

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

商贸物流园区服务管理要求

Service management shangmao equirements of trade logistics park

草案版次选择

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

山东标准化协会 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 硬件设施 1

 4.1 基础设施 1

 4.2 物流设施 1

 4.3 配套设施 1

 4.4 道路交通 2

5 运营模式 2

 5.1 租赁模式 2

 5.2 自营模式 2

 5.3 混合模式 2

6 运营服务 2

 6.1 物流服务 2

 6.2 配套服务 2

 6.3 安全管理 3

7 服务保障 3

 7.1 组织机构 3

 7.2 管理要求 3

 7.3 服务人员 3

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

商贸物流园区服务管理要求

1 范围

本文件规定了商贸物流园区的硬件设施、运营模式、运营服务、服务保障等方面的服务管理要求。本文件适用于商贸物流园区服务管理。

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 5768(所有部分) 道路交通标志和标线
GB/T 18354 物流术语
GB/T 30334 物流园区服务规范及评估指标
GB 50028 城镇燃气设计规范
GB 50052 供配电系统设计规范
GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范
GB 50282 城市给水工程规划规范
GB 50289 城市工程管线综合规划规范
GB/T 50293 城市电力规划规范
GB 50318 城市排水工程规划规范
CJJ 34 城镇供热管网设计规范

3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语和定义适用于本文件。

4 硬件设施

4.1 基础设施

- 4.1.1 应配套建设与园区产业发展相适应的电力、供排水、供(采)暖、通讯、消防和防汛等基础设施，宜采用管廊方式规划建设。
- 4.1.2 基础设施的地下管线铺设应符合 GB 50289 的规定。
- 4.1.3 应根据所属地电网规划，建设符合 GB 50293 和 GB 50052 的规定，满足入驻企业正常生产经营活动需要的电力设施和内部应急供电系统。
- 4.1.4 遵守节约用水原则。提供满足入驻企业的供水设施，建设完善的排水设施，应符合 GB 50282, GB 50318 的规定，并与所属城市总体供排水规划相适宜。
- 4.1.5 建设供热设施应符合 CJJ 34 的规定。
- 4.1.6 建设燃气设施应符合 GB 50028 的规定。

4.2 物流设施

- 4.2.1 应为入驻企业开展仓储、运输、配送、加工、贸易等活动提供必要的物流设施。
- 4.2.2 根据园区定位、服务功能、规划吞吐量、商品流通规模，确定物流设施布局和建设规模。

4.3 配套设施

- 4.3.1 应为入驻企业提供办公场所、商品展示等相应的配套设施。
- 4.3.2 宜为工商、税务、海关、检验检疫等政府服务机构及银行、保险、中介、餐饮、住宿、汽配汽

修等服务企业提供相应的配套设施。

4.3.3 宜配套建设废物回收设施。

4.4 道路交通

4.4.1 园区路网规划应综合考虑所在地的地貌情况、用地要求、交通需求、绿化要求、管线铺设需求等。合理布局园区的主要道路、次要道路和支路。

4.4.2 应人车分流，园区出入口宜按车辆类型、流向设计。

4.4.3 应根据园区内物流总量、入驻企业数量，设立相应的停车场，并按车辆类型分类。

4.4.4 园区内设置道路交通标志，应符合 GB 5768 中的规定。

5 运营模式

5.1 租赁模式

园区经营实体以物业服务为主，将仓库等物流设施和办公楼等配套设施出租给入驻企业，入驻企业以此为基础开展物流服务。入驻企业服务内容应符合园区功能定位。

5.2 自营模式

园区经营实体自用园区内物流、配套等设施设备，并以此为基础开展各类物流服务。

5.3 混合模式

出租模式和自营模式结合，园区经营实体将部分物流设施对外出租，部分物流设施自用，并以此为基础开展各类物流服务。

6 运营服务

6.1 物流服务

6.1.1 仓储服务

提供仓储服务，具备收货、存储、分拣、包装及发货的整个仓储作业流程的服务。

6.1.2 干线运输

提供干线运输服务。鼓励园区内企业采用多式联运方式运输货物。

6.1.3 配送服务

提供区域和城市配送服务。

6.1.4 区域分拨

提供区域集散分拨服务。

6.1.5 流通加工

根据流通需要提供包装、分割、计量、分拣、贴标签等流通加工服务。

6.1.6 政务服务

宜设置工商、税务、海关、检验检疫等政府部门的办事窗口，满足入驻企业在园区内完成工商注册、税务申报、缴税退税、报关报检等业务需求。

6.1.7 信息服务

应按照GB/T 30334-2013中6.2的规定提供信息服务。

6.2 配套服务

6.2.1 设备维修

为入驻企业提供装卸搬运设备、运输车辆等维修服务。

6.2.2 设备租赁

为入驻企业提供叉车、托盘、货架、运营车辆等标准化的物流设备租赁服务。

6.2.3 加油加气

提供加油加气服务，加油加气站应符合GB 50156的规定。

6.2.4 充电

应提供叉车、车辆等充电服务。

6.2.5 办公与商务服务

为入驻企业提供办公、培训、餐饮、住宿、银行等服务。

6.2.6 物业服务

为入驻企业提供安保、保洁、绿化和设施日常维护等物业服务。

6.3 安全管理

6.3.1 园区管理应执行国家消防等安全管理规定。

6.3.2 应配备符合国家要求的消防、安全等相关设备及应急设备。

6.3.3 对入驻企业应实施安全管理和安全培训、消防安全培训。

6.3.4 建立园区安全管理体系及相关应急方案。

7 服务保障

7.1 组织机构

应有统一的园区运营管理机构，负责园区配套基础设施的规划、建设、运营和维护，并为人驻企业提供运营配套服务。

7.2 管理要求

7.2.1 运营管理机构应确保管理体系的有效运行和持续改进，并定期对园区管理体系的适宜性和有效性进行评审。

7.2.2 运营管理机构应根据工作内容建立相应的管理制度，包括园区运营管理制度、入驻企业管理制度、安全与应急管理制度、统计管理制度、信息管理制度和节能环保制度，确保每项工作都有章可循。

7.2.3 运营管理机构应公开园区管理组织架构和部门职责，建立办事指南、服务规范、投诉处理及内部作业手册等文本，明确各服务环节的岗位职责并确保服务公开。

7.2.4 运营管理机构应保存园区运行管理的记录和档案，包括工作人员培训、投诉处理、服务测评等记录，保持档案资料完整、准确和可供追溯。

7.2.5 运营管理机构应负责向入驻企业宣贯相关法律法规及政策，并引导入驻企业规范管理、诚信经营。

7.2.6 运营管理机构应负责统计园区入驻企业的经营状况数据和物流业务数据。

7.2.7 运营管理机构应及时处理入驻企业和社会客户对运营管理机构的投诉，并协助处理社会客户对入驻企业的投诉。

7.3 服务人员

7.3.1 运营管理机构服务人员的配置应满足入驻企业对园区服务提供能力的需求。

7.3.2 服务人员上岗前应经过业务培训并具备相应的岗位技能，特种设备操控使用、专职维护等特殊岗位应按国家有关规定持证上岗。

7.3.3 服务人员应具备良好的职业素养，70%以上的中高层管理人员应具备大专以上学历或者经过物流专业培训。

T/SDAS XXXX—XXXX
