



中华人民共和国国家标准

GB/T 39451—2020

商品无接触配送服务规范

Specification for contactless delivery service of commodities

2020-11-19 发布

2020-11-19 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出并归口。

本标准起草单位：中国商业联合会、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、湖南省市场监督管理局、山东省市场监督管理局、金拱门(中国)有限公司、深圳市幸福商城科技股份有限公司、安徽青松食品有限公司、合肥快乐通冷链物流配送有限公司、厦门银祥集团有限公司、北京市餐饮行业协会、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、山东省质量技术监督审查评价中心有限公司。

本标准主要起草人：张丽君、王莆中、陈荣凯、刘瑾、李祥波、魏巍、姚歆、张晨、韩建、刘潇潇、崔宇青、付玉、肖焯琛、魏敏、赵崔华、许云飞、黄勇、刘红、马晓鸥、安少宁、缪延晖、孔维佳、苏航、全国栋、殷文正、袁劲波、周顺骥、林松、林清、张志刚、毕玉琦。

引 言

相关机构在即时配送领域实行了“无接触配送”的服务方式,既满足了人民群众基本生活需要,又防控传染病的传播,对当前应对疫情防控常态化和满足消费者对配送服务的个性化需求,保障消费者和配送员的健康安全具有重要作用。为使更广泛的领域应用无接触配送的服务方式,经多方参与,反复研究,系统归纳,形成本标准。

商品无接触配送服务规范

1 范围

本标准规定了商品无接触配送服务的术语和定义、服务要求、服务流程、异常情况处理和服务质量控制与改进。

本标准适用于提供无接触配送服务的平台、商家的经营管理等活动,其他领域可参照使用。

本标准不适用于邮政快递收寄、投递业务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

无接触配送 **contactless delivery**

互联网平台根据消费者提出的服务需求,安排网约配送员(2.2)从商家取商品,通过无中转、点对点的配送方式,经与消费者协商一致,将商品放置到指定位置,以保持安全距离或相互不见面的形式完成商品交付的配送方式。

注:“互联网平台”以下简称“平台”。

2.2

网约配送员 **online courier**

通过互联网平台等,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,在一定时间内将商品递送至指定地点的服务人员。

注:以下简称“配送员”。

2.3

即时通信 **instant messaging**

两人或多人使用网络实时的文字消息、文件的传递,语音与视频交流。

3 服务要求

3.1 平台应具备与开展无接触配送服务相配套的信息服务功能,为消费者提供信息填写系统,包括:

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

3.2 消费者信息安全保护措施应符合相关的法律法规。

3.3 商家应有相应的无接触服务制度,包括但不限于人员、设备、措施和服务流程。

3.4 商品接触者(包括餐食制作人员、商品理货人员、打包人员、配送员等)应符合相应的健康要求,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。

3.5 平台配送的设施设备应满足无接触配送服务需求和相关安全卫生要求;宜选择智能取餐设备、取