福建东南标准认证中心有限公司

编号： CTS 004-2022

物流服务质量测评技术规范

2022年3月16日发布

2022年3月16日实施

福建东南标准认证中心有限公司

前言

本规范由福建东南标准认证中心有限公司发布，版权归福建东南标准认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：李东山、陈芳燕

批准人：令狐菲

目录

1. 适用范围	4
2. 规范性引用文件	4
3. 基本要求与管理方针	4
3.1 基本要求	4
3.2 管理方针	4
4. 作业流程及规范	5
4.1 安全要求	5
4.2 收货作业	6
4.3 储存作业	6
4.4 装卸、搬运作业	6
4.5 拣选作业	7
4.6 发货作业	7
4.7 补货作业	7
4.8 配装作业	8
4.9 运输作业	8
4.10 盘点作业	8
4.11 订单处理	8
4.12 信息管理	9
4.13 直接换装作业	9
4.14 物流网络管理	10
4.15 流通加工	10
5. 作业规范的实施保证	10
5.1 机构及职责	10
5.2 财务处理	11
5.3 文件管理	11
5.4 人员培训	11
5.5 作业与服务质量评估	12
6. 评审及改进	12
6.1 评审（内部审核）	12
6.2 改进（管理评审）	12

CTS 004-2022

物流服务质量测评技术规范

1. 适用范围

本技术规范适用于规范物流中心的作业活动，也可供配送中心和企业物流中心参照使用。

2. 规范性引用文件

GB/T 22126-2008 《物流中心作业通用规范》

3. 基本要求与管理方针

3.1 基本要求

组织的物流中心应根据相关的法律、法规和 GB/T 22126-2008 《物流中心作业通用规范》的要求，系统建立并实施物流中心的作业规范体系。

3.1.1 制定作业规范体系的管理方针；

3.1.2 制定物流中心作业规范；

3.1.3 对物流中心的日常作业活动进行控制；

3.1.4 对物流中心的作业规范进行评价；

3.1.5 按评价结果对作业规范体系进行改进；

3.1.6 对物流中心的工作人员进行相关法律、法规、标准、安全和技能方面的培训。

3.2 管理方针

组织的物流中心的最高管理者应根据物流中心的具体情况制定物流中心作业规范体系的管理方针。管理方针应与物流中心的宗旨、相关方针和目标相适应。

物流中心作业规范的管理方针应体现：

- 1) 物流中心的设施设备达到消防、设计规范和运行的要求；
- 2) 作业人员、处置物品和物流中心设备设施安全保证；
- 3) 提高顾客满意度，增加顾客价值；
- 4) 节约社会资源、保护环境；
- 5) 降低物流成本，提高社会物流效益；
- 6) 提高物流中心作业效率、自身和相关方经济效益；
- 7) 提高信息化程度，满足上下游企业对信息化的要求。

4. 作业流程及规范

4.1 安全要求

物流中心作业安全应包括：

- 1) 人员作业安全标准和规范；
- 2) 装卸搬运、拣选等场内机械作业安全操作规范；
- 3) 装卸搬运、拣选等场内机械的保养、维修及更换规定；
- 4) 在仓库和装卸作业区实行人、车分行，并制定相应的交通标志和交通规范；
- 5) 仓库检修及保养规定；
- 6) 物品堆码、储存不得损坏仓储设施、符合消防要求和物品安全的规定；
- 7) 储存物品的养护、防盗措施；
- 8) 自有车辆的保养、维修、安全检查规定；
- 9) 自有车辆安全行车规范；
- 10) 作业人员劳动安全保护规范；
- 11) 仓库消防设施的配制规定；
- 12) 防火安全措施；
- 13) 水灾、火灾及存货倒塌等灾害应急预案。

4.2 收货作业

物流中心收货作业应包括：

- 1) 以到货计划为依据，制定进货作业计划，做好卸货、储位、人力和物力方面的安排；
- 2) 物流中心站场内车辆的行驶路线、限速标准以及停靠点的规定；
- 3) 入库物品的点数、验收方法及程序，对质量不合格或保质期已过的物品、货损、货差的情况进行规定并制定相应的处理程序；
- 4) 集装箱、托盘、周转箱等储运一体化器具的使用、流转、维修及更新规定；
- 5) 进货物品的编码、数据采集及信息录入的规定；
- 6) 根据暂存和入库物品的不同质量状态（包括合格品、不合格品和待测品等），制定分类和标识规则，保证不同状态的物品被分隔和能够清楚识别。

4.3 储存作业

物流中心储存作业应包括：

- 1) 物品分类储存规定和防交叉污染措施；
- 2) 物品的储存定位、进出顺序的规定和作业流程；
- 3) 高价值、检疫品种、危化品等特殊物品的储存和控制措施；
- 4) 储存物品的出入库时间记录、过期物品报告和处置规定；
- 5) 库内物品的储存和堆码规范；
- 6) 根据存放物品的特性，对通风、温湿度等储存环境进行规定并制定相应的检查制度和调控措施；
- 7) 仓库防虫、防鼠、防飞鸟、防灰的措施；
- 8) 储存物品定期检测制度和不良储存物品处置规定；
- 9) 有关储存物品和仓库环境卫生方面的规定。

4.4 装卸、搬运作业

物流中心装卸搬运作业应包括：

- 1) 根据装卸搬运的不同物品类别，制定装卸搬运作业人员定额标准；
- 2) 装卸搬运物品发生破损的处理方法；
- 3) 相应的装卸搬运作业现场组织和管理措施。

4.5 拣选作业

物流中心拣选作业应包括：

- 1) 拣选作业流程和作业细则；
- 2) 拣选验货方式和纠错措施。

4.6 发货作业

物流中心发货作业应包括：

- 1) 根据订单信息，制定相应的物品出库作业计划，合理安排物品集配、人力、相关设备和车辆；
- 2) 物品出库流程及审批权限；
- 3) 拣出物品的分堆、复核和包装流程；
- 4) 出库物品的外包装核查方法；
- 5) 出库物品的单证流程和应记录的信息；
- 6) 按客户或出口（海关）要求制作所有装运文件和标识装运物品的规范和程序；
- 7) 出库物品交接方法；
- 8) 物品出门管理规定；
- 9) 发货现场清理措施；
- 10) 相应的溢缺物品处理方案。

4.7 补货作业

物流中心补货作业应包括：

- 1) 补货流程和方法；
- 2) 确定补货时机的方法；
- 3) 补货作业信息处理。

4.8 配装作业

物流中心配装作业应包括：

- 1) 根据订单情况，制定配装作业和车辆调度计划，有效组织人力、物力和运输车辆，保证发货物品能够及时配齐并装车；
- 2) 根据订单与物品类别，规定可以混装或不可混装的物品；
- 3) 装车物品的堆码、加固要求；
- 4) 配送单证流程及物品转移交接程序。

4.9 运输作业

物流中心运输作业应包括：

- 1) 自有车辆运输作业绩效评价方法；
- 2) 运输承运人的选择标准、评价和合作方式；
- 3) 社会车辆运输作业流程；
- 4) 根据物品对运输车辆和其他配装物品类别的要求，规定对社会车辆装货前的检查程序；
- 5) 在途车辆事故处理及应急机制，送达物品损坏处理办法。

4.10 盘点作业

物流中心盘点作业应包括：

- 1) 按物品类别和流动特点确定盘点方法、频率，并制定相应的盘点程序；
- 2) 盘点制度，明确盘点的目的、范围、盘点人员组成及职责；
- 3) 针对盘点差异制定相应的责任追究和奖惩措施；
- 4) 针对盘点结果与账面不符的情况，规定相应的账务处理办法。

4.11 订单处理

物流中心订单处理应包括：

- 1) 订单接收程序，包括客户订单接收、传递、确认、建档等；
- 2) 订单数据处理程序，包括存货查询、存货分配、订单处理数据输出等；

3) 订单作业程序, 包括生成作业前的补货单、编制拣货的路线图、提出缺货明细单并发出紧急采购指令;

4) 订单状况管理程序, 包括订单进度追踪、订单异常变动处理等。

4.12 信息管理

物流中心信息管理应包括:

1) 与客户相关信息共享的办法, 便于客户对其储存、运输物品状态的查询和跟踪;

2) 管理信息系统主要包括物品编码管理系统、订单管理系统、仓库管理系统、运输管理系统、财务管理系统、客户关系管理系统、标准化管理系统等;

3) 软件升级、信息系统安全、维护和技术支持的规定;

4) 入出库物品编码规则;

5) 信息自动识别技术(如条形码、电子标签等)的应用标准、使用规范和相关设备的操作、维修和保养规定;

6) 物品单证管理流程及单证保存年限的规定;

7) 物品单证格式与记录规范;

8) 存货布设、物品存取路径的操作规范;

9) 与库存、运输、结算等相关的报表格式、统计周期及呈报对象;

10) 货差、货损等物品异常情况统计表格式;

11) 信息查询、错误更改的权限及管理规定;

12) 客户物品状况、数量、存放地查询服务指南;

13) 其他有关客户信息服务方面的规定。

4.13 直接换装作业

物流中心直接换装作业应包括:

1) 根据到货信息和订单信息, 制定相应的人力、机械、场地和车辆的计划;

2) 单证预制和处理流程, 并明确单证应填写的内容;

3) 物品转移、质量检测、点数和交接程序;

4) 货损、货差记录与处理程序;

- 5) 不良物品的记录、确认和处理程序;
- 6) 车辆出入和物品出门管理规定;
- 7) 到货车辆未按时到达的应急措施。

4.14 物流网络管理

物流中心物流网络管理应包括:

- 1) 统一制定各仓库的单证与报表格式和应记录的内容;
- 2) 建立网络化的物流信息管理系统,制定网络内部的单证传递与报表核对、汇总及呈报的程序;
- 3) 依据国家相关标准制定连接上下游企业的数据接口规范;
- 4) 各仓库之间的物品调拨程序及单证管理;
- 5) 内部托盘、周转箱等容器的使用与流转规则;
- 6) 内部调拨物品货损、货差的记录,物品交接程序及账务处理办法。

4.15 流通加工

物流中心流通加工应包括:

- 1) 根据订单和需求信息,制定物料和人力组织,加工量、加工进度等计划;
- 2) 合理规划和安排流通加工场地;
- 3) 根据加工物品类别,制定加工设备操作指南;
- 4) 领料、退料、产品入库、质量检验等规范及流程;
- 5) 物料投入产出、人力、费用等生产力报表体系和参考指标。

5. 作业规范的实施保证

5.1 机构及职责

物流中心机构及职责应包括:

- 1) 物流中心的组织体系包括并不限于仓储、运输、调度、客户服务、信息管理等部门;

- 2) 明确各部门的作业管辖范围和责任，部门之间互相监督、分工协作；
- 3) 明确管理人员和其他作业人员的职责和权限。

5.2 财务处理

物流中心财务处理应包括：

- 1) 与作业相应的内部财务管理制度；
- 2) 各作业环节的财务处理方式及成本核算方法。

5.3 文件管理

物流中心应对管理方针、整个作业过程及其核心要素进行描述，以书面或电子方式形成文件，并建立相应的文件批准、发放、更改、防止作废文件的非预期使用的控制程序和查询途径。应包括下列文件类型：

- 1) 管理方针；
- 2) 用于向物流中心外部和内部提供关于作业活动的文件；
- 3) 用于表述与作业相关的法律、法规等要求的文件；
- 4) 用于指导作业方法、作业程序、建议、技术标准等指南性的文件；
- 5) 用于记录作业过程相关事项的文件。

5.4 人员培训

物流中心应根据需要提供外部和内部培训，以提高管理和作业人员的能力及素质，保证其能够理解作业规范、掌握作业技术，达到作业规范要求的水平。人员培训应包括：

- 1) 物流中心机械和车辆驾驶员强制性培训和认证；
- 2) 仓库及其他作业场所的消防安全培训和认证；
- 3) 作业规范体系管理方针及目标的培训；
- 4) 作业规范体系工作流程及程序、操作规范及要求的培训；
- 5) 作业现场实际操作的培训；
- 6) 作业人员劳动安全保护的培训；
- 7) 物流工程师及管理人员现代物流知识、技能、技术培训；

- 8) 质量和环保方面的培训;
- 9) 相关法律、法规、技术标准、规范等要求的培训。

物流中心应建立适当的培训记录和有效的培训计划,并建立一套程序来监督培训效果和引入必要的改进措施。

5.5 作业与服务质量评估

为了指导、监控和评价作业活动,物流中心应根据相关标准、自身情况、相关方及管理方针的相关要求,制定作业与服务质量指标,应包括:

- 1) 各个作业环节的作业质量指标体系;
- 2) 各个作业环节的服务质量指标体系。

6. 评审及改进

6.1 评审(内部审核)

物流中心应建立和套评审工作程序及方案,最高管理者应组织定期对物流中心所执行的作业规范体系进行评审,确保各作业活动有效的实施和保持。评审内容应包括:

- 1) 作业规范体系是否符合本标准的要求;
- 2) 管理方针、作业程序、过程实施、相关记录的适宜性;
- 3) 作业规范体系实施的正确性;
- 4) 针对审核结果,作业规范体系的持续改进情况。

评审方案应包括评价准则、评价范围、评价周期、评价实施机构及职责、评价方法等内容,并将评审结果形成文件,及时报送相关管理人员采取措施,以消除不合格项,并对改进情况进行跟踪,包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。

6.2 改进(管理评审)

物流中心应建立一套改进程序,最高管理者应按照计划的时间间隔评审组织

的管理体系，并根据建立的规范作业体系和评审结果，采取纠正和预防措施，防止和消除不合格项，并根据经营环境和自身条件的变化，对建立的作业规范体系进行完善，以确保体系的持续性、充分性和有效性。