|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 13.020.10  |
| CCS  | P53 |

|  |
| --- |
|  3203 |

徐州市地方标准

DB 3203/T 1014—2022

快速消费品仓配一体化服务规范

Integrated Service Specification for Fast Moving Consumer Goods Warehouse Allocation

征求意见稿

（本稿完成时间：20230416）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

徐州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc106869097)

[1 范围 1](#_Toc106869098)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc106869099)

[3 术语和定义 1](#_Toc106869100)

[4 基本要求 1](#_Toc106869101)

[5 服务要求 2](#_Toc106869104)

[6 服务指标 2](#_Toc106869107)

[6.1 仓配一体化作业 2](#_Toc106869108)

[6.2 仓配一体管理 4](#_Toc106869109)

[6.3 信息化水平](#_Toc106869109) 5

[7 客户满意度调查 6](#_Toc106869110)

[附录A（资料性）仓配一体化服务客户满意度调查 6](#_Toc106869119)

1. 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。

本文件由徐州市库派同程物流有限公司提出。

本文件由徐州市市场监督局归口。

本文件起草单位：徐州市库派同程物流有限公司、徐州鑫通供应链有限公司。

本文件主要起草人：盖雷雷、赵恒、王德银。

快速消费品仓配一体化服务规范

* 1. 范围

本文件规定了快速消费品仓配一体化服务的基本要求，服务要求及指标，以及客户满意度调查的要求。

本文件适用于快速消费品仓储与配送企业的服务管理。

* 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；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 18345《物流术语》

GB/T 24616 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存

SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

配送 distribution

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

快速消费品 fast moving consumer goods

使用时效短、消费频次高、消费量大、流转速度快的消费品。

仓配一体化 Integration of warehouse and distribution

仓储配送一体化，即第三方承担仓储和配送的全过程。

* 1. 基本要求

仓配一体化服务应贯彻以客户为中心的服务原则。

企业应有健全的服务质量管理体系。

企业应公开服务质量指标及达到要求的指标率。

应对客户信息有完整的保密制度和相关要求，业务档案集中管理，配送信息应保存三年（有特殊规定从其规定）。

应向客户提供多种方式（PC端、移动端、电话等）查询在途状态。

应建立客户投诉与处理流程。

* 1. 服务要求

应及时接受客户订单（计划）、送达时间，制定组配计划，对货物进行及时拣选、备货。

整箱货物应保持原包装完整；分装货物的包装应符合产品特性的技术要求。

应规范粘贴配送标识标志，如含有特殊货物，应有警示标志。

装卸货物应做到轻拿轻放，装载应做到大不压小、重不压轻。

应根据配送物品选配合适车辆，并通过车载装置进行跟踪。

必要时应向客户预报送达时间。

应做好完整交接，包括办理交接手续，签收单据完整交回等。

应向客户提供多种方式（PC端、移动端、电话等）查询在途状态。

应识别、分析配送过程的潜在风险，制定应急预案。

低温配送应符合GB/T 24616、SB/T 10428的相关要求。

* 1. 服务指标
		1. 仓配一体化作业
			1. 关键指标

仓配一体化作业应从入库及时率、出库订单按时完成率、出库差错率、配送准确率、配送准时率、回单及时率指标进行考核，低温仓配一体化服务质量还应考核温度达标率。

* + - 1. 入库及时率

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：

 $R\_{rkjs}=\frac{O\_{rk}}{O\_{zrk}}×100\%$ ()

式中：

***Rrkjs*** ——入库及时率；

***Ork*** ——按时完成系统入库订单量；

***Ozrk*** ——总入库订单量。

入库及时率应不低于99%。

* + - 1. 出库订单按时完成率

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：

 $R\_{ckdd}=\frac{O\_{wc}}{O\_{zck}}×100\%$ (2)

式中：

***Rckdd*** ——出库订单按时完成率；

***Owc*** ——按时完成出库订单数；

***Ozck*** ——出库订单总数。

出库订单按时完成率应不低于98%。

* + - 1. 出库差错率

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：

 $R\_{ckcc}=\frac{E\_{cc}}{E\_{fℎ}}×100\%$ (3)

式中：

***Rckcc*** ——出库差错率；

***Ecc*** ——发货累计差错件数；

***Efh*** ——发货总件数。

1. 当货物类型为散货时，可按重量计算。

出库差错率应不高于0.05%。

* + - 1. 配送准确率

统计期内无差错配送订单数与完成配送订单总数的比率，按公式（4）计算：

 $R\_{pszq}=\frac{O\_{wc}}{O\_{ps}}×100\%$ (4)

式中：

$R\_{pszq} $——配送准确率

$O\_{wc} $ ——无差错配送订单数

$O\_{ps}$ ——完成配送订单总数

配送准确率不低于98%。

* + - 1. 配送准时率

统计期内按时完成的配送订单数与完成配送订单总数的比率，按公式（5）计算：

 $R\_{pszs}=\frac{O\_{as}}{O\_{ps}}×100\%$ (5)

式中：

$R\_{pszs}$——配送准时率

$O\_{wc} $——按时完成配送订单数

$O\_{ps} $ ——完成配送订单总数

配送准时率不低于98%。

* + - 1. 回单及时率

统计期内按时返回订单数与应返回订单总数的比率，按公式（6）计算：

 $R\_{ℎdjs}=\frac{O\_{as}}{O\_{fℎ}}×100\%$ (6)

式中：

$R\_{ℎdjs }$——回单及时率

$O\_{as} $——按时返回订单数

$O\_{fℎ} $——应返回订单总数

回单及时率不低于98%。

* + - 1. 温度达标率

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（7）计算：

 $R\_{wddb}=\frac{P\_{fℎ}}{P\_{z}}×100\%$ (7)

式中：

***Rwddb*** ——温度达标率；

***Pfh*** ——所有温度监控点传送的温度记录符合温度要求的数量；

***Pz*** ——所有温度监控点传送的温度记录总数量。

1. 适用于低温仓配一体化服务。

温度达标率应达到100%。

1. 适用于低温仓配一体化服务。
	* 1. 仓配一体化管理
			1. 关键指标

仓配一体化管理应考核责任货损率、账货相符率、投诉率，低温仓配还应考核温度监控频次。

* + - 1. 责任货损率

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（8）计算：

 $R\_{zrcs}=\frac{E\_{cs}}{E\_{z}}×100\%$ (8)

式中：

***Rzrcs*** ——责任货损率；

***Ecs*** ——由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数；

***Ez*** ——考核期内库存总件数。

责任货损率应不高于0.03%。

* + - 1. 账货相符率

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（9）计算：

 $R\_{zℎxf}=\frac{L\_{xf}}{L\_{z}}×100\%$ (9)

式中：

***Rzhxf*** ——账货相符率；

***Lxf*** ——账货相符的笔数；

***Lz*** ——库存物品总笔数。

账货相符率应不低于99.8%。

1. 同一品种、规格（批次）为一笔。
	* + 1. 投诉率

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（10）计算：

 $R\_{ts}=\frac{O\_{ts}}{O\_{z}}×100\%$ (10)

式中：

***Rts*** ——投诉率；

***Ots*** ——客户有效投诉涉及订单数；

***Oz*** ——订单总数。

投诉率应不高于0.3%。

* + - 1. 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30min。

1. 适用于低温仓配一体化服务。
	* 1. 信息化水平
			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）信息传递准确率，数据（单据）信息传输准时率。

* + - 1. 信息系统管理比率

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（11）计算：

 $R\_{xtgl}=\frac{E\_{xtgl}}{E\_{z}}×100\%$ (1)

式中：

***Rxtgl*** ——信息系统管理比率；

***Extgl*** ——使用信息系统管理物品的件数；

***Ez*** ——考核期内库存总件数。

信息系统管理比率应不低于100%。

* + - 1. 数据（单据）信息传输准确率

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（12）计算：

 $R\_{cszq}=\frac{W\_{zq}}{W\_{cs}}×100\%$ (2)

式中：

***Rcszq*** ——数据（单据）信息传输准确率；

***Wzq*** ——向客户传输数据（单据）的准确次数；

***Wcs*** ——向客户传输数据（单据）总次数。

数据（单据）信息传输准确率应不低于99.8%。

* + - 1. 数据(单据)信息传输准时率

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（13）计算：

 $R\_{cszs}=\frac{W\_{zs}}{W\_{cs}}×100\%$ (3)

式中：

***Rcszs*** ——数据（单据）信息传输准时率；

***Wzs*** ——向客户按时传输数据（单据）的次数；

***Wcs*** ——向客户传输数据（单据）总次数。

数据（单据）信息传输准时率应不低于99.5%。

* 1. 客户满意度调查

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。

仓配一体化客户满意度调查表、调查内容及格式参见附录A。

1.
2. （资料性）
仓配一体化服务客户满意度调查表

表A.1给出了仓配一体化服务客户满意度调查表的调查内容及格式的示例。

* 1. 仓配一体化客户满意度调查表

| 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 |  |  |  |  |  |
| 及时送货 |  |  |  |  |  |
| 货损货差控制 |  |  |  |  |  |
| 信息传输 |  |  |  |  |  |
| 投诉处理 |  |  |  |  |  |
| 合同执行 |  |  |  |  |  |
| 1. 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。
 |

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

参考文献

[1] GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

[2] GB/T 18354—2021 物流术语

[3] GB/T 21071—2021 仓储服务质量要求

[4] T/WD 104—2019 城乡配送企业评估指标体系