

# DB51

## 四川省地方标准

DB51/T 1590—2025

代替 DB51/T 1590—2013

### 物流装卸搬运服务规范

2025 - 12 - 23 发布

2025 - 12 - 31 实施

四川省市场监督管理局 发布



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 ..... 4

7 风险控制 ..... 4

8 服务质量改进 ..... 4

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：

- 更改了范围（见第1章，2013年版的第1章）；
- 更改了规范性引用文件（见第2章，2013年版的第2章）；
- 删除了部分基本原则要求（见2013年版的4.1.2）
- 更改了组织要求（见4.2.1、4.2.2、4.2.3、4.2.4，2013年版的4.2.1、4.2.2、4.2.3、4.2.4）、人员要求（见4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.3.5，2013年版的4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.3.5）、设施设备要求（见4.4.1、4.4.2、4.4.5，2013年版的4.4.1、4.4.2、4.4.3）；
- 删除了部分组织要求（见2013年版的4.2.5）、人员要求（2013年版的4.3.4）；
- 增加了组织要求（见4.2.6）、人员要求（4.3.4）、设施设备要求（见4.4.3、4.4.4）；
- 更改了业务承接要求（见5.1.1、5.1.2、5.1.3，2013年版的5.1.1、5.1.2）；
- 更改了计划要求（见5.2.1、5.2.2，2013年版的5.2.2、5.2.3）
- 删除了部分计划要求（2013年版的5.2.1）；
- 更改了作业要求（见5.3.1、5.3.2、5.3.3、5.3.4、5.3.5，2013年版的5.3.2、5.3.3、5.3.4、5.3.5、5.3.6）；
- 删除了部分作业要求（见2013年版的5.3.1）；
- 将“服务评价指标”更改为“服务评价”（见第6章，2013年版的第6章）；
- 更改了服务评价要求（见6.2、6.4，2013年版的6.1、6.3）；
- 增加了服务评价要求（见6.1）；
- 更改了风险控制要求（见7.4，2013年版的7.1）；
- 增加了风险控制要求（见7.1、7.2、7.3、7.6）；
- 更改了服务质量改进要求（见8.1、8.4，2013年版的8.1、8.4）；
- 删除了部分服务评价指标（见附录B，2013年版的附录D）。

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。

本文件由四川省人民政府口岸与物流办公室提出、归口、解释并组织实施。

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：肖武、胡东、施莉、张玫晓、张旭、叶斌、王城、张碧勇、唐丽华、黄碧。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2013年首次发布；
- 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、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 6067.1—2010 起重机械安全规程 第1部分：总则  
GB/T 18354 物流术语  
GB/T 23580 连续搬运设备 安全规范 专用规则  
GB/T 30333 物流服务合同准则  
GB/T 36507 工业车辆 使用、操作与维护安全规范  
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 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 满足以下要求：
  - a) 安全性：服务过程中，保障人员、物品和设施设备的安全；
  - b) 准确性：把要求的物品品种和数量，装卸搬运到约定的地点；
  - c) 时效性：按要求的时限，进行及时服务；
  - d) 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经营资质。
- 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制度，包括但不限于质量管理、人员管理和培训、安全管理、设备管理、作业规范管理及应急管理等制度。

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、操作手册。操作手册至少包括岗位 SOP、设备操作规程、应急处置流程等内容。

### 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（如叉车、起重机作业人员等），应取得相应的专业技术证书或资格证书。

4.3.3 按规定参加相关学习、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 具有安全防护设施设备。

4.4.4 应定期对设施设备进行安全检查和维护保养，并做好相关记录。

4.4.5 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、时间、路线等详细信息，并做好记录。必要时签订服务合同，明确各方在服务过程中的权利与义务。服务合同的签订应符合 GB/T 30333 的规定。

5.1.2 业务承接人员应保持与客户良好沟通，如遇客户临时变更服务需求时，应做好记录并及时上报，便于服务人员及时按规定作出相应调整。

5.1.3 业务承接人员应对客户资料保密。

### 5.2 计划

5.2.1 按照物品特性、作业量、工作时间、装卸高度、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素：

- a) 包装材料；
- b) 使用设备；
- c) 服务人员；
- d) 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 装卸搬运危险货物应符合 JT/T 617.6—2018 的规定。

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。

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 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。
- f) 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。
- g) 服务人员做好防护措施，装卸搬运特殊物品时，应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。

- a) 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。
- b) 做到轻取轻放、重不压轻、大不压小，堆放平稳，捆扎牢固。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 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。
- f) 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。
- g) 在有棱角快口部位设垫衬，卸车或下坡加保险绳。
- h) 对易损件、精密件等，设置缓冲垫、防护罩等防护装置。
- i) 对需拆装的物品，拆卸前应进行编码。
- j) 作业阶段性完成时，将物品遮盖严密（必要时）并绑扎牢固。
- k) 物品到达目的地时，按客户指定位置摆放。
- l) 应定时检查货物状态，发现问题时应进行相应处理并做好记录。
- m) 若设备出现故障，应停止使用，不得带故障作业。
- n) 使用人工作业时，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。
- o) 使用叉车、堆垛车作业时，还应注意：
  - 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
  - 应符合GB/T 36507的规定。
- p) 使用起重机械作业时，还应注意：
  - 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
  - 应符合GB/T 6067.1—2010的规定。
- q) 使用输送机作业时，还应注意：
  - 严格按照操作使用说明书的要求进行操作；
  - 应符合GB/T 23580的规定。
- r) 使用物流机器人等自动化设备作业时，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。

5.3.5 作业结束后，应进行以下工作：

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

## 6 服务评价

6.1 企业应采用适宜方式进行服务评价，如现场检查、人工监督、客户评价等方式。

6.2 企业宜建立服务质量评价指标体系。

6.3 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。

6.4 具体的指标及计算公式见附录 B。服务评价指标宜达到或优于附录 B 的指标值。

## 7 风险控制

7.1 应建立风险管理制度，包括风险识别、风险分析、风险评价和风险应对等内容。

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，制定相应的应急预案，并按规定备案。

7.5 当风险发生时，按照应急预案进行处理。

7.6 应定期组织应急预案演练，适时修订应急预案。

## 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，并在承诺期限内及时处理，对投诉处理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 对于客户的投诉以及主动回访获取的服务质量有关信息，应进行全面的分析，制定并采取相应措施。

附 录 A  
(资料性)  
常见的装卸搬运设备

表A. 1给出了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：

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

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：

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

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：

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

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：

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

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 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.6）计算：

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

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.7 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.7）计算：

$$T_c = \frac{N_c}{N_n} \times 100\% \dots\dots\dots (B.7)$$

式中：

- $T_c$  ——及时赔偿率；
- $N_c$  ——及时赔偿次数；
- $N_n$  ——总赔偿次数。

