



中华人民共和国国家标准

GB/T 39439—2020

电子商务第三方仓储服务管理规范

Specification for service management of third-party warehousing for e-commerce

2020-11-19 发布

2021-06-01 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	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	1
4.1 资质	1
4.2 设施	2
4.3 装备	2
4.4 人员	2
4.5 信息化	2
4.6 管理体系	2
5 服务管理要求	2
5.1 合同管理	2
5.2 货品保管服务要求	2
5.3 订单发货服务要求	3
5.4 信息管理要求	4
5.5 投诉处理	4
6 评价指标	4
参考文献	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:浙江省标准化研究院(浙江省物品编码中心)、中国物品编码中心、浙江省电子商务促进会、北京京邦达贸易有限公司、百世物流科技(中国)有限公司、浙江省国际贸易集团有限公司、厦门象形远教网络科技股份有限公司、福州乾坤车城电子商务有限公司、中国计量大学、山东省标准化研究院、杭州佳成国际物流股份有限公司、海盟控股集团有限公司、国家知识产权局专利局杭州代办处、浙江育英职业技术学院、浙江省交通职业技术学院。

本标准主要起草人:宋丽红、施进、郭哲明、马骏、丁炜、赵志强、陈福棣、孙小云、邵小景、陈家义、毕翔、颜鹰、赵莹、王治平、夏海锋、万小笠、王杺至、张爱衡、姜雯、胡军、刘若微、丁凯、程璐璐、胡大京、梁素梅、胡钦彤。

电子商务第三方仓储服务管理规范

1 范围

本标准规定了电子商务第三方仓储服务提供商的基本条件、服务管理要求及其评价指标。
本标准适用于电子商务活动中第三方仓储服务管理。

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 191 包装储运图示标志

GB 12904 商品条码 零售商品编码与条码表示

GB/T 16830 商品条码 储运包装商品编码与条码表示

GB/T 18354 物流术语

GB/T 21071 仓储服务质量要求

GB/T 24359 第三方物流服务质量要求

GB/T 30331 仓储绩效指标体系

GB/T 37099 绿色物流指标构成与核算方法

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GA 1131 仓储场所消防安全管理通则

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

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

电子商务仓储服务 **warehousing service for e-commerce**

为满足电子商务服务对象需求所实施的仓库货品保管和订单发货管理活动过程及其产生的结果。

3.2

电子商务第三方仓储服务提供商 **service provider of third-party warehousing for e-commerce**

独立于电子商务供需双方,利用仓库设施及相关技术装备为电子商务活动提供仓储服务的企业法人单位。

4 基本条件

4.1 资质

电子商务第三方仓储服务提供商应具备独立法人资质,具有固定经营场所。