

物流企业诚信评价规范

Specifications of credit evaluation for logistics enterprise

地方标准信息服务平台

2016 - 12 - 30 发布

2017 - 01 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会 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 总则 1

5 评价程序 2

6 评价指标选取 3

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市商务委员会提出并归口。

本标准起草单位：天津市标准化研究院、中国标准化研究院、天津市交通与物流协会、中国外运长航集团有限公司、山东省标准化研究院。

本标准主要起草人：孙彩英、叶如意、郑广远、高玉斌、申娜娜、何君、张涛、金笑非、唐梅、李长霞、客振亚、杨泮江。

本标准于2016年12月首次发布。

地方标准信息服务平台

物流企业诚信评价规范

1 范围

本标准规定了物流企业诚信评价的术语和定义、总则、评价程序和评价指标选取。
本标准适用于天津市物流企业诚信评价。

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 18354 物流术语
- GB/T 19680 物流企业分类与评估指标
- GB/T 22117 信用 基本术语
- DB12/T 717 物流企业诚信信息征集规范

3 术语和定义

GB/T 18354和GB/T 22117 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 评价目的

物流企业诚信评价的目的主要包括：

- a) 营造公平有序的市场竞争环境；
- b) 促进物流企业诚信自律；
- c) 评估客户接受企业物流服务时所承担风险程度，降低信息不对称。

4.2 评价内容

物流企业诚信评价的主要内容应包括：

- a) 是否向客户如实且充分披露自身服务能力、服务质量等信息；
- b) 提供的物流服务是否与所披露信息一致，是否遵守合同约定；
- c) 尊重并保障客户权益的程度。

4.3 评价原则

物流企业诚信评价过程应遵守的原则主要包括：

- a) 客观公正

对采集到的信息应进行核实比对，确保数据真实客观，并独立、公正地评价被评对象的诚信状况。

- b) 科学合理

充分考虑数据可获得性及偏差,采用科学合理的评价指标和计算方法,使评价结果与利益相关方的需求及承担的风险相一致。

c) 规范透明

制定规范的评价程序和详尽的操作细则,并公开评价方法和打分标准。由诚信评价委员会负责每一次评价项目的启动和结束,包括结果的最终审定。

d) 为客户保密

尊重客户利益,不泄露客户保密数据,评价结果的披露应在客户授权下进行。

5 评价程序

物流企业诚信评价的基本程序应包括:

a) 成立评价小组

应针对每一个被评价对象成立一个评价小组,负责数据采集、分析评价、通知并处理异议等,工作结束后评价小组解散。评价小组成立和解散应经诚信评价委员会审定。

b) 数据采集

根据本评价机构的相关文件(如评价细则、评价指标体系等),确定数据采集范围和方法,由专人通过合法渠道采集数据。数据采集渠道和范围可包括:

- 物流企业内部管理和操作文件;
- 物流企业运营数据和投诉处理记录;
- 物流企业服务对象反馈;
- 政府部门的相关诚信数据;
- 其他数据。

c) 分析评价

分析已采集的数据,专人打分、计算得出评价结果,具体包括:

- 尽量做到核实不确定性的数据,审慎使用不能核实的数据;
- 根据已有数据,对最低一级指标进行打分,对于主观判断的指标,可采取评价人员多人打分求平均的方法;
- 顺序根据指标打分和权重计算上一级指标分值,最终得出综合总分;
- 根据综合总分和评价细则判断诚信级别(如百分制时85分—100分为A级);
- 关键指标打分缺乏数据时应返回数据采集阶段补齐;
- 经评价委员会确认得出评价结果。评价委员会发现存在问题时,评价小组应负责予以纠正并得到评价委员会最终同意方可通过。

d) 异议处理

物流企业对评价结果存在异议时应提供相关材料和数据供评价小组重新评估,如确存在打分不当情况,应根据物流企业提供的可核实材料和数据对相关指标重新进行打分,计算评价结果,经过评价委员会审定后通知物流企业。物流企业提出异议不能超过3次。

e) 结果应用

评价结果使用和披露不应损害相关方利益,不得披露保密数据;公布评价结果应获得被评价物流企业的认可,并应连同评价采用的数据期限和评价结果有效期一同公布。

6 评价指标选取

6.1 总则

物流企业诚信评价指标选取应符合4.1条、4.2条的规定，每项指标宜从承诺或合同约定的遵守程度和客户主观需求的满足程度两个方面来进行评分。

6.2 评价指标分类

物流企业诚信评价指标可参照表1进行选取。

表1 物流企业诚信评价指标分类表

指标分类	建议权重	指标说明	备注
一、合法合规要求	否决项指标	国家和天津市法律法规规定、强制性标准要求 的遵守情况	1) 本项为否决性指标，企业评价期内有严重违法或违规行为 取消参与诚信评价资格； 2) 企业评价期内有一般性违法或违规行为每次按严重程度扣 1~5分； 3) 本项评价可采用DB12/T 717（以下简称《信息征集规范》） 附录表A.3中的投诉信息、表A.4中的政府或司法部门记录等 信息。
二、交易诚信	40	物流企业在对自身服 务做出充分、准确、如实 说明和承诺的基础上，以 实际服务兑现客户合理 预期和自身承诺的情况 为准	1) 可对实际承担的物流业务进行分类评价后按业务量加权； 2) 在签订合同基础上的物流服务，可采用合同履约率指标； 3) 未签订合同的物流服务，评价对自身服务说明的充分性和 准确性，以及实际服务是否达到客户的合理预期和自身承诺 水平； 4) 本项评价可采用《信息征集规范》附录表A.1基础信息、 表A.2经营管理信息、表A.3客户评价和投诉信息、表A4政府 或司法部门记录等信息等。
二、社会诚信	20	指来自政府部门、公共 事业单位、司法部门和社会 机构的诚信评价	1) 可按相关部门和机构给予的荣誉信息和处罚信息进行评价 计分；也可采纳相关部门和机构的信用评价结果； 2) 本项评价可采用《信息征集规范》附录表A4社会信用信息。
四、综合评价	40	例如客户总体满意程 度、客户对企业诚信经营 的认可程度	1) 可通过客户调查进行评价，也可通过客户向本企业客服投 诉、客户向政府或第三方机构投诉等投诉或客户评价数据进 行评价； 2) 本项评价可采用《信息征集规范》附录表A.3客户评价和 投诉信息、以及表A.4的荣誉信息和处罚信息。
注：由于评价过程中能够得到的数据可能不全面，可根据得到数据的情况适当调整指标权重。			