**《即时配送服务规范》国家标准**

**（征求意见稿）编制说明**

**一、项目来源**

《即时配送服务规范》国家标准任务来源于2020年11月国家标准化管理委员会《关于下达2020年第三批推荐性国家标准计划的通知》（国标委发〔2020〕48号），任务编号：20204049-T-469。

本标准由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。标准主要起草单位为中国物流与采购联合会电子商务物流与快递分会、中国物流与采购联合会同城即时物流分会、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等。

**二、标准名称变更**

无

**三、标准编写的目的、意义**

随着电子商务的快速发展，特别是受新冠疫情影响，新的服务需求和新业态不断产生，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。随着行业不断发展不断融入人民生活，市场对同城即时配送提出了新的要求。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。

本文件是一份即时配送行业服务规范，供即时配送服务行业的参与者及其他利益相关方自愿使用的指导文件，旨在为即时配送服务行业各利益相关方提供基本的服务规范。本文件的当前版本或修订版本可作为将来相关标准研制的基础。

**四、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》国家标准起草组完成了以下工作：

**（一）前期准备**

2017年8月，中国物流与采购联合会同城即时物流分会发起《即时配送服务规范》行业标准制订前期调研工作，与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组成调研小组，并就标调研工作的流程和各阶段时间进度安排、主要工作任务进行了明确，确定了调研目的、调研范围、调研内容等，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。

1. **立项阶段**

2017年9月-2019年10月，调研小组进行了深入而广泛的企业调研工作，对全国各地美团、饿了么、顺丰同城、UU跑腿、达达等即时配送头部企业的发展、运营模式、管理模式进行了深入调研。同时项目组着手进行国家标准申请工作，形成文件草案和申请书，并召集企业专家就草案内容进行讨论。2019年11月15日正式全国物流标准化委员会提交立项申请。提交立项申请后，由于新冠疫情影响，即时配送行业原有的企业运营模式、管理模式、配送模式均发生了转变，2019年12月-2020年5月，起草组针对行业变化持续开展调研工作。

2020年11月随着国家标准化管理委员会《关于下达2020年第三批推荐性国家标准计划的通知》（国标委发〔2020〕48号），《即时配送服务规范》国家标准项目立项。

**（三）起草阶段**

2021年3月26日，中国物流与采购联合会召集调研组成员和意向加入标准组成员，正式召开即时配送服务规范国家标准启动会，标准制定工作正式启动。

**（四）调研阶段**

2021年3月-2021年10月，标准起草组通过调研行业发展情况，了解了即时配送行业新的管理及运营流程，根据调研真实情况，落实标准各条款，形成标准工作组讨论稿。

2021年10月-2021年11月，标准起草组系统收集梳理了我国即时配送行业、政策措施、推广应用以及相关标准制修订情况，修改标准工作组讨论稿，使之与国内已经颁布的即时配送领域标准更好的融合。

表1《即时配送服务规范》国家标准任务分工

|  |  |
| --- | --- |
| 起草单位 | 任务分工 |
| 中国物流与采购联合会 | 牵头主持行业调研工作，协调起草组成员工作，把握标准内容制定方向 |
| 上海三快智送科技有限公司 | 即时配送行业发展情况研究 |
| 拉扎斯网络科技（上海）有限公司 |
| 北京同城必应科技有限公司 | 标准资料调研与查新 |
| 郑州时空隧道信息技术有限公司 |
| 浙江丹鸟物流科技有限公司 | 协助进行即时配送行业发展情况研究，提炼行业服务共性流程和配送员评价共性指标 |
| 达疆网络科技（上海）有限公司 |
| 杭州快驾易行科技有限公司 |
| 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 |
| 好活（昆山）网络科技有限公司 | 撰写标准章节、编制说明起草 |

2021年12月，标准起草组召开全体讨论会议，就术语定义、各项标准条款、配送员评价体系指标等方面充分论证，讨论形成了征求意见稿。

**五、标准编制原则**

**[（一）规范性原则](#_Toc189)**

标准编制符合我国即时配送行业的发展和服务要求；标准的编写和表述方法按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则》的要求执行；标准的内容符合现行的法律、法规、技术标准和规范的要求。

**[（二）实践性和适用性原则](#_Toc189)**

标准编制着眼于实际应用，在起草过程中，多次到重点城市和有关企业进行调研，充分听取行业意见。鉴于目前我国在即时配送涉及的企业和行业种类繁多，标准的制定充分考虑企业的实际情况，以及头部企业的先进算法技术，结合即时配送行业和人民生活中的实际需求，确定服务规范。

**[（三）科学性原则](#_Toc189)**

本标准编制过程中，充分研究、吸收现有国内即时配送领域研究、实践以及标准化方面的成果，确保标准结构完整、内容科学。

**[（四）前瞻性原则](#_Toc189)**

本标准在制定过程中，充分研究和考虑即时配送领域未来发展趋势和最新研究成果，为今后该领域发展提供方向和规范性指导，适度体现本标准的前瞻性。本标准在具体条款、指标方面，均在企业可接受范围内，参考国内企业先进做法和最新标准，做到在行业内具有前沿的参考性。

**六、标准主要内容**

本标准由范围、规范性引用文件、术语和定义、即时配送服务平台经营者、即时配送员、设备设施、经营服务流程及要求、即时配送员服务流程及要求、服务评价与投诉处理、附录服务评价指标及计算方法，共十个部分组成。

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。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。

本标准中引用了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》等标准。

表1 标准主要内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准条目编号 | 标准内容 | 依据 |
| 3术语和定义 | 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完成的配送服务。  3.2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。  3.3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。  3.4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。  注：即时配送服务平台经营者也可以开展即时配送服务。  3.5订单 electronic orders  即时配送服务需求及其履约过程的信息总和。  3.6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。  3.7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。  注：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。  3.8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。  3.9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。  3.10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。 | 依托GB/T 18354物流术语中的即时配送、发货人、收货人等定义，根据即时配送行业自身特点、服务流程和具体的业务模式，确定了即时配送服务、即时配送服务提供商、即时配送服务平台经营者、即时配送服务用户、即时配送员、订单、派单、抢单、推荐订单等关键名词术语。 |
| 4总则 | 4.1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。  4.2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。  4.3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。  4.4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。  4.5服务评价与改进  应建立服务评价与改进机制。 | 根据标准化专家意见调整布局结构，在具体服务要求的章节前面增加总则，进行总体情况说明。 |
| 5服务流程 | 5.1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。  5.2订单分配  5.2.1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。  5.2.2配送员对发布的订单信息进行抢单。  5.3订单配送  5.3.1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。  5.3.2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。  5.3.3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。  5.4订单取消或变更  5.4.1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。  5.4.2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。  5.5订单完成  5.5.1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。  5.5.2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。 | 内容均根据平台实际经营情况制定，汇总了目前即时配送头部企业的经营服务流程。 |
| 6服务要求 | 6.1即时配送服务平台经营者  6.1.1基本要求  6.1.1.1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。  6.1.1.2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。  6.1.1.3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。  6.1.1.4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。  6.1.2订单发布服务要求  6.1.2.1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：  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。  6.1.3订单分配服务要求  6.1.3.1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：  a)配送员位置信息；  b)即时配送服务用户（包括订单发起人和接收人）的地理位置；  c)配送员正在配送中的订单数；  d)即时配送服务时间；  e)配送物品品类、重量、数量等基本信息。  注：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。  6.1.3.2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。  6.1.4订单配送服务要求  6.1.4.1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。  6.1.4.2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。  6.1.5订单取消或变更服务要求  6.1.5.1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。  6.1.5.2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。  6.1.6订单完成服务要求  6.1.6.1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。  6.1.6.2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。  6.1.7信息管理要求  6.1.7.1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。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。  注：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。  6.1.7.2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。  6.1.7.3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。  6.1.8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：  a)配送员位置实时分享功能；  b)电话信息加密功能；  c)隐私信息脱敏显示功能；  d)订单情况警示、提示、反馈功能；  e)投诉与评价信息反馈功能。 | 条款性内容均根据平台实际经营情况制定，结合了目前国家出台信息安全相关意见规定，并且对于部分运营方式进行推荐性建议，在实践基础上具有一定的前瞻性，目前调研的即时配送服务平台均能接受 |
| 6服务要求 | 6.2配送员服务要求  6.2.1基本要求  6.2.1.1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。  6.2.1.2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。  6.2.1.3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。  6.2.1.4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。  6.2.2　服务要求  6.2.2.1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。  6.2.2.2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。  6.2.2.3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。  6.2.2.4配送员应在配送过程中保全配送物品原有状态。  6.2.2.5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。  6.2.2.6配送时宜使用即时配送服务平台规划的路线。 | 内容均根据平台实际经营情况制定，汇总了目前即时配送头部平台上配送人员服务流程和要求，对共性流程和要求进行提炼形成标准内容。同时参考社会意见，降低对配送员的要求，明确规定流程中平台需要负责的内容，区分平台和配送员权责。对配送人员的职业素养、从业技能、自身健康、执业安全等重要方面进行了规范，在约定配送人员义务的同时，保障人员执业安全。同时考虑到现在无接触配送的发展，配送人员与餐饮行业人员在食物接触方面的差异，在一定程度上降低对配送人员的健康要求，并推荐从业者取得健康证明后上岗。 |
| 7设备与配置 | 7.1配送车辆  7.1.1配送用电动车或摩托车、轻便摩托车技术条件应满足GB17761及GB7258的要求。  7.1.2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。  7.1.3对于需要进行车辆备案的地区，应配合完成备案工作。  7.2配送箱（包）  7.2.1配送时应有箱、包等装置，对配送物品及原有状态进行保护。  7.2.2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。  7.2.3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。  7.3头盔  配送员所佩戴头盔应满足GB811的要求。 | 参考了我国最新修订的道路交通安全法，各地交管部门对即时配送员上路的要求，以及食品安全相关规定而制定，目前调研的即时配送服务平台均能接受并且会督促和协助即时配送员达到要求，保障人员安全。 |
| 8服务评价与改进 | 8.1服务评价  8.1.1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。  8.1.2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。  8.1.3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。  8.1.4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。  8.2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。  8.3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。 | 从行业可持续发展的角度出发，提出的服务评价与投诉处理流程，结合了行业内企业做法，通过企业间协商汇总成共性条款。 |
| 附录：配送员评价体系指标计算方法 | 接单率  完成率  准时率  异常率  投诉率  好评率 | 是8.1.1中接单率、完成率、准时率、异常率、投诉率、好评率的资料性附件，计算方式是由即时配送企业提供的平台算法，由标准化起草组成员和被调研单位共同讨论而成。 |

表2企业调研情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业名称 | 调研情况 | 调研对象 |
| 上海三快智送科技有限公司 | 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完成的配送服务。  3.5即时配送员(delivery service provider)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。应加上注即时配送员包括中华人民共和国职业分类大典中定义的中网约配送员的部分职业属性。  网约配送员职业定义：通过移动互联网平台等，从事接收、验视客户订单，根据订单需求，按照平台智能规划路线，在一定时间内将订单物品递送至指定地点的服务人员。  10.3.2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。 | 美团配送高级经理  朱雅鸿  18201434323 |
| 杭州快驾易行科技有限公司 | 5.3.3应设立用户数据保存期限，配送员端用户数据和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。建议再征求相关法律专家的意见，完善此条意见。 | 滴滴出行高级经理 张亮  18701329592 |
| 圆通速递有限公司 | 7.4安全要求  即时配送员在配送车辆行驶过程中应佩戴符合6.2要求的头盔。  应该考虑《道路交通安全法》第五十一条规定机动车行驶时，驾驶人、乘坐人员应当按规定使用安全带，摩托车驾驶人及乘坐人员应当按规定戴安全头盔。在内容中加上行驶过程中。 |  |
| 拉扎斯网络科技（上海）有限公司 | 3.2即时配送服务提供商(on-demand delivery service suppliers)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，包括即时配送服务平台经营者、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。  6.4.2规范的主体有问题，建议改为：即时配送服务完成后，即时配送服务平台经营者应向即时配送服务用户提供即时配送服务发票。  8.1.1收到订单信息后，即时配送服务平台经营者宜采取派单机制或抢单机制，保障配送员接单。 | 标准化高级经理  杨妍  电话：15367063643 |
| 北京同城必应科技有限公司 | 3.9推荐订单  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。  7.3健康要求  从事餐饮类配送的配送员，上岗前宜取得健康证。 | 法务总监  钱子悦  13691225796 |
| 浙江丹鸟物流科技有限公司 | 5.3.3应设立用户数据保存期限，配送员端用户数据，如配送地址、联系方式等数据信息，应在2小时内清除，和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。（建议征求相关法律专家的意见） |  |
| 达疆网络科技（上海）有限公司 | 5.3.2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。  8.1.2配送员接单成功后，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。 | 政府关系总监  刘思瑶  18510100279 |
| 郑州时空隧道信息技术有限公司 | 5.2.2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。  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。 | 运营总监  石伊琳  15210279888 |
| 深圳市顺丰同城物流有限公司 | 9.1.1配送用电动车或摩托车、轻便摩托车技术条件应满足GB17761及GB7258之相关要求。原本的GB24155-2009内容不够全面，现在的配送工具不局限于电动车、摩托车等。  应和宜应该分开表述，建议拆分成2条5.4.3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。  5.4.4应建立订单管理制度，指定派单规则。 | 运营规划处高级经理于保卫  电话：18718865558 |
| 罗戈（深圳）供应链管理有限公司 | 9.1.3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。 | 研究员  许世卿  电话：15201108964 |
| 深圳易马达科技有限公司 | 10.1.1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。  9.2餐饮配送箱（包）  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，配置洗涤剂溶液和消毒液所使用的水应符合GB5749之要求。 | 运营总监  蔡雅瑞  电话：13717675777 |
| 好活（昆山）网络科技有限公司 | 为规范表达方式建议9.2服务评价改为：  10.2.1即时配送服务平台经营者应建设配送员和供应商评价体系，评价内容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。  10.2.2即时配送服务平台经营者应建设用户对平台配送服务的评价体系，评价内容包括但不限于配送时间、配送员服务态度、配送产品完整程度等。  10.2.3即时配送服务平台经营者应划分评价等级，对服务质量进行分级管理。 | 研究院常务副院长  李晟  电话：13582818053 |

**七、作为强制性标准或推荐性标准的建议**

本标准建议为推荐性国家标准。

**八、废止现行有关标准的建议**

无。

**九、重大意见分歧的处理经过和依据**

本标准的制定过程中暂时未出现重大意见分歧。

**十、采标情况。（包括采用国际标准的形式、主要内容以及与国际同类标准水平的对比情况）**

无。

**十一、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准内容符合国家现行法律、法规和强制性标准的相关要求。文件引用了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》等标准；文件参考了GB 17761-2018《电动自行车安全技术规范》、GB 24155-2009《电动摩托车和电动轻便摩托车安全技术条件》、GB/T 27917-2011《快递服务》、《中华人民共和国道路交通安全法（2021修订） 》、《中华人民共和国职业分类大典》、人力资源社会保障部办公厅《关于颁布网约配送员等18个国家职业技能标准的通知》。

**十、宣贯及实施建议**

在SAC/TC 269秘书处的组织协调下，以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组。由起草组成员单位牵头在行业交流活动上进行宣传引导，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，可率先在起草组成员单位专门组织配送人员进行培训。

组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训。联合标准起草组成员以及其他相关企业开展即时配送服务规范培训，对即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商和即时配送员进行培训，规范服务行为，保障服务质量，推动行业自律，助力行业高质量发展。

**十一、其他应予说明的事项**

无。

《即时配送服务规范》标准起草组

2022年2月