

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1356—2009

物流常温仓储服务规范

Specification of Normal Temperature Warehousing Service

2009-12-17 发布

2009-12-25 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由山东省标准化研究院和青岛职业技术学院联合提出。

本标准由山东服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、青岛职业技术学院、山东佳怡物流有限公司、青岛经济技术开发区物流商会。

本标准主要起草人：刘丽梅、李娟、苏冠群、杨明、刁吉玉、龚成洁。

山东省地方标准公开

物流常温仓储服务规范

1 范围

本标准规定了物流常温仓储服务要求、风险控制、服务质量评价指标及服务质量保障。本标准适用于开展常温仓储服务的物流企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB/T 18354-2006 物流术语
- GB/T 21071-2007 仓储服务质量要求
- GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求

3 术语和定义

GB/T 18354-2006 中确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

仓储管理人员 warehousing management staff
对仓储设施布局和设计以及仓储作业进计划、组织、协调和控制的人员。

3.2

信息员 information staff
负责仓库内外部信息沟通、核对单据的工作人员。

4 服务要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 应坚持客户为中心的原则。
- 4.1.2 应具备健全的质量管理体系。
- 4.1.3 应具有必要的常温仓储设施设备。
- 4.1.4 应遵循安全、消防、环保、卫生等方面的法律、法规及强制标准的规定。
- 4.1.5 应提高资源的利用率和仓储服务质量。

4.2 作业服务要求

4.2.1 入库准备

货物入库前，应做好以下方面的准备工作：

- a) 编制仓储计划，做好入库准备；
- b) 安排仓位，确定堆放位置；
- c) 合理组织人力、装卸机具；
- d) 准备好验收设备，保证货物验收；
- e) 准备货物苫垫物料和劳动保护用品。

4.2.2 入库验收

应根据入库信息单据对实物的数量、质量、包装等进行核对、检验。如货物验收时发现异常状况，应做好记录并及时通知客户处理。

4.2.3 入库堆码

验收完毕应办理货物入库手续，将货物堆码，入库储存。

货物堆码应遵循以下原则：

- a) 货物堆码方式应合理、安全、整齐、低耗、便于检查和盘点，并可有效利用仓库容量；
- b) 堆码应符合物品理化性质要求，防止交叉污染；
- c) 应根据货物保管的要求，进行苫垫、垫垛、苫盖等操作。

4.2.4 检查和盘点

仓储管理人员定期对仓储货物进行检查和盘点，做到帐货相符：

- a) 定期对储存货物的数量、质量、保管条件（温、湿度）、安全等进行检查、养护，并建立有效的预警机制；
- b) 根据盘点情况，对水湿、变质、残损及包装有异状的物品做好记录或按客户的约定办理，并单独存放；
- c) 配合需求变动和品项变化及时调整仓储区域与储位分配；
- d) 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；
- e) 宜采用射频识别、条码等自动识别和数据采集技术实现对仓库的动态盘点。

4.2.5 出库

仓储管理人员应根据提货人的要求，提前对货物进行包装、备货等准备工作，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。

货物准备完结，仓储管理人员应办理交接手续，并组织人力、搬运设备及时、有序开展出库操作。

5 风险控制

- 5.1 树立风险意识，使风险控制贯穿于常温仓储服务的每一操作环节。
- 5.2 对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的解决方案。
- 5.3 采取适宜的防范措施，使风险得到有效控制。
- 5.4 对给客户造成的损失应及时赔偿。

6 服务质量评价指标

6.1 本标准规定的评价指标应符合 GB/T 24359-2009 第 10 章、GB/T 21071-2007 中 5.2 的相关条款。

6.2 评价指标

6.2.1 出库差错率

出库差错率是指考核期内发货累计差错件数占发货总件数的比率。

6.2.2 帐货相符率

帐货相符率指经盘点，库存物品帐货相符的笔数与储存物品总笔数的比率。

6.2.3 责任货损率

责任货损率是指考核期内，由于作业不善造成的物品霉变、残损、丢失、短少等损失的件数占期内库存总件数的比率。

6.2.4 有效投诉率

有效投诉率是指考核期内客户有效涉及订单数占订单总数的比率。

7 服务质量保障

- 7.1 应建立质量保障体系和责任追究制度。
 - 7.2 应为客户提供方便的投诉渠道，并根据顾客投诉采取纠正措施，不断提高仓储服务质量和水平。
-

山东省地方标准公开