

湖南省地方标准《连锁便利店商品配送服务规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、项目背景

(一) 全省产业现状

近几年全国连锁便利店借助互联网+、O2O等新工具和概念，迅猛发展，《2019中国便利店发展报告》数据显示，目前国内便利店品牌已经超过了260个，2016年便利店数量为9.4万，2017年同比增长至10.6万，2018年门店数量达12.2万家，与此同时，便利店行业的销售额从2016年的1543亿元同比增长23%至2017年的1905亿元，2018年达到2264亿元，比2017年增速19%。中国连锁经营协会发布的数据显示，在实体商业低迷的背景下，便利店成为一颗迅速崛起的新星，2018年开店数和销售额都保持两位数的高增长，远远超过百货和超市等业态，新型连锁便利店迎来一个黄金增长期。

这两年，湖南省便利店市场也进入爆发期。前有Today、雅堂小超、美宜佳等外来品牌便利店加码扩张，后有电商大佬天猫小店、苏宁小店来袭，本土便利店品牌如汇米巴、芙蓉兴盛、千惠、酷铺、快乐惠、蔚然锦和、友阿微店小区店等也蓬勃发展。同时还包括中商惠民、零售通各种网络订货平台。在2018年中国连锁经营协会继续统计并发布“2016中国城市便利店发展指数”。涵盖中国大陆除拉萨市以外的30个省会城市、直辖市，4个计划单列市和两个其他城市。指数的核心数据为连锁品牌化的便利店数量、便利店数量的增速、24小时便利店的比例及政策支持力度。长沙市排名第一。

(二) 立项背景

便利店的便利性需要强大的物流配送体系来支撑，门店发展速度越快，对物流配送体系的要求也就越高。正因如此，便利店的竞争已由店前发展到店后，已经变为物流配送体系的竞争。便利店物流配送处于整个物流系统的末端，大中型的连锁便利店企业大都拥有成百上千家门店，物流配送门店数量多且地理范围广。大量的门店订单给物流配送过程中的拣货、备货、运输等带来较大难度，造成订单处理效率低，差错率较高。门店分散且间距大造成配送耗时较长，车辆满载率低，配送效率不高。《2019 中国便利店发展报告》中指出，2018 年连锁便利店的盈利能力略有改善，但运营能力和效率仍需增强。

开展连锁便利店商品配送服务规范的研究，通过规范配送运作的各个环节和基本作业流程，对便利店门店配送频次和配送量等进行优化，从而改善目前便利店配送模式和流程，进一步提升连锁便利店的配送效率，提高便利店的服务水平，对连锁便利店的发展有一定的社会效益和经济效益。

二、工作简况

（一）任务来源

为进一步加强我省连锁便利店配送服务体系建设和优化配送作业流程，保证物流服务体系的专业性和稳定性，从而降低物流成本、提高配送效率。湖南省质量和标准化研究院牵头研制的地方标准《连锁便利店商品配送服务规范》列入 2018 年度第 1 批地方标准制修订项目计划，（湘质监函[2018]61 号）。

（二）协作单位

省质量和标准化研究院和湖南省连锁经营协会对湖南省行行行仓储经营管理有限公司、湖南友阿云商网络有限公司、湖南佳宜企业管理有限公司、湖南千惠商贸连锁有限公司等相关公司进行广泛调研，精心组织调查，

仔细研究讨论，结合湖南省连锁便利店的实际情况，制定湖南连锁便利店配送服务规范相关地方标准，标准起草由省质量和标准化研究院负责。

1、湖南省行行行仓储经营管理有限公司：该公司成立于2010年12月，国家4A级物流企业，是湖南首家以专业仓储经营管理命名的公司。公司主要定位服务于中小商贸流通企业和中小电商企业，专注于仓储代管及管理输出的连锁模式、集仓集配一条龙服务经营模式的扩张与延伸。打造服务于城区大型卖场、各行业便利连锁超市配送服务的B2B城区物流模式，集中体现在仓储集约化、配送集中化、信息集成化、融资集聚化的特点。

2、湖南友阿云商网络有限公司：该公司成立于2014年8月，依托友阿集团强大的商业实体布局及商品资源支持，采用直营+加盟模式，目前在长沙市有实体店36家，覆盖长沙7个主要城区，将在3-5年内实现开店500-1000家。友阿云商网络有限公司根据小区需求精准配置商品，全天候精准服务小区居民，完成友阿微店线上线下O2O的良性循环。同时通过线上APP和社区群营销，实现门店周边3公里范围内1小时快捷配送到家。

3、湖南佳宜企业管理有限公司：该公司成立于2012年，是集门店选址评估、设计装修、管理培训、物流配送于一体的连锁便利店企业。目前新佳宜在中国便利店排名第17位，其中在纯自主创业的内资便利店品牌中新佳宜排名前三。该公司推行直营和紧密加盟的经营模式，截止2018年12月底，门店数1221家，覆盖长沙、株洲、湘潭、益阳。目前该公司自建3个总面积1万多平方的配送中心（常温物流、冷链物流中心、小宜团专用仓库），是湖南唯一拥有省内全温层配送体系的连锁便利品牌，可为长沙市及周边市场门店提供快速、优质、高效的配送服务。在湖南的连锁便利本土品牌中，“新佳宜”便利店单店平均营业额稳居前列。

4、湖南千惠商贸连锁有限公司：该公司成立于1997年9月，是湖南便利行业领跑者。千惠第一家门店在人民路开业以来，现已发展成为遍布长沙市七区一县和株洲市，已拥有近300家连锁直营门店。仓储面积近8000平方米，年销售近5个亿，解决下岗和就业人员1000多人。千惠运营管理严格按照连锁经营企业的六个统一原则经营：统一标识，统一模式，统一管理，统一采购，统一核算，统一收银，通过统一的形象和运营模式，科学有效的管理制度，采用集团采购的价格优势，标准的核算方法，快速便捷的收银，为消费者提供优质的服务。

（三）主要工作过程

为保证标准编制工作进行顺利，项目组在广泛收集整理与本项目有关的国内外标准信息 and 文献资料的基础上，开展了内部讨论、实地调研、专家咨询研讨等工作，经反复讨论、修改形成了标准征求意见稿，具体工作过程如下：

2019年3月，成立项目组，启动制定工作。项目组制定了详细的工作计划，明确了各阶段的任务与目标，确定了标准制定的方法与思路。

2019年3月，收集与连锁便利店商品配送服务相关的期刊论文、各级标准、政策文件等资料，工作组编制了《连锁便利店商品配送服务规范》草稿，召开了标准起草小组内部研讨会，形成工作组讨论稿第一稿。

2019年4月，前往湖南省行行行仓储经营管理有限公司调研，了解配送服务相关需求，召开标准起草小组内部研讨会，形成工作组讨论稿第二稿及调研问卷。

2019年5月8日，前往湖南省连锁经营协会调研，了解湖南连锁便利店知名品牌的概况、发展模式、配送服务相关需求及存在的问题，确定友阿云商网络有限公司、千惠、新佳宜等连锁便利店及配送服务公司为

调研对象。

2019年5月15~29日，在连锁经营协会秘书长孔杨林、助理王晓的陪同下前往友阿云商网络有限公司、千惠、新佳宜等湖南知名连锁便利店及配送服务公司进行实地调研，了解连锁便利店配送服务流程、仓储设置、设施设备、信息化建设等相关情况和需求，经标准起草内部工作组研讨后，形成工作组讨论稿第三稿。

2019年7月4日，召开《连锁便利店商品配送服务规范》地方标准研讨会，邀请政府部门、高校、协会、企业等相关负责人参加，完成标准征求意见稿、编制说明。

三、标准编制原则及主要技术内容说明

（一）标准编制原则

1、科学性原则

本标准的制定应符合国家、省内的相关文件以及国家、行业标准相关要求，标准的主要内容及各项指标科学合理。

2、适用性原则

本标准的制定应充分考虑目前我省连锁便利店的发展要求，体现全省连锁便利店的实际情况，为规范连锁便利店商品配送服务提供指导借鉴作用。

3、协调一致原则

本标准作为连锁便利店商品配送服务标准，标准内容与关键指标与仓储、加工等标准协调一致，确保各标准之间的统一性、协调性。

4、可操作性原则

本标准确定的相关内容应符合湖南省连锁便利店发展的实际情况，突出可操作性，适当兼顾前瞻性。

在编制本标准的过程中，标准的起草规则遵循 GB1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的有关要求。

（二）标准主要技术内容说明及依据

《连锁便利店商品配送服务规范》是在对我省连锁便利店配送服务充分调研、综合分析的基础上，融合连锁便利店对配送服务的技术要求，从配送的基础条件、服务要求、服务质量指标、风险与应急管理、投诉处理、评价与改进等方面构建标准内容。

《连锁便利店商品配送服务规范》的主要内容如下：

1、范围

本标准规定本标准规定了连锁便利店商品配送的术语和定义、基础条件、服务要求、服务质量指标、风险与应急管理、投诉处理、评价与改进等方面的内容。本标准适用于为连锁便利店提供商品统一配送服务的配送方。

2、规范性引用文件

列出本标准引用的标准文件。

3、术语和定义

提出了适用于本标准的连锁便利店、配送、配送中心、拣选、集货等5条术语。主要参考了 GB/T 18106、GB/T 18354、GB/T 28577 等国家标准相关内容。

4、基础条件

从组织管理、设备、标识编码、包装、单证管理、信息化、人员等七个方面提出了相关要求。

（1）在标准“4.2.2 托盘规格”中，“宜采用 1200 mm×1000 mm 规格的托盘。”主要是根据商务部的有关文件，并结合调研公司的实际情况提出

的相应指标。

(2) 在标准“4.2.3 周转箱规格”中，“周转箱一般采用塑料、带盖、可堆式周转箱，宜采用 600 mm×400 mm 模数的周转箱。主要是根据商务部的有关文件，并结合调研公司的实际情况提出的相应指标。

(3) 在标准“4.3 标识 编码”中主要参考 GB/T 33257、GB/T 31005 相关标准。

(4) 在标准“4.5.3 单证的基本要素”中，单证名称：订单、拣选单、配送单及其基本要素主要是结合调研公司的实际情况确定。

5、服务要求

提出了连锁便利店的配送服务流程。主要参考了 DB33/T 964-2015、DB13/T2681-2018 等相关国家、地方标准并结合调研公司的实际情况提出。

6、服务质量指标

从货损率、货差率、送达准时率、订单满足率等指标提出了服务质量的相关要求。

在标准“6.1 货损率”、“6.2 货差率”、“6.3 送达准时率”、“6.4 订单满足率”中，主要参考有关地方标准并结合调研公司的实际情况提出。

7、风险与应急管理

提出来配送方应制定应急预案从而有效的控制风险。

8、投诉处理

提出了投诉处理的渠道和反馈机制等相关要求。

9、评价与改进

提出了评价与改进的相关要求。主要参考了 DB43/T 731 的相关内容。

四、国内外现行相关法律、法规和标准情况

通过“国家标准文献共享服务平台”、“工标网”等多个标准文献查询

网站、平台查询后，关于配送的标准（含国标、行标、地标、团体标准等）总共约 73 项，其中包括对配送基本要求的规范以及对不同产品、不同商业形态、不同业态企业的配送进行了规范，但是专门针对连锁便利店配送的标准极少，与本申报项目相关的主要有以下几个标准：

（一）商贸物流配送管理要求（DB12/T 702-2016）

本标准由天津市标准化研究院牵头编制，主要规定了商贸物流配送管理的术语和定义、基本要求、人员、配送车辆、配送计划、配货、提货交接、送货、签收、信息化、风险控制与应急管理、投诉处理的要求等内容，适用于天津市商贸物流配送管理工作。但是该标准未能从配送服务模式、配送服务质量评价方面做出要求，从而可能使得商贸物流配送管理难以取得较好的效果。

（二）快速消费品配送质量控制规范（DB12/T 720-2016）

本标准由天津市标准化研究院牵头编写，主要规定了快速消费品配送质量控制规范的术语和定义，以及人员、软件、硬件的要求；同时对运作准备、运作控制、异常处理、评价考核、客户服务等内容进行了规范；然后规定了订单处理、配送计划、商品拣选、商品加工、包装、配载、调度等作业流程的基本工作内容；最后是对服务评价指标提出了要求。但是该标准未能体现针对连锁便利店配送关于结款、投诉管理等方面的问题。

（三）连锁超市物流配送规范（DB33T 964-2015）

该标准是由浙江省标准化研究院牵头编写，主要规定了连锁超市物流配送的术语和定义、基本要求、基本流程、配货作业、送货作业、信息管理保障、服务质量评价等方面的内容，适用于连锁超市物流配送相关活动。但是该标准重点在作业流程方面，而未能在配送模式、配送工具、投诉管理方面做出要求，并且评价指标还有优化、改进的空间。

五、效益分析与实施建议

通过实施本标准可以产生较好的经济效益、社会效益和生态效益。

（一）本标准优化了商品配送服务的流程，可以有效地提高配送效率、优化配送频次、从而降低连锁便利店的物流成本，提高连锁便利店的经营利润。

（二）本标准可以有效管理各个物流环节，对整个供应链进行整合，优化配送方式，保证连锁便利店高效运作，提升便利店服务水平，进而提升顾客满意度。