|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.220.01 |
| CCS | R10/19 |

|  |
| --- |
| WB |

中华人民共和国物流行业标准

WB/T XXXXX—XXXX

即时配送企业安全管理通则

General rules for security management of demand delivery enterprise

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国国家发展和改革委员会  发布

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。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）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、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、达疆网络科技（上海）有限公司、杭州快驾易行科技有限公司、深圳市顺丰同城物流有限公司。

本文件主要起草人：xxxx

即时配送企业安全管理通则

* 1. 范围

本文件规定了即时配送企业安全运营的总体要求、安全管理基础、配送员、配送工具和配送站点安全管理、配送安全运营管理、安全投诉处理、应急处置的要求。

本文件适用于即时配送企业的安全运营管理活动。

* 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 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 20517 独立式感烟火灾探测报警器

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 即时配送 on-demand delivery

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方式。

* + 1. 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。

* + 1. 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。

* + 1. 网约配送员 delivery personnel for online orders

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。简称“配送员”。

* + 1. 即时配送站点 on-demand delivery site

即时配送服务提供商设立的线下办公地点，供站点管理人员开展配送员招聘、培训、管理调度等工作，供配送员短暂休息、存放工作相关物料。简称“配送站”。

* + 1. 合作商 partner

与即时配送服务平台签订协议或合同，建立合作关系，为平台提供即时配送服务的机构或为平台上众包配送员提供服务的机构。

* 1. 总体要求

4.1即时配送服务平台及合作商应履行相关法律法规规定的安全生产义务，落实全员安全生产责任制，从事前、事中、事后对配送全过程进行规范，对配送涉及的配送员、配送工具和配送站进行安全管理。

4.2即时配送服务平台应与合作商签订安全管理协议或在合同中约定各自的安全生产职责。

4.3即时配送服务平台应对合作商的资质、提供的产品和服务进行管理，并依据安全管理制度对合作商落实安全生产相关工作进行监督检查，发现安全问题的，应及时督促整改。

4.4合作商应配合即时配送服务平台开展安全管理工作，包括配送员、配送工具和配送站的安全管理、应急处置、风险管控和隐患排查治理等。

* 1. 安全管理基础
     1. 安全管理机构与人员

5.1.1即时配送服务平台应成立安全管理委员会，成员包括即时配送服务平台主要负责人、安全管理机构负责人、经营等业务部门负责人、财务等职能部门主要负责人，决策中长期安全规划和投入。

5.1.2即时配送服务平台及合作商应设置安全管理机构、配备专职安全管理人员或者确定专人负责，预防、处理各类安全事件，落实安全管理的相关工作。

5.1.3即时配送服务平台及合作商的主要负责人和安全管理人员应具备即时配送服务相应的安全生产知识和管理能力，每年接受不少于相关规定学时的再教育培训。

* + 1. 安全制度建设

5.2.1即时配送服务平台应按照相关法律法规，制定安全管理工作制度，包括但不限于以下内容：

a）安全生产费用提取和使用管理制度；

b）安全生产教育和培训制度；

c）全员安全生产责任制度；

d）安全会议制度；

e）安全风险管理和隐患排查治理制度；

f）合作商安全管理制度；

g）配送员安全管理制度；

h）配送站安全管理制度；

i）投诉处理制度；

j）安全事故事件应急预案；

k）安全事故事件报告和处置制度；

l）安全管理奖惩制度。

5.2.2即时配送服务平台应及时开展安全管理制度的宣传和培训工作。

5.2.3即时配送服务平台应依据国家相关规定和实际运营情况，至少每年开展1次制度适用性、有效性、充分性的评审工作，并根据评审情况及时修订安全管理制度。

* + 1. 安全会议

5.3.1即时配送服务平台应定期召开安全管理委员会会议，至少每季度一次，研究解决安全生产中的重大问题，安排部署阶段性安全生产工作，遇特殊情况随时召开。

5.3.2安全生产管理机构应定期召开安全工作例会，至少每月一次，通报上一周期工作进展和布置后续工作安排，遇特殊情况随时召开。

5.3.3发生造成人员死亡、3人（含）以上重伤、恶劣社会影响等安全事件后，即时配送服务平台应当在7天内召开安全分析通报会，进行安全事件分析和通报。

5.3.4安全管理委员会会议、安全工作例会、安全分析通报会应当有会议记录，会议记录应建档保存，保存期不少于36个月。

* + 1. 风险分级管控和隐患排查治理

5.4.1即时配送服务平台应建立安全风险分级管控机制，结合业务特点定期组织开展全过程、全方位的风险辨识，科学评定风险等级。

5.4.2即时配送服务平台应根据安全风险评估的结果，针对安全风险特征，充分发挥互联网和大数据优势，结合线上、线下形式，通过规则策略、产品技术、数据模型、硬件设备等多种方式对风险进行有效控制。

5.4.3即时配送服务平台应根据风险辨识、评估及管控情况形成风险清单，至少标明风险类别、名称、特征、位置、责任主体、管控措施等情况。风险清单应当根据风险信息调整情况及时更新。

5.4.4即时配送服务平台应建立生产安全事故隐患排查治理工作机制，制定隐患排查治理清单，定期对配送员、配送车辆、配送站和配送服务过程等各要素和环节开展隐患排查，及时消除事故隐患。

5.4.5即时配送服务平台应对排查出的事故隐患进行登记和治理，落实整改措施、责任人和完成时限。对于能够立即整改的事故隐患，应立即组织整改；对于不能立即整改的事故隐患，应组织制定事故隐患治理方案，依据方案及时进行整改；对于自身不能解决的事故隐患，应立即向有关部门报告，依据有关规定进行整改。

5.4.6隐患治理完成后，即时配送服务平台应根据隐患级别组织相关人员对治理情况进行验收，实现闭环管理。

* 1. 配送员、配送工具和配送站安全管理
     1. 配送员安全管理

6.1.1即时配送服务平台应对配送员进行注册管理，审查配送员的注册信息，包括人证一致、驾驶资质、违法犯罪记录等，对于不符合条件的配送员，应不予注册。

6.1.2即时配送服务平台应定期对配送员的背景信息进行评估，对于评估不合格的配送员，应及时停止其服务资格。

6.1.3即时配送服务平台应对配送员进行安全教育和培训，包括岗前培训和日常教育，涵盖法律法规、文明服务、交通安全、治安安全、消防安全、应急处理等内容，并设置对应的考试考核。

6.1.4即时配送服务平台应建立配送员保险保障机制，宜提供多样化商业保险保障方案。

6.1.5即时配送服务平台应建立配送员心理健康关怀机制，设置心理热线为配送员提供心理咨询服务，积极帮助配送员疏导情绪和解决问题。

6.1.6即时配送服务平台应建立配送员的安全管理档案，实行一人一档，自信息产生之日起至少保存36个月，具体包括如下内容：

a）配送员基本信息，包括姓名、年龄、驾驶资质等；

b）配送员证件信息；

c）配送员安全教育培训情况；

d）配送员安全服务情况，包括服务评价、安全投诉、事故记录等。

* + 1. 配送工具安全管理

6.2.1即时配送服务平台应对配送车辆进行准入管理，确保摩托车符合GB 7258中相关规定，电动自行车符合GB 17761中相关规定。

6.2.2配送餐箱应使用安全、无害的材质，保持餐箱清洁，并定期进行清洗、消毒。

* + 1. 配送站安全管理

6.3.1配送站应建立站点安全管理制度，包括日常消防要求、用电要求等。

6.3.2配送站消防器材的配备应符合GB 50140中的规定，以A类（固体火灾）、民用建筑严重危险级为依据计算并配置灭火器，灭火器应设置在位置明显和便于取用的地点，且不得影响安全疏散。

6.3.3设置充电区域的配送站应安装视频监控设备和符合GB20517要求的独立式感烟火灾探测报警器。

6.3.4设置充电区域的配送站应建立防火巡查制度，设置专职或兼职人员负责，按要求定期巡查，及时消除火灾隐患。

* 1. 配送安全运营管理
     1. 安全运营要求

7.1.1即时配送服务平台应建立安全的分派或推荐订单机制，在配送路线推荐、配送时间考核等方面应考虑恶劣天气、交通管制等外部影响因素。

7.1.2即时配送服务平台应对通过即时配送服务平台传递的即时通讯信息建立实时监测机制，发现涉黄涉暴涉恐等有害信息或异常情况及时干预，阻断有害信息传播，预防安全事件发生。

7.1.3即时配送服务平台应允许用户对即时配送服务进行匿名评价，评价结果不应直接反馈至配送员。

7.1.4 即时配送服务平台应对配送员进行一致性审查，确保线下实际提供服务的配送员与线上一致：

a）每日接单前对配送员进行人脸识别，发现不一致的情况应停止服务；

b）建立日常抽查机制，发现不一致的情况应停止服务。

7.1.5即时配送服务平台应建立配送员分层干预管控机制，利用大数据进行配送员风险画像，采取永久封禁、暂停服务、强制考试和针对性安全教育等管控措施，提高配送服务安全水平。

7.1.6即时配送服务平台应强化配送员的安全意识，至少包含以下内容：

a）配送员应遵守交通法规，遇到执法时，应停车配合警方执法，不得逃逸；

b）配送员应按消防规定使用电动自行车，不得在建筑内的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口等处停放电动自行车或者为电动自行车充电。

7.1.7即时配送服务平台应建立违法上报机制，鼓励配送员及时上报配送违禁物品、违法犯罪活动等，并协助有关部门处理。

* + 1. 产品安全管理要求

7.2.1即时配送服务平台应建立健全产品的安全保护能力，提高配送服务安全水平，提供的应用程序应至少包括以下功能：

a）配送员位置实时显示：应支持用户随时查看服务状态和配送员位置信息；

b）号码保护：应隐藏配送员和用户的真实手机号码，通话仅显示虚拟号，非服务期间无法通过拨打虚拟号通话；

c）历史订单地址隐匿：应隐藏历史订单的具体配送地址；

d）黑名单：应支持用户将配送员加入黑名单，加入黑名单后，至少12个月内不再为双方匹配订单。

e）紧急联系人：应支持配送员设置紧急联系人，遇紧急情况可直接联系紧急联系人。

7.2.2即时配送服务平台应建立产品安全功能上线评估机制，投入使用后应当专人运营维护，发现异常或故障应当及时修复。

* 1. 安全投诉处理

8.1即时配送服务平台应建立安全投诉处理制度，按规定设置投诉处理机构，公布投诉电话或其他投诉方式。

8.2即时配送服务平台应建立投诉冻结机制，对于符合冻结规则投诉的配送员，应当暂停该配送员的服务资格，调查核实情况。投诉属实的，应按照规则予以处理；投诉不实的，应恢复服务权限。

8.3即时配送服务平台接到用户安全投诉后，应在24小时内处理，定期更新处理进度并将处理结果告知用户。

8.4即时配送服务平台应完整记录和保存用户安全投诉情况和处理结果，保留时间不少于36个月。

* 1. 应急处置

9.1即时配送服务平台应分类制定应对侵害从业人员或用户安全的突发事件应急预案，并编制应急预案演练计划，按要求定期开展应急预案演练。

9.2即时配送服务平台应建立7×24小时安全事故事件信息报告和处理机制，规范报告程序，确保有关安全事故事件信息得到及时报告和处理。

9.3接到安全事故事件上报信息后，接报人员应迅速同步至应急处置团队，跟进和妥善处置安全事故事件；涉及亡人的安全事故事件和刑事案件，应按要求在1小时内向有关部门报告。

9.4即时配送服务平台应建立安全事故事件应急处置复盘机制，及时整改应急处置过程中存在的问题、完善应急预案，持续提升应急处置能力。

9.5即时配送服务平台应建立调证机制，当警方提供相关证件、材料后，在规定时间内配合完成调证，依法依规协助警方打击违法犯罪。

参考文献

[1] 中华人民共和国安全生产法 中华人民共和国主席令第88号（2021年6月10日）

[2] 中华人民共和国消防法 2021年国家主席令第81号（2021年4月29日）

[3] 高层民用建筑消防安全管理规定 中华人民共和国应急管理部令第5号（2021年6月21日）

[4] 生产经营单位安全培训规定 国家安全生产监管总局令第80号（2015年5月29日）

[5] 生产安全事故应急预案管理办法 中华人民共和国应急管理部令第2号（2019年7月11日）

[6] 突发事件应急预案管理办法 国务院办公厅（2013年10月25日）

[7] 生产安全事故报告和调查处理条例 中华人民共和国国务院令第493号（2007年4月9日）

[8] 网约配送员国家职业技能标准 人力资源社会保障部办公厅（2021年12月2日）

[9] 国务院安委会办公室关于全面加强企业全员安全生产责任制工作的通知 国务院安委会办公室（2017年10月10日）

[10] 关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见 市场监管总局等七部门（2017年7月16日）

[11] 国务院安委会办公室关于实施遏制重特大事故工作指南构建双重预防机制的意见 国务院安委会办公室（2016年10月9日）

