

LS

中华人民共和国粮食行业标准

LS/T XXXXX—XXXX

代替 XX/T

粮食物流企业服务规范与运营管理指南

Service specifications and operations management guidelines for grain logistics enterprises

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家粮食和物资储备局 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 粮食物流企业分类 2

5 粮食物流企业服务规范 3

6 粮食物流企业运营管理指南 6

参考文献 10

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。

本文件由国家粮食和物资储备局提出。

本文件由全国粮油标准化技术委员会（SAC/TC 270）归口。

本文件起草单位：武汉轻工大学。

本文件主要起草人：陈倬、单初、祁华清、谭勇、张阐军。

粮食物流企业服务规范与运营管理指南

1 范围

本文件规定了粮食物流企业服务与运营管理的术语和定义、分类和服务规范、运营管理指南等内容。本文件适用于提供粮食物流服务的企业，也可供粮食物流中心和粮食配送中心参照使用。

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 17109 粮食销售包装
GB/T 24904 粮食包装 麻袋
GB/T 24905 粮食包装 小麦粉袋
GB/T 29890 粮油储藏技术规范
GB/T 37710 粮食物流名词术语
LS/T 1702 粮食信息分类与编码 粮食属性分类与代码
LS/T 1703 粮食信息分类与编码 粮食及加工产品分类与代码
LS/T 1705 粮食信息分类与编码 粮食设施分类与代码
LS/T 1706 粮食信息分类与编码 粮食设备分类与代码
LS/T 1707.1 粮食信息分类与编码 粮食仓储第1部分：仓储作业分类与代码
LS/T 1707.2 粮食信息分类与编码 粮食仓储第2部分：粮情检测分类与代码
LS/T 1707.3 粮食信息分类与编码 粮食仓储第3部分：器材分类与编码
LS/T 1805 粮食数据采集技术规范 政策性粮食收购
LS/T 1806 粮食信息系统网络设计规范
LS/T 1807 粮食信息安全技术规范
LS/T 1808 粮食信息术语 通用
LS/T 1809 粮油储藏 粮情测控通用技术要求
LS/T 1810 粮油储藏 粮情测控分机技术要求
LS/T 1811 粮油储藏 粮情测控软件技术要求
LS/T 1812 粮油储藏 粮情测控信息交换接口协议技术要求
LS/T 1813 粮油储藏 粮情测控数字测温电缆技术要求
LS/T 1819 粮食流通电子标识数据规范
LS/T 8011 散粮接收发放设施设计技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

粮食物流 grain logistics

将粮食由供应地向需求地流动中的储存、运输、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等功能有机结合，通过计划、控制和系统管理，整合资源，一体化运作，满足用户要求的过程。

[来源：GB/T 37710，2.33]

3.2

粮食物流服务 grain logistics service

为满足客户的粮食物流需求所实施的一系列物流活动。

[来源：GB/T 37710, 2.37]

3.3

粮食物流作业服务 grain logistics operation service

为客户提供包括粮食仓储、运输与配送、装卸与搬运、包装与流通加工等粮食物流基本功能及其信息处理的业务活动。

3.4

粮食物流信息服务 grain logistics information service

将粮食物流各个环节及各种物流作业的信息进行实时采集、分析、传递，并向客户提供各种作业明细信息及咨询信息的业务活动。

3.5

粮食物流增值服务 grain logistics value-added service

在完成粮食物流基本功能的基础上，根据客户需求提供包括市场调查与预测、采购及订单处理、物流咨询、物流系统设计、物流方案规划与选择、库存控制决策建议、货款回收与结算、教育与培训等各种延伸业务活动。

3.6

粮食物流企业 grain logistics enterprise

从事粮食物流基本功能范围内的物流业务设计与系统运作，具有与物流业务相适应的信息管理系统，实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源：GB/T 37710, 2.47]

3.7

粮食物流管理 grain logistics management

为了以最低的粮食物流成本达到客户所满意的服务水平，对粮食物流进行优化计划、组织、协调和控制的活动。

[来源：GB/T 37710, 5.24]

3.8

粮食物流企业运营管理 operations management in grain logistics enterprises

粮食物流企业对其粮食物流主营业务流程的计划、实施、控制和改进的过程。

[来源：GB/T 37710, 5.38, 有修改]

4 粮食物流企业分类

4.1 分类原则

- 4.1.1 符合本文件 3.6 定义的企业。
- 4.1.2 相近业务可合并为同一类型。
- 4.1.3 以企业的粮食物流主营业务收入为主要依据。

4.2 企业类型

4.2.1 仓储型粮食物流企业

仓储型粮食物流企业同时符合以下要求：

- a) 以从事粮食仓储业务为主，具有一定规模；

- b) 能为客户提供粮食接收、储存、发放服务及其配套进出仓作业，以及相关增值服务；
- c) 自有一定规模的粮食仓储设施、设备，自有或租用必要的粮食运输工具；
- d) 具备信息服务功能，能为客户提供粮食储存状态的数据查询、监控。

4.2.2 运输型粮食物流企业

运输型粮食物流企业同时符合以下要求：

- a) 以从事粮食运输业务为主，具备一定规模；
- b) 能为客户提供粮食直达运输、中转运输服务及其配套装卸作业，以及相关增值服务；
- c) 自有一定数量的粮食运输工具和设备；
- d) 具备信息服务功能，能为客户提供粮食运输状态的数据查询、监控。

4.2.3 综合型粮食物流企业

综合型粮食物流企业同时符合以下要求：

- a) 能从事粮食仓储、运输、配送、装卸、搬运、包装、流通加工等多种物流作业服务，具备一定规模；
- b) 自有或者租用必要的粮食运输工具、仓储设施及相关设备；
- c) 具有一定市场覆盖面的粮食集散、分拨、配送网络；
- d) 具备信息服务功能，能应用信息系统对粮食物流服务全过程进行状态查询、监控，为客户提供信息平台服务；
- e) 能为客户制定系统化的粮食物流解决方案，为客户提供市场调研、物流规划、方案设计、订单处理、库存控制、货款结算、教育培训等粮食物流增值服务。

5 粮食物流企业服务规范

5.1 基本要求

5.1.1 总则

- 5.1.1.1 贯彻以客户为中心的服务理念。
- 5.1.1.2 以合法、规范的物流服务合同为依据。

5.1.2 企业基本条件

- 5.1.2.1 具有从事粮食物流业务的营业资质。
- 5.1.2.2 具备健全的质量管理体系。
- 5.1.2.3 具备消防、防盗、交通和预防灾害性天气等安全管理制度。
- 5.1.2.4 特殊岗位从业人员具备相应的资格证书。
- 5.1.2.5 具有满足客户需求的粮食物流资源整合能力。

5.1.3 社会责任

- 5.1.3.1 遵守安全、环保、卫生等方面的法律、法规的规定。
- 5.1.3.2 提高资源的利用率。

5.2 作业服务规范

5.2.1 仓储服务规范

5.2.1.1 收货作业

收货作业包括以下内容：

- a) 根据下发的入仓粮食信息，制定到货入仓作业计划；
- b) 规定站内粮食运输车辆行驶路线、限速标准、停靠点以及卸货站台，合理设置到货窗口时间避免拥堵；
- c) 根据合同规定的粮食计量方法、质检验收标准，执行入仓粮食计量和验收，验收合格的粮食可继续执行入仓程序，并履行完整的交接程序，交接记录清晰、易于辨识和搜索；

- d) 按照 LS/T 1702、LS/T 1703 确定的编码方法及代码结构，记录包括粮食物权、品种、属性、数量、质检、到仓时间等信息，完成待入仓粮食的数据采集、编码及录入。

5.2.1.2 入仓作业

入仓作业包括以下内容：

- a) 仓内储存条件符合 GB/T 29890 规定的仓储设施与设备的基本要求；
- b) 综合考虑货主、粮食种类等级、生产年份、储存条件要求、储存期限，合理规划粮食储存货位；
- c) 按照合同要求进行入仓粮食的预处理；
- d) 可使用集装器具进行入仓粮食集装，合理堆存，确保堆码规范；
- e) 按照 LS/T 1705、LS/T 1706、LS/T 1707.1 确定的编码方法及代码结构，记录包括来粮运输形式、入仓方式、集装形式、所在货位、入仓价格、预处理等环节的信息，完成入仓作业过程的数据采集、编码及录入。

5.2.1.3 储存作业

储存作业包括以下内容：

- a) 采用 GB/T 29890 规定的储藏技术，确保粮食质量达到要求；
- b) 控制粮食储存损耗，不超过合同规定的损耗定额；
- c) 执行在库粮食检测、调控、技术处理（通风除虫）等作业，按照 LS/T 1707.1、LS/T 1707.2、LS/T 1707.3 确定的编码方法及代码结构，记录包括粮食物化状态、技术处理参数等信息，完成在库粮食的数据采集、编码及录入。

5.2.1.4 出仓与发货作业

出仓与发货作业包括以下内容：

- a) 根据下发的出仓信息，制定粮食出仓作业计划；
- b) 根据粮食计量方法、验收原则、运输包装要求，执行出仓粮食计量、验收及集装，对合格的粮食按照 GB/T 29890 规定的出仓要求执行出仓作业，将粮食装上火车、汽车、轮船等交通工具，完成粮食发货作业；
- c) 履行完整的交接程序，交接记录清晰、易于辨识和搜索，按照 LS/T 1819 确定的电子标识数据规范进行发货作业数据采集、编码及录入，提交粮食在库期间信息。

5.2.2 运输与配送服务规范

运输与配送服务包括以下内容：

- a) 制定合理的运输与配送计划；
- b) 综合考虑货主、粮食种类等级、生产年份、物化环境条件要求，采取适当的设施、设备及措施，合理配载，避免混装；如因特殊情况必须拼装时，采取隔离措施，做出明显标识，并详实记录；
- c) 粮食起运前，分配控制号，与运输工具、驾驶人员、路线计划关联，运输过程中按照时间顺序和统一的识别编码记录，跟踪粮食状态；多式联运过程中控制号保持不变；
- d) 控制粮食运输损耗，货损、货差控制在合同约定的允许范围之内；
- e) 粮食按时送达并完成交接手续，交接记录清晰、易于辨识和搜索；多式联运涉及多个承运人时，记录包括各执行环节交接情况；
- f) 在多式联运中，可使用集装箱、托盘、周转箱、半拖车等运储一体化工具，符合粮食安全、卫生的规定要求；
- g) 详实记录包括粮食物权、起止地点、车船号、变更轨迹等信息，按照 LS/T 1819 确定的电子标识数据规范进行数据采集、编码及录入。

5.2.3 装卸与搬运服务规范

装卸与搬运服务包括以下内容：

- a) 根据作业场地条件、粮食品种、集装类型、数量等，选择适当的装卸搬运设施设备，如果是散粮，符合 LS/T 8011（所有部分）中的规定；
- b) 执行装卸搬运设施设备的操作规定，规范装载和卸载流程，避免环境污染；

- c) 控制粮食装卸损耗，货损、货差控制在合同约定的允许范围之内。

5.2.4 包装与流通加工服务规范

包装与流通加工服务包括以下内容：

- 粮食包装材料符合 GB/T 17109、GB/T 24904、GB/T 24905 确定的技术要求；
- 粮食流通加工过程符合合同约定的工艺要求或流程；
- 按时完成粮食包装和流通加工作业，作业过程的控制与结果在合同约定的允许范围之内；
- 记录粮食包装及流通加工的时间、技术处理参数、数量等信息，按照 LS/T 1703 确定的编码方法及代码结构进行数据采集、编码及录入。

注：上述作业服务规范中涉及到政策性粮食的数据采集，按照 LS/T 1805（所有部分）中的规定执行。

5.3 信息服务规范

信息服务包括以下内容：

- 按照 LS/T 1806、LS/T 1807、LS/T 1808 确定的粮食信息管理基本要求，采用合适的信息技术，开发粮食物流信息系统或信息平台，满足客户对粮食物流信息服务的需求；
- 提供仓储服务的企业，按照 LS/T 1809、LS/T 1810、LS/T 1811、LS/T 1812、LS/T 1813 确定的技术要求配置粮情测控系统，满足客户对于粮食状态跟踪监控的需求；
- 按时、准确、完整地向客户提供信息；
- 整个粮食物流过程中的数据采集、处理、存储与交换，符合 LS/T 1702、LS/T 1703、LS/T 1705、LS/T 1706、LS/T 1707.1、LS/T 1707.2、LS/T 1707.3、LS/T 1805 确定的编码方法及代码结构的技术要求；
- 对于运输型和综合型粮食物流企业，能开发粮食物流状态跟踪系统，利用现代先进信息技术，获取粮食物流动态信息，实现对粮食质量安全的全程可追溯。

5.4 增值服务规范

增值服务包括以下内容：

- 制定粮食物流总体发展战略；
- 制定粮食物流系统规划；
- 制定粮食物流设施设备规划；
- 制定粮食运输、仓储、流通加工、配送、信息处理等物流活动的运行方案；
- 制定支持粮食物流业务运作的信息系统解决方案；
- 制定粮食物流流程与物流作业程序的优化方案；
- 制定粮食物流成本核算和测控的方案；
- 制定粮食物流服务质量的考核方案；
- 制定与客户沟通及持续改进的方案。

5.5 重要服务质量指标

5.5.1 回单准时率

指统计期内准时反馈回单的任务单数量与总任务单数量的比率。按式（1）计算：

$$\frac{\text{准时反馈回单的任务单数量}}{\text{总任务单数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

5.5.2 回单完整率

指统计期内完整反馈回单的任务单数量与总任务单数量的比率。按式（2）计算：

$$\frac{\text{完整反馈回单的任务单数量}}{\text{总任务单数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

5.5.3 准时提货率

指合同约定时间内到达指定地点提货的任务单数量与总任务单数量的比率。按式（3）计算：

$$\frac{\text{到达指定地点提货的任务单数量}}{\text{总任务单数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

5.5.4 准时送达率

指合同约定时间内送达的任务单数量与总任务单数量的比率。按式（4）计算：

$$\frac{\text{送达的任务单数量}}{\text{总任务单数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

5.5.5 货损率

指统计期内交货时损失的粮食数量与应交付的粮食数量的比率。按式（5）计算：

$$\frac{\text{交货时损失的粮食数量}}{\text{应交付的粮食数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

5.5.6 货差率

指统计期内粮食累计差错数量占粮食总数量的比率。按式（6）计算：

$$\frac{\text{粮食累计差错数量}}{\text{粮食总数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

5.5.7 有效投诉率

指统计期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。按式（7）计算：

$$\frac{\text{客户有效投诉涉及订单数}}{\text{订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

5.5.8 投诉响应时间

指从接到客户投诉到反馈所用时间，以小时为单位计算。

5.5.9 服务态度

涉及接口人员工作配合度、突发事件处理能力、流程执行情况等。

5.5.10 调拨及时率

指统计期内粮食在不同粮库之间调拨的效率。按式（8）计算：

$$\frac{\text{按时完成的调拨单数}}{\text{调拨单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

5.5.11 库存准确率

指统计期内账面库存和实际库存相比的准确率，以单位时间（年）内出错次数为衡量标准。按式（9）计算：

$$\frac{\text{出现账物不符的次数}}{\text{总盘点次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

6 粮食物流企业运营管理指南

6.1 基本要求

6.1.1 制定企业运营的管理方针。

6.1.2 设计运营管理的体系结构。

6.1.3 制定运营管理的工作流程。

6.1.4 对日常运营活动进行控制。

- 6.1.5 对运营管理体系进行评价。
- 6.1.6 根据评价结果对运营管理体系进行改进。
- 6.1.7 对员工进行相关法律、法规、标准、安全和技能方面的培训。

6.2 管理方针

- 6.2.1 与企业的宗旨、目标、责任、文化相适应。
- 6.2.2 设施设备达到消防、设计规范和运行的要求，以及符合粮食行业相关标准的要求。
- 6.2.3 提高客户满意度，增加客户价值。
- 6.2.4 节约社会资源，提高资源利用率和社会物流效益，体现企业的社会责任。
- 6.2.5 降低企业物流成本，提高企业运营效率、自身和客户经济效益。
- 6.2.6 提高信息化程度，满足客户对粮食物流信息的需求。

6.3 体系结构

粮食物流企业运营管理体系结构分为企业决策层、企业部门层和部门内部层三个层面，以及目标层、业务层、职能层和实施层四个层级。宜规定各个层级运营管理的内容和重点，以及层级之间的逻辑关系，有助于对运营管理目标进行分解，逐级落实到各具体岗位并指导操作。粮食物流企业运营管理体系结构可参照图1进行分解。

层面	层级	示意图	含义
	目标层		目标层定义了粮食物流企业运营的目标及管理方针，从客户服务、社会责任、经济效益的角度明确企业运营管理的业务基础。运营管理目标应该与企业的战略目标、宗旨保持一致。
	业务层		业务层明确了为实现某一运营目标企业应开展的业务类型以及各业务的具体内容和流程。以“客户服务”为例，粮食物流企业应确定其提供的物流作业服务、信息服务和增值服务的具体内容和服务规范。
	职能层		针对企业开展的每一项具体业务，界定其流程上的关键控制点，确定企业内部各相关部门的对应职能、职责和目标，并建立各部门间的协调机制。示意图是以“作业服务”业务为例。
	实施层		根据各部门的职责内容和流程控制要求，在实施层确定各部门内部的岗位以及各岗位的操作细则，并确保与所属部门目标及对应业务流程规范要求的一致性。示意图是以“仓储部”为例。

图1 粮食物流企业运营管理体系结构分解参考示意图

6.4 工作流程

粮食物流企业运营管理工作流程宜基于“计划——实施——控制——改进”的管理逻辑进行制定，可参照图2所示的工作流程。其中组织机构及职责、管理制度、评价与改进、人员培训是企业运营管理得以有效实施的重要保障。

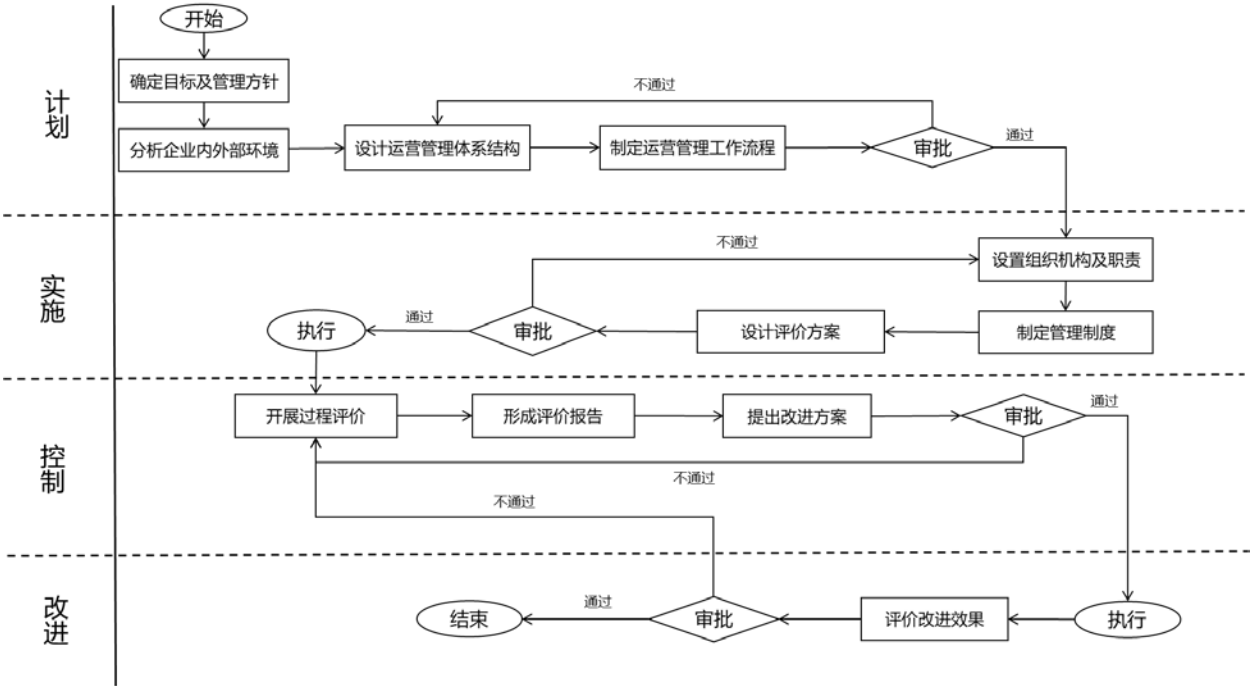


图2 粮物流企业运营管理工作流程参考示意图

6.5 实施保障

6.5.1 组织机构及职责

组织机构及职责包括以下内容：

- a) 企业运营管理组织机构包括但不限于企划、仓储、运输、客户服务、信息管理等部门；
- b) 明确各部门的职能、职责和目标，部门之间相互监督、分工协作；
- c) 明确各部门内部的岗位设置、职责和权限、工作程序。

6.5.2 管理制度

管理制度包括以下内容：

- a) 遵循企业文化、符合企业战略发展需要的运营管理方针；
- b) 用于明确组织结构、部门职能、责权关系等的文件；
- c) 用于指导作业方法、作业程序、建议、技术标准等指南性的文件；
- d) 用于表述与运营相关的法律、法规等要求的文件；
- e) 用于记录运营过程相关事项的文件；
- f) 与运营相应的内部财务管理制度；
- g) 各运营环节的财务处理方式和成本核算方法。

6.5.3 评价与改进

评价与改进包括以下内容：

- a) 根据相关标准、自身情况、客户要求、管理方针及管理制度，制定一套评价方案，确保各作业活动的有效实施和保持；
- b) 评价方案宜包括评价准则、评价范围、评价周期、评价实施机构及职责、评价方法等内容；
- c) 评价结果宜形成文件，及时报送相关管理人员采取措施，以消除不合格项；
- d) 宜建立一套改进程序，根据评价结果采取纠正和预防措施，并对改进情况进行跟踪，包括对所采取措施的验证和验证结果的报告；
- e) 根据经营环境和自身条件的变化，对建立的运营管理体系进行完善，以确保体系的持续性、充分性和有效性。

6.5.4 人员培训

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/848121134017006120>