|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.01 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 01 |

团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

快消品经销商仓储配送能力评估指标

Evaluation index of warehousing and distribution service capability of fast moving consumer goods dealer

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国仓储与配送协会  发布

1. 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。

本文件由中国仓储与配送协会经销商仓配分会提出。

本文件由中国仓储与配送协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

快消品经销商仓储配送能力评估指标

* 1. 范围

本文件规定了快消品经销商仓储配送能力评估指标。

本文件适用于快消品经销商仓储配送能力测评。

* 1. 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 18354 物流术语

* 1. 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。

快消品 fast moving consumer goods

快速消费品的简称，指使用时效短、消费频次高、消费量较大、流转速度快的消费品。  
注：快消品包括但不限于家庭日用品、个人护理品、食品饮料、酒水、生鲜果蔬。

快消品经销商 fast moving consumer goods dealer

从事快消品批量销售业务的商贸流通企业。

* 1. 快消品经销商仓储配送能力评估指标

快消品经销商仓储配送能力评估指标见表1。

1. 快消品经销商仓储配送能力评估指标

| **分类指标** | **序号** | **分项指标** |
| --- | --- | --- |
| 设施保障能力 | 1 | 仓库面积 |
| 2 | 车辆数量 |
| 3 | 信息化程度 |
| 4 | 作业管理 |
| 5 | 安全管理 |
| 业务运营能力 | 6 | 年配送额 |
| 7 | 年配送量 |
| 8 | SKU数量 |
| 9 | 配送门店数 |
| 10 | 人均拣货量 |

表1（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分类指标** | **序号** | **分项指标** |
|  | 11 | 单程满载率 |
| 12 | 库存周转次数 |
| 服务质量能力 | 13 | 配送准时率 |
| 14 | 责任货损率 |
| 15 | 帐货相符率 |
| 16 | 客户满意（投诉）率 |
| 注：分项指标说明见附录A。 | | |

* 1. 快消品经销商仓储配送能力评价
     1. 内部评价

企业应根据本文件与本企业的业务情况进行自我评价，与本企业的历史比较，与行业标杆比较，有针对性地采取改进措施，不断提高企业水平。

* + 1. 外部评价

应由行业组织或相关机构对企业进行评价，并树立行业标杆，促进全行业绩效的提高。

2. （资料性）  
   快消品经销商仓储配送能力评估指标中各分项指标说明

仓库面积：为开展业务所使用的仓库面积（m2），包括自有与租用。

车辆数量：为开展业务所使用的车辆数量，包括自有与租用。

信息化程度：是否使用仓储管理系统（WMS）、运输管理系统（TMS）、订单管理系统（OMS）等信息化手段对业务进行管理。

作业管理：出入库信息及客户单据是否准确、完整；作业现场是否干净、整洁；标识是否规范、清晰。

安全管理：是否建立安全管理制度。

年配送额：企业全年配送总金额。

年配送量：根据客户要求，经拣选、包装等作业，按时送达指定地点的货物量。

SKU数量：所经营商品的品项总数量。

配送门店数：上一个自然年产生配送服务的门店数量。

人均拣货量：年拆零拣货总数量与年作业总人次的比值。按式（A.1）计算。

人均拣货量 (A.1)

单程满载率：是指配送商品总重量（或体积）与配送车次总吨位（或总体积）的比值。按式（A.2）计算。

单程满载率= (A.2)

库存周转次数：是指销售额与平均存货余额的比值，或指年发货量与年平均储存量的比值。按式（A.3）或式（A.4）计算。

库存周转次数= (A.3)

库存周转次数 (A.4)

配送准时率：是指按订单的时间要求配送至目的地的订单量与企业配送订单总量的比值。按式（A.5）计算。

配送准时率 (A.5)

责任货损率：是指由于作业不善造成的物品霉变、残损、丢失、短少等损失的件数占期内配送总件数的比值。按式（A.6）计算。

责任货损率 (A.6)

帐货相符率：经盘点，库存物品账货相符的笔数与储存物品总笔数的比值。按式（A.7）计算。

帐货相符率 (A.7)

客户满意/投诉率：客户评价满意（投诉）的订单数量与企业完成订单总数量的比值。按式（A.8）计算。

客户满意/投诉率 (A.8)

1. 所有评估指标以上一个自然年数据为准。（特殊说明除外）

参考文献

[1] GB/T 21071-2007 仓储服务质量要求

[2] GB/T 30331-2013 仓储绩效指标体系

[3] SB/T 10471-2008 调味品经销商经营管理规范

[4] T/WD 104-2019 城乡配送企业评估指标

[5] DB12/T 720.1-2016 快速消费品配送质量控制规范 第一部分：基本要求

