

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1034—2023

县域连锁超市配送服务规范

Specification for distribution service of county supermarket chains

2023 - 09 - 15 发布

2023 - 10 - 01 实施

徐州市市场监督管理局 发 布

目 次

前言..... II

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 1

5 作业流程 1

6 信息管理保障制度 3

7 服务质量指标 3

8 服务评价与改进 4

参考文献 5

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。

本文件由徐州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：徐州旭旺超市有限公司。

本文件主要起草人：许治、许江楠

县域连锁超市配送服务规范

1 范围

本文件规定了县域连锁超市配送服务的基本要求、作业流程、信息管理保障制度、服务评价及要求等方面的内容。

本文件适用于县域连锁超市（以下简称“超市”）配送服务的实施与管理。

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 18354 物流术语

GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求

3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

连锁超市配送 chain supermarket distribution

根据超市门店需求信息，对采购物资进行卸货、分类、分拣、配货、复核、流通加工、送货和信息处理等作业和服务的过程。

4 基本要求

- 4.1 超市应建立配送服务人员规范。
- 4.2 超市应制定配送服务流程与操作规范。
- 4.3 超市应根据客户需求，完成配货、出库、送货及交付的各项操作。
- 4.4 超市应遵守相关法律法规及相关标准的规定。
- 4.5 超市应建立物流配送服务信息系统。
- 4.6 超市应建立与配送服务相关的应急预案制度。

5 作业流程

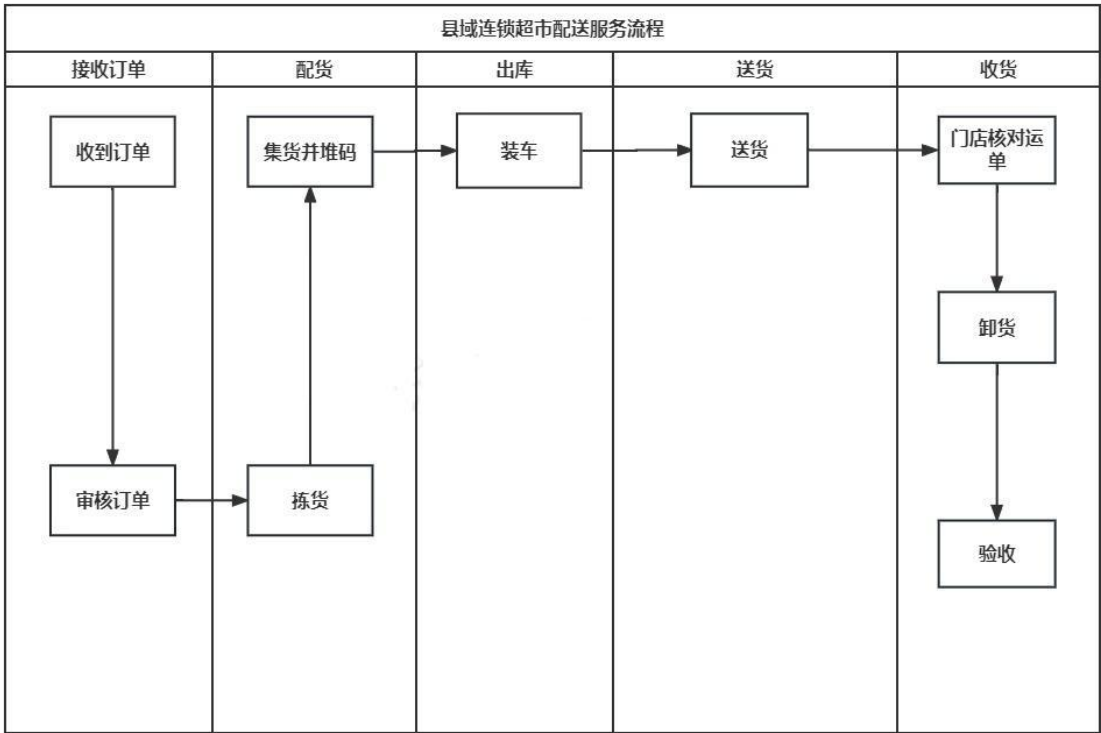


图 1 县域连锁超市配送服务流程图

5.1 接收订单

- 5.1.1 收到订单后，对订单进行整理并审核，包括但不限于订单是否规范完整、订单的有效性分析（有效订单、无效订单、客户优先权分析）、库存查询、库存分配情况等；
- 5.1.2 订单的审核包括但不限于门店代码及名称、商品代码及名称、商品数量、商品货位号等；
- 5.1.3 由超市系统自动生成分货单。

5.2 配货

- 5.2.1 超市应按照先进先出方式拣货。
- 5.2.2 超市应按照商品拣货汇总表进行拣货作业。
- 5.2.3 超市应按照县域路线，将多张订货单依据商品类别按数量加总后进行拣取。
- 5.2.4 超市应按照县域门店及配送远近原则分货至待出区准备出货。
- 5.2.5 超市应按照订单指令，将拣选的物品进行集货并堆码，分货时，店名要标识清楚。

5.3 出库

- 5.3.1 超市应按照订单以及汽车载货量、密度等制定派车计划、行车路线。
- 5.3.2 配送车辆应专车专用，不应交叉搬运。
- 5.3.3 配送车辆应配备定位系统。
- 5.3.4 装车前应检查车厢情况，确保符合以下要求：
 - 底板无潮湿、无漏洞、凹凸、尖锐棱角，车内无垃圾；
 - 制冷装置运行正常，厢体整洁，各项设施完好；
 - 配送冷冻冷藏商品前，配送车辆要进行预冷，温度要达到配送商品要求。

5.3.5 超市应按照配送线路及卸货先后顺序装车。

5.3.6 装车完毕，确定无异常情况后应闭锁车门、使用封条封车。

5.4 送货

5.4.1 超市应按照配送批次，选择最优路线进行送货。

5.4.2 司机应遵守交通法规，安全行车，开启定位系统，途中不应私自停车，不应搭载无关人员以及无关货品。

5.4.3 冷冻冷藏商品在配送过程应符合 GB/T 28577 中的要求。

5.5 收货

5.5.1 货物到达收货区，门店应核对运单物品信息，按照配送单分类进行验收。

5.5.2 卸货时应检查物品的外箱情况，外箱有明显异常的应进行开箱检查。

5.5.3 卸货时应轻拿轻放。

5.5.4 冷冻、冷藏商品应按照 GB/T 28577 中要求进行卸货。

5.5.5 卸货后，首先应验收贵重及易碎物品。

5.5.6 超市应建立信任制验收奖惩制度。

5.5.7 超市应依据验收结果，对不符合进货标准和要求的物品进行退货或换货处理。

5.5.8 超市应依据商品性质，确定退换货的去向。

6 信息管理保障制度

6.1 超市应建立配送信息管理系统，并配备相应管理人员。

6.2 配送信息系统应覆盖商品配货、出库、运输、交付全过程。

6.3 超市应制定信息保密制度和信息安全应急预案。

7 服务质量指标

7.1 责任货损率

责任货损率应不高于0.05%。

注：责任货损率是指考核期内挑选、流通加工、配送过程中造成的货物损失占配送货物的总量的比率。

7.2 配送差错率

配送差错率应不高于0.1%。

注：配送差错率是指考核期内由于配送累计差错次数在配送总次数的比率。

7.3 配送准时率

配送准时率应不低于95%。

注：配送准时率是指考核期内按客户要求准时将货物送达的订单数占全部订单数的比率。

7.4 客户满意率

客户满意度要求不低于90%。

注：客户满意率指根据客户调查问卷并通过经调查满意的客户对象与调查客户总数的比率。

8 服务评价与改进

8.1 评价指标

服务质量的评价指标按第7章的规定。

8.2 评价方法

评价方法采用自我评价、客户评价或第三方评价的方式进行。

8.3 评价设施

自我评价应结合超市的月度、季度、年度考核自行实施；客户评价应由超市不定期的向客户发放满意度调查问卷实施；超市应根据实际需要邀请第三方评价机构实施评价。

8.4 改进

超市应依据服务评价的结果对配送服务进行不断改进，改进内容至少包括：

- 改进服务流程和操作规程；
- 修订人员职责和各项管理制度；
- 提高配送效率和服务质量的方式和方法。

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 21071—2021 仓储服务质量要求
 - [3] T/WD 104—2019 城乡配送企业评估指标体系
-