**同城物流配送服务规范行业标准**

**项目计划书**

**中国电子商务协会物流专业委员会**

**中国电子商务协会农业食品分会**

**中国电商物流产业联盟**

**2018年7月**

**目 录**

第一部分 协会介绍………………………………………………3

第二部分 同城物流配送服务规范行业标准简介与大纲………3

第三部分 标准实施计划…………………………………………6

1、课题时间进度………………………………………………… 6

2、课题人员组成………………………………………………… 7

**第一部分 协会介绍**

**中国电子商务协会物流专业委员会：**是中国电子商务协会二级分会，接受中国电子商务协会的监督和指导。负责电子商务物流领域的研究、标准规范、推广应用，是我国电子商务物流领域唯一的正规行业分会。

**中国电子商务协会农业食品分会：**简称“农业食品分会”，是由国家工业和信息化部核准申请，经国务院批准，国家民政部核准登记注册，由中国电子商务协会直接领导的非营利性社会团体。同时也是受农业食品电子商务领域相关企、事业单位、专业组织、社会团体及个人广泛拥护的全国性、行业性社会组织。

农业食品分会以“至诚至信，合作共赢，全面服务企业”为宗旨，立足于我国农业食品电子商务长远发展，面向全国农业食品电子商务领域广泛开展工作。充分发挥行业协会指导、自律、协调、监督的职能，不断为广大会员企业提供规划、咨询、标准、金融、会议会展、企业市场宣传与推广、人力资源、商务推进合作等相关服务，旨在联动行业资源，规范行业发展，引领行业创新。

农业食品分会是中国电子商务协会的分支机构，遵守中国电子商务协会章程，接受中国电子商务协会的监督与指导，接受业务主管单位、社团登记管理机关的业务指导和监督管理。办公地点设置在北京。

**中国电商物流产业联盟：**是在工信部、商务部、科技部的指导下，由中国电子商务协会发起的全国性、专业性、推进电商物流产业协同创新的社团服务组织。联盟遵循电子商务物流发展专项规划，面向全社会、电商物流领域广泛吸纳会员。立足于电商物流行业，鼓励电子商务物流协同创新，联合重点企业、重点机构、专家团队，建立协同互惠机制，打造资源共享产业服务平台，是推进我国电商物流产业持续健康发展的中坚力量。联盟以“服务于政府、服务于企业、服务于企业家”为宗旨，提供规划、咨询、标准、金融、会议会展、企业市场宣传与推广、人力资源、商务推进合作等相关服务，也是该领域优秀领军人物与行业精英的联谊之家。

近几年，协会先后承接了商务部等国家主管部门委托的《全国电子商务度物流发展专项规划（2016-2020年》、《电子商务物流服务规范》、《电子商务物流信用评价体系》、《电子商务绿色包装技术和管理规范》等多项标准的起草编制工作，在行业标准的制修订、宣贯、落地等各方面做了很多工作。对于加快我国电商物流发展、提升电子商务服务水平、降低物流成本，提高流通效率，引导生产，满足消费，促进供给侧结构性改革等做出了具有实际意义的推动作用，对于行业进一步规范化、可持续化发展具有重要意义。

**第二部分 同城物流配送服务规范行业标准简介与大纲**

**标准简介**

同城物流配送服务规范是由商务部流通发展司牵头，中国电子商务协会物流专业委员会、中国电子商务协会农业食品分会、中国电商物流产业联盟组织承接的行业标准，于2018年7月6日正式立项。

标准归口单位：商务部

标准承接单位：中国电子商务协会物流专业委员会、中国电子商务协会农业食品分会、中国电商物流产业联盟

本标准主笔单位：待定

起草单位：待定

主笔人：待定

**标准大纲**

前言

1　范围

本标准规定了同城物流配送服务的术语和定义、基本要求、配送运输、送达服务、信息服务、风险控制、服务量化指标和投诉处理。

本标准适用于提供同城物流配送服务的企业。

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，仅所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。

《城市配送服务质量要求》国家标准

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB/T 18354-2006 物流术语

3　术语和定义

同城物流配送

提供一个城市内A到B之间（尤其是市区范围内）的物流配送，讲求的是速度快、效率的最大化。

3.2 拣选

按订单要求从储存场所拣出物品的作业。

【GB/T 18354—2006，3.28】

4　基本要求

4.1　基本条件

4.1.1 应建立完善的质量管理体系，保证配送服务质量。

4.1.2 应具有满足业务需要的物流服务人员，且特殊专业岗位的从业人员应具备相应的资格证书。

4.1.3 应具备满足物流配送服务需要的物流设施、设备， 宜建设开展业务的计算机网络，以提高物流配送服务效率。

4.2　原则要求

应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。

应能够按客户要求在规定时限内进行拣选、加工、包装、组配、送达等配送操作。

应根据客户需求，设计业务流程并严格按照规定的业务流程进行操作。

应确保配送人员及需要配送的货物在配送过程中的安全。

4.3　社会责任

应遵循安全、消防、环保、卫生等方面的法律、法规及强制标准的规定。

应提高资源的利用率，节省资源，提高效益。

5　配送运输

5.1 送货调度

5.2 交接

5.2.1 应逐一检查物品的包装是否完好。

5.2.2 对于包装捆扎后的物品，按包装捆扎上的标识确认，不作逐件核实验收。如发现水湿、污损、丢失等物品不能配送给收件人时，应及时联系，等待处理意见。

5.2.3 在交接时发现规格、质量、路向等问题时，及时改正。

5.2.4 交接完毕后，双方签字确认。

5.3 装车

5.4 运输

5.4.1 应严格在规定时间内发车，按计划路线行驶。

5.4.2 运输中应保证行驶的安全性及有效的控制路途行驶时间。

5.4.3 对运输中出现有物品散落、损坏、捆绑不牢、货车篷布遮盖不严等情况时，应及时采取措施，对物品加以整理，必要时调换车辆，同时登记备案。

5.4.4 运输途中不得进行不必要的停顿和其他无关的运输作业。

6 送达服务

6.1 人员要求

6.1.1 应着装整洁，形象良好。语言表达清楚、整洁，语气温和、礼貌待人。

6.1.2 工作应严肃认真，爱护投送物品。

6.1.3 应保证物品安全、准确、及时的送达到收件人。

6.2 按址送货

6.2.1 应按标签上标明的收件人地址进行送货。

6.2.2 在与收件人见面后应主动出示相关证件，证明身份（如工作证、身份证等）。

6.2.3 应有礼貌的要求收件人出示有效身份证件（身份证、户口簿、护照、军官证等），以证明收件人身份。

6.2.4 收件人应对签单确认签收，进行物品卸货操作。如果收件人对物品拒绝确认后，请收件人说明原因，在签收单上批准后，返回相关物品。

7 服务量化指标

7.1 货损率

7.2 准时配送率

准时配送率是指考核期内按客户要求准时将货物送达的订单数占全部订单数的比率。 准时配送率应不低于95％。

7.3 顾客满意度

顾客满意度是指考核期内配送企业通过问卷调查等形式的获得的客户的满意总数与调查对象总数的比率。

顾客满意度应不低于90％。

8 投诉处理

8.1 应给客户提供方便、可靠的投诉渠道。

8.2 投诉应在合同约定的期限内进行处理，无法有效处理的，应及时同客户进行沟通。

8.3 所有投诉应有记录，并提供投诉处理的进度查询。

8.4 投诉处理的结果应在合同约定的期限内反馈给客户，并采取预防措施防止类似事件再次发生。

**第三部分 标准实施计划**

1. **课题时间进度**

|  |  |
| --- | --- |
| 课题 | 时间 |
| 立项 | 2018年7月6日 |
| 标准前期调研 | 2018年8月-9月 |
| 标准启动会 | 2018年9月27日 |
| 企业意见征集 | 2018年12月10日 |
| 完成标准内容及修改 | 2019年1月15日 |
| 专家评审会 | 2019年1月20日 |
| 社会征求意见 | 2019年1月20-3月15日 |
| 定稿上报商务部 | 2019年3月15日 |
| 标准发布 |  |

## 

## 2、人员配置

|  |  |
| --- | --- |
| **人员配置表** | |
| 起草组组长 | 中国电子商务协会会长 宋 玲  全国服务业标准化技术委员会副主任 达 瓦 |
| 标准起草组副组长 | 待定 |
| 专家组成员 | 商务部流通发展司领导  中国电子商务协会副理事长 陈 震  中国电商物流产业联盟会长 徐 敏  中国物流与采购联合会专家委员会主任 戴定一  国务院发展研究中心产业研究员教授 魏际刚  西安交通大学博士生导师、教授 冯耕中  中国电商物流产业联盟秘书长 干 为 |
| 标准组成员 | 中国标准化研究院  其它相关企业招募中 |