



中华人民共和国国家标准

GB/T 39439—2020

电子商务第三方仓储服务管理规范

Specification for service management of third-party warehousing for e-commerce

2020-11-19 发布

2021-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布



目次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本条件 1

 4.1 资质 1

 4.2 设施 2

 4.3 装备 2

 4.4 人员 2

 4.5 信息化 2

 4.6 管理体系 2

5 服务管理要求 2

 5.1 合同管理 2

 5.2 货品保管服务要求 2

 5.3 订单发货服务要求 3

 5.4 信息管理要求 4

 5.5 投诉处理 4

6 评价指标 4

参考文献..... 5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:浙江省标准化研究院(浙江省物品编码中心)、中国物品编码中心、浙江省电子商务促进会、北京京邦达贸易有限公司、百世物流科技(中国)有限公司、浙江省国际贸易集团有限公司、厦门象形远教网络科技股份有限公司、福州乾坤车城电子商务有限公司、中国计量大学、山东省标准化研究院、杭州佳成国际物流股份有限公司、海盟控股集团有限公司、国家知识产权局专利局杭州代办处、浙江育英职业技术学院、浙江省交通职业技术学院。

本标准主要起草人:宋丽红、施进、郭哲明、马骏、丁炜、赵志强、陈福棣、孙小云、邵小景、陈家义、毕翔、颜鹰、赵莹、王治平、夏海锋、万小笠、王枳至、张爱衡、姜雯、胡军、刘若微、丁凯、程璐璐、胡大京、梁素梅、胡钦彤。



电子商务第三方仓储服务管理规范

1 范围

本标准规定了电子商务第三方仓储服务提供商的基本条件、服务管理要求及其评价指标。
本标准适用于电子商务活动中第三方仓储服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。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 191 包装储运图示标志
GB 12904 商品条码 零售商品编码与条码表示
GB/T 16830 商品条码 储运包装商品编码与条码表示
GB/T 18354 物流术语
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 30331 仓储绩效指标体系
GB/T 37099 绿色物流指标构成与核算方法
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
GA 1131 仓储场所消防安全管理通则
SB/T 11132 电子商务物流服务规范

3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务仓储服务 warehousing service for e-commerce

为满足电子商务服务对象需求所实施的仓库货品保管和订单发货管理活动过程及其产生的结果。

3.2

电子商务第三方仓储服务提供商 service provider of third-party warehousing for e-commerce

独立于电子商务供需双方,利用仓库设施及相关技术装备为电子商务活动提供仓储服务的企业法人单位。

4 基本条件

4.1 资质

电子商务第三方仓储服务提供商应具备独立法人资质,具有固定经营场所。

4.2 设施

应具备与经营规模相配套的库房设施与环境,仓库建筑设计防火应符合 GB 50016 和 GB 50222 的要求,消防安全应符合 GA 1131 的要求。

4.3 装备

应配置与经营规模相适应的装备,包括但不限于货架、叉车、升降车、托盘、条码识读器等仓库货品管理装备和分拣机、包装机、输送机、打包台、称重器等订单管理配套装备。

4.4 人员

应配备满足电子商务仓储要求的管理人才和掌握仓库各类设施设备、器材器具的使用方法和操作规范的作业人员。人员要求参见 GB/T 21070。

4.5 信息化

应具备信息化服务能力,满足电子商务供应链上下游的信息处理、信息共享、信息追溯等信息服务需求。

4.6 管理体系

应建立电子商务仓储服务管理体系,以保障电子商务交易货品保管、发货等服务。

5 服务管理要求

5.1 合同管理

应与委托方签订电子商务产品仓储服务合同,合同内容包括但不限于品种、规格、包装、标识、数量、质量、仓储条件、仓储期限、仓储价格、付款方式、入库条件、损耗要求、争议解决、货物保险、保密要求、退(换)货代理等条款。

5.2 货品保管服务要求

5.2.1 作业准备

应按委托方提供的存储信息或货品单证,编制保管计划,提前确定库区、货位、作业时间安排,准备装卸机具及作业人员调度等。

5.2.2 初步查验

5.2.2.1 到货时应进行初步查验。单证齐全并符合要求,货品包装完好、牢固的货物,可送达入库作业区域。

5.2.2.2 当到货初步查验发现单证票据不全、外包装破损等异常情况的,应做好文字、照片或影像记录,并与委托方沟通协商处理方法或按合同约定提出退货申请。相关照片、影像、处理情况等记录宜录入信息系统。

5.2.3 入库验收

5.2.3.1 对经初验后符合要求的货品,核对货物单证,进行储存条件信息确认。

5.2.3.2 应对货品的品种、规格、数量、质量、商品条码等进行检查。对包装异样的货物进行宜拆包抽样

检查,查看质量保证书、检验合格证等。

5.2.3.3 经查验,货单一致且符合入库条件的,应填写入库验收单,在仓库管理信息系统中录入货品品种、规格、数量、保质期等信息,并置入库房货位。宜通过商品条码进行入库管理,扫描条码自动识别货品信息。商品条码应符合 GB 12904、GB/T 16830 等的要求。

5.2.3.4 当查验中发现不符合合同约定入库条件的货品,应进行文字、照片或影像记录。经与委托方沟通协商处理方法后进行处理。不符合的相关照片、影像记录、处理记录等应录入信息系统。

5.2.4 在库保管

5.2.4.1 货品应分类存放,堆放时不阻挡标签。宜对货品从重要程度、价值高低、发货单量等因素进行分类存放。快销品、销量高、周转速度快的货品宜放置在最靠近分拣、复核区域的库位。

5.2.4.2 应对仓库内的温度、湿度、光线、通风等设施进行日常维护和装备维护,防止货品受潮、变质、物理损伤等事故发生,保障货品状态完好。

5.2.4.3 应定期或按委托方要求对库存进行盘点,核查在库货品实物、账目、票据和电子信息的符合性。宜采用射频识别、条码等自动识别和数据采集技术实现仓库实时动态盘点。

5.2.4.4 库存货品临近保质期的,宜预警提示委托方。

5.3 订单发货服务要求

5.3.1 发货订单生成

应按委托方的电子商务交易订单生成仓库发货订单,或接收委托方生成的仓库发货订单信息。

5.3.2 订单拣货

5.3.2.1 应按发货订单,从库位中拣取出货品。宜用单一订单捡取、批量捡取、综合捡取等方法,采用自动拣货设备,拣货机器人等进行拣货。

5.3.2.2 应按发货订单的货品种类和数量,通过人工或自动机器等拣货方式,完成订单货品拣取。

5.3.2.3 可按订单需求提供货品个性化标签制作,个性化吊牌更换等增值服务。

5.3.3 复核核验

对拣货完毕的,应进行人工或自动识别复核,核验货品和单证的一致性。当出现核验不一致的,应纠正并验证。

5.3.4 打包包装

5.3.4.1 对拣货核验完毕的货品应进行打包,外包装上打码贴标。对于易碎等特殊货品,应在货品外包装上粘贴“易碎品”“小心轻放”等标识。标识应符合 GB/T 191 的规定。

5.3.4.2 对于易碎等特殊货品,应根据货品特点使用防护材料。宜采用环保型或可循环利用的包装材料进行封装。

5.3.4.3 可提供个性化包装更换等增值服务。

5.3.5 出库发货

对包装完成的货品,应通过信息系统推送相关信息给运输方,配送单或运单应粘贴在货品外包装上。运输方对信息确认后,进行配送,揽货信息应由运输方录入到信息系统。

5.3.6 退(换)货代理

5.3.6.1 应核对仓库发货订单与退(换)货信息,核实退货或换货的真实性。

5.3.6.2 退回的货品应进行拆包核对,货品状态完好不影响二次销售的,可重新入库。货品有质量问题的应采取退货等措施或按合同约定方式处理。经核对,符合换货条件的进行换货发货。相关退(换)货处理信息应录入系统。

5.4 信息管理要求

5.4.1 应配备满足服务需求的仓储管理信息系统,与电子商务平台、服务对象、运输方等,宜进行信息系统对接和数据交换。仓储管理信息系统宜参考 GB/T 18768 的要求进行配置,数据交换应用参考 GB/T 26772 进行。

5.4.2 应具备视频监控系统,对重点作业场所的作业过程进行全程监控,视频信息存储不少于 30 天。

5.4.3 应具备技术措施确保信息安全,防止信息泄露、丢失,满足委托方的信息保密需求。

5.4.4 可按委托方要求开展库存分析、产品分析、效期预警、溯源管理等信息数据增值服务。

5.5 投诉处理

5.5.1 应设置监督投诉电话并保持畅通。宜在服务提供系统或网站上开辟投诉专栏。

5.5.2 接到投诉,应在承诺的期限内进行投诉处理,相关信息录入信息系统。

5.5.3 对投诉处理结果应有跟踪,采取预防措施防止类似事件再次发生。

6 评价指标

电子商务第三方仓储服务提供商的服务管理评价指标见表 1。

表 1 评价指标

| 类别 | 评价指标 | 指标说明 | 计算方法 |
|------|------------|---|---------------------|
| 仓储绩效 | 年发货量 | 用于评价仓储发货能力 | 年发货量为通过出库操作的货物总量 |
| | 年平均存储量 | 用于评价仓储存储水平 | 年平均储存量=每天存储量的总和/365 |
| | 人均日拣货量 | 用于考核拣货作业绩效 | 计算方法按 GB/T 30331 进行 |
| | 人均日加工量 | 用于考核加工作业绩效 | 计算方法按 GB/T 30331 进行 |
| 服务质量 | 收货及时率 | 用于衡量作业准备、初步查验、入库验收环节服务时效 | 计算方法按 SB/T 11132 进行 |
| | 账货相符率 | 用于衡量和考核库存准确率 | 计算方法按 GB/T 24359 进行 |
| | 货损率 | 用于考核作业服务质量和衡量绿色仓储服务 | 计算方法按 GB/T 24359 进行 |
| | 出库差错率 | 用于衡量和考核出库服务质量 | 计算方法按 GB/T 21071 进行 |
| | 订单满足率 | 用于衡量订单及需求完成程度 | 计算方法按 GB/T 24359 进行 |
| 绿色仓储 | 绿色包装材料使用率 | 用于绿色包装评价,包括生物降解塑料包装材料使用率、可再利用包装材料使用率、减量化包装材料使用率 | 计算方法按 GB/T 37099 进行 |
| 信息化 | 单据与信息传递准确率 | 用于衡量信息服务准确程度 | 计算方法按 GB/T 21071 进行 |
| | 数据与信息传输准时率 | 用于衡量信息服务准时程度 | 计算方法按 GB/T 21071 进行 |

参 考 文 献

- [1] GB/T 18768 数码仓库应用系统规范
 - [2] GB/T 21070 仓储从业人员职业资质
 - [3] GB/T 26772 运输与仓储业务数据交换应用规范
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
电子商务第三方仓储服务管理规范
GB/T 39439—2020

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

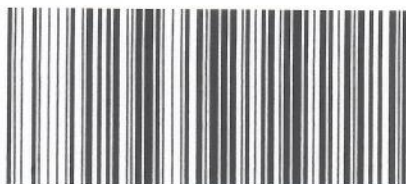
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2020年11月第一版 2020年11月第一次印刷

*

书号: 155066·1-66111 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 39439—2020