

中华人民共和国国家标准

GB/T 21071—2007

仓储服务质量要求

Requirement for warehousing service quality

2007-09-15 发布

2008-03-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 仓储服务的基本质量要求	1
5 仓储服务的评价指标	2

前 言

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国仓储协会秘书处、上海商业储运有限公司、南昌市商业储运公司、广东省华大物流总公司、北京市商业储运公司、天津全程物流有限公司、中国对外贸易经济企业协会储运工作委员会。

本标准主要起草人：陈祥龙、孙杰、徐文彩、李群、关绍英、孙二有、马文涛、张书文。

本标准首次发布。

仓储服务质量要求

1 范围

本标准规定了仓储服务的基本质量要求及其评价指标。

本标准适用于专业仓储、物流企业。生产与销售企业的内部仓储服务可参照执行。

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 2894 安全标志
- GB 13495 消防安全标志
- GB 16179 安全标志使用导则
- GB/T 18354 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354中确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

货位 stack location

用于储存物品的有编号的位置。

3.2

盘点 counting

对储存物品的品种、规格、数量进行清点对账。

4 仓储服务的基本质量要求

4.1 基本原则

- 4.1.1 在仓储业务活动过程中贯彻以客户为中心的服务原则。
- 4.1.2 有健全的质量管理体系。
- 4.1.3 有健全的持续改进系统。

4.2 信息、单据审核

对客户提供的入、出库信息或单据，审核其合法性、有效性及内容的准确性、完整性，确认无误后执行。

4.3 准备与作业

- 4.3.1 根据客户的入、出库预报或单据，提前做好物品入库或出库，包括库区、货位、作业时间、装卸(搬运)机具及作业人员等的安排。
- 4.3.2 在送货或提货车辆、人员到达后，对车辆进行检查并记录，开始物品入、出库作业。

4.4 装卸、堆码

- 4.4.1 装卸、搬运作业须符合物品包装上的储运图示标志要求，无图示标志要求的以不损坏物品外包装和使用价值为准。
- 4.4.2 物品堆码实行分区、分类管理，符合仓储管理信息系统的要求。

- 4.4.3 堆码符合物品理化性质要求;堆码整齐、美观。
- 4.4.4 对水湿、变质、残损及包装有异状的物品做好记录或按与客户的约定办理,并单独存放。

4.5 交接责任

对人、出库物品按规定程序履行检查,交接记录有效。

4.6 单据、数据填写、保管

- 4.6.1 单据填写规范、完整、准确、清晰。
- 4.6.2 采集数据完整、准确。
- 4.6.3 单据按时汇总、装订,在保管期内妥善保管。

4.7 物品在库管理

- 4.7.1 根据物品特性对在库物品进行定期检查、养护,并建立有效的预警机制,确保安全。
- 4.7.2 定期盘点,做到账、卡、货相符。

4.8 单据、信息传输

- 4.8.1 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。
- 4.8.2 及时、准确向客户提供各种意外事件的相关信息。
- 4.8.3 保证客户物品入、出、在库及单据、系统密码等相关信息和资料的保密与安全。

4.9 计量

计量准确,计量单位、误差及工具、设备管理应符合《中华人民共和国计量法》的规定。

4.10 作业场所、标识

- 4.10.1 库区路面平整无积水,无杂草、杂物。
- 4.10.2 作业场所干净、整洁。
- 4.10.3 仓库、库房及货位标识规范、清晰、准确、易辨,符合 GB 2894、GB 16179、GB 13495 的规定。

5 仓储服务的评价指标

5.1 用途

衡量和考核仓储运作的工作质量。

5.2 评价指标

5.2.1 出库差错率

出库差错率应≤0.1%。

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。按式(1)计算:

$$\text{出库差错率} = \frac{\text{累计差错件数}}{\text{发货总件数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1)$$

5.2.2 责任货损率

责任货损率应≤0.05%。

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。按式(2)计算:

$$\text{责任货损率} = \frac{\text{期内残损件数}}{\text{期内库存总件数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2)$$

5.2.3 账货相符率

账货相符率应≥99.5%。

账货相符率是指经盘点,库存物品账货相符的笔数与储存物品总笔数的比率。按式(3)计算:

$$\text{账货相符率} = \frac{\text{账货相符的笔数}}{\text{储存物品总笔数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3)$$

注:同一品种、规格(批次)为一笔。

5.2.4 订单按时完成率

订单按时完成率应 $\geq 95\%$ 。

订单按时完成率是指考核期内按时完成客户订单数占订单总数的比率。按式(4)计算：

$$\text{订单按时完成率} = \frac{\text{按时完成订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(4)$$

5.2.5 单据与信息传递准确率

单据与信息传递准确率应 $\geq 99.5\%$ 。

单据与信息传递准确率是指考核期内向客户传递的单据、信息的准确次数占单据、数据传递总次数的比率。按式(5)计算：

$$\text{单据与信息传递准确率} = \frac{\text{传递准确次数}}{\text{传递总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5)$$

5.2.6 数据与信息传输准时率

数据与信息传输准时率应 $\geq 99\%$ 。

数据与信息传输准时率是指考核期内按时向客户传输数据、信息的次数占传输总次数的比率。按式(6)计算：

$$\text{数据与信息传输准时率} = \frac{\text{传输准时次数}}{\text{传输总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(6)$$

5.2.7 有效投诉率

有效投诉率应 $\leq 0.8\%$ 。

有效投诉率是指考核期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。按式(7)计算：

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{有效投诉涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(7)$$

注：有效投诉指因仓储服务商引起，经查证确属仓储服务商过失的客户投诉。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
仓 储 服 务 质 量 要 求
GB/T 21071—2007

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

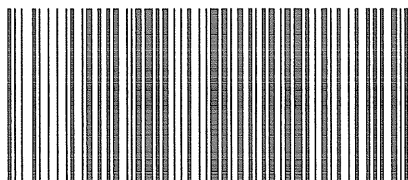
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字
2007年11月第一版 2007年11月第一次印刷

*

书号:155066·1-30154 定价 10.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



GB/T 21071-2007