ICS 03.080.01

CCS A20　

团体标准

T/CFLPXXXX—2022

T/CSTE XXXX-2022

质量分级及“领跑者”标准评价要求 综合物流服务

Quality classification and assessment requirements for forerunner standards—Integrated logistics services

（征求意见稿）

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

中国物流与采购联合会

中国技术经济学会

发布

目  次

[前言 2](#_Toc102139993)

[1 范围 3](#_Toc102139994)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc102139995)

[3 术语和定义 3](#_Toc102139996)

[4 评价指标体系 5](#_Toc102139997)

[5 等级划分 7](#_Toc102139998)

[附录A （规范性） 评价指标释义 8](#_Toc104850174)

前 言

本文件按照 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》和T/CAQP 015-2020/T/ESF0001-2020《“领跑者”标准编制通则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会、企业标准“领跑者”工作委员会提出。

本文件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。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会、中国物流与采购联合会评估工作办公室、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、北京科捷物流。

本文件主要起草人：杨国栋、李红梅、王立平、蒋新祥、邱普、夏旭、张道春、郑立、金正鸿、刘志国、颜正华、张立新、尹斐洁、安菲。

质量分级及“领跑者”标准评价要求 综合物流服务

* 1. 范围

本文件规定了质量分级及综合物流服务“领跑者”标准评价的基本要求、评价指标分类和要求，以及等级划分的内容。

本文件适用于提供质量分级及综合物流服务的企业标准 “领跑者”评价，也适用于综合物流服务企业的自我评价。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18354 物流术语

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标

GB/T 24001-2016 环境管理体系要求及使用指南

GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量及测评

GB/T 37099-2018 绿色物流指标构成与核算方法

* 1. 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文件。

综合物流服务 （Integrated logistics services）

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. 评价指标体系
     1. 基本要求

4.1.1 近三年，企业无较大环境、安全、质量事故；

4.1.2 企业应未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

4.1.3 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；

4.1.4 企业应建立并有效运行质量管理体系、环境管理体系；

* + 1. 评价指标分类

4.2.1 综合物流服务 “领跑者”评价指标包括基础指标、核心指标和创新性指标。

4.2.2 基础指标包括：综合物流服务项目、设施设备、信息化水平、物流服务方案设计、服务提供。

4.2.3 核心指标包括：信息传递准确率、有效投诉率、货损率、货差率、订单响应率、订单按时完成率。

核心指标分为先进水平、平均水平和基准水平共三个等级。

4.2.4 创新性指标包括：大数据整合应用能力、物流信息平台建设、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、使用可再生能源电量占比、可再利用包装材料使用率、增值服务。

* + 1. 评价指标要求

质量分级及“领跑者”标准的评价指标体系框架见表1。

1. 评价指标体系框架

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标类型** | **评价指标** | **指标来源** | **指标要求** | | | | | **判断依据/方法** |
| **先进水平** | **平均水平** | | **基准水平** | |
| 基础指标 | 综合物流服务项目 | GB/T18354-2021 | 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 | | | | | GB/T18354-2006的2.13、3.12、3.3、3.32、3.33、3.34、3.37、5.35 |
| 设施设备 | GB/T 19680-2013 | 应具备满足服务的设施与设备。自有/租用仓储面积/㎡1万平米以上  自有/租用货运车辆/辆（或总载重量/t）300辆/1500以上、运营网点/个20个以上 | | | | | 满足GB/T 19680-2013的6.3.3表3第5、6、7的AAA级要求 |
| 信息化水平 | GB/T 19680-2013 | 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/T19680d的6.3.3表3中A及的要求 | | | | | GB/T 19680-2013的5.3、6.3.3表3的15、16、17、18 |
| 物流服务方案设计 | GB/T 24359-2021 | 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，方案的设计满足GB/T 24359-2021中5.1的要求 | | | | | GB/T 24359-2021的5.1 |
| 服务提供 | GB/T 24359-2021 | 综合物流服务应满足GB/T 24359-2021中5.2、5.3的要求 | | | | | GB/T 24359-2021的5.2、5.3 |
| 核心指标 | 信息传递准确率 | GB/T 24359-2021 | ≧95% | | ≧90% | | ≧85% | 附录A中式A.1给出的计算方法 |
| 有效投诉率 | ≦0.1% | | ≦0.2% | | ≦0.3% | 附录A中式A.2给出的计算方法 |
| 货损率 | ≦1% | | ≦2% | | ≦3% | 附录A中式A.3给出的计算方法 |
| 货差率 | ≦2% | | ≦3% | | ≦4% | 附录A中式A.4给出的计算方法 |
| 订单响应率 | ≧98% | | ≧95% | | ≧90% | 附录A中式A.5给出的计算方法 |
| 订单按时完成率 | ≧98% | | ≧95% | | ≧90% | 附录A中式A.6给出的计算方法 |

表1续 评价指标体系框架

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 创新性指标 | 大数据整合应用能力 | T/CFLP0024-2019 | 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 | T/CFLP0024-2019附录 |
| 企业业务系统平台 | GB/T 18354-2021 | 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 | GB/T 18354-2021的5.37 |
| 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 | GB/T 37099-2018 | 新能源车（铁路货车/船舶/货运飞机）总吨位/车辆占比≧20% | 附录A中式A7给出的计算方法 |
| 使用可再生能源电量占比 | GB/T 37099-2018 | 应满足GB/T 37099-2018的5.1.3.3。占比≧10% | 附录A中式A8给出的计算方法 |
| 可再利用包装材料使用率 | GB/T 37099-2018 | 应满足GB/T 37099-2018的5.1.4.2的要求。价值≧10% | 附录A中式A9给出的计算方法 |
| 增值服务 | GB/T 24359-2021 | 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 | GB/T 24359-2021的5.3.6 |

5.等级划分

评价结果划分为一级、二级和三级，各等级所对应的划分依据见表2。达到三级要求及以上的企业标准并按照有关要求进行自我声明公开后均可进入综合物流服务企业标准排行榜。达到一级要求的企业标准，且按照有关要求进行自我声明公开后，其标准和符合标准的产品或服务可以直接进入综合物流服务企业标准“领跑者”候选名单。

1. 等级划分表

| 评价等级 | 满足条件 | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级应同时满足 | 基本要求 | 基础指标要求 | 核心指标先进水平要求 | 创新性指标中至少三项 |
| 二级应同时满足 | 基本要求 | 基础指标要求 | 核心指标平均水平要求 | 创新性指标中至少两项 |
| 三级应同时满足 | 基本要求 | 基础指标要求 | 核心指标基准水平要求 | 创新性指标中至少一项 |

1. （规范性）  
   评价指标释义

**A.1** 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。按式（A.1）计算：

*R*it=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。

**A.2** 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。按式（A.2）计算∶

*Roc*=100 %……………………( A.2 )

式中：

Roc——有效投诉率；

Oc——有效投诉订单数；

O——订单总数。

**A.3** 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。按式（A.3）计算：

…………………（A.3）

式中：

Rcl——货损率；

Ql——物品累计损失数量；

Q—— 交付物品总数。

**A.4** 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。按式（A.4）计算：

………………（A.4）

式中：

Rce——货差率；

Qe——物品累计差错数量；

Q——交付物品总数。

**A.5** 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。按式（A.5）计算

*Rr*=100 %……………………( A5)

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。

**A.6** 货损率

指统计期内，按时完成客户订单数占订单总数的比率。按式（A.2）计算：

…………………………（A.6）

式中：

Rot——订单按时完成率；

Ot——按时完成订单的数量；

O——订单总数。

**A.7**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

统计期内企业使用的新能源车或者符合国家最新环保要求车辆（铁路货车/船舶/货运飞机）的总载重量与所有载货汽车（铁路货车/船舶/货运飞机）总载重量之比。参考单位为%。根据国家工业和信息化部〔2016〕第39号《新能源汽车生产企业及产品准入管理规定》，新能源车指采用新型动力系统，完全或者主要依靠新型能源驱动的汽车，包括插电式混合动力（含增程式）汽车、纯电动汽车和燃料电池汽车等。同类企业作比较，衡量企业新能源车或者符合国家最新环保要求车辆（铁路货车/船舶/货运飞机）的使用情况。以新能源车为例，按式（A7）计算：

……………………(A7)

**A.8** 使用可再生能源电量占比

统计期内企业所使用的采用光伏、风能等可再生能源的发电量与企业物流总用电量之比。参考单位为%。按式（A8）计算：

…………………(A8)

**A.9**可再利用包装材料使用率

统计期内二次及二次以上使用的包装材料使用量（个、kg或t）与包装材料总使用量（个、kg或t）之比。参考单位为%。衡量可再利用包装材料的使用情况。按式（A9）计算：

…………(A9)

