

ICS 03.080
A 16
备案号: 52331—2016



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11132—2015

电子商务物流服务规范

Specification on logistics services of electronic commerce

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

中华人民共和国商务部 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 总则	1
5 服务能力	2
5.1 经营场所	2
5.2 设施设备配置	2
5.3 信息系统	3
5.4 合同与单据	4
5.5 服务费用	4
6 作业要求	4
6.1 仓储作业	4
6.2 中转作业	6
6.3 运输作业	6
6.4 末端配送作业	7
6.5 退换货作业	8
7 服务要求	9
7.1 电子商务交易平台	9
7.2 商户	9
7.3 电子商务物流服务组织	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国电子商务物流企业联盟、中国标准化研究院、顺丰速运(集团)有限公司、圆通速递有限公司、申通快递有限公司、普洛斯投资管理(中国)有限公司、乾龙物流集团有限公司、北京百利威仓储物流有限公司、浙江网仓科技有限公司、商派软件有限公司、圣特尔·E店宝、锐特信息技术有限公司、上海菱通软件技术有限公司。

本标准主要起草人：干为、曾毅、曾治平、陈德军、李琳、徐佳梅、徐燕、李治银、陈涛、陈丽园。

电子商务物流服务规范

1 范围

本标准规定了电子商务物流服务的服务能力、服务要求和作业要求。

本标准适用于提供电子商务物流服务的组织以及相关主体,提供大宗商品电子商务物流服务的组织可参照执行。本标准也可作为电子商务交易平台或商户对第三方物流服务进行选择、规范和管理的管理的参考依据。

本标准不适用于跨境物流、冷链物流和医药物流服务。

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 18768 数码仓库应用系统规范
- GB/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
- GB/T 22263 物流公共信息平台应用开发指南
- GB/T 26772 运输与仓储业务数据交换应用规范
- GB/T 27917 快递服务
- JT/T 919.1 交通运输物流信息交换 第1部分:数据元
- JT/T 919.2 交通运输物流信息交换 第2部分:道路运输电子单证
- YZ/T 0064 快递运单
- YZ/T 0131 快件跟踪查询信息服务规范
- YZ/T 0130 快递服务与电子商务信息交换标准化指南

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 electronic commerce logistics

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。

3.2

电子商务物流服务组织 electronic commerce logistics organization

提供电子商务物流服务并依法取得相应资质的组织。

注:电子商务物流组织既可以提供物流一体化服务,也可以仅提供其中部分环节的服务。

4 总则

4.1 电子商务物流服务组织应遵循安全、准确、按时、方便的原则,为电子商务平台、商家、消费者提供