

学习项目三

货物质量与标准



引导案例

茶叶串味事故

发货人中国夏新进出口公司委托某对外贸易运输公司将 750 箱茶叶从大连港出口运往印度。某对外贸易运输公司又委托其下属 S 公司代理出口。S 公司接受委托后,向思捷达远洋运输公司申请舱位,思捷达远洋运输公司指派了箱号为 HTM-5005 等 3 个满载集装箱后签发了清洁提单,同时发货人在中国人民保险公司投保了海上运输险。货物抵达印度港口。收货人拆箱后发现部分茶叶串味变质,即向中国人民保险公司在印度的代理人提出申请查验,经查验 250 箱茶叶被污染。

案例分析: 由于茶叶具有多孔性的组织结构和存在胶体性物质,使茶叶具有较强的吸收异味的功能。当茶叶吸收异味后,就不易使异味消除,严重影响茶叶质量。本案中思捷达远洋运输公司应该保持集装箱清洁、干燥、无残留物以及无异味,因此该公司应对茶叶的损失负责。同时 S 公司作为发货人的代理方,应该在装箱前对集装箱体进行检查,保证集装箱适合装载运输茶叶,因此 S 公司存在主观上过失,应对货损负一部分责任。

本案例涉及的知识点: 影响货损的因素,货物质量控制。

学习导航

学习路线

本学习项目包括三个学习内容:货物质量其影响因素、货物质量管理和货物标准,通过学习,学生掌握货物质量的含义和影响货物质量的因素,运用质量管理的基本方法控制物流活动中的货物质量,使用货物质量标准衡量和评价质量控制的效果。

学习目标

【知识目标】

- 掌握货物质量的概念及内涵;
- 掌握货物的质量管理基本方法;
- 掌握影响货物质量的各种主要因素;
- 掌握质量管理和防范的措施;

- 了解货物标准的概念、作用与分类；
- 熟悉货物标准的分级；
- 掌握货物标准的内容；
- 掌握货物标准化及其经济效果。

【能力目标】

- 能够运用质量管理的基本方法；
- 能够运用货物标准衡量货物质量；
- 能够评价企业标准化经济效果。

学习方法

建议在理论知识学习的基础上,学生能够进行自主性学习,通过网络资源学习相关货物质量内容,并进行实地观察性的学习,以任务为驱动,用所学的知识解决实际问题。

教学建议

在本学习项目的教学中,教师可以采用任务驱动教学方式,以学习小组为单位,学习任务是为企业做好运输(物流)质量服务方案并以该任务为主线贯穿整章学习内容,形成本课程的大任务。这样一方面使学生掌握货物质量内容的实际应用;另一方面为后续学习做了铺垫,提高了学生的实际应用能力。

学习单元 1 货物质量及其影响因素

一、货物质量概念

在国际标准化组织制定的国际标准《质量管理体系基础和术语》(ISO 9000: 2000)中,将货物质量定义为:一组固有特性满足要求的程度。

特性就是可辨别的特征。特性可以是定性的,也可以是定量的。特性包括货物的嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉、人体工程学(如生理的特性或有关人身安全的特性)以及其他的类别特性。

固有特性就是某种货物本来具有的特性(如产品的质量特性),而不是人们赋予的特性(如产品的价格、产品的所有人)。

要求就是明示的、通常隐含的未必须履行的需求或期望。明示的、必须履行的需求是在文件中明确指出的相关法律、法规或合同规定。

二、货物质量的内涵

(一) 货物质量的广义含义

- “质量”术语,既用来表达在比较意义上的优良程度,又用于定量意义上的技术评价,如“质量水平”和“质量度量”是对质量的“定量”意义上的评价。
- 在贸易合同中,货物质量是对货物品质特性的具体规定;在购物环境中,它隐含着消费者需要的各种表现形式。
- 产品或服务质量是受相互作用的活动所构成的阶段影响的,因此,对具体产品而言要界定质量领域范围。

- 质量是按需要规定的特征和特性,即是规定的质量标准。
- 质量随条件的变化而变化,因此,质量要求需要不定期地修改、规范。

(二) 从货物质量属性来理解货物质量

从货物属性来看,货物质量含义具有使用的针对性、比较的相对性和标志的可变性。使用的针对性,是指在一定使用条件下给定物体的用途;比较的相对性,是指对使用目的相同的同类货物的使用价值相对于不同货物个体的比较;标志的可变性,是指货物受各种因素影响,其质量在变化之中。

三、影响货物质量因素

决定货物质量的是设计、生产部门,而影响货物质量的是流通部门。货物在脱离生产领域之后,其自然质量已经形成。货物在从接受至交付的整个运输过程中,要经过运输、储存、销售等各个环节。货物质量会在外界因素如阳光、空气、温湿度、外力等的作用下,发生各种各样的变化,造成货物质量下降,如果在某个环节上不能采取相应的有效措施,或者遇上了不可抗拒的外界因素,那么,货物产生货损和货差就难以避免。

(一) 货损和货差的概念

货损是指货物在运输、装卸和保管过程中质量上的损坏和数量上的确实损失。质量损坏包括货物受潮、污染、破损、串味、变质等。数量的损失包括海难、火灾、落水无法捞取、被盗、遗失等原因所导致货物的灭失,以及货物的挥发、撒漏、流失等情况所造成的超过货物自然损耗的货物减量。

货差是指货物在运输过程中发生的溢短和货运工作中的差错。差错包括错转、错交、错装、错卸、漏装、漏卸,以及货运手续办理错误等原因造成的有单无货、有货无单或点数不准等单货不符、件数或重量溢短等。

为了使货损、货差减少到最低限度,必须熟悉并掌握物流生产各环节中货物质量下降及产生货损货差的原因,以便采取有效对策,加强货运质量的科学管理。

(二) 货物运输过程中的货损、货差

1. 货物质量下降的原因

货物运输是货物从生产领域进入流通领域的必要条件。在运输过程中,货物质量会受到路程的远近、时间的长短、运输的气候条件、运输线路、运输方式、运输工具及装卸工具等因素的影响。运输工具种类很多,包括火车、轮船、汽车、飞机和管道等。运输工具的选择必须充分考虑货物的性质,这样货物在运输过程中才能避免或减少外界因素的影响,确保货物质量。运输时的温度和湿度若不符合货物要求,必然引起货物质量的变化,因此在运输时要保持安全的温湿度,同时避免货物受到风吹、日晒和雨淋的不良影响。

2. 产生货损、货差的原因

(1) 货舱设备不完善。货舱在装货前的准备工作没有满足货物的要求,如仓促、勉强装货造成货损;货舱外板、甲板、舱口盖漏水或货舱开口造成货舱进水引起货损;货舱舱壁护板不全,通风设备失灵,舱内管道漏损等原因造成货损。

(2) 保管不当。如装有需要进行呼吸的货物的货舱长期封闭致使货物发酵、霉烂、自热;通风不当造成货物霉腐、汗湿、燃爆;污水沟、污水井积水未及时排除而溢出,造成货物湿

损、污损;对冷藏货没有满足货物保管的温湿度要求而引起货损等。

(3) 不可抗力。如船舶在航行中遭遇到主观意志不可抗拒的海损事故(如碰撞、搁浅、触礁、沉船)、自然灾害(如台风、洪水、冰川)、军事拦阻、航道堵塞等而造成货损。

(三) 货物储存过程中的货损、货差

1. 货物质量下降的原因

货物储存是解决货物生产和消费的时间矛盾,促进货物流通正常进行的必要保证。货物在储存期间的质量变化与货物的耐储性、仓库内外环境条件、储存场所的适宜性、养护技术与措施、储存期的长短等因素有关。货物本身的性质是引起其质量变化的内因,而仓储环境是质量发生变化的外因,通过一系列维护仓储货物质量的技术和措施,可以有效地控制货物储存的环境因素,减少或减缓外界因素对货物质量的破坏。如根据货物的性质来确定是储存在普通仓库还是专业仓库或者是特种仓库,对货物进行堆码和苫垫,对仓库的温湿度进行控制,确保货物的安全,根据货物的保存期和保质期保存,贯彻先进先出原则。

2. 产生货损、货差的原因

(1) 库场设备不全。库内漏水漏电,露天场地苫垫设备不良,致使货物水湿、污损、燃烧等。

(2) 库场清扫工作差。库场的清洗、干燥、除味、驱鼠、熏蒸、除毒等清扫工作不及时或没有满足货物性质的要求,致使货物受地脚污染,遭受虫蛀、鼠害等而造成货损。

(3) 货物保管不当。性质相互抵触的货物同库堆存而造成串味、污染、腐蚀等货损;库内通风不当,造成货物汗湿;货物堆码过高,造成下层货物压坏;残损货物未剔除而影响其他货物;防汛防盗工作未做好,造成货物严重受损、被盗等。

(4) 货物交付不及时。如易腐货物、有生动植物货物到港未及时交付,致使货物腐蚀、死亡、枯萎等。

(四) 货物的自然减量

货物在运输、装卸、保管过程中,由于货物的性质、状态、自然条件、技术条件等因素而造成货物在重量上不可避免地有一定标准内的减少,称为货物的自然减量,又称货物自然损耗。它是货物的合理损耗,是非事故性的、非人为的货物减量。货物的自然减量包括下列几种情形。

(1) 挥发和干耗。具有挥发性的散装液体货物及含水分较多的货物,由于环境温湿度的变化及长时间暴露在空气中,以致气体挥发或水分蒸发而造成重量减少。如汽油、原油、水果类、蔬菜类等的自然减量即属此类。

(2) 流失。液体货物(不包括罐头等密封包装液体货物)由于包装及温度的因素,易发生渗溢、漏滴现象,以及散装在舱内时,残液沾在舱内壁无法卸出,造成非人为的货物减量。如木质桶装液体货物易渗透,油舱卸油后剩有残存的油等。

(3) 撒失。粉末状、晶体状、颗粒状的货物有少量会透过包装的空隙撒失,或运输中不可避免地有个别破包现象而发生撒失;在散装运输时,这类货物因扬尘性、撒漏等而造成难以收集的少量粉末,均会引起货物减量。

自然减量的大小与货物性质和状态、包装、装运方式、装卸方法、操作次数、环境温度与湿度、气候条件和运输时间等因素有关。所以,各种货物在不同情况下的自然损耗率是不同

的。国际上和我国都有运输货物自然减量标准。在货物运输过程中,货物的非事故性减量在自然损耗率或规定的损耗限度以内时,港航部门不负赔偿责任。

学习单元 2 货物质量管理

一、质量管理的概念

为达到质量要求所采取的作业技术和活动称为质量管理。这就是说,质量管理是为了通过监视质量形成过程,消除质量环上所有阶段引起不合格或不满意效果的因素,以达到质量要求,获取经济效益,而采用的各种质量作业技术和活动。

二、质量管理的基本方法

(一) PDCA 管理循环

1. PDCA 管理循环的过程

货物质量管理过程的各个环节和各项工作按照 PDCA 管理循环,周而复始地运转。PDCA 循环将质量管理过程分为四个阶段,即计划(Plan)、执行(Do)、检查(Check)、处理(Action)。具体内容如表 3-1 所示。

表 3-1 PDCA 管理循环的过程

计划阶段	其任务是制订计划和拟定措施,首先找出所存在的问题,分析并找出问题产生的原因和影响问题的主要因素,针对这些主要因素拟定相应的对策措施,提出具体的方针和目标,制订工作计划和管理项目
执行阶段	其任务是执行计划,按照预定计划、目标、措施及分工具体实施,努力实现计划中的内容
检查阶段	其任务是检查计划的实施情况,把实施的结果和计划的要求进行对比,检查对策实施的结果是否达到预期的目标和效果。通过检查明确效果,找出问题,分析原因,总结教训
处理阶段	其任务是对实施结果进行处理总结。对于成功的经验加以肯定,并予以标准化或制定作业指导书,以便于以后工作中遵循;对于失败的教训要加以总结,并引起重视;对于没有解决的问题,引入到下一个 PDCA 循环中进行解决

PDCA 循环将管理过程分为八个步骤,具体内容如表 3-2 所示。

表 3-2 PDCA 循环管理过程步骤

1	分析现状,发现问题
2	分析质量问题中的各种影响因素
3	分析影响质量问题的主要原因
4	针对主要原因,采取解决的措施
5	执行,按措施计划的要求去做
6	检查,把执行结果与要求达到的目标进行对比
7	标准化,把成功的经验总结出来,制定相应的标准
8	把没有解决或新出现的问题转入下一个 PDCA 循环中去解决