



中华人民共和国国家标准

GB/T 19680—2013
代替 GB/T 19680—2005

物流企业分类与评估指标

Classification and evaluation index for logistics enterprise

2013-12-31 发布

2014-07-01 实施

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

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 19680—2005《物流企业分类与评估指标》。

本标准与 GB/T 19680—2005 相比,主要变化如下:

- 修改了标准的适用范围(见第 1 章);
- 修改了部分关键术语的定义,如“物流企业”“物流服务”“综合物流服务”(见 3.1,3.2,3.3);删除了“物流信息管理”;
- 修改了“运输型物流企业”“仓储型物流企业”“综合服务型物流企业”应符合要求的条款(见 5.1,5.2,5.3);
- 修改了等级评估原则(见 6.1);增加了评估实施(见 6.2);
- 修改了运输型物流企业的“年货运营业收入”“人员素质”“业务人员”“网络系统”“货物跟踪”的指标名称;修改了“年物流营业收入”“营业时间”“资产总额”“管理制度”“质量管理”“运营网点”“业务辐射面”“人员管理”等指标的指标值及要求,修改了指标注释中对“年物流营业收入”“运营网点”的注释;增加了“物流服务方案与实施”指标及要求,增加了注 7 对“基层物流业务人员”的注释(见表 1);
- 修改了仓储型物流企业的“年仓储营业收入”“货物跟踪”“人员素质”“业务人员”“网络系统”“货物跟踪”的指标名称;修改了“年物流营业收入”“营业时间”“资产总额”“自有/租用货运车辆”“配送客户点”“管理制度”“质量管理”“人员管理”等指标的指标值及要求;修改了指标注释中,对“年物流营业收入”“租用货运车辆”的注释;增加了“物流服务方案与实施”指标及要求,增加了注 7 对“基层物流业务人员”的注释(见表 2);
- 修改了综合服务型物流企业的“年综合物流营业收入”“人员素质”“业务人员”“网络系统”“货物跟踪”的指标名称;修改了“年物流营业收入”“营业时间”“资产总额”“自有/租用货运车辆”“运营网点”“管理制度”“质量管理”“人员管理”等指标的指标值及要求;修改了指标注释中,对“年物流营业收入/元”“运营网点”“租用货运车辆”“租用仓储面积”的注释;增加了注 7 对“基层物流业务人员”的注释(见表 3)。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:中国物流与采购联合会、西安交通大学、华中科技大学、中海物流(深圳)有限公司。

本标准主要起草人:韩立新、冯耕中、李红梅、杨国栋、权威。

本标准的历次版本发布情况为:

——GB/T 19680—2005。



物流企业分类与评估指标

1 范围

本标准规定了物流企业的分类原则、物流企业类型与评估指标。

本标准适用于物流企业的界定、分类与评估，也适用于物流企业的规范与管理。

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—2006 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354—2006 界定的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]

3.3

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。

4 分类原则

分类原则如下：

- a) 应是符合 3.1 定义的企业；
- b) 相近业务应合并为同一类型；
- c) 应以企业的物流主营业务收入为主要依据。



5 物流企业的类型

5.1 运输型物流企业

运输型物流企业应同时符合以下要求：

- a) 以从事运输业务为主,具备一定规模;
- b) 可为客户提供运输服务及其他增值服务;
- c) 自有一定数量的运输工具和设备;
- d) 具备信息服务功能,应用信息系统可对运输货物进行状态查询、监控。

5.2 仓储型物流企业

仓储型物流企业应同时符合以下要求:

- a) 以从事仓储业务为主,具备一定规模;
- b) 可为客户提供分拨、配送、流通加工等服务,以及其他增值服务;
- c) 自有一定规模的仓储设施、设备,自有或租用必要的货物运输工具;
- d) 具备信息服务功能,应用信息系统可对仓储货物进行状态查询、监控。

5.3 综合型物流企业

综合型物流企业应同时符合以下要求:

- a) 从事多种物流服务业务,可以为客户提供运输、仓储、货运代理、配送、流通加工、信息服务等多种物流服务,具备一定规模;
- b) 可为客户制定系统化的物流解决方案;可为客户提供综合物流服务及其他增值服务;
- c) 自有或租用必要的运输工具、仓储设施及相关设备;
- d) 具有一定市场覆盖面的货物集散、分拨、配送网络;
- e) 具备信息服务功能,应用信息系统可对物流服务全过程进行状态查询、监控。

6 物流企业评估指标

6.1 等级评估原则

能够全面、系统反映物流企业的服务能力,对于具备一定服务水平的三种类型的物流企业,按照不同评估指标分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个等级。AAAAA 级最高,依次降低。

6.2 评估实施

物流企业评估工作可由全国性物流行业组织设立评估机构组织实施,实施时可根据本标准制定实施细则。

6.3 评估指标

6.3.1 运输型物流企业

运输型物流企业评估指标见表 1。

表 1 运输型物流企业评估指标

| 评估指标 | | 级 别 | | | | | | |
|---|---|--|------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------|--|--|
| | | AAAAA 级 | AAAA 级 | AAA 级 | AA 级 | A 级 | | |
| 经营状况 | 1.年物流营业收入/元 [*] | 16.5 亿以上 | 3 亿以上 | 6 000 万以上 | 1 000 万以上 | 300 万以上 | | |
| | 2.营业时间 [*] | 5 年以上 | 3 年以上 | | 2 年以上 | | | |
| 资产 | 3.资产总额/元 [*] | 11 亿以上 | 2 亿以上 | 4 000 万以上 | 800 万以上 | 300 万以上 | | |
| | 4.资产负债率 [*] | 不高于 70% | | | | | | |
| 设施设备 | 5.自有货运车辆/辆 [*] (或总载重量/t) [*] | 1 500 以上 (7 500 以上) | 400 以上 (2 000 以上) | 150 以上 (750 以上) | 80 以上 (400 以上) | 30 以上 (150 以上) | | |
| | 6.运营网点/个 | 50 以上 | 30 以上 | 15 以上 | 10 以上 | 5 以上 | | |
| 管理及服务 | 7.管理制度 [*] | 有健全的经营、作业、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | | | | | | |
| | 8.质量管理 | 通过国家或行业相关认证 | | | 具有规范的质量管理体系 | | | |
| | 9.业务辐射面 [*] | 跨省区以上 | | | — | | | |
| | 10.物流服务方案与实施 | 提供物流系统规划、资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化、物流信息化等方面服务 | | | 提供整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务 | | | |
| | 11.客户投诉率 (或客户满意度) | ≤0.05% (≥98%) | ≤0.1% (≥95%) | ≤0.5% (≥90%) | | | | |
| 人员管理 | 12.中高层管理人员 [*] | 80%以上具有大专及以上学历,或全国性行业组织物流师认证 | 60%以上具有大专及以上学历,或全国性行业组织物流师认证 | 30%以上具有大专及以上学历,或全国性行业组织物流师认证 | | | | |
| | 13.基层物流业务人员 | 60%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 50%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 30%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | | | | |
| 信息化水平 | 14.信息系统 [*] | 物流经营业务全部信息化管理 | | | 物流经营业务部分信息化管理 | | | |
| | 15.电子单证管理 | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | | | | |
| | 16.货物物流状态跟踪 [*] | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | | | | |
| | 17.客户查询 [*] | 建立自动查询和人工查询系统 | | | 建立人工查询系统 | | | |
| <p>注 1: 标注[*]的指标为企业达到评估等级的必备指标项目,其他为参考指标项目。</p> <p>注 2: 物流营业收入指企业通过物流业务活动所取得的收入总额,包括提供运输、仓储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息等基本服务及其他相关增值服务所取得的业务收入。</p> <p>注 3: 运营网点是指在企业市场覆盖范围内,可以承接并完成企业基本业务的分支机构和联盟伙伴。</p> <p>注 4: 客户投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。</p> <p>注 5: 客户满意度是指在年度周期内企业对客户满意情况的调查统计。</p> <p>注 6: 基层物流业务人员是指从事物流业务执行活动的企业成员。</p> | | | | | | | | |

6.3.2 仓储型物流企业

仓储型物流企业评估指标见表 2。

表 2 仓储型物流企业评估指标

| 评估指标 | | 级 别 | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------|--|--|
| | | AAAAA 级 | AAAA 级 | AAA 级 | AA 级 | A 级 | | |
| 经营状况 | 1.年物流营业收入/元 [*] | 7.2亿以上 | 1.2亿以上 | 2 500万以上 | 500万以上 | 200万以上 | | |
| | 2.营业时间 [*] | 5年以上 | 3年以上 | | 2年以上 | | | |
| 资产 | 3.资产总额/元 [*] | 11亿以上 | 2亿以上 | 4 000万以上 | 800万以上 | 200万以上 | | |
| | 4.资产负债率 [*] | 不高于 70% | | | | | | |
| 设施设备 | 5.自有仓储面积/m ² [*] | 20万以上 | 8万以上 | 3万以上 | 1万以上 | 4 000以上 | | |
| | 6.自有/租用货运车辆/辆 (或总载重量/t) [*] | 500以上 (2 500以上) | 200以上 (1 000以上) | 100以上 (500以上) | 50以上 (250以上) | 30以上 (150以上) | | |
| | 7.配送客户点/个 | 200以上 | 150以上 | 100以上 | 50以上 | 30以上 | | |
| 管理及服务 | 8.管理制度 [*] | 有健全的经营、作业、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | | | | | | |
| | 9.质量管理 | 通过国家或行业相关认证 | | | 具有规范的质量管理体系 | | | |
| | 10.物流服务方案与实施 | 提供物流系统规划、资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化、物流信息化等方面服务 | | | 提供整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务 | | | |
| | 11.客户投诉率 (或客户满意度) | ≤0.05% (≥98%) | ≤0.1% (≥95%) | ≤0.5% (≥90%) | | | | |
| 人员管理 | 12.中高层管理人员 [*] | 80%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | 60%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | 30%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | | | | |
| | 13.基层物流业务人员 | 60%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 50%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 30%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | | | | |
| 信息化水平 | 14.信息系统 [*] | 物流经营业务全部信息化管理 | | | 物流经营业务部分信息化管理 | | | |
| | 15.电子单证管理 [*] | 100%以上 | 70%以上 | 50%以上 | | | | |
| | 16.货物物流状态跟踪 | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | | | | |
| | 17.客户查询 [*] | 建立自动查询和人工查询系统 | | | 建立人工查询系统 | | | |
| <p>注 1：标注[*]的指标为企业达到评估等级的必备指标项目，其他为参考指标项目。</p> <p>注 2：物流营业收入指企业通过物流业务活动所取得的收入总额，包括提供运输、仓储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息等基本服务及其他相关增值服务所取得的业务收入。</p> <p>注 3：客户投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。</p> <p>注 4：客户满意度是指在年度周期内企业对客户满意情况的调查统计。</p> <p>注 5：配送客户点是指企业当前的、提供一定时期内配送服务的、具有一定业务规模的、客户所属的固定网点。</p> <p>注 6：租用货运车辆是指企业通过合同等方式可进行调配、利用的货运车辆。</p> <p>注 7：基层物流业务人员是指从事物流业务执行活动的企业成员。</p> | | | | | | | | |

6.3.3 综合型物流企业

综合型物流企业评估指标见表 3。

表 3 综合型物流企业评估指标

| 评估指标 | | 级 别 | | | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|--|--|
| | | AAAAA 级 | AAAA 级 | AAA 级 | AA 级 | A 级 | | |
| 经营状况 | 1.年物流营业收入/元 [*] | 16.5 亿以上 | 2 亿以上 | 4 000 万以上 | 800 万以上 | 300 万以上 | | |
| | 2.营业时间 [*] | 5 年以上 | 3 年以上 | | 2 年以上 | | | |
| 资产 | 3.资产总额/元 [*] | 5.5 亿以上 | 1 亿以上 | 2 000 万以上 | 600 万以上 | 200 万以上 | | |
| | 4.资产负债率 [*] | 不高于 75% | | | | | | |
| 设施设备 | 5.自有/租用仓储面积/m ² | 10 万以上 | 3 万以上 | 1 万以上 | 3 000 以上 | 1 000 以上 | | |
| | 6.自有/租用货运车辆/辆 (或总载重量/t) [*] | 1 500 以上 (7 500 以上) | 500 以上 (2 500 以上) | 300 以上 (1 500 以上) | 200 以上 (1 000 以上) | 100 以上 (500 以上) | | |
| | 7.运营网点/个 [*] | 50 以上 | 30 以上 | 20 以上 | 10 以上 | 5 以上 | | |
| 管理及服务 | 8.管理制度 [*] | 有健全的经营、作业、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | | | | | | |
| | 9.质量管理 | 通过国家或行业相关认证 | | | 具有规范的质量管理体系 | | | |
| | 10.业务辐射面 [*] | 跨省区以上 | | | — | | | |
| | 11.物流服务方案与实施 [*] | 提供物流系统规划、资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链优化、物流信息化等方面服务 | | | 提供整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务 | | | |
| | 12.客户投诉率 (或客户满意度) | ≤0.05% (≥99%) | ≤0.1% (≥95%) | ≤0.5% (≥90%) | | | | |
| 人员要求 | 13.中高层管理人员 [*] | 80%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | 70%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | 50%以上具有大专及以上学历或全国性行业组织物流师认证 | | | | |
| | 14.基层物流业务人员 | 60%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 50%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | 40%以上具有中等及以上学历或物流职业资格 | | | | |
| 信息化水平 | 15.信息系统 [*] | 物流经营业务全部信息化管理 | | | 物流经营业务部分信息化管理 | | | |
| | 16.电子单证管理 [*] | 100% | 80%以上 | 60%以上 | | | | |
| | 17.货物物流状态跟踪 [*] | 100%以上 | 80%以上 | 60%以上 | | | | |
| | 18.客户查询 [*] | 建立自动查询和人工查询系统 | | | 建立人工查询系统 | | | |
| <p>注 1：标注[*]的指标为企业达到评估等级的必备指标项目，其他为参考指标项目。</p> <p>注 2：物流营业收入指企业通过物流业务活动所取得的收入总额，包括提供运输、仓储、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息等基本服务及其他相关增值服务所取得的业务收入。</p> <p>注 3：运营网点是指在企业市场覆盖范围内，可以承接并完成企业基本业务的分支机构和联盟伙伴。</p> <p>注 4：客户投诉率是指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。</p> <p>注 5：客户满意度是指在年度周期内企业对客户满意情况的调查统计。</p> <p>注 6：租用货运车辆是指企业通过合同等方式可进行调配、利用的货运车辆。</p> <p>注 7：租用仓储面积是指企业通过合同等方式可进行调配、利用的仓储总面积。</p> <p>注 8：基层物流业务人员是指从事物流业务执行活动的企业成员。</p> | | | | | | | | |