



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2020

---

## 无接触配送服务规范

Specification for delivery service without physical touch

(征求意见稿)

2020 - XX - XX 发布

2020 - XX - XX 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.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 信息服务.....	2
5 服务流程.....	2
6 异常情况处理.....	3
7 服务质量控制.....	4

## 前 言

本标准依据国标GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准由美团点评集团提出。

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：

本标准主要起草人：

## 引 言

无接触配送服务是在全国抗击新型冠状病毒肺炎的关键时期,电子商务平台和即时配送企业为特殊时期消费安全推出了一项服务,并取得良好效果。该标准结合该服务实践中的经验,从外卖平台的信息服务、无接触配送服务流程、异常情况处置、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。同时,该标准的应用实施将有助于改变配送“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。

# 无接触配送服务规范

## 1 范围

本标准规定了即时配送服务中商品的无接触配送服务术语和定义、服务内容、服务流程、服务质量控制。

本标准适用于即时配送领域的无接触配送服务，其他配送领域也可参照使用。

## 2 规范性引用文件

T/CCPTICSC 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

**即时配送服务** instant delivery service

依托社会化库存，实现点到点、端到端即时送达的物流服务。

### 3.2 商品 goods

消费者所订购的包括但不限于餐品、饮品和其他用品等。

### 3.3

**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，如公司前台、家门口，通过减少面对面接触，保障配送员和用户在送和收商品环节的安全。

### 3.4

**配送员** courier

提供配送服务的从业人员。

注：也称为“骑手”。

### 3.5

**即时通讯** instant messaging

实时通信系统，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 信息服务

### 4.1 用户端

#### 4.1.1 自定义备注

用户在平台提交订单前，应在订单备注区域自行备注个性化的订单需求，需求将作为订单信息的一部分传递给商家、配送员。

#### 4.1.2 提示用户使用无接触配送

用户在平台成功提交订单后，配送员开始服务时，页面会通过提示区域，以文字公告的形式引导用户联系配送员使用无接触配送。

#### 4.1.3 联系配送员

用户在平台成功提交订单后，配送员开始服务时，用户可在平台使用电话、即时通讯工具与配送员取得实时联系。

### 4.2 配送端

#### 4.2.1 提供用户自定义备注信息

用户在备注信息中指定商品放置位置，平台将备注信息存储在订单中心，并作为订单信息的一部分传递到配送端，供配送员查看。

#### 4.2.2 联系用户

用户在下单过程中选择使用无接触配送时，配送员应通过电话、即时通讯联系用户确认商品放置位置；若用户在下单过程中未选择使用无接触配送，配送员应主动联系用户建议其使用无接触配送。

#### 4.2.3 告知用户送达

配送员将商品送达，放置在指定位置后，可以电话告知用户提示其尽快收取。条件具备及时通讯能力的平台，宜拍摄包含商品并能明确商品位置信息的图片，发送图片给用户，便于用户到指定位置取商品。

## 5 服务流程

### 5.1 用户下单

用户应在下单前或配送员接单后，直接在订单备注中选择或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

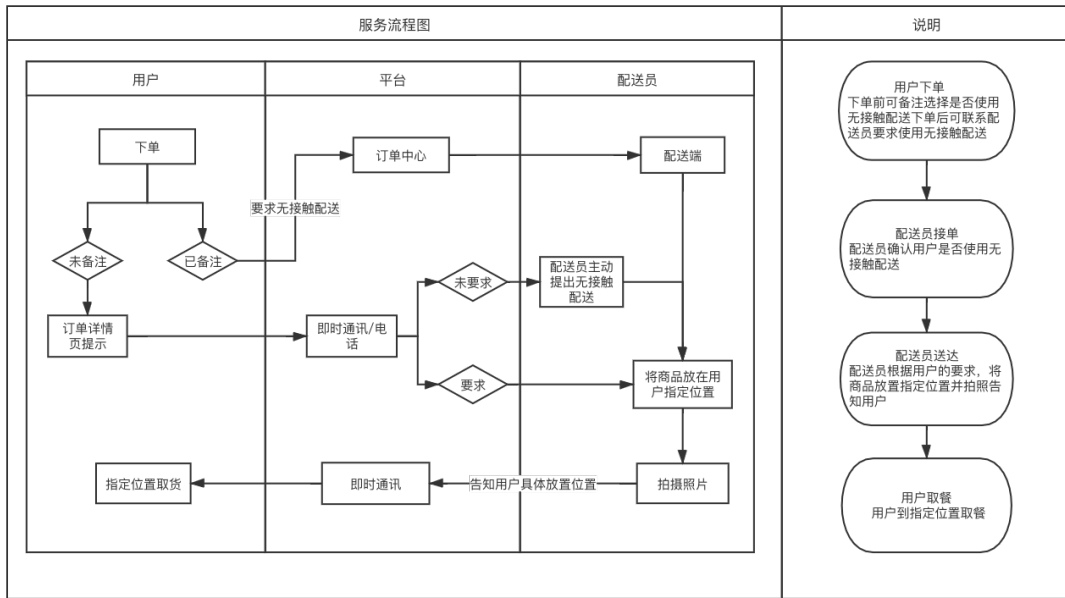
用户选择使用无接触配送，配送员与用户确认商品放置位置；若用户未选择使用无接触配送，配送员应建议用户使用无接触配送，如用户接受则与用户确认商品放置位置。

### 5.3 配送员送达

配送员根据用户的要求，将商品放置在指定位置并拍照发送给用户，告知商品已完成配送。

#### 5.4 用户取餐

收到配送员的送达消息后，用户前往指定位置取商品，服务完成。



服务流程图

### 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，因在指定位置放置商品出现异常，包括但不限于商品破损、丢失的，应具备相应的处理流程与机制，由配送员转交给客服部门进行后续流程的处理，根据实际情况为用户再次配送商品或给予用户适当补偿。

#### 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，配送员应立即停止配送，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用户和配送员投诉，处理完成后宜根据双方反馈进行进一步改进。

### 7 服务质量控制

#### 7.1 质量控制体系

配送管控部门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、突发异常数据监控、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 流程控制

应对无接触配送服务流程中商品完好性、送餐准时和准确性、人员服务规范性等有管控要求。

注：对服务流程中的异常情况，如商品丢失、商品送错等应有保障措施，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，外卖平台宜主动承担损失为用户全额退款，保障用户、骑手和商家的多方的权益。

## 7.3 服务人员行为控制

7.3.1 配送员与用户应就服务方式达成一致。配送员在接到订单后，先与用户就“无接触配送”协商一致，并确认交付的指定位置。配送员将商品送达指定位置并电话通知用户，或拍照后，通过即时通讯工具发给用户（图片中须出现商品明确位置的信息），与用户确认图片后，点击送达。

### 7.3.2 配送服务评价与改进

应对配送员每个订单服务进行评价，平台根据评价制定措施改进。



### 参考文献

- [1] GB/T 31870—2015 企业质量信用报告编写指南
  - [2] T/CCA003—2017 消毒餐饮配送箱
  - [3] T/CCPITCSC 036—2019 外卖送餐服务 餐品信息描述规范
-