



中华人民共和国物流行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

即时配送服务规范

Specification for On Demand Delivery Service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX

中华人民共和国国家发展和改革委员会
发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规划起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口。

本标准起草单位：中国物流与采购联合会电子商务物流与快递分会、罗戈（深圳）供应链管理有限公司、上海三快科技有限公司、郑州时空隧道信息技术有限公司、北京同城必应科技有限公司、浙江仟合网络科技有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、圆通速递有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司。

本标准主要起草人：万莹、潘永刚、尹兵兵、张茗淳、刘超、王行广、亓晓丽、刘歆杨。

即时配送服务规范

1 范围

本标准规定了即时配送服务的基础概念、即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商、即时配送员、设备设施、经营者服务流程及服务评价与投诉处理的要求。

本标准适用于提供国内同城即时配送服务的组织或个人的相关经营、管理、教学、科研等活动。

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。

GB811 摩托车成员头盔

GB17761 电动自行车安全技术规范

GB24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全技术条件

GB/T27917.2 快递服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

即时配送服务 on-demand delivery service

根据用户即时发布的服务需求，无中转、无仓储、点对点的同城范围内极速、准时完成的配送服务。

3.2

即时配送服务提供商 on-demand delivery service provider

指通过互联网等信息网络从事即时配送服务的经营活动的自然人、法人或非法人组织，包括即时配送平台经营者、平台内经营者、众包即时配送员以及通过自建网站、或其他网络服务提供即时配送服务的即时配送服务提供者。

3.3

即时配送服务平台经营者 on-demand delivery service platform proprietor

以互联网技术为依托构建即时配送信息服务平台，为配送双方或多方提供网络配送交易场所、交易撮合、配送信息发布等服务，供配送双方或多方独立开展配送活动的法人或非法人组织；即时配送服务平台经营者也可以开展相关即时配送业务，向即时配送服务用户提供即时配送服务。

3.4

即时配送服务用户 on-demand delivery service customer

向网络服务平台发起即时配送服务订单请求的人以及订单的接收人。本标准中以下内容提到的即时配送服务用户既可以是订单发起人也可以是接收人。

3.5**即时配送员 on-demand delivery service courier**

在即时配送网络平台注册并审核通过的，从事即时配送服务的人员，包括众包即时配送人员、即时配送服务提供商雇佣的从事即时配送服务的人员。

3.6**订单 order form**

即时配送服务需求及其履约过程的信息总和。

3.7**派单 designation of the order form**

即时配送服务用户通过即时配送服务平台发布配送需求订单后，即时配送服务平台经营者根据配送服务用户需求及所处位置等信息，指派相应即时配送人员提供即时配送服务的行为。

3.8**抢单 vying of the order form**

即时配送员通过即时配送服务平台浏览配送订单信息，结合自身对区域、路况、订单等情况的了解，在一定时限内主动选择接受订单的行为。

3.9**推荐订单 recommendation of the order form**

即时配送平台经营者，可以基于大数据及人工智能等技术，并结合即时配送员接单偏好，向配送员推荐适合其情况的订单，供其选择。

4 即时配送服务平台经营者**4.1 总则**

4.1.1 即时配送服务平台经营者应保证网络服务平台运行的可靠性，并提供 24 小时不间断运营服务。

4.2 即时配送员管理

4.2.1 即时配送人员应当与即时配送服务平台经营者签署平台注册协议，为保障服务质量，即时配送服务平台经营者可以制定平台管理制度。即时配送人员与即时配送平台经营者之间的法律关系，应当参照双方签署的注册协议。

4.2.2 应建立健全的即时配送员（简称配送员）岗前培训、继续教育制度，定期组织配送员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全等方面的教育培训，并建立培训档案。

4.2.3 配送员使用即时配送服务平台工作期间需确保线上提供服务的配送员与线下实际提供服务的配送员一致。

4.3 设备设施管理

4.3.1 配送车辆应符合 GB1776-2018 及 GB24155-2009 之标准，配送员所佩戴头盔应符合 GB811 之标准。

4.3.2 配送员所用餐饮配送箱（包）应采用具有防霉效果的材料，不得用于存放与餐品无关的物品。餐饮配送箱（包）应定期进行消毒清洗。

4.4 信息安全

4.4.1 应建立信息安全保护制度，加强对个人信息、国家信息安全的保护。

注：个人信息包括配送员、即时配送服务用户的姓名、联系方式、家庭住址、银行账户或者支付账户、地理位置等。国家信息安全包括地理坐标、地理标志物等。

4.4.2 采集的即时配送服务用户、配送员等信息及生成的相关业务数据，不得用于即时配送服务之外的用途，不应出于商业目的出售、提供或转让给他人使用。

4.4.3 应设立用户数据保存期限，配送员端用户数据应在 2 小时内清除，服务器端用户数据按国家相关法律法规保存一定时间后应进行脱敏处理。

4.4.4 应采取有效措施防止配送员、即时配送服务用户等个人、企业信息泄露、损毁、丢失。信息损毁泄露、丢失时，应立即采取措施补救，告知相关信息主体，并按规定向有关部门报告。

4.4.5 宜接受第三方信息安全审计，发布年度信息安全报告，接受社会监督。

4.5 其它要求

4.5.1 应通过即时配送服务平台经营者网站和客户端应用程序对收费标准、服务价格进行明示。

4.5.2 客户端应用程序应具备以下功能：

- a) 配送员位置实时分享功能，即时配送服务用户可随时查看服务状态位置信息。
- b) 电话信息加密功能，能够实现对即时配送服务用户和配送员的电话号码等信息保护。

4.5.3 应建立订单管理制度，指定派单规则，对订单完成率高、服务质量好的配送员，宜在订单分发时予以优先考虑。

4.5.4 不应将即时配送服务用户对单次服务行为的评价结果直接反馈至即时配送员。

5 即时配送员

5.1 配送员应具有良好的业务素质、服务仪容、服务用语和言行举止。

5.2 配送员应熟练使用即时配送服务配送员终端应用程序。

5.3 从事餐饮类配送的配送员，上岗前应取得健康证。

5.4 配送员工作时应佩戴符合标准的头盔。

6 设备设施

6.1 配送用电动车或摩托车、轻便摩托车技术条件应满足 GB17761 及 GB24155 之相关要求。

6.2 配送员所佩戴头盔应满足 GB811 之相关要求。

6.3 不应为配送用车辆进行改装或其它影响安全的行为。

6.4 车辆应符合服务所在地相关行政主管部门的规定，对于需要进行车辆备案的地区，即时配送服务提供商及配送员应配合完成备案工作。

7 经营服务流程及要求

7.1 发布订单

即时配送服务用户发布订单，订单信息应包括但不限于：

- a) 即时配送服务时间；
- b) 配送物品品类、重量、数量等基本信息；
- c) 即时配送服务用户（包括订单发起人和接收人）的地理位置、联系方式；

7.2 订单分配

7.2.1 对符合分发条件的配送员，应将订单信息推送至配送员终端。订单信息既可向空载状态的配送员推送，也可根据并单规则向处于配送状态的配送员推送。

7.2.2 收到配送员接单信息，确认配送员接单行为有效后，应向配送员与即时配送用户双方告知订单匹配成功信息，并向即时配送用户提供配送员姓名、联系方式、服务评价结果等信息，还应提供相关配送费用及支付方式。

7.2.3 应设立自动取消订单规则，对于在一定时间内商户或配送员无人应答的订单，即时配送服务平台可自动取消订单。

7.3 订单取消或变更

配送员到达取货地点前收到即时配送服务用户取消或变更订单信息的，即时配送服务平台经营者应及时通知配送员取消订单。

7.4 订单完成

7.4.1 配送员完成配送后，应及时通过终端应用程序进行确认。

7.4.2 即时配送服务用户在服务完成后，可向即时配送服务商索要发票。

8 配送员服务流程及要求

8.1 服务流程

8.1.1 收到订单信息后

- 即时配送服务平台经营者采取派单机制的，应通过配送员终端确认接单；
- 即时配送服务平台经营者采取抢单机制的，配送员可根据自身情况应答接单；

8.1.2 接单或抢单成功后，应主动与即时配送服务用户确认时间、地点等信息。不应以不认路为理由要求即时配送服务用户取消订单。

8.1.3 根据订单信息，按规定时间到达取货地点，并主动与即时配送服务用户确认身份。未到达约定取货地点的，不应提前确认配送员已到达。

8.1.4 配送员取货时应进行验视，检查货品与订单信息的一致性，不得收取违反国家相关法律法规的物品。

8.1.5 配送员取货后，向即时配送服务平台经营者确认，即时配送服务平台经营者通过客户端应用程序向即时配送服务用户通知配送员已取货。

8.1.6 配送过程中推荐使用即时配送服务经营平台规划的路线。

8.1.7 配送完成后，提醒即时配送服务用户可使用客户端应用程序，通过匿名打分和意见反馈等方式对本次即时配送服务进行评价。

8.2 特殊情况处理

8.2.1 配送员不能按时到达约定地点时，应提前联系即时配送服务平台经营者，即时配送服务平台经营者应致电即时配送服务用户表示歉意并说明情况，提供相应解决方案。

8.2.2 遇道路、气候、配送员身体、交通事故、车辆故障等特殊情况不能完成订单或订单延误，配送员应及时向即时配送服务平台经营者说明原因，并向即时配送服务用户说明。即时配送服务平台经营者需提供合理的解决方案。

9 服务评价与投诉处理

9.1 基本要求

9.1.1 即时配送服务平台经营者应保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及用户评价信息等服务质量统计数据和原始记录真实、准确。

9.1.2 即时配送服务平台经营者应公开服务质量、时效等承诺，按规定设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其它投诉方式与处理流程。

9.1.3 即时配送服务平台经营者宜通过第三方服务质量评价，不断改进服务。

9.2 投诉处理

9.2.1 即时配送服务用户对配送服务质量、货品完整程度等有疑问或不满意的，可通过拨打即时配送服务平台经营者服务监督电话等方式进行咨询、投诉。

9.2.2 接到即时配送服务用户咨询、投诉后，即时配送服务平台经营者应再 24h 内处理，5 日内处理完毕，并将处理结果告知即时配送服务用户。

9.3 服务评价指标（具体计算方式按附录 A）

9.3.1 接单率

配送员接受指派及自行抢单的订单数量占总订单数量的比例。

9.3.2 完成率

配送完成的订单数量占总接受订单数量的比例。

9.3.3 准时率

在一段时间内，即时配送服务组织准时完成配送的订单数量占总接受订单数量的比例。

9.3.4 异常率

发生异常的订单数量占总接受订单数量的比例。

9.3.5 投诉率

客户投诉的订单数量占总接受订单数量的比例。

9.3.6 好评率

用户发起好评的订单数量占全部评价订单数量的比例。

附 录 A
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

A.1 接单率

配送员接受指派及自行抢单的订单数量占总订单数量的比例, 见式A. 1;

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\%$$

其中:

A_1 =接单率;

B_1 =配送员接受指派及自行抢单的订单数量;

C =一定时间内的总订单数量;

A.2 完成率

配送完成的订单数量占总接受订单数量的比例, 见式A. 2;

$$A_2 = \frac{B_2}{C} \times 100\%$$

其中:

A_2 =完成率;

B_2 =一定时间内配送员正常配送完成的订单数量;

C =一定时间内的总接受订单数量;

A.3 准时率

在一段时间内, 即时配送服务组织准时完成配送的订单数量占总接受订单数量的比例, 见式A. 3;

$$A_3 = \frac{B_3}{C} \times 100\%$$

其中:

A_3 =准时率;

B_3 =一定时间内准时完成配送的订单数量;

C =一定时间内的总接受订单数量;

A.4 异常率

发生异常的订单数量占总接受订单数量的比例, 见式A. 4;

$$A_4 = \frac{B_4}{C} \times 100\%$$

其中：

A_4 =异常率；

B_4 =一定时间内发生异常的订单数量；

C =一定时间内的总接受订单数量；

A.5 投诉率

客户投诉的订单数量占总接受订单数量的比例见式A.5

$$A_5 = \frac{B_5}{C} \times 100\%$$

A_5 =异常率；

B_5 =一定时间内客户发起投诉的订单数量；

C =一定时间内的总接受订单数量；

A.6 好评率

用户发起好评的订单数量占全部评价订单数量的比例，见式A.6

$$A_6 = \frac{B_6}{D} \times 100\%$$

A_6 =异常率；

B_6 =一定时间内客户发起好评的订单数量；

C =一定时间内客户发起评价的订单总量；

参考文献

- [1]GB/T27917.2 快递服务
 - [2]GB 5748 生活饮用水卫生标准
 - [3]YZ/T 0148 快递电子运单
 - [4]YZ/T 0147 寄递服务用户个人信息保护指南
 - [5]YZ/T 0143 快件基础数据元
-