



中华人民共和国国家标准

GB/T 19680—2005

物流企业分类与评估指标

Classification and evaluation indicators for logistics enterprises

2005-03-24 发布

2005-05-01 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

本标准是在对我国物流企业的运作模式、业务种类、经营规模、资产状况和信息化程度等内容进行了广泛调查研究并经广泛征求意见,充分讨论,分析论证的基础上制定的,对物流企业及其类型给予了初步界定,对物流企业的现状与发展方向提出了评估指标。

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:全国物流标准化技术委员会秘书处、华中科技大学、中海物流(深圳)有限公司。

本标准主要起草人:牟惟仲、孟国强、黄久久、刘志学、孙珂、闵骐、刘嘉林。

本标准企业参与单位:中国外运股份有限公司、中国远洋物流公司、宝供物流企业集团有限公司、中铁快运股份有限公司、远成集团有限公司、广东鱼珠物流基地有限公司、河南豫鑫交通发展有限公司。

本标准首次发布。

物流企业分类与评估指标

1 范围

本标准提出了我国物流企业的定义与分类原则、方法,明确了我国物流企业的类型与评估指标。

本标准适用于我国各类物流企业的界定、物流市场对物流企业的评估与选择,也可作为对物流企业进行规范与管理的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 18354 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

物流企业 logistics enterprise

至少从事运输(含运输代理、货物快递)或仓储一种经营业务,并能够按照客户物流需求对运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等基本功能进行组织和管理,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,非法人物流经济组织可比照适用。

注:改写 GB/T 18354—2001,基本概念术语 3.12。

3.2

物流服务 logistics service

物流供应方通过对运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送和信息管理等基本功能的组织与管理来满足客户物流需求的行为。

3.3

综合物流服务 integrated logistics service

为客户制定整体性的物流方案,并对物流活动要素进行规划、组织、实施和系统化运作。

3.4

物流信息管理 logistics information management

应用现代信息技术和手段完成物流过程中信息的采集、处理、存储、传输和交换,实现物流信息电子化、数字化、网络化。

4 分类原则、方法

4.1 分类原则

分类原则如下:

- a) 符合 3.1 的企业;
- b) 相近业务合并为同一类型;

GB/T 19680—2005

c) 应将传统单项服务功能与物流服务功能相结合。

4.2 分类方法

根据物流企业以某项服务功能为主要特征,并向物流服务其他功能延伸的不同状况,划分物流企业类型。

5 物流企业类型

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) 以从事货物运输业务为主,包括货物快递服务或运输代理服务,具备一定规模;
- b) 可以提供门到门运输、门到站运输、站到门运输、站到站运输服务和其他物流服务;
- c) 企业自有一定数量的运输设备;
- d) 具备网络化信息服务功能,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,为客户提供货物储存、保管、中转等仓储服务,具备一定规模;
- b) 企业能为客户提供配送服务以及商品经销、流通加工等其他服务;
- c) 企业自有一定规模的仓储设施、设备,自有或租用必要的货运车辆;
- d) 具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对货物进行状态查询、监控。

5.3 综合服务型物流企业

综合服务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、货运代理、仓储、配送等多种物流服务,具备一定规模;
- b) 根据客户的需求,为客户制定整合物流资源的运作方案,为客户提供契约性的综合物流服务;
- c) 按照业务要求,企业自有或租用必要的运输设备、仓储设施及设备;
- d) 企业具有一定运营范围的货物集散、分拨网络;
- e) 企业配置专门的机构和人员,建立完备的客户服务体系,能及时、有效地提供客户服务;
- f) 具备网络化信息服务功能,应用信息系统可对物流服务全过程进行状态查询和监控。

6 物流企业评估指标

6.1 等级评估原则

能够全面、系统反映企业综合能力,对于具备一定综合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。

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具体实施。

6.2 评估指标

6.2.1 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. 年货运营营业收入/元*	15 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*	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资 产	3. 资产总额/元*	10 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 备 设 施	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、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 ISO 9001:2000 质量管理体系认证				
	9. 业务辐射面*	国际范围	全国范围	跨省区	省内范围	
	10. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人 员 素 质	11. 中高层管理人员*	80%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	60%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		30%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	12. 业务人员	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		30%以上具有中等以上学历或专业资格	
信 息 化 水 平	13. 网络系统*	货运经营业务信息全部网络化管理			物流经营业务信息部分网络化管理	
	14. 电子单证管理	90%以上	70%以上		50%以上	
	15. 货物跟踪*	90%以上	70%以上		50%以上	
	16. 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: 货运营营业收入包括货物运输收入、运输代理收入、货物快递收入。</p> <p>注 3: 运营网点是指在经营覆盖范围内,由本企业自行设立、可以承接并完成企业基本业务的分支机构。</p> <p>注 4: 顾客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: 顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客满意情况的调查统计。</p>						

GB/T 19680—2005

6.2.2 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. 年仓储营业收入/元*	6 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*	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	3. 资产总额/元*	10 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%				
设备设施	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	500 以上	200 以上	100 以上	50 以上	30 以上
	7. 配送客户点/个	400 以上	300 以上	200 以上	100 以上	50 以上
管理及服务	8. 管理制度	有健全的经营、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 ISO 9001:2000 质量管理体系认证				
	10. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人员素质	11. 中高层管理人员*	80%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	60%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		30%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	12. 业务人员	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		30%以上具有中等以上学历或专业资格	
信息化水平	13. 网络系统*	仓储经营业务信息全部网络化管理			物流经营业务信息部分网络化管理	
	14. 电子单证管理*	90%以上	70%以上		50%以上	
	15. 货物跟踪	90%以上	70%以上		50%以上	
	16. 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: 仓储营业收入指企业完成货物仓储业务、配送业务所取得的收入。</p> <p>注3: 顾客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: 顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客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约定等方式可进行调配、利用的货运专用车辆。</p>						

6.2.3 综合服务型物流企业

综合服务型物流企业评估指标见表3。

表3 综合服务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. 年综合物流营业收入/元*	15 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*	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资 产	3. 资产总额/元*	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 备 设 施	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	1 500 以上	500 以上	300 以上	200 以上	100 以上
	7. 运营网点/个*	100 以上	50 以上	30 以上	10 以上	5 以上
管 理 及 服 务	8. 管理制度	有健全的经营、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 ISO 9001:2000 质量管理体系认证				
	10. 业务辐射面*	国际范围	全国范围	跨省区	省内范围	
	11. 物流服务方案与实施*	提供物流规划、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. 顾客投诉率 (或顾客满意度)	≤0.05% (≥98%)	≤0.1% (≥95%)		≤0.5% (≥90%)	
人 员 素 质	13. 中高层管理人员*	80%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	70%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证		50%以上具有大专以上学历或行业组织物流师认证	
	14. 业务人员	60%以上具有中等以上学历或专业资格	50%以上具有中等以上学历或专业资格		40%以上具有中等以上学历或专业资格	
信 息 化 水 平	15. 网络系统*	物流经营业务信息全部网络化管理			物流经营业务信息部分网络化管理	
	16. 电子单证管理*	100%	80%以上		60%以上	
	17. 货物跟踪*	90%以上	70%以上		50%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: 综合物流营业收入指企业通过物流业务活动所取得的收入,包括运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送等业务取得的收入总额。</p> <p>注3: 运营网点是指在经营覆盖范围内,由本企业自行设立、可以承接并完成企业基本业务的分支机构。</p> <p>注4: 顾客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: 顾客满意度是指在年度周期内企业对顾客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契约合同等方式可进行调配、利用的货运专用车辆。</p> <p>注7: 租用仓储面积是指企业通过契约合同等方式可进行调配、利用的仓储总面积。</p>						