

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXX—2017

物流港服务认证要求

Requirements for logistic harbor service certification

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

征求意见稿

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	3
4.1 总则	3
4.2 信息服务	3
4.3 货物接收服务	4
4.4 代理通关服务	5
4.5 港内物流作业服务	6
4.6 商务服务	7
5 服务管理要求	8
5.1 总要求	8
5.2 特定要求	8
6 服务认证评价	11
6.1 认证准则	11
6.2 认证模式	12
6.3 认证结果	13
附录 A（规范性附录）物流港服务要求测评工具	14
附录 B（规范性附录）物流港管理要求审核工具	20

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本规范由本标准由中国国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准首次发布。

引 言

物流活动在我国古而有之，而真正现代意义上的物流，则是在 1978 年由原国家物资总局会同国家计委、财政部，以及山东、陕西、广西三省有关单位组成的中国物资工作考察团，从日本引入现代“物流”这一概念。随着我国改革开放之后 30 多年国民经济的高速增长，市场规模不断扩大，为我国物流产业持续快速发展提供了需求基础，使物流行业在我国有了长足的发展。尤其是在我国加入 WTO、经济全球化加速以及电子商务等新经济模式的快速兴起等一系列因素的共同作用下，我国物流行业的发展进入了一个新的阶段，发展速度进一步加快，运行效率进一步提高，对经济发展的支撑和促进作用更加明显。物流业目前在我国国民经济中起着举足轻重的作用，从某种意义上讲，物流业的发展已成为衡量一个国家综合国力的重要标志。

据中国物流信息中心统计，我国社会物流货物总额从 1996 的 11 万亿元上升为 2016 年的 229.7 万亿元，20 年间增长 19.88 倍，年均增长率高达 16.41%，其增幅明显高于同期 GDP 的平均增速。在物流总量飞速增长的同时，现代物流技术和流通方式加快普及，显著的降低了流通成本，提高了流通效率，我国全年社会物流总费用占 GDP 比重从 1996 年的 22%降低至 2016 年的 14.8%。

但是，仍然应该看到，我国物流整体水平与发达国家水平仍然相距甚远，现阶段全年社会物流总费用占 GDP 比重仍然为欧美发达国家的 1.64 倍左右，高出全球平均水平 3.2 个百分点，改善空间依然很大。而物流园区的空间集聚和功能集聚效益，缩短了物流服务时间，提高了物流服务速度，减少了搬运、装卸、储存等运作环节，提高了准时服务水平，减少了货物损毁，降低了物流费用，极大地提升了物流服务水平，有利于实现规模化、综合化和现代化的物流服务。因此，出于提升物流效率，有效降低物流成本的目的，物流园区这一物流业集聚发展的重要载体开始获得市场和各地政府的青睐。然而经过 10 多年的快速发展，虽然我国物流园区的快速发展，对于转变物流发展方式，加快行业转型升级具有重要作用。但其缺点也日益突出，部分物流园区规模偏小、功能单一，物流园区的规划、建设和运作尚未形成理想的成熟模式，多地对于物流园区建设又一拥而上、缺乏统筹，导致重复建设的现象较为严重，也使得我国物流园区的建设缺乏有效协调和规划、整体资源利用水平较低、产业链定位低端、服务水平不高、运行效率低下、运营成本高企等一系列弊端日益凸显。

我国国民经济第十三个五年规划中，明确提出“，强化货运无缝化衔接，实现不同运输方式协调高效，发挥综合优势，提升交通物流整体效率”，“推进公铁水及航空多式联运，构建国际物流大通道，加强重要通道、口岸基础设施建设”。而基于单纯物流园区的上述缺陷，同时伴随着电子商务等新经济的发展，对于物流空间集聚效应的同时，实现跨境物流一站式通关的需求与日俱增，物流港这一概念便应运而生。物流港在物流园区的基础上，以海（水）运、陆运、空运或多式联运的方式，在地域上集中设置的物流设施群、相关政务部门及众多物流业者，实现了货物流、商务流、资金流、信息流等的网络集聚、空间和时间集聚的物理集聚区域，突破了原有海运港口的概念，将航空港、陆地港和水运港三类概念有机结合，对于提升全国性、区域性和地区性综合物流水平，加强中西部重要枢纽、沿边重要口岸枢纽内外辐射能力，从而实现国家“一带一路”重大战略，进一步推进供给侧结构性改革等均有重大意义。

2017 年 3 月，国家质检总局、国家发改委、交通部、商务部等 11 部门共同出台了《关于推动物流服务质量提升工作的指导意见》，《意见》明确提出“建立健全物流业认证认可体系”，“健全物流服务质量标准体系，开展重点领域物流服务标准研究与制定”。

本标准旨在为组织自我评价和第三方评价等提供操作的准则和方法，其中第 4 章给出了物流港服务特性要求，包括：信息服务、货物接收服务、代理通关服务、港内物流作业服务和商务服务等内容，第 5 章给出了物流港服务管理的总要求和特定要求两部分，使物流港服务机构能满足服务对象的基本

需要，提高顾客满意度，有效提升我国物流港服务的服务水平，在保障物资运输安全性的同时，真正体现出物流港这一新型物流集聚区服务的便捷性和经济性等优势，提升全社会物流运行效率，促进物流成本的进一步降低。

本标准不仅适用于第三方服务认证，其各项条款内容也可用于第一方和第二方对特定服务的合格评定程序，或规范管理使用。

在本标准中，使用如下动词形式：

“应”表示要求；

“宜”表示建议；

“可”表示允许；

“能”表示可能性或能力。

物流港服务认证要求

1 范围

本标准规定了物流港服务的信息服务、货物接收服务、代理通关服务、港内物流作业服务和商务服务以及服务管理的认证要求。

本标准适用于从事物流港服务的运营公司、运营公司分支机构等经营主体：

- a) 作为提供物流港服务的基本要求；
- b) 进行自我评价和自我声明；
- c) 寻求组织的相关方（如行业协会）对其符合性的确认；
- d) 寻求外部组织对其服务能力进行认证。

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，仅所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 3716 托盘术语
- GB/T 8487 港口装卸术语
- GB/T 18354 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 28580 口岸物流服务质量规范
- GB/T 30331 仓储绩效指标体系
- GB/T 33449 物流单证基本要求
- JT/T 706 港口货物堆垛要求
- RB/T 301 合格评定 服务认证技术通则
- RB/T 304-2017 B2B城市配送服务认证要求
- RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
- ISO 9001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 3716、GB/T 8487和GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。”

3.1

多式联运 multimodal transport

联运经营者受托运人、收货人或旅客的委托，为委托人实现两种或两种以上运输方式的全程运输，以及提供相关运输物流辅助服务的活动。

[GB/T 18354-2006，定义3.11]

3.2

物流港 logistics port

以海（水）运、陆运、空运或多式联运的方式，在地域上集中设置的物流设施群、相关政务部门及众多物流业者，实现货物流、商务流、资金流、信息流等的网络集聚、空间和时间集聚的物理集聚区域。

3.3

物流单证 logistics document

物流过程中所使用的所有单据、票据、凭证的总称。

[GB/T 22263.1-2008, 定义3.11]

3.4

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。

[GB/T 28580-2012, 定义3.4]

3.5

托盘 pallet

一种用来集结、堆存货物以便于装卸和搬运的水平板。其最低高度应适应托盘搬运车、叉车和其他使用的装卸设备的搬运要求。托盘本身可以设置或配装上部构件。

[GB/T 3716-2000, 定义2.1]

3.6

贵重物品 valuable cargo

毛重每公斤运输声明价值，国际货超过1000美元或等值货币、国内货超过2000元人民币的货物，以及含有下列物品中的一种或多种的货物：

- a) 黄金、白金、铱、铑、钯等稀贵金属及其制品；
- b) 各类宝石、玉器、钻石、珍珠及其制品；
- c) 珍贵文物（包括书、古玩、字画等）；
- d) 现钞、有价证券。

3.7

唛头 mark

运输标志 shipping mark

进出口货物包装上所做的运输标记。

注1：唛头通常是由一个简单的几何图形和一些字母、数字及简单的文字组成，其作用在于使货物在装卸、运输、保管过程中易于被相关人员识别，以防止发生错发错运。

注2：唛头的主要内容可包括：

- a) 收货人代号;
- b) 发货人代号;
- c) 目的港(地)名称;
- d) 货物件数;
- e) 货物批号等。

唛头标志还可包括原产地、合同号、许可证号和体积与重量等内容。

注3: 运输标志的内容繁简不一, 由买卖双方根据商品特点和具体要求商定。

3.8

冲击指示器 shockindicator

防震标签 shockWatch

贴于货物外包装表面的, 对冲击敏感, 并能记录冲击程度的冲击探测装置。

注1: 冲击指示器通常为盛有液体的玻璃管装置在不干胶标签内。通常粘贴于有防震需要的货物外包装的表面, 若此类货物受到粗暴对待或从高处跌落, 冲击指示器将起作用, 显示部位由无色变成红色, 指示受到超过额定冲击力的冲击, 并把该指示结果持续保持下去, 可作为物资运输过程中收到剧烈冲击的证明。

注2: 普通的运输振动和装卸冲击不能使冲击指示器起作用, 只有超过了特定的额定冲击力, 才能使指示器起作用。

注3: 冲击指示器本身带有很强的不干胶, 可以粘贴在任何物品上, 且冲击指示器所有部件都不受通常的温度、湿度影响。

3.9

亏舱费 dead freight

在集装箱拼箱业务中, 临近装箱时(如截货截关前2个工作日)因发货人/委托人的原因造成货物不能按照预定船期出运, 导致集装箱在运输过程中部分舱位空置, 拼箱货运代理人因而向发货人/委托人收取一定的用以弥补舱位空置造成的损失的费用。

4 服务要求

4.1 总则

开展物流港服务的信息服务、货物接收服务、代理通关服务、港内物流作业服务和商务服务等要求的评价, 应依据附录A实施。

4.2 信息服务

4.2.1 信息门户

4.2.1.1 组织应向顾客提供包括但不限于下列的信息门户:

- a) 官方网站及新媒体(如: 微信公众号)官方服务账号;
- b) 客服热线电话;
- c) 物流港内设置的现场柜台;

适当时, 宜提供官方移动终端应用程序, 如: 手机应用程序(APP)。

4.2.1.2 组织的官方网站应向顾客真实、准确的提供包括但不限于下列服务信息:

- a) 获准经营的相关信息, 如道路运输资质等;

- b) 服务承诺及相关信息;
- c) 服务热线电话和在线服务咨询渠道;
- d) 服务项目、收费标准和依据, 及其查询渠道;
- e) 服务费用支付方式;
- f) 争议处理方式以及售后服务渠道等信息。

4.2.1.3 组织向顾客提供的信息门户宜实现与海关、出入境检验检疫等国家驻口岸政府管理部门信息平台的互连互通。

4.2.1.4 组织应向顾客提供满足但不限于下列要求的热线电话咨询服务:

- a) 免费的7×24小时服务热线;
- b) 铃响三声(或10秒内)被接起;
- c) 接线员准确告知顾客询问的业务信息, 态度热情周到耐心, 语速适中;
- d) 顾客的常见问题能获得自动快速应答或基于热线服务标准问答脚本的快速解答。

4.2.1.5 组织应向顾客提供在物流港内的办事处或柜台, 并提供和其他官方信息门户相同内容和要求的信息服务。

4.2.2 咨询和报价

4.2.2.1 组织应在顾客询价时清楚的询问包括但不限于下列内容:

- a) 目的港;
- b) 预定出运日期;
- c) 货物类别、件数、重量及包装情况
- d) 舱位或集装箱要求。
- e) 路线或航线要求;

4.2.2.2 组织应根据和顾客确认一致的询价要求, 按照其对应的收费标准进行初步报价。

4.2.3 服务方案设计

4.2.3.1 组织应根据和顾客确认一致的服务事项和初步报价, 为顾客设计包含但不限于下列内容的物流港服务方案:

- a) 信息内容及其提供方式;
- b) 货物接收事项及其要求;
- c) 通关事项及其要求;
- d) 装卸、运输、仓储、货物交付等服务细节;
- e) 潜在风险的相关提示。

组织宜针对不同的风险类型, 为顾客制定相应的服务方案, 并包括保险方案。

4.2.3.2 组织为制定的服务方案设计应向顾客提供合理的价格, 并能实现工作效率、资源利用效率、成本降低和顾客满意度等方面的最优化。

4.2.4 委托书签订

组织应就服务委托书的下列内容进行核对, 与顾客达成一致后签订服务委托书:

- a) 收发货人、到付和(或)预付费情况、托运人公章;
- b) 运价相关信息, 包括单价、总价及各项服务费用明细;
- c) 运输方式、舱位类型;
- d) 货物尺寸、数量、价值, 以及包装和转运托盘的相关要求;
- e) 适用时, 货物的特殊运输要求, 以及货物类别对通关、运输可能存在影响的提示;

- f) 货物和单证预计到达时间;
- g) 货物交接的相关凭证和要求的约定。

4.2.5 物流单证制作

组织应根据委托书约定的内容,为顾客制作符合GB/T 33449 要求的物流单证,并将货物接收、交付单证等信息及时、准确、完整的提交顾客,电子单证、报文应符合相关标准的规定。

4.3 货物接收服务

4.3.1 接收

组织应按与顾客约定的下列事项,从顾客或承运人处接收货物:

- a) 收货时间;
- b) 收货地点;
- c) 货物规格、数量和(或)质量;
- d) 外包装或表面处理,以及货物防护的特别要求。

注:当顾客为收货方时,组织通常向顾客委托的承运人收货;当顾客为发货方时,组织通常向直接向顾客或其委托的承运人收货。

4.3.2 核验

组织应核对货物和随货清单,当场清点和验收,并检查确认是否含违禁品和(或)危险品。

4.3.3 单证填写

组织应提示和协助顾客正确、完整的填写入港、报检和报关相关单证。

4.4 代理通关服务

4.4.1 单证准备

组织应提示并帮助顾客准备合法、合规、正确、齐全的报关报检物流单证,并应在报关、报检前核验报关报检单证是否齐全,内容填写是否准确。

4.4.2 报关办理

组织应派遣具备相关资质的报关员、报检员为货物办理通关手续,组织提供的通关服务应符合海关、检验检疫等国家驻口岸管理机构的监管要求。

4.4.3 动态沟通

组织应就货物通关过程中的下列相关事项和动态信息和向顾客进行提示和沟通:

- a) 通关货物不应属于国家禁止或者限制进出口的货物;
- b) 通关过程中发生的不通过情况及其解决方案;
- c) 由于出入境检验检疫、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,各科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。

4.5 港内物流作业服务

4.5.1 装卸搬运

4.5.1.1 组织应在物流港内配备专业化的装卸、提升、运送、码垛等装卸搬运机械，提高装卸搬运作业效率，并减少作业可能对商品造成的损毁。

4.5.1.2 组织应根据货物类别、数量及运输工具类别，选用相适应的作业操作规程、作业人员和装卸工具，对于有特殊装卸要求的物资应按照其特定的装卸标准或要求进行装卸作业。

4.5.1.3 组织作业人员的装卸和堆码操作应：

- a) 按物资在承运工具内的摆放顺序，由后向前、先上后下依次卸货；
- b) 符合货物包装件上的装卸标志要求，不损坏货物和货物外包装，并做到轻装轻卸、不丢失、不损坏、不错装，无抛、扔、摔和踩踏物资等野蛮装卸行为发生；
- c) 按物资包装上的方向标识进行规范的搬运和堆码，无倾斜和倒置情况发生；
- d) 苫盖严密，遇雨天时，将卸下的货物立即转移入库房内；
- e) 露天临时存放的货物，确保存放环境防雨、防晒、防积水。

港口货物堆垛应符合JT/T 706的相关要求。

对于包装表面安装冲击指示器的物资，组织操作人员应在每次装卸前后检查、确认并记录冲击指示器显示是否正常，如有异常，应立即向顾客和（或）承运人进行沟通，并当场处理。

4.5.2 配载

组织作业人员进行配载作业时：

- a) 充分利用车厢空间，根据物资重量和体积合理搭配，提高车辆载重和空间利用效率；
- b) 在车厢内将货物摆放整齐，使整车货物重心相对于车厢尽量居中、靠下、靠前，尽量保证车厢两边承载均衡；
- c) 在不影响装车、不会发生货物受损的情况下，尽量将货物贴有大箱标签的一面朝外放置；
- d) 顺着车厢宽度方向堆放木箱或纸箱包装物资时，确保其一端与厢壁接触，必要时，只在另一端留出间隙；
- e) 确保车厢或集装箱内放置的立起放置物资或堆叠的物资距车厢或集装箱顶不少于100毫米，并靠车厢前部或两侧摆放；
- f) 确保车厢内货物相邻堆放时紧密接触，长方体或正方体物资的长宽高方向均不倾斜放置，货物两侧与车厢厢壁之间的间隙要求不超过100毫米。

4.5.3 拆、拼箱和分拣

4.5.3.1 组织在提供集装箱拆箱、拼箱服务时，应与顾客沟通并达成一致，过程中产生的额外相关费用，如亏舱费等，应及时通知顾客费用及计费规则和依据。

4.5.3.2 组织提供的货物分拣服务应满足但不限于下列要求：

- a) 符合顾客订单的要求；
- b) 准确、快速；
- c) 符合其他与顾客约定的货物处理流程、质量和（或）安全等相关要求。

组织宜采用信息化技术提升分拣服务效率。

4.5.4 包装加工

物流港内提供包装和流通加工服务的，组织应按照与顾客的约定提供满足RB/T 304-2017 4.4.3要求的包装和流通加工服务。

4.5.5 仓储

4.5.5.1 组织应在物流港内向顾客提供满足GB/T 21071要求的下列仓储服务：

- a) 仓储信息的采集、核验与传输;
- b) 仓储单据核验、填写、传输与保管;
- c) 仓储准备与作业;
- d) 仓储装卸和堆码;
- e) 仓储计量;
- f) 贵重物品保管;
- g) 仓储物品交接。

4.5.5.2 组织在物流港内提供的保税仓库服务应符合海关的相关监管要求。

4.5.6 港内运输

4.5.6.1 组织在物流港内提供货物运输服务的车辆应满足但不限于下列要求:

- a) 符合运输货物对运输过程及车辆的相关技术要求和特殊要求;
- b) 采取适当的防护措施,如防水、防火、避光和防盗等;
- c) 安装车载导航定位系统、行车记录仪终端设备和通讯设施;
- d) 定期清洁,保持车辆货仓内的整洁卫生。

4.5.6.2 组织在物流港内提供货物运输服务的车辆驾驶员应具备相应的资质,持包括但不限于下列有效证照上岗:

- a) 驾驶证;
- b) 道路货运从业资格证;
- c) 行业特许运输资格证等。

车辆行驶时,驾驶员应按照物流港内车辆限速控制车速,保持车辆平稳,安全行驶。

4.5.6.3 组织应根据顾客托运货物和物流港内道路交通要求,选择合理的运输工具,合理规划运输车辆行驶线路,为顾客提供合理、高效和经济的运输方案。

4.5.6.4 组织应对在途运输货物的状态、车速、线路等进行实时监控,运输过程中出现意外事故,应及时采取措施减少损失,并及时与顾客沟通。

4.5.6.5 组织应安全、准确、及时完成顾客托运货物的港内运输,遇突发情况导致配送车辆无法正常运行或运输延迟时,应及时通知发货人和收货方。

4.5.6.6 组织在物流港内提供的保税货物运输应符合海关监管要求。

4.5.7 货物交付

4.5.7.1 组织应在承诺的或按照另行约定的服务时限内、交接地点、数量和质量等要求将货物交付顾客或其指定的承运人(无法抗拒的自然灾害等因素除外)。

4.5.7.2 组织的交接人员应在交接现场完成货物数量的清点和确认,并按约定要求向收货方提供开箱抽检,确保货物与单据相符。

4.5.7.3 顾客托运货物验收无异常后,组织货物交付人员应清晰的填写交接单据,并交由收货方符合条件的责任人当场签收。

4.5.7.4 顾客托运货物的交付时间、货损、货差等超出合同约定范围的,组织应和收货方进行责任界定,按照合同的相关约定或与顾客协商一致处理,并在相关单证上进行批注。

4.6 商务服务

4.6.1 资金结算

4.6.1.1 组织应按照和顾客的约定,向其提供准确的计量和费用结算服务。

4.6.1.2 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。

4.6.2 增值服务

组织宜向顾客提供物流港内的其他物流增值服务，包括但不限于下列：

- a) 物流金融服务，如存货质押融资、贷款结算等服务；
- b) 物流需求预测服务；
- c) 物流咨询服务；
- d) 工商、税务等物流代理服务；
- e) 物流供应链管理服务；
- f) 物流信息服务。

5 服务管理要求

5.1 总要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 识别物流港服务的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
- b) 针对信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注1：物流港服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 的要求。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包涵了顾客体验特性要求的物流港服务管理目标，包括但不限于：

- a) 通关时间；
- b) 货损率；
- c) 货差率；
- d) 仓库面积利用率；
- e) 库存周转次数；
- f) 单位仓库面积能耗；
- g) 信息传递准确率；
- h) 有效投诉率；
- i) 客户满意率。

注：上述物流港服务管理目标的计算方式应按照 GB/T 28580 和 GB/T 30331 提供的公式进行计算。

5.2.2 服务设计和开发控制

组织应制定并实施物流港服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

- a) 策划设计和开发；
- b) 获取顾客要求的信息，以及顾客投诉的原因及改进方案，作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立服务总蓝图及信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务子蓝图等作为设计和开发的输出之一；
- d) 安排顾客及其承运人参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.3 服务人员管理

5.2.3.1 组织应建立并实施包括但不限于下列关键运营岗位的服务人员管理制度：

- a) 报检员；
- b) 报关员；
- c) 装卸作业人员；
- d) 仓储作业人员；
- e) 运输车辆驾驶人员；
- f) 安全人员等。

注：仓储作业人员的相关资质及其管理应满足 GB/T 21070 的相关要求。

5.2.3.2 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- a) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- b) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- c) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求；
- d) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.4 服务设施设备管理

组织应建立并实施包括但不限于下列关键运营设施设备的管理制度：

- a) 装卸相关设施设备；
- b) 仓储相关设施设备；
- c) 运输相关设施设备（含各种运输车辆）；
- d) 安防相关设施设备；
- e) 自动识别与数据采集手持终端等设备。

组织宜采用信息技术（如物联网）对关键运营设施设备进行管理。

5.2.5 信息管理

5.2.5.1 组织应以自行建立或接入物流港区公共信息平台或社会物流公共信息平台等形式，构建并运用包括但不限于下列功能的信息平台：

- a) 公共信息服务；
- b) 行政事务申办服务，如工商、税务、海关、检验检疫等政府部门的行政审批事项；
- c) 仓储管理；
- d) 运输管理和配送管理；
- e) 货运代理人管理；
- f) 财务分析和统计结算；
- g) 顾客投诉或互动渠道等。

5.2.5.2 组织应保障其信息平台安全运行，保障信息服务安全，并对平台数据进行定期备份。

5.2.5.3 组织应建立并实施物流港服务运营关键信息和数据的统计管理制度。

5.2.5.4 组织应保存物流港服务管理的信息记录和档案，如服务人员培训、服务测评、投诉处理等记录，并保持档案资料完整、准确和可追溯。

5.2.6 顾客财产及其信息管理

5.2.6.1 组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如货物），并保持记录。

5.2.6.2 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：

- a) 货主、常用收货方和承运人；
- b) 收发货地址；
- c) 配送终端的名称代号和等级；
- d) 固定客户关于货物运输和（或）配送的常用和特殊要求等。

组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

5.2.7 风险与应急管理

组织应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 制定处理各种配送异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：
 - (1) 货物有货差、货损、盗失或与单证不符；
 - (2) 通关单证不齐全；
 - (3) 运输途中的交通意外；
 - (4) 不可抗力损失（如自然灾害、战争等）等。

组织应就上述应急预案，配置相应的应急资源。

发生意外事件时，组织应及时采取应急措施，主动和顾客进行沟通或按合同约定进行处理。

5.2.8 服务安全管理

5.2.8.1 组织应设置安全生产管理机构，保证安全生产条件所必需的资金投入。

5.2.8.2 组织应配备专职的安全生产管理人员，并根据需要配备兼职的安全生产管理人员。

5.2.8.3 组织应建立和实施包括但不限于下列内容的安全生产责任制，实行安全生产目标分级管理，逐级落实安全生产目标责任，并加强监督考核：

- a) 安全管理制度；
- b) 安全隐患管理；
- c) 安全教育；
- d) 安全检查；
- e) 应急管理。

5.2.8.4 组织应加强作业人员劳动保护，做好防尘、防毒、防辐射、防噪声、防寒保暖和防暑降温工作，改善作业人员劳动条件。

5.2.9 顾客投诉和服务补救管理

5.2.9.1 组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 向顾客提供多种投诉渠道；
- b) 在合理或承诺的期限内完成投诉处理，无法有效处理的，及时向投诉者反馈；
- c) 对所有投诉进行记录和归档，并向顾客提供投诉处理的进度查询；
- d) 投诉处理的结果及时向投诉者进行反馈；
- e) 投诉回访和投诉处理效果评估的制度。

5.2.9.2 组织应建立、实施和保持物流港服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- a) 服务补救方针；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- f) 服务补救结果评价。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的物流港服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施物流港服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表A.1是根据第4章的4.1至4.5的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：

- 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
- 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出物流港服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当物流港服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 1) 评价期内，物流港内发生重大安全事故，造成顾客财产重大损失；
- 2) 物流港内消防安全设施缺损或失效。

6.1.1.3 在服务认证中，针对物流港服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及第5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1所规定内容是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的经营者，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 物流港管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 物流港管理的特定要求的审核工具可参照GB/T 19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

6.1.2.6 根据附录B表B.1给出的管理要求审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 RB/T 314-2017中的5.2.2给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对物流港服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，即模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- g) 服务设计审核，即模式 H；
- h) 服务管理审核，即模式 I。

6.2.1.3 物流港服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 根据物流港服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的物流港服务的认证模式，应按下述规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 H+模式 I，或模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 H+模式 I，或模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I，或模式 A+模式 D+模式 E+模式 H+模式 I，或模式 A+模式 D+模式 F+模式 H+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 E+模式 H+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 F+模式 H+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 E+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 F+模式 D+模式 I，或模式 B+模式 F+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 D+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 F+模式 I 和模式 D+模式 E+模式 H+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 E+模式 I 和模式 D+模式 F+模式 H+模式 I。

6.2.2.3 没有设计职责的物流港服务的认证模式，应按下述规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 I，或模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I，或模式 A+模式 D+模式 E+模式 I，或模式 A+模式 D+模式 F+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 F+模式 I；

- c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 E+模式 I 和模式 A+模式 F+模式 D+模式 I，或模式 B+模式 F+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 D+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 F+模式 I 和模式 D+模式 E+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 E+模式 I 和模式 D+模式 F+模式 I。

6.3 认证结果

6.3.1 物流港服务认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

6.3.2 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级至 AAAAA 级，分为 5 个等级，如表 2 所示。

6.3.3 物流港服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

表 2 物流港服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	85（含）～95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80（含）～85 分	AAA
4	二级（含）以上	75（含）～80 分	AA
5	一级（含）以上	70（含）～75 分	A

附 录 A
(规范性附录)
物流港服务要求测评工具

表 A.1 给出了物流港服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表 A.1 物流港服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
1	4.1 信息 服务	4.1.1 信 息门户	4.1.1.1 组织应向顾客提供包括但不限于下列的信息门户： a) 官方网站及新媒体（如：微信公众号）官方服务账号； b) 客服热线电话； c) 物流港内设置的现场柜台； 适当时，宜提供官方移动终端应用程序，如：手机应用程序（APP）。			
2			4.1.1.2 组织的官方网站应向顾客真实、准确的提供包括但不限于下列服务信息： a) 获准经营的相关信息，如道路运输资质等； b) 服务承诺及相关信息； c) 服务热线电话和在线服务咨询渠道； d) 服务项目、收费标准和依据，及其查询渠道； e) 服务费用支付方式； f) 争议处理方式以及售后服务渠道等信息。			
3			4.1.1.3 组织向顾客提供的信息门户宜实现与海关、出入境检验检疫等国家驻口岸政府管理部门信息平台的互连互通。			
4			4.1.1.4 组织应向顾客提供满足但不限于下列要求的热线电话咨询服务： a) 免费的7×24小时服务热线； b) 铃响三声（或10秒内）被接起； c) 接线员准确告知顾客询问的业务信息，态度热情周到耐心，语速适中； d) 顾客的常见问题能获得自动快速应答或基于热线服务标准问答脚本的快速解答。			
5			4.1.1.5 组织应向顾客提供在物流港内的办事处或柜台，并提供和其他官方信息门户相同内容和要求的信息服务。			

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
6	4.1 信息 服务	4.1.2 咨 询和报价	4.1.2.1 组织应在顾客询价时清楚的询问包括但不限于下列内容： a) 目的港； b) 预定出运日期； c) 货物类别、件数、重量及包装情况； d) 舱位或集装箱要求； e) 路线或航线要求。			
7			4.1.2.2 组织应根据和顾客确认一致的询价要求，按照其对应的收费标准进行初步报价。			
8		4.1.3 服 务方案设计	4.1.3.1 组织应根据和顾客确认一致的服务事项和初步报价，为顾客设计包含但不限于下列内容的物流港服务方案： a) 信息内容及其提供方式； b) 货物接收事项及其要求； c) 通关事项及其要求； d) 装卸、运输、仓储、货物交付等服务细节； e) 潜在风险的相关提示。 组织宜针对不同的风险类型，为顾客制定相应的服务方案，并包括保险方案。			
9			4.1.3.2 组织为制定的服务方案设计应向顾客提供合理的价格，并能实现工作效率、资源利用效率、成本降低和顾客满意度等方面的最优化。			
10		4.1.4 委 托书签订	组织应就服务委托书的下列内容进行核对，与与顾客达成一致后签订服务委托书： a) 收发货人、到付和（或）预付费情况、托运人公章； b) 运价相关信息，包括单价、总价及各项服务费用明细； c) 运输方式、舱位类型； d) 货物尺寸、数量、价值，以及包装和转运托盘的相关要求； e) 适用时，货物的特殊运输要求，以及货物类别对通关、运输可能存在影响的提示； f) 货物和单证预计到达时间； g) 货物交接的相关凭证和要求的约定。			
11		4.1.5 物 流单证制作	组织应根据委托书约定的内容，为顾客制作符合 GB/T 33449 要求的物流单证，并将货物接收、交付单证等信息及时、准确、完整的提交顾客，电子单证、报文应符合相关标准的规定。			

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
12	4.2 货物 接收服务	4.2.1 接 收	组织应按与顾客约定的下列事项，从顾客或承运人处接收货物： a) 收货时间； b) 收货地点； c) 货物规格、数量和（或）质量； d) 外包装或表面处理，以及货物防护的特别要求。			
13		4.2.2 核 验	组织应核对货物和随货清单，当场清点和验收，并检查确认是否含违禁品和（或）危险品。			
14		4.2.3 单 证填写	组织应提示和协助顾客正确、完整的填写入港、报检和报关相关单证。			
15	4.3 代理 通关服务	4.3.1 单 证准备	组织应提示并帮助顾客准备合法、合规、正确、齐全的报关报检物流单证，并应在报关、报检前核验报关报检单证是否齐全，内容填写是否准确。			
16		4.3.2 报 关办理	组织应派遣具备相关资质的报关员、报检员为货物办理通关手续，组织提供的通关服务应符合海关、检验检疫等国家驻口岸管理机构的监管要求。			
17		4.3.3 动 态沟通	组织应就货物通关过程中的下列相关事项和动态信息和向顾客进行提示和沟通： a) 通关货物不应属于国家禁止或者限制进出口的货物； b) 通关过程中发生的不通过情况及其解决方案； c) 由于出入境检验检疫、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，顾客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。			

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
18	4.4 港内 物流作业 服务	4.4.1 装 卸搬运	4.4.1.1 组织应在物流港内配备专业化的装卸、提升、运送、码垛等装卸搬运机械，提高装卸搬运作业效率，并减少作业可能对商品造成的损毁。			
19			4.4.1.2 组织应根据货物类别、数量及运输工具类别，选用相适应的作业操作规程、作业人员和装卸工具，对于有特殊装卸要求的货物应按照其特定的装卸标准或要求进行装卸作业。			
20			4.4.1.3 组织作业人员的装卸和堆码操作应： a) 按货物在承运工具内的摆放顺序，由后向前、先上后下依次卸货； b) 符合货物包装件上的装卸标志要求，不损坏货物和货物外包装，并做到轻装轻卸、不丢失、不损坏、不错装，无抛、扔、摔和踩踏物资等野蛮装卸行为发生； c) 按货物包装上的方向标识进行规范的搬运和堆码，无倾斜和倒置情况发生； d) 遮盖严密，遇雨天时，将卸下的货物立即转移入库房内； e) 露天临时存放的货物，确保存放环境防雨、防晒、防积水。 港口货物堆垛应符合 JT/T 706 的相关要求。 对于包装表面安装冲击指示器的物资，组织操作人员应在每次装卸前后检查、确认并记录冲击指示器显示是否正常，如有异常，应立即向顾客和（或）承运人进行沟通，并当场处理。			
21			4.4.2 配 载	组织作业人员进行配载作业时： a) 充分利用车厢空间，根据物资重量和体积合理搭配，提高车辆载重和空间利用效率； b) 在车厢内将货物摆放整齐，使整车货物重心相对于车厢尽量居中、靠下、靠前，尽量保证车厢两边承载均衡； c) 在不影响装车、不会发生货物受损的情况下，尽量将货物贴有大箱标签的一面朝外放置； d) 顺着车厢宽度方向堆放木箱或纸箱包装物资时，确保其一端与厢壁接触，必要时，只在另一端留出间隙； e) 确保车厢或集装箱内放置的立起放置物资或堆叠的物资距车厢或集装箱顶不少于 100 毫米，并靠车厢前部或两侧摆放； f) 确保车厢内货物相邻堆放时紧密接触，长方体或正方体物资的长宽高方向均不倾斜放置，货物两侧与车厢厢壁之间的间隙要求不超过 100 毫米。		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
22	4.4 港内 物流作业 服务	4.4.3 拆、拼箱和 分拣	4.4.3.1 组织在提供集装箱拆箱、拼箱服务时，应与顾客沟通并达成一致，过程中产生的额外相关费用，如亏舱费等，应及时通知顾客费用及计费规则和依据。			
23			4.4.3.2 组织提供的货物分拣服务应满足但不限于下列要求： a) 符合顾客订单的要求； b) 准确、快速； c) 符合其他与顾客约定的货物处理流程、质量和（或）安全等相关要求。 组织宜采用信息化技术提升分拣服务效率。			
24		4.4.4 包 装加工	物流港内提供包装和流通加工服务的，组织应按照与顾客的约定提供满足 RB/T 304-2017 4.4.3 要求的包装和流通加工服务。			
25		4.4.5 仓 储	4.4.5.1 组织应在物流港内向顾客提供满足 GB/T 21071 要求的下列仓储服务： a) 仓储信息的采集、核验与传输； b) 仓储单据核验、填写、传输与保管； c) 仓储准备与作业； d) 仓储装卸和堆码； e) 仓储计量； f) 贵重物品保管； g) 仓储物品交接。			
26			4.4.5.2 组织在物流港内提供的保税仓库服务应符合海关的相关监管要求。			
27		4.4.6 港 内运输	4.4.6.1 组织在物流港内提供货物运输服务的车辆应满足但不限于下列要求： a) 符合运输货物对运输过程及车辆的相关技术要求和特殊要求； b) 采取适当的防护措施，如防水、防火、避光和防盗等； c) 安装车载导航定位系统、行车记录仪终端设备和通讯设施； d) 定期清洁，保持车辆货仓内的整洁卫生。			

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
28			4.4.6.2 组织在物流港内提供货物运输服务的车辆驾驶员应具备相应的资质，持包括但不限于下列有效证照上岗： a) 驾驶证； b) 道路货运从业资格证； c) 行业特许运输资格证等。 车辆行驶时，驾驶员应按照物流港内车辆限速控制车速，保持车辆平稳，安全行驶。			
29			4.4.6.3 组织应根据顾客托运货物和物流港内道路交通要求，选择合理的运输工具，合理规划运输车辆行驶线路，为顾客提供合理、高效和经济的运输方案。			
30			4.4.6.4 组织应对在途运输货物的状态、车速、线路等进行实时监控，运输过程中出现意外事故，应及时采取措施减少损失，并及时与顾客沟通。			
31			4.4.6.5 组织应安全、准确、及时完成顾客托运货物的港内运输，遇突发情况导致配送车辆无法正常运行或运输延迟时，应及时通知发货人和收货方。			
32			4.4.6.6 组织在物流港内提供的保税货物运输应符合海关监管要求。			
33			4.4.7 货物交付	4.4.7.1 组织应在承诺的或按照另行约定的服务时限内、交接地点、数量和质量等要求将货物交付顾客或其指定的承运人（无法抗拒的自然灾害等因素除外）。		
34	4.4.7.2 组织的交接人员应在交接现场完成货物数量的清点和确认，并按约定要求向收货方提供开箱抽检，确保货物与单据相符。					
35	4.4.7.3 顾客托运货物验收无异常后，组织货物交付人员应清晰的填写交接单据，并交由收货方符合条件的责任人当场签收。					
36	4.4.7.4 顾客托运货物的交付时间、货损、货差等超出合同约定范围的，组织应和收货方进行责任界定，按照合同的相关约定或与顾客协商一致处理，并在相关单证上进行批注。					
37	4.5 商务服务	4.5.1 资金结算	4.5.1.1 组织应按照和顾客的约定，向其提供准确的计量和费用结算服务。			
38			4.5.1.2 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。			
39		4.5.2 增值服务	组织宜向顾客提供物流港内的其他物流增值服务，包括但不限于下列： a) 物流金融服务，如存货质押融资、贷款结算等服务； b) 物流需求预测服务； c) 物流咨询服务； d) 工商、税务等物流代理服务； e) 物流供应链管理服务； f) 物流信息服务。			

附录 B
(规范性附录)
物流港管理要求审核工具

- B.1 表B.1和B.2给出了物流港管理要求的审核工具。
B.2 表B.1给出了物流港管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 物流港管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖5.2.1内容的物流港服务管理目标,各项目标可测量。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖5.2.1内容的物流港服务管理目标,各项目标可测量,且基本实现,包括:提供顾客需求识别、目标实现程度,以及未能实现目标的自查及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1内容的物流港服务管理目标,各项目标可测量,且如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现程度,以及未能实现目标的自查及其调整的证据;2)经营层及相关职能层次定期分析目标实施情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1内容的物流港服务管理目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现程度,以及未能实现目标的自查及其调整的证据;2)经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向,能够根据部分重点用户的特殊需求设置专项KPI;3)定期分析目标及KPI实施与实现情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖5.2.1内容的物流港服务管理目标,各项目标如期实现,包括:1)提供顾客需求识别、目标实现程度,以及未能实现目标的自查及其调整的证据;2)经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向,能够根据部分重点用户的特殊需求设置专项KPI;3)定期分析目标及KPI实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4)目标及KPI的实现增强了顾客满意(包括重点客户),提升或促进了经营绩效。

表 B.1 （续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.2 服务设计和开发控制	<p>组织制定并实施了5.2.2要求的物流港服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以顾客为导向；2) 采用了2项（含）以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及部分关键接触过程的服务子蓝图。</p>	<p>组织制定并实施了5.2.2要求的物流港服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以顾客为导向；2) 采用了2项（含）以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务等服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物流港服务关键特性；4) 设计开发过程中，采用了2项（含）以上的技术和方法实施了评审、验证和确认工作。</p>	<p>组织制定并实施了5.2.2要求的物流港服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以顾客为导向，并对部分重点顾客采用符合其要求的定制设计方案；2) 采用了2项（含）以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务等服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物流港服务关键特性；4) 设计开发过程中，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。</p>	<p>组织制定并实施了5.2.2要求的物流港服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以顾客为导向，并对部分重点顾客采用符合其要求的定制设计方案；2) 采用了2项（含）以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务等服务子蓝图。3) 运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物流港交通服务关键特性；4) 设计开发过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。</p>	<p>组织制定并实施了5.2.2要求的城市物流港服务设计、改造和开发控制规划，包括：1) 服务设计和开发以顾客为导向，并对部分重点顾客采用符合其要求的定制设计方案；2) 采用了2项（含）以上的技术和方法；3) 具有正式的服务总蓝图及信息服务、货物接收服务和港内物流作业服务等服务子蓝图；3) 运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了物流港服务关键特性；4) 设计开发过程中，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；7) 设计了服务提供和交付过程的管理，如根据过往运营数据识别不同顾客的需求峰谷值以及设施布局中的不合理之处、运用补救技术开发服务补救方案等；8) 适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。</p>

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.1 关键运营岗位人员管理)	1、组织制定并实施了5.2.3.1要求的物流港服务人员的管理制度,包括: 1) 设定了服务人员管理的相关目标; 2) 明确了服务人员管理的职责; 3) 关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了装卸作业人员、仓储作业人员、运输车辆驾驶员、安全人员等,如有跨境业务还应包括报检员和报关员,并形成文件; 4) 特种作业人员持证上岗。	组织制定并实施了5.2.3.1要求的物流港服务人员的管理制度,包括: 1) 设定了服务人员管理的相关目标; 2) 明确了服务人员管理的职责; 3) 各关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位; 4) 仓储作业人员应按照 GB/T 21070 的相关要求进行管理; 5) 有特种作业人员的相关管理制度,并做到持证上岗; 5) 实现了人员档案的信息化管理,服务人员的相关档案完整,所有服务人员的考核记录可查。	组织制定并实施了5.2.3要求的物流港服务人员的管理制度,包括: 1) 设定了服务人员管理的相关目标; 2) 明确了服务人员管理的职责; 3) 各关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位; 4) 仓储作业人员应按照GB/T 21070的相关要求进行管理; 5) 有特种作业人员的相关管理制度,并做到持证上岗; 6) 实现了人员档案的信息化管理,服务人员的相关档案完整,所有服务人员的考核记录可查; 7) 服务人员考核绩效良好,大部分人员达标。	组织制定并实施了5.2.3要求的物流港服务人员的管理制度,包括: 1) 设定了服务人员管理的相关目标; 2) 明确了服务人员管理的职责; 3) 各关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位; 4) 仓储作业人员应按照GB/T 21070的相关要求进行管理; 5) 有特种作业人员的相关管理制度,并做到持证上岗; 6) 实现了人员档案的信息化管理,服务人员的相关档案完整,所有服务人员的考核记录可查(尤其是特种作业人员); 7) 服务人员考核绩效良好,且呈现上升趋势; 8) 对各项服务人员管理制度(包括特种作业人员)进行定期评审; 9) 和顾客有直接接触的服务人员,如报关员报检员等,精神面貌良好,服务态度热情。	组织制定并实施了5.2.3要求的物流港服务人员的管理制度,包括: 1) 设定了服务人员管理的相关目标; 2) 明确了服务人员管理的职责; 3) 各关键运营岗位的服务人员的管理制度覆盖了标准中列出的所有岗位; 4) 仓储作业人员应按照GB/T 21070的相关要求进行管理; 5) 有特种作业人员的相关管理制度,并做到持证上岗; 6) 实现了人员档案的信息化管理,服务人员的相关档案完整,所有服务人员的考核记录可查(尤其是特种作业人员); 7) 服务人员考核绩效良好,且呈现上升趋势; 7) 对各项服务人员管理制度(包括特种作业人员)进行定期评审; 8) 和顾客有直接接触的服务人员,如如报关员报检员等,精神面貌良好,服务态度热情。9) 针对服务提供过程中发生服务人员的相关问题(如顾客投诉等),进行识别和分析,并对相关管理规定和培训内容进行改进。

表 B.1 （续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 服务人员管理 (5.2.3.2员工职业化培育规划)	组织制定并实施了5.2.3.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与5.2.3.1规定的关键服务特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了5.2.3.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的关键服务特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.2的要求。	组织制定并实施了5.2.3.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的关键服务特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.2的要求；4)有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5)具有员工职业化培育相关的自我改进意识和能力。	组织制定并实施了5.2.3.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的关键服务特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.2的要求；4)有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5)能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6)具有员工职业化培育方面较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。	组织制定并实施了5.2.3.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括1)组织的年度规划与5.2.3.1规定的关键服务特性实现人员个人的职业培育计划；2)规划和计划的实施进展及预期结果；3)有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.3.2的要求；4)有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5)能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6)具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例；7)建立了员工满意度与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 服务设施设备管理	<p>组织建立并实施了5.2.4.1要求的服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的关键运营设施设备均设置了管理目标，并建立了台账；2)建立并实施了设备维修的相关管理规定；3)明确维修作业的手续和凭证，但未对维修计划执行情况进行统计分析；4)建立并实施设备的档案管理制度，但部分设施设备资料有缺失的情况；5)对物流港内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1要求的服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的关键运营设施设备均设置了管理目标，并建立了台账；2)建立并实施了设备维修的相关管理规定；3)明确维修作业的手续和凭证，但未对维修计划执行情况进行统计分析；4)建立并实施设备的档案管理制度；5)有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，各设施设备运营管理目标的年度统计数据大部分达标；6)对物流港内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1要求的服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的关键运营设施设备均设置了管理目标，并建立了台账，包括设备名称、数量、分布地点、预计使用寿命和备品备件清单等关键内容；2)建立并实施了设备维修的相关管理规定；3)明确维修作业的手续和凭证，但未对维修计划执行情况进行统计分析；4)建立并实施设备的档案管理制度，确保各项基础资料完整；5)有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标；6)对物流港内的运输车辆建立并实施了专项管理制度；7)对物流港内设施设备开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1要求的服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的关键运营设施设备均设置了管理目标，并建立了台账，包括设备名称、数量、分布地点、预计使用寿命和备品备件清单等关键内容；2)建立并实施了设备维修的相关管理规定；3)明确维修作业的手续和凭证，对维修计划执行情况进行统计分析；4)建立并实施设备的档案管理制度，确保各项基础资料完整；5)有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且呈上升趋势；6)对物流港内的运输车辆建立并实施了专项管理制度；7)建立并实施物流港内设施设备的监视测量准则，并采用信息技术(如物联网)开展日常巡查、测试和维修等。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.4.1要求的服务关键运营设施设备的管理制度，包括：1)对标准中列出的关键运营设施设备均设置了管理目标，并建立了台账，包括设备名称、数量、分布地点、预计使用寿命和备品备件清单等关键内容；2)建立并实施了设备维修以及软件系统的相关管理规定；3)明确维修作业的手续和凭证，对维修计划执行情况进行统计分析；4)建立并实施设备的电子档案管理制度，确保各项基础资料完整；5)有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，各设施设备运营管理目标的年度统计数据均达标，且保持较高水平；6)对物流港内的运输车辆建立并实施了专项管理制度；7)采用信息技术建立并实施物流港内设施设备的监视测量准则，能对设施设备状态进行实时监控，并采用信息技术(如物联网)开展日常巡查、测试和维修等，并对特种设备等开展专项巡查。</p>

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 信息管理	<p>组织建立实施了5.2.5要求的物流港信息管理制度，包括：1) 建立并运行物流港服务的信息平台（或以接入公共平台的形式）；2) 制定并实施相应的信息管理制度，以及信息平台维护管理制度。</p>	<p>组织建立实施了5.2.5要求的物流港信息管理制度，包括：1) 建立并运行物流港服务的信息平台（或以接入公共平台的形式）；2) 制定并实施相应的信息管理制度，以及信息平台维护管理制度；3) 信息平台能和行政主管部门的信息平台进行有效对接，并可直接完成部分网上业务。</p>	<p>组织建立实施了5.2.5要求的物流港信息管理制度，包括：1) 建立并运行物流港服务的信息平台（或以接入公共平台的形式），平台的基本功能完整，能满足物流港服务的日常需求；2) 信息平台能和行政主管部门的信息平台进行有效对接，并可直接完成大部分网上业务；3) 制定并实施了信息平台维护管理制度和信息安全管理制度，定期对数据进行备份。</p>	<p>组织建立实施了5.2.5要求的物流港信息管理制度，包括：1) 建立并运行物流港服务的信息平台（或以接入公共平台的形式），平台功能完整，能满足5.2.5.1提出的各项物流港服务的日常需求；2) 信息平台能和行政主管部门的信息平台进行有效对接，并可直接完成大部分网上业务；3) 制定并实施了信息平台维护管理制度和信息安全管理制度，定期对数据进行备份；4) 对物流港服务运营关键信息数据等进行统计分析管理；5) 对物流港服务管理的关键信息记录和档案等能保持档案完整、准确和可追溯。</p>	<p>组织建立实施了5.2.5要求的物流港信息管理制度，包括：1) 建立并运行物流港服务的信息平台（或以接入公共平台的形式），平台功能完整，能满足5.2.5.1提出的各项物流港服务的日常需求；2) 信息平台能和行政主管部门的信息平台进行有效对接，并可直接完成大部分网上业务；3) 制定并实施了信息平台维护管理制度和信息安全管理制度，定期对数据进行备份；4) 对物流港服务运营关键信息数据等进行统计分析管理；5) 对物流港服务管理的关键信息记录和档案等能保持档案完整、准确和可追溯；6) 定期评估信息管理制度、信息平台安防措施的有效性并加以改进，自建平台的能定期更新或按需升级平台软件。</p>

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.6 顾客财产及其信息管理	组织建立实施了5.2.6要求的顾客财产及其信息管理制度,包括:1)规定了顾客财产的管理制度;2)规定了信息收集、保护、使用、更新、获取权限和评价等要求;3)规定并实施了防止顾客泄露的相关规定。	组织建立实施了5.2.6要求的顾客财产及其信息管理制度,包括:1)规定了顾客财产的管理制度,各项制度及顾客财产的情况信息等可获取;2)规定了顾客信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)规定并实施了防止顾客泄露的相关规定,无顾客信息泄露情况的发生。	组织建立实施了5.2.6要求的顾客财产及其信息管理制度,包括:1)制定并实施了顾客财产的管理制度,各项制度及顾客财产的情况信息等可获取;2)规定了顾客信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)规定并实施了防止顾客泄露的相关规定,无顾客信息泄露情况的发生;4)具有监视、评审和分析顾客信息获取方法、途径适宜性的能力。	组织建立实施了5.2.6要求的顾客财产及其信息管理制度,包括:1)制定并实施了顾客财产的管理制度,各项制度可获取,并实现了对顾客财产情况的实时监控;2)规定了顾客信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)规定并实施了防止顾客泄露的相关规定,无顾客信息泄露情况的发生;4)建立并实施了顾客财产损失率相关的统计制度,并定期进行顾客财产损失情况的分析;5)具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力;6)具有合规且有效应用顾客信息的能力,并以此为依据,改进并提高服务能力。	组织建立实施了5.2.6要求的顾客财产及其信息管理制度,包括:1)制定并实施了顾客财产的管理制度(包括重点顾客和贵重货物),各项制度可获取,实现了对顾客财产情况的实时监控,并向顾客提供其物流港内财产的实时状态查看功能;2)规定了顾客信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)规定并实施了防止顾客泄露的相关规定,无顾客信息泄露情况的发生;4)建立并实施了顾客财产损失率相关的统计制度,定期进行顾客财产损失情况的分析,并将结果用于改进,有效降低损失率;5)具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力;6)具有合规且有效应用顾客信息的能力,并以此为依据,改进并提高服务能力。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.7 风险与应急管理	<p>组织建立并实施5.2.7要求的物流港服务风险与应急管理的规定,包括:1)有风险管理的意识,并识别了运营过程中的部分风险;2)针对运用过程中的部分异常情况建立应急预案,定期演练部分应急预案。</p>	<p>组织建立并实施5.2.7要求的物流港服务风险与应急管理的规定,包括:1)有风险管理的意识,并识别了运营过程中的常见的风险;2)针对运营过程中的部分异常情况建立应急预案,并配置一定的应急资源,定期演练应急预案;3)定期检查上述应急资源的适宜性和充分性。</p>	<p>组织建立并实施5.2.7要求的物流港服务风险与应急管理的规定,包括:1)建立并实施了风险管理制度,识别了运营过程中的常见风险;2)针对运营过程中的所有异常情况建立应急预案,并配置对应的应急资源,定期演练应急预案,并评估应急预案的有效性;3)定期检查上述资源的适宜性和充分性,以及需要时的更新;4)运用至少2种风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性,制定适宜的措施,或完善已有应急管理的规定和预案。</p>	<p>组织建立并实施5.2.7要求的物流港服务风险与应急管理的规定,包括:1)建立并实施了风险管理和应急管理制度,各项制度可见;2)针对运营过程中的所有异常情况建立应急预案,并配置对应的应急资源,定期演练应急预案,并评估应急预案的有效性,针对不足之处进行改进;3)定期检查上述资源的适宜性和充分性,以及需要时的更新;4)运用至少2种风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性,制定适宜的措施,或完善已有应急管理的规定和预案,并与物流港其他相关方建立联动机制;5)针对已有事件开展调查、分析,吸取经验和教训,以及所需预防和响应措施。</p>	<p>组织建立并实施5.2.7要求的物流港服务风险与应急管理的规定,包括:1)建立并实施了风险管理和应急管理制度,各项制度可见;2)针对运营过程中的所有异常情况建立应急预案,并配置对应的应急资源,定期演练应急预案,并评估应急预案的有效性,针对不足之处进行改进;3)定期检查上述资源的适宜性和充分性,以及需要时的更新,并尽可能采用信息技术实现应急资源状况的实时监控;4)运用至少2种风险管理和评价技术,分析突发事件的可能性,制定适宜的措施,或完善已有应急管理的规定和预案,并与物流港其他相关方建立联动机制;5)识别隐患、潜在事件或风险,建立防范措施和预案;6)针对已有事件开展调查、分析,吸取经验和教训,以及所需预防和响应措施;7)提供应急响应良好案例,及其促进顾客满意和信任的结果。</p>

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.8 服务安全管理	<p>组织建立并实施5.2.8要求的物流港服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设置安全生产机构，配置安全生产管理人员；3) 设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；4) 制定了作业人员劳动保护的相关制度。</p>	<p>组织建立并实施5.2.8要求的物流港服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设置安全生产机构，投入了安全生产条件所必须的基本资金；3) 配置安全生产管理人员，并为专职人员；4) 实行安全生产责任制，设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责，各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 制定了作业人员劳动保护的相关制度。</p>	<p>组织建立并实施5.2.8要求的物流港服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设置安全生产机构，投入了安全生产条件所必须的基本资金；3) 配置专职的安全生产管理人员，各项配套保障落实到位；4) 实行安全生产责任制，设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责，各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 利用信息化手段开展服务安全监督管理工作；6) 制定了作业人员劳动保护的相关制度，并在作业人员日常操作过程中实施落实到位。</p>	<p>组织建立并实施5.2.8要求的物流港服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设置安全生产机构，投入了安全生产条件所必须的基本资金；3) 配置专职的安全生产管理人员，并根据需要在部分安全重点岗位配置兼职安全员，各项配套保障落实到位；4) 实行安全生产责任制，设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责，各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 利用信息化手段开展服务安全监督管理工作，建立了覆盖整个运营区域的监控网络和监控中心，对港内运营状况能进行实时监控；6) 制定了作业人员劳动保护的相关制度，并在作业人员日常操作过程中实施落实到位；7) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。</p>	<p>组织建立并实施5.2.8要求的物流港服务安全和应急管理制度，包括：1) 遵守适用的法律法规；2) 设置安全生产机构，保证安全生产条件的基本资金以外还投入了大量用于安全保障的配套资金；3) 配置专职的安全生产管理人员，并根据需要在部分安全重点岗位配置兼职安全员，各项配套保障落实到位；4) 实行安全生产责任制，设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责，各项安全管理规定有效实施，考核期内无重大安全事故发生；5) 利用信息化手段（如物联网技术）开展服务安全监督管理工作，建立了覆盖整个运营区域的监控网络和监控中心，对港内运营状况能进行实时监控，重点安全区域和操作环节能做到实时互联监控；6) 制定了作业人员劳动保护的相关制度，并在作业人员日常操作过程中实施落实到位；7) 定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。8) 针对典型安全事件进行分析，并形成典型案例，纳入相关培训，提高员工的安全意识和处理技能。</p>

表 B.1 （续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.9 顾客投诉和服务补救管理 (5.2.9.1顾客投诉管理)	组织建立并实施了5.2.9.1要求的顾客投诉处理机制，包括：1)建立了物流港服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，但监督投诉渠道存在不畅通的情况；2)设置了物流港服务投诉管理的目标和相应职责；3)顾客投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分顾客投诉档案不完整。	组织建立并实施了5.2.9.1要求的顾客投诉处理机制，包括：1)建立了物流港服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，监督投诉渠道畅通；2)设置了物流港服务投诉管理的目标和相应职责；3)顾客投诉能得到有效处理，但少数顾客投诉处理时限较长，部分乘客投诉记录档案不完整；4)建立了投诉回访制度，但回访情况的记录不完整。	组织建立并实施了5.2.9.1要求的顾客投诉处理机制，包括：1)建立了物流港服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，监督投诉渠道畅通；2)设置了物流港服务投诉管理的目标和相应职责；3)顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，并向顾客提供投诉处理的进度查询，但未对投诉情况进行相应的分析；4)考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标；5)建立了投诉回访制度，但回访情况的记录不完整。	组织建立并实施了5.2.9.1要求的顾客投诉处理机制，包括：1)建立了物流港服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了物流港服务投诉管理的目标和相应职责；3)顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，向顾客提供投诉处理的进度查询，但未对投诉情况进行相应的分析；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)建立了投诉回访制度，回访情况的记录完整。	组织建立并实施了5.2.9.1要求的顾客投诉处理机制，包括：1)建立了物流港服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）机构，大量利用微博、微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；2)设置了物流港服务投诉管理的目标和相应职责；3)顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给乘客，对投诉及其处理过程进行记录并归档，向顾客提供投诉处理的进度查询，并对顾客投诉及其处理情况进行了相应的分析，用以对服务加以改进；4)考核期内的乘客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)建立了投诉回访制度，回访情况的记录完整。

表 B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.9 顾客投诉和服务补救管理 (5.2.9.2 服务补救)	组织建立并实施了5.2.9.2要求的物流港服务补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)对物流港服务过程中的服务失败,开展了相应的服务补救行动,但无系统的分析识别及处理方案,补救行动仅针对单个服务失败开展,且无服务补救行动的效果的相关评估。	组织建立并实施了5.2.9.2要求的物流港服务补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)对物流港服务过程中的服务失败,开展了相应的服务补救行动,并对部分常见的服务失败进行了归类和分析,并制定了相应的处理方案,但无服务补救行动的效果的相关评估。	组织建立并实施了5.2.9.2要求的物流港服务补救措施管理程序,包括:1)明确服务补救的职责;2)对物流港服务过程中的服务失败,开展了相应的服务补救行动,并对部分常见的服务失败进行了归类和分析,并制定了相应的处理方案,包括道歉和承诺方案等;3)对服务补救行动的效果进行了一定的评估,对一般服务失败能达到较好的补救效果。	组织建立并实施了5.2.9.2要求的物流港服务补救措施管理程序,包括:1)明确了服务补救的方针、目标和相应的职责;2)对物流港服务过程中的服务失败,开展了相应的服务补救行动,对部分常见的服务失败进行了归类和分析,并制定了相应的处理方案,包括道歉和承诺方案等;3)服务补救对一般服务失败能达到较好的补救效果,对每次服务补救行动的效果进行评估和分析。	组织建立并实施了5.2.9.2要求的物流港服务补救措施管理程序,包括:1)明确了服务补救的方针、目标和相应的职责;2)对物流港服务过程中的服务失败,开展了相应的服务补救行动,对部分常见的服务失败进行了归类和分析,并制定了相应的处理方案,包括道歉和承诺方案等;3)对每次服务补救行动的效果进行评估和分析,服务补救对一般服务失败能达到较好的补救效果;4)针对服务补救的效果评估进行分析,甄别各种服务失败情况下,乘客对服务补救的期望,并就服务失败发生的原因及服务补救方式等内容,对现有的服务补救方针、目标及管理制度,以及其他管理过程开展相应的改进活动。

B.3 表B.2给出了物流港管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施物流港管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表B.1对5.2.1~5.2.9的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当物流港管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.9所规定的要求中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.5、5.2.6、5.2.8所规定的要求中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20分（含）~40分，一级，单项条款应得分应不低于“1”分；
 - 2) 40分（含）~60分，二级，单项条款应得分应不低于“2”分；
 - 3) 60分（含）~80分，三级，单项条款应得分应不低于“3”分；
 - 4) 80分（含）~90分，四级，单项条款应得分应不低于“3”分；
 - 5) 90分（含）~100分，五级，单项条款应得分应不低于“3”分。

表 B.2 物流港管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求 条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3	10	2	4	6	8	10
5.2.4	10	2	4	6	8	10
5.2.5	10	2	4	6	8	10
5.2.6	20	4	8	12	16	20
5.2.7	10	2	4	6	8	10
5.2.8	15	3	6	9	12	15
5.2.9	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100