

团 体 标 准

T/GDLIA 1—2019

物流行业诚信服务要求与评估指标

Requirements and evaluation indicator for trustworthiness

2019-06-01 发布

2019-06-03 实施

广东省物流行业协会 发布

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 物流行业诚信服务基本要求.....	2
5 物流行业诚信服务评估类型及评估指标.....	3

全国团体标准信息平台

前 言

本标准按 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由广东省物流行业协会提出。

本标准由广东省物流行业协会、广东省物流标准化技术委员会 (GD/TC4) 归口。

本标准起草单位：广东省物流行业协会、香港物流商会、澳门科技大学、广州市标准化研究院、东莞市物流行业协会、江门市物流行业协会、珠海物流与采购商会、广东自来物智能科技有限公司、佛山市顺德区澳沪物流有限公司、广东彩丰物流有限公司、茂名市茂南华鹏汽车运输有限公司、广东天润物流市场发展有限公司。

本标准起草人：马仁洪、钟鸿兴、梁玉霞、林志军、冯祖期、黄灏明、杨永连、贺国煌、何玲、杜志峰、马亚胜、高广亮、左勇强、傅加元、黄晓鹏。

本标准为首次发布。

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这些专利的责任。

声明：本标准的版权归广东省物流行业协会所有。任何组织、个人未经同意，不得擅自印刷和销售。任何组织、个人使用本标准开展评估、认证、检测等活动，应经归口单位批准授权。

物流行业诚信服务要求与评估指标

1 范围

本标准规定了物流行业提供服务应满足的诚信基本要求,以及物流行业诚信服务评估的类型及评估指标。

本标准适用于物流行业的诚信服务规范,以及诚信物流企业、诚信物流园区的评估。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19680 物流企业分类与评估指标

GB/T 31950 企业诚信管理体系

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 19680、GB/T 31950界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物流企业 logistics enterprise

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。[GB/T 18354—2006, 定义2.16]

3.2

物流园区 logistics park

为了实现物流设施集约化和物流运作共同化,或者出于城市物流设施空间布局合理化的目的而在城市周边等各区域,集中建设的物流设施群与众多物流业者在地域上的物理集结地。

[GB/T 18354—2006, 定义2.15]

3.3

物流服务 logistics service

为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。[GB/T 18354—2006, 定义2.7]

3.4

综合物流服务 integrated logistics service

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。[GB/T 19680—2013, 定义3.3]

3.5

诚信文化 integrity culture

基于诚实守信之上的道德标准、价值观念和历史传统等。[GB/T 31950—2015, 定义3.5]

4 物流行业诚信服务基本要求

4.1 企业

本标准适用于在市场监督管理部门（含港澳地区相关部门）登记注册，在广东省内、港澳地区有固定经营地址，符合3.1或3.2要求的企业。以物流服务某项功能为主要特征，并根据向物流服务其它功能延伸的不同情况，划分评估类型。

4.2 资产及设施设备

4.2.1 应确保与提供物流服务相适应的资产规模。

4.2.2 应确定、提供并维护用于提供物流服务的设施设备，确保设施设备与物流服务相一致，并具备全程管理能力。设施设备包括：

- a) 运输设备和装卸器具；
- b) 仓储设施和附属设施；
- c) 信息系统设施。

4.2.3 作业现场规划合理，按功能区域划分清晰，标识规范，保持安全、整洁、卫生。

4.2.4 设施设备应符合相关标准。

4.3 信息技术

4.3.1 物流经营业务信息全部网络化管理。

4.3.2 有独立的信息系统维护部门，针对业务的变化不断完善、升级信息系统。

4.3.3 运输设备应装有适当的监控设备。

4.3.4 应具备对仓储设施主要区域、主通道、货物交接区的监控能力。

4.3.5 物流服务每个环节应有记录。记录应包括但不限于时间、地点、货品名称、规格、数量、发货收货单位等信息。记录应保存不低于6个月，且保存完整，不外泄。建立相应的销毁处理制度。

4.3.6 应具备信息服务功能，可对物流服务全过程进行状态查询。

4.4 管理制度

4.4.1 应有健全的经营、财务、统计、安全、技术、人力资源等部门及相应管理制度，分工明确、职责清晰。

4.4.2 应有满足委托方需求的物流服务操作规范和完善的质量管理体系。

4.4.3 应有风险识别、评估、控制机制。

4.4.4 应有完善的应急保障机制，针对在物流服务环节中，遭遇灾害（如火灾、风灾、水灾等）、突发事件（如设施设备故障等）时的应急制度和应急预案。

4.4.5 每年应由有资质的会计师事务所对财务报表进行审计。

4.5 经营服务

4.5.1 应有向委托方提供物流资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化、物流信息化、质押监管、商务服务等方面的综合物流服务能力。

4.5.2 应有良好的资产质量状况。

4.5.3 应有良好的偿债能力。

4.5.4 应有较好的盈利能力。

4.5.5 应有独立的客服部门，建立完善的投诉处理机制。

- 4.5.6 应每年定期开展客户满意度调查。
- 4.5.7 应遵守与供应商、合作方、加盟方等签订的合同。

4.6 发展与创新

- 4.6.1 应有持续发展能力。
- 4.6.2 应投入资源研发或改进物流技术。
- 4.6.3 应有一定的服务创新能力。
- 4.6.4 应在物流服务中共享发展、绿色发展。

4.7 诚信建设

- 4.7.1 最高管理者应确立企业诚信文化，并在服务全流程中实施有效监督和管理，以维护企业诚信。
- 4.7.2 应确定关键流程的负责人和执行人所需要的诚信管理能力，且基于适当的教育、培训、技能和经验，以确保其应是能够胜任的。
- 4.7.3 应确保员工认识到所从事活动与企业诚信水平的相关性和重要性，并为维护企业诚信做出恰当行为。
- 4.7.4 操作人员应经过上岗专业培训，特种操作岗位持证上岗率应达到100%。
- 4.7.5 每年定期开展新业务知识培训。
- 4.7.6 建立个人诚信档案，及有效的激励机制。
- 4.7.7 每年定期开展诚信培训。
- 4.7.8 应重视品牌培育和建设。

4.8 社会责任

- 4.8.1 应承担并履行与企业目标和社会要求相一致的责任和义务，包括但不限于：
 - a) 依法纳税；
 - b) 工资及支付；
 - c) 劳动福利和社会保障；
 - d) 职业健康安全保障；
 - e) 公共安全；
 - f) 共享设施设备的维护；
 - g) 环境保护；
 - h) 同行互助；
 - i) 社会贡献。
- 4.8.2 应在物流服务环节中自觉维护社会公共安全和保障人民群众安全。
- 4.8.3 在遇到自然灾害、突发事件时，应根据社会需要，提供必要的公益服务。
- 4.8.4 在同行遇到突发事件时，应提供适当的应急支援。
- 4.8.5 应积极参加行业组织举行的各类型活动，接受委托方、社会大众的监督。

5 物流行业诚信服务评估类型及评估指标

5.1 评估类型划分

评估类型宜参照3.1、3.2对物流企业、物流园区的划分。

5.2 基本条件

参加评估的物流企业应在市场监督管理部门（含港澳地区相关部门）登记注册，在广东省内、港澳地区有固定经营地址，持续经营三年以上。按法律法规需要经营许可的应取得相应经营许可。近三年内企业及法人未因经营、生产安全、财税、环境、进出口、劳资等问题受到行政处罚，或不履行债务被法院强制执行。纳税等级未划定为D级。

5.3 评估指标

物流行业诚信服务评估类型及评估指标见表1。评估采取打分累计方式，总分100。得分85以上的可评定为广东省诚信物流企业或广东省诚信物流园区。

表 1 物流行业诚信服务评估类型及评估指标

评估指标		内容		分值
项目	细项	物流企业	物流园区	
设施设备 (7分)	1.运输车辆数量/台(或总载重量/吨)或仓储面积/m ²	自有或租赁车辆≥100 或总载重量≥500	自有或租赁仓储面积≥30000	2
	2.设施设备管理	应具备全程管理，标识规范，定期检修维护	规划合理，功能区域划分清晰，标识规范，安全整洁卫生	2
	3.标准化应用	使用标准化设施设备及器具（如托盘、包装箱、电子识别装置等）		3
信息技术 (8分)	4.信息系统	物流经营业务信息全部网络化管理		2
	5.系统维护	有独立的信息系统维护部门，针对业务的变化不断完善、升级信息系统		2
	6.监控系统	运输设备应装有适当的监控设备，货物跟踪率≥95%	仓储设施主要区域、主通道、货物交接区应装有适当的监控设备	2
	7.信息服务	物流服务每个环节应有记录，建立自动和人工查询系统	提供信息发布、在线交易等服务，建立自动和人工查询系统	2
管理制度 (18分)	8.管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术、人力资源等机构和相应的管理制度，分工明确、职责清晰		4
	9.质量管理	有完善且运作有效的质量管理体系，能针对服务不断创新		5
	10.风险控制机制	有完善的风险识别、评估和控制机制，针对企业经营、对外投资、提供服务过程可能出现的风险有预警防控能力		4
	11.应急保障机制	有完善的应急保障机制，针对在物流服务中，遭遇灾害（如火灾、风灾、水灾等）、突发事件（如断电、设备故障、车辆故障、道路损坏等）时的应急制度和应急预案，定期开展实地模拟演练		5
经营服务 (19分)	12.物流服务能力	提供物流资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化、信息化、质押监管、商务服务等方面的服务		6
	13.资产负债率（%）	不高于 70	不高于 75	2
	14.总资产周转率（次）	≥0.6	≥0.4	2
	15.净资产收益率（%）	≥3.5	≥4	2
	16.客服管理	有独立的客服部门，建立完善的投诉处理机制		2
	17.客户满意度	定期开展客户满意度调查，客户满意度≥95%		2
	18.合同履行	遵守与供应商、合作方、加盟方等签订的合同		3

表 1 物流行业诚信服务评估类型及评估指标 (续)

评估指标		内容		分值
项目	细项	物流企业	物流园区	
发展与 创新 (17分)	19.年均营业增长率 (%)	≥5	≥3	2
	20.技术投入比率 (%)	≥0.4	≥0.3	2
	21.创新发展	物流服务环节中应用新技术、新方法, 不断创新服务		5
	22.共享发展	参与甩挂运输、多式联运、托盘共享等物流共享发展模式	园区设施设备资源共享, 建立共享信息平台	4
	23.绿色发展	使用新能源、环保的设施设备	使用环保节能的仓储设施设备	4
诚信 建设 (20分)	24.诚信文化	有明确的企业诚信文化, 及维护企业诚信的措施		3
	25.管理人员素质	中高层管理人员 75%以上具有大专以上学历或中级以上职业水平		2
	26.基层人员素质	员工上岗培训率 100%, 特种岗位持证率 100%, 每年定期开展业务培训		2
	27.人员管理	建立个人诚信档案, 及有效的激励机制		3
	28.诚信培训	每年定期开展诚信培训		4
	29.品牌建设	参加 A 级物流企业、重合同守信用企业、驰名商标、高新技术企业、物流标准化试点、物流创新、AEO、A 级纳税人等评定		6
社会 责任 (11分)	30.维护社会公共安全	严格执行物流寄递实名制, 对客户身份进行查验, 对货物进行安全检查, 保障客户信息安全, 危险品的存放、运输符合相关规定和标准		5
	31.参与公益活动	参与社会公益活动 (如捐赠救助、应急支援、社区服务、禁毒、禁赌)		4
	32.参与行业组织活动	加入相关行业组织, 积极参与行业组织举办的各类活动		2
注 1: 航运、铁路运输企业的运输车辆数量用年运输量进行折算; 无车承运企业的运输车辆数量用年业务总额进行折算				
注 2: 资产负债率=年平均负债总额/年平均资产总额×100%				
注 3: 总资产周转率(次)=营业总收入/年平均资产总额				
注 4: 净资产收益率=净利润/年平均所有者权益×100%				
注 5: 年均营业增长率为近三年营业增长率的算术平均数 年营业增长率=(本年营业总收入-上年营业总收入)/上年年营业总收入×100%				
注 6: 技术投入比率=年研究开发费支出或技术受让费支出/营业总收入×100%				

5.4 评估管理

5.4.1 广东省物流行业协会负责物流行业诚信服务评估工作, 评估结果向社会公告并报送相关政府部门, 广东省诚信物流企业或广东省诚信物流园区名单列入广东省物流诚信平台。

5.4.2 物流行业诚信服务评估实行动态管理, 评定为广东省诚信物流企业或广东省诚信物流园区, 有效期二年, 到期进行复核。

5.4.3 建立社会投诉监督机制, 已评定的广东省诚信物流企业或广东省诚信物流园区, 凡发生重大事故、被行政处罚、严重失信行为、部委黑名单记录、及其他造成社会恶劣影响的, 将取消其称号, 向社会公告并报送相关政府部门。

5.4.4 本标准至少每三年根据实际应用及有关法规、标准、评价指标、行业状况变化, 对评估内容及分值等进行及时修订。