

ICS 97.030
Y 60



中华人民共和国国家标准

GB/T 33446—2016

家电物流服务通用要求

General requirements for household electrical appliances logistics service

2016-12-30 发布

2017-07-01 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	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务流程	2
6 实施保障	2
7 评价与改进	3
附录 A (资料性附录) 家电物流服务质量评价指标	4
参考文献	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:广东省标准化研究院、深圳速必达商务服务有限公司、芜湖安得物流股份有限公司、佛山市顺德区创联科技与标准化服务中心、中山大学、广东格兰仕集团有限公司。

本标准主要起草人:李江虹、张宏斌、彭兆红、胡葳、黄建平、姜还发、桂程飞、尹志国、吕文姬、周筠、詹昌四、李叶欣、谢广文、冯倩红、罗熙鸣。

家电物流服务通用要求

1 范围

本标准规定了家电物流服务的基本要求和流程、实施保障以及评价与改进的要求。
本标准适用于家电产品的仓储、运输、配送等物流服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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

GB/T 19680 物流企业分类与评估指标

GB/T 30333 物流服务合同准则

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 19680 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家电 household electrical appliances

家电产品 household electrical appliances

在家庭、寓所及类似场合由非专业人员使用的并具有完整包装的电器成品。

4 基本要求

4.1 总则

应贯彻以客户为中心的服务理念,满足社会发展的需要及安全、环保、卫生等方面的要求。

应采用先进的技术和管理手段,提高物流效率和资源利用率,降低物流成本,满足家电销售淡旺季特点及家电物流服务质量特性的要求。

4.2 时效性

应按销售淡旺季不同时段采取相应措施,满足客户的时效性要求。

4.3 安全性

服务过程中的各个环节应建立并严格执行货物安全防护制度,确保不因受到震动、倾侧、曝晒、雨淋、水浸等不良影响而导致家电包装、外形及性能的损坏。

4.4 信息服务

应采用便捷、有效的信息沟通渠道,包括信息系统、电子邮件、电话、手机短信、微信等,为客户提供服务过程和货物状态相关的物流信息服务。