**行业标准《即时配送企业安全管理通则》**

**（征求意见稿）编制说明**

一、项目来源

该行业标准任务来源于2020年11月国家发展改革委办公厅《关于印发2020年推荐性物流行业标准项目计划的通知》（发改办经贸〔2020〕868号），项目编号：303-2020-005。

本标准由中国物流与采购联合会提出，全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口。标准主要起草单位为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、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。

二、标准名称变更

无。

三、标准编写的目的、意义

随着互联网的快速发展，即时配送服务已成为日常生活中必不可少的一部分，2020年即时配送订单超过200亿单，消费者达到5.06亿人，配送员超过700万。与此同时，配送相关的交通安全、消防安全、治安安全等问题也逐渐凸显。2021年6月修订的《中华人民共和国安全生产法》也明确提出，平台经济等新兴行业、领域的生产经营单位应履行安全生产义务。然而，目前尚未出台即时配送服务安全相关的法律法规和标准，即时配送服务平台、合作商应如何保障配送服务安全缺乏相应的指导。因此，本标准旨在明确即时配送企业（包括即时配送服务平台及其合作商）应履行的安全责任义务，规范即时配送行业安全管理，保障用户、配送员和其他相关人员的安全，促进行业的健康发展。

四、主要工作过程

2020年1月，中国物流与采购联合会同城即时物流分会牵头，联合美团、饿了么等企业着手准备标准的前期工作，并召集行业内有影响力的企业，成立工作小组，通过多轮调研、工作小组会议，初步形成了标准的草稿，申请立项。

2020年3月20日，全国物流标准化技术委员会通过视频会议方式召开了“2020年物流标准立项专家评审会”，本标准通过了全国物流标准化技术委员会的立项评审。2020年11月24日，国家发展改革委办公厅《关于印发2020年推荐性物流行业标准项目计划的通知》，该标准项目获得立项批复。

2021年6月28日，中国物流与采购联合会同城即时物流分会组织参编单位，召开标准启动暨编写会，对前期立项相关内容、标准草案进行回顾，重点讨论调整了标准的大纲，同时对后期标准调研计划、编写分工等进行安排。

2021年7月-12月，标准起草组按照分工，对美团、饿了么、达达、顺丰同城等企业的配送业务管理和运营流程、安全管理措施及应用情况进行了调研，系统梳理了安全相关的法律法规要求、平台经济领域通用做法、即时配送企业实践经验，撰写和修改标准内容。

2022年1月14日，标准起草组全员召开线上会议，对标准条款进行逐条讨论、审查，重点对合作商相关条款进行了修改，形成了标准的征求意见稿。

五、标准编制原则

本标准按照GB/T 1.1-2020给出的规则进行编写。在编写时注重标准内容的规范性、系统性、适用性。

**（一）规范性原则**

编制过程中充分考虑《中华人民共和国安全生产法》、《高层民用建筑消防安全管理规定》、《生产安全事故应急预案管理办法》等法律法规中的相关规定，保证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）系统性原则**

标准的编制注重安全管理体系的构建，从即时配送服务全过程（包括事前、事中、事后）对涉及到的要素（包括即时配送服务平台和合作商、配送员和车辆、配送站点、产品技术等）提出系统性的安全要求。

**（三）适用性原则**

标准的编制着眼于实际应用，通过调研不同类型的即时配送企业、听取行业意见，结合安全管理的实际需求，确定即时配送服务平台、平台的合作商、配送员等相关方的安全职责，并将企业行之有效的安全管理措施加入标准中，提高配送服务安全水平。

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、总体要求、安全管理基础、配送员、配送工具和配送站安全管理、配送安全运营管理、安全投诉处理、应急处置，共九个部分组成。

本标准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。适用于即时配送企业的安全运营管理活动。

本标准中引用了GB 17761《电动自行车安全技术规范》、GB 7258《机动车运行安全技术条件》、GB 50140《建筑灭火器配置设计规范》、GB 20517《独立式感烟火灾探测报警器》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 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。  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　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”。  3.5　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”。  3.6　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。 | 引用国家标准《即时配送服务规范》（正在制定）、《网约配送员国家职业技能标准》、《即时配送电动自行车应用技术要求》中的即时配送、即时配送服务平台、即时配送服务提供商、网约配送员的定义，根据即时配送行业自身业务模式和特点，确定了即时配送站点、合作商的术语定义。 |
| 4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。 | 根据《中华人民共和国安全生产法》等法律法规要求以及实际调研情况，对即时配送服务平台及其合作商在配送安全管理中各自应承担的安全职责进行了规定，明确了即时配送服务平台为主、合作商配合的安全管理模式。 |
| 5安全管理基础 | 5.1　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。 | 根据《中华人民共和国安全生产法》，提出安全管理机构和人员设置、安全培训的要求。借鉴“国务院安全生产委员会办公室”、各地安全生产委员会的设置，提出企业内成立安全管理委员会的要求，各部门负责人一起参与、统筹安全工作，目前调研的即时配送企业均能接受。 |
| 5.2　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。 | 根据《中华人民共和国安全生产法》及配套法律法规的要求，结合配送业务自身特征，梳理所需的安全制度，保障安全管理工作稳妥有序落地。 |
| 5.3　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。 | 借鉴传统行业的安全管理经验，安全会议作为研究、部署、推进安全工作的重要载体，有必要在即时配送行业推行，且目前调研的即时配送服务平台均能接受。 |
| 5.4　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。 | 根据《中华人民共和国安全生产法》、《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》等规定，参考各地关于安全生产风险分级管控和隐患排查治理的地方标准，结合即时配送行业特征，规定即时配送服务平台在风险管控和隐患治理方面的职责。 |
| 6配送员、配送工具和配送站安全管理 | 6.1　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。 | 根据《中华人民共和国安全生产法》、《生产经营单位安全培训规定》、《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》等规定，结合即时配送服务平台实践经验，对配送员的注册、背审、教育培训、保险保障、心理健康等日常安全管理进行规定。 |
| 6.2　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。 | 根据道路交通安全法、各地非机动车管理办法和食品安全相关规定，对配送车辆和餐箱提出要求，保障交通安全、食品安全。 |
| 6.3　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。 | 根据《高层民用建筑消防安全管理规定》和各地电动自行车停放充电场所消防规定等标准，对配送站点的消防安全提出相应的要求。 |
| 7配送安全运营管理 | 7.1　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。 | 根据调研情况，梳理汇总了配送运营过程中较为成熟有效的安全管理措施，经讨论共识为必要的措施提炼形成标准内容。 |
| 7.2　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。 | 基于即时配送业务特征和各企业的应用实践情况，总结了即时配送产品应具备的安全功能，保障用户和配送员的安全。 |
| 8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。 | 借鉴网约车安全投诉相关规定和即时配送业务实际情况，对于配送服务过程中发生的安全问题，即时配送服务平台应设置投诉渠道、及时处理用户投诉，保障用户安全，促进行业健康发展。 |
| 9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。 | 根据《突发事件应急预案管理办法》、《生产安全事故应急预案管理办法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》等规定，即时配送服务平台应制定应急预案、及时上报和开展事故应急救援等工作。 |

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无。

八、采标情况

无。

九、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GB 17761《电动自行车安全技术规范》、GB 7258《机动车运行安全技术条件》、GB 50140《建筑灭火器配置设计规范》、GB 20517《独立式感烟火灾探测报警器》等标准，承接了《中华人民共和国安全生产法》以及配套法律法规的要求，参考了《网约配送员国家职业技能标准》、《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》等文件。

十、宣贯及实施建议

以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组，组织撰写标准宣贯材料，通过各项活动在全行业推广标准。建议通过组织专家和企业交流、标准落地企业经验分享、全国分区域培训辅导等方式，在全行业进行本标准的宣贯。联合政府部门，引导和督促即时配送服务平台、合作商等相关方落实企业安全管理责任，规范安全管理动作，做到事前积极防范、事中及时干预和事后妥善处置，保障即时配送用户、配送员和其他相关方的安全，助力行业健康有序发展。

十一、其他应予说明的事项

无。

《即时配送企业安全管理通则》起草组

2022年3月3日