



京东

文件名称：快递到车服务标准
文件编号：JD-WL-001

版本：V1.0

Q/HD

北京京邦达贸易有限公司企业标准

Q/HDJDWL001-2018

企业标准信息公共服务平台
公开
2018年07月30日 11点56分

快递到车服务标准

企业标准信息公共服务平台
公开
2018年07月30日 11点56分

2018-6-30 发布

2018-06-30 实施



京东

文件名称：快递到车服务标准
文件编号：JD-WL-001

版本：V1.0

北京京邦达贸易有限公司发布

前言

本标准旨在规范快递到车业务的服务质量；

本标准由北京京邦达贸易有限公司制定；

本标准主要起草人：林林、阮文君、王梓晨、黄锋等

企业标准信息公共服务平台
2018年07月30日 11点56分
公开
2018年07月30日 11点56分



京东

文件名称：快递到车服务标准
文件编号：JD-WL-001

版本：V1.0

引言

近年来，为满足用户日益发展的多样化需求，快递服务组织不断进行服务创新和业务创新，快递市场出现了多种末端投递服务类型。为引导和规范各类快递末端投递行为，提高服务质量，促进新业务健康发展，特制定本标准。

公开

2018年07月30日 11点56分

企业标准信息公共服务平台

公开

2018年07月30日 11点56分



快递到车服务标准

1 范围

本标准规定了京东物流快递到车终端配送服务的渠道和要求。

2 服务渠道

快递到车服务通过智能汽车后备箱等服务渠道实现。

3 基本要求

3.1 快递到车服务应满足 GB/T 27917.2——2011 和 GB/T 27917.3——2011 的要求。其中，快递投诉和赔偿应由快递服务组织统一负责，并满足 GB/T 27917.3——2011 中 5.6.1、6.2.6 和附录 A 的要求。

3.2 快递服务组织应综合采取多种末端投递服务方式，合理规划投递路线，科学安排投递时间和频次，满足用户多样化需求。

4 快递到车

4.1 基础条件

快递服务组织可与车企合作采用车联网技术应用于为汽车后备箱提供快递末端投递服务的场景。

与车企合作的快递服务组织应与车企签订协议，明确双方在快递保管、快递安全、用户信息安全等方面的权利和义务，且应实现与车企的信息互联互通。

所连接的汽车应符合《快递到车技术标准》（申请中）的要求。



4.2 服务要求

4.2.1 沟通

使用汽车后备箱投递快递，应按有关规定事先征得用户同意并告知例外情况的处理方法。

4.2.2 投递前

使用汽车后备箱投递的快递，其尺寸应符合汽车后备箱规格要求。

快递业务员投放快递前应检查快递外包装，外包装破损的快递不应投放到汽车后备箱内。

快递运单上表明冷链的快递，不应投放到汽车后备箱内。

车企应及时将快递放入汽车后备箱的妥投信息反馈至快递服务组织。

4.2.3 投递中

快递投入汽车后备箱后，车企应及时将取件通知和验证信息告知用户。

4.2.4 投递后

车企应定期对汽车进行远程检查，发现后备箱开启异常，及时提醒车主恢复后备箱正常工作状态，确保后备箱安全正常运行。

4.2.5 例外情况

在投递过程中，如用户发现汽车后备箱没有快递、所取快递非本人快递、快递内件与实际物品不符合等情况，应及时反馈快递服务组织和车企服务机构。快递服务组织会同车企服务机构调查反馈，应在一天内进行处理。

4.2.6 查询

通过汽车后备箱投递快递时，快递服务组织应在信息系统中增加快递放入汽车后备箱等快递状态等信息。

快递信息查询由快递服务组织统一负责。