《质量分级及“领跑者”评价要求 综合物流服务》团体标准编制说明

1. 项目来源

《质量分级及“领跑者”评价要求 综合物流服务》团体标准由中国中国物流与采购联合会、企业标准“领跑者”工作委员会提出，由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会、中国技术经济学会共同归口，2022年6月14日经中国物流与采购联合会、中国技术经济学会批准立项，项目编号：2022-TB-010/20220248。

本标准主要起草单位有：中国物流与采购联合会评估办、中通服供应链管理有限公司、云南省建设投资控股集团有限公司、淮北矿业集团（滁州）华塑物流有限公司、深圳市怡亚通供应链股份有限公司、山东永昌物流集团、山东佳怡物流有限公司、万和通物流集团有限公司、山东盖世物流集团有限公司、泉州隆汉物流有限公司、北京科捷物流有限公司等。主要起草单位分工见表1：

表1 团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 综合物流》分工

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **单位** | **分工** |
| 1 | 中国物流与采购联合会评估办 | 组织召开标准研讨会，负责标准及相关文件的编写 |
| 2 | 中通服供应链管理有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提供企业实际经营策略及相关业务流程，提出建议 |
| 3 | 云南省建设投资控股集团有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提供企业实际经营策略及相关业务流程，提出建议 |
| 4 | 淮北矿业集团（滁州）华塑物流有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提供企业实际经营策略及相关业务流程，提出建议 |
| 5 | 深圳市怡亚通供应链股份有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提供企业实际经营策略及相关业务流程，提出建议 |
| 6 | 山东永昌物流集团 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 7 | 山东佳怡物流有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 8 | 万和通物流集团有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 9 | 山东盖世物流集团有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 10 | 泉州隆汉物流有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |
| 11 | 北京科捷物流有限公司 | 参与标准研讨和数据论证，提出建议 |

1. 标准名称变更

 由“综合物流”变为“综合物流服务”

1. 标准编写的目的、意义

在行业层面，近年来伴随着国家陆续发布利好政策以及物流行业发展显现规模巨大的优势、物流企业为适应需求、环境变化的能力也在不断增强，整体物流发展格局也在不断优化。综合物流服务作为一项为客户制定系统化物流功能解决方案，并组织实施集装卸、搬运、流通加工、包装、储存、配送、物流信息技术等一系列的物流服务。更能适应当前物流行业的转型升级的局面。更利于减少多环节、高成本、低效率方面的问题，做到打通物流活动的各个环节进行资源整合。同时，增加社会物流服务保障有效供给，支持物流服务高质量发展，加速产业化转型升级。

在市场层面，对深化综合服务物流标准化工作、推动供给侧结构性改革，在行业中内培育一批具有综合物流服务的排头兵企业也具有重要作用。中国物流与采购联合会在A级物流企业评估领域已建立多年品牌效应，具有良好的物流企业基础。其中也有综合型物流企业类型，根据统计，截止今年上半年共评出A级物流企业8133家，其中综合型物流企业5122家，占总量75%以上。我们通过此数据可以认定，A级物流企业可以作为此标准的目标对象，吸纳更多的企业参与到此项标准中来。逐步将此标准变成为衡量地方现代服务业、物流业发展水平的重要指标，得到社会各界及产业链上下游的认可。

在标准方面，领跑者”标准评价要求综合物流服务标准可以弥补此领域标准的空白，也有利于推动综合物流企业标准的制定。同时，通过标准化的手段明确综合物流服务应满足的具体要求，为企业提供增值服务，同时树立行业典型标杆，以企业标准引领行业高质量发展。

四、主要工作过程

（一）研讨阶段

1、2022年4月底，中国物流与采购联合会评估办在A级物流企业预研工作的基础上，开展企业标准“领跑者”，并以国家标准《物流企业与分类与评估指标》（GB/T 19680-2013）为主要依据，制定综合物流领域企业标准“领跑者”的标准草案。

3、2022年4月底-5月底，评估办调研了部分A级物流企业的运营情况，对评价指标进行分类、筛选、调整，参考团体标准《"领跑者"标准编制通则》，修改完善团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 综合物流》的标准草案。

4、2022年5月24日，中国物流与采购联合会组织召开企业标准“领跑者”工作会议，评估办汇报了标准草案制定情况和主要技术指标。

（二）立项阶段

1、2022年6月，评估办提交了团体标准《质量分级及“领跑者”评价要求 综合物流》的项目建议书、标准草案及计划实施方案，正式申请立项。

2、2022年6月12日通过立项审查，6月14日中国物流与采购联合会正式发布立项通知，计划项目编号2022-TB-008。

（三）起草阶段

1、2022年6月，征集了中通服供应链管理有限公司等10家企业作为标准起草单位，并召开线上研讨会，各起草单位标准起草人针对草案提出修改意见，主要包括：

（1）评价指标是否具有靠操作性；

（2）评价指标的选取是否能反映企业综合物流服务水平；

（3）指标范围是否全面。

2、2022年6月15日-30日，为保证评价指标的科学性和分级数据的合理性，评估办在3A级以上企业领域开展调研工作，共调研企业271家，回收有效问卷203份。其中，3A级企业78家，4A级企业97家，5级企业28家。均是综合型物流企业。调研企业名单见附件1。

3、2022年7月，起草组依据调研结果进行修改并形成征求意见稿，进入征求意见阶段。

五、标准编制原则

本标准按照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》的规定及相关要求编制，同时在内容的制定上依据以下两个原则：

（一）适用性

本标准的制定充分调研了现有A级物流企业的实际运营情况，符合市场发展规律，体现了标准的适用性。

（二）一致性

本标准起草过程中，起草组规范性引用了多项物流领域相关的国家标准，在标准内容上做到与这些标准保持协调一致。保证了与法律法规及现行团体标准的一致性。

六、 标准主要内容

（一）术语和定义

 GB/T 18354、GB/T 19680界定的以及下列术语和定义适用于本章节。

综合物流服务：为客户制定系统化物流功能解决方案，并组织实施的物流服务。

1. 基本要求

 近三年，企业无较大环境、安全、质量事故；

企业应未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

企业应满足GB/T 19680第5.3的要求、6.3.3表3中A级及以上要求；

企业应建立并有效运行质量管理体系、环境管理体系；

（三）评价指标

1、基础指标

综合物流服务项目

应能提供仓储和运输服务，并能提供以下5项里至少2项服务：装卸搬运、流通加工、包装、配送、物流信息技术。此处参考GB/T18354-2006的2.13、3.12、3.3、3.32、3.33、3.34、3.37、5.35。

设施设备

应具备满足服务的设施与设备。1.自有/租用仓储面积10000㎡以上；2.自有/租用货运车辆300辆或总载重量1500t以上；3.运营网点20个以上.此处参考GB/T 19680-20136.3.3表3的5、6、7.

信息化水平

应具有运输管理系统和仓储管理系统。运输管理系统应至少包括以下功能：车辆调度、车辆在途状况、车辆运行状况、车辆行驶轨迹。仓储管理系统应至少包括以下功能：货位管理、出入库管理、查询、客户管理.

电子单证管理、货物状态跟踪、客户查询应满足GB/T19680的6.3.3表3中A及的要求。

物流服务方案设计

应能向委托方提供一体化的综合物流方案。方案应依服务项目和客户要求，方案的设计满足GB/T 24359-2021中5.1的要求。

服务提供

综合物流服务应满足GB/T 24359-2021中5.2、5.3的要求。

2、核心指标

信息传递准确率

统计期内，准确地向客户传递信息的次数占信息传递总次数的比率。先进水平≧95% ，平均水平≧90%，基准水平≧85%。此项参考GB/T 24359-2021的附录A6，根据前期与企业探讨实际情况编写。调查表反馈数据也可论证。详见附件1。按式（A.1）计算：

Rit=$\frac{Nit}{N}×$100 %……………………( A.1 )

式中：

Rit——信息传递准确率；

Nit—准确地向客户传递信息的次数；

N——信息传递总次数。

有效投诉率

统计期内，有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。先进水平≦0.1% ，平均水平≦0.2%，基准水平≦0.3%。此项参考GB/T 24359-2021的附录A8，根据GB/T 19680-2013的6.3.3表3企业评估已论证。调查表反馈数据也可论证。详见附件1。

按式（A.2）计算∶

Roc=$\frac{Oc}{O}×$100 %……………………( A.2 )

式中：

Roc——有效投诉率；

Oc——有效投诉订单数；

O——订单总数。

货损率

指统计期内，物品累计损失数量占交付物品总数的比率。先进水平≦1% ，平均水平≦2%，基准水平≦3%。此项参考GB/T 24359-2021的附录A5。根据前期与企业探讨实际情况编写。调查表反馈数据也可论证。详见附件1。公式引用GB/T 24359-2021的附录A5计算方法。

货差率

指统计期内，物品累计差错数量占交付物品总数的比率。先进水平≦2% ，平均水平≦3%，基准水平≦4%。此项参考GB/T 24359-2021的附录A4。根据前期与企业探讨实际情况编写。调查表反馈数据也可论证。详见附件1。公式引用GB/T 24359-2021的附录A4计算方法。

订单响应率

指统计期内，有效响应客户需求的订单数占客户需求订单总数的比率。先进水平≧98% ，平均水平≧95%，基准水平≧90% 。此项参考GB/T 24359-2021的附录A11。根据调查表实际反馈数据编写。详见附件1。

按式（A.3）计算

Rr=$\frac{Or}{On}×$100 %……………………( A.3)

式中：

Rr——订单响应率；

Or——有效响应客户需求的订单数；

On——客户需求订单总数。

订单按时完成率

指统计期内，按时完成客户订单数占订单总数的比率。先进水平≧98%，平均水平≧95%，基准水平≧90%。此项参考GB/T 24359-2021的附录A2。根据前期与企业探讨实际情况编写。调查表反馈数据也可论证。详见附件1。公式引用GB/T 24359-2021的附录A2计算方法。

1. 创新性指标

大数据整合应用能力

对交易所产生的数据进行统计分析，并将分析结果应用于产品设计、运营决策、战略支持、供应链全融等方面，应用场景丰富并产生一定的经济效益。此项参考T/CFLP0024-2019附录。根据参考的标准编写，也前期在企业调查。调查表反馈数据说明有一定比例企业可以达到。详见附表1.

企业业务系统平台

可为客户提供查询、业务咨询、下单、物流轨迹展示、结算等三种以上服务，并且具备与金融机构、客户系统进行数据传递功能。此项参考GB/T 18354-2021的5.37。根据参考的标准编写，也前期在企业调查。调查表反馈数据说明有一定比例企业可以达到。详见附表1.

新能源车或符合国家最新环保要求车辆（铁路货车/船舶/货运飞机）占比

新能源车（铁路货车/船舶/货运飞机）总吨位/车辆占比≧20%。此项参考GB/T 37099-2018的5.1.2.4计算公式。此项参考GB/T 18354-2021的5.37。根据参考的标准编写，也前期在企业调查。调查表反馈数据说明有一定比例企业可以达到。详见附表1.

使用可再生能源电量占比

应满足GB/T 37099-2018的5.1.3.3的要求。占比≧10% 。参考GB/T 37099-2018的5.1.3.3计算公式。根据参考的标准编写，也前期在企业调查。调查表反馈数据说明有一定比例企业可以达到。详见附表1.

可再利用包装材料使用率

应满足GB/T 37099-2018的5.1.4.2的要求。价值≧10%。参考GB/T 37099-2018的5.1.4.2计算公式。根据参考的标准编写，也前期在企业调查。调查表反馈数据说明有一定比例企业可以达到。详见附表1.

 增值服务

依据客户要求，可提供代收货款、售后安装维修、采购和分销执行、检验检测代理、物流金融等其他物流增值服务。此项参考GB/T 24359-2021的5.3.6。根据前期企业、专家回馈及调查表实际反馈数据编写。详见附件2.

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无

1. 采标情况。

无

1. 与现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准的关系

本标准符合现行现行相关法律、法规的规定，与现有标准和制定中的标准，特别是强制性标准无冲突之处。

十、宣贯及实施建议

1. 现有A级物流企业优势基础。依托中国物流与采购联合已评出的A级物流企业作为优先考虑对象，鼓励企业制定相关团体标准。
2. 依据本标准开展企业标准“领跑者”评估工作，形成排行榜和领跑者名单，通过各类媒体进行宣传。
3. 广泛宣传，吸引更多企业加入，扩大标准影响力。通过专题研讨会、相关会议、培训活动，标准的宣贯及自媒体宣传渠道，吸纳更多企业参与。

十一、代替、废止标准的意见。

无

1. 其他应予说明的事项

无

《中物联评估办》标准起草组

 2022年7月4日

附件1

**调研企业名单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **企业名称** | **级别（A）** | **联系人** | **手机** |
| 1 | 安徽加恩农业科技有限公司 | 3 | 王怀利 | 13855834816 |
| 2 | 安徽省润和物流有限责任公司 | 3 | 陈飞龙 | 17755801239 |
| 3 | 安徽堂豪物流有限责任公司 | 3 | 郭士豪 | 13855830122 |
| 4 | 安徽远宏物流有限公司 | 4 | 王玉建 | 15556567077 |
| 5 | 鞍山佳辉物流有限公司 | 3 | 张可怡 | 13624098812 |
| 6 | 常熟市通港货运有限公司 | 3 | 王国强 | 15851569698 |
| 7 | 郴州凯程医药有限公司 | 5 | 徐芳 | 18975715586 |
| 8 | 赤壁市交投集团盛安物流有限公司 | 4 | 郑光华 | 15271307558 |
| 9 | 赤壁市磊鑫洪泰商贸有限公司 | 3 | 吴海斌 | 13707242023 |
| 10 | 大理沧龙物流有限公司 | 4 | 王兰芬 | 13648729691 |
| 11 | 大理金叶商务服务有限责任公司 | 3 | 张滢 | 15969098664 |
| 12 | 大理州美登储运有限公司 | 3 | 董培伟 | 18887259644 |
| 13 | 大连北方国际粮食物流股份有限公司 | 5 | 刘铁军 | 19979019029 |
| 14 | 大连集发南岸国际物流有限公司 | 3 | 迟玉章 | 13942812560 |
| 15 | 大连佳辉物流有限公司 | 3 | 张可怡 | 13624098812 |
| 16 | 大连俱进汽贸运输有限公司 | 3 | 孙瑾 | 13940988225 |
| 17 | 大连康宁物流有限公司 | 3 | 赵鸿燕 | 13610942953 |
| 18 | 大连顺丰速运有限公司 | 4 | 李丹 | 15942471468 |
| 19 | 大连通达货运有限公司 | 4 | 张雯 | 13998691816 |
| 20 | 大连鲜星国际物流有限公司 | 3 | 吕岩光 | 13591186361 |
| 21 | 大连中铁联合国际集装箱有限公司 | 3 | 刘瑾 | 18641124435 |
| 22 | 大连中外运物流有限公司 | 3 | 王敬军 | 15241183375 |
| 23 | 大连忠进国际货运有限公司 | 3 | 高明 | 13591813971 |
| 24 | 风神物流有限公司 | 5 | 刘春艳 | 13926289951 |
| 25 | 抚州佳斌现代物流园有限公司 | 4 | 赵伟 | 13788999930 |
| 26 | 阜阳红楼国通快递有限公司 | 4 | 王伟 | 15357609191 |
| 27 | 阜阳汇通快递有限公司 | 3 | 吴振 | 15555887795 |
| 28 | 阜阳市申通快递有限公司 | 3 | 郑晓毅 | 13656719118 |
| 29 | 阜阳市翔达物流有限公司 | 4 | 刘巨亭 | 13014070800 |
| 30 | 阜阳市鑫吉物流有限公司 | 3 | 陈克涛 | 15956886000 |
| 31 | 阜阳市圆顺通物流有限公司 | 4 | 刘苓苓 | 13905586046 |
| 32 | 广东怀远物流实业有限公司 | 4 | 陈智霞 | 18011796960 |
| 33 | 广东粤宁苏宁物流有限公司 | 4 | 吴芬 | 18666086665 |
| 34 | 广西北部湾国际港务集团有限公司 | 5 | 黄绍喜 | 14707714366 |
| 35 | 广西北部湾弘信供应链管理有限公司 | 4 | 文雪梅 | 15978195998 |
| 36 | 广西泛航国际物流有限公司 | 3 | 潘韵如 | 18677920533 |
| 37 | 广西扶南物流有限公司 | 4 | 郭显昌 | 13517858299 |
| 38 | 广西金瀚国际物流有限公司 | 3 | 张欢 | 18933405288 |
| 39 | 广西九州通医药有限公司 | 4 | 宋长发 | 13607816528 |
| 40 | 广西南宁安博物流有限公司 | 3 | 杨川 | 18778991313 |
| 41 | 广西顺丰速运有限公司 | 4 | 陆凯超 | 13407703294 |
| 42 | 广西星速道物流股份有限公司 | 4 | 韦以方 | 13788114677 |
| 43 | 广西优而敏电子商务有限公司 | 3 | 黎智超 | 18977080559 |
| 44 | 广西源盛仓储物流有限公司 | 4 | 凌行简 | 13633093136 |
| 45 | 广州金博物流贸易集团有限公司 | 5 | 陈洁才 | 13450254722 |
| 46 | 广州市好来运速递服务有限公司 | 4 | 谭启宇 | 18820075815 |
| 47 | 广州顺丰速运有限公司 | 4 | 华刚 | 13924297990 |
| 48 | 国药控股陕西有限公司 | 4 | 慕晓燕 | 13002972896 |
| 49 | 国药乐仁堂唐山医药有限公司 | 4 | 任秦 | 18132365818 |
| 50 | 海邦（江苏）国际物流有限公司 | 4 | 徐静芳 | 13962636446 |
| 51 | 杭州佳成国际物流股份有限公司 | 4 | 杜凡 | 13216708316 |
| 52 | 杭州口岸国际物流有限公司 | 3 | 李琳 | 15224028381 |
| 53 | 河北德达物流有限公司 | 5 | 徐花英 | 13731062136 |
| 54 | 河北华迅物流有限公司 | 4 | 吕庆良 | 15231102222 |
| 55 | 河北顺丰速运有限公司 | 5 | 陶振华 | 18931156110 |
| 56 | 河北物流集团金属材料有限公司 | 5 | 李雷生 | 18503261861 |
| 57 | 河南大象物流有限公司 | 3 | 周女士 | 17639518066 |
| 58 | 河南华驰供应链管理有限公司 | 4 | 刘洋洋 | 15639938800 |
| 59 | 河南凯瑞物流有限公司 | 4 | 寇小峰 | 13393702668 |
| 60 | 河南旗帜物流有限公司 | 3 | 费东丽 | 13592647371 |
| 61 | 河南省医药有限公司 | 4 | 于建侠 | 18937156591 |
| 62 | 河南万庄安阳物流园有限公司 | 4 | 秦琳杰 | 13938687631 |
| 63 | 河南豫德隆物流有限公司 | 4 | 李福瑞 | 18239961066 |
| 64 | 河南众邦浩运物流有限公司 | 4 | 陈巍伟 | 18538259576 |
| 65 | 衡阳市东江物流有限责任公司 | 4 | 王琴 | 13574773725 |
| 66 | 衡阳市雁城物流园有限公司 | 5 | 谢帅 | 13142343334 |
| 67 | 湖北安欣物流有限责任公司 | 4 | 刘超孚 | 15272667066 |
| 68 | 湖北大随通物流园有限公司 | 3 | 马稳 | 15629990099 |
| 69 | 湖北多辉农产品物流园开发有限公司 | 4 | 陈子娟 | 13886928030 |
| 70 | 湖北丰源物流供应链管理有限公司 | 4 | 孙亚丽 | 15826872771 |
| 71 | 湖北富迪实业股份有限公司 | 4 | 梁爱红 | 13100739499 |
| 72 | 湖北汇宁物流股份有限公司 | 3 | 刘洁 | 18972827747 |
| 73 | 湖北慧通达供应链管理有限责任公司 | 4 | 赵登峰 | 18571232552 |
| 74 | 湖北捷佳储运有限公司 | 3 | 徐江波 | 13339728811 |
| 75 | 湖北捷阳物流有限公司 | 3 | 朱红娥 | 19972805815 |
| 76 | 湖北康华智慧物流园发展有限公司 | 3 | 陈小红 | 13997532949 |
| 77 | 湖北潜网生态小龙虾产业园集团有限公司 | 3 | 苏静 | 13593900777 |
| 78 | 湖北中邦物流有限公司 | 3 | 张洪波 | 15827990000 |
| 79 | 湖南晟象物流有限公司 | 4 | 卜建军 | 13973127142 |
| 80 | 湖南龙秀供应链管理有限公司 | 3 | 邓秀英 | 19976976677 |
| 81 | 湖南省港务集团有限公司 | 5 | 唐宗民 | 15084906468 |
| 82 | 湖南省康程物流有限责任公司 | 4 | 张虹 | 15573190777 |
| 83 | 华瑞物流股份有限公司 | 5 | 赵曦 | 15967120222 |
| 84 | 华润河南医药有限公司 | 5 | 赵迪 | 13592651802 |
| 85 | 江苏飞力达国际物流股份有限公司 | 5 | 戴基建 | 18913277122 |
| 86 | 江苏嘉安食品有限公司 | 3 | 洪少明 | 13861921768 |
| 87 | 江苏景瑞农业科技发展有限公司 | 4 | 曹冬梅 | 15162896289 |
| 88 | 江苏凯富物流有限公司 | 3 | 朱莉莉 | 13813638801 |
| 89 | 江苏通联现代农业发展有限公司 | 3 | 肖云春 | 18962998906 |
| 90 | 江苏通泽国际货运代理有限公司 | 4 | 谢书影 | 15995618557 |
| 91 | 江苏亚东朗升国际物流有限公司 | 4 | 张宏福 | 18662659540 |
| 92 | 江苏云企供应链管理有限公司 | 4 | 焦民龙 | 18051785668 |
| 93 | 江西博莱农业高科技股份有限公司 | 3 | 金艳玲 | 18970295866 |
| 94 | 江西金砂湾港务有限责任公司 | 4 | 潘洪 | 13879809858 |
| 95 | 江西九州通药业有限公司 | 4 | 张瑜 | 15350129325 |
| 96 | 江西蓝海物流科技有限公司 | 4 | 尹新华 | 13247781421 |
| 97 | 江西省江天农博城发展有限公司 | 3 | 张晓珊 | 18370030112 |
| 98 | 江西省正义物流配送有限公司 | 4 | 张欣 | 18970009616 |
| 99 | 江西顺丰速运有限公司 | 5 | 刘佳 | 13657003727 |
| 100 | 江西四顺物流集团有限公司 | 4 | 王蕾蕾 | 18979967537 |
| 101 | 江西泗丰物流有限公司 | 4 | 邹艳萍 | 13870002880 |
| 102 | 江西铜业集团（贵溪）物流有限公司 | 4 | 周素英 | 18970280660 |
| 103 | 江西新华物流有限公司 | 4 | 尹新华 | 13247781421 |
| 104 | 江西行者物流科技有限公司 | 4 | 纪伟 | 17770559566 |
| 105 | 江西正广通供应链管理有限公司 | 5 | 郭梁 | 18397917973 |
| 106 | 江西中联智能物流有限公司 | 4 | 何芳婷 | 15070030341 |
| 107 | 金瑞物流产业园有限公司 | 4 | 周佑光 | 13728888008 |
| 108 | 京港物流湖北有限公司 | 3 | 胡泽成 | 19871335888 |
| 109 | 荆门市民丰科技有限责任公司 | 4 | 张金霞 | 15908666669 |
| 110 | 荆门市翔泰贸易有限公司 | 4 | 李劭楠 | 19908693366 |
| 111 | 景德镇市安捷物流有限公司 | 3 | 王国莲 | 13407986377 |
| 112 | 九江凯瑞生态农业开发有限公司 | 3 | 黄千里 | 18270228505 |
| 113 | 开瑞国际物流（山东）股份有限公司 | 4 | 马宁 | 13791983180 |
| 114 | 昆山飞力仓储服务有限公司 | 4 | 皇甫丽娟 | 18912680568 |
| 115 | 利丰供应链管理（中国）有限公司 | 5 | 罗莹莹 | 13761066258 |
| 116 | 辽宁集铁国际物流有限公司 | 3 | 宋维吉 | 18640559388 |
| 117 | 辽宁竞大国际物流有限公司 | 3 | 王琳 | 13998624183 |
| 118 | 绵阳富邦物流有限责任公司 | 3 | 朱云 | 15681112777 |
| 119 | 南昌德邦物流有限公司 | 4 | 乐志伟 | 18579180259 |
| 120 | 南昌华泓冷链物流有限公司 | 3 | 余永强 | 13361627711 |
| 121 | 南昌江铃集团实顺物流股份有限公司 | 4 | 罗美容 | 18070087793 |
| 122 | 南宁双汇物流有限公司 | 3 | 李双翼 | 18239521670 |
| 123 | 南通宸宇物流有限公司 | 3 | 姜华 | 15862781002 |
| 124 | 南通汽运实业集团有限公司川港飞鹤物流 | 4 | 宋健 | 18752878585 |
| 125 | 南通瑞诚物流有限公司 | 3 | 顾燕华 | 15962919249 |
| 126 | 南通双红快递有限公司 | 3 | 沈海燕 | 13515225210 |
| 127 | 南通通强物流有限公司 | 3 | 葛嘉俊 | 13912420556 |
| 128 | 南阳奥博物流中心 | 4 | 翟红军 | 17656666669 |
| 129 | 宁波鸿英国际物流有限公司 | 3 | 王苗苗 | 13777008660 |
| 130 | 宁波市万达金诚物流有限公司 | 3 | 王斌军 | 13095928686 |
| 131 | 宁波顺丰速运有限公司 | 5 | 傅芝芳 | 13429292969 |
| 132 | 宁波腾辉国际物流有限公司 | 3 | 陈英君 | 13454725259 |
| 133 | 潜江传化公路港物流有限公司 | 3 | 赵蓉 | 15271204899 |
| 134 | 潜江市定日达商贸有限公司 | 3 | 张洁 | 13477523730 |
| 135 | 潜江市佳捷物流有限责任公司 | 3 | 戴旭 | 18672671888 |
| 136 | 潜江市五众石油化工有限公司 | 3 | 姚小迪 | 18502718168 |
| 137 | 侨益物流股份有限公司 | 4 | 魏钲东 | 13802385264 |
| 138 | 青岛德邦物流有限公司 | 4 | 张孝臣 | 15964939479 |
| 139 | 青岛鼎世国际货运代理有限公司 | 4 | 李童 | 18250832460 |
| 140 | 青岛平宇物流股份有限公司 | 3 | 卜亚男 | 15853289800 |
| 141 | 青岛申通达国际物流有限公司 | 4 | 郝义梅 | 13791989486 |
| 142 | 青岛世悠联国际物流有限公司 | 4 | 李良 | 15153254655 |
| 143 | 青岛顺丰速运有限公司 | 4 | 逄增飞 | 13854272109 |
| 144 | 青岛天璇物流股份有限公司 | 4 | 卢晓娜 | 15698110612 |
| 145 | 青岛铁路经营集团有限公司 | 5 | 隋朝晖 | 13608969622 |
| 146 | 青岛远洋大亚物流有限公司 | 5 | 李开红 | 13626390323 |
| 147 | 日日顺供应链科技股份有限公司 | 5 | 冯蓉 | 18253293006 |
| 148 | 沙洋凯达实业股份有限公司 | 4 | 马学功 | 18971832399 |
| 149 | 山东高速物流集团有限公司 | 5 | 崔晶晶 | 13188870985 |
| 150 | 陕西海通医药有限公司 | 3 | 赵敏 | 18292964441 |
| 151 | 陕西九仓国际货运有限公司 | 3 | 杨朝凤 | 18591924775 |
| 152 | 陕西九州通康欣医药有限公司 | 3 | 杨燕 | 18089102997 |
| 153 | 陕西九州通医药有限公司 | 4 | 杨燕 | 18089102997 |
| 154 | 陕西卡一车物流科技有限公司 | 5 | 郭庆源 | 18629575858 |
| 155 | 陕西速派得物流供应链管理有限公司 | 3 | 关林伟 | 13571857174 |
| 156 | 陕西亚投物联股份有限公司 | 3 | 李设想 | 15389086885 |
| 157 | 陕西医药控股集团派昂医药有限责任公司 | 5 | 苏海燕 | 18681868968 |
| 158 | 上港集团九江港务有限公司 | 4 | 张受喜 | 13507026630 |
| 159 | 上海安宜达物流有限公司 | 3 | 邱敬敬 | 18017679985 |
| 160 | 上海邦达隆飞物流有限公司 | 4 | 杨佳 | 18601681353 |
| 161 | 上海宝通运输实业有限公司 | 3 | 周航标 | 13611863372 |
| 162 | 上海海泰储运有限公司 | 3 | 黄春梅 | 13818281002 |
| 163 | 上海环东供应链有限公司 | 4 | 武静 | 17321320890 |
| 164 | 上海捷泰物流有限公司 | 4 | 刘依 | 13585981471 |
| 165 | 上海金陵国际物流有限公司 | 3 | 张玥 | 13761277054 |
| 166 | 上海领速物流有限公司 | 4 | 程佳慧 | 18121237451 |
| 167 | 上海蒙盛物流有限公司 | 4 | 张士建 | 13061621643 |
| 168 | 上海普天物流有限公司 | 4 | 王义增 | 18017009515 |
| 169 | 上海世权物流有限公司 | 4 | 宋杰 | 13611848802 |
| 170 | 上海同程物流发展有限公司 | 3 | 林剑栋 | 13564569878 |
| 171 | 上海万家物流有限公司 | 4 | 范立军 | 13386071791 |
| 172 | 上海无忧供应链管理有限公司 | 4 | 刘梦昀 | 15021169873 |
| 173 | 上海新大洲物流有限公司 | 4 | 张敏 | 18930899609 |
| 174 | 上海新想物流有限公司 | 4 | 张伟 | 13601888110 |
| 175 | 上饶市汇恒危货运输有限公司 | 3 | 王加军 | 13970361857 |
| 176 | 上饶市中合农产品市场有限公司 | 3 | 马鹰 | 13517930793 |
| 177 | 石家庄市栾城区润丰物流有限公司 | 4 | 史育红 | 13932112695 |
| 178 | 四川洋业物流有限公司 | 3 | 任正雄 | 13908116258 |
| 179 | 天驰物流有限责任公司 | 5 | 王鸿 | 13888335927 |
| 180 | 天门市其利物流有限公司 | 3 | 王少平 | 15572805361 |
| 181 | 芜湖安得智联科技有限公司 | 4 | 陈柱 | 15855965015 |
| 182 | 西安捷马汽车服务有限公司 | 3 | 王龙 | 13363955660 |
| 183 | 西安荣宾运输服务有限责任公司 | 3 | 王奕 | 18991198520 |
| 184 | 西安顺成物流有限公司 | 3 | 刘书豪 | 18966882856 |
| 185 | 西安新航国际物流有限公司 | 4 | 钟瑞洁 | 15291912385 |
| 186 | 新僡供应链管理（大连）有限公司 | 4 | 张可怡 | 13624098812 |
| 187 | 远孚物流集团有限公司 | 5 | 程驰 | 18916363031 |
| 188 | 岳阳港龙国际物流有限公司 | 4 | 陈昌明 | 18879090888 |
| 189 | 云南呈达冷冻食品物流有限公司 | 4 | 李杰鹏 | 15198994703 |
| 190 | 云南顶众物流有限责任公司 | 4 | 熊玉芹 | 18087576104 |
| 191 | 云南红河实业有限公司 | 4 | 魏永福 | 13769316280 |
| 192 | 云南瑞和锦程实业股份有限公司 | 4 | 邓情潞 | 13608840777 |
| 193 | 长沙传化公路港物流有限公司 | 4 | 李润 | 13973133536 |
| 194 | 浙江八方物流有限公司 | 4 | 舒亚玲 | 13968136261 |
| 195 | 浙江巴米智联科技股份有限公司 | 4 | 毛凯 | 13616795038 |
| 196 | 浙江黄岩洲锽实业有限公司 | 3 | 厉日玺 | 15967680303 |
| 197 | 浙江汤氏供应链管理有限公司 | 5 | 骆姣英 | 15906654719 |
| 198 | 浙江兴一物流有限公司 | 4 | 王雅芬 | 15157204309 |
| 199 | 振石集团浙江宇石国际物流有限公司 | 5 | 寿丹平 | 15988320403 |
| 200 | 中通服供应链管理有限公司江西分公司 | 4 | 易英辉 | 18970817987 |
| 201 | 中外运物流河南有限公司 | 3 | 王喜乐 | 18137126588 |
| 202 | 中外运物流华南有限公司 | 4 | 王倩 | 18126833232 |
| 203 | 中外运物流西北有限公司 | 5 | 邢凯 | 18092082209 |

附件2

**评价指标体系调查问卷及结果统计**

|  |
| --- |
| 能提供仓储和运输服务，并能提供以下5项里至少2项服务： |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 装卸搬运 | 237 | 29% |
| 流通加工 | 62 | 7% |
| 包装 | 93 | 11% |
| 配送 | 250 | 30% |
| 物流信息技术 | 173 | 21% |
| **总计** | **815** |  |
| 具备满足服务的设施与设备，至少包含以下三项： |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 自有/租用仓储面积/m² | 256 | 33% |
| 自有/租用货运车辆/辆（或总载重量/t） | 259 | 33% |
| 运营网点/个 | 229 | 30% |
| 其他 | 18 | 2% |
| **总计** | **762** |  |
| 应具有运输管理系统，至少包括以下功能： |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 车辆调度 | 253 | 25% |
| 车辆在途状况 | 237 | 24% |
| 车辆运行状况 | 230 | 23% |
| 车辆行驶轨迹 | 245 | 25% |
| 其他 | 14 | 1% |
| **总计** | **979** |  |
| 具有仓储管理系统，系统应至少包括以下功能： |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 货位管理 | 204 | 21% |
| 出入库管理 | 235 | 25% |
| 查询 | 241 | 25% |
| 客户管理 | 233 | 24% |
| 其他 | 21 | 2% |
| **总计** | **934** |  |
| 信息系统功能包括以下哪些？ |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 电子单证管理 | 249 | 32% |
| 货物状态跟踪 | 254 | 33% |
| 客户查询 | 246 | 32% |
| 其他 | 11 | 1% |
| **总计** | **760** |  |
| 应能向委托方提供一体化的综合物流方案。方案应依据服务项目和客户要求，包括以下方面： |
| [多选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 物流服务网络运行规划 | 224 | 16% |
| 仓储、运输、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、逆向物流等物流活动的运行方案 | 213 | 15% |
| 支持物流服务的信息系统解决方案 | 201 | 14% |
| 应对物流服务中不同类型风险的解决方案 | 183 | 13% |
| 物流服务流程与物流作业程序方案 | 201 | 14% |
| 物流服务质量考核方案 | 186 | 13% |
| 服务响应和持续改进方案 | 181 | 13% |
| **总计** | **1389** |  |
| 信息传递准确率能达到以下哪项？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| ≧95% | 216 | 79% |
| ≧90% | 45 | 16% |
| ≧85% | 10 | 3% |
| 以上都达不到 | 1 | 0% |
| **总计** | **272** |  |
| 有效投诉率能达到以下哪项？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| ≦0.1% | 204 | 75% |
| ≦0.2% | 40 | 14% |
| ≦0.3% | 22 | 8% |
| 以上都达不到 | 6 | 2% |
| **总计** | **272** |  |
| 货损率能达到以下哪项？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| ≦1% | 224 | 82% |
| ≦2% | 27 | 9% |
| ≦3% | 15 | 5% |
| 以上都达不到 | 6 | 2% |
| **总计** | **272** |  |
| 货差率能达到以下哪项？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| ≦2% | 242 | 88% |
| ≦3% | 13 | 4% |
| ≦4% | 8 | 2% |
| 以上都达不到 | 9 | 3% |
| **总计** | **272** |  |
| 订单按时完成率能达到以下哪项？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| ≧98% | 211 | 77% |
| ≧95% | 47 | 17% |
| ≧90% | 12 | 4% |
| 以上都达不到 | 2 | 0% |
| **总计** | **272** |  |
| 是否具备对交易所产生的数据进行统计分析并将分析结果应用于产品设计、运营决策、战略支持、供应链全融等方面，应用场景丰富并产生一定的经济效益的能力？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 以上全部满足 | 147 | 54% |
| 以上满足两项 | 98 | 36% |
| 以上满足一项 | 16 | 5% |
| 均暂未达到 | 11 | 4% |
| **总计** | **272** |  |
| 企业业务系统平台是否可为客户提供查询、业务咨询、下单、物流轨迹展示、结算等三种以上服务，并且具备与金融机构、客户系统进行数据传递功能服务？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 是 | 233 | 85% |
| 否 | 39 | 14% |
| **总计** | **272** |  |
| 企业是否有新能源车（铁路货车/船舶/货运飞机）？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 是 | 98 | 36% |
| 否 | 174 | 63% |
| **总计** | **272** |  |
| 企业是否采用光伏、风能等非化石能源发电？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 是 | 36 | 13% |
| 否 | 236 | 86% |
| **总计** | **272** |  |
| 企业是否有回收及再生材料利用？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 是 | 84 | 30% |
| 否 | 188 | 69% |
| **总计** | **272** |  |
| 企业是否有增值服务？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 是 | 204 | 75% |
| 否 | 68 | 25% |
| **总计** | **272** |  |
| 在大数据整合应用能力、企业业务系统平台、新能源车或符合国家最新环保要求车辆（铁路货车/船舶/货运飞机）、使用光伏、风能等非化石能源发电、回收及再生材料利用、增值服务6项中能达到以下哪项服务水平？ |
| [单选] |
| **选项** | **选择该选项的企业个数** | **比例** |
| 以上全部都有 | 14 | 5% |
| 以上有四项 | 66 | 24% |
| 以上有两项 | 159 | 58% |
| 其他 | 32 | 11% |
| **总计** | **271** |  |

以下5项性能，请给出xx率的量化指标名称，填写在下方对应的空白处。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务的准确性 | 成功派送率差错完成率货物准确率录入资料准确率回单及时率差错率库存准确率(%)准确交付准确率客户满意度达99%库存准确率货物准确率物资到货登记率物资出库可追溯率报关准确率接单准备率；出国准时率差错率内部异常率，客诉率投诉率、满意度率订单交付准确率单证正确率 操作准确率业务差错率 |
| 服务的时效性 | 签收率2小时派送成功率配送及时性迅速响率货物准时率运费结算及时率到货准点率准时率车辆及时到厂率，订单完美率及时配送及时送达率到货及时率客户服务时效性客户需求处理率100%配送及时率货物配送及时率及时率时效性误差10%以内100%全自动、人工查询系统开票及时率，拣货及时率，订单24小时结案率，940订单配送及时率等正达率7加24小时服务订单完成及时率操作效率进出场操作效率 |
| 服务的可控性 | 可视化跟踪投诉率掌控率客户有效投诉，客户及运作相关方投诉数全程监管产成品包装落地料<0.05‰仓库破损落地料<0.03‰客户投诉率设备维修及时率受控率100%货物物流状态跟踪人均操作票数货损货差率直营，100%可控全国只有建设网络客户满意度操作智能化 |
| 服务的协同性 | 及时回复率订单达成率协作率合规/创新/节约/重大事项保障等合理化贡献率运输协调物资盘点率盘点准确率为服务计划达成率ERP系统及人员可以和大部分客户对接异常处理能力、应急响应、解决方案能力100%信息化管理服务效率综合性物流企业，提供供应链全流程服务 |