

闻喜县工业信息化和科技局

乡村 e 镇物流中心共同配送服务规范和运营机制

1、基本要求

(1) 应根据物流服务站点的服务内容制订工作流程，规范运营服务。

(2) 应根据物流服务站点的 workflows，对物流作业各节点中发现的问题建立完善的记录、分析、反馈、考核及处理制度，并及时处理。

(3) 建立和完善相关质量记录，物流服务站应定期对服务质量情况进行总结、分析、查找原因、明确措施并实施改进。

(4) 应提供多渠道物流跟踪查询服务。

(5) 应有相对安全的信息操作网络：宜配备具备电子档案录入、管理功能的快件信息处理系统终端。

(6) 应对客户信息有完整的保密制度和相关要求，业务档案集中管理。

(7) 站点设施设备定期检修，保证完好。

(8) 站点环境应保持整洁，设备及物品按规定摆放。

(9) 收费项目按规定明码标价，上墙公示，不得私设收费项目及乱收费。

2、存储

(1) 应建立并执行定期盘点及动态复核制度，当日收发的物资物品应全部当日进行盘点，对于存在异常情况及时查找原因并按相关规定进行处理。

(2) 应限定库存快件处理时限，快件按期必须处理完毕，不得有积压情况。

(3) 应定时对收发的物品进行抽检，检查物品是否存在包装破损、变形、受潮等现象，对存在异常的货物按相关规定进行处理。

(4) 存储管理其它要求参照 DB12/T703 的要求执行。

3、装卸

(1) 装卸作业应符合物品包装件上的标识要求，无标志要求的应不损坏物品和物品外包装。

(2) 选择合理的装卸流程及加固货物措施，保障物品安全。

4、运输与配送

(1) 根据物流服务站点的规定要求和具体条件制定合理的运输与配送计划。

(2) 采用必要而适当的设施、设备及措施，保障物品的安全。

- (3) 应按时、准确填写运输与配送单证。
- (4) 必要时，提供运输与配送的统计分析信息。
- (5) 揽收货物时应开箱验货、进行实名制登记。
- (6) 应对物流配送各环节中物品的规格、数量及特性予以保证，包括：
 - a) 规格、数量、生产日期等信息无差错录入与统计；
 - b) 检查物品有无受潮、脱水、霉变、异味或超期存储。
- (7) 货损、货差应控制在合同约定的允许范围之内。
- (8) 包装标识按照 GB/T191 的规定执行，包装物无挤压、变形、破损、污染。
- (9) 配送管理其它要求参照 DB12/T702 的规定执行。

5、送达

- (1) 物品应按时送达并完成交接手续。
- (2) 保持运输单证完整、签注合规

6、人员要求

- (1) 按照仓库面积、岗位需求、自动化水平等情况配置作业人员。
- (2) 仓库内所有工作人员上岗前都必须经过专业技能培训。
- (3) 仓储管理作业人员需要具备相应的资质，所有作业人员需接受岗前培训才能上岗，特殊岗位需要上岗证。
- (4) 因业务需要人力资源需外包的，劳务中介应具备劳务

承包资质，具备应对人力需求波动及时提供人力资源的能力。

(5) 员工穿着应符合安全作业要求。

(6) 每年至少举行一次消防演习，提高工作人员消防安全意识。应建立规范、合理的人员考核制度，定期对人员作业情况进行考核。

7、风险与应急管理

(1) 应制定风险与应急管理制度，使风险得到有效控制。

(2) 对潜在的风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应预案，

(3) 发生意外事件时，及时采取应急措施，主动和客户进行沟通或者按合同约定执行。

8、投诉处理

(1) 应给客户提供方、可靠的投诉渠道。

(2) 投诉应在规定的时间内进行处理，无法有效处理的，应及时同客户进行反馈和沟通。

(3) 所有投诉应有记录，并提供投诉处理进度查询服务。

闻喜县工业信息化和科技局

2023年7月24日

