

《物流公共服务平台服务质量要求与测评》国家标准

编制说明

一、项目来源

《物流公共服务平台服务质量要求与测评》(以下简称《指标体系》)由全国物流标准化技术委员会提出并归口,该标准已经由国家标准化委员会批准立项,列入2017年第一批标准制修订计划(项目编号:20170458-T-469)。该标准是中国物流与采购联合会承担的质检公益科研专项《支撑物流和电子商务发展的30项重要标准研究》(项目编号:201510210)项目标准之一。该标准由中国标准化研究院起草。

二、标准制定的目的及意义

物流公共服务平台是指基于计算机通信网络技术,提供物流信息、技术、设备等资源共享服务的信息平台,具有整合供应链各环节物流信息、货物运输、物流监管等资源,面向社会用户提供信息服务、管理服务、技术服务和交易服务的基本特征。国务院印发的《物流业发展中长期规划(2014—2020年)》将“物流信息平台工程”列为十二大重点工程之一,提出要“整合现有物流信息服务平台资源,形成跨行业和区域的智能物流信息公共服务平台。”

当前,我国物流公共服务平台发展迅速,初步形成了五种类型的公共服务平台模式,包括交易信息服务型公共平台

(以车货配载信息交易为核心，依靠专线业户、司机、货主的会员制经营模式)、依托园区节点型公共平台(为入驻园区司机、专线业户提供信息服务的平台，主要以车货配载信息为主，辅以诚信查询、维修保养等信息)、产品服务型公共平台(依托软件产品建立物流交易平台，沟通制造商贸企业、物流公司、司机之间物流交易，减少中间环节)、加盟型公共平台(依托信息平台“天网”和枢纽节点“地网”，统一品牌、统一管理、统一标准，采用加盟制吸纳社会专线和运力资源，开展网络化运输)和物流一体化公共平台(包括电子商务平台+物流平台，二者深度融合，为采购经理人提供一站式服务；以及企业ERP+第三方物流平台，全程供应链深度融合，为企业提供一站式服务)。

作为面向社会与企业开放的物流公共服务平台，需要与已存在的多行业物流系统应用对接，实现物流信息对接交互。公共物流信息平台面向政府管理机构、企业、第三方社会资源等提供行业资源整合服务、决策支持服务和各种保障支撑服务，对标准的需求较大。

因此，制定该标准，提出物流公共服务平台质量要求与测评规范，规范物流服务平台服务质量，更好地服务物流行业客户，为客户提高管理效率，降低成本，提升企业物流企业的竞争力。

三、主要工作过程

2017年5月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达2017年第一批国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2017] 67号），本标准正式立项，项目计划编号为20170458-T-469。本标准起草工作组正式成立，并于同月在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2017年6月-9月，标准起草工作组研究完成本标准草案1稿，并邀请部分物流业与标准化专家在北京组织召开草案1稿研讨会，对标准内容、框架、表达形式等进行了研讨与校准。

2017年10月-12月，根据草案1稿研讨会意见，标准起草工作组对本标准草案1稿进行了补充、调整与删减，在此基础上修改完成本标准草案2稿，并于同月在北京组织部分物流业专家召开草案2稿研讨会。

2018年1月，根据草案2稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准征求意见稿。

四、与其他标准的相关性

目前，与物流公共服务平台相关的标准主要有 GB/T 22263《物流公共信息平台应用开发指南》系列标准，共8个部分，上述标准主要从信息技术角度，提出物流公共信息平台开发的技术要求。本标准是物流公共服务平台的服务质量与测评要求，既具有一定联系，但是属于截然不同的范畴。

因此，本标准规范的内容目前尚属空白。

五、标准主要内容

本标准参照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》和GB/T 1.2—2002《标准化工作导则第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》的要求编写。

本标准主要包括：范围、术语和定义、服务对象、服务质量要求、服务质量测评和服务质量等级划分等六部分内容。

1.术语和定义

本标准列出了三个术语和定义。其中，物流公共服务平台是为物流企业、物流需求企业和政府及其它相关部提供物流服务，结合互联网理念、电子商务模式、互联网技术、物流技术和电子商务支付系统等信息技术而建立的网上物流公共服务平台。

托运人引用了GB/T 18354-2006的定义，指货物托付承运人按照合同约定的时间运动到指定地点，向承运人支付相应报酬的一方当事人。

承运人引用了GB/T 18354-2006的定义，指本人或委托他人以本人名义与托运人订立货物运输合同的当事人。

2.服务质量要求

本标准从总则、服务保障、服务内容、风险与应急管理、投诉处理等角度，提出服务质量要求。

其中，在总则部分，要求物流公共服务平台应做到贯穿以客户为中心的服务理念，以合法、规范的物流服务合同为依据。

在服务保障部分，在组织机构方面，本标准要求物流公共服务平台应有统一的平台运行管理机构，负责平台及系统的规划、建设、运行和维护，并为包括托运人、承运人在内的平台客户提供配套信息服务。在管理方面，本标准应确保平台及系统的有效运行和持续改进，并定期对平台进行日常维护，同时要建立相应的管理制度。在服务人员方面，本标准应具备良好的职业素养和相应的岗位技能，持有大专及以上学历或经过物流专业培训。在设施设备方面，本标准应提供确保平台正常和安全运行的基础设施和公共设备，并符合GB/T 22263相关要求。

在服务内容部分，本标准从货物信息服务、运货交易服务和信息交换与集成服务等三种主要业务角度，提出相应的质量要求。

在风险与应急管理部分，本标准应要求风险与应急管理应贯穿于服务全过程，使风险得到有效控制。发生意外事件时，平台运行管理机构应及时采取应急措施，并主动和委托人、承运人及其他利益相关方进行沟通或按合同约定进行处理。

在投诉处理部分，本标准应要求平台运行管理机构应为委托人、承运人及其他利益相关方提供便利、可靠的投诉渠道

并及时进行处理。

3.服务质量测评

本标准对物流公共服务平台服务质量测评的原则、评价内容、评价模型、评价程序进行了规定。

在原则部分，本标准要求测评应遵循测评对象选取的一致性、测评指标的可选性和测评结果的统一性的原则。

在评价内容方面，本标准确定对物流公共服务平台的评价内容应包括：功能性、可靠性、经济性、安全性四个方面。

在评价模型方面，本标准提出样本数据的正态分布分析、物流服务质量评价的验证性因子分析以及物流服务质量评价的模型。

在评价程序部分，本标准给出了测评方式、测评方法、测评结果转换等程序性要求。

4.服务质量等级划分

本标准规定，根据评分值评定物流公共服务平台服务质量水平，以不同级别区分优质程度，等级划分如下：

- 70分以下，一星级服务（评定不合格）；
- 70分-79分，二星级服务（达标级）；
- 80分-89分，三星级服务；
- 90分-94分，四星级服务；
- 95分-100分，五星级服务。