

ICS 97.140

A 80

备案号：

DB32

江苏省地方标准

DB 32/T XXXXX—XXXX

电商家具物流服务规范

Specification for e-commerce furniture logistics service

(草案)

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
4.1 合规性.....	2
4.2 真实性.....	2
4.3 完整性.....	2
4.4 规范性.....	2
4.5 时效性.....	2
5 基础要求.....	2
5.1 服务商.....	2
5.2 岗位人员.....	2
5.3 设施设备.....	3
6 服务内容.....	3
6.1 处理订单.....	3
6.2 运输.....	3
6.3 仓储.....	4
6.4 分拣、包装.....	4
6.5 配送.....	4
6.6 追溯信息.....	4
6.7 逆向物流.....	5
7 外延服务.....	6
7.1 特殊情况处理.....	6
7.2 服务回访.....	6
7.3 投诉处理.....	6
8 服务保障.....	6
8.1 安全与应急.....	6
8.2 信息管理.....	6
8.3 供应链管理.....	6
9 评价与改进.....	7
9.1 评价影响要素.....	7
9.2 评价方式.....	7
9.3 评价指标计算方法.....	7

9.4 实施测评.....	8
9.5 持续改进.....	8
参 考 文 献.....	9

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。

本文件由徐州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：沙集镇人民政府、睢宁县市场监督管理局第九分局、睢宁县沙集镇电子商务协会、马斯达夫标准化事务所、江苏融威实业有限公司、江苏路今文化传媒有限公司、江苏乐恒供应链管理有限公司。

本文件主要起草人：沈东平、王珂武、杜健、徐永、冯保生、岳喜生、许晓双、郑波、王钊柱、姜倩倩、姚建、李春娣、龙明伟。

电商家具物流服务规范

1 范围

本文件规定了电商家具物流服务的术语和定义、基本原则、基础要求、服务内容、外延服务、服务保障、评价与改进。

本文件适用于全省从事电商物流服务的各链条企事业单位。

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 4768 防霉包装
- GB/T 4879 防锈包装
- GB/T 16471 运输包装件尺寸与质量界限
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18354 物流术语
- GB/T 25103 供应链管理业务参考模型
- GB/T 30333 物流服务合同准则
- GB/T 32442 可拆装家具拆装技术要求
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 25103界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电商家具 e-commerce furniture

通过电子商务平台进行销售的家具。

3.2

电商家具物流服务商 e-commerce furniture logistics service providers

也指承运人，为电子商务交易家具产品提供仓储、包装、运输、配送、搬运装卸等服务的组织或个人。

3.3

电商家具物流服务 e-commerce furniture logistics service

电商家具物流服务商为托运人和收货人提供家具成品或半成品的仓储、包装、运输、配送、搬运装卸、安装等单项或多项服务。

3.4

逆向物流 reverse logistics

物品从供应链下游向上游的运动所引发的物流活动。

[来源：GB/T 18354-2006, 2.32]

3.5

托运人 consigner

货物托运承运人按照合同约定的时间运送到指定地点，向承运人支付相应报酬的一方当事人。

[来源：GB/T 18354-2006, 3.1]

3.6

供应链 supply chain

围绕核心企业，从采购原材料开始，到制成中间产品、最终产品，直至由销售网络把产品和服务送到消费者手中的流程，是包括供应商、制造商、分销商、零售商，直到最终客户的一个网络结构。

[来源：GB/T 25103-2010, 3.1.1]

4 基本原则

4.1 合规性

电商家具物流服务应符合《中华人民共和国民法典》《快递暂行条例》等国家法律、法规的要求。

4.2 真实性

电商家具物流信息应真实、准确、有效，且与电商平台展示的服务信息一致。

4.3 完整性

电商家具物流服务应内容齐全、流程完整。

4.4 规范性

电商家具物流服务信息的描述应使用规范的语言，并对专用或特定术语进行解释。

4.5 时效性

电商平台上的物流服务信息应实时更新，确保及时有效。

5 基础要求

5.1 服务商

电商家具物流服务商入驻电子商务平台的基础资质、经营资质与品牌资质应符合GB/T 35409第5章的要求。

5.2 岗位人员

5.2.1 收货作业人员应能接收到货物通知信息，确认作业计划，接收、核对、填写收货单证，执行验货、卸货、码垛、搬运、分类、标识等作业，录入收货信息等。

- 5.2.2 存储作业人员应能进行货物分类存储和储位作业，对货物进行保管、实施移库、补货、理货作业，对货物进行存储时限管理和批次管理等。
- 5.2.3 拣选作业人员应能接收拣选信息，确认拣选作业计划，根据拣选方式，执行人工方式、自动方式或复合方式的拣货作业，根据配送要求对配送货物进行分类和集中，能录入拣选信息等。
- 5.2.4 发货作业人员应能接收客户要货信息，确认发货作业计划，接收、核对、填写发货单证，执行货物下架、搬运、分拣、复核、清点交接作业，录入发货信息等。
- 5.2.5 装车作业人员应能接收配送信息，确认车辆调度和路线排程作业计划，接收、核对、填写配送单证，根据配载要求、送货顺序进行装车作业等。
- 5.2.6 送达与签收作业人员应能执行配送作业，配送签收作业等。
- 5.2.7 家具安装服务人员应具有专业培训证书及对小的质量问题的现场维修能力。
- 5.2.8 退货作业人员应能接收退货信息，确认退货作业计划，执行退货验货、分类、接收等作业，录入退货信息等。

5.3 设施设备

- 5.3.1 运输车辆、船舶等交通工具应经相关管理部门审验合格，应保证家具货物的安全性。
- 5.3.2 应配备满足家具物流运输服务所需的装卸搬运、安装等设备，设备应符合产品出厂要求，证件齐全、技术状况良好。
- 5.3.3 宜使用可再生利用的包装材料。
- 5.3.4 家具包装的缓冲材料，如聚丙烯发泡（EPP）、聚乙烯发泡（EPE）、聚苯乙烯发泡（EPS）等不应含有禁用的阻燃剂。
- 5.3.5 不应使用任何含有苯酚类物质（如双酚 A 或双酚 S）的包装纸。

6 服务内容

6.1 处理订单

- 6.1.1 电商家具物流服务商收到订单后，应秉持安全、高效、准确的原则。
- 6.1.2 电商家具物流服务商应充分考虑托运人、收货人的需求，以及家具产品特性及物流业务的特点，运用大数据等科技为托运人、收货人提供合理的运输路线与服务。
- 6.1.3 经托运人与家具物流服务商双方确认后签订电子服务合同，并出具物流运单。

6.2 运输

- 6.2.1 运输服务前宜按照发货方和收货方需求，向发货方提供针对家具提取的智能预约服务，并向发货方提供预估的运输时间和运输成本。
- 6.2.2 运输服务过程中，宜以物联网技术为基础，应用感知和识别设备，对运输服务中涉及到的人、货物和运载设备的运行状态进行智能监控和异常预警，对运力进行实时调度，对运输路径进行实时优化，并解决各类异常情况。
- 6.2.3 运输服务过程中，宜采用具备自动驾驶、辅助驾驶等技术的智能运载设备完成运输服务。
- 6.2.4 运输服务过程中，宜及时收集客户反馈，根据客户反馈对运输服务中出现的各类问题提供智能改进服务。
- 6.2.5 货物交付前宜按照收货方需求，向收货方提供针对货物接收的智能预约服务，并向收货方提供预估的运输时间。

6.3 仓储

- 6.3.1 仓库应符合国家有关仓库设计、消防、安全、卫生、环保等现行的《消防法》《仓库防火安全管理规则》等法律法规规定。
- 6.3.2 家具板材和通用零部件从细分类别、销售速度等维度，统筹考虑后进行堆码。
- 6.3.3 按照先卸后装、大不压小、重不压轻的原则进行码放。无堆码标志要求的应做到不损坏家具及其配件的外包装。
- 6.3.4 仓库包装，应达到可多次搬运而不破损的程度，且包装上应标注警示内容。

6.4 分拣、包装

- 6.4.1 分拣家具零件时，五金配件、说明书（含自行组装视频教程）等应配备齐全，且细小的五金配件应分类包装，并提供备用件。
- 6.4.2 在家具包装内应有附件、备件、产品使用说明、合格证明、装箱清单等文件。
- 6.4.3 防霉包装、防锈包装应分别符合 GB/T 4768-2008 第 4 章中表 1 和 GB/T 4879-2016 附录 A.4 表的要求。
- 6.4.4 根据板件不同的材质、线形和体量，采用相应的包装保护方案。
- 6.4.5 家具包装应做到牢固、安全、可靠、便于装卸，在正常装卸和存储期间，确保家具产品的安全、使用性能和外观质量不会因包装原因引起的受潮、损伤而降低，必要时可在包装外层增加木质保护箱。
- 6.4.6 包装内部零部件（桌腿、椅腿等）摆放位置固定，不应有机械损伤，板件之间应加入瓦楞纸或塑料泡沫，以防滑动，确保物流过程中不发生位移。
- 6.4.7 单独包装的零部件包不应出现散落现象。
- 6.4.8 家具包装尺寸与质量界限应符合 GB/T 16471 的要求。
- 6.4.9 包装内不应使用生物杀虫剂、袋装硅胶干燥剂或任何袋装防潮剂。
- 6.4.10 提供家具包装服务时，宜针对包装作业构建智能安全监控系统，对人员规范作业、各类包装设备、货物状态、作业过程进行全面管理。
- 6.4.11 宜保护家具包装服务全流程用户的数据隐私。

6.5 配送

- 6.5.1 送货员应做好家具配送的“最后一公里”服务工作，货物配送前宜根据收货方需求进行配送预约，提供按约配送、临时变更和自主取消等服务。
- 6.5.2 配送前，根据家具及其配件的类别、数量选择合适的运输方式，配置必要的装卸工具和作业人员。
- 6.5.3 货物配送时宜通过物联网设施设备实现货物追踪服务，并在必要环节进行远程视频监控，提供货物配送过程的可视化和可追溯服务。
- 6.5.4 宜针对配送全过程作业提供智能监控和异常预警，运力实时调度，路径实时优化的服务。
- 6.5.5 宜提供安全配送服务，包括根据货物属性配置合适的设施设备避免货物受损、货物污染以及客户信息泄露。
- 6.5.6 货物配送后宜收集收货方信息反馈，提供优化服务方案。

6.6 追溯信息

6.6.1 追溯基本信息

追溯基本信息的具体内容如表1所示。

表 1 追溯信息

追溯信息	信息内容
商品信息	名称、数量、重量、体积、价值、原料、产地、生产商等。
运输信息	托运人、收货人基本信息（包括名称、地址、联系人及联系方式等）、承运商名称、车牌号、司机及其联系方式、收发货时间、车辆在途信息等。
仓储信息	仓库名称及地址、货位号、托盘/周转箱编码、收发货时间、操作人员等。
其他信息	外包装状态、产品质量信息等。

6.6.2 信息存储

6.6.2.1 物流信息系统的分类与代码、基础数据元、数据交换共享、安全等级应符合交通运输信息化标准体系相关规定。

6.6.2.2 应建立信息管理制度。

6.6.2.3 信息记录应及时归档和备份，记录应至少保存 3 年。

6.6.3 信息传输

6.6.3.1 长期批量运输家具的物流商应具备全流程物流信息服务系统，物流各节点交接时应做到信息共享，包括货物入库、贮存、出库、拣选、组配、包装、运输、装卸、配送等。

6.6.3.2 每次物流服务完成后，电商家具物流服务商应将信息提供给服务需求方；不能提供完整信息的，可委托第三方服务平台提供。

6.6.4 实施追溯

6.6.4.1 电商家具物流服务商应保留相关追溯信息，积极响应客户的追溯请求并实施追溯。追溯请求和实施条件可在商品协议中约定。

6.6.4.2 电商家具物流服务商应根据合同实施追溯，特别是遇到以下情况：

- a) 发现商品有质量问题时，应及时实施追溯；
- b) 根据服务协议或收货人提出的追溯要求，向收货人提交相关追溯信息；
- c) 当上、下环节企业对商品有疑问时，应根据情况配合进行追溯；
- d) 实施追溯时，应将相关追溯信息数据封存，以备检查。

6.7 逆向物流

6.7.1 在收到收货人退换家具及其配件通知时，应及时与收货人联系。

6.7.2 确认退换家具及其配件的类别、数量，货物质量状态、收货时间、送达时间、地点与联系人、逆向物流费用等内容。

6.7.3 应在约定时间内接收货、搬运装卸、运输、配送及仓储要求进行作业。

6.7.4 对已安装好的家具，按 GB/T 32442 第 6 章的要求进行拆卸。

6.7.5 在综合成本核算下，电商家具物流服务商对已安装好、不便拆卸的家具，提供整体物流服务解决方案。

7 外延服务

7.1 特殊情况处理

7.1.1 在发货过程中发现货损、货差的，承运人应及时告知托运人用通用件替换或者及时补充货物。

7.1.2 在发货后发现货损的，应及时告知托运人，在征得其同意的情况下，能维修恢复产品原貌及功能的，应安排专业的人员进行维修；发现货差的，应及时补充通用件，若不能维修的或托运人要求退换货的，则按逆向物流要求处理。

7.1.3 家具及其配件未能按时送达的，应及时与收货人沟通，说明具体原因，在取得收货人谅解的同时尽快重新安排配送计划和预计到货时间，并与收货人沟通确认。

7.2 服务回访

针对物流运输服务流程控制、货损责任及到货周期等问题，开展电商家具物流服务满意度调查，持续改进服务质量。

7.3 投诉处理

服务方应按照GB/T 17242建立电商家具物流服务质量评价制度。

8 服务保障

8.1 安全与应急

8.1.1 应办理工作人员保险。

8.1.2 对从事装卸、搬运、危险设施操作等危险作业的人员，应配备劳动安全保护用品。

8.1.3 应办理家具、场地、车辆等保险。

8.1.4 应制定安全管理制度与安全作业操作规范。

8.1.5 应定期对作业车辆、仓库设施、消防设施、安全防护设施和信息系统等进行检查和维护，保障其正常运行，对相关的安全事项进行评估，发现问题及时整改。

8.1.6 应制定相应的安全风险评估和防控措施，能够有效管控货物在仓储、运输、配送、安装等作业过程中产生的各类安全风险。

8.1.7 应制定应急管理制度及应急预案，定期进行演练，确保各人员在遇到紧急情况、意外事故、灾害以及冲突等突发事件时具备快速、妥当处理的能力。

8.1.8 特殊防控时期运输的家具产品，应在中转时进行严格消杀处理，不符合运输流通要求的，家具物流运输服务商应及时与托运人、收货人沟通。

8.1.9 发生意外事件时，应及时采取应急措施，主动和托运人、收货人进行沟通或按合同约定进行处理。

8.2 信息管理

8.2.1 应对电商家具物流服务各类信息进行采集、处理、分析、保存和传递，确保信息的准确性、有效性、可追溯性，满足电商家具物流服务及相应的信息服务需要。

8.2.2 电商家具物流运输服务商应与托运人充分沟通，签订真实表达各方意愿的电商家具物流服务合同，合同的内容应符合GB/T 30333的规定。

8.3 供应链管理

8.3.1 物流运输服务中主要关注运作效率，包括客户订单执行、采购、制造、存货控制以及后勤配送等，其目标是提高货物和服务在供应链中的流动效率。

8.3.2 物流运输服务应采用系统工程的理论、技术与方法，借助于计算机技术、信息技术等建立的用于支持供应链管理的信息系统。

注：电商家具物流服务内容应满足GB/T 25103中5.5.b)的要求。

9 评价与改进

9.1 评价影响要素

9.1.1 基础资质包括企业成立时间、电商业务经营年限、企业规模、行政许可资质信息、知识产权信息、年报情况、股权结构、荣誉信息等。

9.1.2 经营行为包括经营活跃度、订单增长趋势、商品溯源信息、发货速度及响应速度等。

9.2 评价方式

针对基础资质、经营行为等要素，可采用自我评价、客户评价、第三方评价等方式，定期或不定期开展电商家具物流服务评价。

9.3 评价指标计算方法

评价指标计算方法应符合表2的规定。

表2 评价指标计算方法

名称	定义	计算方法
货损率	指统计期内交货时损失的物品数量与应交付的物品数量的比率	货损率=统计期内交货时损失的物品数量/应交付的物品数量×100%
货差率	指统计期内货物累计差错数量占总数量的比率	货差率=统计期内货物累计差错数量/总数量×100%
交付及时率	指统计期内按合同约定时间完成交付的订单数占统计期内订单总数的比率	交付及时率=统计期内按合同约定时间完成交付的订单数/统计期内订单总数×100%
有效投诉率	指统计期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率(有效投诉是指因第三方物流服务提供商引起,经查证确属供方过失的客户投诉)	有效投诉率=有效投诉涉及订单数/订单总数×100%
客户满意度	指统计期内承运人通过各种形式获得的客户满意总数占调查对象总数	客户满意度=统计期内承运人通过各种形式获得的客户满意总数/调查对象总数×100%

	的比率	
--	-----	--

9.4 实施测评

- 9.4.1 确定相应的被测评对象、要素、方式及指标，制定可行的测评方案。
- 9.4.2 组建测评工作小组，测评小组人员应能满足开展测评工作的基本要求。
- 9.4.3 可采用问卷调查、网上调查、客户访谈、数据分析等多种形式，并按照测评方案的要求进行评价。
- 9.4.4 应本着公平、公正的原则，对整个测评工作进行总结，并形成测评报告。报告应包括测评范围/区域、测评对象/群体、测评过程、测评结论及改进建议等内容。

9.5 持续改进

- 9.5.1 不定期进行信息系统更新，利用“大数据”时代特点分设网点以满足客户需求，宜为客户提供不同的选择，如自提点收货或者是上门送货等等。
- 9.5.2 应充分将科技和物流融合创造高质量物流分拣配送系统，同时利用条形码、传感器、全球定位系统等技术通过信息系统处理之后广泛应用于物流业运输、仓储、分拣、装卸等基本活动环节，提高及时交付率，降低货损率与货差率。
- 9.5.3 完善交通运输系统，实现“最后一公里”的配送，提升客户满意度等。
- 9.5.4 指标评价若出现较低情况，应组织人员针对该指标进行分析，并总结改进方法。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4122.1 包装术语 第1部分：基础
 - [2] GB/T 33446-2016 家电物流服务通用要求
 - [3] GB/T 39053-2020 跨境电子商务平台商家信用评价规范
 - [4] GB/T 39063-2020 跨境电子商务 产品溯源信息管理规范
 - [5] QB/T 4465 家具包装通用技术要求
 - [6] SB/T 10977 仓储作业规范
 - [7] WB/T 1055-2015 物流从业人员职业能力要求 第1部分：仓储、配送作业与作业管理
 - [8] WB/T 1098-2018 家具物流服务规范
-