

团 体 标 准

T/GDLIA XXX—XXXX

直销快速消费品物流质量控制规范

Circulation quality control specification of direct selling FMCG

（征求意见稿）

20XX—XX—XX 发布

20XX—XX—XX 实施

广东省物流行业协会 发布

目 次

目 次 I

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本保障 2

5 关键流程质量控制要求 2

 5.1 构成 2

 5.2 中转运输 2

 5.3 仓储管理 3

 5.4 城市配送 3

 5.5 电商快递 3

 5.6 逆向物流 4

 5.7 售后服务 4

 5.8 财务结算 4

6 物流质量评价 4

 6.1 评价方式 4

 6.2 评价指标 4

 6.3 评价指标计算方法 4

 6.4 持续改进 5

参考文献 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由 提出。

本标准由广东省物流行业协会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

直销快速消费品物流质量控制规范

1 范围

本标准规定了直销快速消费品物流质量控制的术语及定义、基本保障、关键流程质量控制要求、物流质量评价指标。

本标准适用于直销快速消费品物流过程中的质量控制。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用必不可少。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 18106 零售业态分类
- GB/T 18354 物流术语
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语（ISO 9000：2015，IDT）
- GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求（ISO 9001：2015，IDT）
- GB/T 19015 质量管理体系 质量计划指南
- GB/T 19028—2018 质量管理体系参与和能力指南（ISO 10018：2012，IDT）
- GB/T 21070 仓储从业人员职业资质
- GB/T 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 24359 第三方物流服务质量要求
- GB/T 28581 通用仓库及库区规划设计参数
- GB/T 31300 担保存货第三方管理规范
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- DB44/T 987 快速消费品配送服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

直销 direct selling

直销企业招募直销员，由直销员在固定营业场所之外直接向最终消费者推销产品的经销方式。直销产品包括化妆品、保洁用品、保健食品、保健器材、小型厨具、家用电器六大品类。

3.2

快速消费品 fast moving consumer goods (FMCG)

使用时效短、消费频次高、流转速度快、消费量特别大的日常用品。

3.3

物流 logistics

物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。

[GB/T 18354—2006，定义2.2]

3.4

物流质量控制 logistics quality control

为保持物流服务过程中的产品质量（含内在质量、外观质量），对物流运作过程、精度、时间等因素所采取的有效控制措施。

4 基本保障

4.1 质量管理体系

4.1.1 应根据 GB/T 19000、GB/T 19001、GB/T 19015、GB/T 24359，建立和实施包括食品安全及产品质量认证、物流服务质量考核、人力资源、设施设备、售后在内的质量管理体系。

4.1.2 可采用PDCA循环（策划—实施—检查—处置）和始终基于风险的思维，对物流质量控制过程和整个体系进行管理，有效利用机遇并防止发生不良结果。

4.1.3 应在保障生产管理安全、食品安全、物流质量前提下，系统建立实施关键环节规范细则，包括产品出库质量检测、物流服务与作业规范、异常情况处理、人员考核、终端消费者评价等。

4.2 人员

4.2.1 应建立质量管理体系小组。根据 GB/T 19028 要求，对参与质量管理人员进行能力开发。

4.2.2 物流服务企业应具备满足物流质量控制所需的物流管理人员和运作团队。岗位人员应通过专业技能及行为规范培训及考核。从事直接与食品接触工作的人员应持有效健康证明。

4.3 设施设备

4.3.1 物流服务企业应具备满足业务发展需求的物流服务网络及网点。

4.3.2 应具备满足直销产品订单频率高、单量少、配送分散等需求的运力资源和调度能力。

4.3.3 应具备货物仓储、运输、分拣、单元化作业，特殊货物进行温湿度控制的专用物流设施设备。

——专用物流车辆（含冷链）及设备应符合相关技术规定。

——仓库内不能使用汽油或燃油叉车等可能造成油污污染而影响产品质量的设施设备。

——鼓励使用绿色环保、可重复使用的标准化运输载具（外廓尺寸为2550mm（冷藏货运车辆外廓2600mm）的货运车辆，600mm×400mm模数系列的包装箱、周转箱，1200mm×1000mm模数系列的托盘）。

4.4 信息管理

4.4.1 应具有相应信息技术支撑，满足产品物流质量监管、客户对物流信息的需求，优化组织管理。

4.4.2 应采用大数据、无线射频等先进技术，对有冷链需求的货物实施全程冷链的温湿度控制。

4.4.3 应采取信息安全保护措施，防止信息泄露或对信息进行不正当使用。

5 关键流程质量控制要求

5.1 构成

5.1.1 关键流程包括：中转运输、仓储管理、城市配送、电商快递、逆向物流、售后服务、财务结算。

5.2 中转运输

5.2.1 产品从生产中心到区域仓储中心、区域仓储中心之间的运输过程，应建立便于产品统一管理 with 中转运输的收发信息管理系统。系统应有产品质量的检测、溯源信息。

5.2.2 产品出入库应保持信息系统、单据信息、实物信息一致。物流服务企业进行交接验收时应开箱查验，确保产品感官质量、标识信息完好，不携带违禁物品及非法广告信息。

5.2.3 产品交付运输应对预约车辆及同车货物实行检查。

——不允许同车运输违禁物品、危化品、有挥发刺激性气味物品、影响产品包装及质量的相关物品。

——对不符合清洁卫生、安全隔离、防尘防雨防晒要求车辆应及时处理。

——对有冷链物流需求的产品，应使用冷链专用运输车辆，实行全程冷链监控。

5.2.4 产品运输过程中应进行实时定位跟踪和远程监控。

5.3 仓储管理

5.3.1 仓储环境

5.3.1.1 不允许库区500m范围内有污水处理厂、垃圾处理站、混凝土搅拌厂、水泥厂等严重污染源。

5.3.1.2 仓库外围应有硬化或绿化带，抑制扬尘，控制植被、杂草生长，防止霉菌滋生。

5.3.1.3 不允许仓库外储存区堆积可燃杂物。

5.3.1.4 仓库设计应符合GB/T 28581要求，易于维护和清洁，防止虫害侵入对产品质量产生影响。

5.3.2 仓储服务

5.3.2.1 应根据GB/T 21071、GB/T 24359、GB/T 31300要求，对仓储服务、清洁、作业进行规范。

5.3.2.2 应根据GB/T 21070要求，对仓储管理人员及其行为进行规范。

5.3.2.3 应严格控制库内对产品品质易造成影响的各类污染源，必要时应采取有效隔离措施。

5.3.2.4 对涉及食品的产品，应指定专业管理责任人负责食品仓储安全。

5.3.2.5 应严格控制内外部人员出入库，确定作业及可参观范围，减少外部环境对产品质量的影响。

5.3.3 仓储作业

5.3.3.1 应按照产品类型和外包装储运图示，对预包装产品进行必要的分类堆码和整齐摆放。

5.3.3.2 应定期盘点在库产品品质，抽查卫生情况。如发现超过保质期的产品，应及时处理。

5.3.3.3 应按照先进先出原则分拣出库和流通加工。如有非常规指定出库，应上报批准后执行。

5.3.3.4 应按照产品类别进行包装封箱、贴标签、抽检复核。不允许食品与非食品进行混包装。

5.3.3.5 应对易损易坏产品应采取适当防护或填充包装。如发现包装不符合要求的产品，应立即截留。

5.3.3.6 鼓励采用自动化分拣包装设备，提高作业效率，减少产品损坏。

5.4 城市配送

5.4.1 应按照后送先装、先送后装的原则，对拣选包装及标签完好的产品，完成出库，合理配载。

5.4.2 应按照规定要求和具体条件，制定合理配送计划，按时完成配送任务及交接手续。

5.4.3 应将配送的货损率、货差率应控制在约定的允许范围之内。

5.5 电商快递

5.5.1 订单处理

5.5.1.1 应对订单处理的有效时间进行控制。应在24h小时内完成订单确认及打印。

5.5.1.2 应积极应对订单基础信息的变更并进行及时处理，优化配送服务。

5.5.1.3 应对出库配送的产品进行不定期或定期的抽检，确保订单拣选、包装的质量。

5.5.1.4 应积极将订单处理的信息反馈至消费者，提供产品物流配送信息服务。

5.5.1.5 鼓励在电商平台开展绿色消费活动，提供绿色包装选择，引导使用绿色包装或减量包装。

5.5.2 快递配送

- 5.5.2.1 面向终端客户的快递配送，鼓励使用专用配送快递车辆。
- 5.5.2.2 应根据送货单，核对配送产品数量、品种、批次、包装质量等信息，做好配送准备。
- 5.5.2.3 应主动提供预约配送、送货上门、开箱验货、签收确认服务。冷链包装产品应及时配送，必要时可暂存至有冷源库房。配送到货应提醒客户合理储存。
- 5.5.2.4 配送时，应对产品采取必要的安全防护措施，严防配送产品丢失或掉包。
- 5.5.2.5 配送时，应文明礼貌的向终端客户征询对产品物流质量、包装回收的意见，及时反馈。

5.5.3 回单处理

- 5.5.3.1 鼓励以信息化手段实施回单无纸化处理。
- 5.5.3.2 回单处理过程中，发现订单或产品不一致等问题时，应及时反馈和处理。

5.6 逆向物流

- 5.6.1 应对回收物流包装、召回产品、退换货产品进行分类，并根据合同或客户要求及时处理。

5.7 售后服务

- 5.7.1 应建立包括产品质量溯源、产品召回、消费者投诉处理的售后服务体系，明确条款，主动公开。
- 5.7.2 应建立售后服务渠道，对客户的诉求进行产品售后或物流售后服务分类并及时响应处理。
- 5.7.3 应建立物流质量有效投诉和服务满意度调查，根据客户反馈的评价，统计分析，实施改进。

5.8 财务结算

- 5.8.1 应根据合同及财务管理制度要求及时结算。

6 物流质量评价

6.1 评价方式

对直销快速消费品物流质量的评价，可采用自我评价、客户评价等方式定期或不定期进行。

6.2 评价指标

物流质量评价指标值见表1。

表1 直销物流质量评价指标值

指标名称	及时交付率		货差率	货损率	有效投诉率	服务满意度
	调拨到货	配送到货				
指标参考值	≥96.5%	≥98.0%	≤0.5%	≤1.0%	≤1.0%	≥98.0%

6.3 评价指标计算方法

6.3.1 及时交付率

6.3.1.1 物流调拨到货及时率

指统计期内将产品调拨到指定仓储中心的订单数与物流调拨订单总数的比率。按式（1）计算：

$$\text{物流调流调拨到货及时率} = \frac{\text{统计期内将产品及时调拨到指定仓储中心的订单数}}{\text{物流调流调拨订单}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

6.3.1.2 物流配送到货及时率

指统计期内将产品及时配送交付客户的订单数占物流配送订单总数的比率。按式（2）计算：

$$\text{物流配送到货及时率} = \frac{\text{统计期内将产品及时配送交付客户的订单数}}{\text{物流配送订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

6.3.2 货损率

指统计期内交付时因物流环节导致质量有损的货品数与应交付货品总数的比率。按式（3）计算：

$$\text{货损率} = \frac{\text{统计期内交付时因物流环节导致质量有损的货品数}}{\text{应交付货品总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

6.3.3 货差率

指统计期内交付时因物流环节导致订单或货品不一的货品数占货品总数的比率。按式（4）计算：

$$\text{货差率} = \frac{\text{统计期内交付时因物流环节导致订单与货品不一的货品数}}{\text{应交付货品总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

6.3.4 有效投诉率

指统计期内客户对供应商物流服务质量的投诉涉及订单数占订单总数的比率。按式（5）计算：

$$\text{有效投诉率} = \frac{\text{统计期内客户对供应商物流服务质量的投诉涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

6.3.5 服务满意度

指统计期内客户对物流服务质量或投诉处理的满意订单数占订单总数的比率。按式（6）计算：

$$\text{服务满意度} = \frac{\text{统计期内客户对物流服务质量或投诉处理的满意订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

6.4 持续改进

6.4.1 应根据评价结果，采取相应预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升物流质量。

参考文献

- [1] 国务院办公厅关于进一步推进物流降本增效促进实体经济发展的意见，国办发〔2017〕73号。
- [2] 国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见，国办发〔2018〕1号。
- [3] 商务部等10部门关于推广标准托盘发展单元化物流的意见，商流通函〔2017〕968号。
- [4] GB 1589-2016，汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值。
- [5] GB/T 18760—2002，消费品售后服务方法与要求。
- [6] GB/T 34400—2017，消费品召回 生产者指南。