ICS 01.020
A015

T/XLXH

巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会团体标准

T/XLXH 007—2023

库尔勒香梨物流服务规范

2021-11-10 发布　　2023-11-15 实施

巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会　发布

前　　言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。
本文件由巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会提出并归口。
本文件起草单位：巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会。
本文件主要起草人：马静。

库尔勒香梨物流服务规范

1 范围

本文件规定了库尔勒香梨物流服务的基本要求、服务流程、服务内容、管理要求、风险与应急管理、投诉处理。

本文件适用于巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会地理标志商标产品库尔勒香梨的物流服务管理。

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 2934联运通用平托盘主要尺寸及公差
GB/T1 8354-2006物流术语
GB/T 29912城市物流配送汽车选型技术要求
GB/T 30333物流服务合同准则
GB/T 31150汽车零部件物流塑料周转箱尺寸系列及技术要求
T/XLXH 005 库尔勒香梨贮藏保鲜技术规程
T/XLXH 006 库尔勒香梨地理标志产品包装和标识
T/XLXH 008 库尔勒香梨冷链物流操作规程

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

物流服务

为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。
[来源:GB/T18354-2006,2.7]

3.2

物流组配

充分利用运输工具的载重量、容积，综合考虑运输路线与货物去向，科学合理地进行货物装载。

3.3

直供端

直接提供产品的产地或集配地。

3.4

直销终端

产品的直接销售对象。

3.5

直供直销物流服务

为满足客户需求，将产品从产地或集配地(直供端)直接配送到消费市场(直销终端)的过程。

3.6

货损率

交货时完好的物品量与交付的物品总量的比率。
[来源：GB/T 18354—2006，3.45]。

3.7

货差率

考核期内由于配送累计差错次数占配送总次数的比率。

4 基本要求

4.1 组织

4.1.1 有从事农产品流通业务所需的营业资质。
4.1.2 有科学合理的管理制度、规范的物流服务程序与操作规范。
4.1.3 有及时响应客户业务需求的资源集拼和物流组配能力。

4.2 人员

4.2.1 服务人员数量满足服务需求，对人员有资质要求的应持证上岗。
4.2.2 有满足岗位服务要求的素质及技能，且定期接受业务培训，持续提高业务技能和服务水平。

4.3 环境

4.3.1 有固定的场所，场地面积满足服务需求。
4.3.2 通过有效的管理和维护，保障服务环境、卫生满足服务符合性要求。

4.4 设施设备

4.4.1 有满足服务需求的设施设备，且设施设备运转正常，包括但不限于：物流服务设施设备、信息服务设施设备、计量设备、农药残留检测及其他相关检测设施设备、办公设施设备。
4.4.2 定期对设施设备实施维护保养，对计量、检测设备实施校准，并确保其符合计量检定有关的法律法规及标准的要求。
4.4.3 设施设备应满足安全环保、绿色节能的要求。
4.4.4 贮存设施设备温湿度应满足库尔勒香梨果品质量和保鲜要求。
4.4.5 运输配送车辆应符合 GB/T29912 的要求，宜使用新能源或清洁能源车辆。
4.4.6 宜选择可实现多式联运装备互通的通用型物流设备，托盘模数宜符合 GB/T2934 的要求，周转箱模数宜符合 GB/T31150 的要求。
4.4.7 根据配送需求需要冷链运输的，按 T/XLXH 008 执行。

4.5 服务合同

4.5.1 签订符合 GB/T30333 要求的服务合同。
4.5.2 服务合同中应明确运输配送物流服务承运方及服务方案。

4.6 信息服务

4.6.1 有满足相关方信息互通、共享的服务能力。
4.6.2 落实食品安全可追溯管理要求，每个服务环节应有记录，且记录及时、准确、完整，保存至产品保质期，有特殊要求的还应符合相关规定。
4.6.3 库尔勒香梨直供端应具有电话或信息服务平台等便捷的信息获取渠道，便于客户对库尔勒香梨产品信息的查询或对物流信息的查询、跟踪。

4.6.4　应确保服务信息的安全，防止信息泄露和不正当使用。

5　服务流程

由库尔勒香梨的直供端主体，如家庭农场、农民专业合作社、生产基地，农业产业化龙头企业或社会化服务组织等，按照库尔勒香梨直销终端的需求，直接配送的流通服务模式，见图1。

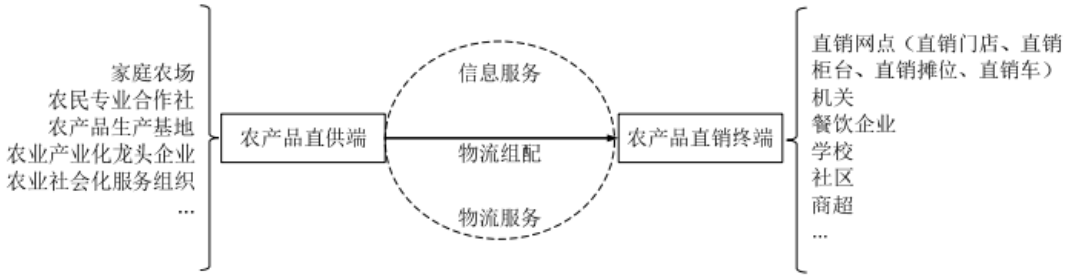

图1　直供直销物流服务流程

6　服务内容

6.1　直供端服务内容包括但不限于：业务咨询、制定服务方案、集货贮存、包装。
6.2　物流组配服务可由直供端或直销终端自营物流提供，或由第三方物流提供，具体承担方由供销双方签订的服务合同确定。
6.3　直销终端物流服务内容包括但不限于：收货、贮存。

7　服务要求

7.1　直供端

7.1.1　业务咨询

7.1.1.1　应根据业务需求，通过服务窗口、电话或信息平台等服务咨询方式，提供咨询服务。
7.1.1.2　解答询问时应详细明确，做到一次性告知。

7.1.2　制定服务方案

7.1.2.1　应在与客户进行充分沟通的前提下，结合客户的需求，制定合理、可行、可操作且有针对性的服务方案。
7.1.2.2　服务方案的内容包括但不限于：

a)　服务内容、流程、保障条件和双方的职责；
b)　流通加工服务流程、要求等；
c)　包装的材料、方式、要求等；
d)　运输配送的方式、要求、运输配送过程的安全与应急等；
e)　收货的方式、时间、地点等；
f)　送达交接服务的内容、要求、争议处置等。

7.1.3　集货贮存

7.1.3.1　对入库库尔勒香梨进行验货，合格后填写收货单，登记入库。
7.1.3.2　按 T/XLXH 005 进行贮存。对贮存条件差异较大、不宜混放的，应进行分区或分库贮存。
7.1.3.3　应按规定对在库产品进行盘点，且定期或不定期自检自查，对不符合出货标准的产品及时清除，做好记录。
7.1.3.4　出库产品应规范操作，避免包装破损，并按规定履行检查，填写出库单。

7.1.3.5 入库、在库、出库各环节交接职责明确，交接记录准确、清晰，易于识别和检索。

7.1.4 包装

7.1.4.1 应符合 T/XLXH 006 的要求，根据服务方案综合考虑库尔勒香梨的产品特性、规格、数量、路线、运输方式等因素，选择合适的包装材料和包装方式。
7.1.4.2 装箱作业应符合产品包装件上的标志要求，无标志要求的应不损坏产品和产品外包装。
7.1.4.3 装箱过程应复核货品信息，打印并粘贴装箱单据。

7.2 物流组配

7.2.1 装车

7.2.1.1 装车前应准确核实发货信息。
7.2.1.2 根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车等原则进行装车。
7.2.1.3 装车应选择合理的装载流程及加固措施，规范作业。
7.2.1.4 准确记录产品运输配送信息及装车单据。

7.2.2 运输配送

7.2.2.1 根据产品数量、运输配送距离、道路交通、运输工具条件等情况，选择合适的运输工具、确定合理的运输配送路线，在承诺时限内送达，无法抗逆的自然灾害等因素除外。
7.2.2.2 运输车辆应采取适当的防颠簸、防火、防雨、防盗、防污染等防护措施。

7.2.3 送达交接

7.2.3.1 根据合同约定的时间、地点准确将货物送达，且货损率、货差率应控制在合同约定的范围内。
7.2.3.2 交接时应进行收货方身份确认，代收货物的应提供原收货方出具的具有法律效力的委托书。
7.2.3.3 按合同约定的方式对产品进行卸载，并与收货人当面核对产品名称、种类、规格、数量等信息，验收无误后由收货人签字确认。
7.2.3.4 应做好交接手续，及时、准确填写运输配送单证，且保存相关单据凭证备查。
7.2.3.5 送达交接后应及时向相关方反馈送达情况。
7.2.3.6 针对无法正常送达情况制定处理程序，并做好处理记录。

7.3 直销终端

7.3.1 收货

7.3.1.1 对照订货单对农产品名称、种类、规格、数量等信息进行清点验收，验收无误后签字确认。
7.3.1.2 进行收货登记管理，填写收货单，并留存质量检测报告。
7.3.1.3 也可以根据实际采取合理简化收货流程、缩短收货时间等措施降低收货过程中的损耗。

7.3.2 贮存

无法即进即出时应及时入库，入库产品贮存应符合本文件7.1.3.2、7.1.3.3的要求。

8 风险与应急管理

8.1 风险与应急管理应贯穿于服务全过程。
8.2 对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的解决方案。
8.3 发生意外事件时，及时采取应急措施，主动与相关方进行沟通或按合同约定进行处理。

9 投诉处理

9.1 应提供邮箱、电话或信息平台等便捷、可靠的投诉渠道。
9.2 投诉处理应在承诺的期限内进行处理，无法有效处理的，应及时与客户沟通。
9.3 投诉处理过程和结果有完整的记录，并应提供投诉处理的进度查询。

9.4　投诉处理结果应及时反馈给投诉者，并采取纠正和预防措施，及时改进。