

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1031—2023

城市配送服务规范

Service specification for urban distribution

地方标准信息服务平台

2023-09-15 发布

2023-10-01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 人员	1
4.2 设施设备	2
4.3 管理	2
5 作业要求	2
5.1 受理	2
5.2 调度	2
5.3 理货	2
5.4 装车	2
5.5 交货	3
6 投诉处理	3
6.1 应建立客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等。	3
6.2 投诉处理应在承诺期限内完成，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况。	3
6.3 投诉应有跟踪记录，对投诉处理的结果应对应回访。	3
7 评价与改进	3
7.1 应定期开展客户满意度的评价和自我评价。	3
7.2 应通过对服务监控和审查、数据分析，采取必要的纠正和预防措施。	3