

SPEMF

团 体 标 准

T/SPEMF 0022-2021

国际快递物流与信息服务

International Express Logistics and Information Services

2021-04-12 发布

2021-04-12 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	2
5 服务环节	5
6 服务质量的监督管理	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》的规则起草。

本文件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。

本文件起草单位：深圳市升蓝物流有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会、深圳均辉华惠国际货运有限公司、深圳市秀驿国际物流有限公司、深圳市原飞航物流有限公司、深圳市旭智鹏技术开发有限公司。

本文件主要起草人：肖伸雄、李富贵、胡鑫、张增英、王莹、王梦楨、肖伸沛、许植伟、刘文龙、魏文梅、肖雪容。

本文件为首次发布。

引 言

《国际快递物流与信息服务》基于国际快递管理信息化平台，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

《禁寄物品指导目录及处理办法（试行）》

《邮政业寄递安全监督管理办法》

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

国际快递物流 International Express Logistics

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） International Express Management Platform

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 Cargo tracking

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

- 4.1.1 贯彻以客户为中心的服务理念。
- 4.1.2 遵守国家和地方的各项规章制度。
- 4.1.3 满足安全性、时效性要求。
- 4.1.4 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。
- 4.1.5 整个服务过程被信息化贯穿覆盖，紧密交互、相辅相成。
- 4.1.6 应树立节能环保的理念。

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。

4.2 组织要求

- 4.2.1 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。
- 4.2.2 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。
- 4.2.3 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。
- 4.2.4 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。操作人员必须保障必要的培训时间，包括岗前培训、日常培训和专项培训，具体培训内容如下：

a) 岗前培训包括熟悉有关法律法规，掌握验视方法以及相关知识，掌握《禁寄物品指导目录及处理办法（试行）》及实际处理办法等内容；

b) 日常培训包括学习寄递物品安全监管的相关文件，不断强化执行验视制度的重要性；强化禁寄和限寄物品的识别能力，提升识别手段等内容；

c) 专项培训包括针对各种曲型的验视事件进行分析梳理，对验视的相关事件进行通报，对内加强警示教育，对外加强构建和谐收寄验视关系等内容。

4.3 人员要求

4.3.1 系统操作人员

a) 操作人员取得系统账号和初始密码后应当立即修改密码，密码长度必须满足密码强度要求，并且每3个月至少更换一次；

b) 禁止把本人账号借给其他人使用，如有违反，根据造成的损失追究当事人相应责任；

c) 严格遵守保密制度，禁止私自拷贝计算机内的数据给非本单位人员使用；

d) 发现计算机及相关设备异常时，应及时通知网络管理员；

e) 采用国家许可的正版防病毒软件并及时更新软件版本以及病毒库；

f) 应有较强的病毒防范意识，定期进行病毒检测。发现病毒立即处理，不能处理应立即通知网络管理员；

g) 任何个人不得擅自在计算机上安装来历不明和未经病毒检测的软件；

h) 远程通信传送的程序或数据（如电子邮件），必须经过检测确认无病毒后方可使用；

i) 在定有密级的电脑上，专人专用，不允许使用上网功能；

j) 取得信息化与工业化管理体系证书、等保3级。

4.3.2 客服人员

a) 查询员必须注得礼仪举止文明，电话必须使用“您好！”“请问有什么事可以帮您吗？”等文明语言。语音轻柔、热情，以最短的时间了解对方的咨询内容及及时回复客户所需的信息。公司将随时进行抽查，如未达到要求，第一次批评，第二次警告，第三次处罚，第四次不改正建议给予停职处理；

b) 查询员必须熟悉公司的运作流程和网络服务范围，对客户、本网络同事或同行公司查询人员应做到有求必应、热情服务，处理问题周全周到，“要有帮助别人等于帮助自己的心态”，能处理的问题及时处理，并回报处理结果，不能及时处理应向对方说明原因；

c) 查询员每天上班第一时间打开电脑，登陆系统和网部上的内务系统，检查货仓是否有留仓件和问题件，做好详细记录并及时通知对方，待回复后第一时间做出处理；

d) 查询员在发现问题件或业务员告知问题件应在第一时间将问题件原因输入电脑，由寄件方提供解决的方法，如未及时将问题件原因输入电脑，视作延迟派送处罚；

e) 查询员接到寄出快件有问题时，应在第一时间与客户或取件业务员联系，查出原因，将解决办法输入电脑；

f) 查询员在处理转退件时，一定要在交接表上注明转退件的单号，转退的日期原因，自留一份交接表备查；

g) 查签收，一般情况下可在系统互相查签收，在查询无结果的情况下，可致电中心查询，仔细了解过程，结合中心资料查询对方、查询到签收结果后应立即回复。

4.3.3 服务人员

a) 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；

b) 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。

4.3.4 现场操作人员

现场操作人员需统一工作服，在指定区域规范作业。

4.4 设备要求

4.4.1 承运车辆

——道路运输：承运车辆需具备物流运输的相关资质(中华人民共和国道路运输许可证，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（香港的封闭道路通行证）。

4.4.2 货物验收设备

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 收寄设备

a) 收货前端要求配备相关硬件设备，如收货台秤、地磅、测量工具、X光机、收货前端电脑、手持PAD扫描设备、余额显示平台等；

b) 对软件平台的要求：可采购或自行开发平台软件（集成OA信息化办公平台、ERP系统、OMS订单管理系统建设、HR人资系统、呼叫中心系统、CRM客户关系系统）等功能；

c) 对网络的要求：100M光纤专线接入，云服务器，数据库服务器。

4.4.4 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，具体如下：

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%。

4.7 收寄要求

4.7.1 总则

严格执行快递寄递“5个%”。收寄验视是法律赋予寄递企业的权利和义务，由快递操作员具体实施，业务员或其他办理快件收寄递人员都必须严格执行，所有业务员和操作人员必须学习掌握《禁寄物品指导目录及处理办法（执行）》。

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。

4.7.2 收寄安全要求

按照《邮政业寄递安全监督管理办法》，以“谁经营、谁负责，谁管理、谁负责，谁揽收、谁负责”原则，切实加强安全管理，严把收寄关，积极配合邮政管理、国家安全、公安等部门的安全监管工作，为有关部门的执法检查提供便利条件。发现利用寄递渠道从事违法犯罪活动的，要立即报告当地邮政管理、国家安全、公安等部门并协助处理。具体要求如下：

- a) 客户拒绝开箱检查的，一律禁止收寄；
- b) 在非固定地址（如路边、餐厅、酒店、商店门口、汽车站、火车站等）客户要求收取的快件，着重加强验视；
- c) 到营业网点上门寄件的，必须开箱检查；
- d) 在散单陌生客户处（新地址）收取的快件，必须开箱检查并要求客户出示身份证或驾驶证，在发件人签名处注明证件号码且需客户本人签名；
- e) 托寄物性质难以辨别的，模棱两可的，品名和用途不明的（如机电装置、粉末、不明金属、装有不明气体或液体的密闭装置等），应要求客户提供相关部门，安全证明进行明确，对于不能确认能否收寄的物品，一律不予收取。

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

5.2.1.1 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。

5.2.1.2 指导客户填写面单（但不能代替），面单信息应全面、真实、正确、详细，所寄同样物品数量一件以上或散装物品，必须填写数量、重量，贵重物品如外表有损坏，应特别注明。

5.2.1.3 对贵重性物品，应提醒客户保价（或保险）寄递。

5.2.1.4 对外包装不能保障物品安全的，提醒客户更换包装。

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。

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。

5.2.4 货物管理

5.2.4.1 货物装载

- a) 货物要堆码整齐，捆扎牢固，关好车门，不超宽、超高、超重，保证运输全过程安全；
- b) 装载时防止货物混杂、撒漏、破损；
- c) 整批货物装载完毕后，敞蓬车辆如需遮蓬布时必须严密， 绑扎牢固，关好车门，严防车辆行驶途中松动和甩物伤人；
- d) 装载时，司机严禁离开现场。

5.2.4.2 货物运输

- a) 在运货过程中严格遵守交通规则，严禁盲目开车、超速驾驶，要确保货物及驾驶员本人的安全，防止货物在运输过程中发生散落或丢失的情况；
- b) 行车过程中注意行车安全，文明礼让，防止因为违规或违章行驶发生交通事故，延误交货时间；
- c) 为有效防止客户快递在运输过程中被雨淋湿，要求快递外包装使用防水袋，运送车辆配备密封车厢，快递员须配备必要雨具。

5.2.4.3 货物卸载

- a) 当到达货物的目的地时，观察和选择最佳的停车位置；
- b) 当车辆停稳熄火后方可卸货；
- c) 卸货时注意货车周围的行人安全；
- d) 与收货人(收货单位)核对货物后返回；
- e) 卸载时，司机严禁离开现场。

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

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

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

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，付款后，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 参照 GB/T 37503 规定的要求进行服务质量的监督管理。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 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id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id的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，并应提供投诉的进度查询。
 - 6.3.4 相关业务指标：
 - a) 客户投诉率 0.05%；
 - b) 问题件响应时间：平台 15 分钟、电话 3 分钟；
 - c) 投诉记录保留时间 3 年。
-