**运荔枝平台仓储项目操作考核**

## 一、原则及相关说明

运荔枝平台是冷链行业领先的一站式仓配服务平台，致力促进冷链行业资源整合，提升物流效率，降低冷链物流成本。在此基础上，运荔枝平台为供应商和个体司机提供优质货源，供应商可通过运荔枝平台进行接单承运。

通过运荔枝平台承接干线运输项目，供应商必须阅读并遵守《运荔枝平台干线运输项目操作考核》。本操作考核是在项目合作的基础上进行解释和说明，旨在帮助供应商更加清晰地理解和遵守相关规则，以便能顺利完成订单交付，并根据平台规则享受增值服务。各项目考核标准可根据项目实际情况进行变更，考核标准最终解释权属于运荔枝平台。

## 服务商服务项目及操作标准

通过运荔枝平台承接仓储服务，应至少包含以下主要服务项目：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **服务内容** | **描述** |
| 1 | 入库操作 | 预约入库时间，卸车，收货（核对数量，批次，质量状况等），转板，上架 |
| 2 | 订单处理 | 入库分配货位，上架确认，拣货货位确认，拣货单打印，拣货确认，出库确认，扣留释放 |
| 3 | 出库操作 | 下架，拣货，打包，调拨，装车 |
| 4 | 逆向物流操作 | 拒退收管理，退货管理，销毁管理，具体操作请参见相关SOP. |
| 5 | 能源管理 | 甲方对于库内能源进行有效管理，并采取措施进行节省。环保节能。 |
| 6 | 仓库管理 | 虫害控制，温湿度控制，串味管理，实时动态盘点，每段循环盘点，年度盘点等。必须建立相关要求以满足存储温度要求，且至少包括温湿度设备校验、监控计划、记录指导、不符合处理流程，形成成文规定并被有效实施与记录。对相关人员进行培训、保存记录。在任何情况下均需符合下列温度条件： -20℃。 |
| 7 | 托盘管理（由仓库租赁、使用、管理） | 1. 建立完善的管理程序，以保证托盘完好、清洁，其内容至少包括托盘清洁计划、维修计划、托盘储存要求等。并保存相关清洁、维修记录。 |
| 2. 必须维持好托盘完整性和洁净性。一旦使用，托盘必须是干净、干燥的，且没有任何可能的污染物（微生物的，化学的，感官的，物理的）。如，松动铁钉、尖锐木屑。 |
| 3. 托盘必须定期清洁，每年需至少进行1次消毒清洁（熏蒸或暴晒），避免交叉污染及虫害滋生，并保存相关清洁消毒记录 |
| 4.退货托盘需要区分管理，不能与好货托盘交叉使用。 |

**2.1 入库验收**

定义：服务商为客户提供商品入仓验收及上架服务。

操作标准：

2.1.1 订单响应：入库订单将提前至少1个工作日通过运荔枝平台派单给服务商，并预约入库时间。服务商需进行订单响应，反馈是否有足够空间。

2.1.2 清点签收：服务商需对入库商品进行验收，检查包装、质量是否完好，品项数量是否与平台、单据一致，确认无误后进行平台入库签收和单据签收。如发现实际入库商品与入库单不一致，如数量不符，品项不符，产品运输破损等，可进行拒收处理，并在2小时内通知给平台客服团队。待平台客服团队修改入库单，与实际入库商品一致后方可进行签收。如服务商已将商品验收入库，后期发现实际商品与系统不符时，服务商需自行承担账实不符的责任。

2.1.3 码板上架：按照客户要求进行码板，包括但不限于按货主、批次、日期、品项进行码板，及时上架。

2.1.4 保存单据：服务商需对交接单据作妥善保存，以备核对。

**2.2 商品存储及管理**

定义：服务商为客户提供指定温度及湿度的储存环境的商品存储服务

操作标准：

2.2.1 存储管理：服务商需保障在库商品的质量、包装、数量完好（不含产品自然过期），保留仓库温度及湿度记录，以备抽检。如有不良品，需及时调整到残品货位，并及时反馈给客户，以保证客户实时看到可销售的良品库存。

2.2.2 盘点：服务商需定期对库存进行盘点，保证账实相符，库存准确。客户可通过提前申请，到访服务商仓库进行抽查盘点。

**2.3 订单分拣及出库**

定义：指服务商根据客户的订单信息进行拣货、拆箱、装箱、贴标、复核、列印单据等操作。

操作标准：

2.3.1 订单响应：出库订单通过运荔枝平台派发到服务商账户，服务商需在2小时内进行订单确认，并及时安排订单出库。

2.3.2 下架分拣：按订单要求货主、品项、批次、数量进行下架。如客户要求指定批次出货，需严格按照客户要求进行出库；如客户未有指定批次要求，需遵守先进先出原则安排出库。

2.3.3 拆箱贴标：服务商需提供拆箱贴标服务，并按照客户要求打印标签。

2.3.4 出库复核：仓库需复核确保出库商品与订单要求一致，如因出库错误导致客户拒收，仓库需承担运费及客户损失。

**2.4 逆向入库**

定义：客户拒收、客户退货后产生的商品清点、验收入库、二次上架处理服务。

操作标准：

2.4.1 清点整理：服务商需对逆向入库的商品作清点检查，若商品包装完好（针对温控产品，需进行测温），数量品项与订单一致，则进行入库上架，若不一致应中止入库操作，当场拒收，并反馈给运荔枝平台客服团队。

**2.5 退仓处理**

定义：客户下达退仓单后服务商提供下架、拣货、复核、交接到客户指定承运商的商品退仓服务。

操作标准：

2.5.1 订单响应：退仓订单通过运荔枝平台派发到服务商账户，服务商需及时进行订单响应。

2.5.2 退仓盘点：服务商收到退仓单后，需跟客户约定截单时间，并进行盘点，双方对库存账差作确认，货损少货部分由服务商进行赔偿。

2.5.3 退仓交接：退仓移交给客户指定承运商时，需做好单据交接，并妥善保管单据，以备核对。

## 违约罚款

运作过程中，如因服务商原因造成以下违约，服务商需进行赔偿：

**5.1 货损或盘亏**

在库产品产生货损或盘亏（不含自然耗损），由服务商按照货值进行赔付。因服务商未按先进先出或未按指定批次出货导致实物与系统批次不符，视作盘亏，由服务商按照货值进行赔付。

乙方必须确保租赁物内的设施安全可靠，并建立月度检查及整改的机制。如因乙方的疏忽监督导致货物损毁或其他损失，除无权要求相应部分的仓库租金、仓库运作费用外，由此产生的一切责任及损失由乙方承担。

**5.2 发错货或漏发货**

因服务商错失导致订单错发或漏发，导致客户产生损失，由服务商按实际损失额进行赔付。

**5.3 未及时发货**

服务商未按时间出库，导致订单延误交付，产生客户损失，由服务商按实际损失额进行赔付。

**5.4 服务时效**

乙方须为甲方提供7×24小时服务，包括但不限于仓储、调度、以及系统运作等业务，不得以任何藉口拒绝甲方的正常业务需求。

## 四、服务商运营考核

为了持续提供更优的服务，提升客户体验，促进优质货源健康增长，平台携手服务商细化客户要求，精益化管理，量化运作水平，持续优化服务质量。

表格二：仓储服务商运营考核KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务商运营KPI及评级-仓库** | | | |
| **取数时间： 1、每月第1天形成上月报告，取数时间为上月第1天-上月最后1天的订单，为上月月考核订单数据。 2、上月月订单数为0的服务商，不进行评分，自动采用之前一个月的考核评级，如一直无数据，则不产生考核评级** | | | |
| **评分内容** | | | |
| **评价项目** | **权重** | **评分项目** | **取数逻辑** |
| 仓库运营 （100分） | 40% | 仓库温度达标率 | 当月仓库温度达标率=（当月冷冻区域温度达标率+当月冷藏区域温度达标率）/2；  -当月仓库温度达标率达到90%以上，该项目得满分。  -当月温度达标率在80%~90%，该项目得分为权重得分40分\*达标率。  -当月温度达标率低于80%，该项目得零分。 |
| 40% | 库存准确率 | 库存准确率=（盘点货品信息准确的总数÷盘点总数量）×100% |
| 20% | GMP检查执行率 | 在WMS中执行当月执行的所有GMP检查的完成率。计算方法：  完成率=当月完成的GMP任务/当月生成的GMP任务。 |
| 倒扣分 | 客诉 | 当月每发生一起食安类，如温度失控投诉扣总分的0.3分，非食安类投诉扣0.1分。  食安类投诉最多累积扣分不超过30分，非食安类投诉扣分累积不超过10分。 |
| 违规处罚 | 如发生违背合同条款的扣罚项需要在每月总得分中进行扣分。  每月扣罚累积不超过40分。 |
| 备注 | | 综合评分： A级服务商：90分（含）以上； B级服务商：90~80分（含80分）；  C级服务商：79~60分（含60分）；  D服务商：59~40分（含40分） F服务商：40以下，建议取消续约资格。 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核层面** | **指标定义** | **计算公式** | **数据源** |
| 客户投诉 | 到货后发现由于仓库原因造成短少 | 考核期间内，出现一起扣1分，相同问题记录一次 | 经销商邮件 |
| 计划投诉 | 未遵守调拨计划出库或未遵守先过期先出原则，缺少车辆调拨不到位 | 物流经理邮件 |
| 系统数据  投诉 | 产品批次日期等信息维护错误/库存差异调整不及时/库位调整错误/销毁减低操作错误等造成影响 | 物流经理邮件 |
| SOP执行 | 违反SOP操作要求 | 物流经理邮件 |
| 产品质量 | 由于不符合玛氏质量储运操作规范造成的质量事故， a.扣留追溯放行相关问题 b.直接导致产品扣留并进入评估状态 c.同一质量问题反复发生3次及以上 d.未及时上报质量问题 | QA经理邮件 |

备注：

1）仓储服务关键指标包含常规考核指标和投诉扣分两项，从各方面有效、客观评估仓储供应商的服务水平。

2）甲方有权利依据实际业务需求调整KPI考核标准，包括不仅限于增减KPI, 调整定义，调整KPI目标等。

表格二：服务商运营评级及权益

服务商运营评级对服务商权益至关重要，评级越高，将可以享受平台提供的相关权益，提升利润水平。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核等级** | | | **评分标准** | **权益** |
| **供应商、服务商等级** | A | 总分≥90 | A供应商、服务商，**优秀**供应商、服务商 | 1. 优先招投标； |
| 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 3. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| 4. 协助孵化供应商开通其他区域的业务； |
| 连续两个月评为A以上供应商，为优秀供应商、服务商 | 5.半年度优秀供应商、服务商颁发奖状 |
| B | 90>总分≥80 | B级供应商、服务商，合格供应商、服务商 | 1. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| 连续两个月评为B级供应商、服务商，降为C级供应商、服务商; | 3. 协助孵化供应商开通其他区域的业务； |
| C | 80>总分≥60 | C级供应商、服务商，**成长**供应商、服务商 | 1. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请金融保理支持； |
| 连续两个月评为C级供应商、服务商，降为D级供应商、服务商; | 2. 评估为低风险的供应商、服务商，可申请保证金减免； |
| D | 60>总分≥40 | D级供应商、服务商，**预淘汰**供应商、服务商 | 1. 平台发出不合格预警； |
| 2. 每月开展整改约谈会议，回顾运作中的问题； |
| F | 总分40以下 | 连续两个月评为D级供应商、服务商，建议取消业务合同 | 1.平台发出终止合作预警，停止项目合作 |
| 2..匹配替代供应商、服务商 |

## 赔偿标准

* 1. **定义：**
     1. 货损：供应商在存储或运输过程中造成的甲方产品的丢失、破损、大龄、过期、串品种等；
     2. 丢失：存储或运输过程中造成的货物丢失；
     3. 破损：存储或运输过程中造成的货物破损，成品不可再销售或包材、广告品不可再使用；
     4. 大龄：产品实际盘点结果与系统批号不符，造成成品不符合发货效期标准。
     5. 现场拒收退回不及时：现场拒收入库收货确认时间-发货确认时间<=2\*SLA天数+10个自然日；
     6. 过期：产品实际盘点结果与系统批号不符，造成成品不可销售。
     7. 串品种：产品品种之间数量差异。
     8. 甲方供货价：指甲方系统内供货给KA的不含税价格（甲方系统内的不含税list price ）。
     9. 甲方采购价：指甲方包材、广告品、白皮箱原糖的含税采购价格。
     10. 赔偿最小计算单位：甲方最小销售单位（不满最小销售单位按最小销售单位计算）。
  2. **赔偿标准**
     1. 对于由于乙方的过错而造成的货损，乙方应当按本协议正文的规定承担相应责任，不同情形下各种货物价值按照如下原则来确定：
     2. 丢失：成品按甲方供货价的100%赔偿；包材、广告品按甲方采购价的100%赔偿。
     3. 破损：成品按甲方供货价的100％赔偿；包材、广告品按甲方采购价的100%赔偿。
     4. 大龄、与现场拒收退回不及时、过期：成品按甲方供货价的100%赔偿。包材、广告品按甲方采购价的100%赔偿。
     5. 串品种：成品按甲方供货价互抵后的余额100%赔偿；白皮箱原糖按甲方采购价互抵后的余额100%赔偿；包材、广告品按盘亏甲方采购价的100%赔偿。
     6. 乙方应保证货物存储过程中的安全，如因乙方原因造成货物灭失、短少、被盗及其它人为责任事故造成的损失，除无权要求相应部分的仓库租金、仓库运作费外，由乙方按甲方提供的货物损失价值清单进行赔偿；如因乙方原因造成货物变质、污染、雨淋、受潮、损坏、减损，失温报废及其它人为责任事故造成的损失，由乙方按甲方提供的货物损失价值清单进行赔偿；。造成甲方其他损失的，乙方亦应负责赔偿。

## 出入库标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **运荔枝仓储出入库标准须知** | | | |
| **服务项目** | **服务标准** | **要求** | **备注** |
| **入库** | 入库预约 | 需提前24小时做入库预约 | 甲方需提前24小时在运荔枝货主端进行入库预约操作，否则可能造成无法卸货等异常； |
| 入库测温 | 货品表面温度达到-12°以下 | 高于-12°仓库有权不予收货 |
| 入库验货 | 车厢内码放整齐，品类不杂乱 | 货物码放整齐，不杂乱，品类清晰；如出现倒塌，货品杂乱，需经甲乙双方书面沟通，确实操作标准及费用，方可进行操作及办理入库事宜； |
| 包装：完好，无破损，无污染，标识清晰 | 货物包装出现破损及污染：1.退回；2.换箱（需经甲乙双方书面沟通，确认费用、标准及权责后方可进行操作）；3.入库（经由甲方出具书面盖章文件，阐明货物权责，仓库可进行收货入库处理） |
| 码放 | 大宗货物：同品同放，一托一品（sku）  零散货物：一托最多不超过2个品（sku），一托同一个品不超过两个批次 | 托盘标准：1\*1.2米； |
| 上架 | 货品码放结束后在1小时之内上架； | 货品停滞月台/分拣区不超过1小时（异常情况除外） |
| **出库** | 出库预约 | 18：00之前下单，次日可出库 | 仓库正常工作时间0900-1800； |
| 装车 | 冷藏货品预冷≤10°；  冷冻货品预冷≤0° | 车辆装货之前车厢温度不能高于10°； |

## 供对账结算

为保障对账结算顺利，服务商自签署了《项目合作合同》后，在运作过程中不得变更价格和服务范围，违反规定将从保证金中扣除罚款。每月\_\_5\_\_日，服务商需通过平台提供上月账单，超时提供将自动顺延到下月\_\_5\_\_\_日开始计算账期。

**为营造良好的平台环境，XXXXXXXXX物流有限公司有权对《运荔枝平台仓储服务操作考核》不时予以调整，请予以关注。**