

《即时配送服务规范》

（征求意见稿）行业标准编制说明

一、项目来源

《即时配送行业规范》由中国物流与采购联合会提出，由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC269）归口。中国物流与采购联合会电子商务与物流快递分会、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、达疆网络科技有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司等多家单位联合起草。

二、标准制定的目的及意义

随着 O2O 经济的快速发展，新服务需求和业态的不断产生，即时配送已经成为城市物流重要组成部分，也成为影响客户体验的重要因素。

根据《2019 中国即时物流行业研究报告》，中国即时物流行业订单量已经由 2015 年的 27.7 亿单增长到 2018 年的 134.4 亿单，并将在未来两年继续以接近 40% 的速率增长，并且其配送品类也从餐饮为主扩展到网络购物、商超、生鲜蔬菜、医药、鲜花、跑腿等方方面面，成为居民日常生活不可获取的基础服务之一。

当前，新零售以及网络购物市场的持续增长都将对即时配送服务带来持续性的需求，尤其在新零售市场，即时配送企业能够帮助其实现配送时间的最小化以及配送服务品质的最大化。而在网络购物市场中，持续增加的快递业务量与缺失的劳动力之间的矛盾使得即时配送企业也有其拓展之地，即补充末端配送运力。

市场和从业人员数量的持续、快速增长等将为行业的健康有序发展带来一定隐患，本标准的制定有助于推动即时配送行业的规范化发展，推动企业合作，实现行业协同。明确行业准入及从业资质，规范服务流程，提升物流效率。提升从业人员整体素质，保障消费者利益，增强消费者信心，推动行业健康可持续发展。

三、主要工作过程

按照国家标准委的要求与项目组的进度计划，目前《即时配送服务规范》（行业标准）的编制，完成了以下工作：

（一）启动阶段

2017 年 8 月成立了标准编制小组，确定了标准的主编写单位及编写单位，并就标准编制的流程和各阶段时间进度安排、主要工作任务进行了明确。还针对此项国家标准内容进行了充分讨论，重新确定了标准名称、标准适用的范围、标准的框架及主要内容等，并在小组内取得了一致性意见，同时对下一步工作进行了安排。

（二）调研及标准制定阶段

（1）2017 年 9 月-2018 年 2 月，主执笔单位按确定的诸项原则，按照即时配送行业运作特点，进行了深入而广泛的企业调研，确定了即时配送服务中应当明确的规范内容，并召集企业专家就标准内容就行讨论。主执笔单位经过多次讨论完善完成了标准初稿（第一稿）。

（2）2018 年 3 月 15 日，该标准通过专家评审会评审，会上针对标准提出了修改意见，并由主执笔单位进行再次讨论修改，于 2018 年 9 月完成了标准第二稿。期间，编制小组又对标准进行了 3 轮补充修改，主要集中在 4 个方面：

- 标准名称修改，根据各方意见，统一了“即时配送”这一新名词的英文表述方式；
- 明确了即时配送服务提供者和即时配送服务平台经营者两个主体的区别，在术语及定义章节进行定义。
- 对于服务评价指标的计算方式进行修改，明确好评率等指标是以收到评价的订单量为依据计算，而非订单总量；
- 对配送车辆所引用的标准进行更新，按新国标处理。

（3）2018 年 10 月，编写小组进行小组讨论会议，针对标准提出了修改意见，并由执笔单位再次进行修改。

（三）征求意见阶段

2019 年 8 月在完成修改后，形成了标准征求意见稿。

五、标准编制原则

标准编制通过对相关标准与作业现场进行调研，以求遵循“科学性、实用性、统一性、规范性”的标准化原则，保证本标准内容与相关标准接轨的同时，重点突出了本标准的可操作性。

六、标准主要内容

本标准引用了 5 项国家及行业标准，针对即时配送服务流程中的参与者、场所、设施设备、流程等规范进行规定。

对其中以下内容进行详细说明：

（一）适用范围说明

本标准规定了即时配送行业中的一些基础概念，适用于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、经营服务流程及服务评价与投

诉处理的要求。其中对于即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商的概念主要区别如下：

即时配送服务平台经营者：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，即时配送服务平台经营者主要提供信息服务。

即时配送服务提供商：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商。即时配送服务提供商主要提供运力、运输服务。

（二）术语及定义

3.2 即时配送服务提供商

即时配送服务提供商包含即时配送服务平台、提供即时配送员的劳务公司以及即时配送员等组织和个人。

3.5 即时配送员

即时配送员通常包含全职人员和众包人员两种形态。

3.7-3.9 派单、抢单、推荐订单

为三种不同的订单分发形式，在即时配送服务平台发展的不同时期各种方式的应用有所侧重。

（二）即时配送服务平台经营者

4.2 即时配送人员管理

应当建立健全管理制度，确保配送员得到良好的培训以提供优质服务，确保线上线下载配送员一致。

4.3 设备设施管理

配送员所使用的车辆、头盔、餐箱等应符合相关国家和行业标准。

4.4 信息安全

应采取有效措施保障即时配送服务用户、即时配送员的信息安全，防止其信息遭到泄漏、损毁等，并应定期发布信息安全报告。

5 即时配送员

即时配送员应具有良好的业务素养、易容仪表，熟练使用智能手机和即时配送员终端应用程序，工作时符合安全操作规范。

6. 设备设施

即时配送员所使用的设备设施应满足相关技术要求，不应对车辆进行改装，车辆必须遵守服务所在地当地主管部门的规定。

7. 经营服务流程及要求

7.1 即时配送服务用户发布的订单应包含能够完成该订单履约的必要信息；

7.2 收到用户订单需求后，即时配送服务提供商应通过相应机制将订单即时推送到相关各方，确保订单及时履约。

8. 配送员服务流程及要求

8.1 即时配送员收到订单后，应按订单信息到达取货地点，完成验视等操作后及时将订单配送至用户指定地点。

8.2 即时配送服务平台应设立完善的特殊情况处理机制，以应对不能正常履约的订单。

（三）服务评价与投诉处理

因大部分用户在服务完成后并不会进行服务评价，故 9.3 中计算公式的分母均为受到评价的订单总量，而非全部订单。

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在 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。

七：国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

此标准为行业标准，不涉及此项说明。

八：废止现行有关标准的建议

本标准为新制定标准，不涉及废止现行标准事宜。

九：重大意见分歧的处理经过和依据

本标准在制定的过程中未发生重大意见分歧。

十：采标情况

本标准在制定的过程中未采用国际相关标准。

十一、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

此标准符合现行法律法规和强制性国家标准的相关要求。

十二：宣贯及实施建议

本标准即时配送行业标准，发布后建议在行业内广泛宣传使用：一是在行业交流活动中进行宣传引导；二是给相关即时配送企业、尤其是外卖、新零售企业做针对性的培训与宣传。同时，本标准涉及到即时配送员交通安全、服务标准方面的内容较多，宜让企业专门组织配送人员进行培训。

十三：其它应予说明的事项

无。

《即时配送服务规范》（行业标准）编写组

2019 年 10 月