

ICS 03.120.99

A 87

团 体 标 准

T/GDLIA 3—2019

直销行业物流质量控制规范

Specification of logistics quality control in direct selling industry

2019-06-19 发布

2019-06-28 实施

广东省物流行业协会 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 总体构成及要求.....	1
5 直销产品物流质量特性要求.....	2
6 物流关键流程质量控制要求.....	3
7 物流质量评价.....	4

前 言

本标准按 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由无限极（中国）有限公司、广东省物流行业协会提出。

本标准由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC4）归口。

本标准主要起草单位：无限极（中国）有限公司、广东省物流行业协会。

本标准主要起草人：刘耀军、马仁洪、刘伟贤、陈有文、谢诚杰、史秀亮、姚亚猛、陈雅丽。

本标准首次发布。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

声明：本标准的版权归广东省物流行业协会所有。任何组织、个人未经同意，不得擅自印刷和销售。

直销行业物流质量控制规范

1 范围

本标准规定了直销行业六大品类（化妆品、保洁用品、保健食品、保健器材、小型厨具、家用电器）物流质量控制的术语及定义、基本保障、质量特性要求、关键流程质量控制要求、质量评价指标。

本标准适用于直销行业六大品类物流过程的质量控制。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000 质量管理体系 基础和术语 (ISO 9000: 2015, IDT)

GB/T 19001 质量管理体系 要求 (ISO 9001: 2015, IDT)

GB/T 19015 质量管理体系 质量计划指南

GB/T 24359 第三方物流服务质量要求

GB/T 19028 质量管理人员参与和能力指南 (ISO 10018: 2012, IDT)

GB 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值

GB 190 危险货物包装标志

GB/T 191 包装储运图示标志

GB/T 14257 商品条码 条码符号放置指南

GB/T 28581 通用仓库及库区规划设计参数

GB/T 21071 仓储服务质量要求

GB/T 31300 担保存货第三方管理规范

GB/T 21070 仓储从业人员职业资质

3 术语和定义

GB/T 18354规定的术语和定义适用于本文件。

4 总体构成及要求

4.1 质量管理体系

4.1.1 应根据GB/T 19000、GB/T 19001、GB/T 19015、GB/T 24359，系统建立包括食品安全及产品品质控制、物流质量评估、人力资源、设施设备、售后、应急控制在内的质量管理体系。

4.1.2 应在保障生产管理安全、食品安全、物流质量前提下，建立健全关键环节规范细则，包括产品包装、出库质量检测、物流操作、应急处理、人员考核、终端消费者评价等。

4.1.3 应采用PDCA循环（策划—实施—检查—处置）和始终基于风险的思维，防止发生不良结果。

4.2 人员

4.2.1 应建立质量管理体系小组。根据GB/T 19028要求，对参与质量管理人员进行能力开发。

4.2.2 应具备满足产品物流质量控制要求的管理及运作团队。

——岗位人员应通过专业技能及行为规范培训并经考核，熟悉岗位业务。

——从事直接与食品接触工作人员应持有有效健康证明。

——从事叉车作业人员应持有叉车证。

4.3 设施设备

4.3.1 应具备满足业务发展需求的物流服务网络及网点。

4.3.2 应具备满足直销行业订单频率高、单量少、配送分散等需求的运力资源和调度能力。

4.3.3 应具备货物仓储运输（含冷链）、分拣、包装要求的专用物流设施设备。

——专用封闭式的货运物流车辆（含冷链）应符合GB 1589的技术规定。

——仓库内不能使用汽油或燃油叉车等可能造成油污污染而影响产品质量的设施设备。

——使用绿色环保的标准化设备（外廓尺寸为2550mm（冷藏车辆外廓2600mm）的货运车辆，600mm×400mm模数系列的包装箱、周转箱，1200mm×1000mm模数系列的托盘）。

4.4 信息管理

4.4.1 应具有相应信息技术支撑，满足产品物流溯源、跟踪、监管的要求，优化组织管理。

4.4.2 应采用大数据、无线射频等先进技术，对有冷链需求的特殊产品实施全程冷链的控制。

4.4.3 应采取信息安全保护措施，防止信息泄露或对信息进行不正当使用。

5 直销产品物流质量特性要求

5.1 温度控制要求

5.1.1 应根据产品品质特性，对产品物流高、低温环境进行测试，输出保障产品品质的温度适用条件。

5.1.2 对于低温凝固的液（膏）类产品，应对产品低温条件的复融是否可还原进行测试和评估。

5.1.3 含酒精等特殊成分的产品，应对产品危险特性、温度要求、防护要求进行测试和评估。

5.2 湿度控制要求

应对产品进行物流环境的湿度测试和评估，明确保障产品品质安全的湿度适用条件。

5.3 物流包装设计要求

5.3.1 应根据产品品质特性、质量控制、安全控制要求，进行产品物流包装设计并建立图示。

5.3.2 产品物流包装设计应充分考虑材质、标识、规格、封口、溯源、减量、绿色、便利等要素。

5.4 安全防护要求

5.4.1 产品物流应防止产生强烈的震动、撞击或挤压。

5.4.2 产品物流包装应采用密封性好、防潮、防霉、防腐的材料，包装封口应采用防盗防伪设计。

5.4.3 产品物流标识及图示应符合GB 190、GB/T 191、GB/T 14257的规定。

5.4.4 产品物流应建立污染源分级监控与管理制，对各类污染源进行处理或有效隔离。

5.5 含电池产品的特殊要求

应由专业检测或第三方机构出具货物运输条件鉴定书。

6 物流关键流程质量控制要求

6.1 构成

物流关键流程包括中转运输、仓储管理、城市配送、电商快递、逆向物流、售后、结算。

6.2 中转运输

6.2.1 应建立产品统一调配和中转管理系统。系统应支持产品安全溯源。

6.2.2 产品中转应保持管理系统、单据、实物信息一致。物流服务企业中转交接时应开箱查验，确保产品感官质量、标识信息完好，不携带违反直销行业管理要求的物品及非法信息。

6.2.3 产品交付中转应对预约车辆及同车货物例行检查。

- 不允许同车配载危化品、有挥发刺激性气味物品、影响产品包装及品质的相关物品。
- 对不符合清洁卫生、安全隔离、防尘、防雨、防晒要求的车辆，应及时更换或处理。
- 对有全程冷链需求的产品，应使用冷链专用运输车辆。

6.3 仓储管理

6.3.1 仓储环境

6.3.1.1 仓库设计应符合GB/T 28581要求，易于维护和清洁，防止虫害侵入。

6.3.1.2 不允许库区500m范围内有污水处理厂、垃圾处理站、混凝土搅拌厂、水泥厂等严重污染源。

6.3.1.3 库区外围应有硬化或绿化带，抑制扬尘，控制植被、杂草生长，防止霉菌滋生。

6.3.1.4 不允许仓库外储存区堆积可燃杂物。

6.3.2 仓储服务

6.3.2.1 应根据GB/T 21071、GB/T 24359、GB/T 31300要求，对仓储服务过程进行规范。

6.3.2.2 应根据GB/T 21070要求，对仓储管理人员及其行为进行规范。

6.3.2.3 应严格控制库内对产品品质易造成影响的各类污染源，必要时应进行有效隔离。

6.3.2.4 对涉及食品的产品，应指定专业管理责任人负责食品仓储安全。

6.3.2.5 应严格控制内外部人员出入库，确定作业及可参观范围，减少外部环境的影响。

6.3.3 仓储作业

6.3.3.1 应按照产品类型和外包装储运图示，规范作业，进行必要的分类堆码和摆放。

6.3.3.2 应定期盘点在库产品品质，抽查卫生情况。如发现临近或超过保质期的产品，应及时处理。

6.3.3.3 应按照先进先出原则分拣出库。如有非常规指定出库，应上报批准后执行。

6.3.3.4 应按照产品类别进行合理包装和封箱，定期抽检复核。不允许食品与非食品进行混包装。

6.3.3.5 应对易损易坏产品应采取适当防护或填充包装。如发现不符合包装要求的产品，应立即截留。

6.3.3.6 鼓励采用自动化分拣包装设备，提高作业效率，减少产品损坏。

6.4 城市配送

6.4.1 应按照后送先装、先送后装的原则，对拣选包装及标签完好的产品，完成出库，合理配载。

6.4.2 应按照规定要求和具体条件，制定合理配送计划，按时完成配送任务及交接手续。

6.4.3 应将配送的货损率、货差率应控制在约定的允许范围之内。

6.5 电商快递

6.5.1 订单处理

6.5.1.1 应对订单处理的有效时间进行控制，宜在24h小时内完成订单确认及打印。

6.5.1.2 应积极应对订单基础信息的变更并及时处理，优化配送服务。

6.5.1.3 应对出库配送的产品进行不定期或定期抽检，确保订单拣选、包装的质量。

6.5.1.4 鼓励在电商平台开展绿色消费活动，提供绿色包装选择，引导使用绿色包装或减量包装。

6.5.2 终端配送

6.5.2.1 终端配送货物暂存应防止日晒雨淋、交叉污染、直接接触地面，应适温储存，避免货物异常。

6.5.2.2 终端配送人员应根据送货单，及时核对产品配送信息，减少配送货差。

6.5.2.3 终端配送应主动提供预约配送、送货上门、开箱验货、签收确认服务。

6.5.2.4 配送时，应对产品采取必要安全防护措施，严防配送货物丢失或掉包。

6.5.3 回单处理

6.5.3.1 鼓励以信息化手段实施回单无纸化处理。

6.5.3.2 回单处理过程中，发现订单或产品不一致等问题时，应及时反馈和处理。

6.6 逆向物流

应对回收物流包装、召回产品、退换货产品进行分类，并根据合同或客户要求及时处理。

6.7 售后

6.7.1 应建立包括产品溯源、召回、消费者投诉处理的售后服务体系，明确条款，主动公开。

6.7.2 应建立包括投诉处理、满意度调查的售后服务渠道，根据客户评价，统计分析，及时改进。

6.7.3 应建立退货、残损产品管理制度。退货、残损产品应分类堆放，做好隔离标识，及时处理。

7 物流质量评价

7.1 评价方式

对直销行业六大品类产品的物流质量评价，可采用自我评价、客户服务评价等方式进行。

7.2 评价指标

直销行业六大品类产品的物流质量评价指标值见表 1。

表 1 直销物流质量评价指标值

指标名称	及时交付率		货差率	货损率	有效投诉率	服务满意度
	中转调货	配送到货				
指标参考值	≥96.5%	≥98.0%	≤0.5%	≤1.0%	≤1.0%	≥98.0%

7.3 评价指标计算方法

7.3.1 物流中转调货及时交付率

指统计期内将货物及时中转至区域仓储的订单数与物流中转调货订单总数的比率。按式 (1) 计算:

$$\text{物流中转调货及时交付率} = \frac{\text{统计期内将货物及时中转至区域仓储的订单数}}{\text{物流中转调货订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

7.3.2 物流配送到货及时交付率

指统计期内将货物及时配送至客户的订单数占物流配送订单总数的比率。按式 (2) 计算:

$$\text{物流配送到货及时交付率} = \frac{\text{统计期内将货物及时配送至客户的订单数}}{\text{物流配送订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

7.3.3 货损率

指统计期内因物流环节导致货物质量受损的货品数与应交付货品总数的比率。按式 (3) 计算:

$$\text{货损率} = \frac{\text{统计期内因物流环节导致货物质量受损的货品数}}{\text{应交付货品总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

7.3.4 货差率

指统计期内因物流环节导致订单货品不一的货品数占应交付货品总数的比率。按式 (4) 计算:

$$\text{货差率} = \frac{\text{统计期内因物流环节导致订单货品不一的货品数}}{\text{应交付货品总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

7.3.5 有效投诉率

指统计期内客户对物流质量的有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。按式 (5) 计算:

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{统计期内客户对物流质量的有效投诉涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

7.3.6 服务满意度

指统计期内客户对物流质量表示满意的涉及订单数占订单总数的比率。按式 (6) 计算:

$$\text{服务满意度} = \frac{\text{统计期内客户对物流质量表示满意的涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (6)$$

7.4 持续改进

应根据物流质量评价结果，采取相应预防和改进措施，并确保措施落实，持续提升物流质量。
