

ICS 03.220.01

A 00

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 296—2018

供应链服务质量要求

The quality requirement of supply chain service

2018-04-16 发布

2018-05-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 定义和术语	1
4 总则	1
5 供应链方案设计服务	2
6 商务订单管理	2
7 虚拟生产	2
8 资金服务	3
9 物流管理	3
10 分包管理	3
11 信息管理	3
12 风险与应急管理	4
13 供应链服务质量评价指标	4
14 供应链服务质量级别划分及要求	4
附录 A (规范性附录) 供应链服务质量评价指标及其说明	5
附录 B (规范性附录) 供应链服务质量级别划分及要求	6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本文件由深圳市物流与供应链管理协会提出。

本文件由深圳市交通运输委员会归口。

本文件起草单位：深圳市物流与供应链管理协会、深圳市现代供应链管理研究院、中国船级社认证公司深圳分公司、上海市商业发展研究院、深圳市怡亚通供应链股份有限公司、深圳市朗华供应链服务有限公司、深圳市越海全球物流有限公司、深圳市飞马国际供应链股份有限公司、深圳市信利康供应链管理有限公司、深圳市腾邦物流股份有限公司、深圳市东方嘉盛供应链股份有限公司、深圳市普路通供应链管理股份有限公司、深圳市创捷供应链有限公司、深圳市年富供应链有限公司、深圳市中兴供应链有限公司、深圳市旗丰供应链服务有限公司、招商局物流集团有限公司、深圳市富森供应链管理有限公司、深圳市盐田港物流有限公司、平安银行股份有限公司深圳分行、中国建设银行股份有限公司深圳市分行。

本文件主要起草人：郑艳玲、李智、杨登霞、孙慧君、周国辉、钟百胜、张泉、张春华。

本文件是首次发布。

供应链服务质量要求

1 范围

本文件规定了供应链服务基本内容、供应链服务质量评价指标及供应链服务质量级别划分相关要求。本文件适用供应链服务企业规范其服务质量,可作为第三方组织评价供应链服务企业服务质量的参考标准。

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/Z 26337.1-2010 供应链管理 第1部分:综述与基本原理

GB/Z 225103-2010 供应链管理业务参考模型

GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求

3 定义和术语

3.1

供应链 supply chain

生产及流通过程中,围绕核心企业,将所涉及的原材料供应商、制造商、分销商、零售商直到最终用户等成员通过上游和或下游成员链接所形成的网链结构。

[GB/Z 26337.1-2010, 定义3.1.1]

3.2

供应链服务 supply chain service

一组织承接另一组织服务业务外包,并对其供应链的商流、物流、信息流和资金流进行整合和优化,从而形成一种创新性一体化商业服务。

3.3

供应链管理 supply chain management (SCM)

全面规划供应链中的商流、物流、资金流及信息流等,并进行计划、组织、协调与控制的各种活动和过程。

注:改写GB/Z 26337.1-2010, 定义3.1.2。

4 总则

4.1 企业的基本条件

- 4.1.1 企业依法登记注册，办公场所固定，管理制度健全，运作流程规范。
- 4.1.2 具备满足客户需求的资源整合能力。
- 4.1.3 具备国家或行业相关资格认证。
- 4.1.4 从事特殊行业供应链服务业务需具备相关行政许可。

4.2 基本服务内容

供应链服务企业提供供应链方案设计服务（包括咨询服务）、商务订单管理、虚拟生产、资金服务（包括结算管理）、物流管理、分包管理、信息管理、风险控制及应急管理等基本服务内容。

5 供应链方案设计服务

- 5.1 供应链方案设计服务应满足与客户所签订的合同中关于服务时间、地点、内容等相关要求，并针对可能出现的潜在风险给出相应的应急预案。
- 5.2 制定采购、分销或采购分销一体化供应链解决方案。
- 5.3 制定 VMI 仓储管理服务的供应链解决方案。
- 5.4 制定物流一体化运作的供应链解决方案。
- 5.5 制定进出口通关的供应链解决方案。
- 5.6 制定资金、财务一体化供应链解决方案。
- 5.7 制定支撑供应链上下游相关组织便捷、高效地进行业务沟通、链接的信息系统解决方案。
- 5.8 制定海关、商检、税务、外汇、融资、保险等相关解决方案。
- 5.9 制定供应链服务流程及成本控制方案。
- 5.10 制定供应链服务质量考核方案。
- 5.11 制定与供应链服务利益相关方整合、协同方案。

6 商务订单管理

- 6.1 订单管理包括采购订单的管理与执行、分销订单的管理与执行。
- 6.2 接受来自制造商、品牌商、采购商、分销商等客户的采购订单委托，向客户指定的供应商采购指定的货物，并提供货物采购过程中涉及的商流、物流、信息、资金等一系列服务。
- 6.3 按照客户的营销目的和分销体系的要求，围绕分销订单执行货物在销售过程中涉及到的商流、物流、信息、资金、渠道管理、品牌推广、市场营销等一体化服务。
- 6.4 订单的处理应当准确、迅速，订单的跟踪与反馈执行等及时准确。

7 虚拟生产

7.1 供应链服务企业将客户委托的生产任务以外包的形式交给下游生产厂商，对原材料采购、生产周期、产品质量、资金使用等进行全面一体化统筹监管与交付。

7.2 除为客户执行采购和生产计划外，为客户提供一系列增值服务，包括：市场调查、研究开发原材料、设计开发新产品、生产监管和技术援助、库存管理、品质检查、出口文件办理、物流服务等。

8 资金服务

8.1 基于供应链服务过程中真实的商流、物流，为有需求的客户提供低成本、低风险的定制化资金服务。

8.2 建立严格的融资、垫付、结算等服务的规范流程与标准。

8.3 制定严格的资金服务风险控制方案，科学、全面、合理、有效。

8.4 能够实时监控供应链上下游客户对供应链融资的使用情况。

9 物流管理

9.1 供应链服务企业的物流服务能力，按 GB/T24359-2009 执行。

9.2 供应链服务企业根据客户需求，制定与之相适应的物流计划、组织与实施。

9.3 在适当的物流节点或阶段，检查物流服务质量，防止非预期放行或交付，并保留相关证据。

10 分包管理

10.1 供应链服务企业进行资源整合，优化配置，将相关业务分包，分包给符合行业标准或国家标准的合格承包方，满足客户的业务和质量要求。

10.2 供应链服务企业承包方的工作内容和质量全权负责，由客户自行指定的承包方除外。

10.3 供应链服务企业有义务在确保其他客户商业机密的前提下，应客户要求，陪同客户或其代表到承包方处查看与其业务相关的文件和现场操作。

10.4 应妥善保管所有承包方的资料及相关工作记录。

11 信息管理

11.1 采用信息管理系统，及时更新各类信息，与供应链上下游客户实现数据的实时查询、对接和管理。

11.2 对合同服务过程中形成的各种商务往来记录和单证等资料及时进行归档处理。

11.3 商务往来记录的内容、流转的单证、收集的资料和统计分析结果做到真实、完整。

11.4 信息保存期限与合同、内部业务管理的要求相适应，可追溯至少五年。

11.5 防止客户资料和业务信息的泄漏及不正当使用。

11.6 提供给客户的信息及时、真实、准确、完整。

11.7 信息管理系统可与银行、海关等进行数据对接或交互。

12 风险与应急管理

12.1 建立针对企业自身及供应链上下游客户业务风险评估机制，快速识别可能发生的风险，预警风险发生概率及影响。

12.2 成立专门的风险控制部门，制定严格的风控管理制度和风险预警方案，具备监控风险的技术手段与工具。

12.3 风险发生时，及时采取风险应对措施，防止或减少风险造成的负面影响。

12.4 评估风险控制措施的有效性，并持续改进。

12.5 妥善保管风险与应急管理的相关记录。

13 供应链服务质量评价指标

13.1 指标体系构成

供应链服务质量评价采用二级指标体系，评价指标及其说明见附录A。

13.2 指标选取

根据供应链服务企业基本服务内容，制定相关指标，用于评价供应链服务质量：

a) 业务水平：针对供应链服务的基本内容，提出衡量供应链各服务业务水平、能力与质量的基本指标。主要包括协同能力、资源整合能力、单据准确率、通关及时率、完好订单率、准时交付率、资金到位及时率、风险控制管理、作业流程规范性、投诉处理 10 个二级指标。

b) 服务素质：供应链服务企业为更贴近和了解客户需求而做出的能够更满足客户需求的相关活动。主要包括专业素养、专业培训、客户关怀、信息保护能力 4 个二级指标。

c) 客户评价：客户接受供应链服务企业提供的服务后对供应链服务企业服务质量作出的评价。包括客户满意度 1 个二级指标。

14 供应链服务质量级别划分及要求

14.1 级别划分

对提供供应链服务的企业，按照其服务质量水平，划分为五星级、四星级、三星级三个级别，五星级别最高，依次降低。

14.2 评价要求

供应链服务质量评价要求见附录 B。

附录 A
(规范性附录)
供应链服务质量评价指标及其说明

供应链服务质量评价指标及二级指标说明见表 A.1。

表 A.1 供应链服务质量评价指标及其说明

一级指标	二级指标	二级指标说明
一、业务水平	协同能力	供应链服务企业和上下游客户之间的协同能力，以及与关检汇税等政府部门数据对接、共享能力。
	资源整合能力	供应链服务企业提供广泛、便捷的资源整合能力。
	单据准确率	供应链服务流程中各种订单流转准确率。
	通关及时率	统计期内，从报关开始到报关结束后放行，通关所用时间占总的开关时间的比重，通关及时率为按时完成通关委托订单与应完成委托单总数的比率。
	完好订单率	根据客户要求在规定时间内完成的订单百分比。
	准时交付率	供应链服务企业提供虚拟生产服务时，产品准时交付客户所占比重。
	资金到位及时率	供应链服务企业提供资金服务时，资金按商务合同要求及时到位所占比重。
	风险控制管理	供应链服务企业就其提供的服务建立质量检测、流程控制、危机管理、应急预案、纠正以及预防措施等管理制度。
	作业流程规范性	供应链服务作业流程的完整性与规范性。
	投诉处理	供应链服务企业对订单投诉采取的跟踪管理制度以及投诉的响应时间。
二、服务素质	专业素养	主要指供应链服务企业基层员工在供应链管理、物流、国际贸易、金融、会计、法律等方面的专业素养。
	专业培训	为提高供应链服务业务能力与专业素养而进行专业化员工培训活动。
	客户关怀	为及时了解客户对服务要求以及新的发展需求，而组织定期回访客户，组织座谈会、论坛等活动。
	信息保护能力	客户资料与业务信息是否妥善保管，是否存在不正当使用与泄露现象。
三、客户评价	客户满意度	客户接受供应链服务后根据整体的服务体验而做出的总体评价。

附录 B
(规范性附录)
供应链服务质量级别划分及要求

供应链服务质量级别划分及要求见表 B.1。

表 B.1 供应链服务质量级别划分及要求

评价指标	供应链服务质量级别		
	五星级	四星级	三星级
协同能力	运用大数据、云服务、区块链等技术，已建立集订单（采购、分销、生产）管理、办公管理、客户管理、物流管理、海关、税务及商检管理等环节高度协同平台，能够提供业务流程信息化集成的解决方案。	尚未建立协同一体化运作信息平台，但已建立办公管理、订单管理、海关、税务及商检管理、物流管理、仓储管理、财务管理、客户信息管理等完备的信息系统。	已建立办公管理、订单管理、财务管理、客户信息管理等信息系统。
资源整合能力	能够广泛、便捷整合上下游客户资源，实现资源优化配置。通过服务为客户交易成本降低 20%，流程效率提高 20%。	能够快速、广泛整合上下游客户资源，为客户提高便捷、高效服务。通过服务为客户交易成本降低 10%，流程效率提高 10%。	能够广泛整合上下游客户资源，实现资源优化配置。通过服务为客户交易成本降低 5%，流程效率提高 5%。
单据准确率	≥99%	≥97%	≥95%
通关及时率	≥99%	≥95%	≥95%
完好订单率	≥99%	≥97%	≥95%
准时交付率	≥99%	≥97%	≥95%
资金到位及时率	≥99%	≥97%	≥95%
风险控制管理	有健全的服务质量检查、作业流程控制、危机管理、应急预案、纠正和预防措施等风险控制管理有关制度，定期进行服务质量检查、作业流程优化、危机管理检验等作业。		
作业流程规范性	有完整规范的采购、分销、物流、进出口代理、关务、风控、结算等作业流程。		
投诉处理	设立服务热线、电邮、传真、网络等多种投诉渠道，具有接受投诉、分析投诉信息、制定投诉处理方案、反馈投诉结果等完整的投诉跟踪处理流程，并且投诉响应时间≤4小时。	设立服务热线、电邮、传真、网络等2种以上的投诉渠道，投诉响应时间≤6小时，具有接受投诉、分析投诉信息、制定投诉处理方案、反馈投诉结果等完整的投诉跟踪处理流程。	设立服务热线、电邮、传真、网络等2种以上的投诉渠道，投诉响应及时。

表 B.1 供应链服务质量级别划分及要求（续）

评价指标	供应链服务质量级别		
	五星级	四星级	三星级
专业素养	80%以上中基层员工具有供应链管理、物流、国际贸易、金融、会计或律师等三年以上从业背景。	60%以上中基层员工具有供应链管理、物流、国际贸易、金融、会计或律师等三年以上从业背景。	50%以上中基层员工具有供应链管理、物流、国际贸易、金融、会计或律师等两年以上从业背景。
专业培训	基层员工技能培训6次/年	基层员工技能培训4次/年	基层员工技能培训3次/年
客户关怀	定期组织电话回访或拜访客户，了解客户需求；组织年度大型论坛、年会等活动，了解客户未来发展趋势与需求，不断提升服务质量与能力。		
信息保护程度	客户信息与商务信息得到妥善保管，不存在信息不正当使用与泄露现象。		
整体满意度	≥99%	≥95%	≥95%