

ICS 03.120.10  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 21071—2007

---

## 仓储服务质量要求

Requirement for warehousing service quality

2007-09-15 发布

2008-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 仓储服务的基本质量要求 .....	1
5 仓储服务的评价指标 .....	2

## 前 言

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国仓储协会秘书处、上海商业储运有限公司、南昌市商业储运公司、广东省华大物流总公司、北京市商业储运公司、天津全程物流有限公司、中国对外贸易经济企业协会储运工作委员会。

本标准主要起草人：陈祥龙、孙杰、徐文彩、李群、关绍英、孙二有、马文涛、张书文。

本标准首次发布。

# 仓储服务质量要求

## 1 范围

本标准规定了仓储服务的基本质量要求及其评价指标。

本标准适用于专业仓储、物流企业。生产与销售企业的内部仓储服务可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 2894 安全标志

GB 13495 消防安全标志

GB 16179 安全标志使用导则

GB/T 18354 物流术语

## 3 术语和定义

GB/T 18354 中确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**货位 stack location**

用于储存物品的有编号的位置。

### 3.2

**盘点 counting**

对储存物品的品种、规格、数量进行清点对账。

## 4 仓储服务的基本质量要求

### 4.1 基本原则

4.1.1 在仓储业务活动过程中贯彻以客户为中心的服务原则。

4.1.2 有健全的质量管理体系。

4.1.3 有健全的持续改进系统。

### 4.2 信息、单据审核

对客户提供的入、出库信息或单据,审核其合法性、有效性及内容的准确性、完整性,确认无误后执行。

### 4.3 准备与作业

4.3.1 根据客户的入、出库预报或单据,提前做好物品入库或出库,包括库区、货位、作业时间、装卸(搬运)机具及作业人员等的安排。

4.3.2 在送货或提货车辆、人员到达后,对车辆进行检查并记录,开始物品入、出库作业。

### 4.4 装卸、堆码

4.4.1 装卸、搬作业须符合物品包装上的储运图示标志要求,无图示标志要求的以不损坏物品外包装和使用价值为准。

4.4.2 物品堆码实行分区、分类管理,符合仓储管理信息系统的要求。