

团体标准

《快递行业顶班服务平台技术规范》

编制说明

团标制定工作组

二零二四年一月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

根据 2020 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。为相应灵活用工市场需求，需要制定完善的快递行业顶班服务平台标准，满足市场日益增长的使用需要。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小商业企业协会决定立项并联合通达顶班（湖北）信息技术有限公司等相关单位共同制定《快递行业顶班服务平台技术规范》团体标准。

### （二）编制背景及目的

2016 年~2021 年，得益于电商平台的发展带动，我国快递业务量迅速增长，每年基本保持在 20%以上的增长速度。根据国家发改委公开数据显示，2021 年，全国快递业务量累计完成 1083.0 亿件，首次突破千亿级。2022 年，全国快递业务实现收入累计完成 10566.7 亿元，同比增长 2.3%；快递业务量累计完成 1105.81 亿件，同比增长 2.1%。2023 年上半年，全国快递业务量累计完成超 600 亿件，同比增长 17%；业务收入累计完成超 5500 亿元，增长 11.5%。

快递物流行业属于劳动密集型产业，发展迅速，其千亿级别业务量对于人力资源的需求十分迫切，但其面临的行业痛点也显而易见：  
1、物流用工荒：受到很多因素影响，物流行业人员流动性大，容易出现员工紧缺的情况；  
2、用工谷峰变化明显：“双十一”、“双十二”、“618”这些购物狂欢节对物流快递行业来说是一个严峻的挑战，爆仓和派送积压时刻挑动着从业者的神经。一些物流快递公司，会提前至少 2 个月电商特殊节点储备人力，但因为分布区域广、招聘

及人员管控性弱等问题，大部分快递物流公司一时难以有效解决人力配置问题。而且购物狂欢节的大促时间变长，不仅是物流派送，配/理/拣/发货等各个岗位的用人需求量都十分巨大。

为解决上述问题，本项目提出了快递行业顶班服务平台，该平台提供了快递行业劳动力需求的发布、接单、培训的智能化、一体化平台。在国家推行灵活就业的背景下，平台经济需求出现的人力资源配置新业态，正在成为缓解就业压力，平衡人力资源市场供求关系的稳定器，也同时受到了许多求职者和用工企业的欢迎，在企业的“降本增效”中起到了关键的作用。

本项目旨在借助标准化手段，针对项目所属细分行业的特点，制定相应的标准，对行业内顶班服务平台技术要求进行规范，填补本行业标准空白，从而规范市场，促进产业标准化应用水平升级，引领行业高质量发展。

### **（三）编制过程**

#### **1、项目立项阶段**

2023年12月，通达顶班（湖北）信息技术有限公司向中国中小商业企业协会提交立项申请。按照“中国中小商业企业协会关于《快递行业顶班服务平台技术规范》团体标准立项的公告”要求，成立了标准起草工作组。

#### **2、理论研究阶段**

工作组对国内外灵活用工服务平台技术的现状与发展情况进行了全面调研，同时广泛搜集和检索了快递行业顶班服务平台技术资料，并进行了大量的研究、论证和测试。

#### **3、标准起草阶段**

标准起草工作组根据标准起草的需要，进行分工。在广泛研究、

论证和测试的基础上，编制了《快递行业顶班服务平台技术规范》标准草案。

#### 4、标准征求意见阶段

形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实际应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，明确和规范快递行业顶班服务平台的功能要求和性能要求。于2024年01月提交《快递行业顶班服务平台技术规范》标准征求意见稿及征求意见稿编制说明，拟定于2024年01月网上公示征求意见稿，广泛征求各方意见和建议。

#### 5、专家审核

拟定于2023年02月底召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并发布。

#### 6、发布

拟定于2023年03月发布标准并实施。

### **(四) 主要起草单位及起草人所做的工作**

#### 1、主要起草单位

通达顶班（湖北）信息技术有限公司、xxx、xxx。

#### 2、工作内容

标准工作的总体策划、组织；立项及协调工作组工作；标准文本及编制说明的起草和编写；协助标准文本及编制说明的编写；对国内外相关标准的调研和搜集；对快递行业顶班服务平台技术功能要求和性能要求的测试及验证等。

## **二、 标准编制原则和主要内容**

### **(一) 标准制定原则**

本文件的制定符合产业发展和市场需要原则，本着先进性、科学性、合理性、可操作性、适用性、一致性和规范性原则来制定本文件。

本文件起草过程中，主要按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》进行编写。

## （二） 标准主要技术内容

本标准征求意见稿包括 8 个部分，主要内容如下：

### 1、范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

### 2、规范性引用文件

列出了本文件引用的标准文件。

### 3、术语和定义

列出了本文件所界定的术语和定义。

### 4、平台架构

平台架构应包括应用层、接口层、数据层和基础设施层。

### 5、功能要求

规范了快递行业顶班服务平台的功能要求，主要包括用户注册、登录、实名认证、账户安全、从业培训、在线下单、在线接单、订单管理、消息中心、账务管理等方面。

### 6、性能要求

对快递行业顶班服务平台的系统运行、响应时间、故障恢复时间、可靠性、可拓展性、易用性、兼容性等性能方面提出要求。

### 7、安全要求

针对快递行业顶班服务平台的系统安全和数据安全两个主要方面进行规范。

### 8、运行维护

规定了快递行业顶班服务平台的运行维护的基本要求，包括日常检查、应急预案、故障管理、优化改善等方面。

### 三、 主要试验（或验证）情况分析

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行测试验证。

### 四、 标准中涉及专利的情况

无。

### 五、 预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

快递行业顶班服务平台应满足市场及环境需求。对相关企业标准化研发水平的提升、科技成果认定及类似平台的研发具有重要意义。

### 六、 在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

### 七、 重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

### 八、 标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

### 九、 贯彻标准的要求和措施建议

无。

### 十、 废止现行相关标准的建议

无。

### 十一、 其他应予说明的事项

无。

《快递行业顶班服务平台技术规范》起草组

2024 年 01 月 05 日