

钢铁物流道路运输服务评价指标

1 范围

本标准规定了钢铁物流道路运输（不含办理危险化学品业务内容）服务评价指标。

本标准适用于钢铁企业物流道路运输主管部门、钢铁物流道路运输企业、钢铁物流道路运输服务的客户及其他相关单位。

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/T 20923-2007道路货物运输评价指标

GB/T 37099-2018 绿色物流指标构成与核算方法

T/CAMT 1-2018 钢铁物流企业信用评价指标体系规范

3 术语和定义

GB/T 19000-2016、GB/T 23694-2013、GB/T 27000-2006界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。^[1]

3.2 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其期望已被满足程度的感受。^[2]

3.3 合格评定 conformity assessment

与产品、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的证实。^[3]

3.4 可持续发展 sustainable development

是指既满足当代人的需求，又不损害后代人满足需要的能力的发展。

3.5 风险管理 risk management

在风险方面，指导和控制组织的协调活动。^[4]

[1][GB/T 19000—2016，定义 3.7.7]。通常，服务的主要要素是无形的；服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，还包括与顾客建立持续的关系，如银行、会计师事务所，或公共组织（如学校或医院）等；服务的提供可能涉及，例如：①在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动，②在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动，③无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供），④为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）；通常，服务由顾客体验。

[2][GB/T 19000-2016, 定义 3.9.2]。在产品或服务交付之前,组织有可能不了解顾客的期望,甚至顾客也在考虑之中,为了实现较高的顾客满意,可能有必要满足那些顾客既没有明示,也不是通常隐含或必须履行的期望;投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有投诉并不一定表明顾客很满意;即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足,也不一定确保顾客很满意。

[3][GB/T 27000-2006, 定义 2.1]。合格评定对象包括接受合格评定的特定材料、产品、安装、过程、体系、人员或机构,其中产品包括服务。

[4][GB/T 23694-2013, 定义 3.1]。

4 基本原则

4.1 专业性

针对钢铁物流道路运输服务细分领域制定评价指标体系，反映钢铁物流道路运输服务需求和服务特点，代表钢铁物流道路运输服务创新技术和发展方向。

4.2 系统性

从钢铁物流道路运输服务的全周期范围设定分级指标体系，兼顾运输服务起止点的装卸服务，包括定性指标和定量指标，保证评价的系统、全面、客观、公正。

4.3 规范性

指标设计体现规范作业标准，体现应急保障能力、安全管理和环保管理规范。

4.4 可操作性

指标设计切合钢铁物流道路运输行业的实际情况，符合市场发展规律和服务相关要求，评价过程具有可执行性。

5 标准体系框架

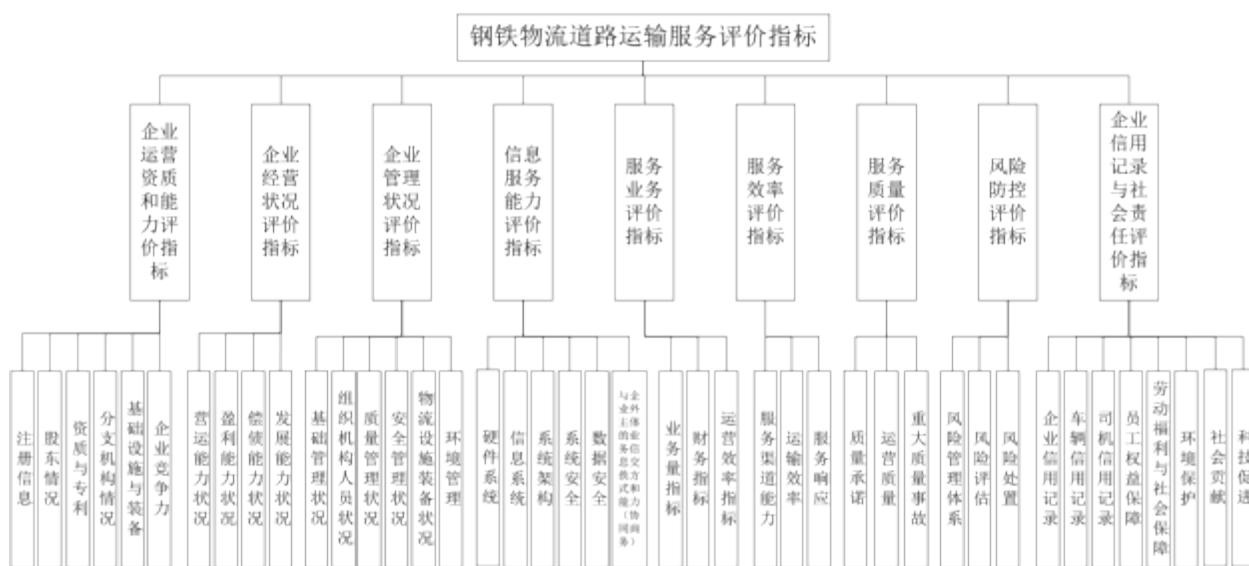


图 1 钢铁物流道路运输服务评价指标体系

6 企业运营资质和能力评价指标

表 1 企业运营资质和能力评价指标及其要素

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|--------|--------|
|------------|------------|--------|--------|

| | | | |
|-------------------|------|------|--|
| 企业运营 资质和能 力 | 注册信息 | 基本信息 | 服务企业按业主要求所提供的本企业基本信息的完整程度。例如：企业名称、企业类型、经济性质、成立日期、企业注册号、注册地址、联系人、组织机构代码、税务登记号、企 |
|-------------------|------|------|--|

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|--------|---|
| | | | 业变更登记信息、最新年检日期、法定代表人、证件名称和号码等。其中:企业类型:公司的类型,按照股东的责任范围对公司进行分类;经济性质:企业的所有制性质。 |
| | | 注册资本 | 注册资本(实缴)是反映企业规模和实力的指标,可作为服务企业入围的基础条件。例如:企业注册资本应不小于500万元。 |
| | | 企业性质 | 企业性质反映企业的出资背景。例如:央企、国企、民企、股份等。 |
| | | 经营范围 | 企业法人营业执照上所列明的业务活动范围是否包括业主单位所需的道路运输及相关服务。 |
| | | 连续经营年限 | 服务企业已存续时间,反映企业经营历史。 |
| | 股东情况 | 资本结构 | 资本结构是指企业各种资本的价值构成及其比例关系,是企业一定时期筹资组合的结果,反映企业债务资本与股权资本之间的构成及其比例关系。 |
| | | 股权结构 | 股权结构指服务企业的主要股东类型与占比规模,反映企业股权状况及其稳定性和透明度。 |
| | | 股东信用情况 | 股东背景、个人信用记录,反映服务企业出资人的信用状况。 |
| | | 法人治理结构 | 服务企业是否有完善的法人治理结构,是否履行规范的法人治理程序。例如:股东会结构、董事会结构、监事会结构;高管持股状况,包括企业中其他持股高于10%的股东数量、企业前10大股东的关联关系、股权比例、股东变更事项、股东变更日期等。 |
| | | 道路运输资质 | 获得道路运输资质的情况,如国内道路运输经营许可证(普通货运、网络货运等)、国际道路运输经营许可证等其他资质。 |

| | | |
|--------|-----------|---|
| 资质与专利 | | |
| | 安全管理认证 | 安全管理应取得交通运输行业认证（如通过ISO 9000系列或GB/T 19001）。 |
| | 企业荣誉和等级认证 | 获得政府部门或行业协会颁发的相关荣誉情况，获得权威机构等级认证情况。例如：中国物流与采购联合会认证的5A级物流企业，专利示范单位、知识产权试点单位等与知识产权保护、资质建设相关的荣誉等。 |
| | 知识产权认证 | 专利等知识产权的认证情况，反映企业的软实力和特定领域的核心竞争力。 |
| 分支机构情况 | 分支机构数量 | 拥有分支机构、控股子公司、参股公司，具有国外分支机构的情况，反映企业的业务覆盖范围。 |
| | 分支机构实力 | 分支机构主营业务和实力等情况。 |

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|--------|---------|---------------|---|
| | 基础设施与装备 | 自有设备 | 企业自有的各类型车辆数目，反映企业自有运力情况，可作为服务企业入围的基础条件，例如：应不小于30辆重型载货车辆。 |
| | | 自有运输工具总载重量(吨) | 如使用年限、先进性、闲置情况等应有所评价。 |
| | | 租用运输工具总载重量(吨) | 如使用年限、先进性、闲置情况等应有所评价。 |
| | | 装卸等设备 | 如使用年限、先进性、闲置情况等应有所评价。 |
| | | 合规性要求 | 车辆符合国家及地方相关的法律法规和环保要求。 |
| | | 相关设备设施 | 服务企业是否配备与所需运输货物相匹配的车型和相关设备及工具。 |
| | | 财产保全 | 货运车辆的投保情况，例如：保险覆盖率100%，保险额不低于150万元。 |
| | 企业竞争力 | 品牌知名度 | 国际、国内、业内品牌地位，如国际著名品牌、国内著名品牌、省级著名品牌等。 |
| | | 市场表现 | 包括企业的交易规模、市场占有率、市场渗透率、同类排名等。 市场占有率：销售额和销售量分别占同行业（同地区）同类服务的总量之比；本地市场的占有率；本地之外的市场占有率。 市场渗透率：预期目标的服务与当时市场可能拥有的服务的比例。市场渗透率=预期的市场需求/潜在的市场需求。同类排名：权威机构发布的收入排名、综合排名。 |

7 企业经营状况评价指标

企业经营状况评价指标包括营运能力状况、盈利能力状况、偿债能力状况、发展能力状况等二级指标。

营运能力状况评价指标：通过企业生产经营资金周转速度的有关指标反映企业资金利用效率。企业生产经营资金周转速度越快，表明企业资金利用效果越好、效率越高，企业管理人员的经营能力越强。

盈利能力状况评价指标：反映企业获取利润的能力。利润是投资者取得投资效益、债权人收取本息资金的来源，是经营者经营业绩和管理效能的集中表现，也是企业职工薪酬福利的重要保障。

偿债能力状况评价指标：反映企业偿付日常到期债务和偿还长期负债本息的能力，偿债能力指标是反映企业经营财务状况的重要标志，良好的偿债能力也能在一定程度上客观证明企业拥有良好的信誉。

发展能力状况评价指标：反映企业在生存的基础上，扩大规模、壮大实力的潜在能力。

表 2 企业经营状况评价指标及其要素

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|-----------|---|
| 企业经营 状况 | 营运能力 状况 | 总资产周转率 | 总资产周转率是企业一定时期内销售收入总额与平均资产总额的比率，是综合评价企业全部资产经营质量和利用效率的重要指标。总资产周转率越高，表明资产周转越快，反映出销售能力越强；如果总资产周转率较低，说明企业利用全部资产进行经营的效率较差，会影响企业的盈利能力。 |
| | | 流动资产周转率 | 流动资产周转率是销售收入与流动资产平均余额的比率，是反映企业流动资产的利用效率和周转速度的指标。流动资产周转率越高，表明流动资产周转越快，说明企业在经营中资金利用效率高，现金流循环快，会相对节约流动资产，等于相对扩大资产投入，增强企业盈利能力；而延缓周转速度，需要补充流动资产参加周转，形成资金浪费，降低企业盈利能力。 |
| | | 应收账款周转率 | 应收账款周转率又名收账比率，是企业在一定时期内赊销收入净额与应收账款平均余额的比率，是用于衡量企业应收账款流动程度的指标。应收账款周转率越高，表明收账迅速，账龄较短，资产流动性强，短期偿债能力强，可以减少收账费用和坏账损失，从而相对增加企业流动资产的投资收益；否则，企业的营运资金会过多地呆滞在应收账款上，影响正常的资金周转。 |
| | | 不良资产比率 | 年末不良资产总额与年末资产总额的比值。 |
| | | 行业经验 | 包括从业年限、合作经历、业务范围、业务量。 |
| | | 业务区域 | 包括业务涉及区域、公司自身的区域分支机构。 |
| | | 物流新技术应用情况 | 重点在节能、减排、降本增效领域新技术应用情况。 |
| | | 主营业务收入 | 企业从事的主要生产、经营活动所取得的营业收入。 |

| | | |
|------------|---------|--|
| 盈利能力 状况 | | |
| | 连续盈利年数 | 企业盈利时间长短。 |
| | 主营业务利润率 | 主营业务利润率是指企业一定时期主营业务利润同主营业务收入净额的比率。它表明企业每单位主营业务收入能带来多少主营业务利润，反映了企业主营业务的获利能力，是评价企业经营效益的主要指标。 |
| | | |
| | 销售利润率 | 销售利润率是企业一定期间的利润总额与销售收入净额的比率，是反映和衡量企业销售收入收益水平的指标。销售利润率越高，表明获利水平越高，经营成果越好。 |
| | 成本费用利润率 | 成本费用利润率是企业一定期间的利润总额与成本费用的比率，是反映企业经营耗费所带来经营成果的指标。成本费用利润率越高，表明企业耗费所取得的收益越高，利润越大，反映 |

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|----------|---|
| | | | 企业的经济效益越好。 |
| | | 资产利润率 | 资产利润率是企业一定期间的利润总额与平均总资产的比率，是反映企业资产综合利用效果的指标，也是衡量企业利用全部资产获利能力的指标。资产利润率越高，表明企业的资产利用效率越好，整个企业盈利能力越强，经营管理水平越高。 |
| | | 资本保值增值率 | 资本保值增值率是一定期间内所有者权益的期末总额与期初总额的比率，是反映企业资本的运营效益与安全状况的指标。资本保值增值率大于1说明所有者权益增加，否则意味着所有者权益遭受损失。 |
| | 偿债能力 状况 | 流动比率 | 流动比率也称营运资金比率，是流动资产与流动负债的比率，是反映企业用可在短期内转变为现金的流动资产偿还到期流动负债能力的指标，属于短期偿债能力指标。流动比率越高，反映企业短期偿债能力越强。 |
| | | 速动比率 | 速动比率是企业速动资产与流动负债的比率，是衡量企业流动资产中可以立即变现用于偿还流动负债能力的指标，属于短期偿债能力指标。速动比率可用作流动比率的辅助指标，能更准确地反映企业的短期偿债能力，如果速动比率过低，说明企业的短期偿债风险较大。 |
| | | 现金流动负债比率 | 现金流动负债比率是企业一定时期内的经营现金净流量同流动负债的比率，是从现金流动的角度来反映企业当期偿付短期负债能力的指标，反映企业即刻变现的能力，属于短期偿债能力指标。现金流动负债比率越大，表明企业经营活动产生的现金净流量越多，越能保障企业按期偿还到期债务。 |
| | | 资产负债率 | 资产负债率是企业负债总额占企业资产总额的百分比，是衡量企业负债水平及风险程度的指标，属于长期偿债能力指标。资产负债率可以反映债权人向企业提供信贷资金的风险程度，也反映企业举债经营、还本付息的能力。 |
| | | 所有者权益比率 | 所有者权益比率是所有者权益与资产总额的比率，是反映企业长期财务状况和长期偿债能力的指标。所有者权益比率越高，负债比率就越小，企业的财务风险越低。 |

| | | | |
|--|--|------|---|
| | | 产权比率 | 产权比率是负债总额与所有者权益的比率，是反映企业所有者对债权人权益的保障程度的指标，属于长期偿债能力指标。产权比率越低，表明企业的财务结构越稳健，长期偿债能力越强，债权人权益的保障程度越高，承担的风险越小。 |
|--|--|------|---|

,

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|-----------|---|
| | | 利息保障倍数 | 利息保障倍数又称已获利息倍数，是企业生产经营所获得的息税前利润与利息费用的比率，是用于衡量企业偿付负债利息能力的指标，属于长期偿债能力指标。利息保障倍数越高，表明企业生产经营所获得的息税前利润对于利息费用的倍数越多，说明企业支付利息费用的能力越强。 |
| | 发展能力 状况 | 业务增长率 | 业务增长率是企业考评期主营业务收入增长额同上期主营业务收入总额的比率，是评价企业成长状况和发展能力的指标。业务增长率若大于0，表示企业本期的主营业务收入有所增长，指标值越高，表明增长速度越快，企业市场前景越好；若该指标小于0，则说明市场份额有所萎缩。 |
| | | 资本积累率 | 资本积累率是企业考评期所有者权益增长额同期初所有者权益的比率，表示企业当期资本的积累能力，是评价企业发展潜力的指标。资本积累率反映投资者投入企业资本的保全性和增长性，资本积累率越高，表明企业的资本积累越多，企业资本保全性越强，应付风险、持续发展的能力越大；资本积累率如为负值，表明企业资本受到侵蚀，所有者利益受到损害。 |
| | | 总资产增长率 | 总资产增长率是企业考评期总资产增长额同期初资产总额的比率，是反映企业本期资产规模增长情况的指标。总资产增长率越高，表明企业一定时期内资产经营规模扩张的速度越快。 |
| | | 三年利润平均增长率 | 三年利润平均增长率是依据企业本年利润总额与三年前年末利润总额计算出三年利润平均增长率，是反映企业的利润增长趋势和效益稳定程度的指标，能够较好地体现企业的发展状况和发展能力，该指标越高，表明企业积累越多，可持续发展能力越强，发展的潜力越大。 |
| | | 三年资本平均增长率 | 三年资本平均增长率表示企业资本连续三年的积累情况，是反映企业资本积累或资本扩张的历史发展状况、及企业持续发展水平和发展趋势的指标。该指标越高，表明企业所有者权益得到的保障程度越大，企业可以长期使用的资金越充足，抗风险和持续发展的能力越强。 |

8 企业管理状况评价指标

表 3 企业管理状况评价指标及其要素

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|--------|--------|
|------------|------------|--------|--------|

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|--------|---|
| 企业管理 状况 | 基础管理 状况 | 管理规章制度 | 有无健全的系统性的管理规章制度，例如：安全、人员、设备、服务、装卸、单证、应急等管理规章制度。 |
| | | 业务运营流程 | 各项业务有无步骤清晰的业务运营流程，例如：订单处理流程、库存管理流程、运输配送作业流程等。 |
| | | 经营管理账目 | 有无清晰完整逐笔记录的业务台账和财务账目。 |
| | 组织机构 | 组织机构 | 有无健全的组织架构体系，有无各部门职能的清晰界定。 |
| | | 岗位设置 | 有无职责清晰、分工明确的岗位设置，有无岗位职责说明书。 |
| | 人员状况 | 人员状况 | 企业职工人数、领导班子情况、各工种人员配比、人员学历素质状况、年龄结构、关键岗位员工工资年限等。 |
| | | 质量认证 | 质量管理体系认证（如通过 ISO 9001:2000 质量管理体系认证）情况，由企业按照相应标准管理、内审或是第三方认证机构认证。 |

| | | |
|------------|-------------|--|
| 质量管理 状况 | | |
| | 内部质检部门或负责人 | 有无专职人员，是否获得职业资格证书。 |
| | 质量管理体系建设 | 指企业的最高管理层制定质量方针和目标，配备适宜的资源，并开展相应的质量管理活动。指标测量示例：企业是否按照质量管理体系相关标准建立健全了质量管理体系；质量管理体系运行实际成效；其他。 |
| | 质量管理绩效 | 可通过质量合格评定的结果进行评价。企业通过开展质量合格评定活动，不仅可以发现服务存在的问题并有效实施改进措施，而且向客户和相关方展示其客观质量水平和管理水平，得到信任。指标测量示例：合格评定类型，如认证、检测、检验等；合格评定活动的影响范围，如国际、国家、地区等；合格评定方式，如第三方检验认证等；合格评定证书数量；颁证机构的权威性；其他。 |
| | 卓越绩效管理 | 指通过综合的组织绩效管理方法，为顾客、员工和其他相关方不断创造价值，提高企业的整体绩效和能力，促使企业获得可持续发展。指标测量示例：企业是否按照卓越绩效管理标准建立了相应的规范化的管理制度；卓越绩效制度在整个企业范围内贯彻实施的效果；其他。 |
| | 可持续发展管理体系建设 | 遵循社会、经济、环境协调发展的基本原则，构建包括质量管理、环境管理、能源管理、水资源管理、碳排放管理、循环经济管理、清洁生产管理以及社会责任、职业健康等方面的可持续发展管理体系，并将该管理体系向供应链延伸，覆盖服务全生命周期并使之有效运行。指标测量示例：企业是否构建可持 |

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|--------|----------|--------------|---|
| | | | 续发展管理体系，建立相应的规范化管理制度；贯彻实施的效果；其他。 |
| | 安全管理状况 | 安全管理体系 | 有无完善的安全管理体系，包括各项安全管理制度规程、安全管理台账、定期的安全教育和安全排查、配备专门的安全管理人员等。 |
| | | 职业健康安全管理体系认证 | 职业健康安全体系管理或认证(如通过 OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证)情况, 由企业按照相应标准管理、内审或由第三方认证机构认证 |
| | | 应急预案 | 是否有针对紧急情况发生时的处理预案、预案详细程度、可执行性、效果评估等 |
| | | 安全事故状况 | 运输企业在三年内有无重特大交通事故、有无安全生产事故、造成伤亡人数情况等。 |
| | 物流设施装备状况 | 运载设备状况 | 企业拥有的运载工具情况，包括车辆的数目、车型、排放标准、车龄车况等。 |
| | | 基础设施状况 | 企业拥有的仓库、场地、及其他物流生产辅助配置设施设备情况。 |
| | | 流通生产能力 | 是否拥有剪切、包装、混料等流动加工产线。 |
| | 环境管理 | 环境管理体系认证 | 环境管理体系认证(如通过 ISO 14001 环境管理体系认证)情况, 由企业按照相应标准管理、内审或由第三方认证机构认证。 |

9 信息服务能力评价指标

表 4 信息服务能力评价指标及其要素

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|--------|--------|--------|-----------|
| | | 车辆GPS | 精准定位车辆信息。 |

| | | | |
|-----|------|--------|----------------------|
| 信息化 | 硬件系统 | | |
| | | 服务器 | 自建机房、云服务器。 |
| | | 数据灾备 | 数据备份、灾备。 |
| | | 大屏 | 大屏指挥系统、数据监控。 |
| | 信息系统 | 内部TMS | 有/无（含车辆追踪系统及其他业务系统）。 |
| | | 运力交易平台 | 有/无。 |
| | | 网络货运平台 | 有/无。 |
| | | 远程查询 | |
| | | 交易信用评级 | 对物流交易双方的信息体系建立。 |
| | | 统一结算系统 | 物流在线交易的统一结算、资金管理。 |

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|-----------|---------------------------------|
| | | 配套服务 | 有/无。 |
| | | 金融服务 | 有/无。 |
| | | 行业资讯服务 | 有/无。 |
| | | APP系统 | 用户端、货主端。 |
| | | 大数据分析 | 大数据运营、分析系统，智能调度。 |
| | | API接口 | 统一对外的API接口。 |
| | | 移动运输跟踪 | 车辆移动动态跟踪。 |
| | | 轨迹核查 | 事后车辆轨迹可随时核查。 |
| | | 数据可视化管理 | 有/无。 |
| | | 网点联网率 | 与服务网点信息交换能力，分支机构、服务网点等之间的联网情况。 |
| | | 移动信息化运用能力 | 移动终端设备运用与企业内部信息系统对接的移动终端设备运用情况。 |
| | | 系统架构 | 平台架构模式 |
| | 应用服务层 | | 有/无。 |
| | 数据服务层 | | 有/无。 |
| | 数据中台 | | 有/无。 |
| | 应用布署 | | 分布式、负载均衡。 |
| | 系统安全 | 网络安全 | 服务器端硬件安全级别。 |
| | | 网络访问控制 | 有/无。 |
| | | 网络安全审计 | 有/无。 |
| | | 边界安全性检查 | 有/无。 |
| | | 网络入侵防范 | |
| 恶意代码防范 | | | |
| 网络设备防护 | | | |
| 安全管理措施 | | | |

| | | | |
|--|------|----------|------------------------|
| | | 系统运维管理制度 | |
| | 数据安全 | 数据加密 | 有/无。 |
| | | 数据备份 | 有/无。 |
| | | 异地备份 | 有/无。 |
| | | 数据管理制度 | 有/无。 |
| | | 数据库 | 数据库完整性、规范性、安全性、数据存储历史。 |
| | | 数据使用规范 | 有/无。 |

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|--------|--------------------------|-----------------|--|
| | | 信息化安全管理制度 | 管理制度及执行情况，包括安全管理机构的设立情况，各项规章制度建立健全和执行情况，总体安全策略制定、执行情况，是否建立网络风险管理质量管理体系文件等方面。 |
| | | 信息网络风险防范 | 实体风险、硬件风险、软件风险、管理风险的评估与防范措施是否科学合理落实到位。 |
| | 与企业外主体的业务信息交换方式和能力(协同商务) | 电子单证 | 电子单证的应用和管理情况，包括电子单证信息交换和信息共享能力，技术规范是否符合国际标准、国家标准或行业标准的要求。 |
| | | 信息交换与共享的能力(EDI) | 采用国家标准或行业标准的要求。 |
| | | 货物跟踪 | 货物跟踪的服务能力情况，货物跟踪系统或技术规范是否符合国际标准、国家标准或行业标准的要求。 |
| | | 客户查询 | 查询方式、内容、安全性、保密性和所提供的技术是否满足客户和业务的需求。 |

10 服务业务评价指标

表 5 服务业务评价指标及其要素

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|--------|--------|--------|-------------------------------------|
| | | 接单量 | 统计期间接单量总量。可按运量（单位：吨）或周转量（单位：吨公里）核算。 |

| | | | |
|------|-----------|----------|-------------------------------------|
| 服务业务 | 业务量 指标 | | |
| | | 接单量环比增长率 | 本次统计期间对比上一统计期间接单量增长率。 |
| | | 接单量同比增长率 | 本次统计期间对比上一年度同统计期间接单量增长率。 |
| | | 业务完成量 | 统计期间业务完成量。可按运量（单位：吨）或周转量（单位：吨公里）核算。 |
| | | 完成量环比增长率 | 本次统计期间对比上一统计期间完成量增长率。 |
| | | 完成量同比增长率 | 本次统计期间对比上一年度同统计期间完成量增长率。 |
| | | 合同完成率 | 统计期间业务完成量占本期间内应完成接单量的比例。 |
| | | 订单指数 | 企业承接客户业务的订单数量变化情况。 |
| | | 业务量指数 | 企业完成物流业务活动的数量变化情况。 |

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|----------|--|
| | 财务指标 | 业务收入额 | 统计期间业务收入总额。 |
| | | 收入额环比增长率 | 本次统计期间对比上一统计期间输入收入额增长率。 |
| | | 收入额同比增长率 | 本次统计期间对比上一年度同统计期间收入额增长率。 |
| | | 业务应收款 | 统计期间业务应收总额。 |
| | | 收款比例 | 统计期间应收账款回款占应收款总额的比例。 |
| | | 成本总额 | 统计期间成本总额。 |
| | | 毛利总额 | 统计期间收入总额-成本总额。 |
| | | 毛利率 | 统计期间（收入总额-成本总额）/收入总额。 |
| | | 服务价格指数 | 企业从事运输活动所收取的费用变化情况。 |
| | | 主营业务利润指数 | 企业主管业务利润增减变化情况。 |
| | | 主营业务成本指数 | 企业完成物流服务活动所花费的成本增减变化情况。 |
| | 运营效率 指标 | 总车日 | 统计期间车日总数。 |
| | | 工作车日 | 统计期间实际出车工作的车日。 |
| | | 车辆利用率 | 工作车日/总车日*100%。总车日：统计期间车日总数。 工作车日：统计期间实际出车工作的车日。 |
| | | 总车吨位日 | 统计期间公司在用车辆， Σ （每辆车的总车日×标记吨位）。 |
| | | 运营吨位日 | 统计期间运营实际出车的吨位日统计， Σ （出车每辆车的总车日×标记吨位）。 |
| | | 吨位日利用率 | 运营吨位日/总车吨位日。 |
| | | 运营里程 | 统计期间运营车辆行驶里程总数。 |
| | | 重载里程 | 统计期间运营车辆重载行驶里程总数。 |

| | | | |
|--|--|-----|------------|
| | | 重载率 | 重载里程/运营里程。 |
| | | 空载率 | 空载率=1-重载率。 |

11 服务效率评价指标

表 6 服务效率评价指标及其要素

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|----------|---|
| 服务效率 | 服务渠道 能力 | 运输渠道多样性 | 保证服务被客户及时获取的能力。 |
| | | 运输渠道适应性 | 保证服务被客户及时获取的能力。 |
| | | 运输渠道维护管理 | 保证服务被客户及时获取的能力。 |
| | 运输效率 | 车辆完好率 | 考评期内，完好车日占总车日的比率。 |
| | | 车辆工作率 | 考评期内，工作车日与总车日之比。 |
| | | 平均车日行驶 | 考评期内，平均每一个工作车日车辆所行驶的里程。 |
| | | 空驶率 | 考评期内，空时行程占总行程的比率。 |
| | | 实载率 | 考评期内，车辆实际完成的货物周转量占其单车总行程与核定吨位乘积累积数的比率。 |
| | | 待货时间率 | 考评期内，待货时间占完成运输任务时间总和的比率。 |
| | | 车辆新度系数 | 考评期内，表示营运车辆总体新旧程度的指标。 |
| | 服务响应 | 千公里维修费 | 考评期内，营运车辆完成千公里货物运输的车辆维修费用。 |
| | | 服务响应时间 | 运输企业宜建立7×24h管理、作业体系，以保证及时响应客户的委托要求，宜在30分钟内。 |
| | | 应急计划响应效率 | 反映运输企业对客户提出的应急计划响应的能力。 |
| | | 合同履约率 | 运输企业承诺客户的服务效率。 |
| | | 资金周转率 | 运输企业在一定时间内流动资金周转次数变化情况。 |

12 服务质量评价指标

表 7 服务质量评价指标及其要素

| 一级指标 名称 | 二级指标 名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|------------|------------|--------|--------|
|------------|------------|--------|--------|

| | | | |
|------|------|-----------|---|
| 服务质量 | 质量承诺 | 客观质量承诺 | 通过产品的明示标准和/或公开的质量承诺来界定的质量。指标测量示例：公开明示的企业所执行的相关国际、国家、行业、团体、企业标准；执行标准的先进性情况；其他公开发布的关于质量的承诺。 |
| | | 生产过程的质量承诺 | 对服务过程的质量管理、质量控制，包括设备设施选用、工艺过程、服务质量等服务形成全过程的质量控制进行承诺。指标测量示例：对质量管理的承诺；可追溯体系；对工艺过程的承诺；对服务质量的合格评定证明；其他。 |

| 一级指标名称 | 二级指标名称 | 三级指标名称 | 指标项目说明 |
|---------|----------------------|-------------|--|
| | | 服务过程的质量承诺 | 对易造成顾客潜在忧虑的可靠性、物流异议等问题进行承诺。 指标测量示例：投诉渠道；其他。 |
| | | 价值承诺 | 对超出服务自身质量的价值承诺，考虑企业的可持续理念、社会责任等方面提供的承诺，使客户体会到价值、责任，从精神层面认同。指标测量示例：核心价值承诺；超越运输价值的客户体验承诺；社会责任方面的承诺；其他。 |
| | 运营质量 | 报价、接单及时率 | 在规定时间内响应客户需求的比例，反映服务企业响应客户的及时性。例如：规定时间（10分钟）内响应占比。 |
| | | 毁约率 | 接单后因自身原因未能履约占比。 |
| | | 提货及时率 | 按规定时间装车次数占总车次数比例。 |
| | | 提货准确率 | 按规定要求（数量、品种等）装车次数占总车次数比例。 |
| | | 到货及时率 | 按规定时间到达车次数占总车次数比例 |
| | | 到货准确率 | 按规定要求到货车次数占总车次数比例，如：提货、到货数量一致（散货亏吨率在允许的比例之内），地点准确，收货人确认等。 |
| | | 装卸搬运合格率 | 考评期内抽样检查符合运输货物搬运装卸工序标准的合格车次数与抽样检查总车次数的百分比。 |
| | | 提供车辆行驶轨迹及时率 | 规定时间内准确提供车辆运输路径。 |
| | | 返单及时率 | 规定时间内签单按时返给客户占比。 |
| | | 信息化操作及时率 | 按规定时间操作车次数占总车次数比例。 |
| | | 信息化操作准确率 | 按规定要求操作车次数占总车次数比例。 |
| | | 单据的完整率 | 完全按照要求提供。 |
| | | 对账及时、准确率 | 对账及时率及准确率。 |
| 开票及时率 | 按客户要求规定时间内开票量（金额）占比。 | | |
| 异常反馈及时率 | 规定时间内反馈异常事件。 | | |
| 安全事故率 | 运输途中安全（人、车、物等）事故占比。 | | |

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/048015103015007005>