

ICS 03.120.01
CCS A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 24359—2021

代替 GB/T 24359—2009

第三方物流服务质量及测评

Quality requirements and evaluation of third party logistics service

2021-11-26 发布

2022-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务要求	2
6 风险与应急管理	3
7 投诉处理	3
8 主要服务质量指标	4
9 服务质量测评	4
10 持续改进	4
附录 A (规范性) 第三方物流主要服务质量指标及计算方法	5



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》的规定起草。

本文件代替 GB/T 24359—2009《第三方物流服务质量要求》，与 GB/T 24359—2009 相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了标准名称；
- 更改了第 1 章“范围”（见第 1 章，2009 年版的第 1 章）；
- 增加了第 3 章“术语和定义”的“服务质量”和“逆向物流”（见 3.3 和 3.5）；
- 删除了第 3 章“术语和定义”的“第三方物流服务质量”和“物流网络”（见 2009 年版的 3.3 和 3.5）；
- 更改了第 4 章“基本要求”的内容（见第 4 章，2009 年版的第 4 章）；
- 更改了第 5 章、第 6 章和第 7 章的标准框架，合并为现第 5 章“服务要求”（见第 5 章，2009 年版的第 5 章、第 6 章和第 7 章）；
- 更改了“信息服务”的内容（见 5.2，2009 年版的第 6 章）；
- 更改了“仓储”的内容（见 5.3.1，2009 年版的 7.1）；
- 增加了“作业服务”的“逆向物流”（见 5.3.5）；
- 更改了“其他服务”的内容（见 5.3.6，2009 年版的 7.5）；
- 更改了“风险与应急管理”的内容（见第 6 章，2009 年版的第 8 章）；
- 更改了“主要服务质量指标”的内容（见第 8 章，2009 年版的第 10 章）；
- 增加了第 9 章“服务质量测评”（见第 9 章）；
- 增加了第 10 章“持续改进”（见第 10 章）。

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。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本文件起草单位：上海市质量和标准化研究院、厦门通程物流有限公司、上海市物流协会、宝供物流企业集团有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、普洛斯投资（上海）有限公司、上海渊瑞供应链管理有限公司、上海商学院、上海第二工业大学。

本文件主要起草人：杨洁明、晏绍庆、王晓燕、马娜、宋敏、路欢欢、顾小昱、陈智勇、陈震、李敏、张剑锋、张贫、郝皓、刘斌、于洋、庄智一、李天民、江平、张召翠。

本文件及所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24359—2009；
- 本次为第一次修订。

第三方物流服务质量及测评

1 范围

本文件规定了第三方物流服务的基本要求、服务要求、风险与应急管理、投诉处理、主要服务质量指标、服务质量测评及持续改进。

本文件适用于第三方物流服务的管理与评价。

2 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 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 30333 物流服务合同准则
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

GB/T 18354 和 GB/T 36733 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

第三方物流 third party logistics TPL,3PL

独立于供需双方,为客户提供专项或全面的物流系统设计或系统运营的物流服务模式。

[来源:GB/T 18354—2006,2.9]

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。

[来源:GB/T 18354—2006,2.7]

3.3

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源:GB/T 36733—2018,3.5]

3.4

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。

[来源:GB/T 18354—2006,2.16]

3.5

逆向物流 reverse logistics

反向物流

物品从供应链下游向上游的运动所引发的物流活动。

[来源:GB/T 18354—2006,2.32]

4 基本要求

4.1 提供第三方物流服务的物流企业应满足以下要求:

- 具有从事物流业务所需的相关资质;
- 具备内部运营管理制度和质量管理体系;
- 具备必要的一体化方案设计能力及运营资源整合能力;
- 具备能满足客户对物流信息服务需求的能力;
- 履行企业应有的社会责任。

4.2 物流企业提供第三方物流服务的从业人员应具备向客户提供服务的知识和能力,特殊岗位从业人员应具备相应的资格证书。

4.3 物流企业提供第三方物流服务应以物流服务合同为依据,合同的编写按照 GB/T 30333 执行。

4.4 第三方物流服务过程应满足安全、环保和健康管理标准中与物流生产服务环节有关的要求,应能提高资源利用效率,减少排放。

5 服务要求

5.1 方案设计

应依据客户物流业务需求,制定物流服务总体方案。基于客户具体需求,可制定包括以下方面的全部或部分方案:

- 物流服务网络运行规划;
- 仓储、运输、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理、逆向物流等物流活动的运行方案;
- 支持物流服务的信息系统解决方案;
- 应对物流服务中不同类型风险的解决方案;
- 物流服务流程与物流作业程序方案;
- 物流服务质量考核方案;
- 服务响应和持续改进方案。

5.2 信息服务

5.2.1 采用适宜的信息技术,满足客户对物流信息服务的需求。

5.2.2 应具备与客户信息系统对接的能力,提供给客户的信息应满足客户要求。

5.2.3 应保障客户信息安全,不应滥用客户信息或造成客户信息的泄露。

5.3 作业服务

5.3.1 仓储

5.3.1.1 仓储作业应符合 SB/T 10977 中的规定。

5.3.1.2 仓储服务的基本质量要求应符合 GB/T 21071 中的规定。

5.3.2 运输与配送

- 5.3.2.1 应依据合同约定及运输配送需求制定满足客户要求的运输与配送计划。
- 5.3.2.2 应组织或采用适当的设施、设备及措施,应能保障运输与配送过程安全。
- 5.3.2.3 应按合同要求送达物品、完成交接手续,并填写运输与配送单证。
- 5.3.2.4 货损、货差应控制在合同约定的允许范围之内。
- 5.3.2.5 当客户有要求时,应提供运输、配送与统计分析等信息。

5.3.3 装卸搬运

- 5.3.3.1 装卸搬运作业应符合物品的装卸搬运标识要求。没有装卸搬运标识要求的,应采取措施作好物品防护。
- 5.3.3.2 应选择合理的装卸搬运流程及加固措施,保障物品安全。
- 5.3.3.3 应采用适当的设施、设备及措施,保障作业安全。

5.3.4 包装与流通加工

- 5.3.4.1 应选择符合合同约定的工艺要求和流程。
- 5.3.4.2 应保障物品安全、卫生,且符合环保规定。
- 5.3.4.3 按时完成包装与流通加工服务,服务过程的控制与结果应在合同约定的允许范围之内。

5.3.5 逆向物流

- 5.3.5.1 逆向物流的物品应单独标识,与正向物流的物品明确区分。
- 5.3.5.2 逆向物流物品的仓储应分类堆放、记录和检验,建立单独出入库账册记录出入库信息。
- 5.3.5.3 经过分拣和再包装的逆向物流物品应能满足仓储、运输等过程的基本要求。
- 5.3.5.4 应确保逆向物流物品、服务流程、服务环境等信息具有可追溯性。

5.3.6 其他服务

依据客户要求,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时,服务质量应符合合同约定。

6 风险与应急管理

- 6.1 风险与应急管理应贯穿于服务全过程,对风险进行有效控制,使之达到可接受的水平。
- 6.2 应定期或不定期对服务过程中的风险因素进行分析、识别。
- 6.3 针对不同类型的风险,应建立风险管理体系或管理制度,并制定相应的风险管控措施。
- 6.4 应依据制定的应急管理制度定期演练。
- 6.5 当突发事件发生时,应采取应急措施,并主动与客户进行沟通或按合同约定进行处理。

7 投诉处理

- 7.1 应为客户提供方便、可靠的投诉渠道。
- 7.2 应在合同约定的期限内采取有效措施进行投诉处理。无法按合同约定进行处理的,应及时同客户进行沟通。
- 7.3 所有投诉应有记录,并提供投诉处理的进度查询。

7.4 投诉处理的结果应在合同约定的期限内反馈给客户，并采取预防措施防止类似事件再次发生。

8 主要服务质量指标

第三方物流的主要服务质量指标及其计算方法应符合附录 A 的规定。

9 服务质量测评

9.1 测评指标

第三方物流服务质量测评指标可根据第 8 章的主要服务质量指标以及委托方需求合理确定。

9.2 测评方式

第三方物流服务质量测评可采用内部评价和外部评价的方式组织开展。内部评价由第三方物流服务企业自行组织开展；外部评价由客户、专业评价机构等组织开展。

9.3 测评流程

9.3.1 准备工作

9.3.1.1 组建测评工作小组，测评小组人员应能满足开展测评工作的基本要求。

9.3.1.2 根据测评方法和测评目的，制定可行的测评方案，确定相应的测评对象和测评方法。

9.3.2 实施测评

9.3.2.1 应按照测评方案的要求进行评价。

9.3.2.2 实施测评可采用问卷调查、网上调查、客户访谈、数据分析等多种形式。

9.3.3 编制测评报告

9.3.3.1 应对整个测评工作进行总结并形成测评报告。

9.3.3.2 编制测评报告应本着公平、公正的原则。

9.3.3.3 测评报告应包括测评范围/区域、测评对象/群体、测评过程、测评结论及改进建议等内容。

10 持续改进

第三方物流企业应根据测评报告反馈的测评结论及改进建议，采取有效措施对物流服务过程进行局部完善或流程重组。

附录 A

(规范性)

第三方物流主要服务质量指标及计算方法

A.1 订单处理正确率

指统计期内,无差错订单处理数占订单总数的比率。按公式(A.1)计算:

式中：

R_{oa} ——订单处理正确率；

O_a ——无差错订单的数量；

O ——订单总数。

A.2 订单按时完成率

指统计期内,按时完成客户订单数占订单总数的比率。按公式(A.2)计算:

式中：

R_{ot} ——订单按时完成率；

O_t ——按时完成订单的数量；

O ——订单总数。

A.3 账货相符率

指统计期内,库存物品账货相符的笔数占库存物品总笔数的比率。按公式(A.3)计算:

式中：

R_{cc} ——账货相符率；

S_c ——库存物品账货相符的笔数；

S —— 库存物品总笔数。

注：同一品种、规格（批次）为一笔。

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。按公式(A.4)计算：

式中：

R_{ce} ——货差率；

Q_e ——物品累计差错数量；

Q ——交付物品总数。

A.5 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。按公式(A.5)计算:

式中：

R_{cl} ——货损率；

Q_1 ——物品累计损失数量；

Q ——交付物品总数。

A.6 信息传输准确率

指统计期内，准确地向客户传输信息的次数占信息传输总次数的比率。按公式(A.6)计算：

式中：

R_{ia} ——信息传输准确率；

N_{ia} ——准确地向客户传输信息的次数；

N ——信息传输总次数。

A.7 信息传输准时率

指统计期内,准时地向客户传输信息的次数占信息传输总次数的比率。按公式(A.7)计算:

式中：

R_{it} ——信息传输准时率；

N_{it} ——准时地向客户传输信息的次数；

N ——信息传输总次数。

A.8 客户有效投诉率

指统计期内,客户有效投诉订单数占订单总数的比率。按公式(A.8)计算:

式中：

R_{oc} ——客户有效投诉率；

O_c ——客户有效投诉订单数；

O ——订单总数。

注：有效投诉指因第三方物流服务供方引起，经查证属供方过失的客户投诉。

A.9 客户有效投诉处理办结率

指统计期内，在规定时间内处理办结的有效投诉订单数占客户有效投诉订单数的比率。按公式(A.9)计算：

式中：

R_{ct} ——客户有效投诉处理办结率；

O_{ct} ——在规定时间内处理办结的有效投诉订单数；

O_c ——客户有效投诉订单数。

A.10 订单满足率

指统计期内,实际发货数量与订单需求数量的比率。按公式(A.10)计算:

式中：

R_{of} ——订单满足率；

Q_d —— 实际发货数量；

Q_n ——订单需求数量。

A.11 紧急订单响应率

指统计期内,有效响应客户紧急需求的订单数占客户紧急需求订单总数的比率。按公式(A.11)计算:

式中：

R_{ur} ——紧急订单响应率；

O_{ur} ——有效响应客户紧急需求的订单数；

O_{un} ——客户紧急需求订单总数。