

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

团 体 标 准

T/GBA XXXX—XXXX

汽车备件场景物流服务规范

Logistics service specification for automobile spare parts scene

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

粤港澳大湾区标准创新联盟 发 布

目 次

前言 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务能力保障 1

 4.1 服务提供方 1

 4.2 管理制度 1

 4.3 人员 1

 4.4 设施设备 2

 4.5 系统 2

5 服务提供 2

 5.1 前置加工服务 2

 5.2 仓储服务 3

 5.3 配送服务 5

6 服务评价与改进 7

参考文献 8

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。

本文件由粤港澳大湾区标准创新联盟智慧物流委员会提出。

本文件由粤港澳大湾区标准创新联盟归口。

本文件授权粤港澳大湾区标准创新联盟组织伙伴和所有成员单位使用，联盟组织伙伴需等同采用转化为自身团体标准，并在全国团体标准信息平台上公开标准基本信息。

本文件起草单位：日日顺供应链科技股份有限公司、浙江吉利控股集团有限公司、青岛家哇云网络科技有限公司、深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、青岛日日顺供应链发展有限公司、智运天下（上海）科技有限公司、山东云顺科技有限公司。

本文件主要起草人：乔显苓、蔡国良、孙潇峰、宋雪峰、张杰、赵会、高国庆、谢雨廷、李进。

本标准为首次发布。

汽车备件场景物流服务规范

1 范围

本文件规定了汽车备件场景物流服务的服务能力保障、服务提供、服务评价与改进内容。
本文件适用于汽车备件物流服务商、品牌商、物流加盟商。

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 31152 汽车物流术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车备件 automobile spare parts

用于汽车售后服务的零件及部件。

[来源：GB/T 31152-2014，3.1.3]

3.2

前置加工 front machining

对商家出厂备件进行质检、翻包、贴码、打包等操作的业务模式。

3.3

前置加工中心 front machining center

进行前置加工、暂存等业务的场地。

3.4

汽车备件场景物流 automobile spare parts scene-based logistics

为汽车厂商提供覆盖出厂到末端的前置加工、仓储、配送等一体化解决方案的物流模式。

4 服务能力保障

4.1 服务提供方

服务提供方应具备以下能力：

- a) 拥有提供汽车备件场景物流服务所需的运营管理制度；
- b) 拥有提供汽车备件场景物流服务相关技能的从业人员；
- c) 拥有提供汽车备件场景物流服务所需的设施设备；
- d) 拥有系统汽车备件场景物流服务所需的管理信息系统。

4.2 管理制度

4.2.1 应建立汽车备件场景物流服务相关的数据、设备、系统、作业规范等制度。

4.2.2 应建立汽车备件场景物流服务的质量和绩效评价体系。

4.2.3 应建立汽车备件场景物流服务的应急处理预案。

4.3 人员

4.3.1 应包括服务方案设计人员、实施人员、系统维保人员等，应接受过相关法律法规培训。

4.3.2 应经过相关的安全教育和培训，遵守相关的安全规定。

4.4 设施设备

应配置提供汽车备件场景物流服务所需的前置加工、仓储、配送等相关设施设备，包括识别类、分拣类、输送类、仓储类、包装类、装卸搬运类、运载类、配送类等。

4.5 系统

4.5.1 应配置提供汽车备件场景物流服务所需的信息系统，包括订单管理系统、仓储管理系统、运输管理系统、服务质量管理体系、结算系统、客户管理系统等。

4.5.2 系统应实现全流程可视化。

5 服务提供

5.1 前置加工服务

5.1.1 接收计划

前置加工中心单证员应及时接收每月月初商家根据市场需求下达的当月领料计划。

5.1.2 辅料储备

单证员应将领料计划同步商家工艺人员测算辅料储备清单，并下达辅料计划，商家供应部分批次安排辅料到货，单证员根据到货进展催促未到辅料及时交付；如遇临时领料计划造成辅料不足的情况，应紧急提报辅料需求到商家供应部，督促辅料到位。

5.1.3 货物交接

领料员接到通知后前往工厂指定地点领料，交接前应确认物料数量准确、质量完好，不合格的当场拒收调换：

- a) 数量较多、价值较低的塑料件、钣金件等宜采用抽检的方式检查；
- b) 数量较少、价值较高（单价超过 1000 元）的电气件、大灯类等应逐箱检查。

5.1.4 备件转移

备件应分焊装车间和其余车间两类进行转移：

- a) 焊装车间备件经简单加固防护即可发货到商家电镀车间进行集中电泳（加固要求见5.1.6）；
- b) 其余车间备件应由领料员统一转移至前置加工中心，厂内转运过程中应注意备件及人员的安全，遵守商家工厂安全规定。

5.1.5 备件包装

包装员交接备件后，应按照《备件包装工艺指导书》对备件进行最小包装，当天领料完成的常规采购件在2日内完成，紧急采购件1日完成：

- a) 纸箱包装：
 - 1) 单个纸箱包装的备件应注意备件的正常摆放位置（一般重心朝下，最安全的角度在下面），向上标志应与备件重心方向保持一致；
 - 2) 内空隙位置应用填充物填充，防止备件在箱内晃动，填充物应使用环保材料；
 - 3) 易损、贵重备件应用内衬固定填充，常用内衬材料包括瓦楞纸板、牛皮纸卷、纸浆模塑、蜂窝纸板、EPE（珍珠棉）、EVA发泡、无纺布等；
 - 4) 包装完成的纸箱应用缠绕膜缠绕3圈，摆放纸箱（容器）不应超出托盘；

- b) 塑料袋包装：使用塑料袋包装的备件应密封袋口，防止备件滑出袋口、易生锈备件与水气接触而生锈以及备件之间相互碰撞刮花；
- c) 气泡纸包装：使用气泡纸包装的钣金件，尖角、支架等每个点应包装到位，不应出现裸露的情况，胶带封口应平整牢固。

5.1.6 调拨出库

调拨出库分主动调拨和被动调拨两种方式进行：

- a) 主动调拨：焊装车间出库备件经简单加固防护即可发货到商家电镀车间进行集中电泳，包括四门两盖、左右侧围、翼子板等，打包要求如下：
 - 1) 备件和料架的卡位应一致，确保备件在料架上的稳固程度；
 - 2) 备件和料架之间应加装必要的防护隔垫（新料架初期视稳固程度而定）；
 - 3) 整托备件和料架之间应增加打包带固定，打包带和备件之间使用珍珠棉隔开，避免直接接触备件在调拨途中出现勒痕，打包带紧张程度以5公分为宜，四门两盖应打交叉十字固定；
 - 4) 整架应缠膜进行防尘，缠绕膜从料架底脚开始到顶柱全封闭；
 - 5) 料架顶部应使用气垫膜整包防护，避免转运途中篷布坏损造成雨水浸入、备件生锈，防水只做上层料架即可；
 - 6) 应张贴唛头，唛头为单证员根据实际装架备件信息打印，物料信息包含物料编码、物料名称、备件数量、发运仓库/车型；
- b) 被动调拨：除集中电泳件之外的其他各种备件，应由前置加工中心发往全国各地仓库，打包要求如下：
 - 1) 包装顺序应以“先整后散，先大后小，重不压轻”为原则；
 - 2) 非打托运输包装箱应控制在25公斤以内（单一品种除外）；
 - 3) 易变形或是易碎件应使用周转箱并用气泡袋、纸皮等填充物隔开；
 - 4) 调拨清单上应编箱号，箱号唛头统一贴在外箱的左上角，唛头字迹清晰、书写规范，调拨清单上所编箱号与唛头所填写的箱号要一致；
 - 5) 体积小的备件，应统一放置在一个纸箱内，一些不能折叠的配件，应用纸片夹好；
 - 6) 应平整的放入纸箱或托箱内，防止损坏，同时注明“内有备件”字样及勿压标识。

5.1.7 仓配交接

调拨备件装车前前置加工中心仓管员应与司机进行实物交接，核对备件外包装数量及质量。

5.1.8 备件装车

备件调拨装车时应注意上层料架和底层料架之间的卡口必须对应，避免脱扣；做了防水措施的料架放在上层，料架最高两层，避免超高码放，料架应让司机使用缆绳固定后进行封篷。

5.1.9 器具返回

用于发往商家电镀车间的料架，应在备件接收后退回前置加工中心料架暂存区。

5.2 仓储服务

5.2.1 入库

5.2.1.1 入库计划制定

商家对接人员应提前一天为仓库提供发运信息，包括到货车型、到车数量、到货时间、中转器具数量等，告知仓库提前准备资源和入库作业。

5.2.1.2 入库准备

仓库人员应提前准备容器（包含但不限于托盘、料盒），粘贴容器码，多个容器不应共用一个容器码。

5.2.1.3 新品物料维护

当到货含新品时，应对新品进行实物现场采集并在系统录入。

5.2.1.4 卸货

仓库人员应引导司机靠至对应月台，由叉车工、装卸工进行卸货：

- a) 雨雪等天气应在有雨棚且能保障货物不被雨水淋湿的情况下卸车；
- b) 卸货前，仓库人员应提前对在车货物的外包装进行大体查验，大面积的破损、水渍、油污等异常情况应拍照留存；
- c) 卸货时应提前查看货物在车状况，及时规避倾斜掉落的风险；
- d) 卸货应在确保人员安全的情况下进行，所有操作应符合安全规定；
- e) 卸货时产品应轻放，不应抛、扔、甩或使用身体的某部位（腿、手肘、脚等）顶入产品，以免内部变形、破损等现象发生；
- f) 卸货时不应脚踩产品上，特殊情况时，应脚踩硬板进行作业；
- g) 重物（30kg以上）或大体积的大型产品应由两人一组进行搬运，严禁拉拽打包带，以免造成外包装严重勒痕破损；
- h) 卸货时，同一型号物料应集中码放，标签统一朝外，方便分拣人员核查；
- i) 卸货时所有外包装向上标志的物料以及玻璃制品应站立存放，并使用缠绕膜防护，避免倾倒；
- j) 叉车作业前应确认周边环境安全并全程系好安全带，作业时地面人员应保持3米安全距离，叉车下不应站人；
- k) 叉车进行托盘卸货时应确保货物平衡，不应使用单叉铲进行挑、拖，避免造成倾覆。

5.2.1.5 到货质检

仓库人员应对到货进行数量清点、外箱状态检查，并进行双方确认和台账登记，存在货差、外包装破损或变形严重时，应及时处理。

5.2.1.6 分拣

仓库人员应对已卸车货物进行拆箱分拣，根据物料SKU大小、形状及重量等属性选择相应存放容器或储存设备，同一SKU货物应存放同一容器或托盘，分拣时应遵循先大后小、先整后繁、先易后难的原则：

- a) 先大后小：应首先将保险杠、门体、侧围等大件清点完成入库后转移至上架暂存区，减轻分拣面积压力；
- b) 先整后繁：应先将整托盘到货的物料清点完成，例如整托的油液、滤清器、电瓶、大灯等；
- c) 先易后难：应先将容易分拣的物料清点完成，再集中清点多SKU到货的围板箱内散件、小件。

5.2.1.7 货物上架

货物分拣完毕无异常后，仓库人员应将货物上架，上架时应遵循以下原则：

- a) 面签朝外：为了拣货员拣货作业时快速识别物料，实物上架时应将物料标签朝通道方向存放；
- b) 设置冷、热库区，根据物料周转频率选择相应库区：热区靠近出货口，周转频率高的物料，便于提高作业效率，比如汽车备件中的所有的保养件，四滤：空调滤清器、空气滤清器、机油滤清器、燃油滤清器、机油、刹车油、变速箱油、转向助力油、火花塞、刹车片、轮胎，冷区则反之；
- c) 同一品种在同一库区保管：为提高作业效率和保管效率，同一物品应放在同一库区保管，类似物品应放在同一库区或邻近库区；

- d) 根据物品重量安排保管位置：安排放置场所时，重物靠下，轻货往上，需要人工搬运的大型物品则以腰部的高度为基准，如发电机、刹车片、刹车盘、压缩机等，以提高效率和保证安全。

5.2.2 库内管理

5.2.2.1 管理原则

应遵循“安全、整理、整顿、清扫、清洁、素养”的6S管理要求。

5.2.2.2 货物码放

码放时应遵循以下原则：

- a) 应遵循货物外包装标识码放；
- b) 码垛应整齐，地堆存储时，垛高不应超过1.7米，堆垛不应倾斜或有晃动；
- c) 货物应上货架或托盘存储，不应直接落地；
- d) 托盘存储时，货物四边不应超出托盘外沿3厘米以上；
- e) 特殊货物要求：
 - 1) 侧围：应在专用料架上存储，如需临时存放，应立放于托盘，不应落地平放；
 - 2) 轮胎：应在专用料架上立放存储，不应平放；
 - 3) 玻璃：应立放存储，四周缠膜或捆扎带；
 - 4) 保险杠：使用周转铁框存储时，内侧应用纸壳将前后保险杠与铁框壁隔开。

5.2.2.3 货物盘点

盘点时应包括库位、货物品类、货物编码、货物数量、货物状态等信息，同时遵循以下原则：

- a) 应不定期滚动盘点，每月盘点比例应不低于总库位5%，不少于库存品种的10%，同时每半年度、年度应对库存货物进行全面盘点；
- b) 应在当日作业完毕后进行日常盘点，不应影响仓库日常作业；
- c) 应真实记录库位、货物信息，不应以感觉为依据记录，不应虚假盘点；
- d) 如出现差异，应整理复盘，及时处理。

5.2.3 出库

5.2.3.1 商家下达出库指令后，订单管理系统进行解析并下发至运输管理系统配车，同时仓库人员应进行拣货。

5.2.3.2 拣货完成后应进行打包装箱。

5.2.3.3 对于易损的灯具、冷凝器、散热器、玻璃、电池、钣金件、前后保及所有的集合包装箱等，仓库出库前应在外包装上贴“易损勿压”红色标签，以提醒装车及运输过程中注意规范操作，以免造成货损。

5.3 配送服务

5.3.1 装车

5.3.1.1 车况检查

车况检查应包括但不限于：

- a) 车队驻场调度应及时协调，车辆应严格按照波次要求时间内到达仓库；
- b) 装车前应检查车厢及侧壁有无凸起（铁钉、铁皮等），确保无油污、积水等；
- c) 雨雪天气应在有雨棚且能保障货物不被雨水淋湿的情况下装车。

5.3.1.2 货物入车

装货入车时应遵循以下原则：

- a) 不应直接踩踏在货物上，避免包装箱因受力造成凹陷和破损；
- b) 装卸操作不应拖拉拽、踢扔摔；
- c) 零星空间填充货物应合理，不应暴力挤压强行填充空间；
- d) 应确保雨布无破损，避免因淋雨造成湿箱。

5.3.1.3 在车码垛

码垛时应遵循大不压小、重不压轻、木不压纸、平整码放、合理隔垫、善于“搭桥”、木板隔垫、保险杠隔离的原则：

- a) 合理隔垫：异形件应与其他备件间放入缓冲材料，上下层间应放入缓冲材料使货物平整、均衡受力；
- b) 善于“搭桥”：装载钣金件时宜使用“搭桥”的装车方式，防止备件受压货损；
- c) 木板隔垫：应在重件与轻件之间应用木板隔垫，防止压力集中在一点导致备件发生受压变形；
- d) 保险杠隔离：保险杠与车厢壁接触的地方，应使用废纸壳包裹，避免保险杠边缘与车厢壁摩擦造成划伤磨损。

5.3.2 发运、在途

5.3.2.1 司机应按照波次发运时间及时发运。

5.3.2.2 司机在途时应严格遵守交通规则，异常情况处理如下：

- a) 如遇恶劣天气等客观不可抗力因素影响送达时效时：
 - 1) 应及时联系 4S 店收货人反馈具体情况，并表示歉意；
 - 2) 应及时按要求将“天气预警信息截图、带有时间水印的照片、车牌号、单号明细”反馈至中心客服；
- b) 如遇车辆故障、交通事故：应及时联系车队更换配送车辆，继续配送。

5.3.2.3 如因仓库、交接和装车作业等其他原因导致延误，在途时保证安全、不违背交通规则的情况下宜合理抢时间。

5.3.3 送达签收

5.3.3.1 预约

司机应在到达客户前1个小时，与客户进行沟通，将到达时间通知客户，确认是否可按计划送货：

- a) 客户做好收货准备，则按计划送达；
- b) 客户在约定时间不方便收货，但当日可以收货，应与客户约定当日延后送货，先送其他客户；
- c) 客户改变日期时应按照客户要求送货，并报备车队，由车队人员反馈至客服及商家。

5.3.3.2 客户收货

客户收货应满足以下要求：

- a) 到达后，司机应根据客户要求，将车辆停靠指定位置；
- b) 单据交与收货人后，司机应协助将货物卸在指定位置；
- c) 司机应确认卸货数量，避免货差、串货的情况；
- d) 如客户需拆箱验货，司机应协助进行。

5.3.4 配送运营监控

客服专员应对当日订单进行实时跟踪，了解订单配送状态，协助处理异常和推进配送目标达成：

- a) 订单状态跟踪：客服专员应跟踪货物在途状态，登记实时跟新订单配送进展台账，推进当日签收目标达成；
- b) 异常跟进处理：
 - 1) 应针对货损、货差等配送异常进行协助处理，登记并更新处理进展，直至异常解决；

- 2) 应针对客诉进行末端原因回访，梳理整改意见；
- c) 数据分析、推进整改：应对货损货差等异常进行数据分析，从品类、配送线路、货损原因等多维度展开，梳理整改意见至仓库和车队，由仓库和车队进行整改。

6 服务评价与改进

6.1 汽车备件场景物流服务评价宜采用内部评价和外部评价的方式开展：

- a) 内部评价由汽车备件场景物流服务提供方或平台实施，包括领料及时率、翻包入库及时率、入库及时率、出库及时率、配送到货及时率、货损率、品种准确率等。
- b) 外部评价由客户实施，包括客户满意度、成本优化、服务水平、货物安全、数据安全评价等。

6.2 应根据评价结果和客户投诉意见，进行服务的迭代优化。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
 - [2] WB/T 1102-2020 汽车售后服务备件仓储作业规范
-