



# 中华人民共和国物流行业标准

WB/T 1083—2018

---

## 家电物流配送服务要求

Distribution service requirements for household electrical appliances logistics

2018-07-16 发布

2018-08-01 实施

---

中华人民共和国国家发展和改革委员会 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 基本要求 .....	1
5 服务流程 .....	1
6 实施保障 .....	2
7 服务质量 .....	3

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)归口。

本标准起草单位:深圳速必达商务服务有限公司、国美电器有限公司、广东省标准化研究院、芜湖安得物流有限公司、广东外语外贸大学、佛山市技术标准研究院、广东志高空调有限公司。

本标准主要起草人:李江虹、胡蕙、彭兆红、姜还发、桂程飞、尹志国、吴光华、张琳、罗熙鸣、耿靖松、覃耀青、詹昌四、李叶欣、黄娟。

# 家电物流配送服务要求

## 1 范围

本标准规定了家电物流配送服务的基本要求、服务流程、实施保障和服务质量的要求。  
本标准适用于家电物流配送服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 33446—2016 家电物流服务通用要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 33446—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **暂收 temporary receipt**

收货人按约定暂时收下货物,待与有关方面沟通后再确定是否签收或退换货物的活动。

### 3.2

#### **暂存 temporary storage**

在收货人不能按约定时间签收货物等情况下,由送货人暂时保管货物的活动。

### 3.3

#### **无效签收 invalid sign**

收货人没有按照约定的有效签收模式签收货物的活动。

## 4 基本要求

家电物流配送服务应符合 GB/T 33446—2016 第 4 章的规定。

## 5 服务流程

### 5.1 订单确认

应符合 GB/T 33446—2016 中 5.1 的规定。

### 5.2 方案制定

5.2.1 应根据客户要求,综合考虑时间、成本、里程、装载量、作业效率等,确定配送方案。

5.2.2 配送方案宜包括: