

ICS 03.120.01
CCS A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 24359—2021

代替 GB/T 24359—2009

第三方物流服务质量及测评

Quality requirements and evaluation of third party logistics service

2021-11-26 发布

2022-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务要求	2
6 风险与应急管理	3
7 投诉处理	3
8 主要服务质量指标	4
9 服务质量测评	4
10 持续改进	4
附录 A (规范性) 第三方物流主要服务质量指标及计算方法	5

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 24359—2009《第三方物流服务质量要求》，与 GB/T 24359—2009 相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了标准名称；
- 更改了第 1 章“范围”(见第 1 章,2009 年版的第 1 章)；
- 增加了第 3 章“术语和定义”的“服务质量”和“逆向物流”(见 3.3 和 3.5)；
- 删除了第 3 章“术语和定义”的“第三方物流服务质量”和“物流网络”(见 2009 年版的 3.3 和 3.5)；
- 更改了第 4 章“基本要求”的内容(见第 4 章,2009 年版的第 4 章)；
- 更改了第 5 章、第 6 章和第 7 章的标准框架,合并为现第 5 章“服务要求”(见第 5 章,2009 年版的第 5 章、第 6 章和第 7 章)；
- 更改了“信息服务”的内容(见 5.2,2009 年版的第 6 章)；
- 更改了“仓储”的内容(见 5.3.1,2009 年版的 7.1)；
- 增加了“作业服务”的“逆向物流”(见 5.3.5)；
- 更改了“其他服务”的内容(见 5.3.6,2009 年版的 7.5)；
- 更改了“风险与应急管理”的内容(见第 6 章,2009 年版的第 8 章)；
- 更改了“主要服务质量指标”的内容(见第 8 章,2009 年版的第 10 章)；
- 增加了第 9 章“服务质量测评”(见第 9 章)；
- 增加了第 10 章“持续改进”(见第 10 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、厦门通程物流有限公司、上海市物流协会、宝供物流企业集团有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、普洛斯投资(上海)有限公司、上海渊瑞供应链管理有限公司、上海商学院、上海第二工业大学。

本文件主要起草人：杨洁明、晏绍庆、王晓燕、马娜、宋敏、路欢欢、顾小昱、陈智勇、陈震、李敏、张剑锋、张贫、郝皓、刘斌、于洋、庄智一、李天民、江平、张召翠。

本文件及所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009 年首次发布为 GB/T 24359—2009；
- 本次为第一次修订。

第三方物流服务质量及测评

1 范围

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管理与评价。

2 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 21071 仓储服务质量要求
- GB/T 30333 物流服务合同准则
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

GB/T 18354 和 GB/T 36733 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

第三方物流 third party logistics TPL, 3PL

独立于供需双方,为客户提供专项或全面的物流系统设计或系统运营的物流服务模式。

[来源:GB/T 18354—2006,2.9]

3.2

物流服务 logistics service

为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

[来源:GB/T 18354—2006,2.7]

3.3

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源:GB/T 36733—2018,3.5]

3.4

物流企业 logistics enterprise

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源:GB/T 18354—2006,2.16]