《口岸物流服务质量规范》国家标准

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

《口岸物流服务质量规范》国家标准项目是列入国家标准化管理委员会《2021年第三批推荐性国家标准计划》（国标委发〔2021〕28号）的修订项目，项目编号为：20214070-T-469，由全国物流标准化技术委员会提出并归口，上海市质量和标准化研究院等单位联合起草。

二、标准修订目的和意义

随着我国制造业大国地位的确立，以及我国经济实力的不断增强，我国外贸物流总量的不断增长，口岸物流在我国得到迅猛的发展，已成为我国物流产业的一个重要组成部分。上海、大连、秦皇岛、天津、宁波、青岛、广州、深圳等八大港口货物吞吐量均超过亿吨，加上香港、高雄，我国亿吨大港口已占世界亿吨大港半壁江山。

口岸物流服务质量的提高将增强我国口岸物流服务在世界范围内的竞争力，使其成为网络化国际物流的枢纽型节点。近年来，国家关于口岸跨境贸易营商环境优化的政策陆续出台，指导着口岸物流服务不断向高质量发展，本标准制定实施必将有力促进我国口岸物流服务行业健康有序发展，助力口岸物流营商环境优化，促进我国经济又快又好地发展。

标准在起草之初，我国口岸物流的发展尚不成熟和完善，随着近几年对进出口贸易的不断加强和服务型政府的建立，我国口岸物流服务水平有着显著的提升。此外，随着国家自贸区的建立和跨境电子商务的发展，口岸物流除原有的基本物流服务功能外，同时也叠加了更多的配套服务功能，如货物配送服务等。原标准的部分内容也现行有效的口岸管理有一定出入，如原标准将海关和检验、检疫分开说明，但是现在海关和检验检疫机构已合并；原标准中的口岸虽未特指港口口岸，但是标准制定时及标准文字的描述，均以港口口岸为主，对航空口岸和陆路口岸的特点并未提及；原标准中对口岸物流最新的发展现状及趋势未有提及，如无纸化通关等。因此有必要对标准的内容进行修订，以更好地适应口岸物流的发展。

三、主要工作过程

（一）立项阶段

本标准在由全国物流标准化技术委员会组织的物流国家标准集中复审的中，给出了“修订”的复审结论。标准起草组于2020年申报立项修订，2021年10月由国家标准委下达立项通知。

（二）起草阶段

标准立项后，标准起草组根据国标委要求，制定了标准编制各阶段工作计划并召开标准起草小组第一次工作会议，就工作目标、工作程序、时间节点、任务分工作布置，分头准备相关材料。主要起草单位的任务分工如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 起草单位 | 任务分工 |
| 1 | 上海市质量和标准化研究院 | 负责标准起草过程中的统筹安排以及标准主要内容的起草工作 |
| 2 | 中国物流与采购联合会 | 文本调研起草阶段，作为行业协会组织企业调研、为标准主要内容提出建议。 |
| 3 | 鞍山钢铁集团有限公司 | 文本起草阶段，从物流需求角度提出标准研制内容的建议。 |
| 4 | 营口港务股份有限公司 | 文本起草阶段，从港口管理实践角度提出标准研制内容的建议。 |
| 5 | 青岛万嘉集运物流有限公司 | 文本起草阶段，从口岸物流服务实践角度提出标准研制内容的建议。 |
| 6 | 厦门港务物流有限公司 | 文本起草阶段，从港口物流服务角度提出标准研制内容的建议。 |
| 7 | 锦州港股份有限公司 | 文本起草阶段，从港口管理实践角度提出标准研制内容的建议。 |
| 8 | 湖北物资流通技术研究所 | 文本起草阶段，从物流服务角度提出标准研制内容的建议。 |

2021年10-12月，标准牵头单位上海市质量和标准化研究院实地走访了上海外高桥自由贸易区、普洛斯保税物流园区、北京空港物流基地、圆通国际等10余家口岸基地和物流企业，在大量调研资料的基础上提出了标准拟修改完善的内容。

2022年2月，标准牵头起草单位上海市质量和标准化研究院根据调研情况和针对标准内容对航空口岸和内陆口岸内容缺失的问题，公开征集标准起草单位，共征集了中国物流与采购联合会航空物流分会等七家起草单位，组成标准起草工作小组，启动标准研制工作。

2022年7月，起草小组组织多次组织召开线上讨论会和内部交流会，充分吸纳起草单位内部业务实践及行业管理实践，对标准做了进一步的完善，形成了标准草案。

2022年8月，起草小组联系四川口岸办和重庆口岸办，就标准内容向川、渝口岸办定向征求意见，川、渝口岸办组织航空国际货运企业、中欧班列运输企业、多式联运企业等十余家口岸物流服务企业参加讨论会，对标准的内容提出意见和建议。

2022年8月，起草小组对各方意见进行汇总处理，对标准文本进行修改完善，形成标准征求意见稿。

四、标准修订基本原则

1.一致性原则

在修订的过程中，标准与现行的口岸相关政策法规保持一致，将作为政策法规的细化和补充，指导口岸物流服务企业业务工作。

2.实践性原则

标准在修订的过程中，经过对国内多家口岸物流服务企业、行业协会、口岸管理方的调研，在一般物流业务的基础上，充分体现口岸物流的特点，形成对口岸物流的专业化服务要求。

3.通用性原则

本文件所确定的10个主要服务质量指标是针对于口岸物流服务企业通用的，未涉及专业行业领域，不体现单一品类或商品的特点及特殊要求。

五、标准修订的主要内容

本文件与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）。

六、标准关键技术问题说明

1.标准规范的对象

本标准规范的对象为提供口岸物流服务的企业，包括港口、口岸货运场站、仓储运输配送企业、货代企业、装卸搬运企业等，不包括货物进出口的政府管理部门，如海关、检验检疫部门等。标准所规范的内容也仅针对口岸物流服务，不包括行政管理、营商环境优化等政府职能。

2.标准的主要框架

本标准主要由服务质量要求和服务质量考核指标两部分构成，服务质量要求主要是对于口岸物流服务的各项内容所应达到的要求，服务质量考核指标主要是针对服务质量要求所对应的考核指标及计算方法。

3.服务内容的确定

标准规范的服务内容以口岸物流业务为主线，按照业务流程进行梳理，提出服务质量规范，从方案设计开始，到过程中的信息服务、作业服务、客户服务等，以及贯穿口岸物流服务全生命周期的风险防控，都是标准需要规范的服务内容。

4.关于“服务质量规范”的说明

根据GB/T 1.1-2020第4章对文件类别的说明，“规范标准”为产品、过程或服务规定需要满足的要求并且描述用于判定该要求是否得到满足的证实方法的标准，即该标准既要有要求类的说明也要有对要求的证实方法。本标准对于可证实的方法给出了服务质量的考核指标，且对于服务内容尽量做到了每项服务内容均有考核指标相对应，如方案设计服务对应“物流服务方案有效实施率”指标、设施设备服务对应“设备完好率”指标、信息服务对应“信息传递准确率”和“信息传递准时率”指标、通关服务对应“通关服务时间”指标、作业服务对应“货损率”、“货差率”和“提货及时率”指标、客户服务对应“有效投诉率”和“客户满意率”指标。

本标准是对“服务质量”的规范，而非对“服务”的规范，服务质量是组织能够满足规定、约定以及顾客需求特性的程度，在标准的编写过程中尽量每项服务都提及每项服务应达到的程度，如方案设计服务应“满足资源合理利用、提升工作效率、成本节约的要求”、信息系统应“满足信息交换与实时信息查询的服务要求”等。

七、标准主要内容及确定依据

本文件所含主要技术内容及确定依据如下：

**第3章 术语和定义确定依据**

本文件共有5条术语，对口岸物流、口岸物流服务、通关、报关和保税货物进行了定义。

修改了“口岸物流”术语，依据： GB/T 18354-2021《物流术语》8.34“口岸”的定义为“经政府批准设置的供人员、货物和交通工具直接出入国（关、边）境的港口、机场、车站、跨境通道”。

修改了“口岸物流服务”术语，依据：GB/T 18354-2021《物流术语》3.5“物流服务”的定义为“为满足客户物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果”。

修改了“保税货物”术语，依据：GB/T 18354-2021《物流术语》8.12对“保税货物”术语进行了修改，本标准直接引用。

**第4章 总体要求确定依据**

本章对原标准中的条款进行了合并，并改标题为“总体要求”。“基本要求”一般是达到某个状态得到某个结论所必须满足的最根本的事物，也就是能接受的底线条件，所谓底线条件缺一条就要一票否决，目前标准的内容不是表达“口岸物流服务质量”的独有的底线条件，而且“口岸物流服务质量”的独有的底线条件不具有代表性，因此本章节题目改为“总体要求”，指在宏观层面提出口岸物流服务应满足的要求，从服务方针、服务机构、管理体系、服务人员等方面提出要求。

**第5章 服务质量要求确定依据**

本章将原标准中的第5、6、7、8章进行了合并，旨在规范口岸物流服务的服务质量，与服务质量指标相对应。合并后的服务内容以口岸物流作业流程为主线，包括方案设计服务、信息服务、基础设施服务、作业服务、客户服务、风险防控和其他服务。

依据：根据标准全文框架的划分，将全文框架划分为服务质量要求和服务质量指标两部分，使标准框架更加清晰合理。该调整也是2022年7月起草组多次线上讨论会形成的共识。

**5.1 方案设计服务**

本条对原标准的内容进行了扩展和细化，增加了网络运行规划方案、多式联运规划方案、订舱租船报关报税等服务方案、作业方案、信息系统解决方案、风险防控和应急预案等。

依据：近年来，口岸物流服务的内容不断扩展、服务项目不断精细化，根据对口岸物流活动的调研，明确口岸物流服务的内容，具体如下：

（1）口岸物流仓储、运输、中转等物流网络运行规划方案：指的是口岸物流服务商为客户提供的货物全物流过程的规划方案，如采用哪种运输方式、在哪里中转和仓储、如何转运等；

（2）多式联运规划方案：对于口岸物流服务来说，多式联运是必不可少的一种运输方式，因此物流服务商应对多式联运方案进行规划，为客户提供最为经济的联运方案；

（3）进出口订舱、运输工具租赁、报关、报税等服务方案：物流服务商应对各口岸的政策清晰明了，根据货物特点和口岸政策要求为客户提供最佳的报关报税方案，同时根据各船公司、航空公司、国际铁路货运情况，为客户提供最佳服务方案；

（4）作业服务方案：物流服务商应提供各物流环节的物流作业方案；

（5）信息系统解决方案：物流服务商可为客户提供一体化的信息系统解决方案，包括单证系统、数据分析系统、口岸服务系统等；

（6）在口岸物流服务中，物流金融业务越来越普遍，很多物流企业将物流金融业务作为增值业务的重要内容。

（7）风险防控方案及应急预案：对于口岸物流服务过程中可能出现的风险，服务商应给出风险防控方案和应急预案。

**5.2 信息服务**

本条增加了5.2.1口岸物流环节无纸化要求；5.2.2增加了系统对接要求；增加了5.2.5集装箱实时调度和跟踪服务要求。

依据：（1）根据近年来国家和各地方相继发布了关于口岸物流营商环境的管理办法，如海关总署、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），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），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），《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）等，各文件中均提及口岸无纸化通关的相关要求。虽然政府文件是针对于口岸营商环境优化而非物流服务企业的口岸物流服务，但是口岸整体无纸化通关的要求必定对口岸物流服务企业的服务有引导作用，因此增加了5.2.1条关于企业应对无纸化通关的服务要求，鉴于全国各地口岸水平不一致，本条为推荐性条款。（2）根据调研，目前口岸物流服务企业大部分可提供系统对接服务，可为客户提供信息交换与查询；对于集装箱，服务商宜提供实时调度和跟踪服务，以便客户理好的掌握货物位置及情况。

**5.3 设施设备服务**

本条为新增内容。增加了口岸物流服务场地、设施备配备、数字化管理及自动码头等要求。

依据：（1）根据标准规范的对象，既包括口岸物流具体服务方，也包括口岸物流的场地提供方，如机场、码头、国际货运中转场站等，场地提供方在口岸物流服务过程中提供的服务主要是场地、基础设施以及具体的物流作业等，因此标准增加基础设施服务内容，而具体的作业与物流公司提供的作业要求一样；（2）在口岸场地，场地设施主要包括堆场和仓储，设备主要包括各类起重设备、吊装设备、拖运设备等，大部分口岸场地均会提供给企业使用，标准着重强调了新能源车充电换电设备，倡导口岸物流的绿色低碳；（3）场地方提供的设施设备最重要的是保证安全，在8.16日川渝口岸定向征求意见会上有专家提出保障设施设备安全的要求；（4）根据前文提到的各类口岸营商环境的政策，口岸基础设施数字化改造是未来的发展方向，因此标准增加了数字化管理、自动化码头的管理要求，旨在以标准引导行业发展。

**5.4 作业服务**

本条保留了原标准的内容和框架，在服务内容的细节方面，根据现今口岸物流服务内容的扩展和延伸，本条对如下内容做了调整：

（1）增加了5.4.2.1通关的具体要求，5.4.2通关中海关和检验检疫合并；

（2）5.4.3.4增加铁路和航空装卸要求；

（3）5.4.4.3增加了多式联运服务要求；

（4）5.4.5.5增加了仓储自动化要求；

（5）增加了5.4.6中转要求；

（6）增加了5.4.7配送要求；

依据：

（1）5.4.2.1根据起草组讨论结果，口岸实际操作企业一致认为，鉴于目前国内各口岸发展不平衡的情况，虽然在线无纸化通关是倡导的趋势，但是仍有部分地区无法完全实现无纸化通关，因此在本条加上线上、线下申报多种服务方式的要求；由于检验检疫机构已合并到海关，因此标准文本中也将相关说法统一为海关；

（2）5.4.3.4增加铁路和航空货运装卸要求，提出应符合铁路总公司和民航总局要求，如中国铁路总公司《铁路货物装卸管理规则》等；

（3）5.4.4.3多式联运是目前国家大力倡导的运输方式，对口岸物流来说也是更加经济合理的运输方式，因此在标准中增加了多式联运的服务要求；

（4）5.4.5.5随着物流技术的进步，越来越多的仓库可以实现自动化作业，大大地节约人力成本、提高工作效率，数字化、自动化和信息化也是物流未来发展的大方向，因此标准增加了仓储的自动化作业要求；

（5）5.4.6，中转是口岸物流的重要服务内容，也是考量口岸服务效能的重要指标，在标准中增加了中转服务内容及要求，包括集装箱拼拆箱、单证服务等；

（6）5.4.7，配送服务目前是很多口岸的延伸服务内容，也是物流一体化服务的重要内容，因此标准中增加了配送的服务内容和要求。

（5）5.4.8，货物交付增加了确认交付对象，交货信息传递的要求，这两点是货物交付过程中最为关注的方面，涉及货物及时准备地交付到目的地。

本条修改内容来源：

（1）起草单位提供的资料，包括中国物流与采购联合会航空物流分会、鞍山钢铁集团有限公司、营口港务股份有限公司、青岛万嘉集运物流有限公司、厦门港务发展有限公司；

（2）企业调研，调研企业名单及形式如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调研单位 | 联系人 | 联系电话 | 调研方式 |
| 1 | 川航物流有限公司 | 孙金凤 | 13568841066 | 线上 |
| 2 | 四川省港航投资集团 | 蒋大轩 | 18980893803 | 线上 |
| 3 | 重庆交通运输控股（集团）有限公司 | 樊强 | 13883523365 | 线上 |
| 4 | 成都国际班列有限公司 | 张朗朗 | 15982070916 | 线上 |
| 5 | 成都中远海运陆港多式联运有限公司 | 张旭 | 13541114511 | 线上 |
| 6 | 重庆东盟国际物流有限公司 | 曾意 | 18680799766 | 线上 |
| 7 | 四川省物流股份物流产业研究院有限公司 | 王芳 | 18583387770 | 线上 |
| 8 | 成都自贸通供应链服务有限公司 | 周子捷 | 18121954856 | 线上 |
| 9 | 陆海新通道运营有限公司 | 李涛 | 18002300788 | 线上 |

**5.6 风险防控**

风险与应急管理是口岸物流企业提供优质服务的重要保障，可以最大限度的预防和减少事故所造成的损失。本部分条款内容的确定主要是体现风险的事前管理，应急体系的事先建立，并在事件发生时，有效地进行处理，实现人员伤害、财产损失的最小化。

本部分风险管理主要给出了针对口岸物流特点可能出现的风险防控，对于一般物流风险防控有些并未提及。

**5.7 其他服务**

现今的物流服务，不仅仅是口岸物流服务，越来越多地向供应链和产业链的上下游延伸，物流服务企业也越来越多地为客户提供增值服务，本章节主要规范的是口岸物流服务企业提供的增值服务。针对口岸物流服务过程中较为普遍和存在争议的增值服务，标准在此进行规范，包括集装容器清洗修理、风险提示、政策解读等。

**第6章 服务质量评价**

根据起草组起草单位的反馈及广泛调研，行业企业普遍认为原标准中提出的6个服务质量指标仍是目前口岸物流服务最为关键的服务质量指标，各口岸物流服务企业可以此指标为基础进行扩展，增加特色指标。根据前文提及的规范类标准所有服务内容均应有可证实的方法，因此该部分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4个指标，对6.2.3通关服务时间指标说明做了调整，并对所有指标的公式做了编辑性修改。

依据：

（1）6.2.1物流服务方案有效实施率，该指标主要用于评价物流服务方案的质量，对于方案的质量，其评价方法主要在于方案能否有效执行，如果能够有效执行，则说明方案质量好，若不能有效执行，则说明方案质量欠佳，因此用“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占所有物流方案的比率”来衡量物流服务方案的质量；

（2）6.2.2设备完好率，该指标主要用于评价设施设备服务的质量，口岸场地方提供的设施设备服务应保障设施设备的完好，用完好率来衡量该项服务的质量；

（3）6.2.3通关服务时间，根据标准的定位，标准不规范政府主管部门业务的时间，因此6.1的指标说明中明确了是口岸物流服务企业完成每批货物报关所需的时间，将政府管理机构监管时间剔除在外；

（4）6.2.6提货及时率，根据8.16日川渝口岸企业征求意见会上川航物流有限公司和四川省物流股份研究院专家提出的意见，认为目前口岸物流服务中客户最为关注的服务质量指标也包括提货及时率，因此标准中增加了该指标，对该指标的说明为“口岸对货物放行后口岸物流服务企业及时去提货的单数占订单总数的比率”；

（5）6.2.8信息传递准时率，对于信息服务的服务质量指标，除准确率外还应增加准时率指标，该指标参考GB/T 24359-2021《第三方物流服务质量及测评》A.7信息传输准时率的指标说明及计算方法；

（6）根据GB/T 1.1-2020的要求，所有标准中的公式均用字母表示，因此标准对所有的公式做了编辑性修改。

**第7章 持续改进**

根据“规范”类标准的编写要求，标准中增加了持续改进的章节。

八、标准性质的建议说明

无。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十、采用国际标准和国外先进标准情况

无。

十一、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件符合现行有关法律、法规、规章及标准要求。

十二、标准实施措施及建议

1.以全国各地口岸管理部门为依托，如各地口岸办等，在口岸管理部门的指导下推动标准的实施，口岸管理部门可以此作为对辖区内口岸物流服务企业的考核管理要求或评比要求。

2.将本文件纳入服务业标准化试点、物流标准化试点等试点工作的考核范围，加大标准的推广实施力度。

3.建议物流标委会、标准起草组联合发改委等相关部委，在推动物流标准化工作时，加大对本文件的宣贯力度。

4.在本文件的宣贯应用过程中，除加强对物流企业的宣贯外，同时加强口岸物流服务需求方的宣贯，将本文件纳入需求方对口岸物流服务企业的考评。

十二、其他应当说明的事项

无。

《口岸物流服务质量规范》国家标准修订小组

二〇二二年八月