

T/GDLIA

广东省物流行业协会团体标准

T/GDLIA XXXX—XXXX

商贸物流服务质量要求

Quality requirement of commercial logistics service

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 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 基本要求 2

5 服务要求 2

 5.1 以客户为中心 2

 5.2 人员保障 2

 5.3 方案设计 2

 5.4 信息服务 3

 5.5 增值服务 3

6 作业要求 3

 6.1 站场 3

 6.2 仓储 3

 6.3 提货 3

 6.4 装卸 4

 6.5 运输 4

 6.6 送货及交付 4

 6.7 包装及流通加工 4

 6.8 逆向物流 4

7 可持续发展 4

8 安全管理及风险控制 5

 8.1 安全管理 5

 8.2 风险控制 5

9 服务质量测评及改进 5

 9.1 基本服务质量指标 5

 9.2 评价方式 5

 9.3 持续改进 5

参考文献 7

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。

本文件由广东省物流行业协会提出。

本文件由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC 4）归口。

本文件起草单位：广东彩丰物流有限公司、广东省物流行业协会。

本文件主要起草人：苏文高、陈婉、谢诚杰、黄灏明、黄晓鹏。

商贸物流服务质量要求

1 范围

本文件规定了商贸物流服务的基本要求，以客户为中心、人员保障、方案设计、信息服务、增值服务等方面的服务要求，站场、仓储、提货、装卸、运输、送货及交付、包装及流通加工、逆向物流等环节的作业要求，以及可持续发展、安全管理及风险控制、服务质量测评及改进的要求。

本文件适用于面对商业贸易服务的商贸物流服务与管理。

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 30333—2013 物流服务合同准则
- JT/T 1047—2016 道路甩挂运输站场作业要求
- JT/T 1180.5—2018 交通运输企业安全生产标准化建设基本规范 第5部分：道路货物运输站场
- SB/T 10977—2013 仓储作业规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物流企业 logistics provider

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作，具有与自身业务相适应的信息管理系统，实现独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源：GB/T 18354—2021，3.18]

3.2

商贸物流 trading logistics

与批发、零售、住宿、餐饮、居民服务等商贸服务业及进出口贸易相关的物流服务活动。

3.3

商贸物流企业 trading logistics enterprise

为商贸活动提供物流服务的经济组织。

[来源：GB/T 35434—2017，3.1]

3.4

物流服务 logistics service

为满足客户物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

[来源：GB/T 18354—2021，3.5]

3.5

智慧物流 smart logistics

以物联网技术为基础，综合运用大数据、云计算、区块链及相关信息技术，通过全面感知、识别、跟踪物流作业状态，实现实时应对、智能优化决策的物流服务系统。

[来源：GB/T 18354—2021，3.34]

3.6

绿色物流 green logistics

通过充分利用物流资源、采用先进的物流技术，合理规划和实施运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息化处理等物流活动，降低物流活动对环境影响的过程。

[来源：GB/T 18354—2021，3.33]

4 基本要求

4.1 提供商贸物流服务的物流企业应满足以下基本经营条件：

- 具有从事物流业务所需要的资质和基本条件；
- 具备以客户为中心的内部运营管理制度和质量管理体系；
- 具备必要的供应链一体化方案设计能力以及运营资源整合能力；
- 具备满足客户对物流信息服务需求的能力；
- 具备企业生产安全标准化建设的能力；
- 履行企业社会责任，遵纪守法、依法纳税、加强信用和安全监管、加强环境和资源保护。

4.2 物流企业提供商贸物流服务的从业人员应具备向客户提供服务的知识、技能和能力，特殊岗位的从业人员应具备相应的职业资格。物流企业人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系、激励机制等制度建设应能持续改进企业人力保障能力，提升物流从业人员素质。

4.3 物流企业应提供满足商贸物流业务需求的设施设备资源，包括自有或租用的交通物流、仓储物流设施设备，以及包装、分拣、装卸、搬运等作业工具，并保证其使用年限、技术安全性和先进性。

4.4 物流企业应具备满足商贸物流业务需求的信息化服务能力，包括电子单证管理系统、供应链管理系统（SCM）、仓储管理系统（WMS）、运输管理系统（TMS）、客户关系管理（CRM）、全程可视化监控管理系统、智慧物流解决方案等内部业务系统，以及与企业外主体业务信息交换的方式和能力，并具有信息网络风险防范能力。

4.5 物流企业应加强财务管理能力，建立健全资金管理、投资管理、预算管理、财务监督、财务报表审计、应收账款管理、财务风险控制与操作等财务制度并有效持续运行。

4.6 物流企业应落实安全生产主体责任，动员全员全过程参与建立并保持安全生产管理体系，全面管控生产经营活动各环节的安全生产与职业卫生工作，持续改进企业安全健康管理系统化、岗位操作行为规范化、设施设备本质安全化。

4.7 物流企业应以符合 GB/T 30333 规定的物流服务合同为依据提供商贸物流服务。

4.8 物流企业应以可持续发展为原则，开展低碳化商贸物流服务，提高资源利用效率，减少排放。

4.9 物流企业提供冷链物流、危险货物（具有爆炸、易燃、毒害、感染、腐蚀或放射性等危险特性的物质或物品）物流等特殊商贸服务活动，应符合专业技术及标准要求。

5 服务要求

5.1 以客户为中心

5.1.1 应充分理解商贸物流行业的市场需求、期望及偏好，以及适用的法律法规及特定服务要求。

5.1.2 应促进使用过程方法及基于风险的思维，分析影响商贸物流服务质量的主要风险，运用先进的物流管理、技术及创新手段，持续改进客户服务，致力增强客户满意程度。

5.1.3 企业最高管理者应对商贸物流服务的有效性承担责任，以证实其对商贸物流服务的领导作用及承诺。

5.2 人员保障

5.2.1 应具有诚信为本、廉洁公正的职业道德和素养，提供文明礼貌的客户服务。

5.2.2 应统一着装，佩戴工牌，展示并维护良好的企业形象。

5.2.3 应熟悉商贸物流各环节的作业流程及岗位标准，提供高效准确的物流服务，为商贸物流服务质量的有效性作出贡献。

5.2.4 应具有数据安全保障意识及能力，在服务中对涉及客户的数据进行保密处理。

5.3 方案设计

5.3.1 应依据客户物流业务需求，制定商贸物流服务总体方案。基于客户具体需求，可制定包括以下方面的全部或部分方案：

- 商贸物流服务网络运行规划；

- 仓储、运输、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、逆向物流等商贸物流活动的运行方案、服务流程及物流作业流程方案；
- 支持商贸物流服务的信息系统解决方案；
- 应对商贸物流服务中不同类型风险的解决方案；
- 商贸物流成本核算和测控方案；
- 商贸物流服务质量考核方案；
- 商贸物流服务响应及持续改进方案。

5.4 信息服务

- 5.4.1 应采用适宜的信息安全技术，规划建设商贸物流服务平台或接入第三方公共服务平台，提供对外宣传、客户自助服务、运单查询、电子商务等服务，满足客户对商贸物流信息服务的需求。
- 5.4.2 应具备与客户信息系统对接的能力，提供给客户的信息应满足对方要求。
- 5.4.3 应建立托运人信息安全保护制度，妥善保管托运人信息，不得使用托运人信息开展其他业务。

5.5 增值服务

- 5.5.1 应以客户为中心，根据商贸物流市场和创新需求，经策划及组织，提供上门揽货、送货上门及签收、代收货款、售后安装维修等增值服务。
- 5.5.2 提供商贸物流增值服务时，服务质量应符合合同约定。

6 作业要求

6.1 站场

- 6.1.1 道路货物运输、道路甩挂运输站场作业应符合 JT/T 1180.5—2018、JT/T 1047—2016 的规定。
- 6.1.2 站场应人车人流，出入口宜按车辆类型、流向设计。
- 6.1.3 站场专线应明确划分区域，车辆及货物应在指定专线区域内停靠及作业。
- 6.1.4 站场车辆应限速行驶，并按场内道路指引规范驾驶，保障道路高效畅通。

6.2 仓储

- 6.2.1 待运货物应按客户要求或按货物的规格、性质、品名等选择合适的仓库及库区进行储存，保证待运货物不出现损坏、缺失、账货不符等异常情况。
- 6.2.2 仓储作业应符合 SB/T 10977—2013 的规定。
- 6.2.3 库存物品应分类、分垛储存，每垛占地面积不宜大于 100 平方米，垛与垛间距不小于 1 米，垛与墙间距不小于 0.5 米，垛与梁、柱间距不小于 0.3 米，主要通道宽度不小于 2 米。
- 6.2.4 仓库管理员应熟悉储存物品分类、性质、保管业务知识和防火安全制度、消防器材操作使用和维护保养方法，并经培训并考核合格后上岗。
- 6.2.5 应推广使用标准化托盘进行堆垛和储存作业，以及经安全验证的自动化、无人化物流设备进行搬运和装卸作业，提升效率，减少货损。

6.3 提货

- 6.3.1 提货前应提前跟托运人预约，确认客户提货地址、货物性质、数量、重量、体积、包装形式及所需物流服务等信息。
- 6.3.2 提货前应使用车辆性能及安全运营条件、通行证件、提货所需作业设备及工具进行检查。
- 6.3.3 提货时应应对现场查验货物，不得承运国家法律及行政法规禁止运输的货物，并防止在普通货物中夹带违禁物品、危险物品。
- 6.3.4 提货时应明确告知托运人物流服务时限、货物承运条件、运费计算方式等注意事项。
- 6.3.5 提货时应使用移动终端进行现场签到、托运人身份信息查验及登记、货物及其物流信息（包括货物名称、性质、重量、数量、体积、包装方式；货物价值，是否保价；装货地点、卸货地点；收货人名称（姓名）、地址、电话、签收方式；运费及结算方式；物流信息查询方式）核对及登记、运单打印并确认上传、货物及其标签整体扫描上传，并提交信息管理系统。

6.4 装卸

6.4.1 为防止混杂、缺失、破损等现象，货物装卸时应遵循以下原则：

- a) 保证装卸顺序合理，轻装轻卸，堆码整齐；
- b) 可与性质不相抵触的货物拼装、分卸；
- c) 有特殊要求的货物不得与普通货物混装。

6.4.2 装卸时应应对承运货物外包装、运单条码及储运图示进行核验并及时处理异常情况。

6.4.3 装货前应对承运车辆安全运营条件及卫生状况、温湿度情况进行检查。

6.4.4 装货时应应对不同路线的货物进行分类，做到分类合理、装载均衡、先远后近、先急后缓、大不压小、重不压轻、码放整齐、轻拿轻放，并与货物包装上的箭头向上一致。

6.4.5 装货时应将有运单条码的包装面朝向装卸口，并适当采用利于快速分拨和装卸货物的明显标记。

6.4.6 装货时应合理控制承运车辆载荷，分布均匀且不超过。

6.4.7 装货后应采用固定装置、加固及防护技术，将货物绑扎牢固，防止货物移动或脱落。

6.5 运输

6.5.1 应依据物流合同的约定，制定满足客户商贸物流服务要求的运输计划。

6.5.2 应根据经营线路，编制运输方案，确保安全、准时将货物直达运送到目的地。超长运输的，应设定驾驶员轮岗或采用途中休息及接驳运输等方式。需中转的，应填写中转表单，中转路线应合理，以保证货物中转的准确性。

6.5.3 应通过定位监控系统对运输过程进行实时监控，及时纠正驾驶员的超速、疲劳驾驶等行为。

6.5.4 运输途中发生交通拥堵、交通事故、异常天气、车辆故障、应急防控等突发事件，应按照应急预案采取相应的应对措施，并立即向企业报告，由企业及时通报托运人并协商解决方案。

6.6 送货及交付

6.6.1 货物到达目的地后应在 12 小时内通知收货人取货或预约收货人上门送货。上门送货的，应提前与收货人约定货物交付时间。自通知收货人次日起，货物免费保管期限应不少于 3 天。

6.6.2 送货交付时应核对货物及收货人身份，由收货人签名并完成签收。

6.6.3 托运人委托代收货款的，应在物流合同中明确。物流服务提供方应建立代收货款资金流转程序以及相应的风险控制措施，并在规定时间内将货款支付与托运人。

6.6.4 货物交付时发现货损货差等异常情况，应由承运人与收货人共同编制货运事故记录，签字确认并按照合同约定或以协商一致为原则进行相应处理。

6.6.5 无法交付货物时，应及时联系承运人协商处理并妥善解决。

6.7 包装及流通加工

6.7.1 应按照合同约定及托运人的工艺及技术要求，提供服务过程及结果可控的包装及流通加工服务。

6.7.2 应优先提供并自动推荐环保可降解、可重复使用的包装材料及服务。

6.7.3 应在包装物明显位置进行环保提示，规范处置废弃包装材料。

6.8 逆向物流

6.8.1 逆向物流的货物应单独标识，并与正向物流的货物明确区分。

6.8.2 逆向物流的货物仓储应分类堆放、记录和检验，建立单独出入库账册，记录出入库信息。

6.8.3 经过分拣和再包装的逆向物流货物应能满足仓储、运输等过程的基本要求。

6.8.4 应确保逆向物流货物、服务流程、服务环境等信息的可追溯性。

7 可持续发展

7.1 物流企业应整合区域资源，依托周边的各类大型商贸市场、商品交易市场、产业园区，规划建设高效、适用、安全的商贸物流园区，提供集仓储、干线运输、区域和城市配送、区域集散分拨、包装及流通加工、政务、信息、设备租赁、加油加气、充电、办公及商务、物业的一体化和全方位服务，促进生态共生、科技共享、产业共兴，最大限度节约资源，绿色运营。

- 7.2 物流企业应有效利用成熟的新技术和新材料，采用先进的物流管理及设计理念、先进的物流技术和设备、先进的仓储配控制及软件系统，培育可持续发展新动能。
- 7.3 物流企业应推广使用新能源或节能型专用物流设施设备，减少排放。
- 7.4 物流企业应推广使用绿色物流技术，以及集约高效、节能环保的物流设备。

8 安全管理及风险控制

8.1 安全管理

- 8.1.1 物流企业应建立商贸物流服务安全管理规章制度，包括安全生产责任、安全管理会议、安全工作报告、安全管理教育培训、安全事故管理、应急安全管理、安全管理奖励等制度。
- 8.1.2 物流企业应以“预防为主，防消结合”为原则建立健全物流作业场所的消防安全管理制度。
- 8.1.3 物流企业应在产生或存在职业病危害因素的工作场所、作业岗位、设备、产品包装、贮存场所设置相应图形标识、警示线、警示语句和文字说明以及组合使用的警示标识，提醒劳动者采取相应防护。
- 8.1.4 仓库的电气装置应符合国家现行电气设计和施工安装验收标准规定，电器设备应由持合格证的电工进行安装、检查和维修保养。

8.2 风险控制

- 8.2.1 风险控制应贯穿于商贸物流服务全过程，对风险进行有效控制，使之达到可接受的水平。
- 8.2.2 应采用 PDCA 分析法，定期对商贸物流服务过程中的危险因素进行预判并制定相应预控方案。
- 8.2.3 应针对不同类型的风险，建立健全商贸物流服务的风险管控体系及应急管理制度。
- 8.2.4 风险发生时，应采取措施，主动与相关方进行沟通或按合同约定进行处理。

9 服务质量测评及改进

9.1 基本服务质量指标

9.1.1 订单按时完成率

统计期内按时完成的订单数占订单总数的比率。

9.1.2 订单满足率

统计期内实际交货订单数占订单需求数量的比率。

9.1.3 出库差错率

统计期内商贸物流发货累计差错件数占发货总件数的比率。

9.1.4 货差率

统计期内商品累计差错数量占总数量的比率。

9.1.5 货损率

统计期内交货时商品的损失数量占应交付的商品数量的比率。

9.1.6 客户满意度

统计期内商贸物流企业通过问卷调查等形式获得的客户的满意总数占调查对象总数的比率。

9.1.7 有效投诉率

统计期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。

9.2 评价方式

可采用自我评价和第三方机构评价的方式。

9.3 持续改进

- 9.3.1 应向客户提供方便、可靠的投诉渠道。
- 9.3.2 所有投诉应有记录，并提供投诉处理进度查询。
- 9.3.3 投诉处理结果应及时反馈给客户，并采取预防措施防止类似事件再次发生。
- 9.3.4 应通过有效渠道收集客户及相关方的反馈意见，改进物流服务质量，提高物流服务水平。
- 9.3.5 对任何服务质量改进应记录存档。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18354—2021 物流术语
 - [2] GB/T 21071—2021 仓储服务质量要求
 - [3] GB/T 33000—2016 企业安全生产标准化基本规范
 - [4] GB/T 35434—2017 商贸物流企业信用评价指标
 - [5] GB/T 41596—2022 道路车辆装载物固定装置 拉紧装置通用要求
 - [6] JT/T 617 危险货物道路运输规则（所有部分）
 - [7] JT/T 620—2018 零担货物道路运输服务规范
 - [8] JT/T 882—2014 道路甩挂运输货物装载与栓固技术要求
 - [9] JT/T 1250—2019 道路危险货物运输企业等级
 - [10] SB/T 11198—2017 商贸物流园区建设与运营服务规范
 - [11] TB/T 30004—2021 铁路货物装载加固技术要求
 - [12] 国务院令 第752号 中华人民共和国道路运输条例（2022年修正）
 - [13] 公安部令 第6号 仓库防火安全管理规则
 - [14] 安监总厅安健〔2014〕111号 用人单位职业病危害告知与警示标识管理规范
-