|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.01 |
| CCS  | A16 |

中华人民共和国国家标准

GB/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)

（本草案完成时间：2022.02.22）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

`

目次

[前言 II](#_Toc96430330)

[1 范围 1](#_Toc96430331)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc96430332)

[3 术语和定义 1](#_Toc96430333)

[4 总则 2](#_Toc96430334)

[4.1 服务流程 2](#_Toc96430335)

[4.2 即时配送服务平台经营者 2](#_Toc96430336)

[4.3 即时配送员 2](#_Toc96430337)

[4.4 设备与配置 2](#_Toc96430338)

[4.5 服务评价与改进 2](#_Toc96430339)

[5 服务流程 2](#_Toc96430340)

[5.1 订单发布 3](#_Toc96430341)

[5.2 订单分配 3](#_Toc96430342)

[5.3 订单配送 3](#_Toc96430343)

[5.4 订单取消或变更 3](#_Toc96430344)

[5.5 订单完成 3](#_Toc96430345)

[6 服务要求 3](#_Toc96430346)

[6.1 即时配送服务平台经营者 3](#_Toc96430347)

[6.2 配送员服务要求 5](#_Toc96430348)

[7 设备与配置 5](#_Toc96430349)

[7.1 配送车辆 5](#_Toc96430350)

[7.2 配送箱（包） 5](#_Toc96430351)

[7.3 头盔 5](#_Toc96430352)

[8 服务评价与改进 5](#_Toc96430353)

[8.1 服务评价 6](#_Toc96430354)

[8.2 投诉处理 6](#_Toc96430355)

[8.3 服务改进与提升 6](#_Toc96430356)

[附录A （资料性） 配送员评价体系指标计算方式 7](#_Toc96430357)

[参考文献 9](#_Toc96430358)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会、上海三快智送科技有限公司、北京同城必应科技有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、浙江丹鸟物流科技有限公司、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、杭州快驾易行科技有限公司、好活（昆山）网络科技有限公司、圆通速递有限公司、深圳市顺丰同城物流有限公司、罗戈（深圳）供应链管理有限公司。

本文件主要起草人：万莹、魏巍、刘超、刘歆杨、朱江、沈建锋、陈治平、张茗淳、杜小奎、潘永刚。

即时配送服务规范

* 1. 范围

本文件确立了即时配送服务的总则，规定了服务流程、服务要求、设备与配置、服务评价与改进的要求。

本文件适用于提供同城即时配送服务的组织或个人的相关业务活动。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中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 5749 生活饮用水卫生标准

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/T 18354 物流术语

* 1. 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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完成的配送服务。

即时配送服务平台on-demand delivery service platform

以互联网技术为依托构建，为配送方、收货方及其他即时配送服务参与者提供信息服务、交易撮合、流程管理等服务，供配送方、收货方开展配送活动的平台载体。

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

指通过即时配送服务平台提供即时配送服务的自然人、法人及其他组织。

即时配送服务平台经营者 operation and management organization of the on-demand delivery service platform

负责即时配送服务平台日常运营、维护和管理的法人。

1. 即时配送服务平台经营者也可以开展即时配送服务。

订单 electronic orders

即时配送服务需求及其履约过程的信息总和。

即时配送服务用户 consignee and consignee

向即时配送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。

即时配送员 delivery service provider
配送员

在即时配送服务平台注册并审核通过的，从事即时配送服务的人员。

1. 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，具备网约配送员的职业属性。

派单 specified order

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及时配送服务用户需求及所处位置等信息，指派相应即时配送员提供即时配送服务的行为。

抢单 get the order

即时配送员通过即时配送服务平台在一定时限内主动选择接受订单的行为。

推荐订单 recommended orders

即时配送服务平台经营者基于大数据及人工智能等技术，结合即时配送员接单偏好，向即时配送员推荐适合其配送的订单，供其选择。

* 1. 总则
		1. 服务流程

即时配送服务应由即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商、即时配送员多方协作，通过即时配送服务平台完成，通过客户端应用程序展示。

* + 1. 即时配送服务平台经营者

应建设和维护满足即时配送服务需求，具有数据分类、数据分析、订单匹配等算法能力的平台。

* + 1. 即时配送员

应具备满足即时配送服务需求的身体素质、职业素养、职业技能、安全知识的人员。

* + 1. 设备与配置

应具备满足即时配送服务运送需求的设备、配置。

* + 1. 服务评价与改进

应建立服务评价与改进机制。

* 1. 服务流程
		1. 订单发布

即时配送服务用户通过即时配送服务平台发布服务需求。

* + 1. 订单分配

即时配送服务平台将发布的服务需求与配送员进行数据匹配形成推荐订单，将订单信息派单给符合条件的配送员。

配送员对发布的订单信息进行抢单。

* + 1. 订单配送

即时配送服务平台将配送员接单情况及时告知即时配送服务用户。

配送员接单后，即时配送服务平台将配送员的姓名、联系方式等信息反馈给即时配送服务用户。

配送员根据订单信息在约定时间内到达取（送）货地点，联系即时配送服务用户取（送）配送物品。

* + 1. 订单取消或变更

订单发布后，在即时配送服务平台规定时间内，即时配送服务用户可对订单进行取消或变更。

在配送过程中遇突发情况，经即时配送服务用户、配送员、即时配送服务平台等多方协商对订单进行取消或变更。

* + 1. 订单完成

配送员完成配送服务后，通过在客户端应用程序确认告知即时配送服务平台订单配送完成。

订单配送完成后，即时配送服务平台经营者向即时配送服务用户提供服务评价、开具即时配送服务发票等渠道，并结束订单。

* 1. 服务要求
		1. 即时配送服务平台经营者
			1. 基本要求

即时配送服务平台经营者应通过即时配送服务平台对订单信息、网上交易信息、行驶轨迹信息、用户评价信息等数据进行日志记录、系统日志保存、防篡改等保护数据安全、用户隐私的措施。

即时配送服务平台经营者应对服务费用进行明示，建立服务流程管理制度。

应建立服务评价、改进机制，设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。

即时配送服务平台经营者应建立或要求即时配送服务提供商建立健全的配送员岗前培训、继续教育制度，定期组织开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全等方面的教育培训，建立培训档案。

* + - 1. 订单发布服务要求

即时配送服务平台应建设订单发布的需求信息模板，模板中的订单信息包括但不限于：

1. 即时配送服务时间；
2. 配送物品品类、重量、数量等基本信息；
3. 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。
	* + 1. 订单分配服务要求

即时配送服务平台应通过订单信息、配送员信息等数据的分析匹配，将订单分配给符合条件的配送员，分析匹配数据包括但不限于：

1. 配送员位置信息；
2. 即时配送服务用户（包括订单发起人和接收人）的地理位置；
3. 配送员正在配送中的订单数；
4. 即时配送服务时间；
5. 配送物品品类、重量、数量等基本信息。
6. 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。

宜在订单分配时优先考虑订单完成率高、服务质量好的即时配送员。

* + - 1. 订单配送服务要求

遇配送员无故但未按时到达约定地点的情况，即时配送服务平台经营者应通知即时配送服务用户，并提供解决方案。

遇道路、气候、即时配送员身体等异常、交通事故、车辆故障等特殊情况不能完成订单或订单延误，即时配送服务平台经营者应通知即时配送服务用户，并提供解决方案。

* + - 1. 订单取消或变更服务要求

即时配送服务平台上应设立自动取消订单规则，可自动取消在一定时间内无商户或配送员应答的订单。

即时配送服务用户在物品送达前取消订单，即时配送服务平台应提示配送员订单状态。

* + - 1. 订单完成服务要求

订单配送完成后提醒即时配送服务用户进行服务评价反馈。

即时配送服务用户对配送员服务评价后，即时配送服务平台应对即时配送服务用户信息进行脱敏显示，并间隔一定时间后将评价结果反馈至配送员。

* + - 1. 信息管理要求

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。对采集的即时配送服务用户、配送员信息及相关业务数据等，不应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。

1. 个人信息包括即时配送员、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。

应设立用户数据保存期限，在规定时间后对即时配送员端用户数据和服务器端用户数据进行脱敏处理。

宜接受第三方信息安全审计，公开发布年度信息安全报告，接受社会监督。

* + - 1. 其他要求

即时配送服务平台经营者建设的即时配送服务平台客户端应用程序应具备的功能，包括但不限于：

1. 配送员位置实时分享功能；
2. 电话信息加密功能；
3. 隐私信息脱敏显示功能；
4. 订单情况警示、提示、反馈功能；
5. 投诉与评价信息反馈功能。
	* 1. 配送员服务要求
			1. 基本要求

职业素养：即时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。

技能要求：即时配送员应熟练使用即时配送服务即时配送员终端应用程序。

健康要求：从事餐饮类配送的即时配送员，上岗前宜取得健康证。

安全要求：即时配送员在配送车辆行驶过程中应佩戴符7.3要求的头盔。

* + - 1. 服务要求

配送员应在接单后、到达取（送）货地点前，主动联系即时配送服务用户，确认订单情况。

配送员应在取货后、送达后主动通过即时配送服务平台更新订单完成进度，未完成订单配送时，配送员不应提前在即时配送服务平台确认订单配送完成。

配送员取货时应进行验视，检查货品与订单信息的一致性，不得收取违法违规物品。

配送员应在配送过程中保全配送物品原有状态。

如遇道路、气候、即时配送员身体等异常、交通事故、车辆故障等特殊情况不能完成订单或订单延误，即时配送员应及时向即时配送服务平台经营者和即时配送服务用户说明情况。

配送时宜使用即时配送服务平台规划的路线。

* 1. 设备与配置
		1. 配送车辆

配送用电动车或摩托车、轻便摩托车技术条件应满足GB17761及GB7258的要求。

车辆应符合服务所在地相关行政主管部门的规定，不应私自改装或进行其他影响安全的行为。

对于需要进行车辆备案的地区，应配合完成备案工作。

* + 1. 配送箱（包）

配送时应有箱、包等装置，对配送物品及原有状态进行保护。

用于餐饮配送的箱（包）应采用具有防霉效果的材料，不应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，配置洗涤剂溶液和消毒液所使用的水应符合GB5749的要求。

* + 1. 头盔

配送员所佩戴头盔应满足GB811的要求。

* 1. 服务评价与改进
		1. 服务评价

即时配送服务平台经营者应建设配送员评价体系，评价体系指标包括但不限于接单率、完成率、准时率、异常率、投诉率、好评率等，评价指标的计算方法参考附录A。

即时配送服务平台经营者应建设即时配送服务提供商评价体系，评价内容包括但不限于组织规模、服务能力、服务态度、服务完成情况、响应时间等。

即时配送服务平台经营者应建设即时配送服务用户对配送服务的评价体系，评价内容包括但不限于配送时间、即时配送员服务态度、配送产品完整程度等。

即时配送服务平台经营者应对服务评价划分等级，并进行分级管理。

* + 1. 投诉处理

即时配送服务平台经营者应通过网络、电话等多种方式，提供7\*24h的客诉服务，对即时配送服务用户咨询、投诉进行响应，并在5日内处理完毕对配送服务用户进行结果反馈。

* + 1. 服务改进与提升

即时配送服务平台经营者宜根据技术发展、技术迭代或通过第三方机构的服务质量评价，不断改进服务。

1.
2. （资料性）
配送员评价指标计算方式
	1. 接单率

考核期内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，计算方式见式A.1；

 $A\_{1}=\frac{B\_{1}}{C\_{1}}×100\%$ (A.1)

式中：

$A\_{1}$——接单率；

$B\_{1}$——考核期内配送员接受指派及自行抢单的订单数量，单位为个；

$C\_{1}$——考核期内总订单数量，单位为个。

* 1. 完成率

考核期内配送员正常配送完成的订单数量占总接受订单数量的比例,计算方式见式A.2；

 $A\_{2}=\frac{B\_{2}}{C\_{2}}×100\%$ (A.2)

式中：

$A\_{2}$——完成率；

$B\_{2}$——考核期内配送员正常配送完成的订单数量，单位为个；

$C\_{2}$——考核期内总接受订单数量，单位为个。

* 1. 准时率

考核期内配送员按照时效要求完成配送的订单数量占所有显示状态已结束的订单数量的比例，计算方式见式A.3；

 $A\_{3}=\frac{B\_{3}}{C\_{3}}×100\%$ (A.3)

式中：

$A\_{3}$——准时率；

$B\_{3}$——考核期内按照时效要求完成配送的订单数量，单位为个；

$C\_{3}$——考核期内所有显示状态已结束的订单数量，单位为个；

* 1. 异常率

考核期内发生配送问题导致配送失败、订单取消的订单数量占总订单数量的比例，计算方式见式A.4；

 $A\_{4}=\frac{B\_{4}}{C\_{1}}×100\%$ (A.4)

式中：

$A\_{4}$——异常率；

$B\_{4}$——考核期内发生配送问题导致配送失败、订单取消的订单数量，单位为个；

$C\_{1}$——考核期内的总订单数量，单位为个。

* 1. 投诉率

即时配送服务用户对配送员的配送服务进行投诉的订单数量占总订单数量的比例，计算方式见式A.5；

 $A\_{5}=\frac{B\_{5}}{C\_{1}}×100\%$ (A.5)

式中：

$A\_{5}$——投诉率；

$B\_{5}$——考核期内即时配送服务用户对配送员的配送服务进行投诉的订单数量，单位为个；

$C\_{1}$——考核期内的总订单数量，单位为个。

* 1. 好评率

即时配送服务用户在即时配送服务平台上对配送服务进行好评的订单数量占该配送员获得的评价订单总数量的比例,计算方式见式A.6；

 $A\_{6}=\frac{B\_{6}}{C\_{3}}×100\%$ (A.6)

式中：

$A\_{6}$——异常率；

$B\_{6}$——考核期内即时配送服务用户在即时配送服务平台上对配送服务进行好评的订单数量，单位为个；

$C\_{3}$——考核期内该配送员获得的评价订单总数量，单位为个。

参考文献

[1] GB 17761-2018 电动自行车安全技术规范

[2] GB 24155-2009 电动摩托车和电动轻便摩托车安全技术条件

[3] GB/T 27917-2011 快递服务

[4] 中华人民共和国道路交通安全法（2021修订） 2021年4月29日

[5] 中华人民共和国职业分类大典 中华人民共和国人力资源和社会保障部，中国劳动社会保障出版社，2015年7月29日

[6] 关于颁布网约配送员等18个国家职业技能标准的通知，人力资源社会保障部办公厅，2021年12月02日

