

# 全国仓储服务质量达标评鉴 考核评分标准(试行)

类 别	编号	项 目	要 求	检查内容	总分值	评定标准	对应标准项目
服务准则	1	服务宗旨	贯彻以客户为中心的服务原则，设施与服务受到客户好评，库房出租率和客户稳定率较高	1、制度 2、记录 3、业务合同	10	无制度本项不得分；	4. 1. 1
	2	库房出租率			10	95%以上10分；90-95%9分，85-90%8分，80-85%7分，75-80%6分，70-75%5分，70%以下不得分。	
	3	客户稳定率			10	80%以上10分，70-80%8分，60-70%6分，50-60%4分，40-50%2分，40%以下不得分。	
	4	质量管理	有健全的质量管理体系，并得到落实	1、制度 2、落实记录	10	1、无制度本项不得分； 2、有制度，有落实，无记录，得5分； 3、有制度，无落实无记录得2分。	4. 1. 2
	5	持续改进体系	有健全的持续改进系统，并得到落实	1、制度 2、落实记录	10	1、无制度本项不得分； 2、有制度，有落实，无记录，得5分； 3、有制度，无落实无记录得2分。	4. 1. 3
运作准备与运输工具检查	6	运作准备	根据预报，提前作好准备	1、运作流程 2、运作现场	5	1、无运作流程本项不得分； 2、有运作流程，现场检查时无落实得1分。	4. 3. 1
	7	运输工具检查	对车辆进行检查并记录	1、运作流程 2、记录现场	10	1、无运作流程本项不得分； 2、有运作流程，无检查记录得5分。	4. 3. 2
装卸、搬运、堆码	8	装卸、搬运作业	装卸、搬运作业须符合物品包装上的储运图示标志要求	1、运作流程 2、现场	5	1、无运作流程本项不得分； 2、有一处不符合图示标志规定扣1分。	4. 4. 1
	9	储存分区管理	物品堆码实行分区、分类管理		5	1、无运作流程本项不得分； 2、有性质抵触物品混存的，本项不得分； 3、正常品、超期品、报废品未有效隔离的，不得分。	4. 4. 2
	10	物品堆码	堆码符合物品理化性质要求；堆码整齐、美观		5	1、无运作流程本项不得分； 2、货垛有倾斜、物品有胀鼓的，每一处扣1分。	4. 4. 3
	11	异状物品管理	异状的物品有记录，并单独存放		5	1、无运作流程本项不得分； 2、无记录得2分； 3、未单独存放不得分。	4. 4. 4

类 别	编号	项 目	要 求	检查内容	总分值	评定标准	对应标准项目
交接	12	入出库交接手续	对入、出库物品按规定程序履行检查，交接记录有效	1、运作流程 2、记录（单据） 3、运作现场	10	1、无运作流程本项不得分； 2、无记录不得分； 3、有记录，不规范（按流程规定），扣2分。	4.5
单据填写与管理	13	单据填写	单据填写规范、完整、准确、清晰	1、管理制度 2、抽查单据	5	1、无制度本项不得分； 2、有制度，填写不规范（按流程规定），每单扣1分。	4.6.1
	14	单据保管	单据按时汇总、装订、在保管期内妥善保管	1、管理制度 2、档案	5	1、无制度本项不得分； 2、未按制度执行，得2分。	4.6.3
物品在库管理	15	物品在库管理	定期对在库物品进行检查、养护，预警机制有效	1、管理制度 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、无记录不得分； 3、记录不规范，扣2分。	4.7.1
	16	物品盘点	定期盘点，做到帐、卡、货相符	1、管理制度 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、无盘点记录不得分； 3、现场账货卡不符，每处扣2分。	4.7.2
计量管理	17	计量管理	计量准确，计量单位、误差及工具、设备管理，符合《计量法》的规定	1、计量设备 2、现场	10	1、无制度本项不得分； 2、主要计量工具未在检验有效期内，不得分。	4.9
作业环境	18	库区环境	库区路面平整无积水、无杂草、杂物	现场	5	1、库区路面不平整，扣2分； 2、有积水或杂草、杂物等，每一处扣1分。	4.10.1
	19	作业场所	作业场所干净、整洁		5	1、作业场所混乱，扣2分； 2、作业场所杂物很多，扣2分。	4.10.2
	20	库区标识及标志	仓库、库房及货位标识规范、清晰、准确、易辩		5	1、无标识，不得分； 2、有标识，标识混乱扣2分； 3、标识不清晰、不准确，扣2分。	4.10.3
合计					150		

注：

- 1、标准中4.2信息、单据审核与4.8单据、信息传输，因已体现在质量指标中，不再进行定性考评；
- 2、本表考评结果（总分为150）与客户评价（总分50）的综合评定不低于160分为达标；
- 3、客户稳定率=（现有客户在库期×占用仓库面积）之和/（仓库总面积×考评期）。  
其中：考评期按3年计算。客户在库期不足3年，按客户实际在库时间计算，超过3年，按3年计算。