

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

(征求意见稿)

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 服务保障..... 1

5 仓储..... 2

6 装卸搬运..... 3

7 运输..... 3

8 交付..... 4

9 数据服务..... 4

10 单据信息管理..... 4

11 投诉管理..... 4

12 安全与应急管理..... 4

13 评价与改进..... 4

参考文献..... 5

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：中国物流与采购联合会酒类物流供应链分会、泸州老窖股份有限公司、四川安吉物流集团有限公司、贵州现代物流供应链管理有限公司、贵州习酒股份有限公司、江苏洋河酒厂股份有限公司、安徽古井贡酒股份有限公司、陕西西凤酒厂集团有限公司、四川省酒业集团有限责任公司、贵州茅台酒厂（集团）物流有限责任公司、中国物流股份有限公司、四川联众供应链服务有限公司、湖北九州云智科技有限公司、上海精星仓储设备工程有限公司、中外运物流有限公司、湖南华致物流有限公司、重庆共一集团有限公司、北自所（北京）科技发展股份有限公司、四川职业技术学院、重庆城市管理职业学院、成都职业技术学院。

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的服务保障、仓储、装卸与搬运、运输、配送交付、数据服务、投诉管理、安全与应急管理、绿色与低碳以及评价与改进要求。

本文件适用于成品白酒流通过程中的物流服务。

本文件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/T 40480 物流追溯信息管理要求

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 51157 物流建筑设计规范

WB/T 1053 酒类商品物流信息追溯管理要求

3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语适用于本文件。

4 服务保障

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。

4.1.2 应具备白酒物流服务相适应的管理制度，包括但不限于设施设备、作业、人员及安全应急等。

4.1.3 应根据服务需求签订服务合同，服务合同应满足 GB/T 30333 的要求。

4.2 人员

4.2.1 应对物流服务作业人员进行上岗前培训，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。

4.2.2 应制定人员年度培训计划，按计划开展培训，做好培训记录。

4.2.3 操作国家规定持证上岗设备的人员应具备合格有效的资质证书。

4.3 设施设备

4.3.1 白酒存储仓库设计应符合 GB 51157、GB 50016 有关要求，耐火等级应不低于丙二级。宜使用立体仓库。

4.3.2 应配备与仓储面积相适宜的温湿度检测、通风设施设备。宜根据服务需求选择配备温度调节及除湿设施设备。

4.3.3 应配备视频监控设施设备，支持图像信息实时采集、存储、检索、回放等功能。宜配备具有报警功能的酒精浓度监测设备。

4.3.4 应配备防虫、防鼠、防盗、网络、照明与消防等设施设备。

4.3.5 应配备仓储作业设备，包括但不限于叉车、手持扫描设备、喷印码设备、打印设备等。宜配备自动化、智能化作业设备。

4.3.6 货架应牢固安全、运行状况良好，符合有关防震、防腐蚀要求。

4.3.7 应配备满足服务需求数量的托盘，托盘尺寸宜为 1000mm×1200mm，宜采用条形码、二维码及射频识别（RFID）技术对托盘进行唯一标识。

4.3.8 应配备满足服务需求数量的运输车辆，宜配备厢式货车。车辆要求如下：

- 应无变形破损、无异味、清洁干净；
- 应配备防震、防雨、防潮、防虫、防鼠、消防等设备；
- 应配备监控和定位系统，对驾驶员、货物在途轨迹与状态进行监控；
- 宜配备温湿度监测、酒精度浓度监测设施设备。

4.3.9 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 应具备物流管理信息系统。系统功能与设计应符合 GB/T 26821 的相关规定。

4.4.2 白酒物流管理信息系统应包括但不限于仓储管理、运输管理、合同管理、物流服务信息追溯管理等功能模块，模块间应实现数据互联互通。

4.4.3 白酒物流服务信息追溯管理应符合 GB/T 40480、WB/T 1053 相关要求。

5 仓储

5.1 验收入库

5.1.1 白酒入库前，应提前规划货位，调配作业人员、作业设备等。

5.1.2 送货车辆到达后，应根据入库单据核验车辆与驾驶员信息，对有施封锁车辆应检查施封锁完整性，核验无误后打开车门。

5.1.3 作业人员应按本文件第 6 章的要求进行装卸和搬运作业。

5.1.4 应根据入库单据，通过手持扫描设备核验货物名称、数量、规格、生产日期及物流码等，查验无误后签收。

5.1.5 签收后货物堆码应符合本文件 5.2 的要求。

5.1.6 应按指定货位存放。宜建立相应的实物垛卡。

5.2 堆码

5.2.1 应按外箱包装图示标志的要求进行堆码作业。外箱包装标注有“堆码层数极限”或类似提示语的，应按标注要求堆码。无标注“堆码层数极限”或类似提示语的，应根据标注的堆码重量极限或、产品外箱包装形状，选择适宜的堆码层数。

5.2.2 托盘码放时应选取适宜的堆码方式，堆码不应超出托盘的长度和宽度。批号、追溯标识、商品信息等标签宜朝外。

5.2.3 高位货架存放时，宜采用缠绕膜等措施保持货物堆码紧固，并确保外箱包装不变形。

5.3 存储与养护

5.3.1 应根据白酒品项、生产批次等进行分区、分类存储。异常状态货物应单独存放，并标示。

5.3.2 不应与有毒有害、易燃易爆、易污染品及有异味的货物混存。

5.3.3 存储温度宜保持在 10℃-25℃，相对湿度应不高于 75%。应定期监测温湿度，每 24 小时监测次数不应少于 2 次，当仓库内温湿度超过限制时，应立即采取措施，并做好相关记录。

5.3.4 应定期进行在库养护，发现标识模糊、外箱包装破损、潮湿霉变、虫蛀及漏酒等异常情况，应及时进行处置与上报，填写养护记录并存档。

5.3.5 应进行定期和不定期盘点，对异常进行追溯分析与处理，做到账、物相符。

5.3.6 宜采用全托盘化方式储存。

5.4 出库

5.4.1 白酒出库前，应提前拣选货物，调配作业人员、作业设备等。宜根据生产批次按“先进先出”原则出库。

5.4.2 应核验出库单据、提货凭证的有效性，根据出库单据或提货凭证核验车辆、驾驶员证件及授权信息等，并做好记录。

5.4.3 应根据出库单据，通过手持扫描设备核验货物名称、数量、规格、生产日期及物流码等，进行出库作业。当与委托方有约定时，宜提供物流码扫描、喷印码作业、二次包装等服务。

5.4.4 车辆起运前，应对订单信息、物流码等进行复核。

5.5 退回品与不合格品处理

5.5.1 送货车辆到达后，应核验车辆与驾驶员信息，核验无误后根据原始出库单与销退货入库单等核验货物名称、数量、规格、包装状况等。货物与单据符合后进行收货，存在异常应及时报告委托方，按委托方要求处理。

5.5.2 应对退回原因、入库时间等信息做好记录并报告委托方，按委托方要求处理。

5.5.3 退回品、不合格品应单独存储并标识。

5.5.4 应在物流信息系统中设置退回品、不合格品台账。

6 装卸搬运

6.1 应按外箱包装图示标志要求进行装卸搬运作业。

6.2 装卸搬运时，不应采取抛、扔、重放、脚踹、强塞等方式，不应损坏货物及其外箱包装。

6.3 装车不应超过货物外箱包装标注堆码层数与车辆装载限高限重，货物间隙大于 10cm 时应采取捆绑或填充等措施。

7 运输

7.1 应制定运输方案，方案内容包括不限于运输方式、运输路线、提货时间地点等。

7.2 应按约定时间到达提货地点，根据订单核对货物名称、数量、规格、批号、生产日期及物流码等信息，监督货物装车。

7.3 不应与有毒有害、易燃易爆、易污染品及有异味的货物混同运输。

7.4 同车箱装载多批次、多品种或多客户货物时，应进行相应标识。

7.5 在运输过程中发生货物损坏、交通事故等异常情况时，应及时向委托方、收货方反馈信息。

8 交付

- 8.1 应提前告知收货人送达时间与地址。
- 8.2 交付前应核对收货人身份信息，如有收货码还应验证收货码。
- 8.3 收货人核对货物无误后，应与收货人完成交付、签收确认。如交付有异常应立即反馈委托方。

9 数据服务

- 9.1 宜通过物流管理信息系统实现以下功能
 - 对全流程数据的实时统计与分析，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；
 - 数据统计分析的可视化、立体化展示；
 - 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。
- 9.2 宜通过固定的数据接口与委托方信息系统数据互联互通。

10 单据信息管理

- 10.1 应规范、准确、清晰地填写出入库、运输、交付等环节的原始物流单据。
- 10.2 应及时进行单据汇总与信息系统上传，宜采用电子化单据，并做异地数据备份。
- 10.3 物流服务单据与信息应保存不少于3年。

11 投诉管理

- 11.1 应设立线上、线下客户服务投诉渠道。
- 11.2 接到投诉后应在承诺期内进行处理，处理结果应及时反馈客户，并进行跟踪与客户回访。
- 11.3 对投诉内容、处理措施、反馈情况、跟踪与回访等情况等进行记录，并归档保存。

12 安全与应急管理

- 12.1 应建立健全各项安全管理制度，建立并落实安全生产岗位责任制，定期进行安全检查、评估考核，做好记录。
- 12.2 应建立应急协调、联动机制，编制科学合理、内容完备的应急预案。
- 12.3 应做好货物与人员安全防护，并进行监管。
- 12.4 应定期进行安全隐患排查与消防演练等，并接受上级部门（单位）指导、监督。
- 12.5 当突发事件发生时，应及时处置与上报，事后应调查并改进。

13 评价与改进

- 13.1 应建立建立服务质量评价机制，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方式开展定期评价。
- 13.2 应根据评价结果对服务质量进行分析，对发现的问题应查明原因，明确责任主体，并制定和采取纠正、整改措施，及时改进。
- 13.3 应持续改进，不断提高白酒物流服务质量。

参考文献

- [1] GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量及测评
 - [2] GB/T 30335-2023 药品物流服务规范
-