

ICS XX. XXX  
Y XX

SPEMF

团 体 标 准

T/SPEMF 000X-2020

国际快递物流与信息服务

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市卓越绩效管理促进会 发布



## 目 次

前 言 .....	II
引 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 服务环节 .....	3
6 服务质量的监督管理 .....	5

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则进行起草。

本标准由深圳市卓越绩效管理促进会（深圳标准认证联盟秘书处）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

## 引 言

《国际快递物流与信息服务》基于升蓝物流自行研发的信息化平台,将物流过程中的包装、储存、运输、检验、流通加工、财务、报关、客服等过程全流程信息化。本标准规定了国际快递物流服务的基本要求、服务环节、信息化支持、服务质量监督等内容,使传统的物流行业在信息化的条件下更加快捷、精准、安全、高效。

# 国际快递物流与信息服务

## 1 范围

本文件规范了国际快递物流服务过程中的询价服务、订单托运、仓储管理、便捷支付、清关交仓、国际送达、客服跟踪等，以及全过程的信息服务支持。使传统的国际快递物流行业在信息化的条件下更加快捷、精准、安全、高效。

## 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，仅所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 37503 物流公共信息平台服务质量要求与测评

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 国际快递物流

国际快递是指在两个或两个以上国家（或地区）之间所进行的快递、物流业务。国家与国家（或地区）传递信函、商业文件及物品的递送业务，即是通过国家之间的边境口岸和海关对快件进行检验放行的运送方式。国际快件到达目的国家之后，需要在目的国进行再次转运，才能将快件送达最终目的地。

### 3.2

#### 国际快递管理平台（以下简称平台或系统）

是由货物的包装、储存、运输、检验、流通加工、财务、报关和其前后的整理、再包装以及国际配送等子系统组成。其中，储存和运输子系统是物流的两大支柱。国际物流通过货物的储存和运输，实现其自身的时间和空间效益，满足国际贸易活动和跨国公司经营的要求。

### 3.3

#### 货物跟踪

指物流运输企业利用条码和 EDI 技术及时获取有关货物运输状态的信息（如货物品种、数量、货物在途情况、交货期间、发货地和到达地、货物的货主、送货责任车辆和人员等），提高物流运输服务的方法。

## 4 基本要求

### 4.1 基本原则

- a) 贯彻以客户为中心的服务理念;
- b) 遵守国家和地方的各项规章制度;
- c) 满足安全性、时效性要求;

注 1: 安全性是指服务过程中应以产品的保质为原则, 应尽量确保人员、货物、设施设备以及客户信息的安全;

注 2: 时效性是指服务过程中应满足时效性要求, 各个环节的操作应在规定的时间内完成, 保证产品质量。

- d) 服务过程中要求操作规范, 严格按照相关技术标准与企业操作规范进行操作;
- e) 整个服务过程被信息化贯穿覆盖, 紧密交互、相辅相成;
- f) 应树立节能环保的理念。

#### 4.2 组织要求

- a) 组织应具有相应的设备, 合理安排作业流程, 建立完善的服务监督体系和信息化系统;
- b) 应建立较为详细的操作规范及作业标准, 以及服务过程与信息化的交互标准等;
- c) 组织宜具有满足企业服务水平的计算机网络和物流信息化操作系统。

#### 4.3 人员要求

- a) 应有操作人员和管理人员的培训计划, 并对培训有效性和充分性定期进行评估;
- b) 服务从业人员应文明、礼貌、认真、爱护等, 并具备基本道德素养、诚实信用并具有有效沟通能力;
- c) 工作时应严肃认真, 爱护的投送货物, 应保证货物安全、准确、及时的送达到收件人。遇雨季或其他恶劣天气投送时, 应配备、携带相应的避雨、防风等器具, 以保护投送货物不被雨淋、丢失或损坏等;
- d) 现场操作人员统一工作服, 在指定区域规范作业。

#### 4.4 设备要求

##### 4.4.1 运输设备

道路运输: 承运车辆需具备物流运输的相关资质, 以及 GPS 定位装置。

中港运输: 除具备国家及深圳政府规定的运输资质外, 还需香港运输资质。

##### 4.4.2 货物验收

货物验收需具备与信息化交互的扫描和测量工具、以及货物识别和安全检查设备, 如下:

- a) 手持 PDA: 满足数据交互及扫码功能。
- b) 测量工具: 应定期校准, 保证准确性。
- c) 安检机: 具备彩显功能, 具备准确识别功能。

##### 4.4.3 仓储系统

仓储系统需具备传送装置、分拣系统、装卸设备、PDA 终端、打印设备、货架、托盘等, 具体根据企业规模和业务类型而确定。

- a) 叉车: 数量应满足场内搬运需求。
- b) 传送装置: 应满足收、出货的需求而配置。
- c) 分拣系统: 应根据规模、业务类型等需求, 再结合传送装置、货架、其他工具等综合考虑而配置。

- d) 打印设备：应根据交仓、内部等交互需求而配置。
- e) 货架、托盘：应满足仓储的货物吞吐运作需求。

#### 4.5 场地要求

- a) 仓库具备防盗、采光、通风、牢固、自动报警等功能；
- b) 必须具备基本的消防设施，如：消防栓、消防水池、灭火器，无消防设施的原则上不租；
- c) 库区内及仓库顶须有避雷装置且可靠接地；
- d) 仓库不宜选择在存放易燃易爆物品场所的附近（例如加油站、化工厂）。

#### 4.6 信息服务要求

- a) 宜采用综合型物流公共信息平台，利用现代的物流信息技术以及物流管理信息系统，满足客户的信息资讯、资源配置和交易的需求。主要信息服务过程包括但不限于：询价服务、订单托运、仓储管理、便捷支付、清关交仓、国际送达、客服跟踪等功能；
- b) 信息系统需具备系统推送或以其他线上方式的服务，以便能提供基本信息以及接受信息的能力；
- c) 应做好信息平台的维护工作，确保物流及配送信息的准确性、有效性、可追溯性；
- d) 应有信息系统的安全防护能力，防止客户信息的泄漏及不正当使用；
- e) 信息服务指导性的指标：响应时间(RT) 3000；每秒点击次数(HTS) >2000；每秒事务数(TPS) >500；并发用户数(VU) >300；错误率(FR) <0.06%。

### 5 服务环节

#### 5.1 询价服务

5.1.1 价格设定时根据不同的服务分别在操作系统制定各类个性化的运费以及附加费用，且关联并明确不同报价对货物托运的要求，利用价格差异化去匹配相适用的客户群。

5.1.2 结合时代主流的在线会话沟通方式，及自有业务特性和内部运作体系，搭建合适的询价服务系统。

5.1.3 客户通过在线方式，从企业网站、以及移动端的微信公众号、小程序等查询最新的运费以及附加费，可便捷多样的选择适合的服务及交货标准。

#### 5.2 订单托运

##### 5.2.1 收货管理

收货操作员核实托运的客、货信息后，通过扫码、人工输入等方式将信息录入系统，其信息包含但不限于运输方式/国家/城市/邮编/货物件数/重量/尺寸/申报价值/特殊信息等内容。最后货物放至传送装置，进入查验环节。收录信息后，系统自动通过短信，微信公众号方式推送反馈至客户相关人员。

##### 5.2.2 查货管理

查货操作员，按“5个%”的要求进行货物查验，确保货物符合相应的托运规则。因规则多样性，系统按照货物属性自动分配托运服务，并根据其要求确定并提示操作员需查验的产品内容。查货完成后依据仓储分拣需求进行分类摆放。

注：“5个%”，即百分百开箱查验、百分百实名登记、百分百数据对接、百分百视频覆盖、百分百过机安检。

### 5.2.3 制单管理

收货完成后，将相关货物单据扫描录入系统，确保条码信息与货物单据信息相符。平台根据既定优先级自动进行制单工作分配。制单过程中发现问题时，需在系统中做好标识。系统自动通过短信、微信公众号方式及时通知客户

## 5.3 仓储管理

### 5.3.1 分拣管理

分拣管理模式的选取应根据仓储场地、设备设施、业务类型、操作模式等综合考虑，再结合信息化实现分区、定位，及扫码等功能，完成分拣存放。

### 5.3.2 标签管理

操作员通过待作业看板指引去提取每件货物，手持 PDA 扫码，系统自动打印标准的物流标签，在货物外包装上完成物流标签的张贴作业（本作业过程下文简称“贴单”），整套过程必须确保标签单号、包装单号、运单单号三者保持一致。逐一完成贴单，最后按照货物属性不同进行分门别类的堆码，防止串货。

注：串货，是指货物原始的托运单号、外包装单号，在转换成承运服务商的标准单时，出现单号等信息不一致的情况。

## 5.4 集装运输

### 5.4.1 集装单元

集装单元：已完成贴单货物，按线路、交货时间等分类规则，进行货物扫码拣选和码盘作业，以托盘等方式实现同分类属性的货物集装。集装单元的堆码原则：大不压小，重不压轻、同票集装等

### 5.4.2 装卸出货

装卸出货：将同一运输线路的集装单元装车。装卸过程需轻拿轻放，严格按照纸箱外包装标识作业。装车物品均衡分布，防止偏重。装车原则：先缓后急，先大单后小单，同票同车等。

### 5.4.3 线路运输

线路运输：运输途中，严格按照计划路线行驶。车内布置GPS监控，保证车辆时时处于监控下。对运输中出现物品散落、损坏、捆绑不牢等情况，及时采取措施，对物品加以整理，必要时更换车辆，同时加以备注登记。

## 5.5 便捷支付

货物交接和查验完成后，通过综合费用计算评估成本，自动匹配最低价及账号的限制性等要求。客户在平台中可直接通过移动设备进行微信支付，付款，系统自动完成放货。

## 5.6 清关交仓

5.6.1 报关：报关员将货物按照一般贸易或快递的进出口模式完成通关申报。

5.6.2 交仓：按照客户指定的委托承运商，完成货物的清关手续，及交付至承运商的转运地点的运输过程。

## 5.7 国际送达

5.7.1 货物经转交到承运商后，采用对接承运商 API 方式，将转运信息同步至平台；承运商完成派送后，通过 API 将签收凭证同步至平台，供客户对物流信息资讯的查阅以及下载。

5.7.2 客户通过企业网站、微信公众号、小程序，可以实时查询转运轨迹。如出现例外轨迹信息时，平台主动将例外轨迹信息以短信、微信公众号、邮件等形式推送至客户。

## 5.8 客服跟踪

客服专员通过系统的 PC 端、微信公众号、小程序、移动浏览器等，向客户提供实时在线的客户服务，系统根据当前货物的状态将信息分配到对应的客服岗位。除系统自动分配客服外，客户也可以根据自己的需要选择部门来进行咨询。

顾客输入货物的运单号码，可及时查看此货物状态的信息。查询作业简便迅速，信息及时准确。货物跟踪率应达到 100%，跟踪准确率应达到 99%。

## 6 服务质量的监督管理

### 6.1 基本原则

6.1.1 应确立以客户为中心的服务原则，在国际快递物流服务提供过程中，保证优良的服务质量。

6.1.2 应建立完善的质量管理、质量监督体系和健全的持续改进系统。

6.1.3 应坚持服务管理程序化、服务操作规范化。在服务过程中严格执行各项相关规定。

### 6.2 质量监督

6.2.1 应建立有效的服务质量检查、考核机制，定期对服务质量进行检查评价。

6.2.2 服务项目应接受客户监督，并给客户提供方便、可靠的监督、投诉渠道。

6.2.3 应接受和配合行政管理部门和行业管理部门对服务质量的监督、检查。

6.2.4 应采取多种方式征求、收集客户对服务质量的意见和反映，对客户意见和反映及客户投诉应有详细记录。

### 6.3 服务改进

6.3.1 应定期对服务质量进行监督检查，并根据检查结果、客户满意度测量和客户投诉情况对服务质量进行评价和分析，发现问题应查明原因并采取纠正和预防措施，及时改进。

6.3.2 应有健全的投诉处理制度。对客户投诉应在承诺的期限内处理，并将处理结果及时反馈给投诉者。

6.3.3 投诉处理过程和结果应有完整的记录，并提供投诉的进度查询。

6.3.4 相关业务指标：客户投诉率 0.05%；问题件响应时间：平台 15 分钟、电话 3 分钟；投诉记录保留时间 3 年。