



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 023—2019

物流港服务认证要求

Requirements for logistic port service certification

2019-06-26 发布

2019-07-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

| | |
|--------------------------------|----|
| 前言 | I |
| 引言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 服务要求 | 2 |
| 4.1 港区入驻服务 | 2 |
| 4.2 港区信息平台服务 | 3 |
| 4.3 港区交通服务 | 3 |
| 4.4 港区自营物流作业服务 | 3 |
| 4.5 港区配套服务 | 4 |
| 5 管理要求 | 5 |
| 5.1 通用要求 | 5 |
| 5.2 特定要求 | 5 |
| 6 服务认证评价 | 7 |
| 6.1 认证准则 | 7 |
| 6.2 认证模式 | 8 |
| 6.3 认证结果 | 9 |
| 附录 A (规范性附录) 物流港服务要求测评工具 | 10 |
| 附录 B (规范性附录) 物流港管理要求审核工具 | 15 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海贝恒检测技术有限公司、中国认证认可协会、上海质量管理科学研究院、远成物流股份有限公司、广东世阳物流有限公司、重庆世阳运输有限公司、上海质量体系审核中心、深圳市标准技术研究院、中国商业联合会职业经理人研究委员会、中国质量认证中心、中标合信(北京)认证有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、李喜俊、周戟、陈华、蔡春辉、郑红梅、田春林、严卓明、温利峰、张博崙、董晓冬、刘文文、李可伟、杜婷婷。

引 言

物流产业作为国民经济的动脉系统,将国民经济各部门连接形成有机整体,而在经济全球化和电子商务大发展的双重推动下,传统物流向现代物流迅速转型已经成为当前物流业发展的必然趋势,这种趋势的主要目标就是通过社会物流货物总额的逐渐增加、成本的逐渐降低、效率的不断提高等来实现其对于国民经济发展的促进作用。而除了大量引入信息通信技术以外,实现物流的集聚效应也是实现上述目标的有效途径,因此,物流港这一概念便应运而生。

物流港进一步突破了原有海运港口的概念,将航空港、港口和陆港等不同类型的物流集聚区域有机结合,具有分工专业、形式多样、运作灵活等优点。物流港作为区域物资流通的重要节点,往往也带动了商务流、资金流、信息流的集聚和融通,而随着电子商务企业纷纷投资物流港的建设,从而促进了商贸流通领域进一步的资本融合,促进了区域经济微循环,对于提升全国性、区域性和地区性综合物流水平,加强中西部重要枢纽、重要口岸枢纽内外辐射能力,具有重要的意义。

虽然当前物流港的建设备受各地方政府的重视,但由于各地的物流港建设和运营尚处于初创阶段,服务水平不高、区域经济促进功能发挥不充分等问题仍然较为突出,迫切的需要科学、有效的技术手段,结合有关部门的引导、行业组织的自律以及港区运营组织自身的科学管理,有效地提升物流港服务水平,进一步服务好物流港入驻企业,充分发挥其集聚效应。

2017年3月,有关部门共同出台了《关于推动物流服务质量提升工作的指导意见》,明确提出“建立健全物流业认证认可体系”“健全物流服务质量标准体系,开展重点领域物流服务标准研究与制定”。2018年1月,《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》(国发〔2018〕3号)则提出“大力推行高端品质认证”“开展多领域的服务认证”。而物流港服务对疏通区域经济流通节点、平衡国家区域发展等的重要作用,上述对于其服务水平改进提升的迫切需求,以及向社会传递其服务能力和优势等信息的需要,共同形成了对物流港服务开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供物流港服务认证要求及其准则和方法。在合格评定功能法框架下,运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论,甄别并确定了由物流港运营组织提供的物流港服务特性要求及其过程管理要求。同时,给出了物流港服务认证评价要求,针对服务特性的评价,采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法,而针对管理要求的审核则引入了定性成熟度评价方法,保障认证结果有效性和可靠性,促进其社会采信水平。

物流港服务认证要求

1 范围

本标准规定了物流港服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。

本标准适用于物流港服务认证活动,也适用于物流港管理者规范其服务活动。

本标准不适用于以危险化学品、冷链食品/物品等特殊要求物品为主的物流港服务。

注:本标准中的物流港服务,包括物流港管理者向入驻企业提供的港区入驻服务、港区信息平台服务、港区交通服务、港区配套服务以及港区自营的物流作业服务,不包括物流港入驻企业向其顾客提供的相关服务。

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 5768(所有部分) 道路交通标志和标线

GB/T 15565.2 图形符号 术语 第2部分:标志及导向系统

GB/T 18354 物流术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19680 物流企业分类与评估指标

GB/T 21071 仓储服务质量要求

GB/T 28580—2012 口岸物流服务质量规范

GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求

GB/T 30334 物流园区服务规范及评估指标

GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范

RB/T 304 B2B城市配送服务认证要求

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物流港服务 logistics port service

物流港管理和(或)运营组织(以下简称“组织”)为满足入驻企业需求,向其提供的港区入驻服务、信息平台服务、港区内交通服务、港区自营物流作业服务以及港区配套服务等一系列物流港运营活动过程及其产生的结果。

注1:物流港以铁路运输、道路运输、水上运输、航空运输或多式联运的方式,在地域上集中设置的物流设施群、相关政务部门及众多物流业者,实现了货物流、商务流、资金流、信息流等的网络集聚、空间和时间集聚的物理集聚地。