中华人民共和国物流行业标准

WB/T XXXXX—XXXX

白酒物流服务规范

Service specification for baijiu logistics

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

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	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 仓储	3
6 装卸与搬运	4
7 运输与配送	4
8 单据管理	5
9 投诉管理	5
10 可追溯性管理	5
11 数字化转型	错误! 未定义书签。
12 绿色与低碳	6
13 评价与改进	6
附 录 A	7

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：XXX、XXX、……。

白酒物流服务规范

1 范围

本文件规定了成品白酒物流服务基本要求，仓储、装卸与搬运、运输与配送、单据信息与管理、服务与投诉处理、安全应急、信息追溯、绿色低碳、数字化转型及评价与改进要求。

本文件适用于白酒流通过程中的物流服务与白酒生产过程中涉及的物流服务，不适用于未经勾兑的白酒原酒和按比例进行调配而成的白酒基酒物流服务。

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/T 30333 物流服务合同准则
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 51157 物流建筑设计规范
- WB/T 1134-2023 物流企业绿色物流评估指标
- 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 应具备与所从事的白酒物流服务相适应的组织机构，并具备满足服务需求的资质。
- 4.1.2 应具备白酒物流服务相适应的管理制度、在岗人员、基础设施、设备工具及信息系统。

4.2 管理

- 4.2.1 应建立白酒物流服务管理制度，包括但不限于设施设备、作业、人员及安全应急等管理制度。
- 4.2.2 应根据服务需求制定服务方案，并与客户签订服务合同，服务合同应满足 GB/T 30333 的要求。
- 4.2.3 应将组织管理、服务管理、质量管理等文件与记录及时归档，记录信息真实、准确详细。
- 4.2.4 应建立健全的服务质量管理体系，宜通过质量管理体系认证。

4.3 人员

- 4.3.1 物流服务作业人员上岗前应进行培训，培训内容包括但不限于法律法规、管理制度、作业流程、岗位技能、安全防护及应急演练，考核合格后方可上岗。

- 4.3.2 应制定年度培训计划，按计划开展培训，做好培训记录。
- 4.3.3 在使用国家规定需持证上岗的作业设备时，作业人员应具备国家相关资质证书，资质证书需合格有效。
- 4.3.4 应做好物流服务作业人员的安全防护工作。根据作业环境，物流服务作业人员应穿戴相应的安全防护用具。
- 4.3.5 应对物流服务作业人员进行入职体检、离职体检以及在岗期间的定期体检。

4.4 设施设备与工作环境

- 4.4.1 应具备与白酒物流服务相适应的仓库、存储设备、物流服务作业设备。
- 4.4.2 白酒存储仓库应符合 GB 50016、GB 51157 有关要求，防火等级不应低于丙二级。
- 4.4.3 仓库内存储设施设备满足下列要求：
 - 应配备与仓储面积相适宜的温湿度检测设备、通风和除湿设施设备；
 - 应配备防火、防潮、防虫、防鼠防盗设施设备；
 - 应配备合格的、数量足够的消防设施和消防器材
 - 应配备满足仓储作业要求的网络设施设备和照明设备；
 - 仓库货架设施应保持牢固、无变形、无锈蚀痕迹；
 - 应配备存储分区、作业分区等警示标识；
 - 宜配备视频监控、环境酒精浓度监测设备，且具有报警功能。
- 4.4.4 物流服务作业设备满足下列要求：
 - 应配备满足仓储作业需求仓储作业设备，包括但不限于叉车、PDA 扫描设备、滚（喷）印编码设备、打印设备；
 - 根据物流服务作业需求应配置足够数量的托盘，宜采用 1000mm×1200mm 尺寸托盘，具备 RFID 及二维码等数据存储数据功能；
 - 白酒运载车辆应无变形、无破损、无毒害、无异味、清洁干净，宜采用厢式货车；
 - 应配备完善的安全防护及货物防护设施设备；
 - 宜满足有关节能、环保、绿色及低碳要求。
- 4.4.5 设施设备应定期检查、清洁和维护，建立记录并存档。
- 4.4.6 应根据温湿度、职业健康、安全防护等因素确定适宜的工作环境。

4.5 信息系统

- 4.5.1 应建立满足服务需求的物流管理信息系统，并符合 GB/T 26821 的相关规定。
- 4.5.2 应包括但不限于客户服务管理、订单管理、仓储管理、运输管理、配送管理、合同管理、结算管理、办公管理及决策支持等功能模块，模块间应实现数据互联互通。

4.6 安全应急与风险防范

- 4.6.1 应建立健全安全管理制度，包括但不限于仓储安全、作业安全、运输安全、消防安全等安全管理制度。定期进行安全检查、评估与考核，并做好记录。
- 4.6.2 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。
- 4.6.3 应建立应急管理机构，编制科学合理、内容完备的应急预案。
- 4.6.4 应建立协调、联动机制，突发事件应及时调查、制定改进方案，并向上一级管理机构报告。
- 4.6.5 应建立保险投保机制，在仓储和运输配送环节均应作相应货值的投保。

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 入库完成应立即进行信息系统的入库操作，并建立相应的实物帐卡，标明物品名称、数量、品种、规格、批号及其他备注信息。

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）；
 - 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，根据产品重量、大小及承重参数，选择适宜的堆码层数，不应超过货位承载重量和高度。
- 5.2.4 使用缠膜或绑带时不应松垮、浪费、过度拉伸。

5.3 存储与养护

- 5.3.1 白酒存储应实行分区、分类、按批次和货位管理，并符合以下要求：
 - 不应与有毒有害、易燃易爆易污染品及有异味的货物混存；
 - 存储要求不同的商品不应混堆混放，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；
 - 宜采用全托盘化方式储存；
 - 温湿度控制应符合下列要求：
 - 存储温度不高于 35℃，相对湿度不高于 75%，避免光线直射；
 - 仓库内温湿度超过规定限制时，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。
- 5.3.2 应建立在库养护制度，在库养护应符合下列要求：
 - 应每天检查库存货物，及时发现霉变、虫蛀、变形及漏酒等异常情况，应及时清理、隔离、单独储存，做好记录与上报；
 - 定期巡查，发现标识模糊、外箱破损、潮湿霉变、虫蛀等异常应立即处理，做好记录、上报并跟进处置；
 - 填写养护记录并进行存档。
- 5.3.3 应建立盘点制度，制定盘点计划并组织实施，对不同类型货物进行定期和不定期盘点。盘点完成后，应立即进行库存调整。盘点存在异常的应组织对盘存结果进行追溯分析。

5.4 出库

- 5.4.1 应提前做好出库准备，按照委托方要求进行，宜根据生产批次日期按“先入库先出库”原则出库。
- 5.4.2 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。
- 5.4.3 装车前应对车辆进行检查并符合下列要求：
 - 车辆内清洁卫生无异味，符合食品安全相关要求；
 - 应检查车辆的各项性能，确保车辆符合安全要求。
- 5.4.4 宜根据委托方的要求提供下列服务：
 - 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。
 - 根据提货人要求，提供产品的折箱、换箱、贴标、二次包装等服务。
- 5.4.5 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。
- 5.4.6 同车箱装载多批次多品种或多客户物品时，应进行相应措施标识。

5.5 退回品处理

- 5.5.1 应根据原始出库单与销退货入库单进行单货核验，包括但不限于包装完好状况、物品质量、物品品种、物品数量，单货相符方可收货。
- 5.5.2 退回品入库时，相关方应现场或远程对货物真伪、质量状态进行识别，仓库方应按相关方进行标识、记录。
- 5.5.3 退回品应单独隔离堆放并报告委托方，按相关方要求处理。

5.6 不合格品处理

- 5.6.1 对质量不合格或其他原因不能用于直接销售的不合格品，应适时采取措施和控制。
- 5.6.2 不合格品应单独存储并标识，对不合格原因、产生时间和责任人做好记录并报相关方，并按相关方规定的要求进行处理。

6 装卸与搬运

- 6.1.1 应轻拿轻放，不应以抛、扔、重放、脚踹、强塞等方式进行作业。
- 6.1.2 应重不压轻，大不压小，物品不超出托盘边缘，装车堆码不应超过货物外包装标注堆码层数与车辆装载限高。
- 6.1.3 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 应做好物品与人员防护，并有相关安全人员实施有效监管，确保人员安全与货物外包装干净整洁。
- 6.1.5 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。
- 6.1.6 应由具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。

7 运输与配送

7.1 在途运输

- 7.1.1 宜采用厢式货车运输，不应超限、超载、超速运输，应配备防震、防潮、防雨等防护设施。
- 7.1.2 车辆应按要求配备有效的消防设备。
- 7.1.3 车辆应配备监控和定位系统，实现运输过程监控、驾驶员监控、货物在途跟踪。
- 7.1.4 应及时、准确地在运输管理系统反馈运输到货时间、运输车辆信息、在途情况等有关信息。
- 7.1.5 运输驾驶员应定时休息，不应疲劳驾驶。
- 7.1.6 对中途多次换车的运输，要有专人负责跟踪在途信息。
- 7.1.7 如在运输过程中发生事故致人员伤害、货物损坏、交通事故等异常情况时，应按事故处理流程及时反馈信息和报险、报警。

7.2 货物交付

- 7.2.1 应提前告知收货人收货信息，收货人做好收货准备。
- 7.2.2 应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，验证收货码（如有），收货人应按要求检查车辆电子锁、铅封锁等是否完好，锁号是否与单据一致。
- 7.2.3 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。
- 7.2.4 应按委托方要求提供装卸、堆码上架等服务。
- 7.2.5 驾驶员（收货人）完成送货交接后，应及时反馈签收单信息。

8 单据管理

- 8.1 根据委托方要求，应准确、完整的向委托方提供入库、出库及在库数据，数据应真实、完整和有效。
- 8.2 应规范、完整、准确、清晰地填写物流原始记录与单据，应对记录与单据及时汇总、装订及上传系统。宜采用电子单据。
- 8.3 物流服务中的各类原始记录与单据应保存不少于2年。宜采用电子化、无纸化数据记录方式，数据应做异地备份。

9 投诉管理

- 9.1 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。
- 9.2 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。
- 9.3 应建立服务质量统计与绩效考核方案并执行。

10 可追溯性管理

- 10.1 应配备信息追溯服务与设施设备。
- 10.2 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。
- 10.3 宜以二维码或标签等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。

11 数字化转型

- 11.1 宜充分利用大数据、云计算、物联网等信息技术，采用自动化设施设备，实现数字化转型、提升白酒物流服务效率。
- 11.2 宜建立物流服务数字化运营管理平台，实现实时数据分析、可视化数据展示与辅助决策：
 - 对全业务流程数据的统计与分析，应包括但不限于订单状态、运输信息、实时库存、历史库存、

出入库等数据；

——可视化数据展示，实现实时全方位、多维度的数据统计与立体化展示。

——实现订单生成策略、订单自动化处理、智能运输调度与配载等辅助决策；

11.3 宜采用自动化立体仓库、自动化作业设施设备及自动化管理等。

11.4 宜与委托方信息系统建立统一数据接口，实现数据互联互通。

12 绿色与低碳

12.1 应符合 WB/T 1134-2023《物流企业绿色物流评估指标》相关要求。

12.2 宜建立绿色低碳物流发展规划，宜制定并实施光伏发电等绿色能源计划。

12.3 宜采用符合绿色物流与低碳要求的设施与设备：

——采用绿色电力、清洁能源车辆及辅助设备进行物流活动；

——采用节能照明、保温、隔热等设施设备；

——采用环保可重复使用材料的设施设备；

——建立标准化托盘循环共用制度。

12.4 宜回收使用二次及二次以上使用的包装材料。

13 评价与改进

13.1 评价方法

13.1.1 应根据本文件的要求对白酒物流服务通过自评、服务对象评价和第三方机构等类型进行评价，并设定评价时间。

13.1.2 建立服务质量评价机制，开展服务质量评价与评级，编制评价报告。

13.1.3 应根据不同评价目标，依据附录 A 选择质量评价要素设定评价指标。

13.2 改进

13.2.1 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。

13.2.2 应根据评价结果对服务质量进行分析，发现问题查明原因，并制定和采取纠正改进措施。

13.2.3 应持续改进，不断提高白酒物流服务质量。

附 录 A
(规范性)
白酒物流服务质量评价要素

A.1 白酒物流服务质量评价要素

白酒物流服务质量评价要素见表A.1。

表 A.1 质量评价要素

一级分类	二级分类	要素	说明
服务能力	组织管理	组织资质	宜获得相关专业资质
		组织保证	明确物流服务管理机构和职责
		制度管理	各项管理制度健全、合理，满足运营管理、服务需求
		人员管理	岗位设置应合理、完备
			明确各岗位职责，有清晰的岗位规范或操作规程
			定期开展相关培训，人员应经考核合格后上岗
			相关岗位应按要求持证上岗
	服务管理	制定满足需求的服务方案，并签订有关合同	
	记录管理	各类记录齐全、准确	
	设施设备	仓库设施	满足 4.3.2 的要求
			立体仓库占比
		存储设施	见本文件 4.3.3 并满足服务需求
		作业设施	设施设备完好，数量、质量满足服务需求
			定期养护，并有完备的养护记录
			包括自动化作业设施比率、标准化托盘使用率等
	信息化水平	模块功能	设定模块满足服务需求
		数据传输	数据传输准确、及时
		单据管理	单据内容完整详实、清晰明确，及时归档保存
	实行信息化、数字化管理		
服务质量	仓储	订单处理	订单处理及时、准确
		仓储作业	验收、出库准确，订单分拣按时完成，货损率符合服务要求
		库存管理	库存周转率满足服务要求，账货相符
	装卸搬运	—	抽样检查符合装卸搬运工序与质量要求
	运输配送	订单处理	订单处理准确，紧急订单及时响应
		配送管理	采取措施降低货损率，配送时效满足服务要求
		车辆管理	提高车辆满载率，降低车辆油耗
		安全管理	满足 7.1.3 的要求，采取措施降低车辆事故率，紧急情况处理满足服务需求

	客户服务	—	采取措施降低客户投诉率，客户投诉处理及时 定期测算客户满意度，并符合服务要求
增值服务	风险防范	—	建立保险投保机制
	信息追溯	—	见本文件 10 章
	数据分析与辅助 决策	—	见本文件 11.1
	绿色低碳	设施设备	
包装			可再利用包装使用率
注：评价指标设定包括但不限于评价要素说明内容。			