ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS 点击此处添加 CCS 号

T/SDAS

山 东 标 准 化 团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

电子商务物流园区（基地）建设与经营服务规范

Construction and operation service specification of e-commerce logistics park (base)

草案版次选择

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。

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

山东标准化协会 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　规划与建设 1
4.1　基本要求 1
4.2　选址 1
4.3　基础设施 2
4.4　物流设施 2
4.5　道路交通 2
4.6　信息化建设 2
5　服务提供 2
5.1　电子商务物流服务 2
5.2　增值服务 3
5.3　信息服务 3
5.4　配套服务 3
6　经营规范 3
6.1　运营主体 3
6.2　服务质量控制 3
7　建设评估 3

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电子商务物流园区（基地）建设与经营服务规范

1 范围

本文件规定了电子商务物流园区（基地）建设与经营服务的规划与建设、服务提供、经营规范和建设评估。

本文件适用于电子商务物流园区（基地）的建设与经营服务。

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 21334-2017 物流园区分类与规划基本要求

GB/T 30334-2013 物流园区服务规范及评估指标

SB/T 11132-2015 电子商务物流服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务物流

为电子商务提供运输、存储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、代收货款、信息处理、退换货等服务的活动。

[来源：SB/T 11132-2015，3.1]

3.2

电子商务物流园区

聚焦电子商务、物流、快递及相关企业，并为其提供电子商务运营和物流服务要素的具有产业集聚发展效应的产业园区。

4 规划与建设

4.1 基本要求

4.1.1 编制符合所在地城市功能总体规划、土地利用规划、交通设施规划及电子商务、物流产业发展规划。

4.1.2 规划建设前应进行可行性评估，包括环境、交通、市场需求、功能定位、投资回报等主要内容，鼓励园区之间错位协同发展，避免重复建设，造成资源浪费。

4.1.3 园区建设符合国家工程建设规定要求，并通过消防等部门验收。

4.1.4 园区功能区的设置兼顾电子商务与物流的需求，应至少包括办公区、设施设备配套区、公共配套区、生活配套区。

4.1.5 应遵循科学规划、合理布局、统一管理、有序开发的原则，避免盲目投资和重复建设。

4.2 选址

4.2.1 应靠近交通主干道出入口，靠近货运枢纽，宜满足铁路、高速公路、航空、水运等多式联运的条件。

4.2.2 应辐射较广的电子商务经济活动区域。

4.2.3 应考虑温度、风力、降水、无霜期、冻土深度等气象条件。

4.2.4　应具备数量充足、素质较高的劳动力条件。

4.3　基础设施

4.3.1　应配套规划建设与园区产业发展相适应的电力、通讯、给排水、消防等基础设施，应与城市的基础设施相衔接。
4.3.2　应规划满足园区正常经营活动的电力设施、燃气设施、基础设施的地下管线铺设以及消防设施和防汛除涝设施。
4.3.3　应规划建设为满足入驻企业进驻条件，具备政务、商务、生活服务设施。

4.4　物流设施

4.4.1　应规划建设满足货物运输、存储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、代收货款、信息处理、退换货等需要，并符合国家法律法规及标准规定的物资设施。
4.4.2　应根据园区定位、服务功能、货物吞吐量、商品流通规模、确定物流设施的布局和建设规模。
4.4.3　宜规划满足农产品电子商务、冷链物流等需要的物流设施。

4.5　道路交通

4.5.1　应满足车辆进入及安全行驶的需要，并符合国家道路规划设计标准。
4.5.2　应根据政策规定、园区定位、规划园区的主要道路、次要道路和支路。
4.5.3　货物运输道路与生活工作道路应分开建设。
4.5.4　应有清晰有序的道路交通标志。
4.5.5　应规划建设相应的停车场。

4.6　信息化建设

4.6.1　应规划建设具有基础通讯设施和信息交换、电子服务功能的基础信息化设施。
4.6.2　应规划建设公共信息平台，具有对外宣传、电子政务、电子商务、数据统计、辅助决策等增值服务功能。
4.6.3　应提供与政府或行业的物流公共信息平台对接的接口，信息互联，配合政府或行业组织的数据统计等。
4.6.4　应配备保护网络安全和预防网络安全的软硬件设备。

5　服务提供

5.1　电子商务物流服务

5.1.1　仓储作业

应提供商品入库、货物接收、货物加工、货物入库等入库服务，货物盘点等库存管理以及拣货、验货、封装、发运等出库服务。

5.1.2　中转业务

应提供中转作业服务。

5.1.3　运输作业

应提供运输作业服务，包括货物装卸、品类核对、异常处理等服务。

5.1.4　配送业务

应与共同配送企业签订协议，约定配送时效、货物保管、信息安全等方面的权利与义务。

5.1.5　流通加工

应提供包装、分割、计量、分拣、刷标志、栓标签、组装等服务。

5.1.6　退换货服务

应提供收取退货、返仓入库、异常处理等退换货服务。

5.2 增值服务

5.2.1 宜提供仓单质押、提单质押、垫付货款、代理采购、代收货款、保理等金融物流服务。
5.2.2 宜提供贸易代理、保税、综合物流与供应链解决方案、保价运输等服务。

5.3 信息服务

5.3.1 应建立完善的信息管理系统，包括订单管理、状态查询、财务管理、仓储管理、运营管理、客户投诉等功能。
5.3.2 应制定相关数据信息管理制度与安全管理规范，确保客户数据信息的安全。
5.3.3 信息服务系统宜与供应链上下游的信息系统对接，实现数据实时交换与共享。

5.4 配套服务

5.4.1 设备维修

应提供装卸搬运设备、运输车辆等的维修服务。

5.4.2 设备租赁

应提供不同尺寸、型号的叉车、托盘、货架、运营车辆等物流设备租赁的服务。

5.4.3 充电

应提供叉车、车辆的充电服务。

5.4.4 商务及生活文化服务

应提供办公、生活、商务等服务。

5.4.5 物业服务

应提供安保、保洁、绿化和设施日常维护等物业服务。

6 经营规范

6.1 运营主体

6.1.1 应有在市场监管部门注册登记的企业法人资质。
6.1.2 应有完善的机构设置，招商、行政、物业、财务、信息化等管理机制健全。

6.2 服务质量控制

6.2.1 应有明确的行政管理机构和经营管理机制。
6.2.2 应有明确的服务内容、服务流程、服务标准、服务机构、服务费用及服务管理办法等。
6.2.3 应有明确的设施、设备管理机构、使用流程、维护维修规定等。
6.2.4 应有完善的服务质量评价管理办法、意见反馈与服务改进机制，有完善的客户投诉处理机制和管理部门。
6.2.5 应有完善的消防安全管理、应急安全管理、设备安全管理、易燃易爆品安全存放、治安管理、网络安全管理、信息安全管理、卫生安全等制度。
6.2.6 应有完善的景观设施管理、园区卫生保洁、绿化养护、污水处理、噪音控制、门牌广告管理等制度。

7 建设评估

应创建符合电子商务物流园的评估表、以对园区进行评价与改进。