

**T/GDLIA**

广东省物流行业协会团体标准

T/GDLIA 11—2023

## 商贸物流服务质量要求

Quality requirement of trading logistics service

2023 - 04 - 26 发布

2023 - 05 - 26 实施

广东省物流行业协会 发布

目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 2

5 服务要求 ..... 2

    5.1 以客户为中心 ..... 2

    5.2 以成效为本 ..... 3

    5.3 合作 ..... 3

    5.4 品牌与竞争 ..... 3

    5.5 方案设计与提供 ..... 4

    5.6 信息服务 ..... 4

    5.7 增值服务 ..... 4

    5.8 分包 ..... 4

    5.9 运行过程控制 ..... 4

6 物流作业与管理要求 ..... 5

    6.1 站场 ..... 5

    6.2 仓储 ..... 5

    6.3 提货 ..... 5

    6.4 装卸 ..... 6

    6.5 运输及配送 ..... 6

    6.6 送货及交付 ..... 6

    6.7 包装及流通加工 ..... 7

    6.8 逆向物流 ..... 7

7 安全管理及风险控制 ..... 7

    7.1 安全管理 ..... 7

    7.2 风险控制 ..... 7

8 服务质量指标及要求 ..... 7

    8.1 运输服务 ..... 7

    8.2 仓储服务 ..... 8

    8.3 信息化服务 ..... 9

    8.4 物流服务满意程度 ..... 9

    8.5 服务质量测评 ..... 10

    8.6 服务质量持续改进 ..... 10

参考文献 ..... 11

## 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。

本文件由广东省物流行业协会提出，并组织实施。

本文件由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC 4）归口。

本文件起草单位：广东彩丰物流有限公司、广东省物流行业协会、广州市粤物冷联标准技术研究有限公司、广州工商学院。

本文件主要起草人：苏文高、陈婉、马仁洪、谢诚杰、黄灏明、黄晓鹏、王身相、羊夏美。

## 引 言

商贸物流是指与批发、零售、住宿、餐饮、居民服务等商贸服务业及进出口贸易相关的物流服务活动，是现代流通体系的重要组成部分，是扩大内需和促进消费的重要载体，是连接国内国际市场的重要纽带。改革开放特别是党的十八大以来，商贸、物流、交通等重点领域市场化改革加快，我国商贸物流体系建设取得显著成效，在抗击新冠肺炎疫情过程中发挥了重要作用，但面对新形势新要求，其现代化程度仍然不高，全国统一大市场尚不健全，流通规则 and 标准体系相对滞后，信用建设相对薄弱，基础设施还不完善，网络分布还不均衡，货运承载能力有待提高，商贸物流成本居高不下。供应链之间的市场主体、企业文化、外包服务、设施设备、信息资源、标准规则差异，物流服务过程的随机性、突发性和联动性，市场合作行为的履约、合规、业务控制、成本控制、数据安全管控能力，为商贸物流相关方及其服务过程增加了诸多显性和阴性的风险和成本。近年来，国家相继出台了《商贸物流高质量发展专项行动计划（2021—2025年）》、《“十四五”现代流通体系建设规划》，推进商贸物流高质量发展，以更大范围地把生产和消费联系起来，提高国民经济总体运行效率；到2025年，初步建立畅通高效、协同共享、标准规范、智能绿色、融合开放的现代商贸物流体系，培育一批具有品牌影响力和国际竞争力的商贸物流企业，进一步提升商贸物流服务质量和效率，降低商贸服务业和国际贸易物流成本。

# 商贸物流服务质量要求

## 1 范围

本文件规定了商贸物流企业的基本要求，以客户为中心、以成效为本、合作、品牌与竞争、方案设计、信息服务、增值服务、分包、运行过程控制方面的服务要求，站场、仓储、提货、装卸、运输、送货及交付、包装及流通加工、逆向物流等环节的物流作业与管理要求，以及安全管理及风险控制、服务质量指标及其测评和持续改进的要求。

本文件适用于面对商业贸易服务（具有危险特性的货物除外）的商贸物流服务与管理。

## 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 30134 冷库管理规范

GB/T 30333—2013 物流服务合同准则

GB/T 35434—2017 商贸物流企业信用评价指标

GB/T 33454—2016 仓储货架使用规范

JT/T 1047—2016 道路甩挂运输站场作业要求

JT/T 1180.5—2018 交通运输企业安全生产标准化建设基本规范 第5部分：道路货物运输站场

SB/T 10977 仓储作业规范

SB/T 11198—2017 商贸物流园区建设与运营服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**物流企业 logistics provider**

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作，具有与自身业务相适应的信息管理系统，实现独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源：GB/T 18354—2021，3.18]

### 3.2

**商贸物流 trading logistics**

与批发、零售、住宿、餐饮、居民服务等商贸服务业及进出口贸易相关的物流服务活动。

### 3.3

**商贸物流企业 trading logistics enterprise**

为商贸活动提供物流服务的经济组织。

[来源：GB/T 35434—2017，3.1]

### 3.4

**物流服务 logistics service**

为满足客户物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

[来源：GB/T 18354—2021，3.5]

### 3.5

**智慧物流 smart logistics**

以物联网技术为基础，综合运用大数据、云计算、区块链及相关信息技术，通过全面感知、识别、跟踪物流作业状态，实现实时应对、智能优化决策的物流服务系统。

[来源：GB/T 18354—2021，3.34]

### 3.6

#### 绿色物流 green logistics

通过充分利用物流资源、采用先进的物流技术，合理规划和实施运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息化处理等物流活动，降低物流活动对环境的影响过程。

[来源：GB/T 18354—2021，3.33]

## 4 基本要求

### 4.1 商贸物流企业应满足以下基本经营条件：

- 具备从事商贸物流服务相关业务活动的法人资质和许可条件；
- 具备切实实施并持续有效的内部运营管理制度和质量管理体系；
- 具备供应链一体化和市场需求个性化定制的商贸物流方案设计能力；
- 具备满足市场需求、期望和偏好的仓运配物流运营资源整合能力；
- 具备满足客户对商贸物流信息服务需求的能力；
- 具备企业生产安全标准化建设的能力；
- 履行企业社会责任，遵纪守法、依法纳税、加强信用和安全监管、加强环境和资源保护。

4.2 商贸物流企业人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系、激励机制等制度建设，应能持续改进企业人力保障能力，确保其控制范围内的不同岗位的从业人员具备向客户提供高质量服务的知识、技能和能力。

4.3 商贸物流企业应加强财务管理能力，建立健全财务风险识别与控制、预算管理、投资管理、融资管理、资产管理、存货管理、成本管理、财务报表审计、财务评价与监督等财务制度并有效持续运行。

4.4 商贸物流企业应提供满足客户业务需求和服务质量评价指标要求的专业设施设备及技术资源，包括交通运输、仓储物流设施设备以及物流包装、分拣、装卸、搬运等作业工具，并保证其使用年限的符合性、技术的安全性和先进性。

4.5 商贸物流企业应提供满足客户业务需求的物流信息管理系统及服务，包括单证管理系统、供应链管理系统（SCM）、仓储管理系统（WMS）、运输管理系统（TMS）、客户关系管理（CRM）、全程可视化监控系统，并具备与企业外主体业务信息交换的方式和能力，以及信息网络风险防范能力。

4.6 商贸物流企业应落实全员、全过程参与建立和保持全生命周期安全生产管理体系的安全生产主体责任，并实时监测和管控企业经营活动各环节的安全生产与职业卫生工作，持续改进企业安全健康管理系统化、岗位操作行为规范化、设施设备本质安全化。

4.7 商贸物流企业应具备合同合规管理及履约能力，并以合同为依据为客户提供服务，物流服务合同应符合 GB/T 30333 的规定。

4.8 商贸物流企业应关注可持续发展，践行 ESG 评价体系，有效运用技术创新、模式创新手段，开展低碳化绿色物流服务，提高资源利用效率，减少排放。

## 5 服务要求

### 5.1 以客户为中心

5.1.1 充分理解商贸物流行业的市场需求、期望及偏好，以及适用的法律法规及特定服务要求。

5.1.2 对稳定提供需求性响应和商贸物流服务的能力具有潜在影响的运行过程和关键节点予以监视。

5.1.3 应促进使用过程方法及基于风险的思维，分析影响商贸物流服务质量的主要风险，运用先进的物流管理、技术及创新手段，持续改进客户服务，致力增强客户满意程度。

5.1.4 企业最高管理者应对商贸物流服务质量保障及其服务过程的真实性、有效性、可持续性承担责任，以证实其对商贸物流服务的领导作用及承诺。

5.1.5 企业从业人员满足以下服务要求：

- 具备廉洁公正的职业道德和素养，提供文明礼貌的客户服务；
- 统一着装，佩戴工牌，向外展示良好的企业形象，提升客户服务的口碑；
- 经岗前培训熟悉商贸物流各环节的作业流程及标准，提供高效准确的物流服务；
- 每年进行健康体检并持有效期限的健康证明；

- 特种设备操作人员依法取得相应的职业资格；
- 具有数据安全保障意识及能力，在服务中防止涉及客户的数据被不正当利用。

## 5.2 以成效为本

- 5.2.1 企业应着眼区域经济发展、相关产业带动，有效规划商贸物流体系建设和系统布局，以区位为依托，整合物流服务和区域范围内的各类商贸市场、商品交易市场、产业园区等资源，建设集约高效的商贸物流园区。
- 5.2.2 企业应以商贸物流园区为集疏运体系节点，以智慧物流平台为高效物流运行载体，整合形成以通道+节点+网络为核心，实现成本与效益最优的商贸物流服务体系。
- 5.2.3 企业应以商贸物流园区为节点，以供应链为核心，促进商贸和物流生态共生、科技共享、产业共兴，视实际情况，整合资源提供集仓储、干线及零担运输、区域及城市配送、快递、集散分拨、包装及流通加工、政务、信息、设备租赁、加油加气、充电、办公及商务、物业于一体的全方位服务。
- 5.2.4 企业应以成效为本制定商贸物流信息化、自动化和数字化建设目标和技术路线，优化物流服务方案，提升物流服务绩效，提升客户服务成效，增强客户服务体验。
- 5.2.5 企业应在物流服务过程中，根据商贸物流服务的类型和物品特性，确定所需的物流技术支持并对其技术可靠性、安全性进行有效管控。包括：
- a) 提供商贸物流服务的仓库及配套服务设施技术参数；
  - b) 满足物品特性的专业物流技术（含冷冻冷藏）及作业设备（含分拣、包装、流通加工）；
  - c) 所需的运输及配送条件（含车型及其能源类别）；
  - d) 所需的信息和通讯技术（含企业间的信息系统接口和物品溯源技术）。
- 5.2.6 企业应基于共同的成效目标和互信的合作原则，共建供应链协同和业务流程优化的业务关系。
- 5.2.7 企业应促进商贸物流服务的设施设备联动，推广使用集约高效的标准化托盘及集装载具。
- 5.2.8 企业应促进商贸物流服务的信息资源共享，依托专业化第三方物流公共服务平台或自建自营的商贸物流服务平台，为各类商贸企业提供及时、准确的物流信息化服务。
- 5.2.9 企业应持续优化商贸物流服务的物流设备选型与应用，充分考虑环境保护和资源节约，促进循环经济发展，有效利用成熟的新技术和新材料，采用先进的新能源和绿色物流技术，减少排放。

## 5.3 合作

- 5.3.1 企业应建立以诚信为本的业务合作关系，企业信用符合 GB/T 35434—2017 的评价要求。
- 5.3.2 企业应建立基于一致的愿景和价值观、一致的业务目标以及互惠承诺的业务合作关系，降低风险，提高业绩及效率，共同提升充分利用商贸服务和物流服务增值机会的发展能力。
- 5.3.3 企业应基于合作资源和过程要素的管控，建立成功和谐的商贸物流业务合作关系：
- a) 意向合作客户的业务目标；
  - b) 多边合作的领导者及运营者责任；
  - c) 合作行为及能力的建立和发展；
  - d) 与客户合作关系的管理及维护；
  - e) 基于合作的信任机制与价值创造；
  - f) 信息和知识的合理共享及管理；
  - g) 合作关系的评估及优化；
  - h) 风险管理及退出机制。

## 5.4 品牌与竞争

- 5.4.1 企业应以公平竞争为原则，培育自身资源和能力，提升以客户为中心，提供高质量服务并持续为客户创造价值的综合性能力。
- 5.4.2 企业应以多业融合为导向，制定促进成功的业务合作关系，实现商贸物流相关方之间相互赋能和可持续发展的品牌与竞争策略。
- 5.4.3 企业应以客户为中心，以提升服务能力和价值为核心，制定并持续改进品牌与竞争策略：
- a) 企业的基础能力，包括人力资源、固定资产；
  - b) 企业的经营能力，包括生产管理、市场营销、常规服务、增值服务；
  - c) 企业的财务能力，包括资本运营、财务风险控制、财务报表审计、财务监督；

- d) 企业的创新能力，包括基础研究及技术开发、产学研合作及技术引进、专利申请、知识产权成果及其新技术和新产品的转化、采标程度、信息化服务水平；
- e) 企业的可持续发展能力，包括管理者的战略和协调能力、激励制度和机制、战略和策划目标的实现情况、主持或参与起草国际标准、国家标准和行业标准的情况；
- f) 企业文化，包括发展理念、治理结构和管理体系、品牌理念及传播、社会责任履行情况；
- g) 企业在国际、国家和行业取得的认证认可。

## 5.5 方案设计与提供

- 5.5.1 企业应具备创新观念、质量观念、竞争观念、效益观念，根据市场及客户需求，设计可行、合理、可操作的商贸物流服务方案或过程，并确保后续商贸物流服务的提供。
- 5.5.2 企业应满足客户对商贸物流服务的要求，针对可能出现的潜在风险给出相应的应急预案。
- 5.5.3 企业应基于客户具体需求，制定商贸物流服务的全部或部分方案：
  - 商贸物流服务网络运行规划；
  - 商贸物流供应链一体化解决方案，包括仓储、运输、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、逆向物流服务及其活动的运行方案、物流服务及作业流程方案；
  - 商贸物流进出口，以及海关、商检、税务、外汇、融资、保险等相关的解决方案；
  - 支持商贸物流服务，以及客户及相关方高效业务沟通和衔接的信息系统解决方案；
  - 应对商贸物流服务中不同类型风险的解决方案；
  - 商贸物流成本核算和测控方案；
  - 商贸物流服务质量考核方案；
  - 商贸物流服务响应及持续改进方案。

## 5.6 信息服务

- 5.6.1 企业应根据其物流服务内容，采用适宜的信息管理系统以及便捷使用的端口，及时更新各类物流信息，提供自助服务、运单查询、电子商务、在线安全交易等服务，满足上下游相关方实现数据实时查询、对接和管理的服务需求。
- 5.6.2 企业应对物流服务过程中获取或形成的各类商务往来的文件记录及时归档和处理，各类文件记录保存期限应与合同、内部业务管理的要求相适应，可至少追溯 5 年。
- 5.6.3 企业应建立信息安全保护制度，妥善保管涉及客户及相关方的商业秘密和隐私，防止其信息被用于开展其他业务。

## 5.7 增值服务

- 5.7.1 企业应根据市场及客户需求，经策划、实施、检查及改进，提供集采、代采、加工、上门揽货、送货上门及签收、代收货款、售后安装维修等增值服务。
- 5.7.2 企业提供物流增值服务时，其服务质量应符合合同约定。

## 5.8 分包

- 5.8.1 企业整合供应链资源，优化配置，将相关业务分包的，应符合客户及其签订合同的要求。客户及合同明确不得分包的，不得分包处理。
- 5.8.2 企业应制定物流服务分包策略及计划，实施分包管理，并对分包绩效进行评估和持续改进。
- 5.8.3 企业应对影响物流服务分包质量的人员、过程、技术、资源等关键要素进行监督管理和控制。
- 5.8.4 企业应对承包方的工作内容和制动量全权负责，确保分包业务的交付过程与交付结果符合客户的商贸业务和物流服务质量要求。
- 5.8.5 企业有义务在确保其他客户商业机密的前提下，应客户要求，陪同客户到承包方查看与其商贸物流业务相关的文件和现场操作。
- 5.8.6 企业应妥善保管承包方的资料以及相关工作记录，其文件记录保存应不少于 2 年。

## 5.9 运行过程控制

- 5.9.1 企业应对提供商贸物流服务的过程加以控制并进行危机管理，以实现预期目标。
- 5.9.2 企业应建立并实施与客户的双向沟通与反馈机制。



沟通的内容应包括：

- a) 提供商贸物流服务的有关要求、服务种类、服务项目、服务方式；
- b) 提供的商贸物流服务的产品及其内容、以及现行法律法规和标准要求；
- c) 商贸物流服务的交付规范，以及交付时发生异常的处置机制；
- d) 客户投诉处理进度查询渠道，以及客户投诉处理的反馈机制。

5.9.3 客户对商贸物流服务的的需求与期望发生更改时，企业应确保服务的有关要求得到修改、业务涉及的相关人员掌握已变更的服务要求并执行新的服务方案。

## 6 物流作业与管理要求

### 6.1 站场

6.1.1 商贸物流园区建设及运营应符合 SB/T 11198—2017 的规定，道路货物运输站场作业、道路甩挂运输站场作业还应符合 JT/T 1180.5—2018、JT/T 1047—2016 的规定，具有满足安全生产需要的场地和设施设备，以及与其经营规模相适应的货运站房、生产调度室、信息管理中心、仓库、库棚、场地和道路、消防等设施。

6.1.2 站场设有覆盖安全重点部位的视频监控设备，并保持实时监控。

6.1.3 站场设有消防应急通道、安全出口，人车分流、流向设计合理、驾驶行为规范，保证衔接畅通。

6.1.4 站场内功能区域明确划分，车辆及货物在指定区域内停靠及作业。

6.1.5 站场保持整洁卫生，每天对场内道路、仓库、月台、停车场或专线档口进行卫生监督。

### 6.2 仓储

6.2.1 各类仓库分区合理设置，零担库和集装箱拆箱库应建成高站台仓库，站台宽度不少于 3m，高度取 1.2—1.3m，并装设有货物装卸升降设备。

6.2.2 仓储作业符合 SB/T 10977 的规定，冷冻冷藏物品的仓储作业符合 GB/T 30134 的规定。

6.2.3 库存物品实行就地堆垛储存的，每垛占地面积不应大于 150m<sup>2</sup>，垛与垛间距不小于 1m，垛与墙间距不小于 0.5m，垛与梁、柱间距不小于 0.3m，库内主要通道宽度不小于 2m。实行货架储存的，符合 GB/T 33454 中第 5 章的操作要求。

6.2.4 推广使用标准化托盘（1200×1000mm）进行堆垛和储存作业，以及经安全验证的自动化设备和无人化物流技术进行搬运和装卸作业，提升物流作业绩效，减少货损、货差等异常情况。

6.2.5 待运、待中转货物应按货物品类、性质、规格、流向和服务时效等特征，选择合适的仓库、库区或暂存区域，保证待运、待中转货物的安全存放，不出现损坏、缺失、账货不符等异常情况，确保运输、仓储服务环节各项操作的准确性和账货相符率。

6.2.6 仓库管理员应熟悉储存物品分类、性质、保管业务知识和防火安全制度、消防器材操作使用和维护保养方法，并经培训并考核合格后上岗。

6.2.7 定期对存储的货物进行盘点和对账，发现问题应及时上报并处理。

6.2.8 做好仓库内防火、防盗、防鼠、防水等工作。

### 6.3 提货

6.3.1 提货前与托运人预约，确认客户的提货地址、货物品类及性质、数量、重量、体积、包装形式以及物流服务需求等信息。

6.3.2 提货前对车辆的性能及安全运营条件、通行证、所需的作业设备及工具进行检查。

6.3.3 提货时严格查验货物，不得接收和承运非经营许可范围内的物品。

——对于限运物品，应凭证运输货物并提交相关业务主管部门出具的准运证明。

——不得在普通货物中夹带违禁物品和危险物品。

6.3.4 提货时现场核验托运货物信息，明确告知托运人物流服务事项，核验信息和告知事项包括：

- a) 托运人、承运人和收货人名称、地址、电话；
- b) 货物名称、性质、重量、数量、体积；
- c) 货物包装方式；
- d) 物流服务时效；

- e) 货物价值及其运输过程的潜在风险及风控建议，是否保价；
- f) 物流服务进度查询方式；
- g) 运费及结算方式；
- h) 违约责任；
- i) 争议解决方法；
- j) 其他事项。

6.3.5 提货后按照运输合同现场核对、打印和交付运输单证，对货物进行包装、封签和整体扫描上传至物流信息系统，并使用移动终端进行业务受理。

6.3.6 提货后应有货票一致的保护措施，确保运输、出入库和中转服务过程中同票货物不分离、异票货物不交叉，确保物流服务过程中依据其流向和服务时效进行货位及次序调整的准确性和高效性。

## 6.4 装卸

6.4.1 装卸作业应由熟练的装卸工或专用的自动化装卸设备完成。装卸工应在安全指导书下进行装卸作业，确保装卸过程和货物安全。

6.4.2 装卸前应对月台和运输车辆的装卸环境、装卸设施设备技术条件、安全条件、温湿度条件、卫生状况进行检查，严格按照操作规程进行作业。

6.4.3 装卸时对货物外包装、运单条码及储运图示进行核验，确保其完整并及时处理异常情况。

6.4.4 装卸时不得将潜在相互影响其品质的货物进行混装及分卸。

6.4.5 装货时应保证装卸顺序及货物分类合理，先远后近、先急后缓、大不压小、重不压轻、码放整齐、轻拿轻放，并与货物包装上的箭头向上一致，防止混杂、缺失、破损等现象。

6.4.6 装货时将有运单条码的包装面朝向装卸口，并适当采用利于快速拣选和分拨的明显标记。

6.4.7 合理控制承运车辆载荷，分布均匀且不超载。

6.4.8 装货后采用固定装置、加固及防护技术，将货物绑扎牢固，防止货物移动或脱落。

## 6.5 运输及配送

6.5.1 根据客户类型、服务需求及规模，配置符合其要求，及时响应其服务的车辆及线路资源，制定并持续优化运输及配送服务的调度方案。

6.5.2 根据经营线路，编制并持续改进其运输方案，确保其运行过程的最高服务安全性和技术可靠性。

——超长运输的，应设定驾驶员轮岗或采用途中休息及接驳运输等方式。

——需中转的，应填写中转表单，中转路线应合理，以保证货物中转的准确性。

——采用专用车运输及配送的，应符合专用车及其运输服务的技术要求。

6.5.3 车队及车辆管理岗应根据其经营的线路和运输计划，合理安排和调度运输车辆，定期对车辆技术安全和使用性能进行检查，并进行必要的消毒。

6.5.4 经营者应通过定位监控系统对运输及配送过程进行实时监控和管理，及时提醒和纠正驾驶员的超速行驶、疲劳驾驶等行为。

6.5.5 运输及配送途中发生交通拥堵、交通事故、异常天气、车辆故障、应急防控等突发事件时，应按照应急预案采取积极和及时应对措施，立即向经营者报告，并由经营者协调托运人，共同确定其应急和解决方案。

## 6.6 送货及交付

6.6.1 货物到达目的地后，应在 12 小时内通知收货人取货或预约上门送货。

——自通知收货人次日起，货物免费保管期限应不少于 72 小时。

——上门送货的，应预约货物交付时间。

6.6.2 货物交付时应核对货物及收货人身份，由收货人签名并交付随附单证，完成签收。

6.6.3 托运人委托代收货款的，应在物流服务合同中明确。承运人应建立代收货款资金流转程序及其相应的风控措施，并在规定返款日期内将货款返还托运人。

6.6.4 货物交付时发现包装破损，或托运人、承运人以及收货人对货物的数量、质量存在质疑时，均可提出查验和复磅，由此产生的破损货差由责任方承担。对于标签标识脱落、不宜辨认的货物，应慎重查明并重补标签后方能交付。

6.6.5 经托运人和承运人确定无法交付货物时，应由其协商确定处置方案。

- a) 收货人失联查无此人的；
- b) 收货人地址不详，或迁址后无合法代收单位的；
- c) 收货人拒收货物或拒付应付费用的；
- d) 自通知到收货人次日起，超过 3 个月仍无人提取的。

## 6.7 包装及流通加工

- 6.7.1 按照客户的工艺及技术要求，提供服务过程及结果可控的包装及流通加工服务。
- 6.7.2 避免或较少过度的物流包装，提供环保可降解、可重复使用的包装材料及服务。
- 6.7.3 在货物外包装的明显位置进行环保提示，规范包装材料的处置。

## 6.8 逆向物流

- 6.8.1 建立货物退、换的逆向物流验收标准及作业流程，根据客户要求及其合同约定，对退、换货物的检查、出入库、到库、运输及配送等全过程进行控制。
- 6.8.2 退、换货的货物应单独标识及储存，并与正向物流的货物明确区分。
- 6.8.3 确保退、换货的逆向物流服务过程信息的可追溯性。

## 7 安全管理及风险控制

### 7.1 安全管理

- 7.1.1 建立商贸物流服务安全管理规章制度，包括安全生产责任、安全管理会议、安全工作汇报、安全管理教育培训、安全事故管理、应急安全管理、安全管理奖励等制度。
- 7.1.2 建立以“预防为主，防消结合”为原则的物流作业场所消防安全管理机制。
- 7.1.3 定期开展设施设备安全检查工作，保证其经营和业务正常运行。
- 7.1.4 对存在或产生职业病危害因素的工作（岗位）及作业环境、场所、设施设备，设置相应的图形标识、警示线、警示语句和文字说明以及组合使用的警示标识，提醒从业人员采取相应的安全防护措施。
- 7.1.5 仓库电气装置符合国家现行电气设计和施工安装验收标准的规定，电气设备由持合格证的电工进行安装、检查和维修保养。

### 7.2 风险控制

- 7.2.1 根据商贸物流服务行业特点和企业物流外包服务要求，建立贯穿于物流服务全过程的业务风险评估机制和快速响应机制。其风险内容应包括市场风险、财务风险、信息风险、管理风险。
- 7.2.2 针对商贸物流服务的随机性、突变性和联动性，充分考虑物流服务过程中相关方的潜在风险及其相互作用要素，应用 PDCA 的过程控制方法，对服务过程进行风险控制。
- 7.2.3 应用风险监控和预警的技术手段和工具，定期对不同行业的商贸物流服务过程的风险因素进行预判和复盘，及时对可能影响的风险要素进行量化控制。
- 7.2.4 风险发生时，及时采取风险应对措施并通知相关方，防止或减少风险造成的负面影响，并形成和妥善保管其文件记录。
- 7.2.5 定期评估风险控制措施的有效性并持续改进。

## 8 服务质量指标及要求

### 8.1 运输服务

#### 8.1.1 货物运输及时率

- 8.1.1.1 考评期内准点到达目的地的运单数与运单总数的比率。计算方法见式（1.1）。

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1.1)$$

式中：A<sub>1</sub>——货物运输及时率；  
B<sub>1</sub>——准时运达目的地的运单数；  
C——运单总数。

8.1.1.2 货物运输及时率大于或等于 95%。

## 8.1.2 货损率

8.1.2.1 考评期内发生货损的运单数与运单总数的比率，计算方法见式（1.2）。

$$A_2 = \frac{B_2}{C} \times 100\% \quad (1.2)$$

式中： $A_2$ ——货损率；

$B_2$ ——发生货损的运单数；

$C$ ——运单总数。

8.1.2.2 货损率小于 0.5%。

## 8.1.3 货差率

8.1.3.1 考评期内发生货差的运单数与运单总数的比率。计算方法见式（1.3）。

$$A_3 = \frac{B_3}{C} \times 100\% \quad (1.3)$$

式中： $A_3$ ——货差率；

$B_3$ ——发生货差的运单数；

$C$ ——运单总数。

8.1.3.2 货差率小于 0.5%。

## 8.2 仓储服务

### 8.2.1 入库及时率

8.2.1.1 考评期内按时完成系统入库仓单数与入库仓单总数的比率。计算方法见式（2.1）。

$$W_1 = \frac{R_1}{R_2} \times 100\% \quad (2.1)$$

式中： $W_1$ ——入库及时率；

$R_1$ ——按时完成系统入库仓单数；

$R_2$ ——入库仓单总数。

8.2.1.2 入库及时率不低于 99%。

### 8.2.2 出库按时完成率

8.2.2.1 考评期内按时完成出库仓单数与出库仓单总数的比率。计算方法见式（2.2）。

$$W_2 = \frac{R_3}{R_4} \times 100\% \quad (2.2)$$

式中： $W_2$ ——出库按时完成率；

$R_3$ ——按时完成出库仓单数；

$R_4$ ——出库仓单总数。

8.2.2.2 出库按时完成率不低于 98%。

### 8.2.3 出库差错率

8.2.3.1 考评期内出库累计差错仓单数与出库仓单总数的比率。计算方法见式（2.3）。

$$W_3 = \frac{R_5}{R_4} \times 100\% \quad (2.3)$$

式中： $W_3$ ——出库差错率；

$R_5$ ——出库累计差错仓单数；

$R_4$ ——出库仓单总数。

8.2.3.2 出库差错率不高于 0.05%。

### 8.2.4 责任货损率

8.2.4.1 考评期内由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的仓单数与仓单总数的比率。计算方法见式（2.4）。

$$W_4 = \frac{R_6}{R} \times 100\% \quad (2.4)$$

式中： $W_4$ ——责任货损率；

$R_6$ ——由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的仓单数；

$R$ ——出库总数。

8.2.4.2 责任货损率不高于 0.03%。

## 8.2.5 账货相符率

8.2.5.1 考评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。计算方法见式（2.5）。

$$W_5 = \frac{R_7}{R_8} \times 100\% \quad (2.5)$$

式中： $W_5$ ——账货相符率；

$R_7$ ——经盘点库存物品账货相符的笔数；

$R_8$ ——库存物品总笔数。

8.2.5.2 账货相符率不低于 99.8%。

## 8.3 信息化服务

### 8.3.1 信息系统管理比率

8.3.1.1 考评期内使用物流信息系统管理物品的订单数与订单总数的比率。计算方法见式（3.1）。

$$S_1 = \frac{T_1}{T_2} \times 100\% \quad (3.1)$$

式中： $S_1$ ——信息系统管理比率；

$T_1$ ——使用物流信息系统管理物品的订单数；

$T_2$ ——订单总数。

8.3.1.2 信息系统管理比率不低于 85%。

### 8.3.2 数据（单据）信息传输准确率

8.3.2.1 考评期内向客户传输数据（单据）的准确次数与传输总次数的比率。计算方法见式（3.2）。

$$S_2 = \frac{T_3}{T_4} \times 100\% \quad (3.2)$$

式中： $S_2$ ——数据（单据）信息传输准确率；

$T_3$ ——向客户传输数据（单据）的准确次数；

$T_4$ ——向客户传输数据（单据）的总次数。

8.3.2.2 数据（单据）信息传输准确率不低于 99.8%。

### 8.3.3 数据（单据）信息传输准时率

8.3.3.1 考评期内向客户按时传输数据（单据）次数与传输总次数的比率。计算方法见式（3.3）。

$$S_3 = \frac{T_5}{T_4} \times 100\% \quad (3.3)$$

式中： $S_3$ ——数据（单据）信息传输准时率；

$T_5$ ——向客户按时传输数据（单据）的次数；

$T_4$ ——向客户传输数据（单据）的总次数。

8.3.3.2 数据（单据）信息传输准时率不低于 99.5%。

## 8.4 物流服务满意程度

### 8.4.1 客户投诉率

8.4.1.1 考评期内发生客户投诉的订单数与订单总数的比率。计算方式见式（4.1）。

$$E_1 = \frac{F_1}{F} \times 100\% \quad (4.1)$$

式中：\$E\_1\$——客户投诉率；

\$F\_1\$——发生客户投诉的订单数；

\$F\$——订单总数。

8.4.1.2 客户投诉率小于 0.2%。

#### 8.4.2 客户投诉处理率

8.4.2.1 考评期内已处理的客户投诉订单数与发生客户投诉的订单数的比率。计算方式见式（4.2）。

$$E_2 = \frac{F_2}{F_1} \times 100\% \quad (4.2)$$

式中：\$E\_2\$——客户投诉处理率；

\$F\_2\$——已处理的客户投诉订单数；

\$F\_1\$——发生客户投诉的订单数。

8.4.2.2 客户投诉处理率 100%。

#### 8.4.3 客户满意度

8.4.3.1 考评期内企业通过调查获得的客户满意个数与调查对象总数的比率。计算方式见式（4.3）。

$$E_3 = \frac{D_1}{D} \times 100\% \quad (4.3)$$

式中：\$E\_3\$——客户满意度；

\$D\_1\$——客户满意个数；

\$D\$——调查对象总数。

8.4.3.2 客户满意度 100%。

#### 8.5 服务质量测评

8.5.1 采用企业内部自我考评方式的，应由企业总经办和负责质量相关工作的部门负责，对提供的商贸物流服务质量情况进行考评，支持企业服务持续改进。

8.5.2 采用第三方机构考评方式的，应由地市级及其以上的社会组织负责，负责考评的社会组织应以本标准为依据，制定具体考评细则或管理办法，并经本标准归口单位审核同意并受其监督管理。

#### 8.6 服务质量持续改进

8.6.1 建立服务质量监督机制，通过政府、行业和企业的各类平台，提供方便和可靠的服务质量监督和投诉渠道，公开其服务质量监督和投诉业务受理的电话并安排专属客服跟进。

8.6.2 健全服务质量事件受理及其处理机制，提供质量事件处理进度查询方式并形成质量事件档案。

8.6.3 服务质量事件处理结果及时反馈与客户及相关方，并采取防止类似事件再次发生的预防措施。

8.6.4 通过有效渠道收集相关方的服务质量测评结果，运用其结果，改进服务质量，提高服务水平。

8.6.5 妥善保管对服务质量的持续改进记录。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 18354—2021 物流术语
  - [2] GB/T 21071—2021 仓储服务质量要求
  - [3] GB/T 33000—2016 企业安全生产标准化基本规范
  - [4] GB/T 41596—2022 道路车辆装载物固定装置 拉紧装置通用要求
  - [5] JT/T 617 危险货物道路运输规则（所有部分）
  - [6] JT/T 620—2018 零担货物道路运输服务规范
  - [7] JT/T 882—2014 道路甩挂运输货物装载与栓固技术要求
  - [8] JT/T 1250—2019 道路危险货物运输企业等级
  - [9] RB/T 067—2021 物流服务组织质量管理体系 要求
  - [10] SB/T 11198—2017 商贸物流园区建设与运营服务规范
  - [11] TB/T 30004—2021 铁路货物装载加固技术要求
  - [12] 国务院令 第752号 中华人民共和国道路运输条例（2022年修正）
  - [13] 公安部令 第6号 仓库防火安全管理规则
  - [14] 安监总厅安健〔2014〕111号 用人单位职业病危害告知与警示标识管理规范
-