

团 体 标 准

T/WD XXXX—XXXX
T/CAS XXXX—XXXX

质量分级及“领跑者”评价要求 通用仓储 服务

Assessment requirements for quality grading and forerunner — general warehouse

（征求意见稿）

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

中国仓储与配送协会
中国标准化协会

发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以任何形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

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》和 T/CAS 700—2023、T/CSTE 0321—2023《质量分级及“领跑者”评价标准编制通则》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。

本文件由中国仓储与配送协会和企业标准“领跑者”工作委员会提出

本文件由中国仓储与配送协会和中国标准化协会归口。

本文件起草单位：中国仓储与配送协会、通标标准技术服务（上海）有限公司、江苏莘纳吉科技股份有限公司、江苏亚东朗升国际物流有限公司等。

本文件主要起草人：XXXX

本文件为首次发布。

质量分级及“领跑者”评价要求 通用仓储服务

1 范围

本文件规定了通用仓储服务质量及企业标准水平的评价指标体系、评价方法及等级划分。

本文件适用于通用仓储服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，相关企业在制定企业标准时也可参照本文件。

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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 21071-2021 仓储服务质量要求

GB/T 21072-2021 通用仓库等级

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 30331-2021 仓储绩效指标体系

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

SB/T 10977-2013 仓储作业规范

SB/T 11164-2016 绿色仓库要求与评价

3 术语和定义

本文件没有术语和定义。

4 基本要求

4.1 近三年，企业无较大及以上环境、安全、质量事故。

4.2 企业应未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

4.3 企业可根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 建立并运行相应质量、环境和职业健康安全管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立高水平的相关管理体系。

4.4 提供仓储服务的企业应手续齐全，相关证明文件完整。特殊岗位及特种设备作业人员应取得国家相关部门核发的证书

5 评价指标及要求

5.1 评价指标分类

5.1.1 通用仓储服务评价指标体系包括基础指标、核心指标和创新性指标。

5.1.2 基础指标为通用仓储服务所需满足的基本要求。

5.1.3 核心指标分为三个等级，包括先进水平（5 星级）、平均水平（4 星级）、基准水平（3 星级）。

5.1.4 创新性指标为通用仓储服务宜满足的先进指标。

5.2 评价指标体系框架

通用仓储服务评价指标体系框架应符合表 1 的规定。

表 1 通用仓储服务评价指标体系框架

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标水平分级			判定依据/方法
				先进水平 (5 星级)	平均水平 (4 星级)	基准水平 (3 星级)	
1	基础指标	安全制度	GB/T 21072-2021, 第 5 章	有健全的安全生产管理制度、各项重要安全制度上墙			GB/T 21072-2021, 第 5 章
2		安全制度落实	GB/T 21072-2021, 第 5 章	各项安全制度得到落实，并有记录			GB/T 21072-2021, 第 5 章
3		消防、应急设施设备	行业需求	消防、应急设施设备齐全完好、手续齐全，并符合当地主管部门要求。			现场检查
4		应急管理	行业需求	有明确的应急管理制度、流程，定期进行应急演练并有相关记录。			现场检查
5		组织架构	GB/T 21072-2021, 第 5 章	管理组织架构清晰			GB/T 21072-2021, 第 5 章
6		绩效管理	GB/T 30331-2021 第 4 章	有单独的或明确的绩效管理办法，并由定量的绩效考核机制			GB/T 30331-2021 第 4 章
7		持续改进	GB/T 21072-2021, 第 5 章	有单独的或明确的持续改进制度、激励机制及收益改善记录。			GB/T 21072-2021, 第 5 章
8		绿色建材	SB/T 11164-2016, 9.2.1	不使用国家和地方禁止和限制使用的建筑材料及制品			SB/T 11164-2016, 9.2.1
9		作业排放	SB/T 11164-2016, 10.2	库区排放符合国家和地方环保部门要求			SB/T 11164-2016, 10.2
10		选址	SB/T 11164-2016, 5.2	库区优先选择距离主干公路、铁路站场、水运码头、航空港等交通便利的位置			SB/T 11164-2016, 5.2
11		功能区划分	行业需求	有明确的功能区域划分及动线规划			现场检查
12		作业环境	GB/T 21072-2021, 第 5 章	环境整洁			GB/T 21072-2021, 第 5 章
13		标志	GB/T 21072-2021, 第 5 章	安全、作业等标识清晰			GB/T 21072-2021, 第 5 章
14		货物堆码	GB/T 21072-2021, 第 5 章	物品堆码整齐			GB/T 21072-2021, 第 5 章
15		设备、工具管理	行业需求	库内各种设备、工具有固定位置及标识，并按位置摆放			现场检查
16		出入库流程	SB/T 10977-2013,	有明确的出入库管理流程			SB/T 10977-2013,

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标水平分级			判定依据/方法
				先进水平 (5 星级)	平均水平 (4 星级)	基准水平 (3 星级)	
			第 5 章				第 5 章
17		在库管理	SB/T 10977-2013, 6.5	有明确的库存管理制度,包括:货物的保护和 维护,库存的监控、盘点和调整等			SB/T 10977-2013, 6.5
18		退换货	SB/T 10977-2013, 6.6	有明确的废品和退货管理流程			SB/T 10977-2013, 6.6
19		环境管理	行业需求	有明确的环境管理制度			现场检查
20		客户满意度	GB/T 21071-2021, 第 6 章	有客户满意度调查及处理制度			GB/T 21071-2021, 第 6 章
21		客户反馈处理	GB/T 21072-2021, 第 5 章	各项制度落实、反馈、改进等情况记录完整			GB/T 21072-2021, 第 5 章
22		信息处理	SB/T 10977-2013, 6.9	信息处理应完整、准确、及时、安全,并贯穿 仓储服务全过程			SB/T 10977-2013, 6.9
23		无线网络	GB/T 21072-2021, 第 5 章	具有支持信息上传的无线网			GB/T 21072-2021, 第 5 章
24		货物标签	GB/T 21072-2021, 第 5 章	使用条码或者使用 RFID 进出货物管理			GB/T 21072-2021, 第 5 章
25		电子单证	GB/T 21072-2021, 第 5 章	具有电子单证管理能力			GB/T 21072-2021, 第 5 章
26		管理人员素质	GB/T 21072-2021, 第 5 章	管理层大专以上文化程度或中级职称人员占 比达到 100%			GB/T 21072-2021, 第 5 章
27		培训管理	GB/T 21072-2021, 第 5 章	向全员提供定期或不定期培训,培训内容完 整,记录完整			GB/T 21072-2021, 第 5 章
28		统一服装	行业需求	人员有统一的服装			现场审核
29		仓储设施	GB/T 21072-2021 第 5 章	应满足 GB/T 21072 中四星 仓库关于设施 的要求	应满足 GB/T 21072 中三 星以上关于 设施的要求	应满足GB/T 21072中二星 以上关于设 施的要求	GB/T 21072-2021 第 5 章
30	核心指标	保险保障	行业需求	为相关货物、 人员、设施等 购买保险	为相关货 物、人员、 设施等购买 保险	-	提供有效期内的 投保凭证
31		入库及时率	GB/T 21071-2021, 5.1.2	不低于 99.8%	不低于 99.5%	不低于99%	查看系统或支 撑证明
32		出库订单按 时完成率	GB/T 21071-2021, 5.1.3	不低于 99.6%	不低于 99%	不低于98%	查看系统或支 撑证明

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标水平分级			判定依据/方法
				先进水平 (5 星级)	平均水平 (4 星级)	基准水平 (3 星级)	
33		出库差错率	GB/T 21071-2021, 5.1.4	不高于 0.01%	不高于 0.03%	不高于0.05%	查看系统或支撑证明
34		责任货损率	GB/T 21071-2021, 5.2.2	不高于 0.01%	不高于 0.02%	不高于0.03%	查看系统或支撑证明
35		账货相符率	GB/T 21071-2021, 5.2.3	不低于 99.95	不低于 99.9	不低于99.8%	查看系统或支撑证明
36		投诉率	GB/T 21071-2021, 5.2.4	不高于 0.1%	不高于 0.2%	不高于0.3%	查看系统或支撑证明
37		信息系统管理比率	GB/T 21071-2021, 5.3.2	不低于 100%	不低于 90%	不低于85%	查看系统或支撑证明
38		数据(单据)信息传输准确率	GB/T 21071-2021, 5.3.3	不低于 99.9%	不低于 99.85%	不低于99.8%	查看系统或支撑证明
39		数据(单据)信息传输准时率	GB/T 21071-2021, 5.3.4	不低于 99.9%	不低于 99.7%	不低于99.5%	查看系统或支撑证明
40		相关业务数据保留时间	行业需求	不少于 3 年	不少于 2 年	不少于1年	查看系统或存档
41		一线作业人员经过仓储专业培训比例	GB/T 21072-2021, 第 5 章	100%	100%	100%	查看培训合格证明, 内部培训应提供完整的培训、考核证明材料
42		质量管理体系、职业健康安全体系、环境管理体系等认证	行业需求	通过认证	通过认证	——	查看证明材料
43	创新性指标	设备自动化	GB/T 21072-2021, 第 5 章	使用自动立体货架或其他自动化设备			现场审核
44		数据自动采集	GB/T 21072-2021, 第 5 章	具有数据自动采集、处理能力			现场审核
45		可视化管理	行业需求	仓储作业实现可视化管理			查看系统
46		团队荣誉	行业需求	管理层领导个人或者管理、运营团队获得省级以上荣誉			查看证明材料
47		可再生能源使用	GB/T 21072-2021, 第 5 章	仓库具备可再生能源使用设备			现场审核
48		能源管理	行业需求	具有仓库能源系统, 水表、电表等采用智能表			现场审核

序号	指标类型	评价指标	指标来源	指标水平分级			判定依据/方法
				先进水平 (5 星级)	平均水平 (4 星级)	基准水平 (3 星级)	
49		企业信用	行业需求	取得 AAA 信用评价证书			查看证明材料

6 评价方法及等级划分

6.1 对具体通用仓储服务企业标准的全部指标进行综合评价，评价结果划分为先进水平（5 星级）、平均水平（4 星级）、基准水平（3 星级），划分依据见表 2。

6.2 综合评价满足表 1 中先进水平要求的企业标准为先进水平（5 星级），企业标准进入所对应具体产品的企业标准“领跑者”入围名单。

6.3 综合评价满足表 1 中平均水平要求的企业标准为平均水平（4 星级）。

6.4 综合评价满足表 1 中基准水平要求的企业标准为基准水平（3 星级）。

表2 评价等级划分

标准等级	满足条件			
先进水平 (5 星级)	基本要求	基础指标要求	核心指标先进水平（5 星级）要求	创新性指标 5 条以上
平均水平 (4 星级)			核心指标平均水平（4 星级）要求	创新性指标 3 条以上
基础水平 (3 星级)			核心指标基准水平（3 星级）要求	创新性指标 2 条以上