

同城配送体系建设规范

Construction regulation of delivery system in the same city

(报批稿)

2018 - XX - XX 发布

2018 - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 同城配送的基础设施建设	2
4.1 物流园区	2
4.2 分拨/中转中心	3
4.3 配送站	3
4.4 智能投递终端	4
4.5 专用作业车位	4
4.6 同城配送标志	4
5 同城配送运营车辆	5
5.1 车辆要求	5
5.2 车辆排放	5
5.3 车辆装卸作业设备配置	6
5.4 车辆装载	6
5.5 单元化运输	6
6 同城配送车辆通行	6
6.1 通行时段	6
6.2 停靠道路	6
6.3 停靠作业时间	6
7 同城配送服务组织	7
7.1 资质	7
7.2 经营场所	7
7.3 经营能力	7
7.4 服务人员	7
7.5 商业特许经营（加盟）管理	7
7.6 安全管理	8
7.7 行业自律	8
8 同城配送信息化建设	8
8.1 信息系统	8
8.2 服务网络	8

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江工商大学、浙江现代商贸发展研究院、浙江省商贸业联合会、浙江省综合交通物流行业协会、义乌陆港事务与口岸管理局、安吉县道路运输管理局、舟山陆港物流有限公司、浙江洪川物流有限公司、温州鹿富蜂巢供应链管理有限公司、浙江极配科技有限公司、杭州壹步达信息技术有限公司、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：肖亮、郑勇军、魏建良、袁霄、王铜安、王璐雅、洪淼、方劫、胡建淼、张芮、徐璐、冯泽英、李阳、钟懿、郭晨露。

同城配送体系建设规范

1 范围

本标准规定了基础设施配套、运营车辆、车辆通行、服务组织、信息化等方面的基本要求。
本标准适用于同城配送体系的建设与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 1495 汽车加速行驶车外噪声限值及测量方法
- GB 1589 汽车、挂车及列车外廓尺寸、轴距及质量限值
- GB 2887 计算机场地通用规范
- GB 3847 车用压燃式发动机和压燃式发动机汽车排气烟度排放限值及测量方法
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 17761 电动自行车安全技术规范
- GB 18352.5 轻型汽车污染物排放限值及测量方法
- GB 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法
- GB 50072 冷库设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB/T 16606.1 快递封装用品第1部分:封套
- GB/T 16606.2 快递封装用品第2部分:包装箱
- GB/T 16606.3 快递封装用品第3部分:包装袋
- GB/T 21334 物流园区分类与基本要求
- GB/T 27917.2-2011 快递服务 第2部分:组织要求
- GB/T 27917.3-2011 快递服务 第3部分:服务环节
- 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
- QC/T 449 保温车、冷藏车技术条件及试验方法
- QC/T 453 厢式运输车
- SB/T 11164 绿色仓库要求与评价
- YZ 0193-2015 邮政业安全生产设备配置规范
- DB33/T 979 电子商务快递智能终端技术与管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

同城 same city

属于同一地级行政区的城市，其目标群体在地域上具有高度的集中性。

3.2

同城配送 delivery in the same city

在同一地级行政区的区域内，根据客户要求，对物品进行储存、拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

同城配送包括了同城快递与同城物流（同城货运）。

3.3

物流园区 logistics park

为了实现物流设施集约化和物流运作共同化，而在城市周边区域集中建设的物流设施群，是众多物流从业者或企业在地域上的物流集结地。

3.4

分拨（中转）中心 allocation center

同城配送服务组织运作的经济活动载体，是集仓储、分拣、加工处理、包装、中转等多种职能于一体的经营场所。

3.5

配送站 delivery station

同城配送服务组织最小的分货场所，是依附于居民聚居的社区、办公楼宇等场所而建立的配送中转站，在配送过程中负责货件的周转、分拣及将货件最终送到消费者。

3.6

智能投递终端 automatic delivery terminal

设立在办公楼宇、居民社区、学校等人流密集场合，可供投递和提取包裹的自助服务设备。

3.7

专用作业车位 delivery vehicle lot

在城市道路、办公楼宇、居民社区的公共场所划定的专门用于同城配送车辆临时停靠作业的固定位置。

3.8

封闭货车 enclosed truck

载货部位的结构为封闭厢体且与驾驶室联成一体，车身结构为一厢式或两厢式的载货汽车。

3.9

厢式货车 van truck

载货部位的结构为厢体且与驾驶室各自独立的载货汽车；厢体的顶部应封闭，不可开启。

3.10

电动自行车 electric bicycle

以车载蓄电池作为辅助能源，具有脚踏骑行能力，能实现电助动或/和电驱动功能的两轮自行车。

4 同城配送的基础设施建设

4.1 物流园区

4.1.1 物流园区应选址合理，交通便利，临近高速公路出入口、铁路、机场等交通枢纽，靠近城市主要通行道路。

4.1.2 物流园区应为同城配送服务组织入驻提供作业场所、办公用房、汽车维修网点、停车场、生活服务必要的便利条件。

4.1.3 物流园区基础设施、消防安全应符合 GB/T 21334 对物流园区建设的基本要求。

4.1.4 物流园区宜设置冷库等满足恒定温度的特殊物品仓储设施，具备温度控制功能。

4.1.5 物流园区宜建有共享配送网络信息系统，为同城配送服务组织之间的业务合作提供便利条件。

4.1.6 物流园区所在土地及上盖物业，应权属清晰、权证齐备。

4.1.7 物流园区的规模应不小于 0.5 平方公里，交通影响评价及规划应符合 GB/T 21334 的规定。

4.1.8 物流园区内绿色仓库占比应不低于 20%，绿色仓库的建设应达到 SB/T 11164 的基本要求。

4.2 分拨（中转）中心

4.2.1 分拨（中转）中心应交通便利。

4.2.2 单个分拨（中转）中心场地面积应与所在区域业务量相匹配。

4.2.3 分拨（中转）中心应获得所在城市管理部门的经营许可证或备案等级。

4.2.4 分拨（中转）中心的操作区应为封闭式空间，钢结构等非永久性建筑应符合建筑安全要求。

4.2.5 分拨（中转）中心应根据需要设置冷库等特殊物品仓库，冷库建设应符合 GB 50072 的规定。

4.2.6 分拨（中转）中心安全设备配置应符合 YZ 0193-2015 中 6 的规定。

4.2.7 分拨（中转）中心应建立收寄验视制度。

4.2.8 分拨（中转）中心内营业场所、处理场所、办公区及生活区，应按照封闭、独立且面积适宜的原则进行分区，并在显著位置标明标识。

4.2.9 分拨（中转）中心内宜设置独立的医疗急救区域，配备有必要的医疗急救设备与合格的受训急救人员。

4.2.10 分拨（中转）中心应建立有消防、安保联合指挥制度，配备必要的消防设备。

- 4.2.11 分拨（中转）中心应配备必要的转运、配送车辆。
- 4.2.12 分拨（中转）中心应配备分拣格（筐）、称重台、工具架、托盘、电脑、视频监控系统等设施设备。
- 4.2.13 分拨（中转）中心宜有货物搬运设备、条码识读器、安全检查设备、操作区门禁系统、半自动皮带输送设备、快件半自动或自动分拣系统、叉车、场所统一指挥调度系统等设施设备。
- 4.2.14 分拨（中转）中心应配备与业务量相适应的封套、包装箱、包装袋，并符合 GB/T 16606.1、GB/T 16606.2、GB/T 16606.3 的要求。
- 4.2.15 分拨（中转）中心所在土地及上盖物业，应权属清晰、权证齐备。
- 4.2.16 应根据服务区域的业务规模，合理确定不同分拨/中转中心之间的距离。

4.3 配送站

- 4.3.1 配送站应选址合理，交通便利，配有停车位，临近居民小区、办公楼宇、学校等人群集聚区。
- 4.3.2 单个配送站应不小于 20 平方米。
- 4.3.3 配送站应在显著位置悬挂组织标识牌，标牌应保持干净、整洁、完好。
- 4.3.4 配送站应配备必要的配送车辆与工具。
- 4.3.5 配送站应配备柜台、计算机、电话、电子秤、分拣架格、监控视频等能够满足作业需要的设施。
- 4.3.6 配送站地面、墙面、门面整洁干净，无杂物，物品摆放整齐规范，室内所有设施定位管理。
- 4.3.7 配送站应进行功能划分，并标识清晰。
- 4.3.8 配送站安全设备配置应符合 YZ 0193-2015 中 6 的规定。
- 4.3.9 配送站应配备专门人员负责配送件的查询、投诉等工作。
- 4.3.10 配送站所属车辆应停放有序，机动车与电动车分区整齐摆放。
- 4.3.11 配送站设在居民小区的，应不影响小区车辆通行、不占用小区公共区域，保持小区整洁。

4.4 智能投递终端

- 4.4.1 机关、企事业单位、社区物业服务机构、街道社区等单位应为智能投递终端建设提供必要的场所与便利。
- 4.4.2 智能投递终端建设应符合 DB33/T 979 的规定。
- 4.4.3 第三方智能投递终端服务组织应为同城配送服务组织提供必要的业务便利。
- 4.4.4 同城配送服务组织宜建设必要的智能投递终端，配备有冷藏格，满足冷链配送等的要求。

4.5 专用作业车位

- 4.5.1 城市公安机关交通管理部门等部门应合理选址，设置专用作业车位用于临时停靠作业。
- 4.5.2 应根据实际配送量，确定专用作业车位面积与数量：

- a) 周边1000米日配送量500件及以上，应至少设置1个专用作业车位，作业车位总面积不小于12平方米；
- b) 周边1000米日配送量2000件及以上，应至少设置2个专用作业车位，作业车位总面积不小于30平方米；
- c) 周边1000米日配送量5000件及以上，应至少设置3个专用作业车位，作业车位总面积不小于50平方米。

4.5.3 设置有专用作业车位的，配送车辆应优先使用专用作业车位。作业时，不得影响车辆、行人正常通行。

4.5.4 机关、企事业单位、社区物业服务机构、街道社区等单位应为同城配送车辆的进出与作业，提供必要的场所与便利，有条件的单位可划定专门用于配送车辆停靠作业的固定位置。

4.5.5 专用作业车位应设置有“同城配送车辆专用”字样标志，车位应划有醒目标线。

4.6 同城配送标志

4.6.1 同城配送相关图形标志应张贴在物流园区、分拨/中转中心、配送站、智能投递终端、专用作业车位、同城配送运营车辆的显著位置。

4.6.2 同城配送相关图形标志设计应简洁、醒目、大方，寓意深刻，易识别，便于制作推广。

5 同城配送运营车辆

5.1 车辆要求

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 同城配送车辆应以厢式货车、封闭货车为主，电动自行车为辅。

5.1.1.2 厢式货车、封闭货车的安全参数、尺寸、质量、性能等应符合 GB 7258、GB 18565、GB/T 29912、GB 1589 等的技术要求。

5.1.1.3 厢式货车、封闭货车的车厢技术要求应符合 QC/T 453 的规定。

5.1.1.4 厢式货车、封闭货车应装备符合 JT/T 794 规定的卫星定位系统车载终端。

5.1.1.5 厢式货车、封闭货车货厢内应安装照明灯具，宜根据配送货物的类型设置可拆卸的货物分区分隔设施及配置货物固定的卡带、地环、挂钩等装置。

5.1.1.6 厢式货车、封闭货车车厢可采用后开门、左右侧开门的方式。后开门宜采用对开门。

5.1.1.7 厢式货车、封闭货车车辆内应配备至少一个 1 千克以上的车用灭火器，灭火器应安装牢固并取用方便。

5.1.2 厢式货车

5.1.2.1 车辆应外观整洁，具有同城配送服务组织统一标识。

5.1.2.2 保温车、冷藏车技术要求应符合 QC/T 449 的规定。保温车、冷藏车宜安装温度监控系统。

5.1.3 封闭货车

- 5.1.3.1 车辆应外观整洁，具有同城配送服务组织统一标识。
- 5.1.3.2 最大设计总质量 4500 千克以下的轻型封闭式货车驾驶室为单排座。
- 5.1.3.3 轻型封闭式货车的驾驶室与货厢之间有刚性封闭的隔离装置，货厢全封闭。
- 5.1.3.4 车辆货厢厢体应为平板材料或窗栅式结构。
- 5.1.4 电动自行车
 - 5.1.4.1 电动自行车应以服务社区配送、农村配送为主。
 - 5.1.4.2 用于同城配送的电动自行车必须满足 GB 17761 的相关规定，严格登记上牌。
 - 5.1.4.3 同城配送服务组织应为同城配送电动自行车统一购买交通意外险。

5.2 车辆排放

- 5.2.1 机动车车辆尾气排放达到 GB 18352、GB 3847 和相关城市规定的机动车污染物排放的规定。
- 5.2.2 机动车车辆的加速行驶车外噪音限值应符合 GB 1495 的规定。
- 5.2.3 车辆宜使用新能源或清洁能源车辆。

5.3 车辆装卸作业设备配置

- 5.3.1 应配备有国家计量检定合格证书的电子磅秤、电子台秤等计量器具。
- 5.3.2 宜配备数据采集设备，包括手持终端、手持终端接收器等。
- 5.3.3 宜配备手推车，大型、重型物品装卸工具等必要设备。

5.4 车辆装载

- 5.4.1 车辆应当符合核定的装载质量要求。
- 5.4.2 车辆装载应规整，满足车厢门可正常关闭的要求。
- 5.4.3 车辆装载应卫生、清洁，并符合安全作业要求。

5.5 单元化运输

- 5.5.1 封闭货车、厢式货车车厢外廓尺寸应满足单元化运输的需要，车厢底板离地高度应满足仓储设施和设备的作业高度要求。
- 5.5.2 中转与分拨作业宜采用规范托盘进行装卸。
- 5.5.3 宜采用单元化物流容器。

6 同城配送车辆通行

6.1 通行时段

- 6.1.1 从事同城配送的车辆，应根据城市公安机关交通管理部门出台的交通管理规定，合理安排配送时间及路线。

6.1.2 在高峰时段通行的，同城配送服务组织应向所在城市公安机关交通管理部门申请车辆高峰路线通行证。

6.1.3 同城配送车辆应依法遵守所在城市公安机关交通管理部门对通行时段的规定。

6.2 停靠道路

6.2.1 同城配送车辆需要在公路、乡村道路停靠作业时，不应影响道路车辆的正常通行。

6.2.2 在小区道路、单位内道路等非城市道路进行停靠的，应遵守相关管理机构的规定。

6.3 停靠作业时间

6.3.1 在专业作业车位停靠作业的，单次停靠时间不应超过 20 分钟，停车作业期间驾驶员不得离开驾驶室。

6.3.2 在机关、企事业单位以及居民社区等单位停靠作业的，单次停靠作业时间不应超过 30 分钟。

7 同城配送服务组织

7.1 资质

7.1.1 从事同城配送服务的组织应符合相关资质管理的要求，从事邮政快递服务的组织应依法取得邮政管理部门颁发的同城配送业务经营许可证，其分支机构应依法到所在城市公安机关交通管理部门备案。

7.1.2 同城配送服务组织应具有工商行政管理机关注册登记的企业法人资质。

7.2 经营场所

7.2.1 经营场所应有组织、营业时间标识，标识清晰。

7.2.2 同城邮政快递服务组织的营业场所应符合 GB/T 27917.2-2011 中 8.1、8.2 的规定。

7.2.3 同城配送服务组织应建有分拨/中转中心、配送站等经营场所，配备必要的服务设施。

7.2.4 同城配送服务组织宜自建有冷库，具有冷藏配送车辆。

7.2.5 同城配送服务组织应根据配送业务量、业务开通区域等因素合理设置货件处理场所。

7.3 经营能力

7.3.1 具备在城市范围内经营配送业务的服务站点、人员和运递能力。

7.3.2 应提供配送业务的电话查询服务，以及提供配送标的跟踪查询的信息网络。

7.3.3 同城配送从收寄到首次投递的时限不应超过 24 小时。

7.3.4 同城配送服务组织应通过适当方式公布服务承诺，并遵循诚信原则，信守对用户的承诺。

7.3.5 同城配送服务组织应遵守国家法律及相关规定，合理定价、公平竞争。

7.3.6 同城邮政快递服务组织的服务环节应符合 GB/T 27917.3-2011 中 5 的规定。

7.4 服务人员

7.4.1 经营同城配送业务的服务组织，其总部及分支机构的人员总数不应低于 10 人。

7.4.2 从业人员必须符合相关资质管理的要求，从事快递业务的还应有符合《国家职业技能标准快递业务员（试行）》并通过资格认定的快递业务员，快递业务员中具备初级以上资格的不应低于 50%。

7.4.3 同城配送服务组织应制定员工发展规划，定期开展对员工的法制教育、职业道德教育和业务技能培训。

7.4.4 同城配送服务组织应按照季节为客服、分拣和揽投等人员对应配备组织标识统一的服装，并佩戴工号或胸卡。

7.5 商业特许经营（加盟）管理

7.5.1 建立商业特许经营（加盟）的管理制度，加盟商应具备区域经营的资质，并符合《商业特许经营管理条例》。

7.5.2 与加盟商签订相关合同，明确责任和义务，实行资质年审制。

7.5.3 建立统一的作业规范，并对加盟商进行业务指导与培训。

7.5.4 建立评估制度，对加盟商的服务意识、作业流程、内部管理、用户满意度等内容进行考核。

7.6 安全管理

7.6.1 同城配送服务组织在提供服务时，应对员工进行操作规范、交通法规等培训，在处理场所设置必要的防护措施，安全标志及警告牌，确保内部处理安全。

7.6.2 同城配送服务组织在收寄、分拣、封发、运输、投递等处理过程中，应制定验视、监控、记录、保密制度，确保配送件的安全。

7.6.3 同城配送服务组织应定期开展应急演练。

7.6.4 同城配送服务组织应依法实施开箱验视、实名寄递、安全检查管理，制定有禁限物品指导目录及处理办法。

7.6.5 同城配送服务组织应制定消防管理制度，消防设施、器材、消防安全标志的配置、设置符合 GB 50140 的规定。

7.7 行业自律

7.7.1 宜建立同城配送行业服务组织。

7.7.2 行业服务组织应提供行业服务，负责行业自律，实施同业监管。

7.7.3 行业服务组织应推动同城配送与城市管理的协同发展。

8 同城配送信息化建设

8.1 信息系统

8.1.1 同城配送服务组织应建有管理信息系统，具有快件状态录入查询、客户关系管理、业务统计分析、投诉等功能。

8.1.2 同城配送服务组织应向发货人、收货人等相关方提供信息系统的访问接入，提供实时数据查询、评价、投诉等功能。

8.1.3 同城配送服务组织宜建有电子拣货系统。

8.1.4 信息系统应具备系统安全、数据备份和故障恢复的手段，确保信息安全。

8.1.5 信息系统应能稳定承载日常及峰值发货时期的压力，具备不断升级优化的能力。

8.1.6 同城配送服务组织所建设的机房应满足 GB 2887 的规定。

8.2 服务网络

8.2.1 同城配送服务组织之间应建立配送网络共享与协调系统。

8.2.2 宜建立面向社会配送资源的对接端口。

8.2.3 宜接入大型公共电子面单平台。

8.2.4 宜建设有数据服务系统，提供智慧化线路规划和配送分派服务。

8.2.5 同城配送服务组织宜通过第三方机构与电子商务平台、制造企业、商贸企业及其他同城配送服务组织进行信息对接，提高信息互联水平。

8.2.6 宜采用固定虚拟号码形式，建立同城配送专线。
