



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28580—2023

代替 GB/T 28580—2012

## 口岸物流服务质量规范

Quality specifications for port logistics service

2023-09-07 发布

2023-09-07 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 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 28580—2012《口岸物流服务质量规范》，与 GB/T 28580—2012 相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了术语和定义“口岸”(见 3.1),更改了术语“口岸物流”“口岸物流服务”的定义(见 3.2、3.3,2012 年版的 3.1、3.2),删除了“通关”“保税货物”和“保税仓库”的定义(见 2012 年版的 3.3、3.5 和 3.6);
- 更改“基本要求”为“总体要求”,删除了社会责任、服务内容,增加了设施设备、信息系统、风险防控和从业人员要求(见第 4 章,2012 年版的第 4 章);
- 更改了“方案设计服务”的要求,对方案设计服务进行了细化,增加了网络规划、多式联运、供应链管理等内容(见 5.1,2012 年版的第 5 章);
- 更改了“信息服务”的要求,增加了无纸化、可视化、信息跟踪、单一窗口等要求(见 5.2,2012 年版的第 6 章);
- 更改了“货物接收”的要求,删除了货物防护要求,增加了确认的要求(见 5.3.1,2012 年版的 7.1);
- 更改了“通关”的服务要求,“报关、报检”合并为“报关”,删除了提示服务和报关人员要求,增加了线上线下申报服务方式(见 5.3.2,2012 年版的 7.2);
- 增加了“理货”要求(见 5.3.3);
- 更改了“装卸”的要求,增加了“搬运”要求,删除了具体货物装卸要求,增加了航空和铁路货物装卸要求(见 5.3.4,2012 版的 7.3);
- 更改了“运输”的要求,删除了计量计程等要求,增加了多式联运、运输跟踪要求(见 5.3.5,2012 年版的 7.4);
- 更改了“仓储”要求,删除了仓储人员要求,增加了仓储服务、加工、堆场货物储存、应急预案、自动化、监控等要求(见 5.3.6,2012 年版的 7.5);
- 增加了“中转”要求(见 5.3.7);
- 增加了“配送”要求(见 5.3.8);
- 更改了“货物交付”要求,增加了信息确认的要求(见 5.3.9,2012 年版的 7.6);
- 更改“客户服务”为“商务服务”,删除了接待场所要求(见 5.4,2012 年版的第 8 章);
- 增加了“增值服务”要求(见 5.5);
- 更改了“服务质量评价”的内容,见(第 6 章,2012 年版的第 9 章),增加了服务质量指标判定方法,增加了“提货及时率”和“信息传递准时率”服务质量指标(见 6.2.4、6.2.6);
- 增加了“持续改进”的要求(见第 7 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、鞍山钢铁集团有限公司、北京中物快航企业管理有限公司、营口港务集团有限公司、青岛万嘉集运物流有限公司、厦门港务物流有限公司、锦州港股份有限公司、湖北物资流通技术研究所、扬州恒基达鑫国际化工仓储有限公司、张家港保税区长江国际港务有限公司、西南交通大学、上海商学院。

**GB/T 28580—2023**

本文件主要起草人：路欢欢、晏绍庆、张岩、宋敏、侯海云、于洋、李胜、陈立庆、姜智文、王晖、王林辉、尹力哲、艾振、王锋、肖骏、吴威、包伟荣、刘斌、庄智一、江平、张旭东。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——2012年首次发布为 GB/T 28580—2012；

——本次为第一次修订。

# 口岸物流服务质量规范

## 1 范围

本文件规定了口岸物流服务的总体要求、服务内容及要求、服务质量评价和持续改进。

本文件适用于企业提供一般货物的口岸物流服务。

注：本文件所指的一般货物不包括危险货物、鲜活易腐货物。

## 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 11602 集装箱港口装卸作业安全规程

GB/T 18354 物流术语

GB/T 21071—2021 仓储服务质量要求

GB/T 30333 物流服务合同准则

JT 330 港口件杂货装卸作业安全技术要求

JT/T 706 港口货物堆垛要求

JT/T 1317 理货行业服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 18354 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 口岸 port

经政府批准设置的供人员、货物和交通工具直接出入国（关、边）境的港口、机场、车站、跨境通道等。

[来源：GB/T 18354—2021, 8.34]

### 3.2

#### 口岸物流 port logistics

以服务进出口贸易为目标，在口岸组织开展的集疏运、通关、装卸、搬运、仓储、流通加工、运输、配送等货物实体流动的过程。

### 3.3

#### 口岸物流服务 port logistics service

为满足客户口岸物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

### 3.4

#### 报关 customs declaration

进出境运输工具的负责人、进出境货物的所有人、进出口货物的收发货人或其代理人向海关办理运输工具、货物、物品进出境手续的全过程。

[来源：GB/T 18354—2021, 8.11]