

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/ XXXXX—XXXX

连锁便利店商品配送服务规范

Specification of commodity distribution service in chain convenience stores

征求意见稿

2019 - XX - XX 发布

2019 - XX - XX 实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基础条件	2
5 服务要求	3
6 服务质量指标	5
7 风险与应急管理	6
8 投诉处理	6
9 评价与改进	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由湖南省商务厅提出。

本标准由湖南省物流标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

连锁便利店商品配送服务规范

1 范围

本标准规定了连锁便利店商品配送的术语和定义、基础条件、服务要求、服务质量指标、风险与应急管理、投诉处理、评价与改进等方面的内容。

本标准适用于为连锁便利店提供商品统一配送服务的配送方。

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，仅所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 28577 冷链物流分类与基本要求

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB/T 31005 托盘编码及条码表示

GB/T 33257 条码技术在仓储配送业务中的应用指南

SB/T 10465 连锁经营术语

DB43/T 731 顾客满意度测评

3 术语和定义

GB/T 18106、GB/T 18354、GB/T 28577界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

连锁便利店 convenience store

满足顾客便利性需求为主要目的，以统一商号、统一管理、统一配送，直营或授权经营方式组织起来的零售业态。

3.2

配送 distribution

在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

[GB/T18354-2006，定义2.13]

3.3

配送中心 distribution center

提供高频率、小批量、多批次的配送服务且具有完善信息网络的场所或组织。

3.4

拣选 order picking

按订单或出库单的要求，从储存场所拣出物品的作业。

[GB/T 18354-2006, 定义3.28]

3.5

集货 goods consolidation

将分散的或小批量的物品集中起来，以便进行运输、配送的作业。

[GB/T 18354-2006, 定义3.30]

4 基础条件

4.1 组织管理

4.1.1 配送服务方应具有相关资质并依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。

4.1.2 应制定完备的管理制度和操作规范，确保各环节密切配合，协调作业。

4.2 设备

4.2.1 配送车辆选型应符合 GB/T 29912 的技术要求。

4.2.2 宜采用 1200 mm×1000 mm 规格的托盘。

4.2.3 周转箱一般采用塑料、带盖、可堆式周转箱，宜采用 600 mm×400 mm 模数的周转箱。

4.2.4 配送服务过程宜采用条码、射频（RFID）等自动识别设备。

4.3 标识、编码

4.3.1 配送作业区域应设置相应的安全警示标识。

4.3.2 宜建立统一的形象标识系统，包括人员服装、车辆外观、产品包装、店内装修等。

4.3.3 配送服务过程中的商品、托盘、货位及其他设施设备编码标识宜采用条码或射频标签。

4.3.4 条码标识及编码应符合 GB/T 33257 的技术要求。

4.3.5 托盘标识及编码应符合 GB/T 31005 的技术要求。

4.4 包装

包装宜采用可回收、可重复使用的绿色材料。

4.5 单证管理

4.5.1 单证齐全，满足配送服务各个环节的不同要求，一般包括：订单、拣选单、配送单等。

4.5.2 对单证的选用、填写、打印、交接、审核、批注、留存等应进行统一管理。

4.5.3 单证的基本要素见表 1。

表 1 单证基本要素

序号	单证名称	基本要素
1	订单	订单号码、门店名称和代码、门店地址、联系电话、所订商品名称及编码、商品类型、商品规格、商品数量等

2	拣选单	拣货单号、门店名称和代码、单据日期、本单页数、集货位、商品序号、商品条码、商品名称、规格、件数、货架位、配货数量等
3	配送单	配货单号、门店名称和代码、门店地址、联系电话、单据日期、本单售价金额、整箱数量、周转箱数量、箱内单品条码、商品名称及编码、单位、售价、规格等

4.6 信息化

4.6.1 采用适宜的信息技术，满足配送服务各个环节对信息化的需求，一般包括软件管理系统、北斗定位系统、溯源信息系统等。

4.6.2 配送信息系统宜覆盖商品配货、出库、交付、运输全过程，实现物流作业流程的信息化、可视化、智能化。

4.6.3 配送过程中，相关人员应全面记录各类信息，实现配送服务作业的可追溯性。出库、交付作业时，宜使用手持终端设备，确保配送中心与门店信息的有效对接。

4.7 人员

4.7.1 应对作业人员进行资质培训，并形成培训记录。人员培训合格后，方可上岗。

4.7.2 作业人员应持健康证，特种作业人员应具备国家认可的资格证书。

5 服务要求

5.1 服务流程

配送服务流程一般包括订单处理、配货、出库、运输和交付，见表2。

表2 配送服务流程

序号	项目	内容
1	订单处理	生成订单→接收订单
2	配货	拣选→集货
3	出库	派车→装车→发车
4	运输	优化路线→实时反馈信息
5	交付	门店货单核对→卸货验收→签收（退换货）→返回

5.2 订单处理

5.2.1 生成订单

配送服务订单生成的方式一般分为自动生成订单和门店申请订单两种。

自动生成订单是指，配送中心根据门店销售、库存等情况，在配送信息系统设定触发值，当门店库存量低于触发值时会自动生成订单。

门店申请订单是指，连锁便利店门店根据实际销售、库存以及促销活动等情况，主动向配送中心提交订单申请。

5.2.2 接收订单

配送中心接收订单后，对订单进行整理，确认订单的有效性和规范性，合理制定配送计划并制作拣选单等。

5.3 配货

5.3.1 配送区域

配送中心的配货区域一般分为商品整件区、拆零区、集货区和复核区。

整件区是存放整箱、整件商品的区域。拆零区是存放零散、易碎商品的区域。集货区是以门店为单位的商品集中区域。复核区是对已拣选的商品进行复核的区域。

5.3.2 拣选

5.3.2.1 人工拣选

整件区和拆零区拣选员以门店为单位，对照拣选单并按照商品货架顺序进行拣选，拣货完毕后，分别将整件商品和周转箱（存放拆零商品）转运至复核区，待复核员分别复核后，再转运至集货区。

人工拣选时，速食类商品不应超过保质期的1/4，其它国内生产食品不超过保质期的1/3、国外生产食品不超过保质期的1/2。

5.3.2.2 自动拣选

整件区和拆零区拣选员以门店为单位，通过货架上配送系统的提示信息分别将整件商品和周转箱（存放拆零商品）放置传送带，自动传至复核区，待复核员分别复核后，由集货员转运至集货区。

5.3.3 集货

5.3.3.1 通过复核后，集货员（拣选员）将商品整齐堆放在门店所对应的集货位上。

5.3.3.2 集货区的整件商品和周转箱上应贴上标签，标签一般包括门店名称及代码、商品名称及编码、商品规格、商品数量等信息。

5.4 出库

5.4.1 派车

5.4.1.1 应根据配送商品的类型和数量、车辆装载量等要求，结合门店在线路中的具体位置制定派车计划，并规划好出行路线。

5.4.1.2 运输车辆宜配备北斗定位系统，实时反馈运输信息。

5.4.2 装车

5.4.2.1 装车前，应检查车（箱）体状况，装运过程中所使用的设施设备应满足卫生要求。核对配送单信息，确保装车商品品种、型号、数量与配送单对应无误。发现破损、缺货、错发、多发等情形及时反馈并调整。

5.4.2.2 装车时，应单货随行，按配送单的要求，根据配送路线和配送点的分布次序，后送先装，先送后装。遵循“重不压轻、大不压小”的原则、液体商品不得倒置或倾斜，易损、易污商品应分类放置。

5.4.2.3 装车完毕后，确定无异常并闭锁车门。

5.4.3 发车

配送中心管理人员根据配送单信息，与送货司机做好交接工作，送货司机出车配送。

5.5 运输

5.5.1 运输途中，司机应按交通规范安全行车，途中宜开启定位系统，以便实时调度监控。

- 5.5.2 运输途中不应私自携带与工作无关人员上车，不应搭载与业务无关的物品。
- 5.5.3 途中如遇意外情况，应按照应急预案进行处理。
- 5.5.4 冷冻冷藏商品在运输过程中应符合 GB/T 28577 的相关要求。

5.6 交付

5.6.1 门店货单核对

司机应将门店对应商品送至门店指定收货处，并提供配送单单据。
门店核对配送单的箱件数量，安排验收，司机回收上次送货的周转箱。

5.6.2 卸货验收

卸货时应轻拿轻放，卸货时应检查装车商品的外箱情况，对外箱潮湿、有异味或声响的明显异常商品应进行开箱检查。

卸货后，应首先验收生鲜、贵重商品及易碎商品。

5.6.3 签收

验货完成后，司机应及时与门店收货人员进行交接，并签字确认。

若验货过程中发现商品不合格或损坏时，及时联系相关负责人，进行退货处理。司机应对退回商品、回收周转箱数量做好清点、检查和记录，并要求门店签字确认。

5.6.4 返回

司机交接完毕后，返回配送中心，并将相关单据、退货交回并签字确认。

6 服务质量指标

6.1 货损率

指统计期内，配送过程中造成损失的商品金额与应交付的商品总金额的比率，一般按公式（1）计算。货损率可依据客户合同约定，一般不应高于0.05%。

$$\text{货损率}(\%) = \frac{\text{损失的商品金额}}{\text{应交付的商品总金额}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

6.2 货差率

指统计期内，配送过程中差错商品的金额占应交付的商品总金额的比率，一般按公式（2）计算。货差率一般不应高于0.5%。

$$\text{货差率}(\%) = \frac{\text{差错商品的金额}}{\text{应交付的商品总金额}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

6.3 送达准时率

指统计期内，配送过程中按客户要求准时将货物送达的订单数量占全部订单数量的比率，一般按公式（3）计算。准时配送率一般不应低于95%。

$$\text{送达准时率}(\%) = \frac{\text{准时送达的订单数量}}{\text{全部订单数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

6.4 订单满足率

指统计期内，配送过程实际交货数量与订单需求数量的比率，一般按公式（4）计算。订单满足率一般不应低于95%。

$$\text{订单满足率}(\%) = \frac{\text{实际交货数量}}{\text{订单需求数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

7 风险与应急管理

- 7.1 配送服务方应制定与连锁便利店配送服务有关的应急预案。
- 7.2 风险和应急管理应贯穿于配送服务全过程，使风险得到有效控制。
- 7.3 发生意外事件时，应及时采取措施，并主动和客户进行沟通并按合同约定进行处理。

8 投诉处理

- 8.1 应给客户id提供方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等。
- 8.2 投诉处理应在合同约定承诺期限内完成，无法有效处理的应及时与客户进行沟通。
- 8.3 投诉处理的进度应有相应记录，方便客户在线查询。
- 8.4 应有投诉处理的回访机制，及时了解客户对处理结果的满意程度。

9 评价与改进

- 9.1 宜按照 DB43/T 731 要求开展配送服务顾客满意度测评工作，顾客满意度宜达到 90%以上，未达到的应制定相关措施，持续整改。
- 9.2 评价包括自我评价和第三方评价，应建立科学的评价体系，评价方法客观、可行。