

DB 12

天津市地方标准

DB12/T 711—2016

电子商务物流服务质量规范

Quality specifications for delivery service of E-commerce

2016 - 12 - 30 发布

2017 - 01 - 01 实施

天津市市场和质量监督管理委员会 发布

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 服务原则 1

5 服务质量要求 1

6 质量指标 2

附录 A（规范性附录） 电子商务物流服务质量指标 3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市商务委员会提出并归口。

本标准起草单位：天津市标准化研究院、中国标准化研究院、天津市交通与物流协会、天津正易物通网络科技有限公司、中国外运长航集团有限公司。

本标准主要起草人：孙彩英、唐梅、高玉斌、金会生、邢记、申娜娜、郑广远、叶如意、李长霞、张涛、客振亚、高翔、康大同。

本标准于2016年12月首次发布。

电子商务物流服务质量规范

1 范围

本标准规定了电子商务物流服务质量的术语和定义、服务原则、服务质量要求和质量指标。
本标准适用于天津市电子商务物流企业的质量管理和评价。

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/T 18354 物流术语

GB/T 19680 物流企业分类与评估指标

DB12/T 700 商贸物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354和DB12/T 700界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务原则

4.1 尊重顾客权益

应提供符合电子商务卖家和买家需求的商品配送服务，设立物流服务质量客观指标和客户评价量化指标，定期评估服务质量，保障客户权益。

4.2 服务信息公开

向客户提供真实准确的服务等级、质量、价格、跟踪查询、服务承诺、保密措施等服务信息。在提供大宗商品物流或经常性分散物流服务时，应签订服务合同，详细规定服务信息和相关条款。

4.3 兑现服务承诺

注重客户体验，按照自身真实情况做出并兑现服务质量承诺。因自身原因导致的商品破损、发货错误、送货延迟、信息跟踪失败等异常情况，应按照事先承诺及时采取补救措施。

5 服务质量要求

5.1 配送前

物流企业应在客户下单前做好系统对接等准备工作，主要包括但不限于：

- a) 制定服务信息的详细说明,包括服务等级、价格、服务承诺、能否代收款等,在企业网站或通过电子商务交易平台向客户展示,供客户选择;
- b) 建立操作物流信息查询系统,使客户可以便利地查询到物流实时信息变更;根据客户请求,可提供物流信息变更短信推送服务;
- c) 保障信息安全,防止客户个人和隐私信息泄漏;
- d) 建立投诉接受渠道和投诉处理管理系统,公开投诉或申请赔偿方式;
- e) 建立物流下单系统,并与电子商务交易平台对接。

5.2 配送

客户下单后开始提供服务,主要包括但不限于:

- a) 客户下单后应及时取货,并通过扫码或手工方式把单号和已取货状态信息录入查询系统,供查询;
- b) 应将商品包装、装卸、分拣、发运、中转、配送等操作状态信息,以及已到达地信息等及时录入查询系统,供查询;
- c) 配送贵重商品时宜为预防可能的盗窃、丢件等风险进行投保,应提供验货后签收服务;
- d) 应选用具有专业素养的送货员,并记录送货员投诉情况或定期抽查人员服务满意度;
- e) 提供货到付款的代收款服务时,应按协议规定在交货和收款后及时将货款打入商家或第三方支付账户。

5.3 异常处理

5.3.1 投诉受理

- a) 接收到客户投诉,应记录客户投诉原因、诉求等信息,及时启动投诉处理程序;
- b) 因企业自身原因导致客户不满的应及时沟通取得谅解,造成客户损失的应按事先达成协议进行赔偿;
- c) 定期分析客户投诉记录,制定和实施改善服务措施。

5.3.2 差错处理

- a) 因客户的原因要求追回已发出商品,应及时查询物流状态,尽量追回,无法追回的应及时向客户说明;
- b) 物流系统应有一定的纠错能力,发现装卸、分拣错误的运单时有预警功能;
- c) 出现物流丢包、商品损坏时,应按协议予以赔偿,对于贵重商品宜先赔偿后申请保险赔付;
- d) 发现送货差错时应及时追回,并与客户协商解决,无法追回时按丢包情况处理;
- e) 出现其他异常情况,未在协议中说明的,应与客户协商解决。

6 质量指标

物流企业应选取评价物流服务质量的系列指标,定期评估和分析改进,指标选取应符合GB/T 19680。物流服务质量指标见附录A。

附 录 A
(规范性附录)
电子商务物流服务质量指标

表A.1 电子商务物流服务质量指标表

指标项名称	说明	公式
配送及时率	1. 一定时期内按约定时间成功配送比率; 2. 评价本指标可由运营数据统计直接得到。	$\frac{\text{约定时间内成功配送订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$
差错率	1. 一定时期内出现差错(如丢件、配送错误等)的比率; 2. 可由运营数据统计直接得到。	$\frac{\text{出现差错的订单量}}{\text{配送总订单量}} \times 100\%$
货品/包装完好率	1. 一定时期内货品/包装在配送过程中未受损坏的比率; 2. 可由运营数据统计直接得到。	$\text{货品完好率} = \frac{\text{货品完好的订单量}}{\text{成功配送总订单量}} \times 100\%$ $\text{包装完好率} = \frac{\text{包装完好的订单量}}{\text{成功配送总订单量}} \times 100\%$
人员服务投诉率	1. 一定时期内取货或送货工作人员因服务态度或专业素养等问题受到客户投诉的比率; 2. 评价本指标可由投诉数据统计直接得到,也可采用抽样调查向客户询问的方式得到。	$\frac{\text{工作人员被投诉的订单量}}{\text{总订单量}} \times 100\%$
客户满意度	1. 一定时期内对物流服务感到满意的客户比率; 2. 可采用抽样调查向客户询问的方式得到。	$\frac{\text{感到满意的客户数量}}{\text{总客户数量}} \times 100\%$