

江苏省地方标准

DB32/T 4034—2021

快速消费品 B2B 城市配送服务规范

Service specification for B2B city distribution of FMCG

2021-05-14 发布

2021-06-14 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 原则 2

5 一般要求 3

6 服务流程及要求 4

7 信息技术要求 5

8 风险与风险防范识别 6

9 投诉处理 7

10 评价与改进..... 7

参考文献..... 8

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。

本文件由江苏省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏华商城市配送网络股份有限公司、安得智联科技股份有限公司、无锡市物流与仓储协会、无锡职业技术学院。

本文件主要起草人：戎君、滕新学、陈兰、马忠亮、刘程、吴闵君。

快速消费品 B2B 城市配送服务规范

1 范围

本文件规定了快速消费品(后简称“快消品”)B2B(business-to-business)城市配送服务规范的术语和定义、原则、一般要求、服务流程及要求、信息技术要求、风险防范、投诉处理、评价与改进。

本文件适用于提供快消品 B2B 城市配送企业,企业内部配送业务可参照使用。

本文件所涉及快消品包括包装的食品、个人卫生用品、烟草及酒类、饮料和百货等,不包括:药品中的非处方药(OTC)等特殊要求的快消品。

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 18354 物流术语

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB/T 37706 车用起重尾板安装与使用技术要求

JT/T 1313 城市配送服务规范

RB/T 304 B2B 城市配送服务认证要求

SB/T 11069 城市配送统计指标体系及绩效评估方法

道路货物运输及站场管理规定(交通运输部令 2019 年第 17 号修正版)

3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及以下术语和定义适用本文件。

3.1

快速消费品 fast moving consumer goods; FMCG

使用寿命较短,消费速度较快的消费品。

3.2

城市配送 urban distribution

在城市规划区内,根据顾客要求,对货物进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流服务活动。

3.3

配送中心 distribution center

从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织。应基本符合下列要求:

- 主要为特定客户或末端客户提供服务;
- 配送功能健全;
- 辐射范围小;
- 提供高频率、小批量、多批次配送服务。