

**广东省物流行业协会团体标准**  
**《直销快速消费品物流质量控制规范》**  
**编制说明（征求意见稿）**

## **1 项目简况**

### **1.1 项目来源**

本标准由无限极（中国）有限公司、广东省物流行业协会共同提出，由广东省物流行业协会归口。

### **1.2 工作组情况**

本标准由无限极（中国）有限公司、广东省物流行业协会共同组建工作组并负责起草。

本标准主要起草人有：刘伟贤、梁玉霞、谢诚杰、史秀亮、黄灏明、姚亚猛、黄晓鹏、陈雅丽。

### **1.3 制修订的必要性**

#### **1.3.1 直销行业可持续发展的需要**

直销行业由商务部重点监管。《直销管理条例》（中华人民共和国国务院令 第 443 号）明确，直销是指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。直销企业是指依照本条例规定经批准采取直销方式销售产品的企业。根据管理条例第二条规定，商务部、国家工商行政管理总局公告 2016 年第 7 号，对直销产品范围进行调整，明确化妆品、保洁用品、保健食品、保健器材、小型厨具、家用电器六大品类。

根据商务部发布的《2015 年直销行业发展报告》，截至 2015 年底，全国有直销企业 71 家，同比增长 47.9%。内资企业 44 家，外资

企业 27 家。直销企业分布在 19 个省、自治区、直辖市，比 2014 年增加了 4 个地区（内蒙古、河北、重庆、安徽）。直销企业数量最多的 5 个地区为广东、山东、北京、上海、天津，共有 43 家，占企业总数的 61%。除西藏以外，直销企业在 30 个省、自治区、直辖市开展直销经营，共有省级分支机构 420 个，同比增长 16.3%。其中，广东、山东、天津、北京、辽宁是直销企业设立分支机构比较密集的 5 个地区。

从销售额看，2015 年，54 家直销企业开展直销经营，实现直销销售额 252.5 亿元，同比增长 1%。直销主营率（直销销售额占企业销售总额的比例）为 6%。此外，54 家直销企业通过经销商实现销售额 776.20 亿元。2015 年，直销企业直销经营纳税 45.5 亿元，直销员纳税额 1.8 亿元，合计 47.3 亿元，

从产品看，化妆品、保健食品的销售额分别占全行业销售额的 60%、30%，是直销企业最主要两类产品，小型厨具、保洁用品、保健器材分别占直销销售额的 5%、4%和 1%。直销企业销售产品中，92.5%为本企业生产，产品自产率与 2014 年持平，自产率达到 100%有 32 家企业，占企业总数的 45%。

### 1.3.2 直销企业物流运作模式的特殊性

从物流运营模式看，直销企业物流运营模式与传统企业最大的不同是生产厂商需要直接面对消费终端，物流质量成为直销企业开拓市场份额，提升服务质量的关键环节。直销企业物流服务的特点：订单多、每次下单货量少、频率高，收货要求、库存周转率高，对物流企业配送的广度、深度、时效、服务态度等方面有一些个性化需求，例如多频次、单次少量送货，预约送货、开箱验货等。

直销企业物流运营模式各有不同。无限极（中国）有限公司从 2005 年开始，将物流业务外包与第三方物流运作，采用第三方物流外包方式实现对客户的物流服务。第三方物流承担货物中转运输、仓储管理、配送、货物分拣、贴标签和二次包装等物流活动。

安利采用“安利团队+第三方物流供应商”模式，在全国拥有 25 个外仓，外仓物流配送由第三方负责，通过构建外仓管理系统对外仓物流进行管理，同时设置巡仓管理制度，通过定期和不定期派遣专人对外仓和配送中心进行巡查，确保外仓正常、高效运转。建立立体化管理系统，以安利物流中心为中枢，高效地管理包括安利物流中心仓库在内的全国仓库网络、以物流中心为辐射中心的全国运输网络、以物流中心库存组为核心的全国一体化库存管理。

完美在中山生产基地投资 600 万美元建设现代化物流中心，总占地面积约 14300 平方米，通过自动化立体仓库（ASRS）系统对产品出入库提供技术保障，提高产品储存容量和物流周转速度，实现物流配送系统的全流程自动化，可随时响应市场变化和广大消费者需求。完美的物流网点已铺设到了全国二级城市，形成具有二级配送能力的三流一网（物流、商流、信息流和信息网）的现代物流网络系统。

康宝莱在物流配送方面采用自动化系统，配送中心坐落在苏州工业园区普洛斯物流园。配送中心软硬件设备全部为康宝莱自有，采用亮灯拣选系统、包材自动分配、纸箱自动到位、自动称重复核等自动化设备和系统，即“货到人”的拣选方式。

玫琳凯通过物流，先将产品从工厂到中心仓库（CDC），再由 CDC 到八个区域配送中心（RDC）。依托亚太分销中心及全国八大区域分销区域配送中心（北京、广州、杭州、西安、成都、武汉、沈阳、郑

州)构建了100%送货上门体系,包括内地乃至港澳台地区的全方位产品配送。于2012年启用第三方物流配送服务,主要的物流供应商有顺丰、EMS、宅急送、心怡、虹迪、万络、飞远等。

### 1.3.3 政策对直销行业物流规范化的利好趋势

随着国务院办公厅《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)等一批新政的出台和深入实施,直销行业企业的物流运作将面临着进一步的转型升级和标准化规范化经营管理。国务院办公厅《关于印发国家标准化体系建设发展规划(2016-2020年)的通知》(国办发〔2015〕89号)提出:培育发展团体标准。鼓励相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的标准,供市场自愿选用,增加标准的有效供给。鼓励企业和社会组织制定严于国家标准、行业标准的企业标准和团体标准。完善标准实施推进机制。发布重要标准,要同步出台标准实施方案和释义,组织好标准宣传推广工作。

广东省人民政府《关于印发广东省国家标准化综合改革试点建设方案的通知》(粤府函〔2018〕190号)明确提出,主动对接“一带一路”和粤港澳大湾区建设,推动建立国际化的标准化对话平台和合作机制。实施先进标准+转型升级。做好重要消费品质量和标准比对提升,组织制定一批“广东优质”团体标准。实施先进标准+现代服务。实施物流标准化示范工程。以先进标准促进生活性服务业品质提升。完善和严格执行环保、能耗、质量、安全等市场准入标准。

政策为直销行业物流质量控制规范标准的提出提供了利好的趋势,也提出了更多的要求。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)鼓励传统物流园区适

应电子商务和快递业发展需求转型升级，提升仓储、运输、配送、信息等综合管理和服务水平。引导企业使用符合标准的配送车型，推动配送车辆标准化、厢式化。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）鼓励产品制造环节采用符合 600mm×400mm 模数系列的包装箱，鼓励商品流通环节采用 600mm×400mm 模数系列的周转箱（筐），鼓励物流运输环节推广外廓尺寸为 2550mm（冷藏货运车辆外廓 2600mm）的货运车辆。

#### 1.4 制修订的基本原则

协调统一。本标准制定过程中积极寻求与现行相关物流标准的一致性，积极引用国家标准和行业标准，尤其是 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 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》等标准，融入政策及已有标准规范的要求，针对直销行业的特殊性及其物流运作的方式，调研无限极，安利等多家直销企业物流运作的模式，提出物流质量控制的要求，制定严于国家标准和行业标准，更有利于实施的团体标准。

绿色环保。本标准在制定中积极响应现代物流，绿色物流，共享物流，物流信息化的发展趋势，对绿色环保，可重复使用的物流设备的应用，绿色包装及其回收等做了相关的规定和要求。

适用性。本标准在制定中注重对现有相关政策法律法规，现行标准，行业发展趋势的研究，注重标准的后期实施和改进，对标准文本进行了必要的删繁就简，也为后期的修订留有余地。

## **2 标准的研制情况**

### **2.1 制修订的主要工作内容**

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、关键流程要求、主要质量指标。本标准适用于直销快速消费品物流过程的质量控制。

### **2.2 标准制修订的基本过程**

本标准于 2018 年 11 月通过广东省物流行业协会，广东省物流标准化技术委员会（GD/TC4）立项，并随后开展工作组建设、行业基础调研和分析，现行标准的梳理和分析，对《直销快速消费品物流质量控制规范》主要涉及内容进行了 5 次研讨。在为期 2 个月（2018 年 12 月-2019 年 1 月）的标准文本编写过程中，多次征询广东省物流标准化技术委员会（GD/TC4）各委员，广州市标准化研究院等机构意见。

### **2.3 解决的主要问题**

本标准主要对直销行业物流质量的基本保障，关键流程，主要质量控制标准进行了规范。基本保障包括：质量管理体系，人员，设施设备，信息服务。关键流程包括七项：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。主要质量控制指标包括：及时交付率，货损率，货差率，有效投诉率，服务满意度。本标准主要对直销行业物流过程中主要涉及到质量的环节进行了明确和要求，提升直销行业物流过程的服务质量。

### **2.4 其他情况**

无。

### **2.5 标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明**

无。

### 3 预期达到的社会效益等情况

进一步规范直销行业的物流过程，提升直销行业物流过程的质量水平，促进直销行业与物流行业的进一步融合发展。

### 4 采用国际标准和国外先进标准情况

未采用国际标准或国外先进标准。

### 5 与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准与现行相关法律、法规、规章、强制性标准、推荐性标准协调一致。

### 6 重大分期意见的处理经过和依据

无。

### 7 标准性质的建议说明

推荐性标准。

### 8 贯彻标准的要求和措施建议

本标准将依托广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会（GD/TC4）组织多层次宣贯。将借助组织粤港澳大湾区物流深度融合的会议及考察活动，组织标准项目发布及宣贯会议。将在无限极及其第三方物流服务企业开展标准宣贯。组织物流供应链对接、产学研对接，共同深入开展标准化的宣传教育培训。

### 9 其他

无。

《直销快速消费品物流质量控制规范》团体标准制定工作组

2019年2月14日