|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.01      |
| CCS  | A20 |

中华人民共和国国家标准

GB/T 30334—XXXX

代替 GB/T 30334-2013



物流园区服务规范及评估指标

Service specifications and evaluation indicators for logistics park

(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

`

目次

[前言 II](#_Toc134605902)

[1 范围 3](#_Toc134605903)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc134605904)

[3 术语和定义 3](#_Toc134605905)

[4 基本要求 3](#_Toc134605908)

[5 服务保障 3](#_Toc134605909)

[5.1 组织机构 4](#_Toc134605910)

[5.2 管理要求 4](#_Toc134605911)

[5.3 服务人员 4](#_Toc134605916)

[5.4 设施设备 5](#_Toc134605917)

[6 服务提供 5](#_Toc134605922)

[6.1 基本服务 5](#_Toc134605923)

[6.2 政务服务 6](#_Toc134605924)

[6.3 商务服务 6](#_Toc134605925)

[6.4 信息服务 6](#_Toc134605926)

[6.5 其他服务 6](#_Toc134605927)

[7 评估指标 7](#_Toc134605928)

[参考文献 9](#_Toc134605930)

1.
2. 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 30334-2013《物流园区服务规范及评估指标》，与GB/T 30334-2013相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——更改了范围中标准的适用范围（见第1章，2013版的第1章）；

1. 删除了规范性引用文件中的“JT/T 402 汽车货运站（场）级别划分和建设要求”（见2013年版的第2章）；
2. 增加了规范性引用文件的“GB 51157 物流建筑设计规范”（见第2章）；
3. 更改了“物流园区”、“物流公共信息平台”的定义（见3.1、3.2，2013年版的3.1、3.2）；
4. 删除了“物流运营面积”的定义（见2013年版的3.3）；
5. 增加了关于物流园区与区域内产业配套联动和深度融合，与区域产业及产业链上下游协调发展的要求（见4.2）；
6. 更改了“管理要求”的内容（见5.2，2013年版的5.2）；
7. 删除了关于服务人员应具备良好的职业素养的要求（见2013版的5.3.3）；
8. 更改了“设施设备”的内容（见5.4，2013版的5.4）；
9. 增加了“信息平台”的内容（见5.5）；
10. 更改了第6章，增加了“6.1基本服务”、“6.2政务服务”、“6.3商务服务”（见6.1、6.2、6.3，2013版的第6章）；
11. 更改了评估指标（见第7章，2013年版的第7章）。

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：上海市质量和标准化研究院、中国物流与采购联合会、上海商学院。

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：

1. 2013年首次发布为GB/T 30334-2013；
2. 本次为第一次修订。

物流园区服务规范及评估指标

* 1. 范围

本文件规定了物流园区服务的基本要求、服务保障要求和服务提供要求，给出了物流园区服务的评估指标。

本文件适用于对物流园区运管管理机构的服务管理。

* 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/T 18354 物流术语

GB/T 21334 物流园区分类与规划基本要求

GB 51157 物流建筑设计规范

* 1. 术语和定义

GB/T 18354界定的术语和定义适用于本文件。

* + 1.

物流园区 logistics park

由政府规划并由统一主体管理，为众多企业在此设立配送中心或区域配送中心等，提供专业化物流基础设施和公共服务的物流产业集聚区。

[GB/T 18354-2021, 3.16]。

* + 1.

物流公共信息平台 public logistics information platform

应用信息技术，统筹和整合物流行业相关信息资源，并向社会主体提供物流信息、技术、设备等资源共享服务的系统。

[GB/T 18354-2021, 6.26]。

* 1. 基本要求

物流园区规划建设应集约和节约使用土地，符合GB/T 21334的要求。

应在区域范围内提供社会化物流服务，承担与其定位相匹配的社会公共服务职能；应与区域内产业形成配套联动和深度融合，与产业链上下游协调发展。

* 1. 服务保障
		1. 组织机构

应有统一的园区运营管理机构，负责园区配套基础设施的规划、建设、运营和维护，并为入驻企业提供运营配套服务。

* + 1. 管理要求
			1. 制度建设

运营管理机构应根据工作内容建立相应的管理制度，包括但不限于园区运营管理制度、入驻企业管理制度、安全与应急管理制度、统计管理制度、信息管理制度和节能环保制度等。

运营管理机构应向社会公开园区管理组织架构和部门职责，应向入驻企业公开办事指南、服务规范、投诉处理等制度。

* + - 1. 运行管理

运营管理机构应确保管理体系的有效运行和持续改进，并定期对园区管理体系的适宜性和有效性进行评审。

运营管理机构应保存园区运行管理的记录和档案，包括但不限于投诉处理、服务测评等，档案资料应完整、准确和可追溯。

运营管理机构应负责统计园区入驻企业的经营状况数据、物流业务数据等。

运营管理机构应及时处理入驻企业和社会客户对运营管理机构的投诉，并协助处理社会客户对入驻企业的投诉。

运营管理机构应负责园区的废弃物管理。

* + - 1. 安全与应急管理

运营管理机构应统一管理园区内的安全生产工作，包括但不限于人身及财产安全、运输安全、特种设备安全、消防安全等，定期对风险源进行排查并及时处置。

运营管理机构宜运用智能化设备实现智慧安防，包括但不限于远程监控、违规识别、视频巡检、主动提示等。

运营管理机构宜通过智能化设施设备实现火灾报警可视化。

运营管理机构应定期组织入驻企业开展应急演练。

运营管理机构应配合政府开展应急物流管理，包括但不限于货物应急协查、应急物流需求管理、应急物流货物跟踪。

* + - 1. 能源管理

运营管理机构应负责园区的能源管理工作，宜应用智能化设备开展能源动态监测。

运营管理机构宜对园区碳排放进行管理和监测。

* + 1. 服务人员

运营管理机构服务人员的配置应满足入驻企业对园区服务提供能力的需求。

服务人员上岗前应经过业务培训并具备相应的岗位技能。特种设备操控使用、专职维护等特殊岗位应按国家有关规定持证上岗。

中高层管理人员中具备大专以上学历或经过物流专业培训的应不少于70%。

* + 1. 设施设备
			1. 基础设施

应建设满足物流存储、运输、配送、中转等业务的基础设施。

园区内的物流建筑应符合GB 51157的要求，应采取措施提高园区内的绿色建筑覆盖率。

园区宜根据自身定位配备满足多式联运要求的交通设施，包括但不限于铁路专用线等。

应根据规划要求和入驻企业需求提供基础配套设施，包括但不限于办公、停车、餐饮、住宿设施。

内部道路宜预留车路协同、无人驾驶、智能网联、车辆自动引导等新技术、新设备的应用条件。

宜配备绿色低碳设施。包括但不限于光伏发电系统、储能系统、新能源充换电设施、智慧路灯。

宜建设数字化月台，具备月台作业车辆装卸识别、车辆识别、月台占用识别等功能。

* + - 1. 物流设备

应配备满足存储、运输、配送、中转、流通加工等作业的物流设备，物流设备应能满足入驻企业对自动化、智能化、低能耗等方面的服务需求。

应为入驻企业提供新能源汽车、新能源物流机械充电设备。

* + - 1. 其他设备

安全设备配备应符合GB 51157的要求。

宜配备使用机器视觉、热感、红外、烟感、物联网等技术的园区监控和运营管理设备。

宜配备具有智能维保评估功能的智能化设备。

* + 1. 信息平台

应建立物流园区信息服务平台或接入相关管理部门的物流公共信息平台，满足物流园区及入驻企业利用信息化手段开展服务和管理的需求。

物流园区信息服务平台应具备与相关管理部门的物流公共信息平台以及与入驻企业信息系统互连互通的条件。

物流园区信息服务平台应具有功能拓展能力。

物流园区信息服务平台宜应用物联网、大数据、人工智能等技术，具备物流园区的数字化、智慧化服务和管理的功能。

运营管理机构应保障物流园区信息服务平台安全运行，保障信息安全并对平台数据进行定期备份。

宜通过数字化、智能化运营管理服务系统，实现园区运营情况实时监控、响应和指挥调度功能。

* 1. 服务提供
		1. 基本服务

应为入驻企业提供仓库、堆场等基础设施租赁服务，或提供场地供入驻企业自建物流设施，可根据需要提供自动化库房、冷藏冷冻库租赁。

应为入驻企业开展存储、运输、配送、中转、流通加工等活动提供物流设备租赁服务，宜提供定制化物流设备租赁。

应提供物业服务，包括但不限于安保、清洁卫生、设施设备维修、车辆管理、场站管理；宜提供车辆管理服务，包括但不限于在线预约入园区、智能通闸等；宜提供场站管理服务，包括但不限于车辆预约、车辆引导、月台智能调度等。

* + 1. 政务服务

应引入相关管理部门满足入驻企业政务服务的需求，应配合政府部门推动“单一窗口”、“一次申报”、“一次检验”等企业便利化服务。

宜引入税务机构提供办税相关服务，包括但不限于纳税服务、延期纳税服务、退税服务、税收优惠政策宣讲服务。

宜引入市场监管服务窗口提供市场监管相关服务，包括但不限于企业注册登记服务、特种设备定期检查服务、设施设备计量检验服务。

宜在物流园区内设立警务工作站，提供园区治安管理、违禁品处理、流动人口登记、居住证办理、集体户落户等服务。

园区运管管理机构宜提供法律法规咨询及政策宣讲服务，引导入驻企业规范管理、诚信经营。

口岸型物流园区运营管理机构应提供进出口政策宣讲解读服务；宜提供或引入服务机构提供海关通关服务，包括但不限于一般贸易通关服务、特殊贸易通关服务、通关证件办理服务、清关方案制定服务。

* + 1. 商务服务

应为入驻企业提供商务基础配套服务，包括但不限于办公、餐饮、住宿、修理、加油（加气、充电）、商品展示、购物、娱乐。

宜为入驻企业提供或引用第三方服务企业提供仓单质押、提单质押、垫付货款、代收货款、保理等物流金融服务，并提供风控管理服务。

宜提供或引入第三方服务企业提供贸易代理、采购代理、保险代理、保价运输、中介担保、物流方案设计、垫付货款、中介与担保、保理、提单质押等物流增值服务。

宜整合资源为入驻企业和客户提供供应链一体化解决方案服务。

宜为入驻企业提供资产管理服务。

宜为入驻企业提供业务推广和综合营销服务。

应为入驻企业开展多式联运提供便利条件；口岸型物流园区宜提供或引入第三方服务企业提供国际货代、国际中转、保税、国际采购、国际配送、海外仓等服务。

* + 1. 信息服务

物流园区信息服务平台应提供信息发布、货物跟踪、数据交换等服务，宜提供交付结算、运力交易、物流保险、融资服务、信用管理、报关报检、担保业务、应用系统托管等服务。

应整合物流园区信息服务平台数据，定期向入驻企业提供物流量数据等相关信息推送服务。

应为入驻企业提供信息咨询服务，包括但不限于财务、金融、保险、法律咨询。

* + 1. 其他服务

宜结合物流园区自身定位和特点，提供满足采购、生产、销售等供应链不同环节的物流服务综合解决方案。

宜为入驻企业提供能源服务，包括但不限于光伏储能、油汽服务、新能源重卡换电服务。

宜通过远程抄表、智能预警等方式定期为入驻企业提供能耗分析报表及能源使用预警提醒。

宜为入驻企业提供ESG评价管理咨询服务。

宜为入驻企业提供碳排放测算及碳交易服务。

* 1. 评估指标

物流园区服务评估指标见表1。

1. 物流园区服务评估指标

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标说明** |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务保障** | 组织机构 |  | 有统一的园区运营管理机构 |
| 管理要求 | 管理制度覆盖率 | 园区管理制度内容覆盖园区运行管理业务内容的比例 |
| 管理记录完整率 | 园区管理制度所涉及的记录完整的比例 |
| 安全生产事故数量 | 园区安全生产事故的次数 |
| 能源管理水平 | 运用智能化设备进行能源管理的能力和水平 |
| 服务人员 | 岗位培训 | 园区开展人员岗位培训情况 |
| 专业岗位人员持证上岗率 | 特种设备操控使用、专职维护等特殊岗位持证上岗比例 |
| 中高层管理人员能力 | 中高层管理人员学历水平及业务水平 |
| 设施设备 | 仓储面积 | 园区拥有可投入使用的库房建筑面积和堆场面积之和 |
| 仓储容积 | 园区拥有并用于保管、储存货物的建筑物及其场所的容积之和 |
| 多式联运条件 | 园区是否具备多式联运条件 |
| 装卸搬运设备数量 | 园区内公用装卸搬运设备数量 |
| 自动化物流设备比例 | 园区内公用自动化物流设备占所有公用物流设备的比例 |
| 运行管理设备智能化水平 | 园区日常管理相关设备智能化总体情况，包括但不限于出入口管理、能源管理、设施设备管理、消防管理 |
|  | 信息平台 |  | 是否建设物流园区信息服务平台或接入物流公共信息平台 |
| **服务水平** | 基本服务 | 物业服务水平 | 园区出入、安防、环境等物业服务水平 |
| 政务服务 | 政务服务数量 | 园区提供的工商、税务、海关、检验、市场监管等政务服务的种类数量 |
| 政务服务便利化 | 园区是否能通过“一单制”、“单一窗口”等形式满足企业政务服务便利化需求 |
| 商务服务 | 商务基础配套服务数量 | 园区提供的办公、餐饮、住宿、修理、加油（加气、充电）、商品展示、购物、娱乐等商务基础配套服务的种类数量。 |
| 物流金融服务水平 | 园区能够提供仓单质押、提单质押等物流金融服务的能力和水平 |
| 物流增值服务水平 | 园区能够提供供应链一体化解决方案、资产管理、综合营销、国际贸易等物流增值服务的能力和水平 |
| 信息服务 | 信息服务提供 | 信息服务提供指的是物流园区信息服务平台可为园区入驻企业提供的服务项目，包括信息发布、在线交易、在线结算、信息平台应用托管等 |
| 信息平台网页级别（PR值） | 物流园区信息服务平台的网页级别（PageRank） |
| 信息平台每日发布有效信息数量（条） | 有效信息指的是物流园区信息服务平台发布的关于政务服务、商务服务及交易等方面的信息 |
| 其他服务 | 其他服务提供数量 | 园区提供的能源服务、ESG评价、碳排放管理、碳交易等服务种类数量。 |
| 客户满意 | 投诉响应时间 | 从物流园区运营管理机构受理投诉开始到回复投诉人并告知投诉处理结果或处理办法的时间 |
| 有效投诉办结率 | 有效投诉包括：1.入驻企业对园区运营管理机构的投诉；2.社会客户对园区运营管理机构的投诉 |
| 入驻企业满意率 | 1.入驻企业满意率指的是对园区管理机构服务满意的入驻企业数量与园区内所有入驻企业数量的百分比；2.入驻企业满意率由第三方机构进行测评。 |
| **社会贡献** | 经济贡献 | 信息平台交易额占比 | 通过信息平台达成的交易额占园区总交易额的比例 |
| 投入产出率 | 园区年业务总收入与园区实际投资总额的的比值 |
| 劳动生产率 | 园区年业务总收入与园区从业人员数的比值 |
| 生态贡献 | 绿色建筑覆盖率 | 园区绿色建筑占地面积占园区建筑占地面积的比例（注：园区绿色建筑判定标准按照GB/T 50378-2019和SB/T 11164-2016。） |
| 年度可再生能源使用量（度） | 指年度园区经营实体与入驻企业自行利用可再生能源发电的使用总量 |

1.

参考文献

[1] GB/T 30337-2013 物流园区统计指标体系

[2] GB/T 37102-2018 物流园区绩效指标体系

