ICS 03.080

CCS A 16

|  |
| --- |
|  |
|  |

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T XXXXX —2022

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

XXXX- XX - XX发布

XXXX - XX -XX实施

中华人民共和国商务部 发布

同城物流配送服务规范

|  |
| --- |
| Specification for service of city logistics delivery（征求意见稿） |
| 在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。 |

**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 分类 2

5 总体要求 2

6 设施设备 2

7 信息平台 2

8 作业流程 3

10 投诉处理 4

11 评价指标 5

参考文献 6

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。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

同城物流配送服务规范

* 1. 范围

本文件规定了同城物流配送服务的总体要求及设施设备、信息平台、作业流程、风险与防范、投诉处理等要求，给出了评价指标。

本文件适用于提供一般货物同城物流配送服务的组织及相关主体。

* 1. 规范性引用文件

下列文件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 811 摩托车乘员头盔

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 17761 电动自行车安全技术规范

GB 18384 电动汽车安全要求

GB/T 22239-2008 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22263.7-2010 物流公共信息平台应用开发指南 第7部分：平台服务管理

GB 24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全要求

GB/T 26772 运输与仓储业务数据交换应用规范

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

SB/T 11132-2015 电子商务物流服务规范

YZ/T 0136 快递专用电动三轮车技术要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

同城物流配送 city logistics delivery

在同一城市（圈）内将货物定时、定量送达客户指定地点的物流活动。

注：具有本地化、高频率、快捷性等特点。

同城物流配送服务企业 city logistics delivery service enterprise

从事同城物流配送（3.1）活动，能够提供同城物流配送一体化服务或其中部分服务的企业。

注：包括第三方物流企业、电子商务物流企业、同城货运平台企业、即时配送平台企业等。

3.3

众包配送crowd-source delivery

同城物流配送服务企业通过移动互联网平台整合、发布配送需求信息，组织社会化运力以自愿、有偿的方式提供取、送货服务，并对服务过程进行监督管理的物流活动。

3.4

即时配送immediate delivery

一定区域范围内，货物不经过仓储和中转，及时直接送达收货地的物流配送活动。

注：具有响应快、时效强、定制化等特点。

* 1. 分类

根据配送货物数量、体积等不同，同城物流配送服务分为以下两种类型：

1. 以小件单件货物为主的配送服务，如本地生活配送、众包配送、即时配送等；
2. 以大件多种货物为主的配送服务，如同城货运、商超配送等。
	1. 总体要求
		1. 应具备相应的设施设备、信息平台、服务能力和质量安全管理制度等。
		2. 应履行消费者权益保护、环境保护、网络安全与个人信息保护等方面义务。
		3. 应建立信息管理系统和智慧物流配送体系，具备相应服务能力，确保信息的完整、安全、可追溯、可监控。
		4. 应秉承绿色物流理念，建立绿色环保发展机制，实现物流包装减量化和再利用，推进同城物流配送绿色发展。
		5. 宜充分利用分拨中心、前置仓等仓储资源，采用共同配送模式，实施集约化物流配送。
	2. 设施设备
		1. 以小件单件货物为主的配送服务应配置的设施设备包括但不限于：
3. 符合GB 17761、GB 24155、GB 18384、YZ/T 0136等要求的配送车辆；
4. 符合GB 811要求的头盔等防护设备；
5. 主要用于承载或保护配送货物的封装物，包括送餐箱、保温箱、包装袋等；
6. 能获取并处理即时物流订单、配送等各种信息的智能终端设备。
	* 1. 以大件多种货物为主的配送服务应配置的设施设备包括但不限于：
7. 符合GB 7258、GB 18384、GB/T 29912等要求的配送车辆；
8. 标准化的托盘、转运箱、包装箱和叉车、手推车等包装搬运设备；
9. 手持物流配送智能终端和POS机等终端设备；
10. 安检、监控、分拣等设备。
	1. 信息平台
		1. 应能够实现互联互通，数据交换系统应符合GB/T 26772的规定。
		2. 收集和使用用户信息应符合GB/T 35273的规定，物流配送信息应及时更新、保存、备查，电子档案保存期限应不少于2年。
		3. 应具有保护用户隐私的功能，对用户的手机号码进行隐私号转换，在订单完成后隐藏相关订单信息。
		4. 应制定网络安全应急预案，确保在发生网络安全事件时立即启动应急预案，信息安全等级保护应符合GB/T 22263.7-2010、GB/T 22239-2008第8章的规定。
		5. 应加强算法管理，为配送服务人员预留配送时间冗余，保护劳动者合法权益，建立算法问责、评估和监督机制。
		6. 功能与基本要求应符合SB/T 11132-2015中5.3.1的规定。
	2. 作业流程
		1. 以小件单件货物为主的配送服务

8.1.1 收货

收货应满足如下要求：

1. 配送人员按照约定时间到达指定地点；
2. 验视发件人身份信息后收取货物，确保货物与订单信息一致，不接收违反国家相关法律法规的货物。

8.1.2 送达

8.1.2.1 送达方式主要包括按名址面交、自提、协商投递等，应符合SB/T 11132-2015中6.4的要求。

8.1.2.2 应根据约定时间、地点将货物送达，完成交接手续，并在信息系统中留存相关数据。

8.1.2.3 不同餐饮、生鲜货物的配送，应根据保温要求使用恒温、保温或保鲜等配送箱盒，确保配送箱盒干净整洁。

* + 1. 以大件多种货物为主的配送服务
			1. 收货

应参照8.1.1的要求收货。

* + - 1. 入库

入库应符合下列要求：

1. 入库前，根据入库通知单的要求，准备库位、人员、设备及作业凭证等；
2. 入库时，依据送货单和入库通知单进行货单核对、货物分类、货物验收和信息采集；
3. 入库后，按照库房要求进行库存管理。
	* + 1. 出库

8.2.3.1 应及时拣货，宜采用适合业务需求的自动分拣系统、智能终端，提高工作效率和准确性。

8.2.3.2 应进行验货，宜采用智能验货系统，通过扫描编码标识判定货物信息与订单信息、装箱信息等是否相符。

8.2.3.3 应使用1200mm×1000mm标准托盘和600mm×400mm基础模数的包装，宜采用标准化的包装箱、托盘、周转箱及配送车辆等上下游设施设备及单元化物流装载器具。

8.2.3.4 应对易损货物采取保护性措施。使用刚性包装时，应在包装容器内填充支撑物或衬垫物，减少货物震荡和碰撞，避免在装卸、运输和储存过程中损毁。

8.2.3.5 应上传相关信息到信息平台仓储管理系统，同时将纸质或电子介质交接单据存档；发运交接区域应装配监控设备，进行实时监控。

* + - 1. 运输

运输应符合下列要求：

1. 按包装标识要求进行装卸操作，防止货物损毁；
2. 合理设置签收流程，确认收货信息，并在系统中留存相关数据；
3. 根据约定时间、地点将货物送达，核实收件人身份，核对货物品类和数量，完成交接手续，及时准确填制运输与配送凭证，相关交接单据、凭证应保存备查。
	* + 1. 送达

应参照8.1.2.1和8.1.2.2的要求将货物送达。

* + 1. 异常情况处理

出现如下异常情况时，应及时处理：

1. 对无法送达的，主动联系发件人，协商处理；
2. 联系不到收件人或收件人拒收的，退回或按合同约定处理；
3. 出现换货但无法联系收件人、换货收件人不提供退换货物、退换货物不符合验收要求的，及时告知发件人或信息平台，由发件人与收件人沟通确认后再上门收取退换货物。

9 风险与防范

9.1 应对配送过程中的潜在风险进行识别、分析和管控，并依据风险类型制定相应的应急预案。风险发生时，应立即启动应急预案，有效控制风险。

9.2 货物在运输途中发生盗抢、交通事故等，应立即向公安机关、保险机构等报案并做好备案登记。发生货物破损、超时投递等情况时，应向发件人和收件人说明并妥善处理。

9.3 应利用信息化手段，实施物流追溯管理和监测，控制配送过程中的风险，保证质量安全。

9.4 应及时纠正和处理疲劳驾驶、未按照规定线路行驶等行为，监控数据应至少保存3个月，违法驾驶信息及处理情况应至少保存2年。

10 投诉处理

10.1 受理

10.1.1 应提供便捷、有效的投诉渠道，包括但不限于电话、微信、邮箱、信函等，在24小时内答复用户是否受理。

10.1.2 投诉受理应准确记录如下信息：

1. 投诉人的姓名、地址和联系方式；
2. 投诉的理由、目的、诉求；
3. 其他相关信息，例如运单号或订单号等。

10.2 处理

10.2.1 应对投诉信息进行分析，按服务承诺及时处理，维护消费者合法权益。

10.2.2 投诉处理完毕，应及时告知投诉人处理结果。若投诉人对处理结果不满意，应告知其他可用的处理方式，如组织调解、提请仲裁或提起诉讼等。

10.2.3 投诉处理应30个工作日内办结。

11 评价指标

11.1 同城物流配送服务评价应以提升质量、提高效率、增加满意度为原则。

11.2 同城物流配送服务评价指标应包括但不限于配送及时率、配送准确率、订单完成率、遗失破损率、有效投诉率、投诉处理及时率、客户满意度等，详见表1。

表1 同城物流配送服务评价指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 定义 | 公式 | 推荐值 | 参照标准 |
| 配送及时率 | 评价期内按时完成的订单数占总订单数的比例 | $$配送及时率=\frac{按时完成订单数}{总订单数}×100\%$$ | ≥97% |  |
| 配送准确率 | 评价期内无差错配送订单数占总订单数比例 | $$配送准确率=\frac{无差错配送订单数}{总订单数}×100\%$$ | ≥99.5% |  |
| 订单完成率 | 评价期内完成的订单数占总订单数的比例 | $$订单完成率=\frac{完成订单数}{总订单数}×100\%$$ | ≥99% |  |
| 遗失破损率 | 评价期内遗失破损订单数占总订单数的比例 | $$遗失破损率=\frac{遗失破损订单数}{总订单数}×100\%$$ | ≦0.02% |  |
| 有效投诉率 | 评价期内客户有效投诉订单数占总订单数比例 | $$有效投诉率=\frac{有效投诉订单数}{总订单数}×100\%$$ | ≤0.8% |  |
| 投诉处理及时率 | 规定时效内处理投诉件数占总投诉件数的比例 | $$投诉及时率=\frac{及时处理投诉件数}{总投诉件数}×100\%$$ | ≥98% |  |
| 客户满意度 | 评价期内根据客户调查问卷得出的客户满意数占答卷客户总数的比例 | $$客户满意度=\frac{满意客户数}{答卷客户总数}×100\%$$ | ≥95% | GB/T 19039-2009 |

参 考 文 献

[1] GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则

[2] DB13/T 1345—2010 物流配送服务规范

[3] DB33/T 2153—2018 同城配送体系建设规范

[4] DB52/T 1050—2015 城市配送服务规范

[5] DB62/T 4293—2021 商贸物流配送服务规范