

T/SJDS

团 体 标 准

T/SJDS 3—2020

沙集电商家具 物流运输规范

Shaji e-commerce furniture Logistics and transport specification

2020 - 12 - 31 发布

2021 - 1 - 1 实施

睢宁县沙集镇电子商务协会 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 服务内容与要求.....	2
5 服务保障.....	6
6 评价与改进.....	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。

本文件由睢宁县沙集镇电子商务协会提出并归口。

本文件起草单位：睢宁县沙集镇电子商务协会、麦斯达夫标准化事务所。

本文件主要起草人：

引 言

近年来，沙集电商家具借助互联网的优势，发展势头迅猛。同时，时代赋予的科技优势带着不可避免的矛盾，同行竞争激烈，明里暗里相互压价，从而忽略发展的核心问题应是产品质量的优劣。为避免这种情况的继续扩散，促进产业优化升级与经济的高质量发展，睢宁县沙集镇电子商务协会顺应国家深化科技体制改革的号召，积极营造公平、开放、透明的市场环境，特组织编写本团体标准，引导沙集电商向高质量方向发展，融入科技元素，做符合沙集特色、沙集利益的产业集群。

沙集电商家具 物流运输规范

1 范围

本文件规定了物流运输规范的术语和定义、要求、保障及改进与评价。
本文件适用于睢宁县沙集电商家具物流运输。

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 4122.1-2008 包装术语 第1部分：基础

GB/T 18354-2006 物流术语

GB/T 30333 物流服务合同准则

GB/T 38155-2019 重要产品追溯 追溯术语

SB/T 10977-2013 仓储作业规范

WB/T 1098-2018 家具物流服务规范

YZ/T 0148-2015 快递电子运单

DB32/T 1610—2010 物流服务质量管理规范

3 术语和定义

GB/T 18354, GB/T 38155-2019, WB/T 1098-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

沙集电商家具 *Shaji e-commerce furniture*

在江苏省徐州市睢宁县沙集镇境内生产的便于拆装、零散运输，并在电子商务平台进行销售的家用器具。

3.2

物流服务 *Logistics service*

为满足客户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 18354-2006, 2.7]

3.3

家具物流服务 *Furniture logistics service*

承运人为托运人和收货人提供的家具成品仓储、运输、配送、搬运、安装、维修等单项或多项服务。

[来源：WB/T 1098-2018, 3.2]

3.4

包装 Package, Packaging

为在流通过程中保护产品、方便储运、促进销售，按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助物等的总体名称。或指为了达到上述目的而采用容器、材料和辅助物的过程中施加一定技术方法等的操作活动。

[来源：GB/T 4122.1-2008，2.1]

3.5

盘点 Counting

对储存物品的品种、规格、数量进行清点对账。

3.6

追溯 Retrospect

通过记录和标识，追踪和溯源客体的历史、应用情况或所处位置的活动。

3.7

物流追溯信息 Logistics retrospect information

在物流追溯系统中，与产品追溯相关的、能够实现追溯系统中各参与方之间有效衔接的信息。

4 服务内容与要求

4.1 物流运输服务内容

物流运输服务内容包括处理订单、仓储、发货、运输、扫描、配送、暂存点、收货、搬运装卸、安装验收、维修、逆向物流、服务回访、投诉处理、特殊情况处理、追溯信息等。

4.2 服务要求

4.2.1 处理订单

- a) 收到订单后，应根据安全、高效、准确的原则，充分考虑订货人、托运人的需求、家具产品特性及物流业务的特点，为订货人、托运人提供合理的运输路线与服务，经双方确认后签订服务合同；
- b) 快递电子运单的使用，应符合 YZ/T 0148-2015 的规定。

4.2.2 仓储

仓储的要求应满足：

- a) 仓库应符合国家有关仓库设计，消防、安全、卫生、环保等现行的法律法规和标准；
- b) 仓储作业应符合 SB/T 10977-2013 的要求，按类别、方针、流程等规范进行堆码；
- c) 应对在库货物进行定期或不定期检查、养护；
- d) 当在库货物出现异常情况时，应及时告知托运人，并在征得其同意的情况下作出合理的处理，并将处理结果及时告知托运人；
- e) 应按规定要求进行盘点，发现账货不符时，应立即查找原因，同时将账货不符信息及时反馈给托运人，根据其要求进行账务处理；

- f) 在货物存放、出入库及移位过程中，应严格按照搬运装卸流程、作业规范和货物包装上的指示标志进行作业。

4.2.3 发货

- a) 出库前应做好人员、设施设备等方面的准备工作，做好出库路线规划，并根据订单要求提前做好备货，分拣、包装等工作；
- b) 应及时将分拣好的货物打包装车，并在系统中，自动生成发货通知。

4.2.4 运输

运输的要求应满足以下条件：

- a) 应根据托运人要求及订单紧急程度及时调度与订单匹配的车辆至装货现场；
- b) 应按托运人约定的运输时限将货物准时送达指定地点；
- c) 运输车辆到达指定地点后，承运人应及时与收货人联系，完成交付和回单交接等作业。

4.2.5 配送

订单配送要求如下：

- a) 应按照订单涉及的送货区域、线路及送货要求，安排合适的车辆和运输方式，按配载计划进行配送；
- b) 应按收货人约定的配送时限将货物准时送达指定地点，并根据配送方案与收货人要求进行卸货和搬运。

4.2.6 收货

收货的要求如下：

- a) 作业人员将货物交付给收货人时，应告知收货人按货物验收标准进行验收并签收回单；
- b) 配送服务完成后，应及时将审核后的回单移交给托运人，并做好回单交接记录；
- c) 收货时应检查货物包装是否符合合同要求，若不符合要求，应告知托运人加固包装，达到安全运输要求。

4.2.7 搬运装卸

搬运装卸的要求如下：

- a) 应根据货物类别、数量，配备相适应的运输车辆，搬运装卸工具及作业人员；
- b) 搬运与装卸作业应符合货物包装件上的堆码标志要求，并按照先卸后装，大不压小、重不压轻的原则进行装载和码放。无堆码标志要求的应做到不损坏货物和货物包装；
- c) 应根据家具的材质、大小，选择合理的装卸方案，并采取加固货物的措施；
- d) 在搬运过程中应随时注意保护托运人、收货人所在场所的物品；
- e) 搬运过程中如发现具有风险的搬运或需吊装作业，作业人员应将风险告知托运人、收货人，在征得其同意的情况下方可搬运、装卸。

4.2.8 安装验收

安装验收的要求应满足：

- a) 应安排专业的家具安装人员进行作业；
- b) 安装前应知道家具的具体摆放位置；
- c) 安装时，若需要挪动已有的家具或物品应告知业主并经其同意；

- d) 安装时，应在配件底部垫上柔软的纸板或棉布等防摩材料；
- e) 所有五金配件等不可摆放散乱；
- f) 上螺丝或敲钉子前应谨慎，应检查螺丝长度、家具拼接部位；
- g) 业主若发现家具有瑕疵时，应和作业人员及时的沟通；
- h) 安装完毕后，检查是否所有连接件都安装正确，连接部位是否都固定完好；
- i) 安装完毕后，应将所有垃圾清理干净，并还原所有挪动的物品位置，并且仔细检查是否正确。

4.2.9 维修

宜为有需要的收货人提供专业的家具维修服务。

4.2.10 特殊情况处理

- a) 货损情况处理应符合：
 - 1) 在收货作业过程中发现货损的，承运人应都绝收货，并及时告知托运人予以处理；
 - 2) 在仓储、运输、配送、安装作业过程中发现货损的，应及时告知托运人、收货人，在征得同意的情况下，能维修恢复产品原貌及功能的，应安排专业的人员进行维修；若不能维修需补发新货的，应按约定的方式进行处理。
- b) 货差情况处理应符合：
 - 1) 在安装结束且经收货人验收后 24h 内，收货人发现货损的，承运人应按约定时间上门核实，并将核实结果反馈给托运人。在征得托运人、收货人同意的情况下，能维修恢复产品原貌及功能的，安排专业的人员进行维修；若不能维修的或托运人要求退换货的，则按逆向物流要求处理；
 - 2) 在收货作业过程中发现货差的，应及时告知托运人予以处理。
- c) 延迟送达情况处理应符合：
 - 1) 在仓储、运输、配送、安装作业过程中发现货差的，应及时告知托运人，并按约定的方式进行处理；
 - 2) 货物未能按时送达的，应及时与收货人沟通，说明具体原因，在取得收货人谅解的同时尽快重新安排配送计划和预计到货时间，并与收货人沟通确认。

4.3 追溯信息

4.3.1 追溯基本信息

追溯基本信息的具体内容如表1所示。

表 1 追溯信息

追溯信息	信息内容
商品信息	名称、数量、单位、重量、体积、数量、价值等
运输信息	收发货方基本信息（包括名称、地址、联系人及联系方式等）、承运商名称、车牌号、司机、联系方式）、收发货时间、车辆在途信息等
仓储信息	仓库名称及地址、货位号、托盘/周转箱编码、收发货时间、操作人员等

其他信息	外包装状态、产品质量信息等
------	---------------

4.3.2 信息存储

信息存储要求：

- a) 应建立信息管理制度；
- b) 信息记录应及时归档和备份。记录应至少保存三年。

4.3.3 信息传输

信息传输要求：

- a) 物流上、下环节交接时应做到信息共享；
- b) 每次物流服务完成后服务提供方应将信息提供给服务需求方。

4.3.4 实施追溯

实施追溯要求：

- a) 物流服务提供方应保留相关追溯信息，积极响应客户的追溯请求并实施追溯。追溯请求和实施条件可在商品协议中约定；
- b) 物流服务提供方应根据相关法律法规、商业惯例或合同实施追溯，特别是遇到以下情况：
 - 1) 发现商品有质量问题时，应及时实施追溯；
 - 2) 根据服务协议或客户提出的追溯要求，向客户提交相关追溯信息；
 - 3) 当上、下环节企业对商品有疑问时，应根据情况配合进行追溯。
- c) 实施追溯时，应将相关追溯信息数据封存，以备检查。

4.4 逆向物流

逆向物流过程：

- a) 在收到托运人退换货通知时，应及时与托运人联系；
- b) 确认退换货的类别、数量，货物质量状态、收货时间、送达时间、地点与联系人、逆向物流费用等内容；
- c) 应在约定时间内按收货、搬运装卸、仓储、运输及配送要求进行作业。

4.5 服务回访

服务回访要求：

- a) 应建立良好的服务回访机制；
- b) 及时对托运人、收货人进行回访，收集其意见和建议；
- c) 开展满意度调查，持续改进服务质量。

4.6 投诉处理

提供投诉处理的服务：

- a) 应提供便捷、可靠的投诉渠道；
- b) 投诉应控制在 24h 内进行处理，并将处理结果及时反馈给托运人、收货人，且提供有效的渠道供其查询；
- c) 无法有效处理的，应及时与托运人、收货人进行沟通，协商解决。

5 服务保障

5.1 服务保障内容

服务保障的内容包括组织要求、人员要求、设施设备要求、服务合同管理、信息管理、安全和风险管理及应急管理。

5.2 组织要求

5.2.1 应配备满足物流运输服务需要的人员，并合理进行人员分配和管理。

5.2.2 应能够有效地整合、组织和管理内外部资源。

5.2.3 应具备信息管理系统，为托运人、收货人提供订单查询、跟踪、回访等物流信息服务。

5.2.4 宜具备一体化物流运输专业服务能力。

5.3 人员要求

5.3.1 业务技能

相关的业务技能应满足：

- a) 客服人员应具备家具物流服务相关的专业知识，熟悉服务流程、内容及价格，及时解答托运人、收货人的咨询；
- b) 从事家具成品仓储、配送、搬运、装卸、包装、安装、维修等作业人员应接受相关专业培训，掌握家具产品特性、型号标识、安全知识、质量要求以及仓储、运输、配送、安装等操作规范和技能；
- c) 特殊岗位的作业人员应参加专业技术培训；
- d) 家具物流管理人员应具有服务方案设计、服务项目管理、内部流程优化、服务资源整合等能力。

5.3.2 服务态度

服务态度应做到：

- a) 工作人员仪容仪表应干净整洁；
- b) 认真履行职责并遵守作业操守；
- c) 办理业务或回答问题应迅速、专业、准确、耐心，使用文明礼貌用语；
- d) 应认真及时处理托运人，收货人的投诉和建议。

5.3.3 设施设备要求

设施设备应满足：

- a) 运输车辆应经车辆管理部门审验合格，应能保证货物的安全性；
- b) 应配备满足家具物流运输作业所需的装卸、搬运、安装、维修等设备，设备应符合产品出厂要求，证件齐全、技术状况良好；
- c) 应配备毛毯、绳子等打包设备及材料，所用打包材料应清洁、尺寸适当、强度结实。

5.3.4 服务合同管理

应与托运人充分沟通，签订真实表达各方意愿的家具物流运输服务合同，合同的内容应符合GB/T 30333的规定。

5.3.5 信息管理

应对家具物流运输服务各类信息进行采集、处理、分析、保存和传递，确保信息的准确性，有效性、可追溯性，满足家具物流运输服务及相应的信息服务需要。

5.3.6 安全和风险管理

安全和风险管理的条件应满足：

- a) 应制定安全管理制度与安全作业操作规范；
- b) 应定期对场地和设施设备，如车辆、仓库、消防、安防和信息系统等进行检查和维护，保障其正常运行，对相关的安全事项进行评估，发现问题及时整改；
- c) 应制定相应的风险评估和风险控制措施，能够有效管控货物在仓储，运输、配送、安装等物流服务过程中，以及在应用外部资源时所产生的各类风险；
- d) 应办理人员、货物、财产、场地、车辆等保险。对从事装卸、搬运、危险设施操作等危险作业的人员，应配备劳动安全保护用品。

5.3.7 应急管理

应急管理的要求应满足：

- a) 应制定应急管理制度及应急预案，定期进行演练，确保各人员在遇到紧急情况、意外事故、灾害以及冲突等突发事件时具备快速、妥当处理的能力；
- b) 发生意外事件时，应及时采取应急措施，主动和托运人、收货人进行沟通或按合同约定进行处理。

6 评价与改进

6.1 评价方式

对物流运输的评价，可采用自我评价、第一方评价、客户评价等方式定期或不定期进行。

6.2 评价指标

物流运输服务评价指标值见表2。A级为优秀，B级为良好，C级为合格。

表2 物流运输服务评价指标值

指标名称	指标参考值		
	A	B	C
货损率	≤3.0%	(3.0%, 5.0%]	(5.0%, 7.0%]
货差率	≤0.5%	(0.5%, 1.0%]	(1.0%, 2.0%]
交付及时率	≥98.0%	[90.0%, 98.0%)	[85.0%, 90.0%)
客户满意度	≥98.0%	[95.0%, 98.0%)	[90.0%, 95.0%)

6.3 评价指标计算方法

评价指标计算方法应符合表3的规定。

表 3 评价指标计算方法

名称	定义	计算方法
货损率	货损率是指统计期内发生货损的订单数占订单总数的比率	货损率=统计期内发生货损的订单数/订单总数×100%
货差率	货差率是指统计期内发生货差的订单数占总订单数的比率	货差率=统计期内发生货差的订单数/总订单数×100%
交付及时率	交付及时率是指统计期内按合同约定时间完成交付的订单数占统计期内订单总数的比率	交付及时率=统计期内按合同约定时间完成交付的订单数/统计期内订单总数×100%
客户满意度	客户满意度是指统计期内承运人通过各种形式获得的客户满意总数占调查对象总数的比率	客户满意度=统计期内承运人通过各种形式获得的客户满意总数/调查对象总数×100%

6.4 持续改进

6.4.1 应根据评价结果，采取相应的预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升服务质量。

6.4.2 持续改进是企业通过实施纠正和预防措施，对服务质量、管理规范、服务过程或管理人员进行改进或调整，直到达预期的效果。企业应组织鼓励员工积极参加纠正措施的实施过程，提高员工的持续改进意识，形成持续改进的良好氛围。