**《同城物流配送服务规范（征求意见稿）》**

**编制说明**

一、工作简况

**（一）行业发展现状。**

同城物流配送包括小件单件货物为主的配送服务，如本地生活配送、电商末端配送，以及以大件多种货物为主的配送服务，如同城货运、商超配送等。近年来，我国城市化建设不断推进，电子商务、新零售等新业态快速发展，同城物流配送网络和市场规模不断扩大，逐步成为居民生活的“刚需”。据国家邮政局统计，2020年，我国同城配送业务量累计完成121.7亿件，同比增长10.2%。相关研究机构报告显示，即时配送服务覆盖商品的类型不断丰富，即时配送市场持续扩张，用户规模从2014年的1.24亿人增长至2020年的5.06亿人。

2020年9月，国务院办公厅印发《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》（国办发〔2020〕32号）提出，进一步支持依托互联网的外卖配送等新业态发展。2021年8月，商务部等9部门联合印发《商贸物流高质量发展专项行动计划（2021-2025年）》（商流通函〔2021〕397号），部署推动商贸物流“十四五”时期创新发展，引导第三方物流企业与电商企业等加快融合，提升供应链管理水平，培育商贸物流骨干企业。

**（二）制修订必要性。**

同城物流配送业务覆盖面广、从业人员多、社会影响大，在促进经济发展、满足人民生活需求、拉动就业等方面发挥着重要作用，在整个现代物流体系中的地位日益突显。同城物流配送在快速发展的同时，也存在着诸多问题，一是服务质量方面，随着市场的快速发展，同城物流配送服务不规范的问题越来越突出；二是设施设备和信息平台方面，设施设备的建设和相关先进技术的应用仍需进一步加强，大部分同城配送企业尚未做到做好信息共享，与现代物流信息化要求仍有较大的差距；三是投诉处理方面，消费者不满意，投诉得不到有效解决的问题时有发生。制定同城物流配送服务标准，将有助于解决行业存在的问题，促进同城物流配送服务更加规范化、标准化，引领行业健康有序高质量发展。

**（三）任务来源。**

2018年7月，行业标准《同城物流配送服务规范》经商务部办公厅发布的《关于下达2018年流通行业标准项目计划的通知》(商办流通函〔2018〕228 号)正式立项，中企盟（北京）电商物流技术研究院等单位参与起草工作。

**（四）主要参加单位。**

中企盟（北京）电商物流技术研究院、集美大学、北京同城必应科技有限公司、深圳新源柔性科技有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、日日顺供应链科技股份有限公司、江苏宗申车业有限公司、啦啦（天津）汽车科技有限公司、深圳市快金数据技术服务有限公司等单位承担标准编制任务，分工见表1。

1. 起草单位及分工

|  |  |
| --- | --- |
| **起草单位** | **分工** |
| 中企盟（北京）电商物流技术研究院 | 提出标准总体要求，协调推进标准起草工作 |
| 集美大学 | 参与标准征求意见，提供技术支持 |
| 北京同城必应科技有限公司 | 参与标准起草，征求意见，提供技术和应用场景支持 |
| 深圳新源柔性科技有限公司 | 提供技术支持 |
| 深圳市凯东源现代物流股份有限公司 | 提供技术支持 |
| 日日顺供应链科技股份有限公司 | 参与标准研讨，征求意见 |
| 江苏宗申车业有限公司 | 参与标准研讨，提供技术支持 |
| 啦啦（天津）汽车科技有限公司 | 参与标准研讨，提供技术支持 |
| 深圳市快金数据技术服务有限公司 | 提供技术支持 |

**（五）主要工作过程。**

2018年7月，中企盟（北京）电商物流技术研究院发出标准参与单位征集函，吸纳业内有代表性的专家学者和优秀企业参与标准编制工作；8月，成立标准起草小组，明确了标准框架、进度安排等事项。

2018年9月中旬，形成标准初稿，并在起草小组内开展初步讨论。

2018年9月27日，第一次标准研讨会在上海举行，起草单位邀请北京京邦达贸易有限公司、北京苏宁物流有限公司、北京顺丰同城科技有限公司、中通物流有限公司、北京申通快递服务有限公司、圆通速递（北京）有限公司 、北京韵达速递有限公司、百世物流科技（中国）有限公司、北京日日顺科技有限公司、北京闪电狗信息科技有限公司、北京安鲜达物流科技有限公司 、郑州时空隧道信息技术有限公司、深圳市快金数据技术服务有限公司、北京宗申科技开发有限责任公司、江铃汽车股份有限公司等20多个单位参会，针对初稿进行讨论。会后，起草小组根据各单位提出的意见和建议进一步完善，明确了标准重点内容，优化了结构框架，形成标准第二稿。

2018年10月25日，第二次标准研讨会在北京举行，起草单位邀请北京顺丰同城科技有限公司、北京京邦达贸易有限公司、百世物流科技（中国）有限公司、中通物流有限公司、北京三快科技有限公司、北京闪电狗信息科技有限公司、北京快服务科技有限公司 、达疆网络科技（上海）有限公司、郑州时空隧道信息技术有限公司、杭州复尚科技有限公司、北京宗申科技开发有限责任公司、江铃汽车股份有限公司、北京韵达速递有限公司、北京安鲜达物流科技有限公司、星果科技有限公司 、上海有常物流有限公司等20多个单位参会。会议对标准第二稿各章节内容，特别是生活配送服务、同城物流配送各服务类型运输工具选用等内容进行了细致讨论。会后，[达疆网络科技（上海）有限公司](https://www.qcc.com/firm/67bbd08120bd5a12fc75ea2349852bfd.html" \t "https://www.qcc.com/web/_blank)、[北京宗申科技开发有限责任公司](https://www.qcc.com/firm/2026ad14cbbe9293cee7cae6681bc86f.html" \t "https://www.qcc.com/web/_blank)、[闪电狗科技有限公司](https://www.qcc.com/firm/17949efa12b6f1388e45dd52408eb206.html" \t "https://www.qcc.com/web/_blank)、[星果科技有限公司](https://www.qcc.com/firm/dc3b18de238580d8d0a6456064b3b7c7.html" \t "https://www.qcc.com/web/_blank)等部分企业提交了书面意见和建议。起草小组据此进一步完善标准内容，形成标准第三稿。

2018年12月19日，起草单位在北京组织召开第三次研讨会，邀请北京顺丰同城科技有限公司、北京京邦达贸易有限公司、百世物流科技（中国）有限公司、北京韵达速递有限公司、中通物流有限公司、北京三快科技有限公司、北京日日顺科技有限公司、北京慧聪国际资讯有限公司、佛山市格域科技有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、中包物联网科技（北京）有限公司、卡力互联科技（上海）有限公司 、闪电狗科技有限公司、北京快服务科技有限公司、郑州时空隧道信息技术有限公司 、杭州复尚科技有限公司、北京宗申科技开发有限责任公司、江铃汽车股份有限公司、北京安鲜达物流科技有限公司 、星果科技有限公司、上海有常物流有限公司等30多个企业到会讨论。起草小组根据各单位的意见和建议，进一步完善标准内容，细化了基本要求，强化了服务环节的模块化、流程化，进一步提高了标准的适用性、合理性和可操作性，形成标准第四稿。

2020年10月21日-11月25日，起草组面向北京同城必应科技有限公司、北京三快科技有限公司、郑州时空隧道信息技术有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、中通物流有限公司、北京申通快递服务有限公司、圆通速递（北京）有限公司 、北京韵达速递有限公司、上海有常物流有限公司、跨越速运集团有限公司等行业知名企业征求意见。起草组根据收集的反馈意见进一步完善，形成标准征求意见稿。

二、标准制修订原则和内容

**（一）制修订原则。**

本文件根据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，按以下原则编写。

**1.通用性**

针对同城物流配送提出了通用的规范要求，可帮助同城物流配送企业加强自身管理、提高服务水平，也可作为电商企业选择物流配送服务企业的参考依据。

**2.可操作性**

针对同城物流配送服务企业明确提出相关的服务要求，力争标准结构合理、言简意赅，便于操作。

**（二）主要制修订内容。**

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.分类**

经研究，将同城物流配送服务分以小件单件货物为主的配送服务和以大件多种货物为主的配送服务。

**2.总体要求**

明确了同城物流配送服务的组织以及相关主体应该具备的基本服务能力，提出了安全管理制度、信息安全管理、个人信息保护、智慧物流、绿色物流等要求。

**3.设施设备**

针对以小件单件货物为主的配送服务和以大件多种货物为主的配送服务，分别提出了设施设备的配置要求。

**4.信息平台**

规定了信息互联互通、用户信息披露、隐私保护、信息安全、算法治理等方面的要求。

**5.作业流程**

提出了小件单件货物配送服务的收货和送达要求，以及大件多种货物配送服务的收货、入库、出库、运输和送达要求。

**6.风险与防范**

提出了风险应急预案、事故处理、实施物流追溯管理和监测保证食品质量安全、纠正和处理疲劳驾驶和监控数据保存等要求。

**7.投诉处理**

明确了投诉受理和处理的相关流程和要求。

**8.评价指标**

以提升质量、提高效率、增加满意度为原则，给出了包括配送及时率、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、客户满意度等评价指标。

1. 与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析

国际上尚无同类标准。

1. 与有关现行法律、行政法规和其他强制性标准的关系，配套推荐性标准的情况

本文件依据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国道路交通安全法》等进行编写。涉及道路交通安全的内容，比如摩托车、三轮车的使用，引用了相关强制标准；涉及信息网络平台建设和数据安全的内容，引用了物流公共信息平台应用开发指南等国家标准。

五、重大分歧意见的处理过程及依据

无

1. 实施标准所需要的技术改造、成本投入、老旧产品退出市场时间、实施标准可能造成的社会影响等因素分析，以及根据这些因素提出的标准实施日期建议

无

1. 实施标准的有关政策措施

无

1. 预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

本文件实施后，将有效推动我国同城配送的规范化发展，提升电商、零售、物流配送等企业的服务能力、质量、效率，减少纠纷产生，提高用户满意度，提升行业高质量发展水平。

九、涉及专利的有关说明

无

十、其他应予说明的事项

**（一）关于标准名称修改。**

无

**（二）关于对外通报。**

无