ICS 03.120.20
A 00

RB

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

奥邦检验认证集团公示用途

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

奥邦检验认证集团公示用途

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。

奥邦检验认证集团公示用途

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。

奥邦检验认证集团公示用途