

四川省地方标准

DB51/T 1589—2025

代替 DB51/T 1589—2013

普通货物配送服务规范

Specification for general cargo distribution service

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 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 1

5 服务环节 3

6 信息管理 5

7 服务评价指标 5

8 风险控制 6

9 服务质量改进 6

附录 A （规范性 ） 服务评价指标 7

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。

本文件代替DB51/T 1589—2013《普通货物配送服务规范》，与DB51/T 1589—2013相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了第1章范围；
- 更改了第2章规范性引用文件；
- 更改了第3章术语和定义；
- 更改了第4章基本原则要求（见4.1.2，2013年版4.1.3）、组织要求（见4.2.3、4.2.4、4.2.5，2013年版4.2.2、4.2.3、4.2.4）、人员要求（见4.3.1、4.3.3、4.3.4，2013年版4.3.1、4.3.3、4.3.4）、设施设备要求（见4.4.1、4.4.2、4.4.4、4.4.5，2013年版4.4.1、4.4.2、4.4.4、4.4.5）；
- 删除了第4章基本原则要求（见2013年版4.1.2）、设施设备要求（见2013年版4.4.3、4.4.6、4.4.7）；
- 增加了第4章组织要求（见4.2.1、4.2.6）、人员要求（见4.3.6），设施设备要求（见4.4.3）、合同与单据要求（见4.5）；
- 更改了第5章收货与集货规范（见5.2.4、5.2.5，2013年版5.1.1、5.1.2）、拣货与组配货规范（见5.3.5、5.3.6，2013年版5.2.4、5.2.5）；
- 删除了第5章流通加工、送达规范（见2013年版5.3、5.4）；
- 增加了第5章订单处理、收货与集货、拣货与组配货、包装、配载计划、装车、运输、交货、赔付处理规范（见5.1、5.2.1、5.2.2、5.2.3、5.3.4、5.5、5.6、5.7、5.8、5.10）；
- 增加了第6章信息管理规范（见6）；
- 更改了第8章风险控制规范（见8.3、8.5，2013年版7.1、7.2）；
- 增加了第8章风险控制规范（见8.1、8.2、8.4）；
- 更改了第9章服务质量改进规范（见9.1，2013年版8.1）；
- 增加了第9章服务质量改进规范（见9.3）；
- 更改了附录A服务评价指标（见A.1、A.2、A.3，2013年版A.1、A.2、A.3）。

本文件由四川省人民政府口岸与物流办公室提出并归口。

本文件起草单位：四川省现代物流发展促进会、四川当代物流政策咨询中心、成都信息工程大学、成都中远海运陆港多式联运有限公司、四川省骨干网物流发展有限公司、四川麦千信息咨询服务有限责任公司、重庆轮船（集团）有限公司四川分公司、成都城通供应链管理有限公司、达州达运公路物流港有限公司、成都轩和物流发展有限公司。

本文件主要起草人：解伟、杨婧、范叙勇、肖武、胡东、施莉、张玫晓、潘蔡巍、张旭、陈林、王城、贾冬、张碧勇、孙冰、唐丽华、黄碧。

本文件及其代替文件的历次版本发布情况为：

- 2013年首次发布为DB51/T 1589—2013；
- 本次为第一次修订。

普通货物配送服务规范

1 范围

本文件规定了普通货物配送服务的基本要求、服务环节、信息管理、服务评价指标、风险控制及服务质量改进等内容。

本文件适用于提供普通货物物流配送服务的组织以及相关主体，从事其他配送物流服务的组织可参考执行，危险化学品物流配送服务不适用于本文件。

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/T 18354—2021 物流术语
- GB/T 30333—2013 物流服务合同准则
- GB/T 41243—2022 绿色仓储与配送要求及评估
- JT/T 1313—2020 城市配送服务规范
- JT/T 1440—2022 无人机物流配送运行要求
- RB/T 067—2021 物流服务组织质量管理体系要求

3 术语和定义

GB/T 18354-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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]

4 基本要求

4.1 基本原则

4.1.1 贯彻以客户为中心的服务理念。

4.1.2 满足安全性、准确性、时效性、经济性、绿色化要求。

注1：安全性：物品配送过程中，不应对国家、组织、公民的安全构成危害，保证物品安全运达目的地，保证客户信息安全。

注2：准确性：物品配送过程中，应按要求准确地将货物送达指定地点，保证物品的品类、数量无误。

注3：时效性：在承诺服务时间期限内将物品送达；不能及时送达，服务人员应向客户说明情况并商定补救措施。

注4：经济性：根据配送物品特性，有效利用各种配送工具、配送模式，制定合理配送方案，实现配送成本最优。

注5：绿色化：利用先进技术、绿色能源、可循环材料等措施，实现最大限度的节能降耗。

4.2 组织要求

- 4.2.1 具有从事物品配送服务的营业资质。
- 4.2.2 具有从事物品配送作业与管理相适应的组织机构，且责权清晰、协作高效。
- 4.2.3 具有保障客户配送服务质量的各类管理制度，包括但不限于质量管理、人员管理和培训、安全管理、设备管理、作业规范管理及应急管理 etc 制度。
- 4.2.4 应充分遵照市场化原则，确定相关物流业务收费项目和价格，做到公平竞争。
- 4.2.5 对从事航空、海运、无人机配送、无人车配送等特殊服务的企业应通过相关部门审核，取得合法有效的运营资质。
- 4.2.6 宜多渠道构建物流配送网络，提供“门到门”配送服务。

4.3 人员要求

- 4.3.1 具有与工作岗位相适应的专业技能和常识。
- 4.3.2 特殊岗位从业人员应持有相应机构颁发的资格证书。
- 4.3.3 定期参加专业技能、安全防护及其他制度培训。
- 4.3.4 定期参加职业道德培训，包括心理素质、工作态度、沟通技能等。
- 4.3.5 服务时应尊重客户，言谈举止得当，主动向客户提供帮助，办理业务应迅速、准确、耐心。
- 4.3.6 宜定期进行职业健康体检，确保在身体健康状态下进行作业，同时预防职业健康损害。

4.4 设施设备要求

- 4.4.1 具有与配送服务相适应的作业场所和办公场所、装车拣选包装设备以及配送车辆，并配备相应的安全防护设施。
- 4.4.2 作业场所应根据商品性质及作业流程进行分区，并设置显著标识标记，规划人流、车流通道，实现人车分流。
- 4.4.3 装卸拣选包装宜使用自动化智能化设备、节能环保材料。
- 4.4.4 配送车辆宜使用新能源、清洁能源车辆，并合理配置充电设施；应配置全球定位系统及定位终端等定位设备，实现配送全程信息实时监控；应配有便于货物装卸的尾板装置；应保持车容整洁，箱体内部干净；对于入城配送的车辆，宜采用标准厢式车，统一标志和外观。
- 4.4.5 应定期对作业场所、装卸拣选包装设备及配送车辆进行安全检查和维护保养，并做好相关记录。

4.5 合同与单据

- 4.5.1 应与客户签订配送服务合同（运单、电子订单），明确各方在配送过程中的权利与义务。
- 4.5.2 配送服务合同（运单、电子订单）的签订应符合 GB/T 30333—2013 对物流服务合同的相关规定。
- 4.5.3 配送服务合同（运单、电子订单）应包括以下内容：
 - 服务内容；
 - 服务要求；
 - 服务期限；
 - 服务履行方式；
 - 服务费用及结算方式；
 - 保险；
 - 违约责任；
 - 不可抗力的处理约定；

——其他约定的条款。

4.5.4 合同与单据，按分类和时序原则统一归集、整理、交接和保存，保存期限宜不少于3年。

5 服务环节

5.1 订单处理

5.1.1 应通过可追溯的方式（如信息系统、邮件、微信小程序等）接收客户的订单需求，订单信息包括但不限于托运人姓名及联系电话、收货人姓名及联系电话、装货时间、送达时间、送达地点、货物名称、数量、重量、体积等。

5.1.2 接到配送订单后，客服人员应对接收的订单信息进行确认、回复。

5.1.3 客服人员应按要求在规定时间内进行订单审核处理，生成运单。

5.2 收货与集货

5.2.1 收货方式分为门店收货和上门收货。

——物流配送服务组织应根据市场需求，在服务区域内合理设置收货门店，为客户提供服务；

——对需要上门收货的订单，应根据客户需求，按时到指定地点收取货物。上门收货应提前检查车辆状态，备好收货单据，带齐必要的收货工具。

5.2.2 收货时应确认所收货物的名称、数量、重量、体积和货物性质，检查托运人身份信息，并进行实名登记。如发现托运货物为违禁物品，应交由有关部门处理。

5.2.3 收货时应与托运人核对运单信息并签字确认。

5.2.4 集货应根据客户配送需求，按及时配送或定期配送原则，制定相应的集货计划。

5.2.5 按集货计划，将收到的分散货物进行集中，必要时应从供应商处补货。

5.2.6 对从供应商处集货的物品，应按照采购订单，认真核实物品的品名、规格、数量，对不合格物品按照规定及时上报、处理。

5.3 拣货与组配货

5.3.1 合理安排拣选分区、订单分割、订单整合等工作，制定分拣配货计划，生成拣货单证，宜采用EOS、POT等直接将订货咨询转换为拣货单证或电子信号。

5.3.2 宜优先以“先进先出”原则拣货。

5.3.3 宜采用条形码、射频等信息技术、分区技术以及自动拣货系统，台车、叉车、旋转货架等自动化设备，优化货位等方法，缩短信息处理、行走搬运、货物拣选以及分类集中的时间，减少工作差错率。

5.3.4 拣货完毕后，应对物品与拣货单信息核对并确认。

5.3.5 依据配送中心实际情况，选择SKU配货管理法、5S管理制度等管理方法进行组配货管理。

注1：SKU：“Stock Keeping Unit”（库存管理单位）的缩写，通常是一个编码系统，用于管理产品的库存、配送、销售和记录。

注2：5S管理：指整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKEISU）、素养（SHITSUKE），是一种现代企业管理模式，是指在生产现场中对人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效的管理。

5.3.6 对拣取分类完成的物品进行配货检查，核实物品的品名、规格及数量，如有异常及时进行处理。

5.4 包装

5.4.1 根据客户的要求，提供配送物品包装服务。

5.4.2 包装完毕后，应对物品包装进行检查，做到包装完整、标记清楚、数量准确、质量完好。

- 5.4.3 包装应贯彻绿色可持续发展理念，坚持环境保护、资源节约、安全健康及循环利用的原则。
- 5.4.4 选用可循环、易回收、可降解的包装材料。
- 5.4.5 包装材料宜减量化。
- 5.4.6 应充分利用产品原包装，宜采用可循环使用的单元化器具，以减少二次包装。
- 5.4.7 包装材料废弃物应分类进行收集、储运、合规处理。

5.5 配载计划

- 5.5.1 按照发运计划和送货信息，制定配载计划。
- 5.5.2 配载计划至少应包括以下内容：
 - 物品清单及注意事项；
 - 运输车辆；
 - 配送人员；
 - 配送时间；
 - 配送顺序及路线；
 - 收货人联系方式和地址。
- 5.5.3 采用无人机配送应满足 JT/T 1440—2022 的有关规定。

5.6 装车

- 5.6.1 根据物品的重量、体积、配送顺序和路线等情况，合理安排车辆的装载空间，不超重装载，确保货物装载稳固，不发生位移、倒塌等情况。
- 5.6.2 应根据配送顺序，反向装载，先装后配，先配后装。
- 5.6.3 应做到轻拿轻放、重不压轻、大不压小，严格按有关规定及包装上的标志要求进行装载，不得失去标志。
- 5.6.4 宜使用标准化托盘装载。
- 5.6.5 对于超高、超宽、超长的物品，必须按照规定办理相关运输手续，并采取有效的警示和防护措施。

5.7 运输

- 5.7.1 配送车辆出发前，配送人员应确认物品配送相关信息；检查车辆，包括可行驶里程、制动系统、灯光系统、车体、车门、车窗等，确保车辆性能良好，能安全行驶；检查相关证件是否齐全有效，包括行驶证、驾驶证、道路运输证等。
- 5.7.2 提前通知收货人做好收货准备。如收货人、收货时间、收货地址等有变更，应及时调整相关事宜。
- 5.7.3 配送人员应熟悉不同类别运输物品的运输要求，明确物品的装卸地点、运输线路、运输时间、收货人等相关信息，并妥善办理各种交接手续，保存各种运输单证。
- 5.7.4 配送人员应严格按照既定的配送路线行驶，如需临时变更路线，应提前向调度中心报备并说明原因。在行驶过程中，遵守交通规则，平稳行驶，避免急刹车、急转弯等操作，确保物品安全。
- 5.7.5 运输途中应注意所载物品，如出现物品散落、损坏、捆绑不牢等异常情况，应及时采取措施，对物品加以整理和拴固，重大异常情况发生时应同时向调度中心报备。
- 5.7.6 当遇到交通事故、路况或机械故障等原因无法准时送达时，应及时将情况向调度中心报备，并与客户进行有效沟通。
- 5.7.7 对于需要中转的物品，中转交接时双方应做好物品的点检工作，并进行记录和签字确认。
- 5.7.8 宜采用共同配送、集中配送、统一配送、分时配送、夜间配送等集约化配送模式实施配送。

5.8 交货

5.8.1 物品送达后，配送人员应及时联系收货人，确认收货人的收货方式。如收货人自行提货，配送人员应在现场协助收货人点验、复查物品，检查物品数量、包装等。如收货人要求送货上门，配送人员应将物品搬运至指定地点，并按合同或运单约定进行验货。

5.8.2 配送人员在交货前，应核对收货人身份信息。

5.8.3 收货人验货无误后须在回单上签字，配送人员将回单保存完好并交回。

5.8.4 在交货过程中遇到异常情况，配送人员应采取相应措施：

——及时向相关负责人反馈情况；

——经确认后无法投送或无着落的物品，配送人员应及时报备，并将物品带回集中处理，并做好相关记录。

——若发现有货损货差，配送人员应拍照留证，双方交接人员应及时做好记录并签字确认。

5.9 退货处理

5.9.1 应制定有效的退货制度，向客户公布退货责任范围、退货申请时限及退货处理方法等内容。

5.9.2 应详细记录退货原因、责任环节等信息，并按照退货标准验收，确为退货责任范围内的退货申请按退货制度进行退货处理。

5.9.3 退货验收应检查包装是否损坏，物品是否变质、过期，所退物品与单据是否一致等内容，退货交接后双方签字确认。

5.9.4 对退货物品进行整理，有返厂需求的，应通知供应商并做好退货记录。

5.10 赔付处理

5.10.1 应制定有效的赔付制度，向客户公布赔付责任范围、赔付申请时限和赔付处理办法等内容。经确认为赔付责任范围内的赔付申请按赔付制度进行处理。

5.10.2 应做好赔付原因、赔付费用等记录。

6 信息管理

6.1 宜利用物联网、大数据、云计算、人工智能等现代信息技术，建立信息管理系统。

6.2 信息管理系统应提供企业概况、经营范围、服务价格、联系方式等基本信息，具有宣传公司服务内容和服务理念的功能。

6.3 信息管理系统应对订单、客户、货物、线路、运输工具、交接情况、操作人员等信息数据进行实时上传和跟踪管理。

6.4 信息管理系统应根据订单需求、货物特性、交通状况等因素，实现货物跟踪、实时监控、路径优化、动态导航、异常报警等功能，应实现客户对订单状态、实时数据与历史数据、异常报警处理等信息的在线查询。

6.5 信息管理系统应能实现数字化全程追溯，对配送全过程进行数据记录，并按日进行数据备份。数据至少保存1年。

6.6 信息管理系统应与相关企业及行业监管部门实现互联互通。

6.7 应建立信息管理系统安全制度，保障信息数据安全，防止客户信息泄露。

7 服务评价指标

7.1 企业应建立服务质量评价指标体系。

7.2 指标体系包含但不限于以下指标：

- a) 订单按时完成率；
- b) 货差率；
- c) 货损率；
- d) 丢失率；
- e) 有效投诉率；
- f) 投诉及时处理率；
- g) 准时交货率；
- h) 紧急订单响应率；
- i) 单据传递准确率。

具体的指标及计算公式见附录 A。

7.3 服务评价指标应达到或优于附录 A 的指标值。

8 风险控制

8.1 对配送服务实行全过程风险管理，有效控制风险。

8.2 应采用财产保险、运输保险等多种商业保险手段控制风险。

8.3 应对自然灾害、环境变化、人为因素等导致的潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的应急处理预案。

8.4 应采取适宜的防范措施（如防火、防盗、防抢、防雨淋、防腐蚀、防污染等），确保货物在配送过程中的安全。

8.5 当风险发生时，按照应急预案进行处理，并主动和客户进行沟通或按合同约定进行处理。

9 服务质量改进

9.1 为客户提供便捷、有效的投诉渠道，包括在客户活动场所设置意见本、公示投诉电话号码、邮箱和处理期限等。

9.2 对客户投诉进行逐项记录，并在承诺的期限内及时处理，对投诉处理的结果予以记录并及时反馈给客户。

9.3 应向客户提供投诉处理的进度查询。

9.4 宜设置主动的售后服务回访机制，对重点客户和重要业务进行服务质量的抽查。

9.5 对于客户的投诉以及主动回访获取的服务质量有关信息，应进行全面的分析，并采取有效的措施优化服务，防止类似事件再次发生。

附 录 A
(规范性)
服务评价指标

A.1 订单按时完成率

订单按时完成率≥97%。
统计期内，服务按时完成的订单数与订单总数的比率。按式（A.1）计算：

$$R_1 = \frac{O_a}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：
 R_1 ——订单按时完成率
 O_a ——服务按时完成的订单数
 O ——订单总数

A.2 货损率

一般货品货损率≤0.1%。
统计期内，出现货损的物品数与配送物品总件数的比率。按式（A.2）计算：

$$R_2 = \frac{E_a}{E} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：
 R_2 ——货损率
 E_a ——货损件数
 E ——配送物品总件数

A.3 货差率

货差率≤1%。
统计期内，配送品类与客户要求不一致的物品件数与配送物品总件数的比率。按式（A.3）计算：

$$R_3 = \frac{E_b}{E} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：
 R_3 ——货差率
 E_b ——配送错误的物品件数
 E ——配送物品总件数

A.4 丢失率

一般货品丢失率≤0.1%。
统计期内，丢失的物品件数与与配送物品总件数的比率。按式（A.4）计算：

$$R_4 = \frac{E_c}{E} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：

R_4 ——丢失率

E_c ——丢失物品件数

E ——配送物品总件数

A.5 有效投诉率

有效投诉率 $\leq 0.9\%$ 。

统计期内，客户有效投诉涉及的订单数与订单总数的比率。按式（A.5）计算：

$$R_5 = \frac{O_b}{O} \times 100\% \quad (\text{A. 5})$$

式中：

R_5 ——有效投诉率

O_b ——有效投诉订单数

O ——订单总数

A.6 投诉及时处理率

投诉及时处理率 $\geq 98\%$ 。

合理期限内，及时进行投诉处理并将投诉结果反馈给客户与客户投诉次数之比。按式（A.6）计算：

$$R_6 = \frac{H_b}{H} \times 100\% \quad (\text{A. 6})$$

式中：

R_6 ——投诉及时处理率

H_b ——已处理投诉数

H ——总投诉次数

A.7 准时交货率

准时交货率 $\geq 97\%$ 。

考核期内将货物按照承诺或约定的时限内，按时送达目的地的订单数与订单总数的比率。按式（A.7）计算：

$$R_7 = \frac{O_f}{O} \times 100\% \quad (\text{A. 7})$$

式中：

R_7 ——准时交货率

O_f ——按时送达的订单数

O ——订单总数

A.8 紧急订单响应率

紧急订单响应率 $\geq 90\%$ 。

统计期内，紧急响应的订单数占紧急订单总数的比率。按式（A.8）计算：

$$R_8 = \frac{O_g}{O_h} \times 100\% \quad (\text{A. 8})$$

式中：

R_8 ——紧急订单响应率

O_g ——紧急响应的订单数
 O_h ——紧急订单总数

A.9 单据传递准确率

单据传递准确率 $\geq 95\%$ 。
统计期内，准确传递的单据信息次数与传递单据总次数的比率。按式（A.9）计算：

$$R_9 = \frac{I_a}{I} \times 100\% \cdots \cdots \cdots (A.9)$$

式中：
 R_9 ——单据传递准确率
 I_a ——准确传递的单据信息次数
 I ——传递单据总次数