

团 体 标 准

T/GBA 007-2022

汽车备件物流服务规范

Specification for automobile spare parts logistics service



2022-08-25 发布

2022-09-01 实施

粤 港 澳 大 湾 区 标 准 创 新 联 盟 发 布

目 录

前言 II

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 汽车备件物流服务提供商 1

 4.2 管理制度 1

 4.3 服务人员 2

 4.4 设施设备 2

 4.5 管理信息系统 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 4

6 服务评价与改进 5

 6.1 服务评价 5

 6.2 服务改进 5

参考文献 6



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。

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。

本文件起草单位：广东日日顺供应链有限公司、顺丰速运有限公司、日日顺供应链科技股份有限公司、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、丰豪供应链（香港）有限公司、嘉里物流联网有限公司、丰修科技（澳门）有限公司、青岛日日顺供应链发展有限公司、上海寰备智能科技发展有限公司、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、张鹏、高国庆、李进、白国强、包丽娟、李海林、谢雨廷、冯蓉、冯悦、岳跃鑫、张立桦。

本文件为首次发布。



汽车备件物流服务规范

1 范围

本文件规定了汽车备件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提供商。

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 31152-2014 汽车物流术语

SB/T 10977-2013 仓储作业规范

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 processing

在出厂环节对汽车备件进行的作业活动的总称。

3.3

前置加工中心 front processing center

进行前置加工的场所。

3.4

汽车备件物流服务 automobile spare parts logistics service

为满足汽车备件客户物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

3.5

汽车备件物流服务提供商 automobile spare parts service provider

为客户提供汽车备件物流服务的组织。

4 服务能力保障

4.1 汽车备件物流服务提供商

汽车备件物流服务提供商应具备以下能力：

- a) 拥有提供汽车备件物流服务所需的管理制度；
- b) 拥有提供汽车备件物流服务所需的服务人员；
- c) 拥有提供汽车备件物流服务所需的设施设备；
- d) 拥有提供汽车备件物流服务所需的管理信息系统。

4.2 管理制度

管理制度应包括但不限于：

- a) 汽车备件物流服务相关的数据、设备、系统、作业规范等制度；
- b) 汽车备件物流服务的质量和绩效评价体系；
- c) 汽车备件物流服务的应急处理预案。

4.3 服务人员

- 4.3.1 服务人员应包括设计人员、操作人员、管理信息系统维护人员等，其中操作人员应包括前置加工中心操作人员、仓库操作人员、司机、客服专员等。
- 4.3.2 服务人员应接受过相关法律法规和专业操作培训，满足相关的职业资格要求。
- 4.3.3 服务人员应接受过相关的安全教育培训，遵守相关的安全规定。

4.4 设施设备

汽车备件物流服务提供商应配置提供汽车备件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、运载类等设施设备。

4.5 管理信息系统

- 4.5.1 汽车备件物流服务提供商应配置提供汽车备件物流服务所需的管理信息系统，包括订单管理、仓储管理、运输管理、服务质量管理、结算管理、客户管理等信息系统。
- 4.5.2 管理信息系统宜实现全流程可视化。

5 服务提供

5.1 前置加工服务

5.1.1 接收领料计划

应按照策划的时间间隔及时接收客户汽车备件领料计划。

5.1.2 辅料储备

应根据汽车备件领料计划测算包装辅料需求，形成包装辅料清单，并按清单进行包装辅料储备。

5.1.3 备件交接

汽车备件交接时，应仔细核查数量、质量；如发现不合格，应当场拒收调换。数量较多、价值较低的汽车备件宜采用抽检的方式检查，例如塑料件、钣金件；数量较少、价值较高的汽车备件宜逐箱检查，例如电气件、大灯件。

5.1.4 备件转移

汽车备件应分焊装车间和其余车间两类进行转移：

- a) 焊装车间备件转移至电镀车间进行集中电泳；
- b) 其余车间备件转移至前置加工中心。

5.1.5 备件包装

汽车备件应在规定时间内按下列规则进行包装：

- a) 纸箱包装：
 - 1) 单个纸箱包装的备件应重心朝下，纸箱箭头方向应与备件重心方向保持一致；
 - 2) 内空隙位置应用环保型填充物填充；
 - 3) 易损、贵重备件应用内衬固定填充；
 - 4) 包装完成后应用缠绕膜缠绕数圈。
- b) 塑料袋包装：塑料袋应密封袋口；
- c) 气泡纸包装：汽车备件无裸露，胶带封口应平整牢固。

5.1.6 调拨出库

汽车备件应分主动和被动两种方式进行调拨出库：

- a) 主动调拨出库时：
 - 1) 备件和料架的卡位应一致；
 - 2) 备件和料架之间应加装必要的防护隔垫；
 - 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，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，防水只做上层料架即可；
 - 6) 应张贴唛头，物料信息包含物料编码、物料名称、备件数量、发运仓库/车型等；
- b) 被动调拨出库时：
 - 1) 包装顺序应以“先整后散，先大后小，重不压轻”为原则；
 - 2) 非打托运输包装箱重量应控制在一定范围以内；
 - 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，并与唛头所填写的箱号一致；
 - 5) 小体积备件应统一放置在一个纸箱内，不能折叠的备件应用纸片夹好；
 - 6) 应平整放入纸箱或托箱内，同时注明“内有备件”字样及勿压标识。

5.1.7 仓配交接

汽车备件外包装数量及质量应在仓配交接时仔细核对。

5.1.8 备件装车

- 5.1.8.1 汽车备件装车时上层料架卡口应与底层料架卡口对齐。
- 5.1.8.2 汽车备件装车时有防水措施的料架应放在上层。
- 5.1.8.3 汽车备件装车时料架码放不宜超过两层，码放后应使用缆绳固定并进行封篷。

5.2 仓储服务

5.2.1 入库

- 5.2.1.1 入库应符合 SB/T 10977-2013 中第 6 章的相关规定。
- 5.2.1.2 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：应先将大件的物料清点完成；
 - b) 先整后繁：应先将整托盘到货的物料清点完成；
 - c) 先易后难：应先将容易分拣的物料清点完成。
- 5.2.1.3 汽车备件应按周转频率分区放置，高周转频率的汽车备件应放置在靠近出货口的区域。

5.2.2 库内管理

- 5.2.2.1 库内管理应符合 SB/T 10977-2013 中第 6 章的相关规定。
- 5.2.2.2 汽车备件码放时应遵守以下要求：
 - a) 侧围：应在专用料架上存储，临时存放时应立放于托盘，不应落地平放；
 - b) 轮胎：应在专用料架上立放存储，不应平放；
 - c) 玻璃：应立放存储，四周缠膜或捆扎带；
 - d) 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。

5.2.3 出库

- 5.2.3.1 汽车备件拣货应按订单管理系统指令进行。
- 5.2.3.2 汽车备件拣货完成后应进行打包装箱。
- 5.2.3.3 易损的汽车备件应在其外包装上注明易损勿压标识。

5.3 配送服务

5.3.1 装车

5.3.1.1 车况检查

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。

5.3.1.2 备件入车

汽车备件入车时应遵循以下规则：

- a) 不应直接踩踏在汽车备件上；
- b) 装卸操作不应拖拉拽、踢扔摔；
- c) 应合理填充零星空间，不应暴力挤压、强行填充；
- d) 应确保雨布无破损。

5.3.1.3 在车码垛

码垛时除遵循大不压小、重不压轻、木不压纸、平整码放的原则外，还应遵循合理隔垫、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汽车备件平整、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；
- c) 木板隔垫：应在重件与轻件之间应用木板隔垫；
- 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。

5.3.2 发运及在途

5.3.2.1 汽车备件发运时间应与波次计划保持一致。

5.3.2.2 在途时驾驶人员应严格遵守交通规则，异常情况处理如下：

- a) 如遇恶劣天气等不可抗力因素时：
 - 1) 应及时联系收货人反馈具体情况，并表示歉意；
 - 2) 应及时按组织要求记录现场信息。
- b) 如遇车辆故障、交通事故：应及时联系更换配送车辆，继续配送。

5.3.2.3 如因交接和装车作业等其他原因导致延误，在保证安全、不违背交通规则的情况下宜合理加快行驶速度以按时交货。

5.3.3 送达签收

5.3.3.1 送达预约

汽车备件送达前，应与客户确认是否按计划送货：

- 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，应约定当日延后送货；
- c) 客户改变日期时应按照要求送货并向相关方报备。

5.3.3.2 客户收货

客户收货应遵守以下规则：

- a) 按客户要求，将车辆停靠至指定位置；
- b) 将单据交与客户，协助客户将汽车备件卸在指定位置；
- c) 确认卸货数量，避免货差、串货的情况；
- d) 协助客户拆箱验货；
- e) 在规定时间内将签收单上传至管理信息系统。

5.3.4 配送运营监控

配送运营异常应跟进处理、数据分析和推进整改：

- a) 跟进处理：
 - 1) 应协助处理货损、货差等异常，登记并更新处理进展，直至异常解决；
 - 2) 应针对客诉进行回访，梳理整改意见；
- b) 数据分析：应从品类、配送线路、货损原因等多维度对货损、货差等异常进行数据分析；
- c) 推进整改：应根据数据分析梳理整改意见并推进整改。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 服务评价宜包括内部评价和外部评价。

6.1.2 内部评价应由汽车备件物流服务提供商实施，评价内容包括领料及时率、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。

6.1.3 外部评价应由客户实施，评价内容包括客户满意度、客户投诉及服务质量评价，其中服务质量评价包括成本优化、服务水平、汽车备件安全、数据安全等。

6.2 服务改进

汽车备件物流服务提供商应根据服务评价结果，寻找与客户需求的差距，制定改进措施并予以实施，以提高汽车备件物流服务水平。



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
-

