# 《城乡配送服务质量规范（征求意见稿）》编制说明

# 一、项目来源

# 本文件由中国仓储与配送协会提出，商务部归口管理。2018年7月商务部印发了《商务部办公厅关于下达2018年流通行业标准项目计划的通知》（商办流通函〔2018〕228号），《城乡配送服务质量规范》列入该行业标准项目计划。

# 参与本文件制定单位有中国仓储与配送协会、湖北省标准化与质量研究院、江苏苏宁物流有限公司、北京三快在线科技有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、厦门唯捷城市配送有限公司、晋城市远中供应链管理有限公司、河南华鼎供应链管理有限公司、湖南省康程物流有限责任公司、苏州麦得邻信息科技有限公司、四川八界供应链管理服务有限公司、山东乐物信息科技有限公司、徐州飞马配送服务有限公司、江西省物流与采购联合会、河南省物流协会、成都物流协会、湖北康华智慧物流园公司、四川资云同商科技有限公司、河北物恋云仓科技有限公司、中国标准化研究院。

# 二、标准名称变更

# 标准名称未变更，与申报时一致。

# 三、 标准编写的目的、意义

本文件的制定与实施，一方面是贯彻落实商务部、国家标准委印发的《国内贸易流通标准化建设“十三五”规划（2016-2020年）》（商流通发〔2016〕479号）、国家标准委印发的《2018年全国标准化工作要点》等文件中关于“加快物流等重点领域标准研制”精神，弥补城乡配送相关标准的空白；另一方面，本文件也是进一步贯彻落实商务部等五部门联合发布的《城乡高效配送专项行动计划（2017-2020年）》重要措施，规范城乡配送企业的服务功能与服务质量，为城乡配送企业的配送服务标准化提供支撑，提升物流配送企业作业效率，提高城乡配送服务质量，降低物流成本，解决城乡配送最后一公里的难题，更好地满足城乡生产、流通单位及城乡居民生活的需求，促进城乡经济发展。

四、主要工作过程

# 标准立项后，由主要起草单位牵头成立了编写工作组。并主要进行了如下工作：

# 成立编写工作组。2018年7月，《商务部办公厅关于下达2018年流通行业标准项目计划的通知》（商办流通函〔2018〕228号）下达，通过召开标准项目部署会议，制定了标准工作方案，并成立编写工作组，确定项目负责人，其他参编单位的相关人员为小组人员。

# 收集材料阶段。2018年8月至12月，编写工作组开始对《城乡配送服务质量规范》行业标准进行资料收集。

# 标准调研。2019年1月至6月，组织对山西、湖北、江苏、四川等省的城乡配送企业进行调研。

# 形成标准草案稿。2019年7月至12月，编写工作组开始制定标准草案，并于小组内部组织专家召开专项会议，汇报、讨论标准编制的内容及进展。

# 召开小组讨论会（线上）形成标准初稿。2020年1月至4月，考虑到全国疫情情况，主要编写单位组织在4月初召开了各参编单位的视频会议，集中讨论与研究标准草案稿，对标准的框架、内容、章节内容进行积极的讨论，形成标准初稿。

# 形成标准征求意见稿。2020年5月至9月，在初稿基础上，组织相关专家进行6次讨论、修改，10月形成本征求意见稿。

# 五、标准编制原则

# 本文件按照GB/T 1.1-2020、GB/T 20001.7-2017给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、行业标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，借鉴相近行业国家标准和行业标准的编制情况，力求以实事求是的原则使行业标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

# **（一）统一性原则。**标准内结构、文体、术语都实现统一，保证标准的使用者无歧义地理解。

# **（二）协调性原则。**本文件作为流通行业中城乡配送服务的行业标准，征求了流通行业多家企业的参考意见和现实需求，从行业角度来说，达到协调统一。

# **（三）适用性原则。**本文件中的内容可直接使用，也易于被其他标准或文件引用。

# **（四）规范性原则。**本文件的起草遵守与标准制定有关的基础标准以及相应法律法规的要求。

# 六、标准主要内容

本文件评分内容包括城乡配送服务的基本原则、基本要求、服务规范、质量规范、信息服务规范、服务质量指标。

**（一）适用范围。**本文件适用于各类配送企业的城乡配送服务，包括专业配送企业、商贸流通配送企业、平台型配送企业。

**（二）基本原则。**主要包含共享、高效、质量、便利，标准对四个原则含义进行了明确。

**（三）基本要求。**本文件从资质、设施设备、业务流程与操作规范、服务质量考核指标体系建立、信息管理系统等方面，分别对专业配送企业、商贸流通配送企业、平台型配送企业城乡配送企业提出了要求。

**（四）服务规范。**本文件从订单接收、约定送达、送达预报、组配计划、车辆跟踪、交接手续、标志标识、潜在风险、预警信息、数据分析及预案制定等方面，分别对专业配送企业、商贸流通配送企业、平台型配送企业城乡配送企业进行了明确。

**（五）质量规范。**本文件从规范流程、记录与改进、考核指标、库存及配送预警、客户信息管理、投诉服务流程等方面，分别对专业配送企业、商贸流通配送企业、平台型配送企业城乡配送企业进行了明确。

**（六）信息服务规范。**主要包括配送信息要求、在途信息要求及查询方式提供。配送信息主要包括收货方信息、发货方信息、配送货物清单（货物品名、规格、数量、体积、重量等）、包装及配送要求、送货时限、配送服务站（点）和配送人员相关联络信息等；在途信息主要包括车辆信息、在途状态、预计送达时间、对配送进度有影响的意外事件、未送达原因及再次配送的时间等；查询方式的提供主要有PC端查询、移动端查询、电话查询等。

**（七）服务质量指标。**本文件从可统计、可测算、便于同行业配送企业的服务评价对比的角度，设置11项重要的服务质量指标：订单完成率、配送准确率、配送准时率、账货相符率、有效投诉率、责任货损率、回单即时率、车辆监控率、APP订单上线率、APP查询率和客户满意度，并给出了可量化的指标数值。

其中，订单完成率、配送准确率、配送准时率、账货相符率、有效投诉率、责任货损率、回单即时率7项指标适用于专业配送企业、商贸流通企业；配送准确率、配送准时率、有效投诉率、车辆监控率、APP订单上线率、APP查询率6项指标适用于平台型配送企业；客户满意度适用于所有配送企业。

（1）订单完成率：考核期内完成订单数与订单总数的比率。订单完成率≥99%，计算公式为：



（2）配送准确率：考核期内无差错配送订单数与配送订单总数的比率。配送准确率≥99.5%，计算公式为：



（3）配送准时率：考核期内按时完成的配送订单数与配送订单总数的比率。配送准时率≥97%，计算公式为：



（4）账货相符率：考核期内经盘点，库存物品账货相符的笔数占库存物品总笔数的比率。账货相符率≥99.5%，计算公式为：



1. 有效投诉率：考核期内客户有效投诉涉及的订单数占订单总数的比率。有效投诉率≤0.8%，计算公式为：



（6）责任货损率：考核期内由于作业不善造成的物品霉变、残损、丢失、短少等损失的件数占期内配送总件数的比率。责任货损率≤0.05%，建议根据不同行业、不同品类配送适当调整。计算公式为：



（7）回单及时率：考核期内按时返回订单数与应返回订单总数的比率。回单及时率≥98%，计算公式为：



（8）车辆监控率：考核期内使用监控系统管理的配送车辆数与配送车辆总数的比率。车辆监控率＝100%，计算公式为：



（9）APP订单上线率：考核期内APP上线的订单数与订单总数的比率。APP订单上线率＝100%，计算公式为：



（10）APP查询率：考核期内 APP可查询订单数与订单总数的比率。APP查询率＝100%，计算公式为：



1. 客户满意度：考核期内该指标根据客户调查问卷得出。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本文件属于基础服务类行业标准，作为行业推荐性标准，物流配送企业自愿执行。

八、废止现行有关标准的建议

无需废止现行有关标准，本文件为首次编写及发布。

九、重大意见分歧的处理经过和依据

文件在起草过程中，尚未出现重大意见分歧。

十、采标情况

未查到国际标准。

十一、 与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件符合现行的法律、法规，同时，对现有的国家标准和行业标准进行了检索和整理， 以关键字“农村物流”、“农村仓储”、“城乡配送”搜索相关标准，未查询到相关强制性国家标准。

十二、宣贯及实施建议

《城乡配送服务质量规范》行业标准为首次制定，并且与现行相关标准协调统一，适用于各类配送企业的城乡配送服务，建议各级城乡配送主管部门、行业组织及城乡配送物流企业，在本文件颁布后，积极开展对本文件的宣传，并在城乡配送的运营、日常管理与服务、考核评价中，加以实施、运用本文件规定的服务规范与指标，以提高城乡配送服务企业服务质量。

十三、其他应予说明的事项

无。