

(八)	 服务方案	4
1.	项目需求的理解和项目总体方案	4
3.	服务方案	6
1)	操作组织措施.....	6
4)	提货速度.....	16
5)	服务质量.....	20
6)	质量管理措施.....	40
7)	风险防控（如：物品丢失、损坏、被盗、防火、防水等）	72
8)	二次包装服务方案.....	85
(九)	 增值服务方案	93

（一） 服务方案

1. 项目需求的理解和项目总体方案

项目概况

中烟宣传品项目配送的货品主要为烟模、展架、宣传页、纸巾、手提纸袋、雨伞、水壶、矿泉水、大米等宣传品（无危化品），每种货品的包装规格不一。由于项目的峰值期较明显，操作人员需要有一定的弹性，而且较多货品为玻璃、陶瓷、展架等易碎品，运输环节需要做好防护工作。

中烟货品配送特点：

1.2.1 重量分布：以最近年度为例，中烟宣传品项目年配送订单约 12000 单，合计体积重超 1400 吨（长 cm*宽 cm*高 cm/3000），对应的质量重约 800 吨。该项目 100kg/单以内订单数约占 80%、计费重量约占 15%，100kg-300kg/单内的订单数约占 10%、计费重量约占 15%，300kg 以上/单的订单多为福建省内订单，约占 10%、计费重量约占 70%。该项目最大订单超 16000 公斤/单，最小订单约 1 公斤/单。

1.2.2 城市分布：配送点为全国各城市（含区县），由于配送货品多为展销用品，对时限控制和运输质量要求严格。

1.2.3 投递时特殊情况：偶有出现少部分到终端预约时再改配送地址的情况；遇个别接货人无法及时接货或拒绝接货的，投标人须做好一定期限（一般 15 天以内）免费仓储暂存。

1.2.4 配送频次波动大：高峰期时，一天需要接收数百票货品，发往全国各地市烟草公司、卷烟零售户或中烟驻点市场经理指定地点等；货量较少时，仓库库存货品较少，配送货量与频次较少。

1.3 二次包装要求

1.3.1 中标人须提供以下规格的包装（单位:cm）：一号包装规格 63*50*40；二号包装规格 60*29*34、三号包装规格 45*25*30、四号包装规格 25*25*20、五号包装规格 18*10*13。二次包装采用三层以上（含三层）瓦楞纸纸箱包装。

1.3.2 二次包装报价要求

（1）二次包装价格包含但不限于分拣、包装、包装所需材料价格。

（2）投标人须将每项规格的包装报价填入二次包装报价表中。

（3）二次包装数量以配送前招标人实际要求为准，根据实际包装数量按月结算。

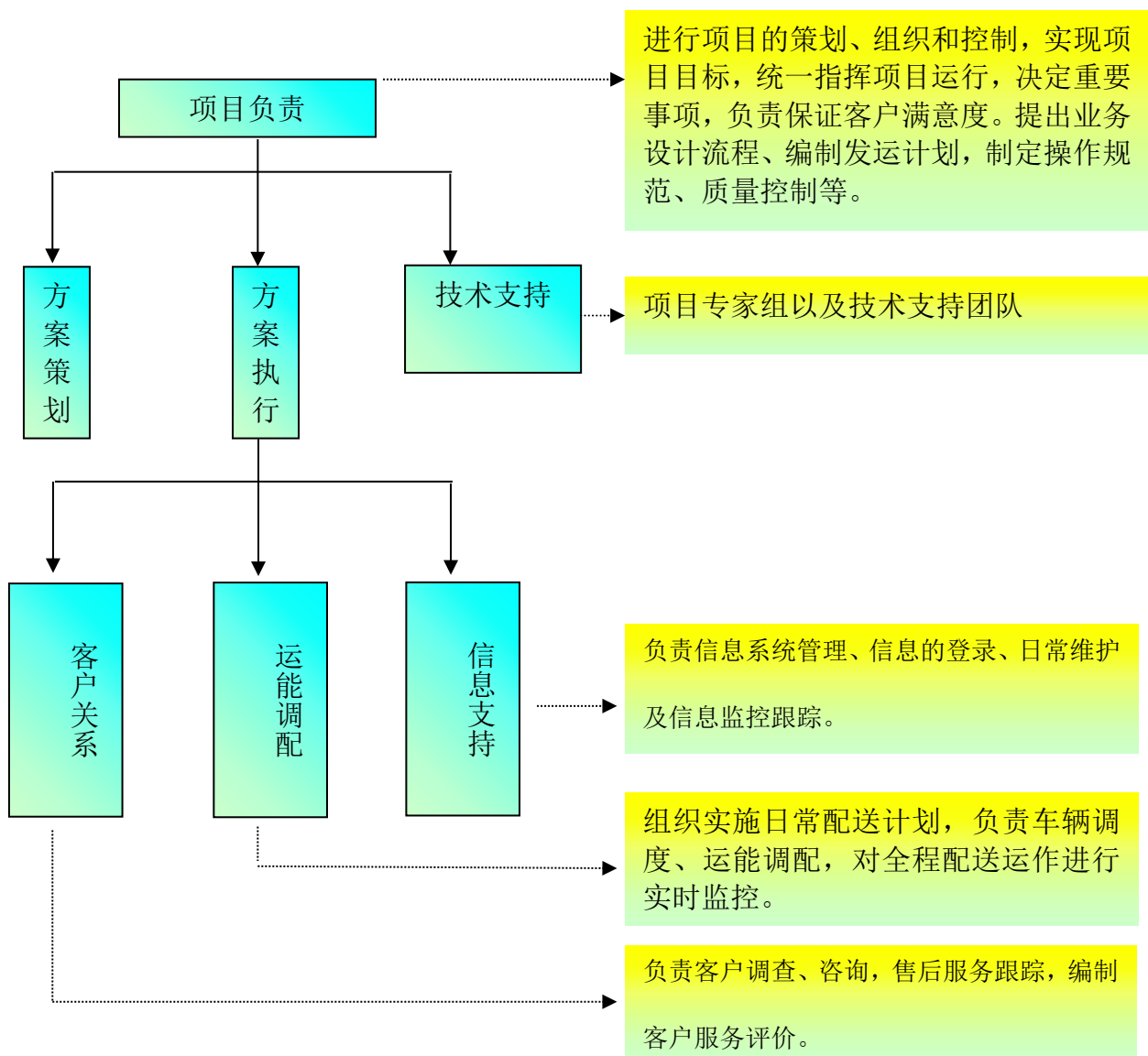
★ （44）投标人对各项规格的二次包装报价不得超过对应规格二次包装的最高控制单价，否则其投标将被否决，并以统一折扣率进行报价。

2. 服务方案

1) 操作组织措施

1.1、项目运作方式

项目组将实行企业派驻制，负责日常与公司的运作接入，包括产品的接收、封发处理、发运计划安排、车辆调度等，保持双方信息沟通的顺畅，以保证运输配送作业的及时性、一致性、有效性，并全权负责项目的运行、服务、改进和监督。项目组织结构如下：



1.2、产品库存安全管理方案

1.2.1、成品仓库管理制度

➤ 为保证成品的安全存放,便于产品识别和存取,避免堆放混淆,特制定本制度。

◆ 操作流程与岗位职责

1、负责各类成品的入库规格、型号、数量、质量等的验收,合理安排成品仓位的划分,进行成品的安全、有序存放,负责仓库的安全、卫生和管理工作,对入库成品进行标识,防止成品入库后色号、品种、规格等的混淆,建立成品出入库流水帐,每日会同成品区域主管,填写《产成品入库单》交销售部、财务部各一份。

1.2、成品仓库管理员必须严格遵守相关的仓库管理制度及具备所管物资的基本知识。成品码放原则为:堆放成品小板每层 5 件码好,大板每层 7 件码好整齐。

1.3、成品仓库管理员应在接到销管部开单确认商品单后,应明确产品规格、型号、等级及客户对产品的其他要求,凭出货单在仓库核对产品是否齐全,是否符合发货要求,确认无误后方可组织发货。

1.4、进行发货装车时的现场跟踪,严格按照出货单发货,仓管员无权随意改变产品的型号、编号、等级等发给客户,破损砖不得装车发出,如确因特殊原因需补充破损数量,必须由成品仓库主任签认后方可予以补损。产品装车时,成品仓库发货员必须协同客户对产品数目、质量清点确认,核准后应经两名发货员与客户同时签字确认。

1.5、成品仓库管理员负责装车完毕后安排现场清理、地台板等相关事宜。

1.6、成品仓库管理员应每日做好成品库台帐,并于次日上午 11:30 前将昨天《成品日报表》交相同事。

1.7、每月低及年终需要销售部、生产部、财务部进行盘点工作，填写《盘仓清点表》（一式四份，一份存根、一份报销售部、一份报财务部、一份报总办）。

◆管理制度

1、成品库管理员必须提前十五分上岗。

2、上班期间不得擅自离开工作岗位。

3、成品库发货员必须严格按照销售部所开《出货单》发货。

4、搬运工装卸在发货时要听从库管员安排装车，如未按库管员要求发货、装车且不服从管理，库管员有权警告、如情节严重或不听有权开处罚单，而且向上级主管回报。

5、成品库的卫生应由库管员负责安排装卸工在下班前打扫干净。

6、成品出库时，成品库管员、装卸工必须交替在岗发货。

7、非成品库人员在未经许可的情况下不得进入成品库翻拿成品，成品库内所有入库成品需办理出库手续后方可发出。否则，所造成的一切后果由责任人自行承担。

8、成品仓库管员必须严格遵守岗位职责及操作程序。

9、以上如有违反，公司将按照《生产管理条例》予以处罚。

◆成品入库存储标识：

入库标签		
入库如期：	成品/半成品：	产品名称：
货物情况：		

来源：	采购经办人：	备注：
仓库经办人：	负责人签字：	

1.2.2、仓库保管员岗位责任制

一、熟悉掌握一般物资验收保管知识及计量工具，搞好物资分类、清点，过磅等入库、发放工作。

二、坚持做到“**四不收**”：

➤ 品名数量不符合不收；

➤ 型号、规格不清不收；

➤ 质量不合格不收；

➤ 超过储备定额不收，入库产品、物资堆放整齐、收、发日清月结，帐物相符。

三、负责及时提出物资短缺情况，交市场部审核，编制采购计划。

四、经常保持仓库整齐、清洁，防止火灾，货物损坏、霉烂变质事故发生。

五、物资、产品、出库必须严格履行发货手续，即领料出库单，经手人签字。

1.3、操作规程

一． 目的

在搬运、发装载过程中严格执行本规程，确保作业安全，及发货及时性。

二． 范围

成品、发送作业。

三． 要求

1、认真贯彻“安全第一,预防为主”的方针。

2、服从领导：不违章操作，发现他人违章作业立即制止。把事故消灭在萌芽状态。

- 3、操作人员必须是经过培训并取得操作资格的人员。
- 4、必须准确的理解使用说明书的内容，并遵守执行。
- 5、驾驶员在加油的过程中要严禁烟火，远离火源以防有爆炸的危险
- 6、驾驶员在离开座椅前叉车门架应尽可能的处于低位置，挂空挡，拉手刹，关闭发动机，拔下钥匙。

四. 规程

日常点检

- (1) 叉车作业前，应检查外观，加注燃料、润滑油和冷却水。
- (2) 检查启动、运转及制动性能。
- (3) 检查灯光、音响信号是否齐全有效。
- (4) 叉车运行过程中应检查压力、温度是否正常。
- (5) 叉车运行后还应检查外泄漏情况并及时更换密封件。
- (6) 电瓶叉车除应检查以上内容外，还应按电瓶车的有关检查内容，对电瓶叉车的电路进行检查。

- (7) 每季度对叉车进行保养维护, 登记安全保养档案

起步

- (1) 起步前，观察四周，确认无妨碍行车安全的障碍后，先鸣笛，后起步。
- (2) 气压制动的车辆，制动气压表读数须达到规定值才可起步。
- (3) 叉车在载物起步时，驾驶员应先确认所载货物平稳可靠。
- (4) 起步时须缓慢平稳起步。

行驶

- (1) 行驶时，货叉底端距地面高度应保持 300—400mm、门架须后倾。

(2) 行驶时不得将货叉升得太高。进出作业现场或行驶途中，要注意上空有无障碍物刮碰。载物行驶时，如货叉又升得太高，还会增加叉车总体重心高度，影响叉车的稳定性。

(3) 卸货后应先降落货叉至正常的行驶位置后再行驶。

(4) 转弯时，如附近有行人或车辆，应发出信号、并禁止高速急转弯。高速急转弯会导致车辆失去横向稳定而倾翻。

(5) 内燃叉车在下坡时严禁熄火滑行。

(6) 非特殊情况，禁止载物行驶中急刹车。

(7) 载物行驶在超过 7 度和用高于一挡的速度上下坡时，非特殊情况不得使用制动器。

(8) 叉车在运行时要遵守厂内交通规则，必须与前面的车辆保持一定的安全距离。

(9) 叉车运行时，载荷必须处在不妨碍行驶的最低位置，门架要适当后倾，除堆垛或装车时，不得升高载荷。在搬运庞大物件时，物体挡住驾驶员的视线，此时应倒开叉车。

(10) 叉车由后轮控制转向，所以必须时刻注意车后的摆幅，避免初学者驾驶时经常出现的转弯过急现象。

(11) 禁止在坡道上转弯，也不应横跨坡道行驶。

(12) 叉车载货下坡时，应倒退行驶，以防货物颠落。

装载

(1) 货车停放在划有警示线的指定装车区域内，司机等人员必须离开装车区后，方可叉车作业。

(2) 叉取物品时，应按需调整两货叉间距，使两叉负荷均衡，不得偏斜，物品的一面应贴靠挡货架，叉载的重量应符合载荷中心曲线标志牌的规定。载物高度不得遮挡驾驶员的视线。

另外应充分考虑初次叉取的货物，需要测试重心是否准确（缓慢升货叉），如果有侧翻隐患，应及时调整叉取位置并注意运输转弯速度。

（3）在进行物品的装车过程中，必须用制动器制动叉车。

（4）货叉车接近或撤离物品时，车速应缓慢平稳，注意车轮不要碾压物品、木垫等，以免碾压物飞起伤人。

（5）用货叉叉取货物时，货叉应尽可能深地叉入载荷下面，还要注意货叉尖不能碰到其它货物或物件。应采用最小的门架后倾来稳定载荷，以免载荷向后滑动。放下载荷时，可使门架少量前倾，以便于安放载荷和抽出货叉。装车时不得用货叉将货物推至另一侧，应两侧分别码放并注意货叉长度的控制。

（6）禁止高速叉取货物和用叉头击坚硬物体碰撞。

（7）叉车作业时，禁止人员站在货叉上和搭载其他人员。

（8）叉车叉物作业，禁止人员站在货叉周围，以免货物倒塌伤人。

（9）禁止用货叉举升人员从事高处作业，以免发生高处坠落事故。

（10）不准用制动惯性溜放物品。

（11）货车司机在配合装货时，必须佩戴安全帽，同时叉车司机必须停止操作，等人员撤离后，方能继续操作。

（12）对重架等散货装车时应注意装车后，是否码放牢固，如不稳时，应先码放加固后，方能进行下一环节的操作。

（13）禁止使用单叉作业。

（14）货车装车完毕后，必须将货物进行防雨措施，否则禁止离厂。

(15) 禁止超载作业。

(16) 导轨上禁止码放货物。

(17) 要注意木箱的合理码放，如：大压小，重压轻，木箱面积小码放在木箱面积大的木箱上都是不合理的，都有可能造成事故的发生。

1.4、项目服务体系

根据甲方的物流需求和特点，我们为贵公司量身设计如下“个性化”物流服务：

1、推行 KPI 关键性能指标

基于更好的服务客户，量化服务指标，我司采用 KPI 关键性能指标进行定量的物流质量控制和评估（其中包括准时送达率、破损率等等项目数据），追踪检查已实施的物流服务的效果，并定期向客户提供物流服务情况报告。

基本数据项目指标：配送准时率 98%

物品完好率 99%

信息反馈率 95%

客户满意率 98%

2、提供“零风险”的安全保障服务体系

2.1 常规安全保障措施

I、发货安全保障：我司拥有完备的专业封装设备，除此之外，丰富的内部作业组织管理经验和能力，以及对作业全过程的有效监控，都使甲方的发货安全得到充分保障。

II、运输安全保障：我司车型种类齐全，备有 3-20 吨的各种汽车车型，并整体为特制全封闭箱式邮政货车，火车邮厢内有专人负责看护，使货物在防雨、防水、防盗等安全方面得以保证。所以，我司有能力并保证将按要求将各种产品

迅速、准确、安全、方便地运到各供应中心及经销商。

III、人员保障：我司拥有经验丰富的司机队伍，固定的运输线路、严格的运输载货标准，总结整理出一套切实可行的规章制度，多年的长途运输经验是我司无重大交通事故的根本保障。

2.2 执行完备的安全保障流程

从运输、装卸、仓储等各个环节严格规划流程，确保整个运输过程中的安全。针对货物运输，为确保在运输途中的货物安全，避免发生其他安全隐患，我司制定了详细的、严格的交接手续（以公路运输为例）：

I、运输清单详细，交接手续严格，司机与交货人员共同点货并验收（种类、数量、重量、包装封条完好等参数）；

II、验收完毕后，车厢上锁并进行铅封；

III、司机实行双人岗；

IV、运递交接严格，司机与接货人共同点货验收（种类、数量、重量、包装封条完好等参数）。

2.3 “全程”保险服务

为了使您的货物在运输途中免于不可预测因素损害，我司将为甲方产品上“全程”预约保险。甲方的货物交由我公司运作，从签字交到我司手中开始，到最终运递到客户手中，风险将由我们承担，使货物处于“零风险”的运递过程。

2.4 保密原则

我公司对于公司甲方销售数据、发货数据等严格保守商业秘密。

2.5 应急保障体系

多年以来，邮政肩负着保障通信畅通的重要社会职能，有着完备的应急保障制度和丰富的处理经验，并可在特殊时期享受政府的特殊政策支持。在“非典”期间，邮政物流的应急保障机制和特有的政府政策支持，保障了客户货物的畅通无阻，而且我们对于协议客户仍然按照已签订的协议价格执行，这充分体现出邮政物流的信誉和危机处理能力。

我们的应急保障体系主要通过以下服务体现出来：

- 全天候服务
- 24 小时（包括节假日）待命服务
- 特急服务：

我们将通过应急车辆、铁路邮政专用车厢和自有航班专线充分保障客户的特急服务要求，对紧急事务及特殊运输要求，可以做出快速反应，制定紧急运输计划。

2) 提货速度

1、 目的：

规范 3PL 整个提货, 运输过程及货物送达到终端客户手中的的相关操作，达到客户最大满意度, 实现公司和客户的双赢，特制定以下作业规定。

2、 适用范围：

本规定适合于公司所有地方和产品的提、送货。

3、 KPI 目标设定

KPI 考核 项目	标准	各 KPI 项目计算公式
--------------	----	--------------

	98%	准确运输的票数/运输的总票数
--	-----	----------------

运输准确率		
运输准时率	97%	准时运输的票数/运输的总票数
运输事故率	0.5%	异常运输的票数/运输的总票数
签单返回率	100%	返回签收单的票数/运输的总票数
提货及时率	97%	及时提货的票数/提货的总票数
客户投诉率	0.5%	客户投诉的次数/该月运输的总票数

(注：该 KPI 目标设定的标准若未达成，需向客户(公司)说明未达成的原因并给出改善措施报告，若此后连续两个月该标准仍未达成，将自愿接受客户(公司)的惩罚措施：从应付的当月总运费中扣除 1%)

4、 提货作业规定：

4.1 提货准备：接到客户的提货通知后，与提货联系人联系，确认提货信息无误，包括提货地址，所提货物及提货时间，若所提货物为裸货，要及时反馈给客户(公司或公司授权的接口人)，由此产生的包装费用也要一并反馈；若为异地提货，将提货委托下达到提货城市所在地的客服或代理处

4.2 安排在核实确认好的提货时间(若提货时间有变，在原通知邮件上及时反馈)前去提货(若为裸货要同时带上包装箱及相应的包装物品)，根据交接清单清点核查货物：

4.2.1 当天下午3点之前通知的必须当天安排前去提货,3点之后通知的当天安排不了的可以在第二天安排,但紧急特殊的情况也应严格按照规定的时间去提

4.2.2 凡是一个包装箱内的货物数量多于1个,必须开箱逐个清点

4.2.3 清点包括清点总箱数,核对货物型号及数量

4.2.4 清点中发现数量,型号或总箱数不符,和对方人员再次共同清点,若仍然不符,及时反馈给下委托的客服,由客服反馈给客户(公司或公司授权的接口人)

4.2.5 对有特殊要求及操作程序的提货要严格按照其要求进行操作,有任何异常,及时反馈给客户(公司或公司授权的接口人)

4.3 清点无误后,在交接单上签字,并由交接双方各自妥善保存该签收交接单据(保存时限七年以上)

5、 运输作业规定

5.1 货物到达分拨中心后,分拨中心再次核查产品外包装箱是否完好,每箱货物外面是否装有货物信息单(内装产品明细,数量,箱号(如1/3,共3箱,这是第1箱),项目号,项目名称)和签收单,若无,及时与交货方联系确认(签收单上需盖上印有”开箱验货”字样的大字红章)

5.2 每箱外贴上”轻拿轻放”标识,以最大限度的确保整个运输途中不必要的损坏

5.3 根据时限要求安排合适的运输方式,若有使用专车的情况,必须出具使用专车的原因和说明,价格不在报价之内的,必须在发运前和客户(公司或公司授权的接口人)沟通说明情况

5.4 在运输途中实时追踪货物情况,有任何异常及时反馈

5.5 根据客户的需求每周一上午定时发送前一周的货物追踪信息表(该格式中的抬头为应包含的基本内容,不限于此)

6、 货物送达作业规定

6.1 货物到达目的地后,当地的客服或代理在送货出发前先和收货人联系,告知其送货信息

6.2 根据约定的时间(若送货时间有变,及时反馈给委托方,由委托方及时反馈给客户(公司或公司授权的接口人)将货物送达到终端客户处

6.3 提醒收货人开箱验货,清点数量,无误后请收货人在签收单上用正楷中文签收,并签上收货日期,有特殊要求的(比如在签收单上盖章等)需让收货人配合按照要求签收;若非本人签收,务必请其注明其联系方式,以备将来查询

6.4 终端客户签收完毕后,送货人将签收单返回到当地的客服或代理处,签单上传之前当地的客服需联系收货人再次确认其已准确签收货物

6.5 签收单的返回和上传

6.5.1 所有的签收单应该在终端客户签收一个月内全部返回到3PL(公司的直接接口人)处

6.5.2 所有的签收单在终端客户签收完毕五天内上传到 3PL 的网上以便查询

6.5.3 对于客户(公司)没有要求返回的签收单, 3PL 要对其进行分类管理, 至少妥善保存七年以上

7、 信息作业规定

7.1 对于所有提、送货等操作均要在系统中体现

7.2 根据客户(公司)的需求提供信息报表

7.2.1 根据客户(公司)要求的字段提供信息报表(一个时间段内的提货信息, 终端客户的签收信息等)

7.2.2 根据客户(公司)的要求定时发送报表

7.2.3 对于签收等信息为客户(公司)至少保存七年

3) 服务质量

5.1、宣传品运输的熟悉程度

宣传品装卸分拣操作规程

根据国家相关法律法规的规定, 为保障宣传品在装卸、分拣时的宣传品及人身安全, 特制订本规程, 公司操作员工必须严格遵守。

一 培训

加强新入职员工的岗位知识培训, 所有员工都必须经历岗前 3-7 天的培训, 培训通过方可上岗作业。

二 宣传品装卸操作规程

1、宣传品装载:

1)、宣传品装载要堆码整齐，后卸先装，先卸后装，做到重不压轻，大不压小，捆扎牢固，关好车门，易碎宣传品单独堆码、单独交接，保证运输全过程安全。

2)、装载时防止宣传品混杂、撒漏、破损，安全作业，确保人身安全。

3)、整批宣传品装载完毕后，应关好车门，有条件的可以挂施封锁，防止宣传品在运输途中丢失。

2、宣传品卸载

1)、当达到宣传品中转站时，安全停靠指定车位。

2)、当车辆停稳后方可缓慢打开车门卸货，严防宣传品掉落破损。

3)、卸货时要注意货车周围人身安全。

4)、宣传品卸载完毕要及时核对宣传品数量，数量无误交接双方签字确认，收发异常要及时联系上一节点处理。

三 宣传品分拣操作规程

1、宣传品分拣准备工作：

1)、检查分拣工具是否齐全（运单、大头笔、胶袋、手推车等），

2)、检查扫描设备是否正常。

3)、检查分拣特殊防护工具是否准备好（防护手套、防护口罩）

4)、分配好分拣任务。

5)、穿戴整齐，严禁穿拖鞋参加分拣作业。

2、宣传品分拣

1) 严禁分拣人员穿拖鞋参加分拣作业，发一次按 20 元/次进行处罚，并进行安全教育。

2) 文件类宣传品，单独分拣，防止丢失和污染。

3) 所有的宣传品需按名址、邮编、区号进行有序分拣，严防宣

传品错分，导致宣传品延误。

4) 发现破损、污染的宣传品，应通知操作现场仓管人员前来处理，处理好可以中转继续进行分拣，不能当班次中转，做留仓扫描待处理后安排下一个班次中转。

5) 发现禁运物品，应不予中转，退回寄件站点。

6) 发现有毒有害物品，及时告知现场负责人员，情况严重应立即报告当地相关政府部门。

5.2、入库作业

1.1接收入库计划

1.1.1 接收物流配送计划管理中心入库计划采用电子邮件 OA、企业 QQ 或信息系统等方式传递的作业计划；

1.1.2 接收计划订单时，应确认订单的有效性、完整性与准确性，内容包括：订单编号、产品规格型号、数量、体积、生产日期、供应商联系人及联系方式、有效的证件信息；

1.1.3 接收物流中央指挥中心入库计划后，形成仓储收货作业指令。

1.2 入库前准备应包括

1.2.1 根据财务运营管理中心入库订单和销售退单产品类别、堆码和装卸要求、出入库流量及频率等因素，规划库位能否满足，是否要启用备用货架，以合理存放货物；

1.2.2 根据财务运营管理中心入库订单，提前做好入库准备，包括作业时间、装卸搬运设备及作业人员等的安排（由物流配送计划管理中心负责计划制定）。

1.3 单据和证件查收

物流基地收发货验收管理组管理人从送货司机处接收送货单，并对送货单证的有效性进行核对，核对的项目包括以下内容：

1.3.1 送货单的格式是否正确；

- 1.3.2 是否有提供相关证件；
- 1.3.3 送货物流基地是否正确，入库订单是否在有效期内；
- 1.3.4 送货明细填写是否完整，包括品名、数量、生产日期等；
- 1.3.5 审核无误后，在入库单证上登记车辆到库日期、时间，并签名确认到达；
- 1.3.6 主动反馈车辆到达信息至物流中央指挥中心。
- 1.4 进行车辆检查和停靠
 - 1.4.1 检查封铅是否完好，并将温度记录仪取下读取数据，检测运输过程车厢温度是否合格；
 - 1.4.2 检查到货车厢内产品堆码有无异常情况；
 - 1.4.3 根据卸货库位指挥车辆停靠指定卸货道口，仓管员进行收货作业。
- 1.5 安排装卸作业
 - 对装卸人员进行作业要求监督。（监督整个入库过程）
 - 1.5.1 装卸行为要求和监督：
 - 装卸工应着装整齐，夏季不得赤足、赤膊或穿拖鞋作业。
 - 严禁携带任何与工作无关的东西进入库区。
 - 禁止在仓库作业区吸烟、饮食、饮水，吸烟必须在指定区域。
 - 禁止作业期间饮酒、嬉戏。
 - 1.5.2 装卸作业要求培训
 - 装卸工必须服从仓库管理人员的作业安全指挥，装卸过程中必须轻拿轻放，文明作业，不得直接踩踏货物，拿取货物必须双手抱货，从上到下逐层逐件进行，不得使用不规范的抓取、提、丢货物。搬运货物不得倒置、侧放等。

货物在托盘上的堆码要严格做到堆码整齐、规范，标志向上，标签朝外，不得超出托盘边缘。

- 清理作业区域卫生。
- 完成仓管员安排的其他装卸搬运工作任务

1.6 常规验收货物

1.6.1 仓管员指挥装卸工堆码时，逐件仔细查验产品外包装；

1.6.2 正常产品入库：按照产品的外包装验收货物，仓库只接收包装完整、封口完好、无破损、清洁无污染的产品入库；

1.6.3 非正常产品的入库：按照公司的相关规范要求进行操作；仓管员需严格对货物进行检验，确保货物的品种、数量等与送货单相符，符合进仓验收标准；

A) 外包装残损：产品出现以下情况的外包装残损（内包装完好、内装货物完好无损），不能作为完好产品签收，但可签收为待换包装产品，按照公司的要求，单独存放，由仓库更换包装，或由送货方更换包装后，经检验执行人检验合格，可作为正常产品移入正常库位，出现开口包装的情况下必须通知检验执行人到场，并使用二次封箱专用胶带，进行封箱并做记录，外包装残损指：

- 外包装变形影响货物的堆码及正常发放；
- 外包装严重污染；
- 外包装破裂、划伤（纸皮开裂），长度超过 10CM，损伤深度超过纸箱深度的 30 %，影响产品的正常发放。

B)内残损：产品出现以下情况，视为残损产品，入库时，应按照公司的要求，作为残损品签收进入仓库指定区域，通知化验管理人检查，内残损指：

- 内装产品发生破损的；
- 没有标签、或标签无法识别的。

C) 短少：整件短少或内装货物短少的按照短少签收。

1.7 清点件数，检查货物生产日期

1.7.1 仓管员监督装卸工进行装卸作业，确保货物在托盘上按照统一的方式，按照每个产品固定件数堆码，并且标签朝外，便于清点件数和检查标签；

1.7.2 仓管员记录每托盘数量，并且检查每托盘货物的标签与送货单是否一致；

1.7.3 利用托盘每个产品定码件数与到货数量进行尾数检查，确保托盘尾数和计算的到货尾数正确无误。

1.8 复核

1.8.1 仓管员与司机进行数字交接，确认数量及产品质量状态；

1.8.2 仓管员对卸入库内的实物进行全面盘点包括托盘数及尾数，清点残损货物、待换包装货物，确认入库数量准确无误；

1.8.3 将实物的明细与送货单进行核对，包括品名、数量等。

1.9 签收单据

1.9.1 仓管员与司机在库门口做好货物数量、质量状态的交接之后，在送货单上做好签收，包括编号、品名、库位、数量和异常备注同时签收实收总件数（大写和小写）和仓管员签名及日期；

1.9.2 如出现实物编码、品名、数量与来单不符等异常情况需反馈仓管部管理人；

1.9.3 如实将验收信息反馈至物流中央指挥中心。

1.10 扫码入库上架

1.10.1 到货产品按计划库位扫码入库且安排叉车工上架；

1.10.2 根据入库实物正确填写货位卡，注明单号、到货厂家、批次、品名、编码、库位、数量、仓管员签名；

1.10.3 将填写好的货卡悬挂在托盘货物右上角指定的位置,不得将货卡随意摆放。

1.11 单据处理

1.11.1 保存好入库单证,并于作业完毕后第一时间交到指定单证员处;

1.11.2 收发货验收管理组负责入库系统单据的制作;

1.11.3 单证员负责入库单据的存档工作,及时回传公司总部;

1.11.4 所有入库单证必须拍照存档,并在入库3小时以内将入库单证电子档发至物流中央指挥中心及相关部门。

1.12 作业现场的清理

1.12.1 作业现场的托盘按16块托盘的高度分类摆放;

1.12.2 作业工具摆放到指定区域;

1.12.3 清理作业区域的地面卫生和杂物;

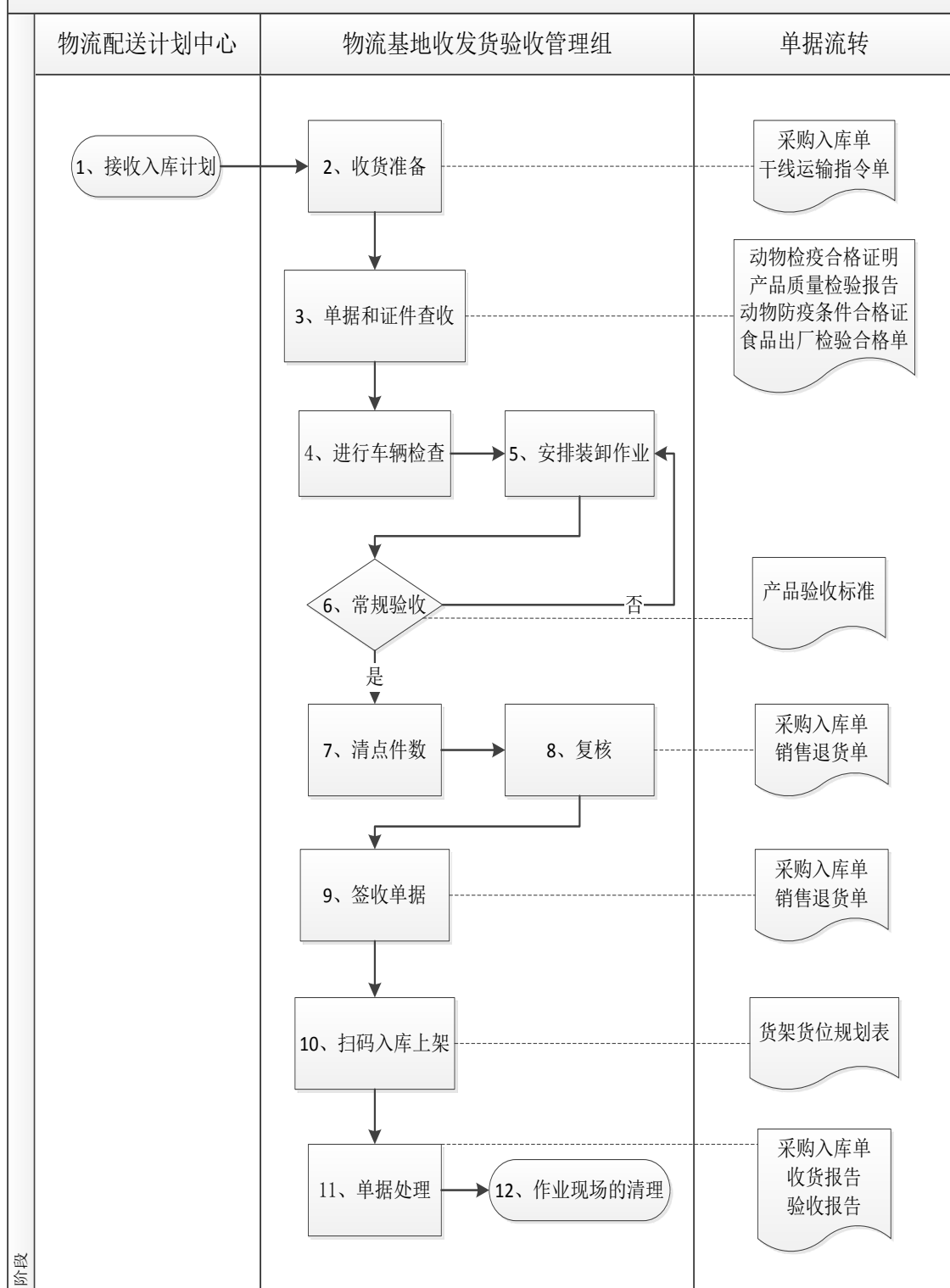
1.12.4 巡视作业现场周围有无异常情况,确保货物安全和仓库设施设备完好;

1.12.5 清理现场的作业人员;

1.12.6 锁门程序(一锁、二拉、三检查)。

1.13 收货验收入库标准作业流程图

收货验收入库标准作业流程图



2、出库作业

2.1 接收出库计划

2.1.1 接收物流配送计划管理中心出库计划采用电子邮件 OA、企业 QQ 或信息系统等方式传递的作业计划（车次物流分拨计划单）；

2.1.2 接收计划订单时，应确认订单的有效性、完整性与准确性，内容包括：订单编号、产品规格型号、数量、体积、送货地址、收货人及联系方式、有效的收等信息；

2.1.3 接收物流中央指挥中心出库计划后，WMS 自动接收 ERP 系统的物流通知单，查收 WMS 里的发货订单后启动仓储内分拣。

2.2 打印单据

打印车次物流分拨计划单、车次配送计划单、发货通知单、动检证（按需）。

2.3 车次订单汇总分析

2.3.1 拣货管理组管理人按车次物流分拨计划单、车次配送计划单，生成仓管部内部拣货使用的拣货单，同时，系统自动根据波次需求数量与拣选位现有数量，判断是否需要从存储位的整板产品拆零补货到拣货位，并自动生成补货单、发送补货指令到补货员的扫码枪上；

2.4 补货

2.4.1 补货人员对拣货位库存不够的产品进行补货；在拣选前将一个波次需求的量都补到拣货位上，并用扫码枪完成扫码移库作业。

2.5 出库分拣

2.5.1 拣货管理组管理人安排每个拣货员分拣不同车次配送计划单对应仓内分拣单，为了便于考核工作量，拣货员领取物流通知单时，登记员工姓名，统计工作量；

2.5.2

按车次的订单产品品种、数量、所在区域的不同可按不同的分拣策略

- 按车次物流分拨计划单内各个发货单拣选，它是根据每一个客户订单的要货要求，拣选作业人员或设备巡回于仓库内的各个储存区，按照订单所列的数量，直接到各个物品的储位将客户所订购的产品逐个取出，一次配齐一个客户的订单的产品，然后集中在一起的拣选方式，适用于品种少、数量大的车次物流分拨单；

- 按车次物流分拨计划单批量份拣按照产品品种类别加总拣货，然后再依据不同客户或不同订单分类集中，将产品逐一拣货，直至拣货完成，适用于品种多且数量少的车次物流分拨单。

2.6 备货区分拣复核

2.6.1 在备货区对车次物流分拨计划单清点总件数，用扫码枪扫描货品、单据和备货位信息，根据车次物流分拨计划单的配送顺序记号笔标号，复核准确后，第一时间上报物流中央指挥中心，反馈本车次物流分拨计划完成情况。

2.7 装车交接

2.7.1 仓管员应监督装卸工进行装卸作业，发现装卸工有野蛮装卸行为，或不按照要求的方式进行装卸作业的，应立即纠正或制止；

2.7.2 仓管员和物流配送员及司机必须仔细清点和验收货物，按照《车次配送计划单》和《发货通知单》核对产品的品名、配送顺序，清点货物数量，并验收产品的包装和质量状态，确保所提货物的品种、质量状态和数量与单据完全一致。对于下列产品不得收货装车：

- 外包装残损、水湿、受潮、污染或严重变形的产品；
- 包装二次封口（指非原封、双重封口等）；
- 产品外箱上的品名、产品代码或主要商标图案印刷模糊、磨损、

脱落、退色而难以辨认；

- 破损、渗漏的产品；
- 待检产品。

2.7.3 货物必须按照规定的方式和堆高进行堆码，不得随意改变货物的堆码方式，不得超高堆码，货物不得倒置、侧置；

2.7.4 货物必须堆码整齐、稳固，对货物之间的空隙、货与车厢、车门之间的空隙应用纸皮、薄膜、泡沫等进行必要的填补，避免货物在途中因碰撞、倾斜、挤压、摩擦而受损；

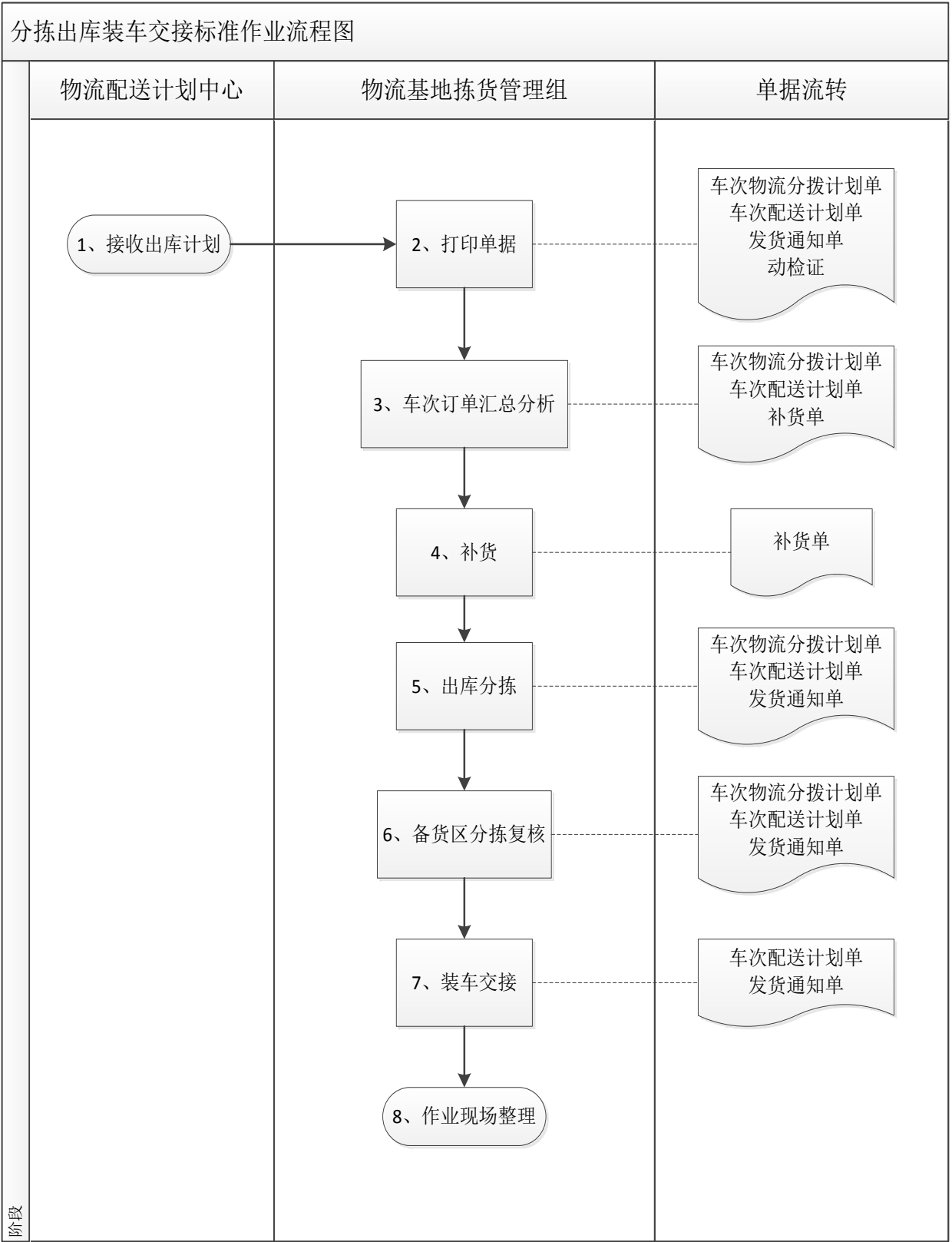
2.7.5 所有的运输车辆要保证冷冻措施完好才能放行。

2.7.6 仓管员将该车次所有客户发货通知单、动检证（按需），以及相关证件交接给配送员或司机。

2.8 作业现场整理

作业现场整理，产品零头托盘的归总整理和现场卫生清洁。

2.9 分拣出库装车交接标准作业流程图



3、盘点作业

盘点分为物流基地仓管部内部自行盘点和公司计划盘点。

3.1 盘点计划

接收财务运营管理中心盘点计划指令单或者物流基地仓管部自行拟定盘点计划。

3.2 制定现场盘点计划

3.2.1 仓管部根据盘点计划需求信息（部分产品抽盘和仓库全部盘点），制定相应现场盘点计划；

3.2.2 部分产品抽盘：仓管部根据 WMS 系统产品信息，制定产品和存储区、分拣区以及暂存区的货位对应关系，制定产品逐一点盘，并且两个组分别从不同产品进行盘点的计划；

3.2.3 全部盘点：仓管部直接按照库区货位顺序，对货位进行逐一点盘，并且两个组分别从不同库区货位进行盘点的计划。

3.3 现场盘点作业

3.3.1 盘点应遵循真实性、一致性、效率性、协调性的作业原则，对存货进行清点、确认、反馈；

3.3.2 每个小组根据现场盘点计划作业安排，进行盘点，并且填写产品盘点表包括产品规格、产品批次、生产日期、供应商、产品数量等，逐一完成盘点计划；

3.3.3 将两个小组盘点数据进行核对。

3.4 复盘

3.4.1 将两个小组盘点数量不一致的产品或者货位，查找原因纠正错误，进行再次盘点，以再次盘点数据为准；

3.4.2 将盘点数据和系统数据进行核对，发现部分产品账物不符时，应立即查找原因

、纠正错误，并再次盘点现场实际产品数量，以最终盘点数据为准。

3.5 提交盘点报告

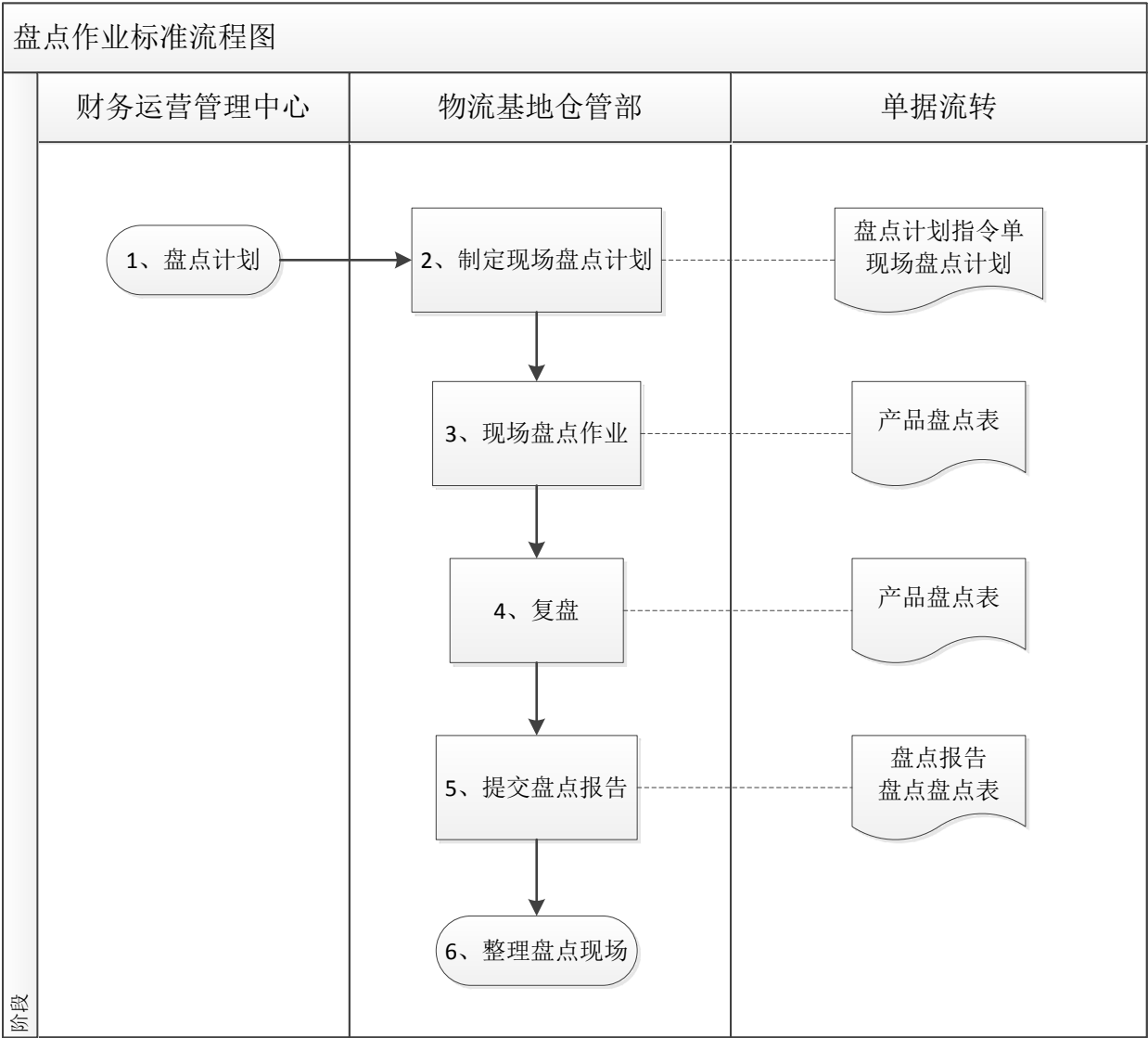
仓管部制定盘点报告，将盘点结果和账货不符产品信息及时通知财务运营管理中心，财务运营管理中心进行账务处理，确保系统库存和实物库存一致。

3.6 整理盘点现场

3.6.1 将所有盘点产品正确归为；

3.6.2 清理盘点作业现场卫生。

3.7 盘点作业标准流程图



六、实施保障

1 管理制度

明确仓储团队组织架构、人员职责以及行为规范，按照本规范规定各物流仓储的作业流程、操作要求执行到位。

2 人员

2.1 配备满足仓储作业服务需要的从业人员，培训上岗，特殊岗位的从业人员应具备相应的资格证书；

2.2 仓储作业服务人员应认真履行职责并遵守本规范操作要求和行为规范等。

3 设施设备

3.1 应具备冷冻要求的仓储场地和设施、设备，并保证设施、设备完好。

3.2 应具备符合消防和作业安全要求的仓储场地和设施、设备，并保证设施、设备完好。

3.3 应具有与产品相适应的仓储作业工具及辅助性设备并正常运行。

4 信息管理

应及时对仓储作业关键环节信息进行记录、保存和反馈，以满足内部管理及物流配送计划中心和物流中央指挥中心查询需求。仓储作业关键环节信息包含库区库位、规格型号、批次、数量、状态、条码记录、盘点记录、出入库作业记录等。

5 安全管理

5.1 定期对仓库进行安全检查，发现安全隐患应及时整改。

5.2 针对火灾、水浸、潮湿等自然灾害或其他可能导致货物损失的安全事故，应制定防范措施和应急预案。

5.3、宣传品装卸的配合能力



为保证快速、高效装卸，积极打造一流的形象，制定公司装卸管理制度，望遵守。

为保证文明、快速、高效装卸，经研究，决定制定公司装卸管理制度，望认真遵守。

（一）货物装卸要求

安全第一，轻拿轻放，堆码稳固，预留通道，横看成行，竖看成列，标签向外，箭头朝上，大不压小，重不压轻，好不压坏，木不压纸，方不压圆，干湿分开。

第一、装卸人员入职后必须掌握公司仓库区域划分情况，以及各区域的具体功能作用：

第二、仓库货物堆放要求：各个客户的货物间要留有间隙或其他明显标识区分，以防混淆。

第三、操作员、装卸人员（含叉车司机）入职后必须掌握仓库内各类搬运和装卸设备的日常维护、正确使用与管理的方法。

第四、公司的叉车司机必须能进行叉车日常维护和普通故障的排除；装卸人员必须懂得各类手推车的结构、维护与使用。

第五、叉车作业时，一定要有人员在旁指挥与协助，其他人员不得在旁围观，要特别注意人员与货物的安全，不要损坏被装卸的货物和临近的货物，保证货物堆码与摆放整齐、平稳。

第六、装卸人员在用各类手推车（老虎车）时，在装货物时不得强行将手推车插入货垛底，原则上要有人从旁协助，以保证货垛底层货物包装的完好性；卸车时不能用抛甩、脚踢的方式使货物快速存放到位。

第七、装卸人员入职后要学会在捆绑货物、防雨篷布时绳子打活结的方法。

第八、对客户送货来的车辆，装卸人员要注意车辆的车厢及篷布状况，发现异常情况要及时提醒客户。

第九、装卸人员要根据货物的特性、卸车操作员的特别提示，在货物搬运、卸车过程中做好对易碎、易损、贵重、精密货物的保护：装卸工具上铺垫保护物、轻拿轻放、放置稳固、整齐、货物严禁倒置等。

第十、装卸人员在卸车时要就发现或新发生的货物质量异常（货物、包装变形或破损、泄漏等）立刻报装卸操作员处理

第十一、装卸人员在卸车时将货物按客户进行分类，有批次要求则还要进行货物分批，并将货物放在仓库指定位置，如发现货物数量异常情况要立刻报告经理处理。

第十二、装卸人员在卸车过程中要及时用包装带、胶纸等将包装

破损的货物重新包装好。

第十三、装卸人员在进行货物卸车的同时要协助卸车操作员做好货物运号标签的检查、张贴或补贴。

第十四、装卸人员在装卸货物时要小心谨慎，轻拿轻放，货物要沿区域线整齐堆放；做到货物横看成行，竖看成列，垛形垂直；大不压小，重不压轻、好不压坏；并按包装箱上标识的箭头方向正放，严禁倒置；货运标签朝外，便于查看。

第十五、袋装货物一律成垛堆码，一般情况下，每垛货物的件数相同，要视货物的重量、耐压强度和高度来确定每垛货物的高度（不准超高码放）：方便拿取和保证人员、货物的安全。

第十六、箱装货物，一般情况下，每垛高矮要一致且件数相同，垛向相同，排列整齐，不可倾斜，排列后余下的零星货物，须放置在最显眼处。

第十七、圆柱形货物水平放时，货物底部要加放垫板，以防其在装卸时滚动伤人损物。

第十八、杂货零担货要按票数分开，标示朝外且垛码件数一致。行距 0.5 米左右，条形货物要里顺集中堆放，圆柱形货物要竖放成形。

第十九、电器类货物一般要按货物包装上堆高提示进行堆码。

第二十、卸车操作员一定要监督装卸人员做好特殊类货物（如贵重、精密、易损、易碎和污染性）的隔离与保护措施，贵重货物不能长时间放在仓库门附近。

第二十一、在客户的货物发生损坏时，原则上每个客户的货物要依其好坏情况分开放置并作相应的识别标识。

第二十二、经理要每班安排相应的值班装卸人员协同操作员巡查仓库：仓库卫生情况、货物质量情况（如：货垛底部货物变形、虫鼠害情况、货物泄漏、雨天防水防潮等）、货物摆放情况（如：货物乱放、货垛倾斜、不整齐等）和货物安全情况，报告检查情况并及时采取相应的措施。

第二十三、装卸人员不得踩踏或坐在货物上，也不得将个人物品、仓库内用的各类工具等放在货物上。

（二）散装货物

1、根据物资的性能、形状、作业环境选择适用的工具和采用正确的装卸工艺；

2、做好机械与机械之间、机械与人力之间的配合工作，安全作业；

3、人力搬运较大的货物应注意有无裂缝，倒塌的危险，对不易搬动的应用撬棍拨动，不得用手拔，脚踏搬动时，应从上到下阶梯式落垛层层搬取，严禁掏挖，防止塌方；

4、作业完毕要做到“三清”。

（三）包装货物

1、根据货物的包装和性质不同而选配合的工具托盘等；

2、装车时要平稳牢固，四方整齐，点数清楚；

3、装车时工人不少于 2 人。

（四）、桶装物资

1、采用合适的工索具（铁担钩、桶钩）；

2、起吊前，应用手扶住钩子，待完全吃紧松手，稳起稳吊稳落；

3、卸装时要自上而下，不得从底层抽装，桶口视要求确定朝上或卧装；

4、装车不少于 2 人。

（五）危险品类

1、装运危险品前，应了解所装危险品的特性，按要求采取必要的防火、防爆、防毒、防腐蚀、防辐射等方面的安全措施，开好工前会，制订正确的作业方法；

2、严禁烟火，杜绝各类火种，严禁铁器撞击，穿钉鞋，防止摩擦起火；

3、作业人员与车辆应具有危险品操作证和准运证，做到定人定机定车，并会正确使用消防器材；

4、按规定穿戴好必要的防护用品，作业中的工索具设施应符合危险品作业要求，采用机械装卸时，应按规定负荷降低 25%；

5、装车工不少于 2 人，视作业情况进行轮换，安全员要根据实际到场监督；

6、采取必要的通风措施，谨慎操作，轻拿轻放，密切注意作业现场周围的动态，防止中毒、失火、爆炸等事故的发生；

7、作业过程中，一般不宜饮食，用过的防护用品应单独洗涤，作业人员沐浴后才能进入其它场所；

8、作业结束后，应做好清理工作，不能残留酸、碱、油质或危险物质。

4) 质量管理措施

6.1、项目包装方案

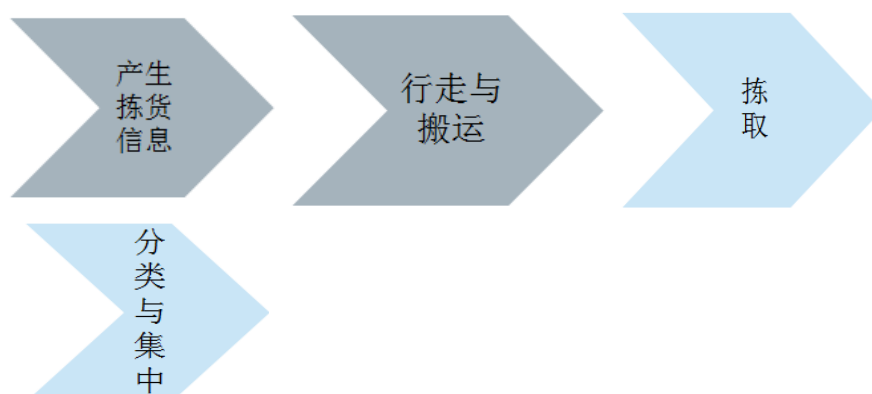
本公司为成品提供精美、牢固、整齐的包装。在多年的销售过程中受到各企事业单位的欢迎和好评。我公司对包装质量作出如下承诺

1. 本公司的成品不会出现锈斑、污点等脏物，成品保持干净、整洁。
2. 成品一律采用防水纸张打包，包装带牢固，包装的四角整齐、美观大方，包装的成品不散、不皱、不掉，易于堆放。
3. 采用密封车送货，保证在雨天等灾难性天气时能切实保护好成品并及时送达各单位。 档案袋：
 4. 折叠：严格按照国家标准或客户供样，整齐、美观。
 5. 粘：不散、不脱胶、牢固、耐用。
 6. 折页：前后页对齐，准确无误。
 7. 缝：不掉线、不断线，牢固、整齐。
 8. 胶：不脱胶，不掉页、不粘页。
 9. 包封面：外观精美、整洁，不散、不脱胶，装本平整。
 - 1) 成品的包装按照采购单位的要求及每件数量进行包装。
 - 2) 包装材料采用韧度好，防潮性能优的纸张或塑膜进行包装，确保成品不会出现锈斑、潮湿、污点等现象。
 - 3) 包装的成品美观大方、四角整齐，采用的包装带牢固，做到使成品不散、不皱、不掉、易于堆放。确保成品干净、整洁。
 - 4) 在成品的包装上注明采购单位名称、产品名称、规格及数量、生产厂家、批号等标志。
 - 5) 采用密封车送货，确保成品在运输过程中不被雨、雪、风的淋袭或机械损伤。保证成品完好无损的送达采购单位。

6) 未尽事宜，双方协商解决。

6.2、分拣中心服务质量管控

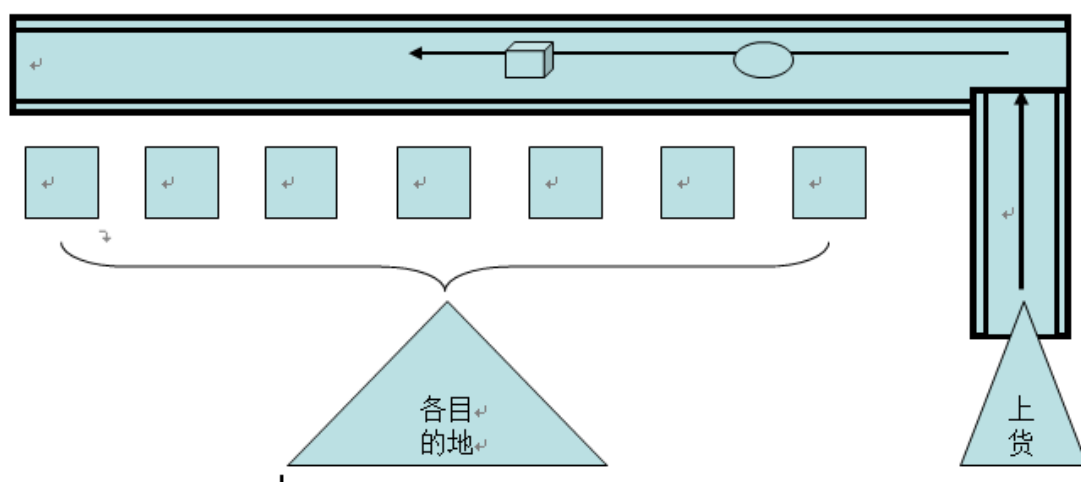
一、拣货作业的一般流程



二、分拣流程的布局

分拣流程要结合场地布局“L”、“U”、“T”、“H”、“非”、“十”字型模式来设计。

（1）“L”型：适用于：a. 网络最为常用的一种模式。b. 规模小、分拣目的地。好处：简单，方便。不宜：量较大时、分拣目的地过多时较不适用。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/708107113132007013>