

电子商务物流信息服务规范

Specification for logistics information service of e-commerce

(报批稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

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 缩略语	1
5 总体要求	2
6 物流信息系统	2
7 物流信息服务	4
8 服务评价与改进	5
附录 A（规范性） 交换内容	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。

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专利的责任。

本文件由浙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：浙江省标准化研究院、浙江省电子商务促进会、杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）、杭州英米信息技术有限公司、杭州易靓好车互联网科技有限公司、浙江省特种设备科学研究院、中国计量大学、百世物流科技（中国）有限公司、杭州嘉城物流有限公司、杭州堡森国际物流有限公司。

本文件主要起草人：余子英、梁素梅、徐梦、陈福棣、李宁、李秀娣、麻宇蓉、姜雪芳、邵炜、陈常科、江滨、蒯峰阳、蒋伟、徐梅、郎铖、刘晓明、徐航。

电子商务物流信息服务规范

1 范围

本文件规定了电子商务物流信息系统、物流信息服务、服务评价与改进等要求。
本文件适用于物流信息服务方的物流信息服务提供。
本文件不适用于跨境电子商务物流、冷链物流以及医药物流。

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 14805 用于行政、商业和运输业电子数据交换的应用级语法规则
GB/T 18354 物流术语
GB/T 18811 电子商务基本术语
GB/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
GB/T 26318 物流网络信息系统风险与防范
GB/T 35273 信息技术 个人信息安全规范
GB/T 38652 电子商务业务术语

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 18811、GB/T 38652界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物流信息服务方 logistics information service provider

提供电子商务物流信息服务的组织，包括电子商务平台经营者、物流平台（园区）以及其他物流服务提供者。

3.2

逆向物流 reverse logistics

对原材料、零部件、在制品及产成品，从购买方反向流动至销售方所在地或特定地点进行退货、换货所进行的物流活动。

[来源：GB/T 18354-2021，3.35，有修改]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

HTTP：超文本传输协议（Hyper Text Transfer Protocol）

HTTPS: HTTP 加上 TLS / SSL 协议构建的可进行加密传输、身份认证的网络协议 (Hyper Text Transfer Protocol over Secure Socket Layer)

SFTP: 安全文件传输协议 (Secure File Transfer Protocol)

FTP: 文件传输协议 (File Transfer Protocol, FTP)

SMTP: 简单邮件传输协议 (Simple Mail Transfer Protocol)

AS2: 第2号适用性标准 (Applicability Statement 2)

EDI: 电子数据交换 (Electronic Data Interchange)

RNIF: RosettaNet电子商务标准执行框架 (RosettaNet Implementation Framework)

ebXML: 用于电子商务的XML (Electronic Business using Extensible Markup Language)

XML: 可扩展标记语言 (Extensible Markup Language)

JSON: JS对象简谱 (JavaScript Object Notation)

YAML: 另一种标记语言 (YAML Ain't a Markup Language)

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

GIS: 地理信息系统 (Geographic Information System)

5 总体要求

5.1 应采用物联网、大数据、人工智能等信息技术, 建设物流服务信息系统, 并依据可追溯原则采集物流过程信息。

5.2 应提供智慧化物流信息服务, 用户可通过手机、电脑、人工电话等方式实时查询物流服务过程信息。

5.3 应建立信息安全保障体系, 并按GB/T 26318的要求进行风险评估与防范, 确保信息交换内容真实、准确与安全。

5.4 应建立物流信息服务质量评价与改进机制, 定期开展用户满意度评价, 提升物流信息服务质量。

6 物流信息系统

6.1 基本功能

6.1.1 信息采集

应支持人工录入、批量导入、接口同步、自动识别等方式采集各类信息数据。

6.1.2 信息处理

应支持信息的识别、鉴别、清洗等功能, 可设置规则过滤非法、虚假或无效信息。

6.1.3 信息存储

应根据设置的存储策略, 自动将信息数据存储于服务器。

6.1.4 信息发布

应支持发布产品或服务信息、单证信息、资讯信息以及其他相关信息的功能。

6.1.5 信息搜索

应支持多维度、智能化的信息搜索查询功能。

6.1.6 数据交换

应支持数据的自动传输、查询或转换功能。

6.1.7 业务处理

应具有电子商务物流作业的信息管理，包括货物的入库、储存、养护、分拣打包、装卸、运输、配送、签收等业务处理功能，生成并保存相关记录。

6.1.8 货物跟踪

应支持对货物当前位置、状态等进行定位和获取，实现对状态变化的动态更新。

6.1.9 逆向物流

应支持退(换)货申请、审核、反馈等逆向物流管理功能。

6.1.10 支付与结算

应支持费用结算规则设置、业务的统计、费用清单等结算功能。

6.2 拓展功能

6.2.1 应用托管

可为服务对象提供统一的业务应用系统托管等服务的功能。

6.2.2 交易撮合

可支持供求、招标、竞价等信息，实现信息的推送、匹配等服务的功能。

6.2.3 资质信用信息查询

可支持交易资质、身份认证、履约记录、信用评价等信息的查询功能。

6.2.4 用户权益保护咨询

可支持隐私权、求偿权、公平交易权等用户权益保护等在线咨询功能。

6.2.5 在线培训

可支持物流知识、平台开发、系统应用等方面的知识和在线培训功能。

6.3 接口要求

6.3.1 数据传输

应提供与物流信息服务方信息系统之间的数据传输接口，包括但不限于通信组件、安全组件、校验组件、格式转换组件和代码转译组件等。

6.3.2 传输协议

6.3.2.1 信息传输应支持多种协议，应在安全的前提下，根据实际业务需求和技术发展情况确定。包括但不限于 HTTP、HTTPS、SFTP、FTP、SMTP、AS2 等。

6.3.2.2 采用 HTTP、FTP 和 Socket (套接字) 方式传输数据时应结合对传输消息的部分或者全部内容进行加密、签名等方式进行处理。

6.3.2.3 采用 HTTPS 通信传输时在符合其本身基本规范的基础上, 应采用双向认证方式。

6.3.2.4 采用 AS2 进行数据传输时, 应采用 HTTPS 进行传输数据。

6.3.2.5 其他传输协议应符合其自身要求。

6.3.3 应答模式

6.3.3.1 应具备同步处理及异步处理功能。

6.3.3.2 应具备消息重发机制和消息备份机制。

6.3.4 数据交换

6.3.4.1 应遵循 GB/T 14805 (所有部分) 中关于信息交换的一般原则和要求。

6.3.4.2 应支持通用的电子商务标准接口规范, 包括但不限于 EDI 标准接口、RN 标准接口、ebXML 标准接口等。

6.3.4.3 应支持多种报文协议格式传输文件, 包括但不限于 XML、JSON、YAML 等。

6.3.4.4 交换内容应真实、完整、准确, 具体交换内容参见附录 A。

6.4 安全要求

6.4.1 系统应符合 GB/T 22239 中 3 级及以上信息安全技术网络安全等级保护的要求。

6.4.2 涉及个人用户姓名、电话号码和详细地址等信息的, 应符合 GB/T 35273 的要求。

7 物流信息服务

7.1 物流货物状态跟踪

7.1.1 基本要求

应至少包括货物仓储出库、货物运输、货物收货入库、货物派送、货物签收等关键节点动态信息并可实现实时动态查询。

7.1.2 仓储出库

应包括货物详细信息、仓储地址、出库时间、承运人信息、货运方式信息以及收货类型代码。

7.1.3 货物运输

7.1.3.1 运输方式

应包括承运人及载体信息、实际装运日期、预计发货日期、运输状态信息、动态变更信息, 其中状态变更信息应在物流状态变更时进行更新。

7.1.3.2 运输路线

应包括路线信息、承运人信息、中转承运人信息、状态变更、预计到达时间等, 其中状态变更信息应在物流状态变更时进行更新。宜采用电子地图形式直观展示。

7.1.3.3 收货入库

应包括收货日期、收货人信息、分拣信息、预计派送信息等。

7.1.3.4 派送

应包括派送时间、派送人员信息、派送方式、预计送达时间等。

7.1.3.5 签收

应包括签收时间、签收人员信息、状态变更信息（拒收、错收）等。

7.2 物流信息查询

7.2.1 基本要求

7.2.1.1 应将物流信息及时发布和更新，确保用户能够随时查询，从不同各终端查询的信息应确保唯一性。

7.2.1.2 信息采集的来源和内容应真实可靠，提供查询服务的系统运行应操作便捷、响应迅速稳定、用户交互友好。

7.2.1.3 用户查询获取的信息应受到有效保护，确保信息不被泄漏。

7.2.2 查询信息

7.2.2.1 查询渠道

7.2.2.1.1 确保用户可以在电脑、手机等终端随时自助查询信息，亦可通过电话查询系统联系人工客服查询信息。

7.2.2.1.2 用户查询的途径包括但不限于物流信息服务方移动端、电脑客户端、第三方移动端等。

7.2.2.1.3 查询方式包括通过快递单号（直接输入或通过扫描条形码识别）或者点击商品购买信息中的物流信息进行查询。

7.2.2.2 查询内容

7.2.2.2.1 交易产品可查询的信息包含但不限于订单创建时间、支付时间、发货时间、发票等订单信息，运输单号、运输过程变化、预计送达时间、承运商、配送节点事件、终端存储、签收状态等物流信息，退（换）货信息，逆向物流信息等。

7.2.2.2.2 信息的内容里应包含日期、时间、事件内容、相关方及其联系方式等。

7.2.2.3 呈现方式

7.2.2.3.1 信息呈现宜按照“由近及远”的原则。

7.2.2.3.2 宜呈现商品从发货地到收货地的地图信息。

7.3 增值服务

7.3.1 可面向货物的入库、上架、库容利用的最大化，以及车辆调度、货物装载、运输线路规划等业务环节，运用大数据、AI、GIS等信息化技术，提供库容的自动化运算与智能化上架提示、车辆自动调度、货物智能装载、运输线路的自动规划与优化等增值信息服务。

7.3.2 可根据用户的需求或委托，提供代办仓储以及物流代理业务等。代理业务可包括海运、陆运、空运、保险、中转、拼箱、包装、转运、订舱等。

8 服务评价与改进

- 8.1 应建立用户对物流信息系统、物流信息服务等进行反馈与评价的机制和方法，实现用户评价的记录、展示和共享。
- 8.2 应建立服务持续改进制度，定期开展用户满意度评价，并提供服务评价的渠道，包括但不限于互联网、电话、信函等形式。
- 8.3 应对用户反馈的问题进行分析，提出处理方案，处理完毕后应及时将处理结果告知用户，投诉处理时限应不超过 30 个工作日，与投诉人有特殊约定除外。

附录 A

(规范性)

交换内容

A.1 交换内容

A.1.1 采购信息

包括但不限于：编号、订单号、填制日期、采购方、供方、商品品名、规格、数量、采购人、审批人。

A.1.2 入库信息

A.1.2.1 入库信息包括但不限于：仓库信息（编码、名称）、入库订单号、商品信息（编码、序列号、物品品名、规格）、计划数量、入库数量、入库时间、保管方、存货方、仓储要求等基础信息。

A.1.2.2 入库取消信息包括但不限于：包括仓库编码、入库订单号、取消原因等基础信息。

A.1.3 养护信息

包括但不限于：货架号、物品品名、规格、入库时间、入库数量、养护要求、仓储温度、湿度、养护时间、养护人签名。

A.1.4 出库信息

A.1.4.1 出库通知信息包括但不限于：出库订单号、交货方、提货方、商品编码、商品品名、规格、出库数量、配送要求、运输方式、发货日期等基础信息。

A.1.4.2 出库取消包括但不限于：仓库编码、出库订单号取消原因等基础信息。

A.1.5 库存信息

包括但不限于：库存交货方、商品品名、规格、数量、可用库存、库存状态、库存时长等基础信息。

A.1.6 退（换）货信息

包括但不限于：物品品名、规格、数量、退（换）货原因、其他具有唯一性的识别码。

A.1.7 运输托运信息

包括但不限于：单证标题、托运日期、托运编号、发货方、收货方、承运方、商品名称、规格、包装、件数、重量（kg）、体积（m³）、保价、总件数、总重量（kg）、总体积（m³）、费用、提货方式、托运人签名、承运人签名。

A.1.8 运输装运信息

包括但不限于：单证标题、装运日期、装运单编号、托运方、收货方、承运方、商品品名、规格、包装、件数、重量（kg）、体积（m³）、订货数量、实发数量、托运人签名、承运人签名、用户签收。

A.1.9 运输回单信息

包括但不限于：单证标题、回单日期、回单编号、托运方、收货方、承运方、商品品名、规格、包装、件数、重量（kg）、体积（m³）、订货数量、实发数量、备注、承运人签名、用户签收。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国个人信息保护法》
 - [2] 《中华人民共和国电子商务法》
 - [3] 《网络交易监督管理办法》（2021年3月15日国家市场监督管理总局）
 - [4] GB/T 17184 船图 积载图报文
 - [5] GB/T 17231 订购单报文
 - [6] GB/T 17232 收货通知报文
 - [7] JT/T 726 集装箱多式联运电子数据交换基于XML的舱单报文
 - [8] GB/T 40043 快递服务与电子商务信息交换规范
 - [9] GB/T 40044 快递服务制造业仓配信息交换规范
 - [10] GB/T 39461 国际物流信息系统数据接口
 - [11] GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
 - [12] GB/T 31526 电子商务服务质量评价与等级划分
 - [13] GB/T 37401 电子商务平台服务保障技术要求
 - [14] GB/T 23831 物流信息分类与代码
 - [15] GB/T 19680 物流企业分类与评估指标
 - [16] SB/T 11132 电子商务物流服务规范
 - [17] GB/T 37503 物流公共信息平台服务质量要求与测评
 - [18] GB/T 40480 物流追溯信息管理要求
 - [19] GB/T 40208 物流信息资源核心元数据
 - [20] GB/T 29184 物流单证分类与编码
 - [21] GB/T 22263.2 物流公共信息平台应用开发指南 第2部分:体系架构
 - [22] SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
-