

团 体 标 准

T/CSPSTC 33—2019

健身类消费品场景物流服务规范

logistics service specifications based on fitness consumer goods scenarios

2019-10-14 发布

2019-11-15 实施

中国科技产业化促进会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	2
3.1 管理与人员	2
3.2 设施设备	2
4 仓储	3
4.1 仓储	3
5 配送	4
5.1 干线转运	4
5.2 最后一公里	4
6 安装	5
6.1 上门安装	5
6.2 保护措施	5
6.3 验收	5
7 售后服务	5
7.1 服务规范	5
7.2 服务资质	5
7.3 服务流程	6
8 服务质量评价	6
8.1 用户体验评价	6
9 交互用户需求	7
10 场景物流	7

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由青岛日日顺物流有限公司提出。

本标准由中国科技产业化促进会归口。

本标准起草单位:青岛日日顺物流有限公司、顶康科技有限公司、浙江立久佳运动器材有限公司、北京卡路里科技有限公司、江西伊启实业有限公司、标准联合咨询中心。

本标准主要起草人:于贞超、潘岩君、方恬、厉剑、罗谢同、卢成绪。

引　　言

经济的快速发展,驱动了健身类消费品的消费升级,消费者对高品质健身类消费品的物流及服务提出了更高的需求。物联网、云计算和大数据等的深度融合,将互联网企业、物联网企业与传统企业拉进同一个大的产业链,同时也对物流行业的发展提出了新的挑战。为满足终端用户在物联网场景下更多样化、精细化的要求,物流行业迫切需要在新的时代背景下升级服务模式,并因此产生新的规范和要求。

本标准为健身类消费品物流服务商、品牌商、物流加盟商提供仓储、干线、配送、安装、验收、售后服务和服务质量评价等全流程的智能化配送及安装服务活动的实施提供指导,有利于为消费者提供全流程服务,提升健身类消费场景物流服务体验,打造全生态健身服务的综合解决方案,为用户带来更便捷、一步到位的健身体验。

健身类消费品场景物流服务规范

1 范围

本标准规定了健身类消费品全流程服务规范的基本原则和实施要求。

本标准适用于健身类消费品物流服务商、品牌商、物流加盟商。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

健身类消费品 **fitness consumer goods**

由消费者购买并用于健身运动锻炼的产品,如划船器、健步机、跑步机、椭圆机、按摩椅等。

2.2

全流程服务 **full process service**

给消费者提供产品送到、安装、使用、维修保养和功能咨询等服务。

2.3

物流服务商 **logistics service provider**

向消费者提供健身类消费品仓储和运输等物流服务的组织。

2.4

一站式送装 **one-stop delivery and installation**

送货与安装一次完成的服务。

2.5

订单管理系统 **order management system**

对具体物流执行过程实现全面和统一化的计划、调度和优化的智能管理系统。满足接收客户订单信息、订单拆分与合并、运送和仓储计划制订、任务分配、物流成本结算等不同需求;进行订单归类、订单寻仓、库存管理、订单智慧塔,并确定交付日期等。

2.6

仓储管理系统 **warehouse management system**

实时有效跟踪并管理仓库业务的物流运作和成本优化全过程,实现完善的健身类消费品仓储精准化、自动化、智能化管理的操作系统。

2.7

运输管理系统 **transportation management system**

集运输调度管理、智能配载管理、作业执行跟踪、路线管理、车辆与司机管理、计费与结算管理为一体的智能化系统。主要包含路径规划、运单分单、中转过站、车辆信息管理、车辆轨迹监控、智能调度配载、返单签收、运输状态跟踪等功能。

2.8

服务质量管理系统 **service quality management system**

科学运用先进的质量管理方法、手段,以质量为中心,对物流全过程进行系统管理,以达到提升物流服务水平、提高用户体验的目标的管理系统。主要包括保证和提高物流产品质量和工作质量而进行的