

ICS 03.080.01
A 20



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

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%)	≤0.1% (≥95%)	≤0.5% (≥90%)	≤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	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	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	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	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	70% 以上	50% 以上	
	16. 货物物流状态跟踪*	90% 以上	70% 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	2500万以上	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	4000万以上	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	4000以上
	6.自有/租用货运车辆/辆 (或总载重量/t)*	500以上 (2500以上)	200以上 (1000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>						