乡e镇发〔2023〕9号

乡宁县乡村e镇物流快递共同配送

服务规范和运营机制

为推动乡宁县乡村 e 镇项目建设实施，健全县域电商服务功能，促进县域物流体系发展，健全物流共同配送服务规范和运营机制，特制定本办法。

一、基本要求

1、应根据乡宁县乡村e镇仓储物流配送中心的服务内容制定工作流程，规范运营服务。

2、应根据仓储物流配送中心的工作流程，对物流作业各节点中发现的问题建立完善的记录、分析、反馈、考核及处理制度，并及时处理。

3、建立和完善相关质量记录，仓储物流配送中心应定期对服务质量情况进行总结、分析、查找原因、明确措施并实施改进。

4、应提供多渠道物流跟踪查询服务。

5、应有相对安全的信息操作网络：宜配备具备电子档案录入、管理功能的快件信息处理系统终端。

6、应对客户信息有完整的保密制度和相关要求，业务档案集中管理。

7、仓储物流配送中心设施设备定期检修，保证完好。

8、仓储物流配送中心环境应保持整洁，设备及物品按规定摆放。

9、收费项目按规定明码标价，上墙公示，不得私设收费项目及乱收费。

二、设备配置

应按物流配送作业要求，配备如下的设施设备：

1、运输设备：干线运输车辆、配送机动车等、宜采用节能、绿色能源动力车辆等。

2、定位设备：全球定位系统及定位终端等；

3、计量设备：计量、计抛等器具；

4、仓储设备：装卸平台、货架、绿色能源动力叉车、 自 动装载设备、托盘、周转箱等，信息采集：无线扫描枪、手

持终端、智能终端等信息采集设备；

5、监控设备：摄像头、录像机、监控主机、现场和车辆监控设备等；

6、分拣设备：传送带、自动分拣设备等。

三、存储

1、应建立并执行定期盘点及动态复核制度，当日收发的物资物品应全部当日进行盘点，对于存在异常情况及时查找原因并按相关规定进行处理。

2、应限定库存快件处理时限，快件按期必须处理完毕，不得有积压情况。

3、应定时对收发的物品进行抽检，检查物品是否存在包装破损、变形、受潮等现象，对存在异常的货物按相关规定进行处理。

四、装卸

1、装卸作业应符合物品包装件上的标识要求，无标识要求的应不损坏物品和物品外包装。

2、选择合理的装卸流程及加固货物措施，保障物品安全。

五、运输与配送

1、根据仓储物流配送中心的规定要求和具体条件制定合理的运输与配送计划。

2、采用必要而适当的设施、设备及措施，保障物品的安全。

3、应按时、准确填写运输与配送单证。

4、必要时，提供运输与配送的统计分析信息。

5、揽收货物时应开箱验货、进行实名制登记。

6、应对物流配送各环节中物品的规格、数量及特性予以保证，包括：

（1）规格、数量、生产日期等信息无差错录入与统计；

（2）检查物品有无受潮、脱水、霉变、异味或超期存储。

7、货损、货差应控制在合同约定的允许范围之内。

8、包装物无挤压、变形、破损、污染。

9、配送服务流程主要包括配送中心作业、配送运输和送达服务等三个过程。

六、送达

1、物品应按时送达并完成交接手续。

2、保持运输单证完整、签注合规。

3、交货的送达形式包括客户自取、按址送货和共同配送等形式。

七、人员要求

1、按照仓库面积、岗位需求、自动化水平等情况配置作业人员。

2、仓库内所有工作人员上岗前都必须经过专业技能培训。

3、因业务需要人力资源外包的，劳务中介应具备劳务承包资质，具备应对人力需求波动及时提供人力资源的能力。

4、员工穿着应符合安全作业要求。

5、每年至少举行一次消防演习，增强工作人员消防安全意识。应建立规范、合理的人员考核制度，定期对人员作业情况进行考核。

八、风险与应急管理

1、应制定风险与应急管理制度，使风险得到有效控制。

2、对潜在的风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应预案。

3、发生意外事件时，及时采取应急措施，主动和客户进行沟通或者按合同约定执行。

九、投诉处理

1、应为客户提供方便、可靠、及时的投诉渠道，如互联网、电话、手机终端等形式。

2、投诉应在合同期限内处理，投诉处理响应时限应不超过24小时。

3、投诉有效期为货物订单指定送达日期后1个月内。

4、投诉均应有记录，并为客户提供处理进度查询。

5、投诉处理应在合同约定期限内反馈给客户，并制定纠正措施，防止此类事件发生。

 乡宁县乡村 e 镇工作领导小组办公室（代章）

2023年8月2日