



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 42500—2023

## 即时配送服务规范

Specification for on-demand delivery service

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
4.1 平台 .....	2
4.2 配送员 .....	2
5 服务流程 .....	2
5.1 订单创建 .....	2
5.2 订单响应 .....	3
5.3 订单分配 .....	3
5.4 订单履行配送 .....	3
5.5 订单完成 .....	3
6 服务设备与配置 .....	4
6.1 配送车辆 .....	4
6.2 配送箱(包) .....	4
6.3 头盔 .....	4
7 服务评价与改进 .....	4
7.1 服务评价 .....	4
7.2 服务改进 .....	4
附录 A (资料性) 即时配送服务评价指标计算方法 .....	5
参考文献 .....	7

## 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。

本文件由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会、上海三快智送科技有限公司、广西师范大学、北京同城必应科技有限公司、拉扎斯网络科技(上海)有限公司、达疆网络科技(上海)有限公司、郑州时空隧道信息技术有限公司、浙江丹鸟物流科技有限公司、北京嘀嘀无限科技发展有限公司、好活(昆山)网络科技有限公司、圆通速递有限公司、深圳市顺丰同城物流有限公司、多点生活(中国)网络科技有限公司、昆山新动力科技创新研究院、薪宝信息科技(广州)有限公司、罗戈(深圳)供应链管理有限公司。

本文件主要起草人：万莹、魏巍、刘超、韩鑒、朱江、沈建锋、陈治平、王一凡、胡成、李晟、蒙志明、潘永刚、肖潇。

# 即时配送服务规范

## 1 范围

本文件规定了即时配送服务的基本要求以及服务流程、服务设备与配置、服务评价与改进的要求。

本文件适用于即时配送服务的运作和管理。

本文件不适用于同城网约货运和生鲜末端配送的运作和管理。

## 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 811 摩托车乘员头盔

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 17761 电动自行车安全技术规范

GB/T 18354 物流术语

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **即时配送服务 on-demand delivery service**

根据用户要求即刻响应,在用户可接受的最短时间或约定时间内,无中转、点对点送达的服务。

注:即时配送服务主要通过电动自行车、摩托车、轻便摩托车等两轮交通工具开展服务。

### 3.2

#### **即时配送平台企业 on-demand delivery platform enterprises**

##### **平台**

以互联网技术为依托,为即时配送服务参与者提供即时配送信息、交易撮合、即时配送服务与管理的法人组织。

### 3.3

#### **即时配送服务用户 consignee and consigner**

即时配送服务订单的下单人、发货人、收货人。

### 3.4

#### **即时配送员 delivery person**

##### **配送员**

在平台注册并经审核通过,按照订单要求开展配送服务的人员。