

山东省物流企业星级划分与评定

Classification and evaluation of Shandong Provincial logistics enterprises

2012-04-17 发布

2012-05-01 实施

山东省质量技术监督局 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 物流企业等级划分	1
5 物流企业等级评定	2
6 物流企业等级管理	4

前 言

本标准由山东省物流与交通运输协会与山东省标准化研究院提出。

本标准由山东省服务标准化技术委员会物流分技术标准化委员会归口。

本标准起草单位：山东省物流与交通运输协会、山东省标准化研究院、青岛经济技术开发区物流商会、青岛职业技术学院。

本标准主要起草人：崔霞、刘丽梅、苏冠群、李娟、龚成洁、杨明、曲建科。

山东省物流企业等级划分与评定

1 范围

本标准规定了山东省物流企业等级划分、评定和管理等内容。

本标准适用于山东省内物流企业的等级划分、评定和管理。

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 18354-2006 物流术语

GB/T 19680-2005 物流企业分类与评估指标

GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求

3 术语和定义

GB/T 18354-2006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

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。

注：改写GB/T 19680-2005，定义3.1。

[GB/T 18354-2006, 2.16]

3.2

物流服务职能 logistics function

物流企业具有为用户提供物流服务的职能，包括运输、仓储、保管、包装、流通加工、配送、信息服务等。

3.3

现代物流企业 Modern Logistics Enterprise

现代物流企业是为工农业商贸企业生产经营提供物资保障服务的新的组织形式，以整合运输、仓储、保管等环节为手段，以信息技术为支撑。

3.4

车辆新度系数 coefficient of brand new vehicle

是综合评价运输单位车辆新旧程度的指标。计算方法如下：

车辆新度系数 = 年末物流企业全部运输车辆固定资产净值 / 年末物流企业在用全部运输车辆固定资产原值。

4 物流企业等级划分

4.1 等级划分原则

山东省内具有物流企业职能的企业，可参与山东省内物流企业等级评定。等级评定的依据是物流企业的资产规模、物流配套设施、服务水平、管理制度、人员素质等。

4.2 等级级别

山东省物流企业等级分为三级，为★★★★★级物流企业、★★★★级物流企业、★★★级物流企业。

5 物流企业等级评定

5.1 评定机构

山东省内物流企业星级评定工作可由行业主管部门和行业协会负责实施，具体工作包括组建专门的

山东省物流企业等级评定机构、制定评定流程、建设评审专家库、组织专家进行评定、对经过等级评定的物流企业进行年检、复审等。

5.2 评定方式

山东省物流企业等级评定宜组织专家以会议评审、现场检查相结合的方式。

5.3 评定指标

山东省内物流企业等级评定指标涉及经营规模、设施设备、管理及服务、人员素质、信息化水平等方面，详见表1。

表1 山东省物流企业等级评定指标

评定指标		级别		
		★★★★★	★★★★	★★★
经营规模	1. 企业资产总额	≥5亿元	≥3亿元	≥1亿元
	2. 年流通货物资产总额	≥50亿元	≥20亿元	≥5亿元
	3. 货物保险率	100%	≥95%	≥90%
	4. 资产负债率	≤60%		
设施设备	1. 自有车辆和在用合同租赁车辆总载质量	≥5000吨	≥2000吨	≥800吨
	2. 车辆新度系数	0.6	0.6	0.6
	3. 国内运营网点覆盖率	≥50%	≥30%	≥10%
	4. 自有或租用仓库面积	≥3万平方米	≥2万平方米	≥1万平方米
管理及服务	1. 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。		
	2. 生产型服务率（与生产企业实施供应保障范围的营业额占总营业额的比例）	≥80%	≥60%	≥50%
	3. 质量管理	通过ISO 9000、ISO 14000等质量体系认证		
	4. 顾客满意率	≥95%	≥90%	≥90%
	5. 准时送达率	≥95%	≥90%	≥90%
	6. 顾客投诉率	≤2%	≤3%	≤5%
	7. 货损货差率	≤2%	≤3%	≤5%
	8. 定单交付率	100%	100%	100%
	9. 符合政府监管要求	符合		
	10. 其他	三年内无重大事故发生		两年内无重大事故

			发生	
	注2: 定单交付率、准时送达率、货损货差率参考GB/T 24359《第三方物流服务质量要求》中10.3、10.6、10.7、10.8的定义。			
	注3: 顾客满意度、顾客投诉率的定义参考GB/T 19680-2005, 顾客满意度指年周期内对顾客满意情况的调查统计, 顾客投诉率是指指在年度财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。			
人员素质	1. 中高层管理人员	具有从事本行业经营(管理)工作5年或从事经济管理工作10年以上的经历 园区指标		具有5年以上的经济管理经验
	2. 一般管理人员	具有初级技术职称人员以上人员占55%以上		具有初级技术职称人员以上人员占40%以上
	3. 安全行车10万公里的驾驶人数	占驾驶员总数的40%以上		占驾驶员总数的35%以上
	4. 人员培训	企业全员受训率200%, 培训经费≥全年净收入的1%	企业全员受训率100%, 培训经费≥全年净收入的0.5%	企业全员受训率100%, 培训经费≥全年净收入的0.3%
信息化水平	1. 网络系统	设有专职的信息管理部门, 与各营业网点(分公司、子公司等)有联网方式, 与客户信息系统、海关、检疫、金融等相关部门信息系统有联网方式。		与各营业网点(分公司、子公司等)有联网方式, 与客户信息系统、海关、检疫、金融等相关部门信息系统有联网方式。
	2. 条码、GIS、RFID、手机定位等信息技术应用率	100%	≥80%	≥60%
	3. 客户查询	建立自动和人工客户查询系统		
	4. 其他信息化手段	建有门户网站, 通信平台, 信息管理平台以及信息安全系统。	建有门户网站, 通信平台, 信息管理平台	
其他	1. 企业文化	有完整的企业文化, 包括企业标识及其意义, 宣传刊物等, 企业文化渗入企业管理各个环节。	有完整的企业文化, 包括企业标识及其意义, 宣传刊物等	有完整的企业文化, 包括企业标识及其意义, 宣传刊物等
	2. 企业社会责任	参加或介入应急物流及其他公益活动。		
	3. 企业品牌建设	行业骨干企业并获国家级及省级表彰	获省级及市级表彰	获市级及县级表彰
	4. 低碳物流和节能减排	采取了有效措施并获得成效, 如通过ISO 24001环境体系认证	采取了一定措施	

5.4 等级标识

经评定达到规定级别的物流企业，由物流行业主管部门进行公告，并统一制作、颁发证书、牌匾。牌匾应放置在物流企业固定营业或办公场所的显著位置。

6 物流企业等级管理

6.1 等级评定机构每三年对已评定等级的物流企业进行一次复评，每年进行年检。

6.2 年检由主管部门每年组织专家以考核的方式进行。考核分为合格、不合格两个等级。若物流企业考核为合格，可继续保留其已评定的相应级别。

6.3 若有以下情况发生，将公告降级或取消其资格并收回标志牌和证书。

- a) 不按规定接受年检；
- b) 发生特大责任安全事故；
- c) 有重大违法违规经营行为；
- d) 有重大服务质量事件。

6.4 被降级或取消等级的企业，自降级或取消等级之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；一年后，方可重新申请评定。

参考文献

1. 《汽车运输业车辆技术管理规定》.
 2. 《生产安全事故报告和调查处理条例》.
-