



中华人民共和国国家标准

GB/T 39451—2020

商品无接触配送服务规范

Specification for contactless delivery service of commodities

2020-11-19 发布

2020-11-19 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出并归口。

本标准起草单位：中国商业联合会、北京三快在线科技有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、湖南省市场监督管理局、山东省市场监督管理局、金拱门(中国)有限公司、深圳市幸福商城科技股份有限公司、安徽青松食品有限公司、合肥快乐通冷链物流配送有限公司、厦门银祥集团有限公司、北京市餐饮行业协会、江西省标准化研究院、北京市标准化研究院、上海市质量和标准化研究院、浙江省标准化研究院、安徽省质量和标准化研究院、福建省标准化研究院、山东省质量技术监督审查评价中心有限公司。

本标准主要起草人：张丽君、王莆中、陈荣凯、刘瑾、李祥波、魏巍、姚歆、张晨、韩建、刘潇潇、崔宇青、付玉、肖烨琛、魏敏、赵崔华、许云飞、黄勇、刘红、马晓鸥、安少宁、缪延晖、孔维佳、苏航、仝国栋、殷文正、袁劲波、周顺骥、林松、林清、张志刚、毕玉琦。

引 言

相关机构在即时配送领域实行了“无接触配送”的服务方式,既满足了人民群众基本生活需要,又防控传染病的传播,对当前应对疫情防控常态化和满足消费者对配送服务的个性化需求,保障消费者和配送员的健康安全具有重要作用。为使更广泛的领域应用无接触配送的服务方式,经多方参与,反复研究,系统归纳,形成本标准。

商品无接触配送服务规范

1 范围

本标准规定了商品无接触配送服务的术语和定义、服务要求、服务流程、异常情况处理和服务质量控制与改进。

本标准适用于提供无接触配送服务的平台、商家的经营管理等活动,其他领域可参照使用。

本标准不适用于邮政快递收寄、投递业务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

无接触配送 **contactless delivery**

互联网平台根据消费者提出的服务需求,安排网约配送员(2.2)从商家取商品,通过无中转、点对点的配送方式,经与消费者协商一致,将商品放置到指定位置,以保持安全距离或相互不见面的形式完成商品交付的配送方式。

注:“互联网平台”以下简称“平台”。

2.2

网约配送员 **online courier**

通过互联网平台等,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,在一定时间内将商品递送至指定地点的服务人员。

注:以下简称“配送员”。

2.3

即时通信 **instant messaging**

两人或多人使用网络实时的文字消息、文件的传递,语音与视频交流。

3 服务要求

3.1 平台应具备与开展无接触配送服务相配套的信息功能,为消费者提供信息填写系统,包括:

- 配送方式选择;
- 使用无接触配送提示;
- 备注信息栏设置;
- 即时通信方式;
- 配送信息确认。

3.2 消费者信息安全保护措施应符合相关的法律法规。

3.3 商家应有相应的无接触服务制度,包括但不限于人员、设备、措施和服务流程。

3.4 商品接触者(包括餐食制作人员、商品理货人员、打包人员、配送员等)应符合相应的健康要求,配送员应接受无接触配送服务的专项培训并通过相应考核。

3.5 平台配送的设施设备应满足无接触配送服务需求和相关安全卫生要求;宜选择智能取餐设备、取

货柜,无人车和无人机等设备,并按要求使用,实现无接触服务。

3.6 配送过程中,平台应采取必要的措施,实现商品接触者健康信息的可视化和可追溯。

4 服务流程

4.1 订单的提出和确认

消费者可在订单中选择使用无接触配送服务,并在备注信息中指定商品放置位置,或在配送员接单后通过联系配送员要求使用无接触配送,并指定商品放置位置。

4.2 商家受理

商家接受订单后,应即时安排配货流程并对配送商品采用安全防护措施,宜对食品盛放容器或包装进行封签,防止配送过程中的人为或意外开启,并符合无接触配送服务制度要求。所配送食品和餐品及包装配送过程应符合相应的食品安全要求。

4.3 配送员接单

配送员接到订单配送信息后,若消费者选择使用无接触配送,配送员应通过电话等即时通信工具联系消费者确认商品放置位置;若消费者未选择使用无接触配送,必要时,配送员可主动联系消费者,建议其使用无接触配送,同时确认商品放置位置。

4.4 配送员取商品

配送员应根据订单信息到商家指定的无接触取件位置取商品,确认无误后进行配送。

4.5 配送员送达

配送员应将商品放置在消费者指定的位置,通过电话告知消费者已完成配送,提示其尽快收取。宜通过即时通信功能拍摄包含商品并能明确商品位置信息的图片,发送图片给消费者,告知商品已完成配送。消费者前往指定位置取商品,配送服务完成。

4.6 无接触配送服务流程图

无接触配送服务流程图见附录 A。

5 异常情况处理

5.1 商品异常处理

在无接触配送中,出现商品异常情况,包括但不限于商品破损、丢失、送错,应建立相应的处理流程、机制和保障措施。平台应主动协调解决赔偿问题。

5.2 紧急事件应对

在配送过程中,如遇到恶劣天气、小区封闭、道路阻断等突发情况,配送员应立即采取必要措施,根据实际情况确认终止或继续配送任务。

6 服务质量控制与改进

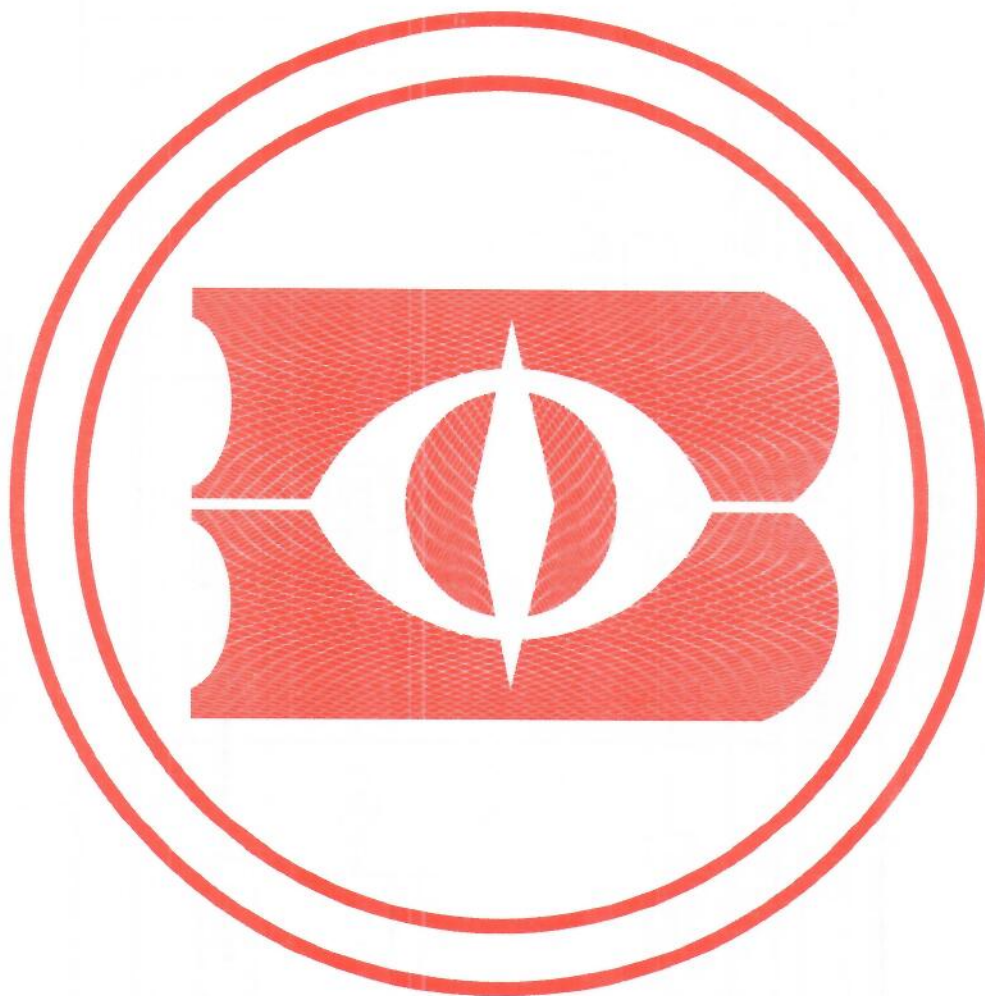
6.1 平台应建立完善的质量控制体系,包括但不限于:配送员情况监控、每日订单完成情况监控、突发

异常数据监控、项目执行情况监控、风险控制数据监控等。

6.2 应对无接触配送服务流程中商品完好性、配送准时和准确性、人员服务规范性等有管控要求。

6.3 应对消费者反馈的无接触配送服务意见进行统计、分析、评价,并持续改进。

6.4 平台应及时处理投诉,并在保障维护双方合理利益的前提下处理消费者和配送员投诉,处理完成后应根据双方反馈意见进一步改进。



附录 A
(资料性附录)
无接触配送服务流程示例

图 A.1 给出了无接触配送服务流程的示例。

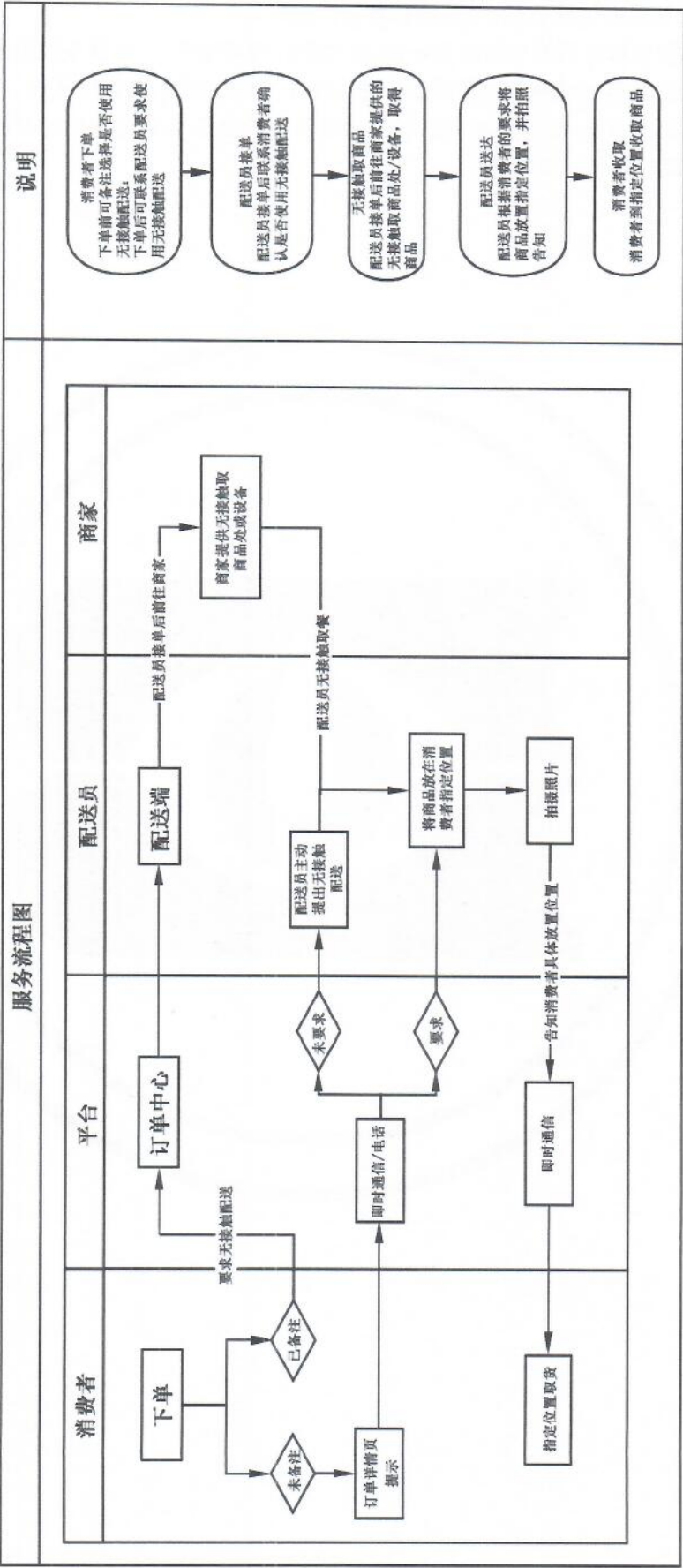


图 A.1 无接触配送服务流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
 - [2] T/CCPTICSC 007—2017 外卖配送服务规范
 - [3] T/CCPITCSC 042—2020 无接触配送服务规范
 - [4] 人力资源社会保障部办公厅 市场监管总局办公厅 统计局办公室关于发布智能制造工程技术人员等职业信息的通知 人社厅发〔2020〕17号 2020年02月25日
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
商品无接触配送服务规范
GB/T 39451—2020

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2020 年 11 月第一版 2020 年 11 月第一次印刷

*

书号: 155066·1-65932 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 39451-2020