**《城市配送企业运营服务规范》**

**标准编制说明**

**长沙市交通运输局**

**2020年7月**

目录

[一、项目背景 1](#_Toc44368675)

[二、编制必要性 2](#_Toc44368676)

[三、编制原则 3](#_Toc44368677)

[四、工作过程 4](#_Toc44368678)

[五、标准的主要技术内容说明 8](#_Toc44368679)

[六、关键问题说明 10](#_Toc44368680)

[七、实施本标准的要求 13](#_Toc44368681)

[八、主要参考资料 13](#_Toc44368682)

[九、后续工作 15](#_Toc44368683)

[十、附件 16](#_Toc44368684)

# 一、 项目背景

2018年6月，交通运输部办公厅、公安部办公厅、商务部办公厅印发《交通运输部办公厅 公安部办公厅 商务部办公厅关于公布城市绿色货运配送示范工程创建城市的通知》（交办运〔2018〕75号），确定长沙市等22个城市为国家首批绿色货运配送示范工程创建城市。为又好又快创建城市绿色货运配送示范工程，2018年12月5日长沙市制定了《长沙市创建城市绿色货运配送示范工程实施方案》（以下简称《实施方案》），根据实施方案要求，需要制定出台城市配送企业运营服务规范，明确试点示范企业从事城市配送服务的基本要求、服务标准、质量保障等，强化配送各环节的监管和责任界定，提升城市配送服务水平。

2018年11月长沙市交通运输局向湖南省交通运输厅申报《城市配送企业运营服务规范》（以下简称《标准》）的编制工作，并由省交通运输厅推荐到省质量技术监督局作为2019年湖南省地方标准制修订项目。2019年8月经湖南省市场监督管理局评审，本标准立项为2019年地方标准制修订项目，由湖南省交通运输厅归口，湖南省市场监督管理局审核，长沙市交通运输局专门成立标准编制组，并按照工作计划开展了标准的起草编制工作。

该标准编制工作正式启动以来，标准编制单位整理分析了相关国家标准、行业标准、地方标准，结合当前国家相关城市配送行业的现状、趋势和城市配送服务的发展规律，确定将主要是解决城市配送企业的基本条件、服务流程、质量保障、评价指标、风险控制等规范性问题，为全省的城市配送服务提供统一的、各城市配送企业内共同遵守的依据。

# 二、 编制必要性

近年来，随着电子商务与贸易的快速发展，货运物流集聚效应越发凸显，生产和内需拉动城市货运配送需求快速增长，城市货运配送需求量增长与缓解交通拥堵、维护生态环境之间的矛盾越显突出，如何改善城市货运配送管理、优化组织模式，推动改善城市交通环境、提高资源利用效率已成为亟需解决的问题。

1.制定《城市配送企业运营服务规范》，可以规范我省城市配送企业经营行为，实现物流“最后一公里”服务、维护城市功能正常运转、保障和改善民生。

2.制定《城市配送企业运营服务规范》，可以为我省行业主管部门对城市货运配送企业进行考核管理提供参考依据，提升行业城市货运配送运营服务能力，提高城市货运配送效率，降低物流成本，促进我省货运配送行业规范有序、持续健康发展。

# 三、编制原则

1、遵循有关法律、政策的原则

制定本标准要求遵循国家有关法律的要求，配合国家、省政府有关政策规定，重点考虑绿色货运配送示范工程创建城市建设的要求。

2、科学性原则

对城市配送运营服务的要求从城市配送运营服务流程入手，包含了城市配送服务的受理、调度、收货、查验、装卸、送货、信息服务、代收货款、退货回收、交接签收和投诉评价等内容，系统、科学的对城市配送运营服务流程进行全面评估。

3、操作性原则

标准服务流程、服务质量保障、评价指标和服务风险控制是本标准的核心内容之一，标准服务流程、评价指标和风险控制的可操作性决定了本标准的实用性。因此在标准服务流程、评价指标和风险的选取过程中，在可操作原则的指导下提出了11个标准服务流程、17个评价指标和2类服务风险，评价指标给出明确无歧义的计算方法。

4、通用性原则

本标准充分考虑了各种经营模式的城市配送企业，提出均是城市配送企业应该做的服务流程，必须采取的质量保障措施和评价指标，应该防范的运营服务风险，是作为城市配送企业加强自身标准化管理的依据。

# 四、工作过程

在前期申报国家城市绿色货运配送示范工程的基础上，从2019年8月开始编写《城市配送企业运营服务规范》，至2020年 3月。工作过程如下：

1、前期准备阶段

长沙市交通运输局、长沙理工大学和长沙友联工程技术咨询有限公司成立了标准研究编制小组，共同合作编制《城市配送企业运营服务规范》标准，并制定研究计划、明确了执笔人。编制组根据编制要求收集国家以及其他省市关于城市配送车辆、城市配送服务质量、城市配送服务规范等相关文件和标准，初步确定了标准的编写要求、思路和框架，同时结合国家绿色货运配送示范工程创建城市的要求进行标准内容的补充和完善。

（1）编制组先后组织长沙市货运枢纽企业填报了《长沙市货运配送枢纽信息登记表》，长沙市城市配送、快递运输等类型企业填报了《长沙市货运配送企业信息登记表》，基本掌握长沙市城市配送的组织模式、运营方案和相关建设情况。

（2）赴广州、深圳、成都等市调研，了解这些他们在城市配送运营服务规范等方面的经验。

（3） 到湖南科风速运有限公司、长沙润民供应链管理有限公司、湖南千惠商贸连锁有限公司、湖南顺丰速运有限公司、湖南友谊阿波罗商业股份有限公司、长沙市实泰物流有限公司、湖南云冷物流有限公司、长沙市人人乐商业有限公司、江苏京东信息技术有限公司长沙第一分公司、湖南恒邦物流有限公司、湖南高星物流园开发有限公司等货运配送企业进行了现场调研，调研内容主要包括货运配送园区建设、企业运力投放与市场需求、货运车辆城区通行、货运配送公共信息系统建设等。

（4）发放并回收《城市配送企业运营服务规范》地方标准制订调研问卷46份，并与湖南科风速运有限公司、湖南恒邦物流有限公司、长沙市万邦新能运输有限公司、长沙德邦物流有限公司、湖南明磊城市物流发展有限公司等企业就标准的具体内容进行了探讨。

2、标准编制阶段

根据准备阶段的信息分析，标准研究编制小组确定了编制工作的任务分配，具体任务分配如下表所示：

| 序号 | 编制内容 | 负责单位 | 负责人 | 项目成员 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 范围 | 长沙市交通运输局 | 周益平 | 龚正 |
| 2 | 规范性引用文件 |
| 3 | 术语和定义 | 长沙理工大学 | 卢毅 | 李珏 |
| 4 | 基本条件 |
| 5 | 服务流程 | 长沙友联工程技术咨询有限公司 | 李理 | 吴颖 |
| 6 | 质量保障 |
| 7 | 评价指标 | 长沙市交通运输局、长沙友联工程技术咨询有限公司 | 龚正 | 吴颖 |
| 8 | 风险控制 | 长沙市交通运输局、长沙理工大学 | 龚正 | 李珏 |

编制小组在2019年11月完成了标准初稿，在2019年11月-2020年3月之间编制小组以及行业专家对标准进行了7次研讨，根据研讨决定新增服务评价指标和风险控制两部分内容，并对其他部分内容进行了修改；2020年4月对标准征求意见稿进行了书面征求意见，收到长沙市城市公共交通事务中心、长沙市邮政管理局、长沙润民供应链管理有限公司、长沙通龙汽车服务有限公司、红星冷链（湖南）股份有限公司、湖南森罗科技有限公司、湖南恒邦物流有限公司等12家单位的意见反馈，编制小组根据意见反馈表对标准再次进行修改，并对反馈意见进行回复。具体修改情况如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 时间 | 修改内容 |
| 1 | 2019年11月15日 | 重点修改术语与定义部分，确定共同配送、夜间配送、城市配送、城市配送企业4个概念定义。 |
| 2 | 2019年12月24日 | 重点修服务流程部分，确定了受理、调度、查验、接货、装卸、送货、信息服务、交接签收、代收货款、退货回收和投诉评价11个标准服务流程。 |
| 3 | 2020年2月1日 | 重点修改服务条件部分，从资质要求、车辆要求、人员要求、场地要求、设施设备要求和信息系统条件等6个方面明确了从事城市配送企业的服务条件。 |
| 4 | 2020年2月19日 | 重点修改服务质量保障部分，将评价指标从服务保障部分分离，单独作为一个部分，明确服务保障内容包括组织机构、合同管理、应急处理、问卷调查、考核评价5个部分。 |
| 5 | 2020年3月5日 | 重点修改评价指标部分，确定了日单车配送次数、日单车行驶里程、配送货物运输量、配送货运周转量、重量平均载货率等16个评价指标以及相应的指标计算公式。 |
| 6 | 2020年3月12日 | 重点修改风险控制部分，明确从安全事故和服务违约两个方面对风险进行防范和控制。 |
| 7 | 2020年3月16日 | 对标准内容进行进一步的完善，明确各关键数据的来源。 |
| 8 | 2020年4月 | 收到反馈意见12份，并对意见进行回复，根据意见对标准再次进行修改。 |

2020年6月 30日，湖南省交通运输厅在长沙组织召开了《城市配送企业运营服务规范》（以下简称《标准》）湖南省地方标准评审会。专家组（名单附后）听取了《标准》编制说明，审查了《标准》条款，经质询和讨论，专家组一致同意《标准》通过评审，并提出了修改完善意见。编制组根据专家意见对《标准》进行了修改完善。



# 五、标准的主要技术内容说明

《城市配送企业运营服务规范》是在分析国家和其他省市城市配送标准的基础上，融合了湖南省内城市配送企业的运营实际，以绿色货运配送示范工程创建要求出发，从城市配送服务的服务条件、服务流程、质量保障、评价指标、风险控制等方面构建总体框架。

《城市配送企业运营服务规范》主要内容如下：

1、范围

2、规范性引用文件

3、术语和定义

提出了适用于本标准的城市配送、城市配送企业、共同配送、夜间配送等4条定义。

4、服务条件

提出城市配送服务企业应具备的资质要求、车辆要求、人员要求、场地条件、设施设备条件、信息系统条件等6方面的基本服务条件。

5、服务流程

提出受理、调度、查验、接货、装卸、送货、信息服务、交接签收、代收货款、退货回收、投诉评价等11个标准服务流程，并规范了各流程之间的相互关系。

6、质量保障

提出组织机构、合同管理、应急处理、问卷调查、考核评价等6方面的保障措施。

7、评价指标

提出了16个考核指标，分别是：日单车配送次数、日单车行驶里程、配送货物运输量、配送货运周转量、重量平均满载率、体积平均满载率、单位周转量能耗、吨公里运输成本、共同配送率、夜间配送率、车辆空驶率、准时送达率、顾客投诉率、车辆上线率、货损货差率、顾客满意度等。

8、风险控制

（1）安全事故

（2）服务违约

9、附录

为了对《城市配送企业运营服务规范》中服务流程之间的关系进行进一步说明，《城市配送企业运营服务规范》中包含了城市配送标准服务流程图1项附录。

# 六、关键问题说明

1、与相关标准的衔接说明

在《城市配送企业运营服务规范》的编制过程中，编制组进行了与城市配送有关的国家标准、行业标准和地方标准的综合研究和系统分析工作，重点按照 GB 1.1-2009 的规定，对《城市配送企业运营服务规范》的体例、格式、标准化语言等进行了研究，为标准编写格式提供依据；对《城市配送企业运营服务规范》中所涉及的全国道路运输标准化技术委员会、国家邮政局、商务部、中华人民共和国标准化委员会、贵州省质量技术监督局、河北省质量技术监督、重庆市质量技术监督局、广州市质量技术监督局等相关部门制定的相关国家标准、地方标准、行业标准等进行了充分的研究，为标准编制奠定了基础。其中重点参考了 GB/T 27917.3-2011《快递服务 第3部分：服务环节》、GB/T 29912-2013《城市物流配送汽车选型技术要求》、SB/T 11069-2013《城市配送统计指标体系及绩效评估方法》、GB/T 18354-2006《物流术语》、GB/T28577《冷链物流分类与基本要求》、GB/T 28842《药品冷链物流运作规范》、GB/T28843《食品冷链物流追溯管理要求》、GB/T12268《危险货物品名表》、JT/T 1234-2019《道路冷链运输服务规则》、JT/T794《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》、DB52/T 1050-2015《城市配送服务规范》、DBJ440100/T 260.4-2016《城市配送 第4部分 服务规范》、DB13/T 1345-2010《物流配送服务规范》、DB50/T 759-2017《城市共同配送企业服务质量规范》、《湖南省人民政府办公厅关于加强寄递物流安全管理工作的实施意见》、《企业产品成本核算制度（试行）》、DB44/T 1140—2013《物流业代收货款规范》等标准和技术文件。

2、相关数据的主要来源及说明

在标准“3 术语和定义”中提出的共同配送、夜间配送，是根据企业调研实际情况的数据分析和专家意见，共同配送和夜间配送是城市配送的趋势，企业可以降低配送成本提高配送效率，同时可以减轻城市的交通压力。

在标准“4服务条件”中的“4.1资质要求”、“4.2车辆要求”主要参考了GB/T 28577《冷链物流分类与基本要求》、 GB/T28843《食品冷链物流追溯管理要求》、 GB/T 28842《药品冷链物流运作规范》、JT/T 1234《道路冷链运输服务规则》、GB/T 29912-2013《城市物流配送汽车选型技术要求》、JT/T794《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》。

在标准“5服务流程”中的“5.3查验”、“5.4接货”主要参考《湖南省人民政府办公厅关于加强寄递物流安全管理工作的实施意见》中落实企业主体责任、严格落实验视制度和安检制度的要求；“5.6送货”、“5.7信息服务”主要参考了 DB52/T 1050-2015《城市配送服务规范》、DBJ440100/T 260.4-2016《城市配送 第4部分 服务规范》、DB13/T 1345-2010《物流配送服务规范》的研究和编制成果；“5.1受理”、“5.2调度”、“5.4接货”主要参考湖南科风速运有限公司、湖南恒邦物流有限公司、长沙市万邦新能运输有限公司、长沙德邦物流有限公司、湖南明磊城市物流发展有限公司等城市配送企业的配送服务流程；“5.9代收货款”主要参考DB44/T 1140—2013《物流业代收货款规范》的相关内容。

在标准“7评价指标”中的“7.12准时送达率”、“7.13顾客投诉率” 、“7.16顾客满意度”，主要参考了SB/T 11069-2013《城市配送统计指标体系及绩效评估方法》、DB52/T 1050-2015《城市配送服务规范》、DB50/T 759-2017《城市共同配送企业服务质量规范》的研究和编制成果；“7.4配送货运周转量”、“7.5重量平均载货率”、“7.6体积平均载货率”、“7.10夜间配送率”、“7.14车辆上线率” 主要参考湖南科风速运有限公司、湖南恒邦物流有限公司、长沙市万邦新能运输有限公司、长沙德邦物流有限公司、湖南明磊城市物流发展有限公司等城市配送企业统计指标；“7.8吨公里运输成本”主要参考财政部《企业产品成本核算制度》第二十八条。

在标准“8 风险控制”中的“8.1安全事故”的“8.1.3　企业应建立和完善托运人身份查验、货物安全查验制度和信息登记制度，严格查验与登记”，主要参考《湖南省人民政府办公厅关于加强寄递物流安全管理工作的实施意见》中落实企业主体责任、严格落实实名制度的要求。

# 七、实施本标准的要求

本标准适用于在湖南省内开展城市配送的企业。

本标准规定了城市配送企业运营服务条件、服务流程、质量保障、评价指标、风险控制等。

# 八、主要参考资料

（一） 相关法律法规、政策

1、《中华人民共和国公路法》

2、《中华人民共和国邮政法》

3、《中华人民共和国道路运输条例》

4、《汽车货物运输规则》

5、《快递暂行条例》

6、《湖南省道路运输条例》

7、《道路危险货物运输管理规定》

8、《禁止寄递物品管理规定》

9、《企业产品成本核算制度》

10、《湖南省人民政府办公厅关于加强寄递物流安全管理工作的实施意见》

11、其它相关的法律、法规和政策。

（二） 相关标准

1、GB/T 27917.3-2011《快递服务 第3部分：服务环节》

2、GB/T 29912-2013《城市物流配送汽车选型技术要求》

3、SB/T 11069-2013《城市配送统计指标体系及绩效评估方法》

4、GB/T 18354-2006《物流术语》

5、GB/T 28577 《冷链物流分类与基本要求》

6、GB/T 28842《药品冷链物流运作规范》

7、GB/T 28843《食品冷链物流追溯管理要求》

8、GB/T 12268 《危险货物品名表》

9、JT/T 1234-2019《道路冷链运输服务规则》

10、JT/T 794《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》

11、DB52/T 1050-2015《城市配送服务规范》

12、DBJ440100/T 260.4-2016《城市配送 第4部分 服务规范》

13、DB13/T 1345-2010《物流配送服务规范》

14、DB50/T 759-2017《城市共同配送企业服务质量规范》

15、GB/T 24361-2009《社会物流统计指标体系》

16、其他相关国家和行业标准。

# 九、后续工作

1、加强标准的宣贯、实施与监督

标准发布后，相关部门应落实相关政策，推动该标准的实施；同时通过电视、报纸、网络等手段加强对该标准的宣传工作，不仅可以促进该标准的实施，还可以提高各城市配送企业采用该标准的意识。采用该标准以后，有关行政管理部门应加强监督考核工作，并出台以该标准为基础的行业发展政策，促进城市配送服务行业的健康可持续发展。

2、及时修订完善，使本标准持续改进

由于本标准为首次制定，为保持其与行业发展相适应，希望各有关城市配送企业在执行本标准的同时，发现新的情况，能及时向长沙市交通运输局提出，以备修订之用。