

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXX—2024

物流集装箱器具循环共用运营网点服务管理 规范

Specification for service management of logistics unitized implement circular sharing
operation network

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 基本要求 1

 4.1 运营资质 1

 4.2 服务能力 1

5 服务保障 2

 5.1 服务场所与环境 2

 5.2 服务设施设备 2

 5.3 服务人员 2

 5.4 信息化 2

6 服务内容 2

 6.1 租赁与销售 3

 6.2 回收 3

 6.3 循环流转服务 3

7 服务流程 3

 7.1 接待洽谈 3

 7.2 签订合同 3

 7.3 载具提供 3

 7.4 费用结算 3

8 服务评价及改进 3

 8.1 投诉处理 3

 8.2 服务评价 3

 8.3 服务改进 4

参 考 文 献 5

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。

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专利的责任。

本文件由 提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位： 。

本文件主要起草人： 。

物流集装器具循环共用运营网点服务管理规范

1 范围

本文件规定了物流集装器具运营网点服务基本要求、服务保障、服务内容、服务流程、服务评价及改进等内容。

本文件适用于托盘、周转箱、集装袋等物流集装器具运营网点服务管理。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 2934 联运通用平托盘 主要尺寸及公差
GB/T 4892 硬质直方体运输包装尺寸系列
GB/T 19039 顾客满意测评通则
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 31603 食品安全国家标准 食品接触材料及制品生产通用卫生规范
GB/T 35781 托盘共用系统塑料平托盘
GB/T 39907 果蔬类周转箱尺寸系列及技术要求
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
BB/T 0043 塑料物流周转箱

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

集装器具 unitized implement

用于承载由物品组成的标准规格、便于储运的单元器具。

[来源：GB/T 18354—2021，5.3.9]

3.2

循环共用运营网点 circular sharing operation network

向社会提供物流集装器具租赁、交换、回收、信息查询、产品咨询等服务的场所。

4 基本要求

4.1 运营资质

4.1.1 应符合工商行政管理部门的经营资质要求，注册地和运营地保持一致。

4.1.2 应符合公安机关、交通管理等部门的登记备案制度要求。

4.1.3 应符合消防部门的消防安全管理要求。

4.1.4 涉及物流集装器具维修、清洗的运营网点应符合环保部门的管理要求。

4.2 服务能力

4.2.1 应建立完善的运营网点管理与服务制度，涵盖网点环境、客户服务、安全与应急、设施设备及用品、人员、档案与信息等方面。

4.2.2 应具备物流集装器具集散、分拣、维修、存储、质检等功能，可面向社会提供物流集装器具租赁、回收、循环共用、信息查询与业务咨询等服务，应能满足客户异地退租、上门回收等需求。

5 服务保障

5.1 服务场所与环境

5.1.1 运营网点外观应整洁大方，内部各功能区域应合理布局，预留足够的空间，宜分开设立接待区、作业区和办公区。

5.1.2 应合理设置运营网点内安全标志，设置要求应符合 GB 2894 的规定。

5.1.3 运营网点各种标识应规范统一，无污渍、无破损，相关要求如下：

- 标识应明示运营商名称、业务范围等相关信息；
- 应在显著位置明示营业执照、管理制度、服务内容、收费标准、咨询电话等；
- 夜间营业的网点外部标识应亮度适中，易于客户辨识；
- 内部功能分区应标识清晰、标注得体、指引明确；
- 标识应以汉字为主，特殊情况可加注其他语言。

5.2 服务设施设备

5.2.1 物流集装器具

5.2.1.1 应根据运营网点服务内容和客户需求，配备数量充足的物流集装器具。

5.2.1.2 物流集装器具应清洁无污染，无明显变形、无裂痕、无破损等功能性损伤，尺寸及产品性能要求如下：

- 物流集装器具应符合 GB/T 4892 规定的尺寸系列；
- 托盘应符合 GB/T 2934 和 GB/T 35781 规定的尺寸与质量要求；
- 果蔬类周转箱应符合 GB/T 39907 的规定，其它塑料物流周转箱应符合 BB/T 0043 的规定。

5.2.1.3 直接接触食品的物流集装器具卫生要求应符合 GB 31603 的规定。

5.2.1.4 应对相同类型的物流集装器具采用统一颜色、统一标识，进行分级管理。

5.2.1.5 宜采用运用全球统一编码标识（GS1）对每一个物流集装器具赋予唯一性编码，可采用一维条码、二维码和射频识别（RFID）电子标签作为标识载体，用于物流集装器具的追踪。

5.2.2 辅助设施设备

5.2.2.1 应配备物流集装器具分拣、储存、搬运等物流设备，定期对设备进行安全检查和保养维护。

5.2.2.2 应根据运营网点的功能定位，配备相应的质检、维修、清洗等设备。

5.2.2.3 应配备车辆或通过外部服务满足运营网点运输需求，合理规划车辆通道。

5.2.2.4 应配备符合消防安全管理规定的消防设施，并每年检测不少于一次，发现问题及时进行维修或更换。消防设施的配置设计和维护管理要求应符合 GB 50140、GB 25201 的规定。

5.2.2.5 应配备卫生消毒、劳动保护、防疫等设施设备。

5.2.2.6 宜配备用于条码扫描、射频标签识别的信息化设备。

5.2.2.7 宜配备安防监控设施设备。

5.2.2.8 宜配备计算机、打印机等办公设备。

5.3 服务人员

5.3.1 应统一着装，工作服干净整洁，佩戴工作牌。

5.3.2 应经培训上岗，熟知服务内容和业务流程，掌握操作技能。

5.3.3 应具有较强的沟通能力，为客户提供有针对性的服务建议。

5.3.4 有职业资格要求的特殊岗位人员应持证上岗。

5.4 信息化

应建立接口通用、数据共享的物流集装器具循环共用服务信息平台，记录、追溯物流集装器具流转信息，并为客户提供线上业务开展与结算服务。

6 服务内容

6.1 租赁与销售

运营网点应根据客户的租赁或销售订单准备相应的物流集装器具，向客户提供其合格报告或相应的质量证明材料，使用约定的交接单经双方共同确认后交接。

6.2 回收

宜根据客户需要提供物流集装器具上门回收、回购及异地退租等服务，对于通过回收业务退回至运营网点的物流集装器具，应及时进行数量、质量等方面验收，对物流集装器具损坏及处理情况进行双方确认。

6.3 循环流转服务

运营网点宜根据客户需要提供物流集装器具在不同客户间的流转和结算服务，推动物流集装器具循环共用。

7 服务流程

7.1 接待洽谈

7.1.1 客户进入运营网点时，服务人员应面带微笑、热情有礼，宜使用普通话。

7.1.2 服务人员应主动向客户介绍服务项目、收费标准等信息。

7.1.3 同一时间客户较多时，服务人员应按照先后顺序有序接待。

7.1.4 服务人员应耐心倾听客户要求，了解客户服务需求，准确回答客户提出的问题。

7.1.5 客户离开时，服务人员应主动询问意见和建议，提示带好随身物品，礼貌道别。

7.2 签订合同

7.2.1 合同签订前，服务人员应将合同文本提供给客户，并应提醒客户阅读确认相关内容。对于合同中客户有质疑的条款，应向客户明确解释。

7.2.2 当客户明确选择服务项目且对合同内容无异议后，签订服务合同。

7.3 载具提供

应根据合同约定要求和客户订单，为客户提供相应的物流集装器具服务，服务内容和要求见6.1～6.3。

7.4 费用结算

应根据客户服务内容进行收费结算，并按规定提供发票。

8 服务评价及改进

8.1 投诉处理

8.1.1 应建立客户投诉与反馈机制，提前向客户明示或告知投诉处理的程序和方法。

8.1.2 接到客户投诉后，应及时安排专人受理，告知客户预计处理时间。

8.1.3 及时调查与处理客户投诉，并向客户反馈投诉处理情况，响应时间不宜超过 48h，与投诉人另有约定的除外。

8.1.4 客户投诉处理办结后，应及时对客户进行回访。

8.1.5 记录并妥善保管客户投诉处理的相关资料。

8.2 服务评价

8.2.1 建立健全客户服务管理制度及服务质量考评机制。

8.2.2 定期开展客户服务满意度测评，测评方法和过程按照 GB/T 19039 的规定实施。

8.2.3 由企业管理部门或第三方机构进行服务评价，评价内容包括服务态度、服务响应度、总体满意度等。

8.3 服务改进

应建立持续改进机制，及时对客户投诉、相关方的反馈意见、服务评价结果等进行分析处理，制定并实施服务改进方案。

参 考 文 献

- [1] GB/T 34397—2017 托盘共用系统管理规范
 - [2] GB/T 40065—2021 果蔬类周转箱循环共用管理规范
 - [3] SB/T 11153—2016 托盘共用系统运营管理规范
-