



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

快递服务资产配置与管理要求

Requirements for asset allocation and management of express service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2022.2.23)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 资产配置 2

 5.1 总体要求 2

 5.2 收寄/投递环节资产配置 2

 5.3 分拣环节资产配置 3

 5.4 运输环节资产配置 3

 5.5 售前/售后环节资产配置 4

6 管理要求 4

 6.1 总体要求 4

 6.2 管理职责 4

 6.3 策划 5

 6.4 支持 6

 6.5 实施 6

 6.6 检查评价 6

 6.7 改进 7

附录 A（规范性） 快递服务资产配置清单 8

参考文献 10

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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国资产管理标准化技术委员会（SAC/TC 583）提出并归口。

本文件起草单位：深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、中国标准化研究院、国家邮政局发展研究中心、湖北省标准化与质量研究院、中国快递协会、北京金谷远见科技有限公司、中国计量大学等。

本文件主要起草人：

征求意见稿

快递服务资产配置与管理要求

1 范围

本文件规定了快递服务资产配置的基本原则，资产配置要求以及管理要求。
本文件适用于快递服务组织实物资产的配置和管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10757 邮政业术语
GB/T 16606.1 快递封装用品 第1部分：封套
GB/T 16606.2 快递封装用品 第2部分：包装箱
GB/T 16606.3 快递封装用品 第3部分：包装袋
GB/T 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语
GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求
GB/T 33172 资产管理 综述、原则和术语
GB/T 33173 资产管理 管理体系 要求
GB/T 37422 绿色包装评价方法与准则
GB 50689 通信局(站)防雷与接地工程设计规范
GB 51194 通信电源设备安装工程设计规范
GA 1468 寄递企业安全防范要求
YD/T 2823 呼叫中心服务质量和运营管理规范
YD 5059 通信设备安装抗震设计规范
YZ/T 0133 智能快件箱
YZ/T 0136 快递专用电动三轮车技术要求
YZ/T 0137 快递营业场所设计基本要求
YZ 0139 邮政业安全生产设备配置规范
YZ/T 0150 智能快件箱设置规范
YZ/T 0162 冷链快递服务

3 术语和定义

GB/T 33172、GB/T 10757、GB/T 27917.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本原则

快递服务资产配置与管理的基本原则应包括：

- 科学合理。按照 GB/T 33173 要求，建立资产管理体系，实现快递服务资产全生命周期的科学管理；
- 集约资源。通过整合现有资源，优化资产配置，提高资产利用率，减少浪费；
- 绿色环保。应抑制对于环境的危害，实现全产业链、全过程的绿色化；
- 安全高效。定期对资产进行更新和维护，以确保资产的安全性、稳定性和高效性。应定期对资产进行更新和维护，挖掘现有资产潜力，管控资产安全风险以确保资产的保值增值。

5 资产配置

5.1 总体要求

快递服务组织可根据自身业务场景，按照收寄/投递、分拣、运输、售前/售后环节的配置内容和要求，选取全部或部分环节进行组织的资产配置。资产配置清单见附录A。

5.2 收寄/投递环节资产配置

5.2.1 配置目标

收寄环节包括上门收寄、营业场所收寄以及自助寄件，应为上门收寄的快递业务员及营业场所配备必要的数据采集和通讯设备、计算机办公设备，以及收投交通工具等资产，确保收寄信息的有效采集、存储和传输。投递环节包括快递员上门投递，以及智能快件箱自取服务，要能够保障投递、领取、拒收、退件等信息的有效采集、存储和传输。

5.2.2 配置内容

收寄和投递环节的资产配置内容包括但不限于：

- 揽投车辆。宜根据服务区域的实际需要灵活配置，符合安全卫生要求，在城区内收寄快递的车辆，使用符合城区通行标准的车型；宜使用新能源汽车及配套设施；
- 数据采集和通讯设备。如手持终端、手持终端接收器等，保证信息采集的完整高效并能实现电子数据的传送和交换；
- 计量器具。应当使用符合国家、行业标准的秤、卷尺等计量用具，确定正确的计费重量，并根据计费重量、服务种类等确定服务费用；
- 计算机系统。应在快递营业场所配置计算机系统，并与国务院邮政管理部门计算机系统联网，能按照要求的格式实现相关电子数据的传送、交换；
- 智能快件箱。宜在住宅小区、高等院校、商业中心、交通枢纽等区域布局智能快件箱，具备与快件收寄和投递业务相适应的服务能力。智能快件箱应安装视频监控设备，监控交寄、收寄、投递、领取等操作的全过程；
- 营业场所安全设备。快递营业场所应配备消防、隔离、监控、报警等安全设备，保证工作区域全覆盖。
- 无人配送设备。宜配置一定数量的无人配送设备，如无人配送车、无人配送机器人等。
- 卫生防疫物资。在应对突发公共卫生事件时，快递服务组织应在营业场所，以及为快递员配备一定的卫生防疫物资，如消毒用品和个人防护品等。

5.2.3 配置要求

5.2.3.1 揽投车辆的货箱应为封闭车厢，避免邮件、快件裸露在外，应安装锁闭装置。城市配送汽车应符合 GB/T 29912 的要求。快递专用电动三轮车应符合 YZ/T 0136 的要求。

5.2.3.2 快递服务组织要积极推行在分拣中心和营业网点配备标志清晰的快递包装回收容器，建立相应的工作机制和业务流程，推进包装物回收再利用。

5.2.3.3 智能快件箱应符合 YZ/T 0133 要求，其设置应符合 YZ/T 0150 的要求，

5.2.3.4 营业场所的设施设备应满足 YZ/T 0137 中基本型营业场所的要求，以及 GA 1468 和 YZ 0139 的安全要求。

5.3 分拣环节资产配置

5.3.1 配置目标

分拣环节的资产包括分拣中心自建或租赁的场地，以及分拣、装卸等设施设备，要能够提高分拣时效及服务质量。

5.3.2 配置内容

分拣环节的资产配置内容包括但不限于：

- 仓储用房。快递分拣中心应有专用的仓储用房，并安装消防装置和视频监控设备，确保库房快件安全；
- 分拣作业工具。包括矩阵分拣系统、自动分拣机、分拣柜、称重打印台等；
- 分拣机器人。通过分拣机器人系统与工业相机的快速读码及智能分拣系统相结合，可实现包裹称重/读码后的快速分拣及信息记录交互等工作；
- 输送设备。包括动力伸缩式滚筒传输机、平面直线皮带机、爬坡皮带机等。
- 智能化立体仓库。宜采用智能化立体仓库，宜普及“信息系统+货架、托盘、叉车”的仓库基本技术配置。

5.3.3 配置要求

5.3.3.1 快递服务组织应定期对分拣设施设备进行检查，确保分拣设施设备工作正常；

5.3.3.2 仓储用房及设备的管理应符合 GA 1468 的安全要求。

5.4 运输环节资产配置

5.4.1 配置目标

快递服务组织应在大型车站、码头、机场等交通枢纽配套建设快件运输通道和接驳场所，与铁路、公路、水路、民航等对接。运输设备应具备高效化、智能化、通用化和安全可靠特性，以提高运输的作业效率，降低运输成本，使运输设备达到最优化利用。

5.4.2 配置内容

运输环节的资产配置内容包括但不限于：

- 干线运输工具。如载货汽车、飞机等，干线运输车辆上应安装 GPS 车载定位系统、倒车影像装置、远程视频监控设备、驾驶员身份认证装置和驾驶安全警示装置、货箱锁闭装置和阻燃箱等设备，保护快递运输人、货、运输工具的安全；

- 冷链快递运输工具。对于冷链快递运输，应提供冷藏车和低温仓库，要能够保证所运输货物对温度的要求；
- 装卸搬运设备。如手动液压叉车、平板车等。

5.4.3 配置要求

- 5.4.3.1 快递服务组织应当对快件运输工具进行统一规划和调度，制定科学的路由，并严格执行，确保快件快速运输，防止积压和滞留。
- 5.4.3.2 运输车辆应符合 YZ 0139 的安全要求，对运输车辆应进行日常维护和定期保养。
- 5.4.3.3 冷链快递运输工具的管理应符合 YZ/T 0162 规定。

5.5 售前/售后环节资产配置

5.5.1 配置目标

为呼叫中心配置必要的软硬件设施，保障呼叫中心的正常运行，满足快递服务组织对于业务受理及投诉受理的需求。

5.5.2 配置内容

售前和售后环节的资产配置内容包括但不限于：

- 呼叫中心机房。包括场地、电源电路、消防设备等；
- 通信设备。包括 CTI 服务器，支持呼入/呼出功能的交换机设备、话务员座席设备等。

5.5.3 配置要求

- 5.5.3.1 呼叫中心机房的电源设备安装及安全管理、抗震要求应符合 GB 50689、GB 51194 和 YD 5059 的要求；
- 5.5.3.2 呼叫中心的软件系统应符合 YD/T 2823 的要求；

6 管理要求

6.1 总体要求

快递服务资产管理是以坚持科学合理、集约资源、绿色环保、安全高效为原则，实现持续改进快递服务组织资产管理绩效。快递服务组织应明确：

- a) 根据相关政策法规、标准规范、社会责任、科技和产业发展趋势等外部环境，以及自身发展需求、能力等内部环境，建立资产管理制度；
- b) 快递服务资产管理的范围，并规定各部门、岗位在资产管理中的职责权限；
- c) 通过策划可执行的方案，建立并运行相应的程序，以达到预期目的并持续改进资产管理绩效。

6.2 管理职责

6.2.1 最高管理者

最高管理者应通过以下方面实施快递服务资产管理方面的领导作用和承诺：

- a) 确保建立资产管理方针和目标；
- b) 参与制定组织内资产发展规划，并确保与组织的总体战略方向相适应；

- c) 确保提供与资产管理相适应的资源，如人力、资金、技术、信息等；
- d) 参与管理评价，确定新的改进计划，确保资产管理实现预期结果并持续改进。

6.2.2 机构与职责

在最高管理者的直接管理或授权下，快递服务组织应建立组织内的资产管理机制，明确相应的职责和权限：

- a) 授权具有相应技术和能力的人担任管理者代表，其职责应包括但不限于：
 - 明确规定和传达快递服务组织资产管理机构职责和权限；
 - 指定相关人员，开展资产管理活动；
 - 向最高管理者报告资产管理绩效；
 - 确保策划有效的资产管理活动，以落实快递服务资产管理方针和目标。
- b) 资产管理组织是快递服务组织内资产管理的执行主体；
- c) 资产管理机构职责应包括但不限于：
 - 制定资产管理发展规划及相关制度；
 - 开展组织内资产评估工作；
 - 建立、实施资产管理体系；
 - 收集并了解快递服务行业资产管理咨询；
 - 建立组织内资产管理系统并运行维护。

6.3 策划

6.3.1 法律法规、标准及其他要求的获取和识别

快递服务组织应建立获取和识别相关法律法规、标准及其他要求的程序，具体内容应包括：

- a) 定期收集与快递服务资产管理相关的法律法规、标准及其他要求；
- b) 识别出适用于本组织的法律法规、政策、标准及其他要求的具体条款，形成快递服务组织应遵守的与资产管理相关的法律法规、标准及其他要求的清单；
- c) 在规定的实施间隔内评审法律法规、标准及其他要求，以确保其适宜性；
- d) 其他要求涉及政府部门的行政管理要求、行业组织的要求、与供需双方的协议、公众承诺等。

6.3.2 资产管理目标

快递服务组织应制定资产管理目标，并根据客观情况的变化，适时调整资产管理目标。快递服务组织应考虑包括但不限于以下内容

- a) 行业发展趋势；
- b) 自身的发展计划；
- c) 相关法律法规、标准及其他要求（见 10.3.1）；
- d) 成本与回报率；
- e) 服务满意度；
- f) 合同条款。

6.3.3 资产管理实施方案

快递服务组织应针对资产管理目标，制定资产管理实施方案，具体内容应包括但不限于：

- a) 主要措施和内容，以及预期目标；

- b) 责任部门及其职责；
- c) 需要的资源，如人力、物力、资金、技术等；
- d) 时间进度安排；
- e) 对结果的评价方法。

6.4 支持

6.4.1 文件和记录

6.4.1.1 快递服务组织应建立必要的文件化信息，宜包括资产管理方针、资产管理手册、管理制度、作业文件、记录等。

6.4.1.2 快递服务组织应建立程序，对文件编制、标识、审查、批准、发布、使用、更新、废止和评价等做出明确规定。

6.4.2 能力和意识

快递服务组织应采取宣传教育、考核评定等方式对组织内资产管理相关人员具备与其岗位职责相适应的能力和意识。

6.4.3 资源配置

快递服务组织应为资产管理的实施配置相应的资源，具体包括但不限于：

- a) 人力资源，熟悉快递服务资产管理与评估的人员；
- b) 设备设施，应符合第5章的要求；
- c) 资金，落实资产管理实施方案及相关制度所需资金；
- d) 技术，第三方服务机构及先进的资产管理技术资讯等。

6.5 实施

6.5.1 设计

快递服务组织在新建、扩建和改造过程中，应考虑资产管理绩效改进的机会和运行控制。

6.5.2 采购控制

快递服务组织采购与资产管理相关服务或设备时，应考虑以下因素：

- a) 法律法规、标准及其他要求；
- b) 供应商能力和信用；
- c) 采购标准或规范；
- d) 与自身基础的匹配性。

6.5.3 运行控制

快递服务组织应按照作业文件运行和维护相关资产，并按照资产管理实施方案进行更新换代。

6.6 检查评价

6.6.1 监测与分析

快递服务组织在运行过程中,应对资产运行相关情况进行监测和分析,根据分析结果进行有效控制,并形成记录。

6.6.2 合规性评价

快递服务组织应定期评价本组织对与资产管理相关的法律法规、标准及其他要求的遵守情况,并形成记录。

6.6.3 内部审核

内部审核用以评价快递服务组织资产管理体系运行的有效性,为管理评审提供依据,其中:

- a) 内部审核前应制定审核计划,内容涉及审核目的、审核依据、审核范围、审核组组成、审核日程等;
- b) 应形成内部审核报告,内容涉及审核过程描述、不符合情况说明、审核结论等;
- c) 审核组应将审核结果通过组织内相关部门和人员,以便采取必要的改进措施。

6.6.4 管理评审

6.6.4.1 最高管理者应对快递服务组织资产管理体系进行评审,包括但不限于识别资产管理改进的机会和资产管理体系变更的需求,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

6.6.4.2 快递服务组织应保留管理评审的文件化信息。

6.6.4.3 管理评审的输入内容应包括但不限于:

- a) 监测与分析结果;
- b) 合规性评价结果;
- c) 内部审核结果;
- d) 快递服务相关方的反馈;
- e) 可能影响快递服务组织资产管理的内外部环境变化;
- f) 纠正措施、预防措施的实施情况。

6.6.4.4 管理评审的输出结果应包括但不限于:

- a) 快递服务组织资产管理体系及其过程有效性的改进;
- b) 资产管理方针的变化;
- c) 可持续竞争优势需求的调整;
- d) 资产管理能力及其目标的变化;
- e) 支持条件和资源分配的调整。

6.7 改进

快递服务组织应通过纠正、预防等改进措施来处理实际或潜在的问题。改进措施的实施内容包括但不限于:

- a) 评审实际或潜在的不符合情况,并确定原因;
- b) 评估采取措施的需求确保不符合不重复发生或不会发生;
- c) 制定和实施所需的适宜的措施;
- d) 保留纠正和预防措施的记录;
- e) 评审所采取的纠正或预防措施的有效性。

附 录 A
(规范性)
快递服务资产配置清单

快递服务资产配置清单见表A. 1。

表A. 1 快递服务资产配置清单

序号	资产名称	收寄/投递 环节	分拣环节	运输环节	售前/售后 环节	备注
01	揽投车辆					
011	城市配送汽车	√				选配
012	快递专用电动三轮车	√				选配
02	数据采集和通讯设备					必配
03	计量器具					
031	秤	√				必配
032	卷尺	√				必配
04	计算机系统	√	√	√	√	必配
05	智能快件箱	√				选配
06	营业场所安全设备					
061	消防设备	√				必配
062	隔离设备	√				必配
063	监控设备	√				必配
064	安检设备	√				选配
065	报警设备	√				必配
07	无人配送设备					
071	无人配送车	√				选配
072	无人配送机器人	√				选配
08	卫生防疫物资					
081	消毒用品	√	√	√		选配
082	个人防护用品	√	√	√		选配
09	仓储用房		√			必配
10	分拣作业工具					
101	矩阵分拣系统		√			必配
102	自动分拣机		√			必配
103	分拣柜		√			必配
104	称重打印台		√			必配
105	分拣机器人		√			选配
11	输送设备					
111	动力伸缩式滚筒传输机		√			必配

112	平面直线皮带机		√			必配
113	爬坡皮带机		√			选配
12	智能化立体仓库		√			选配
13	干线运输工具					
131	载货汽车			√		必配
132	飞机			√		选配
14	冷链运输工具					
141	冷藏车			√		选配
142	低温仓库			√		选配
15	装卸搬运设备					
151	手动液压叉车			√		必配
152	平板车			√		选配
16	呼叫中心设备					
161	呼叫中心机房				√	必配
162	CTI 服务器				√	必配
163	交换机				√	必配
164	座席设备				√	必配

参 考 文 献

- [1] GB/T 27917.2—2011 快递服务 第2部分：组织要求
 - [2] GB/T 27917.3—2011 快递服务 第3部分：服务环节
 - [3] GB/T 39084—2020 绿色产品评价 快递封装用品
 - [4] 《快递暂行条例》（国令第697号）
 - [5] 《快递业务操作指导规范》. 国家邮政局
 - [6] 《快递市场管理办法》（交通运输部令2013年第1号）
 - [7] 《智能快件箱寄递服务管理办法》（交通运输部令2019年第16号）
 - [8] 《邮政业寄递安全监督管理办法》（交通运输部令2020年第1号）
 - [9] 《邮件快件绿色包装规范》（国邮发〔2020〕47号）
 - [10] 《国家邮政局商务部关于规范快递与电子商务数据互联共享的指导意见》（国邮发〔2019〕54号）
 - [11] 《疫情防控期间邮政快递业生产操作规范建议（第七版）》. 国家邮政局
-