行校验，计量单位、误差符合《中华人民共和国计量法》的规定。

* 1. 库区、库内作业场所、标识

库区路面及场地平整无积水、无杂草、杂物。

库内作业场所干净、整洁。

库区、库内、货位、作业区及辅助区标识规范、清晰、准确、易辩。

1. 仓储服务质量评价指标
   1. 用途

衡量和考核仓储运作的工作质量。

* 1. 考核指标
     1. 入库及时率（≥98%）

指考核期内按时完成的入库订单数占总入库订单量的比率。

入库及时率= 

* + 1. 入库准确率（≥98%）

指考核期内无差错入库的订单数占入库总订单数的比率。

入库准确率=

* + 1. 出库订单按时完成率（≥98%）

指考核期内按时完成客户订单数占订单总数的比率。

出库订单按时完成率=

* + 1. 出库差错率（≤0.05%）

指考核期内发货累计差错件数占发货总件数的比率。

出库差错率=

* + 1. 责任货损率（≤0.03%）

指考核期内，由于作业不善造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数占期内库存总件数的比率。

责任货损率=

* + 1. 帐货相符率（≥99.99%）

指经盘点，库存物品帐货相符的笔数与储存物品总笔数的比率。

帐货相符率=

注：同一品种、规格（批次）为一笔。

* + 1. 数据(单据)信息传递准确率（≥99.99%）

指考核期内向客户传递的单据、信息的准确次数占单据、数据传递总次数的比率。

数据(单据)信息传递准确率=

* + 1. 数据(单据)信息传输准时率（≥99.5%）

指考核期内按时向客户传输数据、信息的次数占传输总次数的比率。

数据(单据)信息传输准时率=

* + 1. 有效投诉率（≤0.03%）

指考核期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。

有效投诉率=

注：有效投诉指因仓储服务商引起、经查证确属仓储服务商过失的客户投诉。

* + 1. 信息系统管理比率（≥85%）

指现有使用信息系统管理物品的比例。

信息系统管理比率=

1. 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。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 仓储企业通用客户满意度调查指标，本文件提出了仓储企业基本的客户调查指标，见表一。

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 |  |  |  |  |  |
| 及时出入库 |  |  |  |  |  |
| 文明装卸、搬运 |  |  |  |  |  |
| 按要求堆码 |  |  |  |  |  |
| 物品保管质量 |  |  |  |  |  |
| 加工、更换包装服务 |  |  |  |  |  |
| 问题处理 |  |  |  |  |  |
| 合同执行 |  |  |  |  |  |
| 保守秘密 |  |  |  |  |  |
| 出库差错 | 总件数 无差错□ 有差错（ 件） | | | | |
| 责任货损 | 总件数 无差错□ 有差错（ 件） | | | | |
| 帐货相符率 | % | | | | |

表1仓储服务客户满意度调查表（续）

|  |  |
| --- | --- |
| 定单未按时完成 | 总单数 无 □ 有（ 单） |
| 单据（信息）传递差错 | 总次数 无差错□ 有差错（ 次） |
| 单据（信息）未按时传递 | 总次数 无 □ 有（ 次） |
| 投诉 | 无 □ 有（ 次） |

注：本表所填内容以上年合同期的执行情况为准，如合同执行不足一年，以合同实际执行时间的情况为准。

参 考 文 献

[1] GB 191-2000 包装储运图示标志

[2] SB/T 11068-2013 网络零售作业规范

[3] GB/T 18354-2006 物流术语

[4] GB/T 19001-2000 质量管理体系要求

[5] GB/T 31078-2014 低温仓储作业规范

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_