ICS 43.140
CCS Y 14

团　　体　　标　　准

T/BIKE 12.4—2023

快递末端投送设施
第 4 部分：管理规范

Terminal delivery facilities in express
Part 4 : Management specifications

2023-06-12 发布　　2023-09-12 实施

上海市快递行业协会
上海市自行车行业协会　发布

目 次

前言 ……Ⅰ
引言 ……Ⅱ
1 范围 ……1
2 规范性引用文件 ……1
3 术语和定义 ……1
4 总则 ……2
5 行业管理要求 ……3
5.1 监管主体责任……3
5.2 监管要求……3
5.3 管理数字化……3
6 快递企业管理要求 ……5
6.1 管理责任……5
6.2 对服务站的管理……5
6.3 服务站要求……6

前　言

本文件按照 GB/T 1.1 一 2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 T/BICK 12 《快递末端投送设施》 的第 4 部分。T/BICK 12 已发布一下部分：

——第 1 部分：快递专用两轮电动车安全要求；

——第 2 部分：蓄电池系统和充电器安全要求；

——第 3 部分：集中充电规范；

——第 4 部分：管理规范。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由上海市快递行业协会、上海市自行车行业协会提出并分别归口。

本文件起草单位：上海市快递行业协会、无锡新大洲电动车有限公司、上海市质量监督检验技术研究院、江苏小牛电动科技有限公司、爱玛科技集团股份有限公司、江苏金彭集团有限公司、深圳猛犸出行科技有限公司、上海民生自行车有限公司、上海我恋你电动科技有限公司、中厚创信能源科技（上海）有限公司、江苏芯云电子科技有限公司、上海华潍物流科技有限公司、星恒电源股份有限公司、上海市自行车行业协会。

本文件主要起草人：毛惜平、曹春、李何良、司马惠泉、孙海、赵飞飞、王振飞、宋跃斌、许学东、彭坤灿、汤颢、马立群、刘展、徐道行。

引 言

T/BICK 12 《快递末端投送设施》是根据快递行业特殊需求而起草，其目的是确保按照本文件生产的快递专用两轮电动车、蓄电池系统和充电器产品尽可能的安全；并对快递专用两轮电动车在使用过程中进行监管，尽可能达到产品全寿命使用安全的目标。T/BICK 12 《快递末端投送设施》 由 4 个部分组：

——第 1 部分：快递专用两轮电动车安全要求。目的在于规范快递专用两轮电动车的整车安全、机械安全、电气安全、防火性能、数字化管理系统、通信协议、标识要求。

——第 2 部分：蓄电池系统和充电器安全要求。目的在于规范快递专用两轮电动车用铅酸蓄电池系统和充电器、锂离子蓄电池系统和充电器的要求。

——第 3 部分：集中充电规范。目的在于规范快递专用两轮电动车建设集中充电的设施及设施运营的管理。

——第 4 部分：管理规范。目的在于规范快递末端投送管理，其中包括对快递行业的监管、快递企业的管理及营业场所的管理要求。

快递末端投送设施
第 4 部分：管理规范

1 范围

本文件规定了快递末端投送管理规范的术语、定义和管理要求，其中包括对快递行业的管理、快递企业的管理及快递末端综合服务站（简称“服务站）的管理要求。

本文件适用于在上海市行政区域内从事快递末端投送的快递企业及行业组织。

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 27917.1-2011 快递服务 第 1 部分：基本术语

GB/T 27917.2-2011 快递服务 第 2 部分：组织要求

GB/T 27917.3-2011 快递服务 第 3 部分：服务环节

JT/T 808-2019 道路运输车辆卫星定位系统终端通讯协议及数据格式

DB31/T 1164-2019 上海市快递末端综合服务通用规范

T/BIKE 12.1—2023 快递末端投送设施安全和管理规范 第 1 部分：快递专用两轮电动车

T/BIKE 12.2—2023 快递末端投送设施安全和管理规范 第 2 部分：蓄电池系统

T/BIKE 12.3—2023 快递末端投送设施安全和管理规范 第 3 部分：集中充电规范

3 术语和定义

GB/T 27917.1-2011、GB/T 27917.1-2011、 GB/T 27917.3-2011、T/BIKE 12.1—2022、T/BIKE 12.2—2022、T/BIKE 12.3—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快递行业组织 express delivery industry organization

各快递企业自愿成立，经过民主选举产生，并在上海市民政局进行登记的社会团体组织。

3.2

快递企业 express enterprise

在中国境内依法注册的，提供快递服务的组织。

3.3

快递末端综合服务站 terminal integrated service platrorm for express service

由相关市场主体与签订协议的快递服务组织合作，提供快件代收、代投、收件人自取、智能快件箱等快递服务以及其他生活、便民等增值服务的场所。

[DB31/T 1164-2019 ，定义 3.1]

3.4

公共平台 public platform

快递行业组织或其指定机构建立的、对管辖范围内快递企业进行数据采集和统一管理的应用平台。

3.5

企业平台 enterprise platform

快递企业或委托第三方机构建立的，对服务范围内的快递行为进行数据采集和管理的应用平台。

3.6

快递员 counier

使用快递专用工具、设备，按照快递属性要求，从事快件投递工作的人员。

4 总则

4.1 目的

快递末端投送的各类器材包括：快递专用两轮电动车、蓄电池系统和集中充电设施。对这些设施和人员进行管理是保证快递车的质量和使用和充电安全；而规范快递员的行为，是保障其作业和投送快件的安全；维护了用户的合法利益。

4.2 行业管理、企业管理和各服务站的关系

对快递末端投送管理的主体责任是快递企业，快递企业应规范属下各服务站设施的建设、使用和运行及人员管理。快递行业组织负责对各快递企业进行行业管理，包括收集各服务站的相关信息，其信息来源于各快递企业。

4.3 管理数字化

快递企业应建立企业数字化管理平台，并与电子牌照信息对接,对快递末端投送的设施和人员进行全方位的信息化管理，做到及时和有效，并对可能出现的问题进行预警。快递行业组织应建立行业数字化管理公共平台与各快递企业平台建立通信，收集有关信息、提高行业管理水平。

4.4 竞争有序

快递企业间应按照市场原则公平竞争，不应出现诋毁竞争企业的行为。

4.5 邮件和用户信息安全

在投送过程中要保证邮件的安全和在投送过程和事后要保护用户信息安全。

4.6 投送网格化

快递企业应在服务区域内建立梯级投送网络，保证邮件及时快速的投送。

5 行业管理要求

5.1 管理内容

快递行业管理由行业组织负责，行业管理内容如下：

a） 制定行业管理办法或相关的团体标准进行管理；

b） 按 5.1.3.2 要求建立公共平台，加强行业监管的正确性、时效性；

c） 收集各快递企业各类管理的信息；

d） 对收集的信息进行汇总、分析，判断各快递企业的运行质量；

e） 对发现的严重问题进行预警；

f） 协助快递企业解决各种疑难杂症；

g） 向政府主管部门及时反映行业的运行情况和遇到的问题。

5.2 管理要求

快递行业组织对快递企业和服务站的管理应符合以下要求：

a） 对快递企业定期进行检查考核，频率一年内不得少于一次；

b） 对投送站点进行抽查考核，每年不少于 10 个站点；

c） 对检查中发现的问题书面向快递企业或投送站点进行反馈，并提出整改要求；

d） 协助快递企业或服务站的工作，帮助和解决其遇到的各种问题；

e） 帮助协调快递企业或投送站点与各主管部门的关系。

5.3 管理数字化

5.3.1 总则

公共平台与企业平台局域网和企业平台与快递车 EUC 局域网应采用 CAN 通信协议规范，信息交流内容应达到快递行业监管的要求。管理信息化网络及在 T/BIKE 12 系列文件中的位置见图 1 。

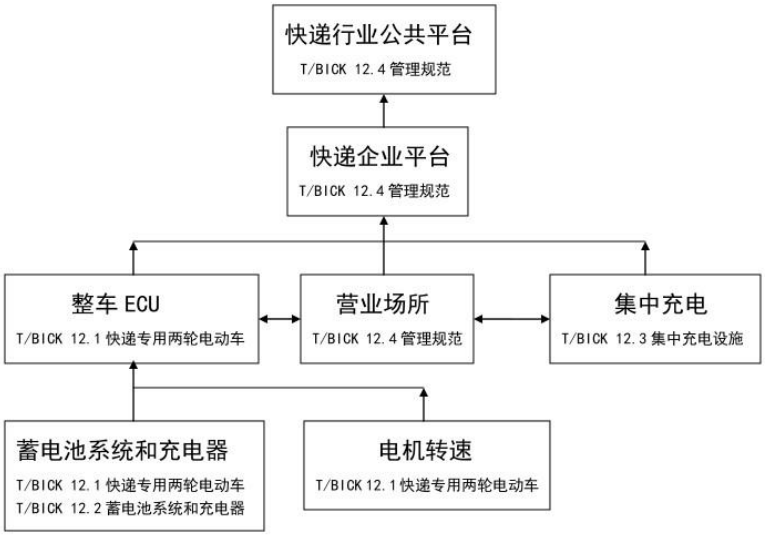

图 1 管理数字化网络与 T/BIKE 12 各部分文件的关系

5.3.2 公共平台

公共平台应向企业提出以下信息（但不仅限于）的收集要求：

a） 收集各快递企业属下各服务站的分布情况；

b） 绑定快递人员与快递车上专用牌照的信息；

c） 快递员和快递车的信息（含保险信息）；

d） 收集各服务站快递车、集中充电设施的实时使用情况；

e） 与政府有关管理平台进行联网，收集快递车定位轨迹信息；

f） 与政府有关管理平台进行联网，收集对快递员违反交通规则行为进行处罚的信息。

5.3.3 企业平台

企业平台应与属下服务站有互认协同管理的功能，定期或实时同步以下的数据：

a） 收集各服务站的变动情况；

b） 绑定快递人员与快递车上专用牌照的信息；

c） 对快递员和快递车的变动信息进行及时更新；

d） 监管各服务站点快递车、集中充电设施的实时使用情况；

e） 集中充电设施与企业平台通信内容符合 T/BIKE 12.3—2022 中 4.3 规定的要求；

f） 按 5.1.3.2 要求向公共平台发送信息。

5.3.4 企业平台与 ECU 通信

5.3.4.1 与 ECU 互认

企业平台与快递车的 ECU 有互认协同管理的功能， ECU 属于信息的发送方，企业平台属于信息的接受方和处理方，ECU 应定期或实时同步相关数据。

5.3.4.2 握手阶段

ECU 向企业平台发送的数据应包含以下内容：

a） 生产企业名称和商标代码；

b） 车辆型号；

c） 整车编码。

企业平台在接收到整车相关握手请求后，需要进行以上数据的匹配判断，若匹配正确，发送“握手成功”数据，进入数据传送阶段。

握手阶段若连续 5 次握手不成功，企业平台应显示“握手失败”信号，并发送给车辆信号、也可通过 APP 形式发送信息。

5.3.4.3 传输阶段 1

ECU 或人工向企业平台发送的数据应包含以下内容：

a） CCC 证书编号；

b） 产品型号、整车编码；

c） 控制器的生产企业名称或商标、型号、产品序列号；

d） 电动机的生产企业名称、型号、电动机编码；

e） 蓄电池系统的生产企业名称、型号、容量、产品序列号；

f） 充电器的生产企业名称或商标、型号、产品序列号。

注：电动机编码指电动机序列号。

5.3.4.4 传输阶段 2

ECU 向企业平台发送的数据应包含以下内容：

a） 整车行驶状态（行驶车速等）；

b） 整车停止状态；

c） 充电状态（充电器的使用状态等）；

d） 蓄电池系统的状态。

5.3.4.5 传输阶段 2 异常

在数据传送通信过程中， ECU 检测到任何影响传输的故障时，快递车立即自行停止传输。

6 快递企业管理要求

6.1 管理责任

快递企业是快递末端投送的负责单位，其服务功能应达到 GB/T 27917.2-2011、GB/T 27917.3-2011 规定的要求，还应符合（但不仅限于）以下要求：

a） 与各服务站签订合同明确各自的责任和义务，并其是否合法、合规经营负责；

b） 按照劳动法检查和督促服务站与快递员的劳动关系；

c） 按 5.1.3.3 要求建立企业平台；

d） 对不符合要求的投送站点督促其进行整改或者处罚，直至终止合同；

e） 对快递员的安全负责；

f） 按公安局要求对快递员违反交通规则的行为进行追责；

g） 承担快递员违反交通规则的连带责任。

6.2 对服务站的管理

快递企业应对所属服务站加强管理，并符合（但不仅限于）以下要求：

a） 按照本文件 5.3 要求，制定考核和奖惩办法；

b） 定期进行检查考核，频率一年内不得少于两次；

c） 对检查中发现的问题书面向投送站点进行反馈，并提出整改要求；

d） 协助各服务站的工作，帮助和解决其遇到的各种问题。

6.3 服务站要求

6.3.1 资格和要求

快递投送营业场应符合 GB/T 27917.2-2011 中 8.1 规定的要求，还要与快递企业签订投送合同。

6.3.2 依规合法

服务站在经营中应依规合法，并符合不仅限于以下要求：

a） 在合同允许的范围内进行投递；

b） 经营中不扰民；

c） 与快递员签订用工合同；

d） 明确快递员的收入；

e） 如采用劳务派遣用工，不得采用任何规避企业责任的行为；

f） 对无法正常投递的邮件，原路退回。

6.3.3 服务的可持续

服务站一旦正常运营，不得擅自缩小服务范围或停止服务。

6.3.4 服务的开始和终止

服务站在提供服务的开始和终止服务时应做到（但不仅限于）以下要求：

a） 服务开始前向快递企业提交相关运营计划；

b） 终止服务前，应提早一个月向快递企业提出；

c） 终止服务后，投送站点做到

—— 一个星期内将剩余邮件处理完毕；

——无法正常投递的邮件向快递企业进行移交；

——维护投送站点的治安和周围环境的整洁；

——如有破坏市容、市貌和景观的现象要进行修复。

6.3.5 监督和监管

服务站点应主动接受快递企业和行业组织的监管：

a） 配合快递企业检查台账；

b） 对快递企业或行业组织提出的书面整改要求，两天内进行回复或提出异议，对已确认的问题进行及时整改会提出整改计划。

6.3.6 场地要求

服务站应有固定的室内场地，其场所的设立、功能布局、场所设计、设备设施要求应符合 DB31/T 1164-2019 中第 5 章、第 6 章、第 7 章规定的要求。

6.3.7 安全要求

服务站的安全要求应符合 DB31/T 1164-2019 中第 9 章规定的要求。

6.3.8 快递车

快递末端投送的快递车应符合 T/BIKE 11.1—2022 的要求，其来源有快递企业配置、企业或个人向租赁企业租借和快递员自购三个部分组成。对这些不同来源快递车的管理要求应满足以下要求：：

a） 使用的快递车和集中充电设施应通过有资质认证机构的自愿性认证；

b） 在快递车的固定部位统一喷涂快递企业标识或租赁企业的标识；

c） 在快递车合适位置安装卫星定位装置，装置通讯协议的数据格式符合 JT/T 808-2019 中 8.21 要求；

d） 拥有固定的快递专用电子牌照；

e） 为快递员自购快递车需加装 SIM 卡与所属投送站点建立通信；

f） 采用指纹识别技术，保证快递车的牌照与快递员身份信息核实后才能骑行；

g） 在快递服务区域内使用；

h） 不得从事与快递无关的骑行活动；

i） 严格禁止超载和投送超宽、超高、超长的邮件；

j） 严格禁止改变快递车的技术参数，如加快速度、电动机功率和改变蓄电池性质及提高蓄电池电压或容量的行为；

k） 更换蓄电池和充电器应从正规渠道购买原规格产品；

l） 严格禁止使用非原配锂电池；

m） 依法妥善处置废旧电池；

n） 快递车的报废年限按有关方面的规定执行，报废快递车的专用牌照交由牌照的发放部门并报行业组织更改相关信息；

6.3.9 人员

6.3.9.1 管理人员

6.3.9.1.1 能力要求

服务站的管理人员工作能力应达到以下基本要求：

a） 根据不同情况及时处理日常服务、投诉等方面出现的问题，并具有一定的应变能力；

b） 维护企业信誉而与其他协作部门或单位配合的能力；

c） 有调查研究、改进工作方法、处理与其他管理人员意见的能力。

6.3.9.1.2 品德要求

树立“用户至上、服务第一”的观念，用户的建议和投诉要礼貌热情、细声细语，在工作中严以律己、以身作则、乐于助人。

6.3.9.2 快递员

快递员在投送过程中应满足以下要求：

a） 着装统一、衣着整洁，按规定佩带员工卡或上岗证，使用普通话服务，吐字清楚，语速适中，

用语文明；

b） 服从管理人员和社会或主管部门对服务质量的检查和监督。

6.3.9.3 培训

服务站和快递企业应组织员工进行定期或不定期的培训，培训要求如下：

a） 专业知识培训：工作区域内的设备设施、服务礼仪、电动自行车结构原理和保养、维修的知识；

b） 其它知识培训：交通法规和抢救等相关知识以及集中充电设施的名称、性能和使用方法。

6.3.9.4 绩效考核

服务站应定期对员工进行考核，考核要求如下：

a） 每半年进行一次服务评分；

b） 每年对服务和专业知识进行考核。

6.3.10 投送要求

快递员在邮件投送过程中除应按 DB31/T 1164-2019 中第 8 章的要求外，还应符合以下规定：

a） 骑行快递车投送中遵守交通规则，不穿红灯和逆行，不在人行道骑行；

b） 不在禁止非机动车道路骑行，非要经过时需下车推行；

c） 在发生交通事故时应保留现场，等待交警处理；

d） 当骑行撞到行人时要积极施救，禁止逃逸。

6.4 保险

快递企业应为快递员提供快递车第三者人身商业保险，要求如下：

a） 死亡、伤残保障额度： 每次事故不低于 30 万元；

b） 第三者医疗费用保障额度： 每次事故不低于 1.8 万元；

c） 第三者财产损失保障额度： 每次事故不低于 0.2 万元。

T/BIKE 12.4—2023

团体标准

快递末端投送设施

第4部分：管理规范

TBIKE 12.4—2023

*

上海市快递行业协会

上海市自行车行业协会

版权专有　侵权必究