



# 中华人民共和国国家标准

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

2013-12-31 发布

2014-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
物流园区服务规范及评估指标  
GB/T 30334 - 2013

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字  
2014年4月第一版 2014年4月第一次印刷

\*

书号: 155066·1 48673 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位：上海市标准化研究院、中国物流与采购联合会、上海商业发展研究院。

本标准主要起草人：晏绍庆、马娜、李红梅、路欢欢、康俊生、辛允、周志成、黄萍、刘斌、李燕、齐为。

## 引 言

当前,我国物流园区的发展正处于初级阶段,物流园区的规划、建设和运作尚未形成理想的成熟模式,物流园区的服务水平不高、社会功能发挥不充分等问题较为突出。物流园区的规范运营需要政府部门的引导、行业组织的自律和物流园区自身的科学管理,标准作为一种技术手段,在物流园区规范运营和服务水平提升方面能发挥其独特的基础作用。

本标准制定的目的在于为政府部门、行业组织和园区自身提供一种科学导向、规范运营和提升服务的可测量工具,通过本标准的实施来推进我国物流园区的规划、建设和运作的规范化进程,促进物流园区发挥“集中基础设施、集聚物流资源、集约物流业务”的社会功能。政府部门、行业组织可以直接引用本标准开展物流园区的评估工作,也可以依据本标准制定更加细化的评估细则来开展评估工作。物流园区评估的重点在于明确政府部门和行业组织所要鼓励的物流园区的营运模式,并给行业提供可供学习的标杆物流园区。

# 物流园区服务规范及评估指标

## 1 范围

本标准规定了物流园区的基本要求、服务保障要求和服务提供要求,给出了物流园区的评估指标。本标准适用于对物流园区的服务管理。

## 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—2006 物流术语

GB/T 21334 物流园区分类与基本要求

JT/T 402 汽车货运站(场)级别划分和建设要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 物流园区 **logistics park**

为了实现物流设施集约化和物流运作共同化,或者出于城市物流设施空间布局合理化的目的而在城市周边等区域,集中建设的物流设施群与众多物流业者在地域上的物理集结地。

[GB/T 18354—2006,定义 2.15]。

### 3.2

#### 物流公共信息平台 **logistics information platforms**

基于计算机通信网络技术,提供物流信息、技术、设备等资源共享服务的信息平台。

[GB/T 18354—2006,定义 5.37]。

### 3.3

#### 物流运营面积 **logistics operation area**

物流园区内除了生活配套和商务配套用地外的物流设施和物流作业用地的面积,包括码头、铁路装卸线、道路、仓库、堆场、雨棚、流通加工场所、货车停车场、装卸搬运场地、信息服务用地等。

## 4 基本要求

4.1 规划建设应符合 GB/T 21334 的要求,符合集约和节约使用土地的原则,满足物流运营和管理的需要。

4.2 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,并具备良好的交通条件,宜具备多式联运的条件。

4.3 应倡导绿色物流理念,符合节能、环保等相关要求。

## 5 服务保障

### 5.1 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。

### 5.2 管理要求

5.2.1 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。

5.2.2 运营管理机构应根据工作内容建立相应的管理制度,包括园区运营管理制度、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,确保每项工作都有章可循。

5.2.3 运营管理机构应公开园区管理组织架构和部门职责,建立办事指南、服务规范、投诉处理及内部作业手册等文本,明确各服务环节的岗位职责并确保服务公开。

5.2.4 运营管理机构应保存园区运行管理的记录和档案,包括工作人员培训、投诉处理、服务测评等记录,保持档案资料完整、准确和可供追溯。

5.2.5 运营管理机构应负责向入驻企业宣贯相关法律法规及政策,并引导入驻企业规范管理、诚信经营。

5.2.6 运营管理机构应负责统计园区入驻企业的经营状况数据和物流业务数据。

5.2.7 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。

### 5.3 服务人员

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 服务人员应具备良好的职业素养,70%以上的中高层管理人员应具备大专以上学历或者经过物流专业培训。

### 5.4 设施设备

5.4.1 基础设施建设应符合 GB/T 21334 对物流园区建设的基本要求。

5.4.2 应根据规划要求和入驻企业需求建设特殊物品仓库,并配备相应的设备以满足入驻企业的租赁服务需求。

5.4.3 运营管理机构应保障园区内基础设施和公共设备的正常运行。

## 6 服务提供

### 6.1 综合服务

6.1.1 应为入驻企业提供仓库、堆场等基础设施租赁服务;可提供场地供入驻企业自建物流设施。

6.1.2 宜设置工商、税务、海关、检验检疫等政府部门的办事窗口,满足入驻企业在园区内完成工商注册、税务申报、缴税退税、报关报检等业务需求。

6.1.3 应提供满足入驻企业需求的商务服务。

6.1.4 应为入驻企业提供安保、保洁等物业服务。

## 6.2 信息服务

6.2.1 应建设物流公共信息平台或接入社会物流公共信息平台。信息平台应具备公共信息服务、行政管理等功能,及时提供园区的管理信息和入驻企业的服务信息。

6.2.2 公共信息平台应具备与政府主管部门信息平台互连互通的条件。

6.2.3 公共信息平台可提供应用托管服务,包括仓储管理、运输管理、配送管理、订单管理、供应商管理、货代管理、客户管理、财务分析、统计结算等。

6.2.4 运营管理机构应保障物流公共信息平台安全运行,保障信息服务安全,并对平台数据进行定期备份。

## 7 评估指标

物流园区评估指标见表 1。

表 1 物流园区评估指标

评估指标	指标取值	指标说明
占地面积 km <sup>2</sup>	≥0.5	指经过政府审批、已投入物流园区开发的用地面积,不包括物流园区规划用地面积
物流运营面积比例	≥50%	指物流运营面积占物流园区占地面积的比例,物流运营面积包括码头、铁路装卸线、道路、仓库、堆场、雨棚、流通加工场所、货车停车场、装卸搬运场地、信息服务用地等,不包括生活配套和商务配套用地
交通连接方式	具备两种以上(含两种)运输方式或毗邻两条以上(含两条)高速公路、国道	1) 物流园区内有铁路装卸线或物流园区与铁路货运场站的距离在 5 km 以内,认定物流园区具备铁路运输条件。 2) 物流园区内有码头或物流园区与码头的距离在 5 km 以内,认定物流园区具备水路运输条件。 3) 物流园区与机场距离在 5 km 以内,认定物流园区具备航空运输条件。 4) 物流园区出入口与高速公路出入口的距离在 5 km 以内,认定物流园区具备毗邻高速公路的条件
货物吞吐量 万吨/年	≥200	按照 JT/T 402 给出的方法计算

表 1 (续)

	评估指标	指标取值	指标说明
服务要求	管理制度覆盖率	100%	管理制度包括园区运营管理制度、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
	商务服务	至少包括 8 项	商务服务项目包括金融、保险、餐饮、住宿、设施设备租赁、培训、中介、产品及设备检测、汽修汽配、加油加气、咨询等
	信息服务	至少包括 2 项	信息服务项目指的是物流公共信息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
	信息平台每日发布有效信息数量(条)	$\geq 200$	有效信息指的是物流园区信息平台发布的关于政务服务、商务服务及交易等方面的信息
	投诉响应时间	48 h 以内	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	100%	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。 3) 社会客户对入驻企业的投诉
	入驻企业满意率	$\geq 90\%$	1) 入驻企业满意率是对园区管理机构服务满意的入驻企业数量与园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



GB/T 30334-2013

版权专有 侵权必究

\*

书号:155066·1-48673

定价: 14.00 元