

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1031—2023

城市配送服务规范

Service specification for urban distribution

2023 - 09 - 15 发布

2023 - 10 - 01 实施

徐州市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 人员 1

 4.2 设施设备 2

 4.3 管理 2

5 作业要求 2

 5.1 受理 2

 5.2 调度 2

 5.3 理货 2

 5.4 装车 2

 5.5 交货 3

6 投诉处理 3

 6.1 应建立客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等。 3

 6.2 投诉处理应在承诺期限内完成，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况。 3

 6.3 投诉应有跟踪记录，对投诉处理的结果应对应回访。 3

7 评价与改进 3

 7.1 应定期开展客户满意度的评价和自我评价。 3

 7.2 应通过对服务监控和审查、数据分析，采取必要的纠正和预防措施。 3

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。

本文件由徐州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：徐州天勤餐饮有限公司、徐州市方圆标准化认证服务有限公司。

本文件主要起草人：宋剑、荣艳、赵鹏、王继良、徐进、钱辉、何景峰、孙晓钰、宋超然、吕金玲、戈中杰、陈立、李丽、张芹。

城市配送服务规范

1 范围

本文件规定了城市配送服务的基本要求、作业要求、投诉处理、评价和改进。
本文件适用于在徐州市行政区域内使用载货汽车从事货物同城配送的活动。

2 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/T 2934 联运通用平托盘 主要尺寸及公差
GB/T 18354 物流术语
GB/T 21070 仓储从业人员职业资质
GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求
GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求
JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求
JT/T 1178.1 营运货车安全技术条件 第1部分：载货汽车
JT/T 1234 道路冷链运输服务规则
QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法

3 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。

3.1

城市配送企业 urban distribution enterprises

在一个城市提供物流配送一体化服务，实行自主经营、自负盈亏、独立核算的法人组织。

3.2

共同配送 joint distribution

同时装载两家及以上客户货物，配送至指定地点的物流活动。

4 基本要求

4.1 人员

4.1.1 应配备满足业务需要的受理、调度、接送货物（驾驶）、装卸搬运、信息服务等物流服务人员
和业务管理等人员。

4.1.2 从业人员应经培训方可上岗，并定期组织进行岗位培训。

4.1.3 仓储从业人员应符合 GB/T 21070 的要求，车辆驾驶、特种设备操控人员应具备相应的资格证书。

4.2 设施设备

4.2.1 应配备满足物流配送需要的拣选、加工、包装、分割、配载、装车、运输、送达和托盘、料箱、保温箱等设施设备。

4.2.2 货运车辆应符合 GB/T 29912 和 JT/T 1178.1 的要求，冷藏车辆应符合 QC/T 449 的要求。

4.2.3 车辆应安装符合 JT/T 794 规定的定位系统终端和张贴、喷涂专用标识。

4.2.4 宜使用新能源车辆从事城市配送；宜使用符合 GB/T 2934 要求的标准托盘；宜选 400mm×600mm 模数的料箱和保温箱。

4.2.5 宜建立仓储管理、订单管理和车辆管理等物流配送信息化服务系统。

4.3 管理

4.3.1 应依法取得物流配送服务业务所需的营业资质。

4.3.2 宜建立共同配送相关的管理制度，包括但不限于仓储、质量、安全、保密和应急管理。

4.3.3 应利用仓储管理系统构建上下游链式储运关系，制定管理制度和操作规程。

4.3.4 配送服务评价指标应包括但不限于配送及时率、配送准确率、订单完成率、遗失破损率。推荐评价指标值为：

- a) 配送及时率不小于 97%；
- b) 配送准确率不小于 99%；
- c) 订单完成率 100%；
- d) 货物遗失破损率不大于 0.02%。

4.3.5 从事冷藏配送业务的，应遵守 GB/T 28843、JT/T 1234 的相关规定。

5 作业要求

5.1 受理

受理人员应通过现代信息化沟通方式登记客户配送需求信息，制作受理订单。订单内容包括托运人信息（发货人）、收货单位（收货人）、收货地址、货物名称、货物种类、货物重量、货物体积、货物包装、装卸货方式、车型要求、运费和付款方式等。受理订单应清晰、准确、真实，并留存30天以上。

5.2 调度

调度人员应根据货物配送需要，结合受理订单制作货物运单，运单在受理订单内容的基础上明确配送货时间、线路、车辆、接送货物（驾驶）人员等信息，并通过信息化系统传达有关人员。

5.3 理货

5.3.1 应根据订单信息进行订单分类、分配、分割等处理，生成拣货单。

5.3.2 应做好人员、设备和工具准备工作，对照拣货单进行拣选与集货。

5.3.3 在进行拣货复核时，如有异常应进行及时处理：

- 货物数量不足或多余，应及时补足或送回；
- 货物拣错或破损，应及时调换、报备。

5.3.4 拣货完毕后，应对货物与拣货单信息进行核对并确认。

5.4 装车

5.4.1 应根据配送和客户的要求，对货物进行有效包装、组配，在确认包装完整、标记清楚、数量准

确、质量完好后，方可装车。

5.4.2 对食品类配送，应根据食材的品种、保质期及在途运输时间等确定装车的时间、方式和采取的防护措施。

5.4.3 应根据送货路线行程计划，按照送货行程顺序，倒序装卸货物，在装卸过程中遵循重不压轻、大不压小的装卸原则。对有控温要求的货物，应配置控温设备或信息传送系统。

5.4.4 装车应做到轻拿轻放，按照外包装上的储运指示标志和作业指导进行操作。

5.5 交货

5.5.1 核实收货人信息后，配送和收货人员应对配送货物进行确认。

5.5.2 卸货作业中，应对货物的数量、质量和包装等进行点货。

5.5.3 货物确认无误后，应由收货人员在运单回执上进行签字确认。

5.5.4 签收的货物有包装缺陷或有轻微损伤的应予以注明。

5.5.5 由于货物的损伤、撕毁等原因，收货人拒绝签收的，应现场核实情况并记录。

6 投诉处理

6.1 应建立客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等。

6.2 投诉处理应在承诺期限内完成，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况。

6.3 投诉应有跟踪记录，对投诉处理的结果应对应回访。

7 评价与改进

7.1 应定期开展客户满意度的评价和自我评价。

7.2 应通过对服务监控和审查、数据分析，采取必要的纠正和预防措施。