



# 中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 304—2017

---

## B2B 城市配送服务认证要求

Requirements for B2B urban distribution service certification

2017-01-03 发布

2017-08-01 实施

---

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	1
4.1 总则 .....	1
4.2 咨询服务 .....	2
4.3 订单服务 .....	2
4.4 作业服务 .....	3
4.5 交付服务 .....	4
4.6 信息服务 .....	4
5 服务管理要求 .....	4
5.1 基本要求 .....	4
5.2 特定要求 .....	5
附录 A (规范性附录) B2B 城市配送服务定量评价指标体系 .....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海贝恒检测技术有限公司、远成物流股份有限公司、浙江广杭物流有限公司。

本标准主要起草人：金国强、陈华、王勤志、郭洪涛、周戟、庄维、杨彦栋、余柳、严卓明、沈国军、张博崙。

## 引 言

目前,由“工业经济”向“服务经济”转型已成为各国经济发展方向。这其中,生产性服务业因其涉及农业、工业等产业的多个环节,具有专业性强、创新活跃、产业融合度高、支撑和带动作用明显等特点,已成为各发达国家发展服务产业的重中之重,同时也是各国竞相争夺的全球产业竞争战略制高点。

物流服务作为典型的生产性服务业,承载着国民经济中物资流通类似于“血液循环”的重要作用。这其中,B2B城市配送服务往往作为整个跨区域物流服务的末端,承载着类似血液循环中的“末端微循环”功能,直接面向顾客,因此B2B城市配送服务在很大程度上决定了整个物流服务的时效性、安全性和功能性,左右了顾客体验感知的优劣,因此是物流服务中最为重要的环节之一。改革开放30多年来,我国的城市物流服务业获得了长足的发展,服务能力不断提升。但和发达国家相比,业界和社会对城市配送服务的普遍感觉仍然是整体服务水平不高,主要表现为:中心城区配送时效性差的问题突出、货损货差现象较为普遍以及整体运行效率不高等。我国对城市配送物流的健康发展高度重视,在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》中明确提出,“促进生产性服务业专业化”“大力发展第三方物流和绿色物流、冷链物流和城乡配送”。

合格评定制度作为国际贸易通行规则和惯例,通过在我国30多年的管理体系认证和产品认证的实践检验已经证明,能有效增强企业管理能力和市场竞争力,有效提升企业管理水平,从而提升产品和服务质量。通过认证这一合格评定活动,能够向消费者传递质量、能力和信用方面的信息,指导消费选择,引导消费结构升级,激发市场活力。

本标准旨在通过服务认证的手段,建立B2B城市配送服务要求加以实施,提升我国城市配送行业服务质量与服务水平,促进社会和谐。本标准突破传统的以管理指标规定服务要求的方式,根据B2B城市配送服务的接触特性,从咨询服务、订单服务、作业服务、交付服务、信息服务等方面规定了B2B城市配送服务认证要求,同时规定了其服务管理的认证要求。

# B2B 城市配送服务认证要求

## 1 范围

本标准规定了 B2B(business-to-business)城市配送服务的咨询服务、订单服务、作业服务、交付服务和信息服务以及服务管理的认证要求。

本标准适用于从事 B2B 城市配送服务的组织及其分支机构：

- a) 进行自我评价和自我声明；
- b) 寻求组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认；
- c) 寻求外部组织对其服务能力进行认证。

本标准所涉及 B2B 城市配送服务,不包括:危险化学品、冷链食品/物品和专卖商品等特殊要求的配送服务。

## 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 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值

GB 17691 车用压燃式、气体燃料点燃式发动机与汽车排气污染物排放限制及测量方法(中国Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ阶段)

GB/T 18354—2006 物流术语

GB/T 24421(所有部分) 服务业组织标准化工作指南

GB/T 50280—1998 城市规划基本术语标准

JT/J 020 城市配送物流车营运技术规范

JT/T 198 道路运输车辆技术等级划分和评定要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354—2006、GB/T 50280—1998 中规定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市规划区 urban planning area**

城市市区、近郊区以及城市行政区域内其他因城市建设和发展需要实行规划控制的其他区域。

[GB/T 50280—1998,定义 3.0.5]

### 3.2

**城市配送 urban distribution**

在城市规划区内,根据顾客要求,对货物进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流服务活动。

注:改写 GB/T 18354—2006,定义 2.13。

## 4 服务要求

### 4.1 总则

开展 B2B 城市配送服务的咨询服务、订单服务、作业服务、交付服务和信息服务等的评价,应依据