

团 体 标 准

T/CFLP 0024—2019

网络货运平台服务能力评估指标

Evaluation index of service capability of network freight transport platform

2019-11-05 发布

2019-12-30 实施

中国物流与采购联合会 发 布

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国物流与采购联合会物流企业评估办公室、中国物流与采购联合会网络事业部、中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会、中国交通通信信息中心、交通运输部科学研究院、合肥维天运通信息科技股份有限公司、安徽慧联运科技有限公司、中储南京智慧物流科技有限公司、满帮集团、山东齐鲁云商数字科技股份有限公司。

本标准主要起草人：杨国栋、晏庆华、孙腾达、伍勇、董娜、李敬泉、冯雷、陈方友、孔庆峰、徐双、尹斐洁、王丁平、郑易非、金姝颖、安菲。

声明：本标准的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

网络货运平台服务能力评估指标

1 范围

本标准规定了网络货运平台服务能力评估内容和评估指标。
本标准适用于网络货运平台的服务能力测评。

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 23020 工业企业信息化和工业化融合评估规范

GB/T 24661.3 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范第3部分：现代物流服务平台

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 24661.3、GB/T 23020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络货运平台 network freight transport platform

依托互联网平台整合配置运输资源，以承运人身份与托运人签订运输服务合同、承担承运人责任，委托实际承运人完成运输服务的物流平台。

4 网络货运平台服务能力评估指标

网络货运平台服务能力评估指标及分值见表1。

表1 网络货运平台服务能力评估指标及分值

一级指标	二级指标	三级指标
平台基本信息 (权重 10%)	经营情况 (分值 40)	平台营业收入 (分值 10)
		平台运费收入 (分值 20)
		平台运营时间 (分值 10)
	业务情况 (分值 60)	货运 (周转) 量 (分值 15)
		运单量 (分值 15)
		平台注册车辆数 (分值 10)
		活跃车辆数 (分值 10)
		业务覆盖面 (分值 10)

表 1（续）

平台服务能力 （权重 30%）	交易功能（分值 60）	服务完整性（分值 10）
		运力需求匹配率（分值 15）
		合同签订及功能（分值 10）
		支付结算（分值 10）
		大数据整合应用能力（分值 15）
	客服功能（分值 30）	咨询服务（分值 10）
		投诉通道（分值 10）
		投诉处理率（分值 10）
	客户满意度（分值 10）	客户满意/投诉率（分值 10）
系统支撑能力 （权重 15%）	系统性能 （分值 70）	系统可靠性（分值 20）
		系统可用性（分值 20）
		系统安全性（分值 30）
	数据管理能力 （分值 30）	数据存储及备查管理能力（分值 30）
平台管理能力 （权重 30%）	平台制度 （分值 25）	管理制度（分值 15）
		合规性审查（分值 10）
	安全管理 （分值 15）	安全查验（分值 10）
		安全培训（分值 5）
	业务管理 （分值 30）	单据接入正常率（分值 5）
		运单与资金流水单匹配率（分值 10）
		车辆资质符合率（分值 10）
		车辆定位正常率（分值 5）
	信用评价 （分值 10）	信用评价体系（分值 10）
	创新管理 （分值 20）	研发人员人数及占比（分值 10）
		研发投入及占比（分值 10）
安全与风险管理 能力 （权重 15%）	安全管理 （分值 50）	用户信息保护及使用（分值 30）
		应急管理（分值 20）
	风险控制 （分值 50）	支付安全（分值 30）
		保险覆盖率（分值 20）

5 网络货运平台的服务能力评价方法

能够全面、系统反映网络货运平台服务能力，对于具备一定服务能力的网络货运平台，按评估指标分为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A五个等级。AAAAA最高，依次降低。

附录 A

(规范性附录)

网络货运平台服务能力评估指标中各评分项说明

注：所有评估指标以申报年份上一个自然年数据为准。（特殊说明除外）

A.1 平台营业收入：平台全年营业收入。

A.2 平台运费收入：网络货运平台实际承运运单中的运输费用总和。

A.3 平台运营时间：平台（网站）的运营时间，以网站域名注册时间为准。

A.4 货运（周转）量：网络货运平台实际承运货物量（吨）和货运周转量（吨公里）。

A.5 运单量：网络货运平台实际承运运单总数。

A.6 平台注册车辆数：在网络货运平台上注册的车辆总数。

A.7 活跃车辆数：在网络货运平台上发生过交易记录的车辆数。

A.8 业务覆盖面：业务辐射范围及服务省份数量，分为全国、区域、省（自治区、直辖市）内（城配平台在多个城市开展服务的，按开展服务的省份界定业务覆盖面）。

A.9 服务完整性：提供完整的服务内容，包括信息发布、线上交易、金融支付、全程监控、信用评价、咨询投诉、查询统计等。

A.10 运力需求匹配率：网络货运经营者实际完成运输的运单占网络平台发布货源信息数量的百分比。

A.11 合同签订及功能：网络货运平台具有在线签订电子合同的服务及功能。

A.12 支付结算：具有在线支付功能，支持多种在线支付方式。

A.13 大数据整合应用能力：能有效整合平台数据，运用历史数据建模分析，用于支撑产品设计，辅助决策。

A.14 咨询服务：提供电话、网络、新媒体等服务方式，在显著位置公示服务途径及联系方式，并提供 7×24 小时客户服务，向用户公示。

A.15 投诉通道：提供多种投诉通道，并具有完善的投诉处理机制。

A.16 投诉处理率：平台已处理且可追溯投诉记录与平台历史投诉记录之比。

A.17 客户满意/投诉率：客户评价满意（投诉）的运单数量占网络平台完成运单量的百分比。

A.18 系统可靠性：一年内系统无差错运行时间。

A.19 系统可用性：系统简洁美观，响应速度快，简单易操作。

A.20 系统安全性：计算机防病毒体系建设情况和网络入侵防护措施等，并取得相应等级的信息系统安全等级保护备案证明。

A.21 数据存储及备查管理能力：建立基础信息资源库且保存 3 年以上，具有依法查询、调取相关数据信息的功能设计、工作制度和责任机构、责任人以及联系方式，相关涉税资料（包括属于涉税资料的相关信息）应保存 10 年。

A.22 管理制度：建立培训、业务、客户、安全、档案、数据等管理制度。

- A.23 合规性审查：**网络货运平台是否对自身相关业务进行合规性审查。
- A.24 安全查验：**对在平台注册的主体（人、车、户）进行身份核查，并督促实际承运人实行安全检查制度，对货物进行安全检查并如实记录托运人身份、物品信息等。
- A.25 安全培训：**定期组织安全培训等教育活动。
- A.26 单据接入正常率：**网络货运经营者按相关技术规范要求填报的单据数量与单据总数之比。
- A.27 运单与资金流水单匹配率：**资金流水单中托运单号与对应运单比对匹配一致的单据数量与总单据数之比。
- A.28 车辆资质符合率：**取得《道路运输证》且在有效期内的车辆数与网络货运经营者整合货运车辆总数之比。
- A.29 车辆定位正常率：**运行信息匹配的运单数与网络货运经营者整合的重型货车完成的运单总数之比（12吨及以上）（若定位存在缺失，至少有两种以上定位交叉验证，手机、ETC等）。
- A.30 信用评价体系：**建立用户信用评价体系，包括运输效率、运输安全、操作规范、客户满意度等。
- A.31 研发人员人数及占比：**网络货运平台企业研发人员总数及所占员工总数的比例。
- A.32 研发投入及占比：**网络货运平台企业研发投入及所占企业营业收入的比例。
- A.33 用户信息保护及使用：**系统公示对用户信息隐私保护的承诺，并采取相关技术和管理手段保证数据安全性，同时制定数据授权规则、明确数据使用内容、用途和操作权限。
- A.34 应急管理：**建立相关应急预案。
- A.35 支付安全：**具有支付安全应急管理机制及措施。
- A.36 保险覆盖率：**购买保险种类覆盖平台所涉及的业务情况（包括货主方购买）。

参考文献

- [1] GB/T 19608—2013 物流企业分类与评估指标
 - [2] GB/T 37503—2019 物流公共信息平台服务质量要求与测评
-

