|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.120.10 |
| CCS | A 00 |

中华人民共和国国家标准

GB/T 28580—XXXX

代替 GB/T 28580-2012



口岸物流服务质量规范

Quality requirements for port logistics service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

`

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替GB/T 28580-2012《口岸物流服务质量规范》，与GB/T 28580-2012相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

——更改了术语和定义“口岸物流”、“口岸物流服务”和“保税货物”的定义（见3.1、3.2和3.5，2012年版的3.1、3.2和3.5）；

——将“基本要求”更改为“总体要求”，并更改具体内容（见第4章，2012年版的第4章）；

——更改了“方案设计服务”的要求（见5.1，2012年版的第5章）；

——更改了“信息服务”的要求（见5.2，2012年版的第6章）；

——增加了“设施设备服务”的要求（见5.3）；

——更改了“通关”的服务要求（见5.4.2，2012年版的7.2.1）；

——更改了“货物接收”的要求（见5.4.1.1，2012年版的7.1）；

——更改了“装卸”的要求（见5.4.3，2012版的7.3）；

——更改了“运输”的要求（见5.4.4.3,2012年版的7.4.3）；

——更改了“仓储”的要求（见5.4.5，2012年版的7.5）；

——更改了“货物交付”的要求（见5.4.8，2012年版的7.6）；

——增加了“中转、“配送”、“风险防控”和“其他服务”的要求（见5.4.6、5.4.7、5.6和5.7）；

——更改了“服务质量评价”的内容，见（6，2012年版的9），增加了“物流服务方案有效实施率”、“设备完好率”、“提货及时率”和“信息传递准时率”服务质量指标（见6.2.1、6.2.2、6.2.6和6.2.8）；

——增加了“持续改进”的要求（见7）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及所代替文件的历次版本发布情况为：

——2012年首次发布为GB/T 28580-2012；

——本次为第一次修订。

口岸物流服务质量规范

* 1. 范围

本文件规定了一般货物口岸物流服务的总体要求、服务质量要求、服务质量评价和持续改进。

本文件适用于口岸物流服务质量的管理。

1. 本文件所指的一般货物不包括危险货物、鲜活易腐货物。
   1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 11602 集装箱港口装卸作业安全规程

GB/T 18354－2021 物流术语

GB/T 21070 仓储从业人员职业资质

GB/T 21071 仓储服务质量要求

GB/T 28581 通用仓库及库区规划设计参数

GB/T 30333 物流服务合同准则

JT/T 245 港口钢材装卸作业安全技术要求

JT 330 港口件杂货物装卸作业安全技术要求

JT 461 港口水泥装卸作业安全技术要求

JT/T 706 港口货物堆垛要求

WB/T 1118 数字化仓库基本要求

XF 1131  仓储场所消防安全管理通则

* 1. 术语和定义

GB/T 18354-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

口岸物流 **port logistics**

货物进出国（关、边）境的港口、机场、车站、跨境通道的实体流动过程。

口岸物流服务 **port logistics service**

为满足客户对口岸物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。



通关 **customs clearance**

进出境运输工具负责人、货物的收发货人及其代理人向国家驻口岸管理机构申请、办理进出境手续的全部过程。



报关 **customs declaration**

进出境运输工具的负责人、进出境货物的所有人、进出口货物的收发货人或其代理人向海关办理运输工具、货物、物品进出境手续的全过程。

［来源：GB/T 18354－2021，8.11］

保税货物 **bonded goods**

经海关批准未办理纳税手续进境，在境内储存、加工、装配后复运出境的货物。

[来源：GB/T 18354-2021, 8.12]

保税仓库 **bonded warehouse**

经海关批准设立的专门存放保税货物及其他未办结海关手续货物的仓库。

[来源: GB/T 18354-2021,8.37]

* 1. 总体要求

口岸物流服务应以客户为中心，以“安全、及时、准确、节省、守信”为服务质量方针。

口岸物流服务供需双方应依法签订服务合同，服务合同应符合GB/T 30333的要求。

口岸物流服务企业应具有从事口岸物流业务的相关营业资质和经营条件，并具备健全的质量管理体系和持续改进体系。

口岸物流服务特殊岗位从业人员应具备资格证书。

* 1. 服务质量要求
     1. 方案设计服务

应根据客户需求，制定服务总体方案，可包括以下方面的全部或部分内容：

1. 口岸物流仓储、运输、中转等物流网络运行规划方案；
2. 多式联运规划方案；
3. 进出口订舱、运输工具租赁、报关、报税、货物监管等服务方案；
4. 货物交接、仓储、运输、装卸搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等物流活动作业方案；
5. 口岸物流信息系统解决方案；
6. 物流金融服务方案；
7. 风险防控方案及应急预案。

口岸物流方案设计应满足资源合理利用、提升工作效率、成本节约的要求，并能够有效实施。

* + 1. 信息服务

应建立信息系统，信息系统宜与海关申报系统、承运人、运输工具管理系统、口岸管理系统等对接，满足信息交换与实时信息查询的服务要求。

口岸物流环节宜实现全流程无纸化，鼓励船公司、航空公司、铁路班列公司、港口经营企业等运用区块链等新技术，开展无纸化换单，满足进出口环节时效的要求。

口岸场站宜提供运抵、调箱、装载、放箱、开港时间等作业信息推送服务，实现作业系统可视化查询。

提供给客户的货物接收、货物交付单证等信息应及时、准确、完整，电子单证、报文应符合进出口监管的要求。

宜提供集装箱实时调度和跟踪服务，满足客户对集装箱状态信息实时可追踪的要求。

客户信息不应泄漏及不正当使用。

* + 1. 设施设备服务

口岸物流服务场地应保证平整完好，符合各类重型设备及集装箱集疏运的硬件条件。应提供仓储基础设施，通用仓库应符合GB/T 28581的要求，数字化仓库应符合WB/T 1118的要求。

应保证场地、仓储基础设施等排水、消防等系统运作正常。仓储场所消防安全应符合XF 1131的要求，并配合所在地应急管理部门检查，发现问题及时整改。

根据口岸情况，配备起重设备（如港口起重机）、吊装和装卸设备（如龙门吊）、拖运设备（如拖车）、消杀设备等供物流企业使用，宜提供新能源车充电或者换电设施设备。

应定期对口岸基础设施和设备进行维护保养，保证设施设备安全、完好及正常使用。

口岸基础设施宜开展数字化管理，实现电子化放箱和精准提箱；进出场道口宜实现自动化管理，提高集卡通行效率。

大型港口宜配备自动化码头系统，提高货物物流效率。

港口宜为船舶提供岸电服务。

* + 1. 作业服务
       1. 货物接收

应按合同或运输单据条款约定的时间、地点、数量、质量、外表等要求进行货物接收。

应满足客户对货物防护的合理要求。

应提示、帮助客户正确、完整填写单证。

货物接收时应确认客户的身份，及时建账、及时确认收货。

* + - 1. 通关

通关服务应符合海关等国家驻口岸管理机构的监管要求，同时提供线上、线下申报等多种服务方式。

应提示客户通关货物不应属于国家禁止或者限制进出境的货物。

应提示、帮助客户提供合规、齐全的报关报检单证。

报关报税前，应审核单证是否齐全，内容填写是否准确。

应提示客户，由于海关等国家驻口岸管理机构审核、查验等原因造成提货延误，客户将承担所产生的疏港（场、站）费、集装箱超期使用费及其他额外费用。

* + - 1. 装卸

应根据货物类别、数量及运送工具类别选用相适应的作业操作规程、作业人员和装卸工具。

装卸作业应符合货物包装件上的标志要求，不损坏货物和货物外包装，做到轻装轻卸、不丢失、不污染、不错装、堆码规范、装载平衡、捆扎牢固、苫盖严密。

港口集装箱、钢材、件杂货物及水泥装卸作业应分别符合GB 11602、JT/T 245、JT 330、JT 461的规定，满足作业安全的要求。

铁路和航空货物装卸应符合相关部门装卸管理规定。

装卸作业的噪音和排放的有害物质应符合作业所在地对于噪声、废气等污染物管理的规定。

* + - 1. 运输

计量计程应准确，运费计算应符合合同约定。

应确认待运输货物的性质、包装、质量、数量、规格等，发现问题及时处理。

应根据货物特点，选用合理运输工具，选择经济合理运输路线。宜提供多式联运服务。

保税货物运输应符合海关监管要求。

货物运输保险与保价采取自愿的原则，应提供代办保险的服务，对保价运输除按规定收取保价费外不应额外收取其他费用。

运输过程中出现意外事故，应及时采取措施以减少损失，并及时与客户沟通。

* + - 1. 仓储

保税仓库服务应符合海关监管要求。

对保税仓库内的货物应实行风险管理，可进行包装、分级分类、加贴标签、拼装等简单加工，不应进行实质性加工。

未经海关批准，不应对货物擅自出售、转让、抵押、质押、留置、移作他用或者进行其他处置。保税仓货物进出库应按海关要求备齐相关单据。

仓储服务质量、仓储服务人员职业资质应分别符合GB/T 21071、GB/T 21070的规定。

港口货物堆垛应符合JT/T 706的规定。

件杂货、散杂货等存储应注意防混质、防霉变、防污染、防湿、防鼠虫害、防盗等，怕湿货物要上盖下垫，苫盖严密、捆绑牢固，货位无积水。应制定针对台风、暴雨、暴雪等极端天气的应急预案。

仓库宜实现自动分配库位、自动分拣、自动装卸等自动化作业，宜建立可追溯码系统。

宜设置视频监控系统，满足仓储全过程信息可查的要求。

* + - 1. 中转

可根据客户需要提供中转服务。

提供中转服务时，应根据货物转运要求完成相关单证的缮制，并及时完成下一行程的报关、报检、报税等相关服务。

宜提供国际中转集装箱拆箱、拼箱服务，拆箱、拼箱应保证货物不损坏、不挤压、不变形。应合理选择拼箱货物，并做好对货物的防护。

* + - 1. 配送

海关手续办结后可根据客户需要安排货物的配送服务。

可选择第三方物流企业提供的专业物流服务。

配送转运过程应规范操作，避免发生货物或包裹的破损或丢件。

* + - 1. 货物交付

应按合同约定的时间、地点、交付对象、数量、质量等要求进行货物交付。

交付时间、货损、货差等如超出合同约定范围，应与客户协商处理方案。

货物交付时应确认交付对象身份，并将交货信息及时传递给客户。

* + 1. 客户服务

应提供对口岸物流相关作业环节及规定的解释、进展查询等咨询服务。

应给客户提供服务渠道、受理部门、处理程序等信息。服务渠道应保持畅通。服务渠道包括但不限于网络、电话、传真、电子邮件、信函、服务窗口等。应在客户接待场所设置意见本（或薄、或箱）。

应主动和客户进行沟通、回访。对长期和重点客户应提供主动、个性化客户服务。

发生投诉时，应按照承诺的投诉处理程序及时间节点进行处理。

对发生投诉的事件，应采取预防措施防止类似事件再次发生。

在服务过程中，如有外包委托环节，应得到客户许可。

* + 1. 风险防控

应根据货物特性制定物流风险防控方案，同时对各类风险应有应急预案并定期演练。

应检查进出口货物是否符合国家法律、法规运输物品及出入境管理的要求；对于航空限制性运输的货物，应符合规定的手续和条件。

口岸物流保税货物应符合海关监管的要求，口岸物流金融服务应符合国家金融监管的要求。

应按照出入境管理要求做好进口货物消杀工作。

* + 1. 其他服务

可根据客户需求提供集装箱、集装罐等集装容器的清洗、熏蒸、修理、检验等服务，应对此类服务内容和服务价格进行公示。

在通关过程中，应及时向客户提供关务风险提示服务，并提供税费减免等相关信息。

可为客户提供进出口政策提示、解读等相关服务。

港口、机场、车站等口岸宜为船舶、航空器、列车等提供加淡水、加油、食物、接收垃圾等服务，应公示此类服务规则和服务价格。

* 1. 服务质量评价
     1. 评价指标

口岸物流服务质量评价指标包括物流服务方案有效实施率、设备完好率、通关服务时间、货损率、货差率、提货及时率、信息传递准确率、信息传递及时率、有效投诉率和客户满意率。

* + 1. 评价指标计算方法
       1. 物流服务方案有效实施率

统计期内口岸物流服务企业制定的能够有效实施的物流方案数量占所有物流方案总数的比率。按公式（1）计算：

………………………………………（1）

式中：

*Rpi* 物流服务方案有效实施率；

*Pi*  能够有效实施的物流方案数量；

*P* 所有物流方案总数。

* + - 1. 设备完好率

统计期内口岸物流服务企业提供的物流设备完好的数量占所有提供的物流设备数量的比率。按公式（2）计算：

………………………………………（2）

式中：

*Reg*设备完好率；

*Eg* 物流设备完好的数量；

*E* 所有提供的物流设备数量。

* + - 1. 通关服务时间

统计期内口岸物流服务企业完成每批货物报关所需的时间。按公式（3）计算：

1. 不包括国家管理机构监管时间，如海关系统审核、海关查验时间等。

………………………………………（3）

式中：

*t*通关时间；

*ti* 每批货物通关时间；

*n* 总批次数。

* + - 1. 货损率

统计期内货物的累计损失数量占总数量的比率。按公式（4）计算：

………………………………………（4）

式中：

*Rcl* 货损率；

*Ql*  货物累计损失数量；

*Q* 货物总数量。

* + - 1. 货差率

统计期内货物的累计差错数量占总数量的比率。按公式（5）计算：

………………………………………（5）

式中：

*Rce*货差率；

*Qe*  货物累计差错数量；

*Q* 货物总数量。

* + - 1. 提货及时率

统计期内口岸对货物放行后，物流服务企业按客户要求及时提货的单数占订单总数的比率。按公式（6）计算：

………………………………………（6）

式中：

*Rdt* 提货及时率；

*Odt* 物流服务企业及时提货的单数；

*O* 订单总数。

* + - 1. 信息传递准确率

统计期内向客户传递的信息准确次数占数据传递总次数的比率。按公式（7）计算：

………………………………………（7）

式中：

*Ria* 信息传递准确率；

*Tia*  传递准确次数；

*T* 传递总次数。

* + - 1. 信息传递准时率

统计期内准时向客户传递的信息次数占数据传递总次数的比率。按公式（8）计算：

………………………………………（8）

式中：

*Rit*信息传递准时率；

*Tit*  准时向客户传递的信息次数；

*T* 传递总次数。

* + - 1. 有效投诉率

统计期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率。按公式（9）计算：

…………………………………（9）

注：有效投诉指因口岸物流服务提供方引起，经查证确属提供方过失的客户投诉。

式中：

*Roc*有效投诉率；

*Oc*  有效投诉涉及订单数；

*O* 订单总数。

* + - 1. 客户满意率

统计期内满意率调查过程中客户回复满意数占调查所得回复总数的比率。按公式（10）计算：

………………………………………（10）

式中：

*Rs*客户满意率；

*Ns*  回复满意数；

*N* 回复总数。

* 1. 持续改进

口岸物流服务企业应根据服务质量评价结果采取有效措施对口岸物流服务过程进行改进和完善。

参考文献

[1] 海关总署、发展改革委、财政部、交通运输部、商务部、卫生健康委、税务总局、市场监管总局、铁路局、民航局《关于进一步深化跨境贸易便利化改革优化口岸营商环境的通知》（署岸发〔2021〕85号）

[2] 国家口岸管理办公室《关于印发提升跨境贸易便利化水平的措施（试行）》的通知》（2018）

[3] 国务院《关于印发优化口岸营商环境促进跨境贸易便利化工作方案>的通知》（国发〔2018〕37号）

[4] 上海市口岸服务办公室、上海市发展和改革委员会、上海市商务委员会、上海市交通委员会、上海市财政局、上海海关、上海出入境检验检疫局《关于印发上海口岸优化跨境贸易营商环境若干措施的通知》（沪口岸政〔2018〕15号）