



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC 042—2020

---

## 无接触配送服务规范

Specification for delivery service without physical touch

2020-03-10 发布

2020-03-10 实施

---

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
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
5 服务流程 .....	2
6 异常情况处理 .....	2
7 服务质量控制 .....	3
附录 A (资料性附录) 服务流程示例 .....	4
参考文献 .....	5

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由北京三快在线科技有限公司提出。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本标准起草单位：北京三快在线科技有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国标准化研究院、中国商业联合会、北京市餐饮协会、江西省标准化研究院、北京市标准化研究院、上海市质量和标准化研究院、浙江省标准化研究院、安徽省质量和标准化研究院、福建省标准化研究院、上海市网购商会、中国标准化协会服务贸易分会、河南中方标准化研究院有限公司。

本标准主要起草人：王莆中、魏巍、陈荣凯、韩建、刘潇潇、崔宇青、刘瑾、付玉、肖焯琛、姚歆、万福军、魏敏、李祥波、张晨、殷文正、缪延晖、安少宁、孔维嘉、苏航、全国栋、周顺骥、袁劲波、宋轶勤、王曦、赵敏、乔珍珍、崔宁、李伟、陈晶晶。

本标准响应了联合国 2030 可持续发展目标中的第 3 项“良好健康与福祉”、第 8 项“体面的工作和经济增长”、第 11 项“可持续城市和社区”和第 12 项“负责任的消费和生产”。

## 引 言

目前面对新型冠状病毒肺炎疫情的影响,短期内为实现服务疫情防控和保障人民群众基本生活,中长期内为了满足消费者多样化和个性化消费需求,实现经济社会发展的目标,相关企业推出“无接触配送”服务。“无接触配送”体现出消费方式变革的驱动力,将促进服务标准和运营模式的变革,同时,特定背景下精细化的消费者需求也为企业供给服务提供新的表现形式,并且将促成供需“双赢”的协同局面。

本标准结合服务实践中的经验,从服务要求、服务流程、异常情况处置和服务质量控制等方面提出了具体的要求,特别是在服务流程环节为消费者提供了详实可操作的无接触配送服务模式,为疫情期间消费者安全消费提供了重要保障。

本标准的应用实施在疫情特殊时期将有助于改变配送“手传手”的传统模式,避免面对面接触,降低风险,对保障消费者和配送员的健康安全具有重要意义;同时,也适用于非疫情时期消费者对无接触配送服务的个性需求,有助于保护消费者隐私及安全等目的。

# 无接触配送服务规范

## 1 范围

本标准规定了无接触配送服务的服务要求、服务流程、异常情况处理和服务质量控制。  
本标准适用于配送服务中的无接触即时配送服务,其他配送领域也可参照使用。

## 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。

T/CCPITCSC 007—2017 外卖配送服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网约配送员 online courier**

通过移动互联网平台等,从事接收、验视客户订单,根据订单需求,按照平台智能规划路线,在一定时间内将订单物品递送至指定地点的服务人员。

注:以下简称“配送员”。

### 3.2

**无接触配送 delivery without physical touch**

经与消费者沟通将商品放置到指定位置,由消费者自行领取,减少人员直接接触的配送方式。

### 3.3

**即时通讯 instant messaging**

允许两人或多人使用网络实时的传递文字消息、文件、语音与视频交流。

## 4 服务要求

4.1 平台应具备与开展无接触配送相配套的信息功能,包括:

- 配送方式选择;
- 使用无接触配送提示;
- 备注信息栏设置;
- 即时通讯;
- 配送信息确认。

4.2 配送员应接受无接触配送服务的专项培训并通过相应考核。

4.3 配送的设施设备应满足无接触配送服务需求;可根据实际要求选择智能取餐、取货柜,无人车和无人机等智能化设备,并按要求使用。

4.4 在配送过程中宜通过设置商家安心卡和配送员安心卡实现卫生安全全过程的可视化和可追溯。

商家安心卡宜体现商品接触者(包括打包员等)的健康情况信息;配送员安心卡宜体现配送员体温、配送装备消毒情况等信息。

## 5 服务流程

### 5.1 消费者下单

消费者可在下单前直接在订单备注中选择使用无接触配送,并在备注信息中指定商品放置位置,或在配送员接单后通过联系配送员要求使用无接触配送,并指定商品放置位置。

### 5.2 配送员接单

配送员接到订单配送信息后,若消费者选择使用无接触配送,配送员应通过电话等即时通讯工具联系消费者确认商品放置位置;若消费者未选择使用无接触配送,配送员可视情况主动联系消费者,建议其使用无接触配送,同时确认商品放置位置。

### 5.3 配送员取商品

配送员应根据订单信息到指定商家取商品,确认无误后按无接触配送服务要求进行配送。

### 5.4 配送员送达

配送员应根据消费者的要求将商品放置在指定位置,通过电话告知消费者已完成配送,提示其尽快收取。具备即时通讯条件,宜拍摄包含商品并能明确商品位置信息的图片,发送图片给消费者,告知商品已完成配送,便于消费者到指定位置取商品。

### 5.5 消费者收取商品

收到配送员的送达消息后,消费者前往指定位置取商品,服务完成。  
服务流程图参见附录 A。

## 6 异常情况处理

### 6.1 商品配送中异常处理

在无接触配送中,对服务流程中的异常情况,包括但不限于商品破损、丢失、送错的,应具备相应的处理流程、机制和保障措施,由客服部门协助联系配送方确认,一旦出现商品丢失、错送等相关问题,平台宜主动协调解决赔偿问题,保障消费者、配送员和商家的多方的权益。其他商品配送中出现的异常情况应按照 T/CCPITCSC 007—2017 中的规定执行。

### 6.2 紧急事件应对

在配送过程中,如遇到小区封闭、道路阻断等突发情况,配送员应立即暂停配送,做好自身防护措施后联系站长及客服人员,根据实际情况确认终止或继续配送任务。

### 6.3 投诉处理

平台应安排客服部门在保证维护双方利益的前提下处理消费者和配送员投诉,处理完成后应根据双方反馈进行进一步改进。

## 7 服务质量控制

- 7.1 平台应建立完善的质量控制体系。包括但不限于：配送员情况监控、每日订单完成情况监控、异常数据监控、项目执行情况监控、风险控制数据监控、核心指标完成情况监控。
- 7.2 平台应对无接触配送服务流程中商品完好性、配送准时和准确性、人员服务规范性等有管控要求。
- 7.3 平台应确保配送员与消费者就服务方式达成一致。
- 7.4 平台应对配送员订单配送服务情况进行评价,并根据评价持续改进。

附录 A  
(资料性附录)  
服务流程示例

服务流程示例见图 A.1。

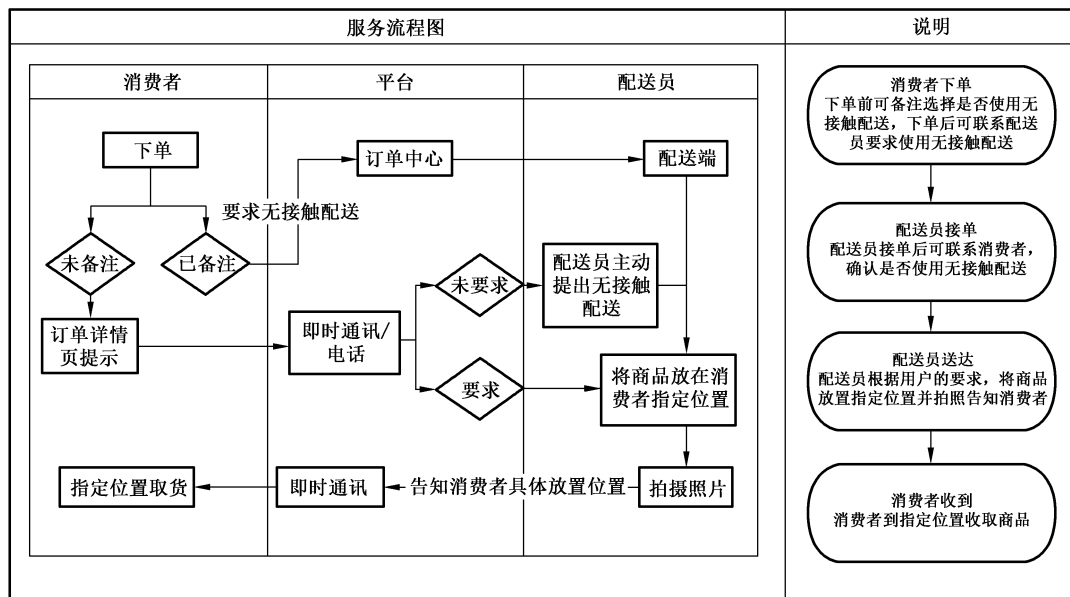


图 A.1 服务流程图



## 参 考 文 献

- [1] GB/T 31870—2015 企业质量信用报告编写指南
  - [2] T/CCA 003—2017 消毒餐饮配送箱(包)
  - [3] T/CCPITCSC 036—2019 外卖送餐服务 餐品信息描述规范
  - [4] 人力资源社会保障部办公厅 市场监管总局办公厅 统计局办公室关于发布智能制造工程技术人员等职业信息的通知(人社厅发〔2020〕17号 2020年02月25日)
-