

## 商贸服务型物流园区配送服务规范

2025-10-15 发布

2026-01-14 实施



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 ..... 2

5 服务要求 ..... 2

6 服务质量 ..... 4

7 服务评价与改进 ..... 4

附录 A（规范性） 服务评价指标计算方法..... 6

参考文献 ..... 8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河南省发展和改革委员会提出。

本文件由河南省物流标准化技术委员会（HN/TC 23）归口。

本文件起草单位：驻马店市恒兴运输有限公司、河南省物流与采购联合会、驻马店恒达供应链有限公司、驻马店市开发区恒兴仓储物流有限公司、河南京邦达供应链有限公司、驻马店华雪物流有限公司、深圳市兆航物流有限公司。

本文件主要起草人：王东升、李鹏、王恒、夏永锋、孙志军、崔明、康子威、王刚、程鹏。

# 商贸服务型物流园区配送服务规范

## 1 范围

本文件规定了商贸服务型物流园区配送服务的基本要求、服务要求、服务质量及服务评价与改进。  
本文件适用于商贸服务型物流园区（以下简称园区）配送服务及管理，不适用于冷冻冷藏物品与危险品配送服务。

## 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 17691 重型柴油车污染物排放限值及测量方法（中国第六阶段）
- GB 18352.6 轻型汽车污染物排放限值及测量方法（中国第六阶段）
- GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 物流园区

由政府规划并由统一主体管理，为众多企业在此设立配送中心或区域配送中心等，提供专业化物流基础设施和公共服务的物流产业集聚区。

[来源：GB/T 18354—2021，3.16]

### 3.2

#### 商贸服务型物流园区

依托大型商贸市场、商品批发集散地或产业集聚区，以商品流通为核心，集成储存、配送、信息等服务功能的专业化物流园区。

### 3.3

#### 配送

根据客户要求，对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。

[来源：GB/T 18354—2021，3.3]

### 3.4

#### 逆向物流

为恢复物品价值、循环利用或合理处置，对原材料、零部件、在制品及产成品从供应链下游节点向上游节点反向流动，或按特定的渠道或方式归集到指定地点所进行的物流活动。

[来源：GB/T 18354—2021，3.35]

## 4 基本要求

### 4.1 制度

4.1.1 园区应建立配送管理制度和作业规范，包括但不限于仓储作业规程、配送作业规程、人员管理制度、客户投诉处理制度、设备校验方案、可追溯和召回制度等。

4.1.2 园区应建立质量管理体系，应制定库房安全、在途车辆故障与事故、火灾与水灾等突发事件应急预案。

4.1.3 园区应对制度文件严格执行和有效管理。

### 4.2 人员

4.2.1 园区从业人员应经过相关知识和技能培训，达到相应的岗位要求后方可上岗。

4.2.2 园区应配备专职仓管人员和配送人员，宜配备质量安全管理人員。

4.2.3 园区涉及食品储存、运输、配送、交接等的作业人员应持有有效的健康证明。

### 4.3 设施

4.3.1 园区运营方应具备收发、储存、运输、装卸搬运等物流作业基本条件。

4.3.2 园区应根据货物设置收货区、储存区、流通加工区、分拣区、发货区等，采用分区作业原则，不同区域应具备排水、采光、照明、通风等功能。

4.3.3 园区应设有消防设施，消防设施应符合 GB 50016 及 GB 50222 的相关规定。

4.3.4 园区道路宽度应满足运输工具正常通行的需要。

4.3.5 园区作业场所应在其出入口、仓储区、发货区等重点区域设置视频监控系统，监控记录保存期限不少于 30 d。

### 4.4 设备

4.4.1 配送车辆应配置卫星定位装置，配送车辆应符合 GB 18352.6 和 GB 17691 的规定，城市内配送车辆应符合 GB/T 29912 的相关要求。

4.4.2 园区应配备专用网络设备、独立服务器（或云端设施），并建立物流信息系统，以支持仓储、配送、交接等全流程的数字化操作。

4.4.3 园区宜配备标准化物流设施设备，鼓励使用带无线射频识别（RFID）标签的智能化设备。

## 5 服务要求

### 5.1 服务流程

服务流程主要包括：合同签署、收验货、储存、订单管理、拣货配货、配载管理、在途管理、卸货交付、退换货服务。

### 5.2 合同签署

园区运营方应与客户签订合法、规范的配送服务合同，并建立完善的客户档案综合管理体系。

### 5.3 收验货

5.3.1 应对货物及时验收，按照合同要求查验货物的外观、种类、数量、重量、包装等是否一致，如不符合要求，应及时与客户进行沟通，明确处理意见。

5.3.2 应及时收取符合验收要求的货物相关检测合格证明及票据，做好记录存档，并向客户提供收货回执单。

5.3.3 对异常货物，应采取拍照、录制视频等方式留存证据，并及时与客户进行沟通，明确处理意见。

#### 5.4 储存

5.4.1 对验收合格的货物办理货物入库手续，及时签收，完成入库信息的采集、传输、储存，并按照货物的特性、标签、标识组织货物的入位、码垛、上架等工作。

5.4.2 应对收货区及仓储区进行整理、清洁等，定期开展清洁生产检查，货物储存环境符合要求。

5.4.3 应对储存货物进行日常盘点与巡查，确保存储货物的数量准确与质量安全。如出现异常，应及时与相关方沟通并采取相应措施。

#### 5.5 订单管理

5.5.1 应对接收的订单信息进行确认，如有误，应及时与客户或订单员沟通，并协调解决。

5.5.2 应将订单及时录入配送管理系统。

#### 5.6 拣货配货

5.6.1 应根据订单安排生成拣货单，做好拣货准备。

5.6.2 依据拣货单进行分拣并及时复核，出现货物质量、数量等不符合配送要求的，应及时调换并报备。

5.6.3 依据拣货单对货物进行打包、贴标等操作，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。

5.6.4 应按照货物外包装上的储运标识操作，分拣完成的货物按配送路线存放在指定区域。

#### 5.7 配载管理

5.7.1 应及时制定配送计划，明确配送路线、车次、司机、时间等，统筹安排车辆进出时间段，避免高峰时段拥堵。

5.7.2 应选择适宜车型进行配载，提前通知收货方做好收货准备。

5.7.3 按照货物储运标识装载、码垛，遵循大不压小、重不压轻等装载原则，码垛整齐平稳，不应倒置。

5.7.4 货物为食品时，不应与有毒、有害、有异味、有腐蚀性、易污染等货物混装。

5.7.5 配载完成应办理交接手续，填写发货单据。

#### 5.8 在途管理

5.8.1 配载车辆应在规定时间内发车，全程开启车载监控系统，按约定控制行驶路线和时间。

5.8.2 应通过卫星定位技术和地理信息系统等对配载车辆和配送人员送货在途实时监控，及时向客户反馈信息。

5.8.3 运输过程中运输工具应采取安全性措施，如铅封或加锁等，货物送达前配载车辆不违规停车、途中不应破坏产品包装。

5.8.4 应对运输及包装有特殊要求的货品采取必要的防护措施。

5.8.5 应做好防碎、防盗、防变质及防火、防潮、防事故等安全工作。

5.8.6 在特殊天气配送时应配备、携带相应防护器具。

5.8.7 当遇到因路况等原因无法准时送达时，应及时报备，并与客户进行有效沟通，必要时采取有效的应急措施。

5.9 卸货交付

- 5.9.1 卸货前应核对收货方信息，按单卸货，轻拿轻放，避免货物的磕碰、倒置、接触地面等。
- 5.9.2 应在规定时间内完成卸货交付，并反馈签收信息（包括送货方联系人、联系电话、收货方联系人、联系电话、投送时间、物品完好状态、是否退换货等）。
- 5.9.3 若收货方对物品拒收，需说明原因，并在签收单拒收栏签字确认，返回相关物品。
- 5.9.4 当日未送达的货物或无法送达的货物应返回仓库。
- 5.9.5 应将签收后的签收单、周转箱等及时交回，并填写配送记录。

5.10 退换货服务

- 5.10.1 应建立货物退货、换货等逆向物流服务方案。
- 5.10.2 应按客户约定建立退货、换货逆向物流服务订单，安排人员和运载工具前往约定地点接收退货。
- 5.10.3 应与发货方核对退货、换货逆向物流服务订单及退货信息，检查退货物品的状态、包装、标识，如发现异常做好记录，对退货物品进行拍照或拍视频并录入信息系统。
- 5.10.4 退货物品应单独标识，与正常配送物品有所区隔。
- 5.10.5 原防护包装或外包装发生破损的退货、换货物品应进行再包装，并做好记录。
- 5.10.6 应建立退货、换货配送运单，并根据运单安排合适的配送人员、配载车型和配送路线。
- 5.10.7 配送过程中的在途管理和卸货交付应符合 5.8、5.9 的要求。

6 服务质量

- 6.1 应建立客户投诉处理机制，公布服务监督电话。对客户投诉的答复时间应 $\leq 48\text{h}$ ，投诉回复率应达到 100%。
- 6.2 配送系统应安全、方便、可靠。
- 6.3 应确保服务信息的连续性、有效性、准确性、可追溯性，相关记录保存期限应不少于 1 年。
- 6.4 服务质量指标应包括：订单按时完成率、订单满足率、账货相符率、货损率、货差率、顾客满意度、有效投诉率，具体要求见表 1，指标计算按照附录 A 规定。

表1 服务质量指标

项目	指标
订单按时完成率	$\geq 99\%$
订单满足率	$\geq 99\%$
账货相符率	$\geq 98\%$
货损率	$\leq 0.1\%$
货差率	$\leq 0.2\%$
顾客满意度	$\geq 95\%$
客户投诉率	$\leq 1\%$

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

应根据物流服务性质和服务内容制定相适应的评价指标，应通过网络在线评价、现场填写意见表、



受理电话投诉等渠道获取服务质量信息。

## 7.2 服务改进

定期对服务质量信息、投诉信息和顾客满意度进行分析，关注影响顾客满意度的问题及原因，提出整改措施、规定整改时限，并监督改进效果。

附 录 A  
(规范性)  
服务评价指标计算方法

A.1 订单按时完成率

统计期内，按时完成客户订单数占订单总数的比率，按公式（A.1）计算。

$$R_{ot} = \frac{O_t}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：  
 $R_{ot}$ ——订单按时完成率；  
 $O_t$ ——按时完成订单数量；  
 $O$ ——订单总数。

A.2 订单满足率

统计期内，实际发货数量与订单需求数量的比率，按公式（A.2）计算。

$$R_{of} = \frac{Q_d}{Q_n} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：  
 $R_{of}$ ——订单满足率；  
 $Q_d$ ——实际发货数量；  
 $Q_n$ ——订单需求数量。

A.3 账货相符率

统计期内，库存物品账货相符的笔数占库存物品总笔数的比率，按公式（A.3）计算。

$$R_{cc} = \frac{S_c}{S} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：  
 $R_{cc}$ ——账货相符率；  
 $S_c$ ——库存物品账货相符的笔数；  
 $S$ ——库存物品总笔数。  
注：同一品种、规格（批次）为一笔。

A.4 货损率

统计期内，物品累计损失数量占交付物品总数的比率，按公式（A.4）计算：

$$R_{cl} = \frac{Q_l}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：  
 $R_{cl}$ ——货损率；  
 $Q_l$ ——物品累计损失数量；  
 $Q$ ——交付物品总数。

A.5 货差率

统计期内，物品累计差错数量占交付物品总数的比率，按公式(A.5)计算。

$$R_{ce} = \frac{Q_e}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.5)$$

式中：  
 $R_{ce}$ ——货差率；  
 $Q_e$ ——物品累计差错数量。

A.6 顾客满意度

统计期内，商贸物流企业通过问卷调查形式获得顾客满意总数占调查对象总数的比率，按公式(A.6)计算。

$$R_{cs} = \frac{N_s}{N_t} \times 100\% \dots\dots\dots (A.6)$$

式中：  
 $R_{cs}$ ——顾客满意度；  
 $N_s$ ——顾客满意总数；  
 $N_t$ ——调查对象总数。

A.7 客户投诉率

统计期内，客户投诉订单累计数量占订单总数的比率，按公式(A.7)计算。

$$R_c = \frac{O_c}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.7)$$

式中：  
 $R_c$ ——客户投诉率；  
 $O_c$ ——客户投诉订单累计数量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 6388 运输包装收发货标志
  - [2] SB/T 11198 商贸物流园区建设与运营服务规范
  - [3] GB/T 18354 物流术语
  - [4] GB/T 21334 物流园区分类与规划基本要求
  - [5] GB/T 24359 第三方物流服务质量及测评
-