

中国物流与采购联合会 酒类物流供应链分会

关于召开《白酒物流服务规范》行业标准

第一次编制组研讨会的通知

各有关单位：

国务院办公厅印发《“十四五”现代物流发展规划》（国办发〔2022〕17号）（以下简称“《规划》”）明确指出，要健全现代物流标准体系，推动基础通用和产业共性的物流技术标准优化升级，以标准提升促进物流科技成果转化。为贯彻落实《规划》精神，规范白酒的仓储、运输配送、装卸搬运、货物交付、风险控制、投诉处理等物流环节的服务要求，更好助力酒类物流企业专业化、精益化发展，实现白酒物流服务规范有据可依，服务实体经济提质增效，中国物流与采购联合会酒类物流供应链分会（以下简称“分会”）牵头起草制定并获国家发展改革委批准立项的《白酒物流服务规范》（以下简称“《标准》”）（立项编号：303-2023-003）行业标准，由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口管理。为做好《标准》编制工作，经分会研究决定于2023年

10月25日在四川省宜宾市组织召开第一次编制研讨会。现将有关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：中国物流与采购联合会酒类物流供应链分会

承办单位：四川安吉物流集团有限公司

二、会议内容

- （一）讨论《标准》编制框架内容；
- （二）明确《标准》编制工作计划；
- （三）安排编制组分工；
- （四）参观考察四川安吉物流集团有限公司。

三、参会人员

本次会议邀请《标准》起草单位代表出席（限额2人），参会人员需熟悉白酒物流服务内容以及操作流程。

四、会议安排

报到时间：10月25日10：00-12：00

会议时间：10月25日14:00-26日12:00

报到及会议地点：宜宾恒旭国际大酒店（四川省宜宾市翠屏区临港区宜宾大道中段58号）

五、其他事项

（一）参会单位会前需针对标准初稿（附件一）准备以下材料，以便会上讨论：

1. 标准框架：框架是否健全、合理，是否需补充或删减，补充什么内容、删减什么，如何补充；

2. 标准内容：现有内容是否合理适用，企业在实际过程中是怎么操作，介绍企业先进经验；
3. 研制重点：数字化转型内容如何与现有内容融合，企业追溯体系建设、绿色物流发展现状情况如何。

（二）请各单位参会代表于2023年10月23日12：00（周二）前，将参会回执（见附件二）发送至秘书处邮箱。

（三）本次会议免收参会费用，食宿统一安排，住宿费、交通费自理。住宿标准：418元/间/天，含单早餐（标间、大床同价）458元/间/天，含双早餐（标间、大床同价）

六、联系方式

联系人：马可欣 18787446832

杨 丹 15011353818

邮 箱：alc@56cflp.com

地 址：北京市丰台区丽泽路 16 号铭丰大厦 808 室

附件：（一）《白酒物流服务规范》标准文稿

（二）参会人员回执



ICS 03.080.01

CCS A 87

中华人民共和国物流



XX/T XXXXX—XXXX

白酒物流服务规范

Specification for Chinese Baijiu logistics service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

草案

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国国家发展和改革委员会 发布

目 次

前 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 基本要求	4
5 仓储	5
6 运输与配送	6
7 货物交付	7
8 信息追溯	7
9 安全与应急	7
10 服务与投诉处理	7
11 绿色与低碳	7
12 评价与改进	7
附录A（规范性）白酒物流服务质量评价指标计算方法	9
参 考 文 献	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAT/TC269）归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

白酒物流服务规范

1 范围

本文件规定了白酒物流服务基本要求及仓储、运输与配送、货物交付、信息追溯、安全与应急、服务与投诉处理、绿色与低碳、评价与改进。

本文件适用于白酒物流服务的作业和管理，其他酒类流通和生产中的物流服务参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18354 物流术语
GB/T 26821 物流管理信息系统功能与设计要求
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 51157 物流建筑设计规范
SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语适用于本文件。

4 基本要求

4.1 组织

- 4.1.1 应具有与所从事的白酒物流服务相适应的组织机构和人员。
- 4.1.2 应具有白酒物流服务所需要的信息管理系统。
- 4.1.3 应具备白酒物流服务安全保障体系。
- 4.1.4 应建立健全的设施设备、作业、人员及安全等各项管理制度。
- 4.1.5 应具有健全的服务质量管理体系，宜通过食品安全管理体系认证。

4.2 人员

- 4.2.1 应具有与白酒物流服务相适应的岗位人员，除企业管理人员外，还应包括但不限于驾驶员、仓管员、装卸工、安全管理员、客户服务人员等物流服务作业人员。
- 4.2.2 物流服务作业人员上岗前应进行相应的技术、技能培训并经过考核合格后上岗。
- 4.2.3 在使用国家规定需持证上岗的作业设备时，物流服务作业人员需经过培训取得国家相关资质证书，资质证书需合格有效。
- 4.2.4 应做好物流服务作业人员的安全防护工作。物流服务作业人员要根据作业环境，穿戴相应的安全防护用具；进入仓库货架区操作，应佩戴安全帽等相关防护用具。

4.3 设施设备

- 4.3.1 应具备提供白酒物流服务需要的运输、仓储、配送、分拨及安防等设施设备，设施设备应符合下列要求：

- 配备满足仓储作业需求的 PDA 扫描设备、滚（喷）印编码设备、打印设备；
- 配备数量足够且运行状态良好的叉车；
- 配置满足业务要求且完好的指定规格尺寸的标准化托盘；
- 仓库货架设施应保持牢固、无变形、无锈蚀痕迹；
- 承运车辆、集装箱等载具应无变形、无破损、无毒害、无异味、无易污染物、清洁干净，

且具备完善的防雨雪（水）、防暴晒、防撞击以及物品接触面防磨损等功能。

——存储及运输设施设备应配备必要的安防设备与设施。

——设施设备应符合国家卫生规定，满足节能、环保、绿色及低碳要求。

4.3.2 白酒存储的仓库防火等级应达到二级及以上，消防等级应达到丙一类及以上，符合 GB 50016、GB 51157 有关要求。

4.3.3 存储环境应卫生整洁，库内温度控制在 5℃-30℃之间，相对湿度控制在 75%以下。

4.3.4 存储设施配备应符合下列要求：

——配备温湿度检测设备，温湿度测量仪器不得贴墙、近门、靠窗挂置，挂置高度应与视线相平（高度约 1.5 米）；

——配备与仓储面积相适宜的通风设施和设备；

——配备环境酒精浓度监测设备；

——配备合格的、数量足够的消防设施和消防器材；

——配备防火、防洪、防潮、防虫、防盗设施设备；

——配备满足仓储作业要求的照明设备；

——配备满足服务要求的网络设施设备。

4.3.5 设施设备应定期检查、清洁和维护，建立记录并存档。

4.4 信息系统

4.4.1 应建立满足服务需求的物流管理信息系统，符合 GB/T 26821 的相关规定。

4.4.2 应至少包括但不限于客户服务、仓储管理、运输管理、配送管理、合同管理、客户关系管理和结算管理等功能模块。

4.4.3 酒类物流单据及追溯等各类纪录应至少保留 3 年。

5 仓储

5.1 验收入库

5.1.1 应提前做好入库准备，检查内容包括人员、设备、核验工具、防护用品、装卸搬运设备及货位等。

5.1.2 应先核验单据，核实货运单车辆及驾驶员信息，单据所列信息应与实际送货车辆与驾驶员一致。

5.1.3 施封车辆应在启封前对施封锁及施封信息进行核验。

5.1.4 根据入库单据，对核验物品名称、数量、品种、规格、批号、生产日期及物流码等进行逐一确认，查验无误后清点验收入库，并签署单据确认。

5.1.5 验收方法与货物完好状态的判断应根据委托方要求进行。

5.1.6 验收不合格品应按委托方规定的要求进行处理，并按规定报告委托人。

5.2 堆码

5.2.1 应符合 SB/T 10977 中 6.4 的要求，严格遵循外包装图示标志的要求。

5.2.2 应做到轻取轻放、大不压小、重不压轻、不得倒置、整齐有序和横直成线。

5.2.3 托盘码放时应根据外包装类型，选取合适的堆码方式，并符合下列要求：

——标签朝外（批号、追溯码、商品信息等朝外）；

——码放整齐，长、宽、高保持垂直；

——应不超过货物标识堆码极限且立库每层不得超过 1.4 米，高架每层不得超过 1.6 米；

——不得超过承载容器边缘，货物与托盘边缘宜保留 5cm 的边距。

5.2.4 外箱上标注有“堆码层数极限”或类似提示语的，应按标注要求堆码。外箱上无标注的，平仓物品堆码不超过 7 层（含 7 层），货架物品堆码不超过 5 层（含 5 层）。对于体积较小、堆码困难的物品要实行交错堆码，并适当增加 2-3 层堆码，以不超货位承载重量和高度为限。

5.2.5 使用缠膜时应做到不松垮、不浪费、不拉伸过度。

5.3 存储

5.3.1 货物应按照品项、质量状态、生产批次等特性和储位规划进行物品分类、分仓位储存。储存保管要求不同的商品不应混堆混放，对储存保管要求相近的物品应注意区别分开储存。

5.3.2 污损、破损、湿酒等非正常状态物品，应划定专门区域集中单独暂存。

5.3.3 不应与有毒有害、易燃易爆易污染品及有异味的货物混存。

5.3.4 白酒宜采用全托盘化方式储存。

5.3.5 温湿度控制应符合下列要求：

——常温库储存，3月至7月库内相对湿度35%-95%，8月至次年2月库内相对湿度35%-85%，避免光线直射；

——阴凉库储存，成品温度保持在0-20摄氏度之间，相对湿度45%-75%之间，避免光线直射。

5.3.6 仓库内温湿度持续偏高或偶然超过规定限制时，应立即采取加大通风或吸潮等方式进行降温降湿，并做好相关记录。

5.4 养护

5.4.1 应每天检查库存货物，及时发现霉变、变形及漏酒等异常情况，并立即处理。

5.4.2 应定期巡查，发现标识模糊、错误、外箱破损、潮湿及霉变等货物异常应做好登记，按规定报告委托人并跟进处置。发现破损湿酒，应及时清理、隔离、单独储存，记录物品物料、数量、批次等信息，按规定上报备案。

5.4.3 应定期对长时间未移动的货物进行换位，每月对托盘进行保养。

5.4.4 每次保养应在保养单上填写时间、保养内容并按规定存档。

5.5 盘点

5.5.1 应对正常销售、呆滞积压、销售退回及不合格等不同类型货物按规定进行定期和不定期盘点。

5.5.2 应提前制定盘点计划、进行盘点准备和组织盘点。

5.5.3 盘点完成后，应立即进行库存调整。

5.5.4 盘点存在异常的应组织对盘存结果进行追溯分析。

5.6 出库

5.6.1 出库应按照委托方要求进行，宜根据生产批次日期按“先生产先出库”原则出库。

5.6.2 应核验物品出库凭证的有效性以及提货人、承运人单位证件和个人身份证件信息（身份证、驾驶证、行驶证等），做好出库信息记录。

5.6.3 宜根据委托方的要求提供下列增值服务：

——按照物流码扫描要求进行条码扫描及数据上传；

——根据订单与物流码的拣配关系及客户编码打（喷）印要求，进行打（喷）印编码作业；

——在物流码扫描和客户编码打（喷）印作业过程中，发生漏扫、误扫、漏打、误打以及需要取消订单拣配等情况的，应按规定报备并按规定的处理方法处理。

5.6.4 承运车辆起运离开仓库前应进行复核，确保订单号与发货物品物流码、物品实物打（喷）印编码三者之间的对应关联关系准确无误。

5.6.5 应对装车物品状态进行甄别，严禁将不符合签收标准的物品装车出库

5.6.6 装车货物应堆码整齐、紧密，对物品堆码间隙较大的应采取捆绑或填充等有效措施，防止在运输途中因货物晃动、倾倒等原因受损。

5.7 退回品处理

5.7.1 应根据原始出库单与销退货入库单进行单货核验，单货相符方可收货。

5.7.2 应严格核验包装完好状况、货物真伪、物品质量、物品品种、物品数量。

5.7.3 退回品应单独隔离堆放并报告委托人，按委托人要求处理。

5.8 不合格品处理

5.8.1 不合格品应单独存储并明显标识并记录。

5.8.2 不合格品应按委托人要求进行处理。

6 运输与配送

6.1 装卸与搬运

6.1.1 应轻拿轻放，杜绝野蛮作业和防止物品破损。

6.1.2 应将物品的标识向外进行摆放。应重不压轻，大不压小，物品不超出托盘边缘，装车堆码应不超过车辆装载限高。

6.1.3 车内应保持干净卫生，不应与有毒有害、易燃易爆易污染品及有异味的货物混装。

6.1.4 应做好物品防护（绑带或缠绕膜），作业时应戴上安全帽，系好安全绳，垫上垫板，确保货物外包装干净整洁。

6.1.5 应由有资质操作人员按操作规程操作叉车等装卸搬运机械进行装卸搬运作业。

6.2 在途运输

6.2.1 宜采用厢式货车运输，不应超限超载运输。

6.2.2 运输应做好防震防潮及防雨措施。

6.2.3 车辆应配备监控和定位系统，做好运输过程监控、货物在途跟踪、车辆应急预案处置、危险品运输注意事项等工作。

6.2.4 车辆应按要求配备有效的消防设备。

7 货物交付

7.1 按约定时间及地址将货物送达后，应核对确认收货人身份信息，按要求检查车辆电子锁、铅封锁是否完好，委托方要求时提供装卸、堆码上架服务。

7.2 应根据订单核对货物信息，确保交接的货物外箱喷码、批次号、规格、数量、赠品、物料等正确无误。应与收货人复核订单和货物，确认全部签收或部分签收。

8 信息追溯

8.1 信息系统应具备信息追溯功能。

8.2 应采用信息管理技术完成物流服务过程中的信息采集、处理、存储、传输和交换。

8.3 宜以标签为载体实现从生产包装开始到终端消费者全生命周期追溯管理。

9 安全与应急

9.1 应落实安全生产责任制并分解任务，定期进行评估和考核。

9.2 应建立包括作业安全、消防安全等内容的仓库安全管理制度，做好各项安全管理工作和安全检查记录工作，加强员工安全教育培训和安全检查、监督、考核。

9.3 应建立包括车辆安全、驾驶员安全教育、安全技术及安全考核等内容的安全管理制度，做好运输车辆的日检及定期安全检查。建立并执行外包运输车辆的安全管理规定。

9.4 应定期进行安全隐患排查，定期组织员工进行消防演练，接受上级部门（单位）指导、监督，按时参加上级部门（单位）组织的安全会议、培训、演练等活动。

9.5 应建立应急管理机构，编制科学合理、内容完备的应急预案。应急预案主要包括：

——突发事件应急预案。应对设施设备故障、水灾、火灾、车辆交通事故等的应急预案；

——自然灾害应急预案。应对地震、台风、雨涝、冰雪灾害和地质灾害的应急预案。

9.6 应建立协调、联动机制，突发事件应及时上报处理。

10 服务与投诉处理

10.1 应设立线上、线下客户服务投诉渠道，包括且不限于电话、邮箱、投诉平台等。

10.2 接到投诉后应及时处理，将问题反馈到有关部门并提出解决方案并回复客户。

10.3 应建立服务质量统计与绩效考核方案并执行。

11 绿色与低碳

11.1 宜采用符合绿色物流与低碳要求的设施与设备。

11.2 宜制定并实施光伏发电等绿色能源计划。

11.3 宜采用绿色电力及新能源车辆及辅助设备进行物流活动。

11.4 宜采用节能照明、保温、隔热等设施设备等。

11.5 宜建立绿色低碳物流发展规划。

12 评价与改进

12.1 评价方法

12.1.1 应建立服务质量评价机制。由企业内部或第三方组织开展服务质量评价。

12.1.2 应定期开展服务质量评价，编制评价报告。

12.2 评价指标

对服务质量的评价指标包括验收准确率、出库差错率、账货相符率、货物准时送达率、货物质损率、运输订单完成率。指标要求按表1，指标计算方法按附录A。

表 1 白酒物流服务质量评价指标及指标合格要求

指标名称	指标合格要求
验收准确率	≥99%
出库差错率	≤0.1%
账货相符率	100%
货物准时送达率	≥99%
货物质损率	≤0.2%
运输订单完成率	≥99%

12.3 改进

12.3.1 白酒物流服务质量应对评价过程中发现的问题明确责任主体，及时处置和跟踪。

12.3.2 应根据评价结果制定改进措施，并建立服务质量提升计划，持续改进不断提高物流服务质量。

附录 A
(规范性)
白酒物流服务质量评价指标计算方法

A.1 验收准确率

考核期内, 准确验收批次占总批次的比率, 按式 (A.1) 计算:

$$R_{oa} = \frac{O_a}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中:

R_{oa} —验收准确率;
 O_a —准确验收批次数;
 O —验收总批次。

A.2 出库差错率

考核期内, 发货累计差错笔数占发货总比数的比率。按式 (A.2) 计算: N_{it}

$$R_{ce} = \frac{Q_e}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中:

R_{ce} —出库差错率;
 Q_e —发货累计错误笔数;
 Q —发货总笔数。

A.3 账货相符率

考核期内经盘点, 库存物品账货相符的品规批次与储存物品总品规批次的比率。按式 (A.3) 计算:

$$R_{cc} = \frac{S_c}{S} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中:

R_{cc} —账货相符率;
 S_c —账货相符品规批次数;
 S —储存物品总品规批次数。

A.4 货物准时送达率

考核期内, 将货物准确送达目的地的订单数量占总订单总数比率。按式 (A.4) 计算:

$$R_{zs} = \frac{N_{zs}}{N} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中:

R_{zs} —货物准时送达率;
 N_{zs} —准时送达订单数;
 N —订单总数。

A.5 货损率

考核期内, 货物残损的金额 (或件数) 占期内货物总金额 (或件数) 的比率。按式 (A.5) 计算:

$$R_{cl} = \frac{Q_l}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.5)$$

式中:

R_{cl} —货损率
 Q_l —货物残损的金额 (或件数)
 Q —货物总金额 (或件数)

A.6 运输订单完成率

考核期内, 完成运输订单数占订单总数的比率, 按式 (A.6) 计算:

$$R_a = \frac{Q_{wc}}{Q} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (A.6)$$

式中：

R_{wc} —运输订单完成率；

Q_{wc} —完成订单数；

Q —订单总数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量及测评
-

附件二

《白酒物流服务规范》行业标准
第一次编制组研讨会参会人员回执

单 位			
(一) 姓 名		性 别	
职务职称		移动电话	
预计到达时间			
电子邮箱			
(二) 姓 名		性 别	
职务职称		移动电话	
预计到达时间			
电子邮箱			
住宿安排	☐ 单住 ☐ 合住 ☐ 自行安排		
住宿方式	☐ 大床 ☐ 标间		