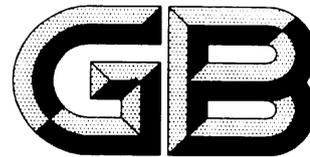


ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 物流公共服务平台服务质量要求与测评

Specification for service quality requirements and evaluation of logistics public  
service platform

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期: )

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX -

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布



## 目 次

前言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语与定义 .....	1
4 服务对象 .....	1
5 服务质量要求 .....	1
5.1 总则 .....	1
5.2 货物信息服务质量要求 .....	1
5.3 运货交易服务质量要求 .....	2
5.4 电子商务支付服务质量要求 .....	2
5.5 信息交换与集成服务质量要求 .....	2
6 服务质量测评 .....	2
6.1 原则 .....	2
6.2 评价内容 .....	2
6.3 评价模型 .....	4
6.4 评价程序 .....	4
7 服务质量等级划分 .....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、厦门通程物流有限公司。

本标准的主要起草人：曾毅、曹凌霞等。

# 物流公共服务平台服务质量要求与测评

## 1 范围

本标准规定了物流公共服务平台的服务对象、服务质量要求、服务质量测评和服务质量等级划分。  
本标准适用于综合信息服务平台，物流交易支持平台，物流功能服务平台，物流协同管理平台，信息交换与集成平台的服务质量要求和测评规范。

## 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 22263 物流公共信息平台应用开发指南

## 3 术语与定义

下列术语与定义适用于本标准。

### 3.1 物流公共服务平台 *Logistics public service platform*

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。

### 3.2 托运人 *consigner*

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。

[GB/T 18354-2006，定义3.1]

### 3.3 承运人 *carrier*

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。

[GB/T 18354-2006，定义3.2]

## 4 服务对象

物流公共服务平台以政府及其相关部门、物流企业、收件人和物流需求企业、托运人和承运人为服务对象和客户。

## 5 服务质量要求

### 5.1 总则

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。

### 5.2 服务保障

#### 5.2.1 组织机构

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。

#### 5.2.2 管理要求

5.2.2.1 平台运行管理机构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。

5.2.2.2 平台运行管理机构应根据工作内容建立相应的管理制度，包括平台运行管理制度、承运人或物流企业管理制度、托运人信息安全与管理制度、投诉管理制度等。

#### 5.2.3 服务人员

5.2.3.1 平台运行管理机构服务人员的配置应满足托运人、承运人及其他利益相关方对平台服务提供能力的需求。

5.2.3.2 服务人员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。

5.2.3.3 服务人员在提供服务时，应做到及时、有效、积极、主动，并且态度热情、友好、亲切、礼貌。

#### 5.2.4 设施设备

5.2.4.1 平台运行管理机构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。

5.2.4.2 平台系统或网站应做到：

- 界面美观，板块分明；
- 系统稳定，操作简易；
- 安全、方便、快捷的多种支付方式；
- 保护托运人、承运人及其他利益相关方的隐私信息安全，防止泄露。

### 5.3 服务内容

#### 5.3.1 货物信息服务质量要求

平台运行管理机构应做到：

- 提供准确可靠的货物信息；
- 定期更新货物信息，确保信息的时效性。

#### 5.3.2 运货交易服务质量要求

平台运行管理机构应做到：

- 为供托运人和承运人提供虚拟交易市场，供其发布和查询相关信息，并可通过平台进行进一步

沟通与洽谈；

- 建设 GPS 货物跟踪系统，并让用户能随时随地通过电话或互联网查询货物的状态和位置，可动态提供最佳路线。

### 5.3.3 信息交换与集成服务质量要求

平台运行管理机构应做到：

- 事先征收并保存单证信息；
- 根据电子数据中的接收方转发给相应对象；
- 将经转换后电子单证信息送到内部系统处理。

注：信息交换与集成服务是平台核心功能，指电子单证的翻译、转换和通信，包括网上报关、报检、许可证申请、结算、缴税、退税、客户与商家的业务往来等与信息平台连接的用户间的信息交换。

## 5.4 风险与应急管理

5.4.1 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。

5.4.2 平台运行管理机构应对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的解决方案。

5.4.3 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。

## 5.5 投诉处理

5.5.1 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。

5.5.2 投诉应在合同约定的期限内进行处理，无法有效处理的，应及时向投诉人进行沟通。

5.5.3 所有投诉应有记录，并提供投诉处理的进度查询。

5.5.4 投诉处理的结果应及时反馈给投诉人，并采取预防措施防止类似事件再次发生。

## 6 服务质量测评

### 6.1 原则

物流公共服务平台服务质量测评应遵循以下原则：

- 确保测评对象选取的一致性，选择同类型、同规模、同行业的平台或者平台的同环节的服务要素进行测评；
- 确保测评指标的可选性，在测评过程中，根据参评对象的平台类型或者电子商务的交易环节选取本标准中规定的测评指标；
- 确保测评结果的统一性，通过将测评结果统一转换为百分制的格式，使得测评结论可比。

### 6.2 评价内容

#### 6.2.1 功能性

功能性包括实际设施、设备以及服务人员的列表。其组成项目包括：

- 物流公共服务平台具有技术领先的各类物流操作选项、完善的操作流程和简洁的操作介绍；
- 物流公共服务平台具有明显的组织标识。

#### 6.2.2 可靠性

可靠性是指可靠地、准确地履行服务承诺的能力。其组成项目包括：

- 物流公共服务平台对托运人承诺能够及时有效完成；
- 物流公共服务平台具有良好的信誉；
- 物流公共服务平台能够保证货物运输准确性、及时性和安全性,货物完好性,客服作业规范性,退换货服务保障性；
- 对于各项物流服务,能够提供准确无误的物流记录；
- 物流过程透明灵活,可供托运人、承运人及其他利益相关方进行实时监督。

### 6.2.3 经济性

经济性是指物流公共服务平台能够以合理的价格提供物流服务的能力。其组成项目包括：

- 平台提供高效率、低价格的服务方案；
- 平台了解托运人、承运人及其他利益相关方的需求。

### 6.2.4 安全性

安全性是指物流公共服务平台在服务过程中保障用户的信息安全能力。物流公共服务

- 平台使用国家密码管理部门发布的指定商用密码算法对硬件和信息进行加密解密,保证用户数据安全；
- 平台网络 and 支付环境安全。

## 6.3 评价模型

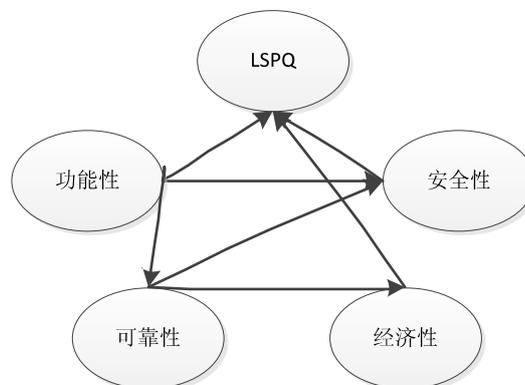
### 6.3.1 样本数据的正态分布分析

### 6.3.2 物流服务质量评价的验证性因子分析

验证性因子分析应包括：

- 因子模型设定；
- 因子模型识别；
- 因子模型整体评估；
- 因子的信度和效度分析。

### 6.3.3 物流服务质量评价的模型



注：虚线为证伪假设。

终物流服务平台质量(LSPQ)评价模型,内容应包括：

- 功能性对可靠性、安全性有显著影响，而对经济性无显著影响；
- 可靠性对经济性、安全性有显著影响，而对时间性无显著影响；
- 经济性和安全性之间无显著影响。

## 6.4 评价程序

### 6.4.1 测评方式

测评方式是对评价内容进行评分的主要手段，在测评过程种可使用一种评价方式，也可使用多种测评方式的组合形式。主要测评方式如下：

- a) 文件审查：对所提供的审核文件的真实性和有效性进行审查，审核文件是指在物流公共服务平台服务质量测评过程种，被测评的平台相关方根据测评要求提供的自我声明、相关文件、证件或证明等材料；
- b) 问卷调查：根据评价内容设计调查问卷，根据测评对象设定调查对象的范围和数量，并向调查对象发放调查问卷，在规定的回溯时限内回收调查问卷，并根据调查问卷结果对测评内容进行评分；
- c) 软件测评：通过专业的物流公共服务平台网站测试系统，采用模拟真实用户和大数据分析等方式对平台技术性能的各级指标和其他测评内容进行测试和评分。

### 6.4.2 测评方法

物流公共服务平台的服务质量测评是通过测评内容和测评指标的测评来完成，测评方法包括以下内容：

- a) 本标准用户在实际测评中，宜根据本标准规定的内容制定实施细则，确定测评规则和测评方法；
- b) 确定各指标的测评内容，测评内容是最小测评单元；
- c) 采用多种测评方式的组合使用，对测评内容进行测评，得出测评得分；
- d) 依据测评内容的测评得分，按照测评细则中给出的测评规则给出二级指标的测评得分；
- e) 依据二级指标的测评得分，按照测评细则中给出的测评规则给出一级指标的测评得分；
- f) 依据所有指标的测评得分，按照测评细则中给出的测评规则给出总测评得分。

### 6.4.3 测评结果转换

将测评结果统一转换为百分制的格式，测评转换依据该式：

评分=实际得分/涉及项总分值×100%

注：其中涉及项总分值为测评项的理论得分总和。

## 7 服务质量等级划分

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：

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

### 参考文献

- [1] GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求
  - [2] GB/T 30334-2013 物流园区服务质量规范及评估指标
-