

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1033—2023

快速消费品仓配一体化服务规范

Specification for fast moving consumer goods warehousing and distribution
integrated services

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 服务流程及要求 1

6 服务质量指标 3

7 客户满意度调查 7

8 服务评价及改进 7

附录 A（资料性） 仓配一体化服务客户满意度调查表 8

参考文献 9

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、张威、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、服务质量指标以及服务评价及改进的要求。

本文件适用于快速消费品仓配一体化服务企业的服务管理。

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 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

3 术语和定义

GB/T 18345界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

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，需不断重复购买的商品。

3.2

仓配一体 integration of warehousing and distribution

为客户提供一站式仓储与配送服务的运作模式。

4 基本要求

4.1 仓配一体化服务应贯彻以客户为中心的服务原则。

4.2 企业应有健全的服务质量管理体系。

4.3 企业应公开服务质量指标及指标值。

4.4 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）。

4.5 应向客户提供多种方式（PC端、移动端、电话等）查询在途状态。

4.6 应建立客户投诉与处理流程。

5 服务流程及要求

5.1 主要服务流程

仓配一体主要服务流程包括订单作业、入库作业、出库作业、配送作业、签收作业，各流程之间的相互关系如图1所示。

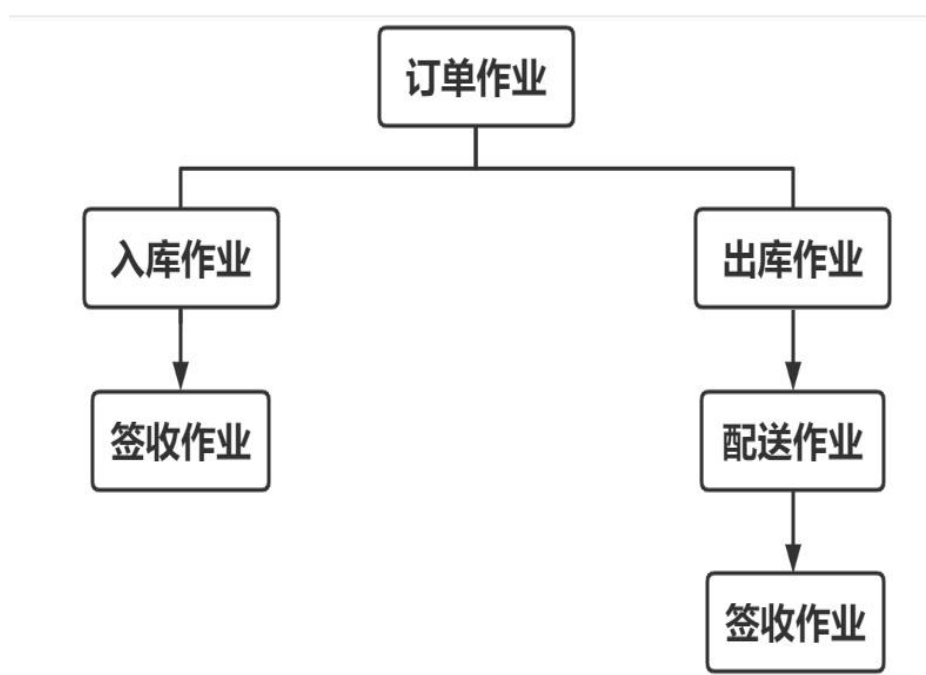


图1 仓配一体主要服务流程

5.2 要求

5.2.1 订单作业

- 5.2.1.1 应建立完善的订单管理信息系统，确保与合作方订单信息同步，不漏单，不错单。
- 5.2.1.2 正常情况订单应于24小时内开单处理完毕。如遇特殊情况，提前通知客户。
- 5.2.1.3 客户若需加急，应做好加急订单处理。

5.2.2 入库作业

- 5.2.2.1 应做好各项准备工作，以便商品抵达后及时进行入库作业。
- 5.2.2.2 应根据商品特性和管理的需要确定储存货位。
- 5.2.2.3 卸货前，应检查商品的生产批次和外观质量，并记录结果。凡不符合入库许可条件和入库质量要求的商品应停止卸货，并立即通知存货方或承运方。
- 5.2.2.4 码盘作业应符合GB/T 16470中托盘单元货载的要求。
- 5.2.2.5 商品入库后经确认无误，保管方和存货方（或承运方）应在入库交接凭证上签字确认。

5.2.3 出库作业

- 5.2.3.1 出库作业应贯彻“先进先出”原则，客户有指定批次出库指令除外。
- 5.2.3.2 出库商品若没有符合运输方式的包装，应根据商品外形特点，选用适宜的包装材料进行包装。

5.2.3.3 应在商品物流周转箱表面做好配送标签，注明配送门店或客户名以及筐内商品等信息，标注必须正确、清晰、工整。

5.2.3.4 应将待出库的全部货品按配送对象汇合在一起，确认客户或门店总数正确无误。结合配送线路的安排，将封装好的物品分堆、并堆作业。为方便搬运，宜采用托盘码放。

5.2.4 配送作业

5.2.4.1 应根据送货凭证，根据先远后近、先缓后急、先大单后小单等原则进行装车。

5.2.4.2 装车应做到轻拿轻放。装车商品应均衡分布，防止偏重。

5.2.4.3 配送信息要及时核对，且信息准确。

5.2.4.4 制定合理的配送路线，在承诺时限内送达。

5.2.4.5 送达前应和收货人进行预约，送达后应进行收货人身份确认。

5.2.4.6 如涉及货款结算工作，应做到结算及时，金额准确。

5.2.5 签收作业

5.2.5.1 入库作业环节，商品入库后经确认无误，保管方和存货方（或承运方）应在入库交接凭证上签字确认。

5.2.5.2 配送作业环节，交接时应和收货人就送达商品的规格、数量、包装等进行当面验收，验收无误后由收货人签字确认。

5.2.5.3 签收凭证应保存1年以上。

6 服务质量指标

6.1 仓配一体化作业

6.1.1 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：

$$R_{rkjs} = \frac{O_{rk}}{O_{zrk}} \times 100\% \quad (1)$$

式中：

R_{rkjs} ——入库及时率；

O_{rk} ——按时完成系统入库订单量；

O_{zrk} ——总入库订单量。

入库及时率应 $\geq 99\%$ 。

6.1.2 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：

$$R_{ckdd} = \frac{O_{wc}}{O_{zck}} \times 100\% \quad (2)$$

式中：

R_{ckdd} ——出库订单按时完成率；

O_{wc} ——按时完成出库订单数；

O_{zck} ——出库订单总数。

出库订单按时完成率应 $\geq 98\%$ 。

6.1.3 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：

$$R_{ckcc} = \frac{E_{cc}}{E_{fh}} \times 100\% \quad (3)$$

式中：

R_{ckcc} ——出库差错率；

E_{cc} ——发货累计差错件数；

E_{fh} ——发货总件数。

出库差错率应 $\leq 0.05\%$ 。

注：当货物类型为散货时，可按最小单位数量、重量、体积等计算。

6.1.4 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：

$$R_{pszq} = \frac{O_{wc}}{O_{ps}} \times 100\% \quad (4)$$

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 $\geq 98\%$ 。

6.1.5 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：

$$R_{pszs} = \frac{O_{as}}{O_{ps}} \times 100\% \quad (5)$$

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 $\geq 98\%$ 。

6.1.6 回单及时率

统计期内按时返回回单数与应返回回单总数的比率，按公式（6）计算：

$$R_{hdjs} = \frac{O_{as}}{O_{fh}} \times 100\% \quad (6)$$

式中：

R_{hdjs} ——回单及时率

O_{as} ——按时返回回单数

O_{fh} ——应返回回单总数

回单及时率应 $\geq 98\%$ 。

6.1.7 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：

$$R_{wddb} = \frac{P_{fh}}{P_z} \times 100\% \quad (7)$$

式中：

R_{wddb} ——温度达标率；

P_{fh} ——所有温度监控点传送的温度记录符合温度要求的数量；

P_z ——所有温度监控点传送的温度记录总数量。

温度达标率要求达到100%。

注：适用于低温仓配一体化服务。

6.2 仓配一体化管理

6.2.1 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：

$$R_{zrcs} = \frac{E_{cs}}{E_z} \times 100\% \quad (8)$$

式中：

R_{zrcs} ——责任货损率；

E_{cs} ——由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数；

E_z ——考核期内库存总件数。

责任货损率应 $\leq 0.03\%$ 。

6.2.2 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：

$$R_{zhxf} = \frac{L_{xf}}{L_z} \times 100\% \quad (9)$$

式中：

R_{zhxf} ——账货相符率；

L_{xf} ——账货相符的笔数；

L_z ——库存物品总笔数。

账货相符率应 $\geq 99.8\%$ 。

注：同一品种、规格（批次）为一笔。

6.2.3 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：

$$R_{ts} = \frac{O_{ts}}{O_z} \times 100\% \quad (10)$$

式中：

R_{ts} ——投诉率；

O_{ts} ——客户有效投诉涉及订单数；

O_z ——订单总数。

投诉率应 $\leq 0.3\%$ 。

6.2.4 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 $\leq 30\text{min}$ 。

注：适用于低温仓配一体化服务。

6.3 信息化水平

6.3.1 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：

$$R_{xtgl} = \frac{E_{xtgl}}{E_z} \times 100\% \quad (11)$$

式中：

R_{xtgl} ——信息系统管理比率；

E_{xtgl} ——使用信息系统管理物品的件数；

E_z ——考核期内库存总件数。

信息系统管理比率要求达到100%。

6.3.2 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：

$$R_{cszq} = \frac{W_{zq}}{W_{cs}} \times 100\% \quad (12)$$

式中：

R_{cszq} ——数据（单据）信息传输准确率；

W_{zq} ——向客户传输数据（单据）的准确次数；

W_{cs} ——向客户传输数据（单据）总次数。

数据（单据）信息传输准确率应 $\geq 99.8\%$ 。

6.3.3 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：

$$R_{cszs} = \frac{W_{zs}}{W_{cs}} \times 100\% \quad (13)$$

式中：

R_{cszs} ——数据（单据）信息传输准时率；

W_{zs} ——向客户按时传输数据（单据）的次数；

W_{cs} ——向客户传输数据（单据）总次数。

数据（单据）信息传输准时率应 $\geq 99.5\%$ 。

7 客户满意度调查

7.1 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。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。

7.2 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。

8 服务评价及改进

8.1 评价指标

服务质量的评价指标按第6、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。

附 录 A
(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。

表 A. 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	很不满意	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						
注：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
-