

物流装卸搬运服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

目 次

前言 II

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 服务环节 2

6 服务评价指标 4

7 风险控制 4

8 服务质量改进 5

附录 A （资料性） 常见的装卸搬运设备 6

附录 B （规范性） 服务评价指标 8

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。

本文件代替DB51/T 1590—2013《物流装卸搬运服务规范》，与DB51/T 1590—2013相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了第2章规范性引用文件；
- 更改了第3章术语和定义；
- 更改了第4章组织要求（见4.2.1、4.2.2、4.2.3、4.2.4，2013年版4.2.1、4.2.2、4.2.3、4.2.4）、设施设备要求（见4.4.1、4.4.2、4.4.4，2013年版4.4.1、4.4.2、4.4.3）、人员要求（见4.3.1、4.3.3，2013年版4.3.1、4.3.3）；
- 删除了第4章基本原则要求（2013年版4.1.2）、组织要求（2013年版4.2.5）；
- 增加了第4章组织要求（见4.2.6）、人员要求（见4.3.4）、设施设备要求（见4.4.3）；
- 更改了第5章计划规范（见5.2.1、5.2.2，2013年版5.2.2、5.2.3）、作业规范（5.3.1、5.3.2、5.3.3.1、5.3.3.2、5.3.3.3、5.3.3.4、5.3.4.1、5.3.4.4、5.3.4.5、5.3.4.6、5.3.5.1，2013年版5.3.2、5.3.3、5.3.4、5.3.5、5.3.6）；
- 删除了第5章计划规范（2013年版5.2.1）、作业规范（2013年版5.3.1）；
- 增加了第5章作业规范（见5.3.3.5、5.3.3.6、5.3.3.7、5.3.4.3、5.3.4.13、5.3.4.15、5.3.4.16、5.3.4.17、5.3.4.18、5.3.5.2）；
- 增加了第7章风险控制规范（见7.1、7.2、7.3）；
- 更改了第8章服务质量改进规范（见8.1，2013年版8.1）
- 增加了附录A（见自动叉车、AGV机器人、AMR机器人、托盘搬运机器人、料箱机器人、码垛机器人、正面吊起重机）；
- 删除了附录B；
- 删除了附录C。

本文件由四川省人民政府口岸与物流办公室提出并归口。

本文件起草单位：四川省现代物流发展促进会、四川当代物流政策咨询中心、成都信息工程大学、成都中远海运陆港多式联运有限公司、四川省大件运输有限公司、四川麦千信息咨询有限公司、成都城通供应链管理有限公司、成都轩和物流发展有限公司。

本文件主要起草人：解伟、杨婧、范叙勇、肖武、胡东、施莉、张玫晓、张旭、叶斌、王城、张碧勇、唐丽华、黄碧。

本文件及其代替文件的历次版本发布情况为：

- 2013年首次发布为DB51/T 1590—2013；
- 本次为第一次修订。

物流装卸搬运服务规范

1 范围

本文件规定了物流装卸搬运服务的基本要求、服务环节、服务评价指标、风险控制、服务质量改进等内容。

本文件适用于物流企业的装卸搬运服务，其他企业的装卸搬运作业可参考使用。

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 18354—2021 物流术语

JT/T 617.6—2018 危险货物道路运输规则 第6部分：装卸条件及作业要求

3 术语和定义

GB/T 18354-2021界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 基本原则

4.1.1 贯彻以客户为中心的服务理念。

4.1.2 满足安全性、准确性、时效性和经济性要求。

注1：安全性：服务过程中，保障人员、物品和设施设备的安全。

注2：准确性：把要求的物品品种和数量，装卸搬运到约定的地点。

注3：时效性：按要求的时限，进行及时服务。

注4：经济性：采取合理的方案，有效利用各种工具和设施，节约人力、物力和财力，降低服务费用。

4.2 组织要求

4.2.1 装卸搬运服务提供方应具有从事装卸搬运服务的营业执照。

4.2.2 装卸搬运服务提供方具有从事装卸搬运服务管理的组织机构，且分工明确、责权清晰。

4.2.3 装卸搬运服务提供方具有与服务需求相适应的装卸搬运能力。

4.2.4 装卸搬运服务提供方具有保障服务质量的管理体系和管理方案。

4.2.5 根据服务要求，科学合理地进行岗位设置。

4.2.6 装卸搬运服务提供方应建立装卸搬运服务流程文件或操作手册。

4.3 人员要求

- 4.3.1 具有与工作岗位相适应的专业技能和常识。
- 4.3.2 特殊岗位的服务人员，应取得相应的专业技术证书或资格证书。
- 4.3.3 参加专业技能、安全防护及其他制度培训。
- 4.3.4 宜定期进行职业健康体检，确保在身体健康状态下进行作业，同时预防职业健康损害。
- 4.3.5 及时、认真做好工作日志、交接班记录等工作，做到字迹清晰、数据准确。
- 4.3.6 保持良好的精神状态，仪表端庄，服装整齐，用语文明规范，服务主动、热情、耐心、周到。

4.4 设施设备要求

- 4.4.1 具有与装卸搬运服务相适应的设施环境，且装卸搬运环境有分布合理、指引有效的标识和标志。
- 4.4.2 具有与装卸搬运服务相适应的设备工具，且符合安全管理规定。宜采用物流机器人等自动化设备，提高工作效率。
- 4.4.3 应定期对设备工具进行安全检查和维护保养，并做好相关记录。
- 4.4.4 宜建立客户信息平台，提供企业概况、经营范围、服务价格、联系方式等基本信息。

5 服务环节

5.1 业务承接

- 5.1.1 充分与客户沟通，了解客户所需服务内容、日期、路线等详细信息，进行记录。
- 5.1.2 业务承接人员，应做到：
 - 5.1.2.1 保持良好的仪表仪容，礼貌服务，牢固树立服务意识，不断提高自身素质和服务工作质量；
 - 5.1.2.2 做到热情周到、文明规范，宜使用普通话，为客户提供优质服务；
 - 5.1.2.3 对客户资料保密。

5.2 计划

- 5.2.1 按照物品特性、作业量、工作时间、搬运距离、作业特性及作业环境等，按照安全性、准确性、时效性和经济性基本原则，制定合理、有效、均衡的作业计划。
- 5.2.2 作业计划至少应包括以下要求：
 - 包装材料；
 - 使用设备；
 - 服务人员；
 - 防护用品。

注：常见的装卸搬运设备参见附录 A。

5.3 作业

- 5.3.1 装卸搬运危险货物严格按照 JT/T 617.6—2018 执行。
- 5.3.2 装卸搬运服务提供方应提供相应的设施设备、工具、包装材料和劳保用品，派遣服务人员准时到达服务现场。装卸搬运服务提供方应为服务人员购买相应的人身意外保险。
- 5.3.3 作业开始前，应进行以下工作：
 - 5.3.3.1 检查设备、工具是否完好可靠，确保设备工具可正常使用，不应超压、超速、超载、超负荷使用；检查运载工具是否停放平稳。
 - 5.3.3.2 检查设备是否符合物品装卸搬运要求，设备防护措施是否完善；

- 5.3.3.3 清点货物品种、型号、规格、批次、数量等，不错装漏装，并与客户确认；对包装件，还应检查包装是否完好、标志是否齐全，并作记录，发现物品包装破损时，及时通知客户；
- 5.3.3.4 检查装卸搬运地点及道路情况，清除工作区域内障碍物，确保地面平整干净。
- 5.3.3.5 使用物流机器人等自动化设备时，还应注意：
- 检查设备的电源和充电状态，确保满足工作要求；
 - 确认设备的摄像头、传感器、安全系统和其他关键部件处于正常工作状态；
 - 根据任务要求和作业环境，规划、设置设备最优作业程序和参数。
- 5.3.3.6 使用起重机械时，还应在起吊运前进行试吊，确认可靠后，方可吊运。
- 5.3.3.7 服务人员做好防护措施，装卸搬运特殊物品时，须穿戴好相应的防护用品。
- 5.3.4 作业过程中，应进行以下工作：
- 5.3.4.1 严格按有关规定及包装件上的标志要求进行作业，不得污损标志；
- 5.3.4.2 做到轻取轻放、重不压轻、大不压小，堆放平稳，捆扎牢固；
- 5.3.4.3 应根据卸载顺序和目的地配送顺序，反向装载，先装后卸，先卸后装。
- 5.3.4.4 按类别、型号、批号等进行分类存放，物品包装箱上的标志和字号面向通道，不得遮挡标志和字号，便于拣货集货；
- 5.3.4.5 堆放物品不可倾斜，高度适当，物品底部铺放托盘或防潮隔离板，对易滑动件进行垫塞；
- 5.3.4.6 不准将物品堆放在安全通道内，阻挡安全出口，注意墙壁和地面的防护；
- 5.3.4.7 在有棱角快口部位设垫衬，卸车或下坡加保险绳；
- 5.3.4.8 对易损件、精密件等，设置缓冲垫、防护罩等防护装置；
- 5.3.4.9 对易燃、易爆、易腐蚀等物品，单独搬运，不得混装；
- 5.3.4.10 对需拆装的物品，拆卸前应进行编码；
- 5.3.4.11 作业阶段性完成时，将物品遮盖严密（必要时）并绑扎牢固；
- 5.3.4.12 物品到达目的地时，按客户指定位置摆放；
- 5.3.4.13 若设备出现故障，应停止使用，不得带故障作业；
- 5.3.4.14 使用人工装卸搬运时，还应注意：
- 视物品轻重进行合理的人员调配；
 - 多人搬运同一物品时，要有专人指挥，并保持一定间隔，一律顺肩，步调一致。
- 5.3.4.15 使用叉车时，还应注意：
- 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
 - 平稳地进行起动、转向、行驶、制动和停止等操作；
 - 注意货叉须全部插入物品底部，并调整货叉使物品重心均匀落在货叉上，在物品开始起升或降落时速度不宜过快，非紧急情况下严禁突然制动，严禁行驶中提升物品，严禁超速、超负载运载；
 - 行车时货物尽量放低，遇到下坡时倒退行驶；
 - 叉车运载大体积货物影响视线时，叉车应倒退低速行驶，宜在安全引导人员的指挥下进行作业；
 - 作业中注意避让行人，在喧闹的库区行驶应不断发出警告信号，货叉下严禁人员穿行。
- 5.3.4.16 使用物流机器人等自动化设备时，还应注意：
- 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
 - 配备操作人员随时观察设备作业情况；
 - 作业过程中不得随意改动、调整设备程序和参数；
 - 严格遵守设备工作路线和运动规律，防止设备发生碰撞或偏离；
 - 设备工作区域外围可设置自动门、闸机、栏杆等设施，防止设备进入非工作区域。

5.3.4.17 使用起重机械时，还应注意：

- 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
- 确保捆绑、吊挂牢靠、平衡；
- 起吊时先逐渐把钢丝绳或吊带拉紧后，再用正常速度起吊重物；
- 移动和升降时，要保持所吊重物的平稳性，做到稳起稳落；
- 重物起吊时，司机的腿应放在制动器踏板上，并严密注意起吊物的升降；
- 当起重机的起重臂接近最大仰角吊重时，在卸重前应先将重物放在地上，并保持绳拉紧状态，把起重臂放底，然后再脱钩，以防止起重机械向后倾翻。
- 吊重物时，不得突然升降起重臂；
- 作业人员应在视野良好的情况下进行操作，或由专人指挥进行操作，作业人员视野不清或指令不明，不应盲目操作；
- 起重机升降吊具时，吊具下方不应有人。

5.3.4.18 使用输送机时，还应注意：

- 先空载启动，无异常时方可正式装料，禁止先装料后开车；
- 数台输送机串联使用，应从卸料端开始，顺序启动，全部正常运转后，方可入料；
- 输送机停车前须先停止入料，输送带上的物料全部卸完后方可停车；
- 运转中，人员不得从输送机下面钻过或从输送带上跨过；
- 输送带上不得行人或乘人。

5.3.5 作业结束后，应进行以下工作：

- 5.3.5.1 及时清洁现场，对残留物品进行无害化处理。
- 5.3.5.2 设备停靠在指定位置，做好制动、固定，并关闭电源；
- 5.3.5.3 检查清理设备、工具，发现问题及时报修；
- 5.3.5.4 物品丢失或损坏时，及时通知客户，做好记录并签字；
- 5.3.5.5 与客户履行有关的交接手续。

6 服务评价指标

6.1 企业应建立服务质量评价指标体系。

6.2 指标体系包含但不限于以下指标：

- a) 顾客满意率；
- b) 事故发生率；
- c) 缺损率；
- d) 按时完成率；
- e) 差错率；
- f) 投诉及时处理率；
- g) 及时赔偿率。

具体的指标及计算公式见附录 B。

6.3 服务评价指标应达到或优于附录 B 的指标值。

7 风险控制

7.1 应建立安全防范、服务管理和质量控制等制度。

7.2 应做好作业前检查、安全防护、工作记录、设备使用、交接班登记等工作。

7.3 应定期对人员进行风险培训。

7.4 应对自然灾害、环境变化、人为因素等导致的潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型，制定相应的应急处理预案。

7.5 当风险发生时，按照应急预案进行处理。

8 服务质量改进

8.1 为客户提供便捷、有效的投诉渠道，包括在客户活动场所设置意见本、公示投诉电话号码、邮箱和处理期限等。








8.2 对客户投诉进行逐项记录，并在承诺的期限内及时处理，对投诉处理的结果予以记录并及时反馈给客户。

8.3 宜设置主动的售后服务回访机制，对重点客户和重要业务进行服务质量抽查。

8.4 对客户投诉及主动回访获取的服务质量信息，进行全面的分析，并采取有效的预防措施，防止类似事件再次发生。

附 录 A
(资料性)
常见的装卸搬运设备

表 A.1 常见的装卸搬运设备

序号	名称	图示
1	托盘	
2	手推车	
3	搬运车	
4	叉车	 平衡重式叉车
		 前移式叉车
		 自动叉车
5	堆垛机	

表A.1 常见的装卸搬运设备（续）

序号	名称	图示
6	物流机器人	 AGV机器人
		 AMR机器人
		 托盘搬运机器人
		 料箱机器人
		 码垛机器人
7	起重机	 龙门起重机
		 正面吊起重机

附 录 B
(规范性)
服务评价指标

B.1 顾客满意率

顾客满意率 $\geq 98\%$ 。

目标顾客中，满意顾客数与顾客总数的比率。按式（B.1）计算：

$$C_s = \frac{N_s}{A_s} \times 100\% \quad \text{..... (B. 1)}$$

式中：

C_s ——顾客满意率

N_s ——满意顾客数

A_s ——顾客总数

B.2 事故发生率

事故发生率 $< 0.01\%$ 。

发生责任事故数与服务总数的比率。按式（B.2）计算：

$$A = \frac{N_a}{N_v} \times 100\% \quad \text{..... (B. 2)}$$

式中：

A ——事故发生率

N_a ——事故数

N_v ——服务总数

B.3 缺损率

缺损率 $< 0.1\%$ 。

缺损货物价值与货物总价值的比率。按式（B.3）计算：

$$D = \frac{V_d}{V} \times 100\% \quad \text{..... (B. 3)}$$

式中：

D ——缺损率

V_d ——缺损货物价值

V ——货物总价值

B.4 按时完成率

按时完成率 $\geq 95\%$ 。

按时完成的订单数与订单总数的比率。按式（B.4）计算：

$$C_t = \frac{N_t}{N} \times 100\% \quad \text{..... (B. 4)}$$

式中：

C_t ——按时完成率

N_t ——按时完成的订单数

N ——订单总数

B.5 差错率

差错率 $\leq 0.01\%$ 。

差错货物价值与货物总价值的比率。按式（B.5）计算：

$$E = \frac{V_e}{V} \times 100\% \dots\dots\dots (B.5)$$

式中：

E ——差错率

V_e ——差错货物价值

V ——货物总价值

B.6 有效投诉率

有效投诉率 $\leq 0.8\%$ 。

有效投诉量与总投诉量的比率。按式（B.6）计算：

$$C_e = \frac{N_e}{A_c} \times 100\% \dots\dots\dots (B.6)$$

式中：

C_e ——有效投诉率

N_e ——有效投诉量

A_c ——总投诉量

B.7 投诉及时处理率

投诉及时处理率=100%

及时处理的有效投诉量与有效投诉量的比率。按式（B.7）计算：

$$T = \frac{N_p}{N_e} \times 100\% \dots\dots\dots (B.7)$$

式中：

T ——投诉及时处理率

N_p ——及时处理的有效投诉量

N_e ——有效投诉量

B.8 及时赔偿率

及时赔偿率 $\geq 99\%$ 。

及时赔偿次数与总赔偿次数的比率。按式（B.8）计算：

$$T_c = \frac{N_c}{N_n} \times 100\% \dots\dots\dots (B.8)$$

式中：

T_c ——及时赔偿率

N_c ——及时赔偿次数

N_n ——总赔偿次数