

《电子商务物流信息服务要求》行业标准 编制说明

一、工作简况

(一) 行业发展现状

党的十八大以来，党中央国务院高度重视电子商务发展。习近平总书记指出，信息技术成为率先渗透到经济社会生活各领域的先导技术，将促进以物质生产、物质服务为主的经济发展模式向以信息生产、信息服务为主的经济发展模式转变，世界正在进入以信息产业为主导的新经济发展时期。2018年3月，国务院办公厅印发《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》（以下简称《意见》），意见指出，我国电子商务与快递物流协同发展不断加深，但仍面临发展不协调、衔接不顺畅等问题。要深入实施“互联网+流通”行动计划，提高电子商务与快递物流协同发展水平。

近年来，在数字技术的推动下，电子商务迅猛发展，数据显示，全国网上零售额由2012年的1.3万亿元增长至2022年的13.8万亿元，年均增速达到24%。电子商务引发的物流仓储和配送需求呈现高速增长态势。加快电子商务物流发展和信息应用，降低供应链成本，对于保障并提升电子商务产业链交易质量和效率，推进电子商务生态圈建设，促进经济发展具有重要意义。

（二）标准制定必要性

电子商务的高速发展也促使电子商务新模式不断涌现，除了传统的 B2C、B2B 之外，C2B、C2C、O2O、BoB、B2B2C 等新模式接踵而来，现有的物流信息服务也随着电子商务的业态发展发生了巨大变化，现有的电子商务物流服务相关标准已无法满足现有的电子商务物流服务整个链条的标准化需求。

基于此，此标准项目重点关注电子商务物流信息服务主体与内容，针对提供电子商务物流信息服务主体在服务的关键环节提出规范要求，有利于电子商务物流与信息流的进一步畅通，推进电子商务的发展。

（三）任务来源

本标准于 2021 年 5 月 21 日由商务部办公厅批准并列入 2021 年商务领域行业标准立项计划（商办建函〔2021〕184 号）。标准起草单位为浙江省标准化研究院、杭州市标准化研究院、中国计量大学、中国标准化研究院、杭州英米信息技术有限公司等。

（四）主要工作过程

1. 立项前阶段

2020 年 12 月，有关人员到网易严选和百世物流电子商务相关基地调研，了解电子商务物流信息平台发展现状和存在问题，通过初步调研国家相关政策，研究提出标准草案。

2021 年 2 月，基于前期调研和研究基础，由中国标准化

研究院牵头，联合相关单位研究起草了标准草案并通过浙江省商务厅向商务部提出行业标准立项申请。

2. 立项阶段

2021年5月21日，本标准列入2021年商务领域行业标准立项计划（商办建函〔2021〕184号）。

3. 起草阶段

（1）行业标准立项计划下达后，浙江省标准化研究院牵头组建标准起草组，邀请电子商务物流信息相关企业事业单位参加，同时在标准研讨过程中吸收相应单位参与标准研制（标准主要起草单位和起草人员待送审报批补充完善）；

（2）2021年6月—8月，标准起草组进行文献调研，查阅了《中华人民共和国电子商务法》，收集整理近几年我国电子商务物流企业的信息化管理的发展现状报告和相关标准资料；

（3）2021年9月，浙江省标准化研究院召开标准启动研讨会，对电子商务物流信息服务中存在的主要问题，本标准拟解决的问题，标准的主要框架，标准主要研究内容，标准研制思路，标准时间进度以及任务分工等进行了研讨；

（4）2021年10月，起草组进一步研讨并明确了标准主要内容框架，在此基础上修改形成标准草案；

（5）2021年12月-2022年3月，起草组主要人员多次通过网络研讨进一步修改完善标准草案，基本确定标准初稿；

(6) 2022年5月,起草组和相关企业对标准进一步研讨并进行修改完善,确定标准征求意见稿(一稿)。

4.征求意见阶段

(1) 2022年6月—8月,起草组将修改完善后的标准征求意见稿发放阿里巴巴、网易严选、京东物流、百世物流等多家单位进行征求意见;

(2) 2022年9月,起草组根据反馈意见进一步修改完善标准征求意见稿;

(3) 2023年1月,起草组将修改完善的标准征求意见稿进一步征求意见,根据反馈意见修改形成正式标准征求意见稿上报商务部,并拟公开在全国征求意见;

二、标准制修订原则和内容

(一)制修订原则

该标准制定以科学、客观、合理、适用为原则,规定了电子商务物流信息系统、物流信息交换、物流信息服务等内容,为电子商务物流信息服务方的物流信息服务系统建设与服务提供有效指引。

1.统一性原则

本标准充分考虑我省电子商务高速发展与物流信息服务发展的不平衡性,广泛征求物流信息服务领域的各相关主体,突破平台类型限制,聚集物流信息服务本身,具有较强的适用性与可推广性。

2. 协调性原则

该标准符合《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规以及国家、行业标准的规定，无冲突矛盾的内容。

3. 规范性原则

本标准严格按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》，确保标准文本的规范性。同时，本标准研制过程严格按照《浙江省标准化条例》和浙江省地方标准制定程序的要求，充分考虑标准的科学性、合理性、适用性。

（二）主要制修订内容与确定论据

1. 主要制修订内容

本标准规定了电子商务物流信息系统、物流信息服务、服务评价与改进等要求。标准主体结构针对提供电子商务物流信息服务流程与主体，提出了物流信息系统、物流信息服务及服务评价与改进等关键内容的规范要求。本文件适用于物流信息服务方的物流信息服务提供。本文件不适用于跨境电子商务物流、冷链物流以及医药物流。本标准的主要内容包括：

——总体要求：该章节以整体思维出发，从建设物流服务信息系统、提供智慧化物流信息服务、建立信息安全保障体系，实现电商物流线上线下全链条各节点的数据交换与信息传输四个层面提出要求，数字全方位的提出了物流信息服务方工作

的基本原则。

——缩略语：对 HTTP、HTTPS、SFTP、FTP、AS2、XML、JSON、YAML、AI、GIS 等缩略语进行了解释。

——物流信息系统：在遵循先进性、实用性、开放性、安全性、集成性、可扩展性等建设原则的基础上，从物流信息服务方和用户的角度出发，提出功能要求、接口要求、安全要求 3 大模块，系统建设符合 GB/T 22263.2 中相关服务平台的要求。其中功能要求包含物流信息采集、处理、存储、发布、搜索、数据交换、业务处理、货物跟踪、支付与结算、应用托管等，用户使用自动识别或人工方式的方式进行信息采集，采集完成后页面实时展示，无非法、虚假或无效信息；设置物流作业流程和界面，提供业务处理功能；通过接口等方式，获取运输车船地理位置及状态、跟踪货物；设定归档和备份机制，安全存储数据。接口要求中应提供与电子商务平台经营者、物流平台以及其他服务提供者信息系统之前的数据传输接口，实现数据传输与共享；数据交换遵循 GB/T 14805 中关于信息交换的一般原则和要求，确认交换数据的正确性。系统符合 GB/T 22239 中 3 级及以上信息安全技术网络安全等级保护的要求，涉及个人用户姓名、电话号码和详细地址等信息的，符合 GB/T 35273 的要求。

——物流信息服务：从用户角度出发，物流信息服务方应提供全面、准确、直观的信息服务，主要包括货物物流状态跟

踪、消费者查询、增值服务 3 个模块，货物物流状态跟踪包括了货物仓储出库、运输方式、运输路线、收货入库、派送、签收等内容。物流服务单证信息要素符合 GB/T 29184、GB/T 40208 的规定。要求可根据用户需求或委托，提供代办仓储以及运输途中物流相关代理业务信息等增值服务，并适当根据自身条件，提供库容的自动化运算与智能化上架提示、车辆自动调度等数字化信息服务。

——服务评价与改进：信息系统应提供用户对产品或服务的描述、物流服务、服务质量等进行反馈与评价的机制和方法，电子商务物流服务方应建立服务持续改进制度，定期开展消费者满意度评价，满意度评价按照 SB/T 10409 的要求执行，对用户反馈的问题及时处理并告知用户，投诉处理时限应不超过 30 个工作日。

2.标准确定的依据

标准研究起草过程中，标准内容确定依据是基于《中华人民共和国电子商务法》等国家相关法规和政策文件，同时结合电子商务物流信息服务相关企业具体实践研究而提出。

（1）主要参考的法律法规文件：

《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国电子商务法》《快递暂行条例》《网络交易监督管理办法》（2021 年 3 月 15 日国家市场监督管理总局）等。

（2）主要参考文献：

GB/T 18354《物流术语》、GB/T 40043《快递服务与电子商务信息交换规范》、GB/T 40044《快递服务制造业仓配信息交换规范》、GB/T 39461《国际物流信息系统数据接口》、GB/T 29184《物流单证分类与编码》、GB/T 22263.2《物流公共信息平台应用开发指南 第2部分:体系架构》、GB/T 40208《物流信息资源核心元数据》、SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》等。

三、与国际、国外有关法规和标准水平的比对分析

经查询,目前国际国外与电子商务物流信息服务相关标准---德国工程师协会标准 VDI4485-2009,该标准主要定义了电子商务平台以及物流服务的基本框架。2019年新成立国际标准化组织电子商务交易保障技术委员会(ISO/TC 321)落户杭州,暂未有标准正式发布。

四、与有关现行法律、行政法规和其他强制性标准的关系,配套推荐性标准的情况

本标准符合国家现行法律、法规和相关政策文件的要求,

(一) 本标准与现行法律、法规的关系

本标准严格遵循《中华人民共和国标准化法》《浙江省标准化条例》等相关法律法规的规定。

《中华人民共和国个人信息保护法》第四条 个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有

关的各种信息,不包括匿名化处理后的信息。个人信息处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。第五条 处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则,不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。第六条 处理个人信息应当具有明确、合理的目的,并应当与处理目的直接相关,采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息,应当限于实现处理目的的最小范围,不得过度收集个人信息。

《中华人民共和国电子商务法》第三十一条 电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息,并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年;法律、行政法规另有规定的,依照其规定。第三十三条 电子商务平台经营者应当在其首页显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识,并保证经营者和消费者能够便利、完整地阅览和下载。

《快递暂行条例》第十二条 国家鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术,促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能末端服务设施、快递电子运单以及快件信息化管理系统等的推广应用。

(二) 本标准与推荐性标准的关系

国内电子商务物流与快递现已发布国家标准 13 项,其中

基础标准 2 项，设施设备标准 4 项，作业服务与管理标准 4 项，信息标准 3 项；已发布行业标准 47 项，其中基础标准 4 项，设施设备标准 16 项，作业服务与管理标准 10 项，信息标准 17 项。其中包括 GB/T 31526-2015 电子商务服务质量评价与等级划分、GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求、GB/T 23831-2009 物流信息分类与代码、GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标、SB/T 11132-2015 电子商务物流服务规范、GB/T 37503-2019 物流公共信息平台服务质量要求与测评、GB/T 40480-2021 物流追溯信息管理要求、GB/T 40208-2021 物流信息资源核心元数据等。

（三）本标准和其他强制性标准的关系

目前，电子商务领域只有一项强制性国家标准——《电子商务商户实名制规范》，正在研制过程。本标准主要对提供电子商务物流信息服务主体在服务的关键环节提出规范要求，不涉及电子商务商务实名的要求，所以即使该强制性国家标准发布后也不会对本标准相关条款带来影响。

五、重大分歧意见的处理过程及依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

六、实施标准所需要的技术改造、成本投入、老旧产品退出市场时间、实施标准可能造成的社会影响等因素分析，以及根据这些因素提出的标准实施日期建议

本标准研制过程中考虑了现有相关法规和政策文件之间的关联和衔接，也充分考虑了电商物流企业的需求、实践以及可能的影响，并选择有代表性数十家电子商务物流企业进行定向征求意见，因此本标准的后续实施可有效地提升电子商务产业链交易质量和效率，推进电子商务生态圈建设。

考虑到目前我国电子商务物流产业的迅速发展，本标准能有效地配合现行法规和政策文件的实施，建议本标准发布之日推荐实施，或发布之日一个月后实施，尽早规范和促进电子商务物流产业高质量发展。

七、实施标准的有关政策措施

本标准建议作为推荐性行业标准。本分类主要用于行业内自我规范发展的参考依据，不涉及人身、财产安全的方面，因此不必强制使用。

在宣传上，在相关官网发布有关新闻，对行业内特定人员进行精准宣传；通过召开标准化宣贯等相关活动上，安排专门讲解，使标准得到及时宣贯。

八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

电子商务引发的物流仓储和配送需求呈现高速增长态势。加快电子商务物流发展和信息应用，降低供应链成本，对于保障并提升电子商务产业链交易质量和效率，推进电子商务生态圈建设，促进经济发展具有重要意义。本标准立足于产业应用

需求，站位于物流信息服务本身，突破平台类型的限制，适应电子商务发展新阶段的需求，具有科学可靠的应用前景。

九、涉及专利的有关说明

无。

十、其它需要说明的事项

(一) 关于标准名称的修改。

无。

(二) 关于对外通报。

无。

标准起草组
2023年1月