

GB/T 24359-2021 《第三方物流服务质量及测评》国家标准解读

一、标准编号及标准名称

标准编号：GB/T 24359-2021

标准名称：《第三方物流服务质量及测评》

发布日期：2021年11月26日

实施日期：2022年6月1日

二、标准主要内容

本文件规定了第三方物流服务的基本要求、服务要求、风险与应急管理、投诉处理、主要服务质量指标、服务质量测评及持续改进。本文件适用于第三方物流服务的质量管理。主要内容包

1. 明确服务要求

主要对第三方物流服务的中间过程进行规范，包括方案设计、信息服务、作业服务、运输与配送、装卸与搬运、包装与流通工、逆向物流以及其他服务。

2. 给出主要服务质量指标

确定了第三方物流的11个主要服务质量指标，从服务结果、服务感知和服务能力三个方面度量第三方物流服务质量水平。在服务结果方面选取了订单处理正确率、订单按时完成率、账货相符率、货差率、货损率、信息传递准确率、信息传输及时率指标；

在服务感知方面选取了客户有效投诉率、客户有效投诉处理办结率指标；在服务能力方面选取了订单满足率、紧急订单响应率指标。指标解释如下：

(1) 订单处理正确率

指统计期内，无差错订单处理数占订单总数的比率。

(2) 订单按时完成率

指统计期内，按时完成客户订单数占订单总数的比率。

(3) 账货相符率

指统计期内，库存物品账货相符的笔数占库存物品总笔数的比率。

(4) 货差率

指统计期内，物品累计差错数量占交付物品总数的比率。

(5) 货损率

指统计期内，物品累计损失数量占交付物品总数的比率。

(6) 信息传输准确率

指统计期内，准确地向客户传输信息的次数占信息传输总次数的比率。

(7) 信息传输准时率

指统计期内，准时地向客户传输信息的次数占信息传输总次数的比率。

(8) 客户有效投诉率

指统计期内，客户有效投诉订单数占订单总数的比率。

（9）客户有效投诉处理办结率

指统计期内，在规定时间内处理办结的有效投诉订单数占客户有效投诉订单数的比率。

（10）订单满足率

指统计期内，实际发货数量与订单需求数量的比率。

（11）紧急订单响应率

指统计期内，有效响应客户紧急需求的订单数占客户紧急需求订单总数的比率。

3. 明确开展服务质量测评的关键要素

明确了开展第三方物流服务质量测评的“测评指标”、“测评方式”以及“测评流程”等关键要素。

三、标准实施意义

1. 规范第三方物流服务

通过明确第三方物流服务的方案设计、信息服务、作业服务、运输与配送、装卸与搬运、包装与流通工、逆向物流以及其他服务环节的服务要求，全面规范第三方物流服务的中间过程，从源头控制服务提供质量，有利于降低问题出现的概率，促进行业规范有序发展。

2. 提升第三方物流服务质量

在行业调研与问题分析的基础上，根据目的性、实践性、时代性等基本原则，给出第三方物流服务的主要服务质量指标。通

过服务质量指标的设置，明确第三方物流服务质量提升方向，引导行业的精细化、信息化、智能化发展，有效提升第三方物流服务质量水平。

3. 完善第三方物流服务质量评价体系

给出第三方物流服务质量测评的“测评指标”、“测评方式”以及“测评流程”等关键要素，有助于完善第三方物流服务质量评价体系，鼓励并指导相关机构开展第三方物流服务质量评价工作，引导行业质量测评工作的健康有序开展。

标准在线预览地址：

<https://openstd.samr.gov.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=B824D719FBE0FB9C109CC1DE4778FEE1>