全国电子商务物流服务企业等级评定

管理办法

为深入贯彻《电子商务物流服务规范》（SB/T11132-2015）行业标准，推动我国电子商务物流企业创新管理与服务模式，全面提升服务水平，受中华人民共和国商务部（以下简称“商务部”）委托，中国电子商务物流企业联盟和中国标准化研究院共同组织开展全国电子商务物流企业等级评定工作，对电子商务物流企业的设施设备、信息化、内部管理和服务水平等方面进行综合评定。

一、总则

**第一条** 全国电子商务物流企业等级评定工作依据商务部颁布的《电子商务物流服务规范》（SB/T11132-2015）国内贸易行业标准进行。凡在中华人民共和国境内注册的具备独立法人资格的电子商务物流企业，均可在自愿的基础上申请参与等级评定。

**第二条** 根据《电子商务物流服务规范》（SB/T11132-2015）国内贸易行业标准，将电子商务物流服务企业分为仓储型电子商务物流服务企业、运输配送型电子商务物流服务企业和综合型电子商务物流服务企业。各企业应按上述分类申请评定。

**第三条** 电子商务物流企业共分为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 五个等级，AAAAA级为最高级，依次降低。

二、评定机构设置及职责

**第四条** 商务部与中国电子商务物流企业联盟、中国标准化研究院共同设立“全国电子商务物流企业等级评定工作领导小组”（以下简称“等级评定领导小组”），统一负责全国电子商务物流企业等级评定的组织领导工作。

等级评定领导小组的工作职责是：

（一）审定《全国电子商务物流企业等级管理办法》及有关文件；

（二）核准电子商务物流企业等级；

（三）协调评定工作过程中的重大问题；

（四）审议批准全国电子商务物流企业等级评定工作办公室的工作计划和工作总结。

**第五条** 等级评定领导小组下设“全国电子商务物流企业等级评定办公室”（简称“等级评定办公室”），负责评定工作的具体实施和管理。

等级评定办公室负责组建专家组，由政府、行业组织、研究机构、高校、企业等各领域专业人士组成，负责标准宣贯、推介、答疑、文件审核、现场评定、综合评分、出具评审报告等工作。

**第六条** 等级评定办公室负责专家的聘用、考核和管理。对符合条件的专家经培训和考核合格后，发放聘用证书，每届任期二年，可连任。

**第七条** 评审专家的评审等费用管理办法由等级评定领导小组另行制定，从收取的评审费中支付。

三、等级划分的条件

**第八条** 仓储型、运输配送型以及综合型电子商务物流企业等级划分指标见附件1、附件2和附件3。

四、企业申报程序

**第九条** 参与电子商务物流企业等级评定的企业，按照“自检—申报—文件审核—现场评审—综合评定—公示—公告”的程序进行。获得等级的企业申报晋级，同样适用于此程序。

**第十条** 电子商务物流企业申请等级评定，应向等级评定办公室提交以下材料：

（一）电子商务物流企业等级评定申请表（见附件4）；

（二）工商营业执照复印件（快递企业需提供快递业务经营许可证复印件）；

（三）电子商务物流企业等级评定自评报告；

（四）等级评定办公室规定的其它材料。

等级评定办公室对企业申报材料进行审核。申报材料不符合要求的，通知企业补充完善。

**第十一条** 集团公司所属的加盟企业或具有独立法人地位的子公司，也可独立申报参与评定。

**第十二条** 电子商务物流企业等级评定工作，按照工作成本收取必要的申报、评定和公告等相关费用。评审组差旅费、食宿费等相关费用由参评企业另行承担。

五、评定程序

**第十三条** 电子商务物流企业等级评定按照以下程序进行：

（一）受理申请

等级评定办公室受理参评企业的评定申请后，在五个工作日内进行书面回复。缺少材料的企业应及时补报。对不符合条件的企业，向其说明理由。

（二）组织评审小组

受理申请后，等级评定办公室组织成立评审小组进行评审。

评审小组由组长和评审专家组成，评审小组人数控制在3 人左右为宜。评审专家不得与申请企业有组织上、经济上的关系。

（三）审核准备

等级评定办公室受理申请后，参评企业须提供《文件审核相关资料》，并对所提供的文件材料出具加盖公章的真实性承诺书。

等级评定办公室提前将评审小组成员通知申请方，确认其对人员组成是否有异议。

（四）文件审核

评审小组根据企业申报材料进行文件审核，对文件审核合格的企业，制定现场评审计划。

（五）现场评审

评审小组与参评企业确定现场评审日期。现场评审采取听取介绍、现场检查、抽样核实等多种方式。

（六）评审

评审小组依据文件审核、现场评审情况，结合评分细则进行综合打分，并出具书面评审报告报等级评定办公室。

（七）综合评定

等级评定办公室根据评审组提供的评审报告、评审材料和现场评审结果，对参评企业的等级资格进行综合评定。

达到AAAAA 级别的企业，由等级评定办公室安排专家组进行现场答辩，根据答辩结果核定其级别。

（八）公示

等级评定办公室对符合相应等级条件的参评企业进行公示，公示期限为7-10 个工作日。

（九）公告、授牌

1.对通过公示的参评企业，领导小组给予评定等级的批复，并授予相应的评定等级证明。

2.等级评定办公室对获得等级的企业进行公告，并核发证书、授牌。

六、复评和晋级

**第十四条** 等级评定办公室对企业评定等级实行复评制度，对等级予以确认。

**第十五条** 复评

1.获得AAA 级（含）以下的企业每两年接受一次复评。

2.获得AAAA 级（含）以上的企业，每年接受一次复评。

3.复评时间从获得授牌和证书之日算起。复评时提交复评表。等级评定办公室根据需要对复评企业进行抽检。

4.逾期未参加复评的，将视为自动放弃等级资格，等级评定办公室公告取消其等级资格。

5.经过复评，对达不到等级要求的企业，由等级评定办公室发出未达标准、降低等级或取消等级通知，对降低等级和取消等级的企业在媒体上公告。

6.被降低或取消等级的企业，一年以后才能够重新申请相应级别的等级评定。未达标准的企业，须在规定期限内进行整改，经整改仍达不到标准者按降低等级或取消等级规定处理。

**第十六条** 企业可在获得企业等级资格满一年后申请晋级。晋级申报程序参照本办法第十条规定执行。

七、监督管理

**第十七条** 评审专家行为准则：

（一）严格遵守评定标准与评定程序；

（二）严禁泄露参评企业的任何信息和商业秘密；

（三）不得以任何方式接受参评企业给予的回扣、礼品或其它好处；

（四）不得向参评企业提出评定工作以外的任何要求；

（五）不得与参评企业串通，骗取评定等级；

（六）评审专家实行回避制度。评审专家在参与企业等级评定时，如与被评审企业有组织、经济或其它关联时，须主动声明回避。

评审员和专家如有严重违反上述规定者，将提交有关部门记入“公民个人诚信档案”。

**第十八条**  等级评定办公室对派出的评审小组进行监督。评

审小组或评审员在评审期间发生违反本办法第十七条规定或其他不适宜继续担任评审工作行为的，立即解散评审小组或撤销评审专家资格。

被撤销评审专家资格的，终身不得再从事电子商务物流企业等级评定工作。

**第十九条** 等级评定办公室建立社会投诉机制，对已获得评定等级企业的综合情况实行社会监督。等级评定办公室统一负责处理电子商务物流服务质量评定投诉。凡出现不符合评价标准的行为或发生重大事故造成恶劣影响的企业，等级评定办公室将降低或取消其等级，并向社会公告。

**第二十条** 等级评定办公室对违规企业视情况采取以下处理办法：

（一）已取得等级资格的企业如发生生产安全、质量安全、人身安全、服务质量等重大事故，或在评审期间提供虚假材料、采用其它手段骗取分级评定等级，根据情节轻重给予限期整改、降低或取消等级的处理，并在相应范围内公布处理结果；

（二）对于需要限期整改的错误，等级评定办公室将向企业发出书面的《限期整改通知书》，企业接到通知书后，应立即进行整改，并在规定期限内将整改结果报告等级评定办公室。未按期整改的，视为放弃，将给予降低或取消等级等处理；

（三）被降低或取消等级资格的企业，应立即将原等级标志和证书交还等级评定办公室；

（四）因违规被降低或取消等级的企业，自降低或取消等级之日起二年内，不予恢复或重新评定等级。

附件1：

仓储型电子商务物流企业等级划分依据

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评估指标 | 级 别 | 数据来源 |
| AAAAA级 | AAAA级 | AAA级 | AA级 | A级 |
| 基本情况 | 1.年仓储营业收入/元 | 6亿以上 | 1.2亿以上 | 2500万以上 | 500万以上 | 200万以上 | 企业报表 |
| 2.营业时间 | 3年以上 | 2年以上 | 1年以上 | 企业营业执照 |
| 设备设施 | 3.自有仓储面积/㎡ | 20万以上 | 8万以上 | 2万以上 | 1万以上 | 4000以上 | 企业报表 |
| 4.符合要求的仓储场所占比 | 100%以上 | 95%以上 | 80%以上 | 70%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 5.自有/租用货运车辆/辆 | 500以上 | 200以上 | 100以上 | 50以上 | 30以上 | 企业报表 |
| 6.标准化托盘使用率 | 90%以上 | 80%以上 | 50%以上 | 40%以上 | 20%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 信息化水平与信息安全 | 7.信息系统建立 | 经营业务全部网络化管理 | 企业申报+专家抽查 |
| 8.智能化操作 | 实现实时盘点 | 使用智能终端等工具辅助操作 | 企业申报+专家抽查 |
| 9.信息系统成熟度 | 实现对供应链物流服务的优化 | 实现全程信息可视化和系统协同 | 实现与外部系统数据交互的电子化 | 实现企业内部系统协同化管理 | 各作业单元系统化管理 | 企业申报+专家评价 |
| 10.电子单证管理· | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 11.信息管理 | 合同和单据信息没有外泄，有统一销毁的管理制度和周期 | 企业申报+专家抽查 |
| 12.客户查询· | 能实现实时查询，信息滞后不超过3小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过6小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过8小时 | 建立自动查询和人工查询系统 | 建立人工查询系统 | 企业申报+专家评价 |  |
| 13.消费者数据保存1年以上的比例 | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 企业申报+专家抽查 |
| 14.信息系统等级保护 | 二级及以上 | 一级及以上 | 无 | 查验等保证书 |
| 内部管理 | 15.管理制度 | 有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | 企业申报+专家评价 |
| 16.质量管理· | 通过ISO9001-2015质量管理体系认证 | 查验证书 |
| 17.风险管理 | 制定应急预案，并进行演练 | 专家评价 |
| 服务质量 | 18.顾客投诉率 (或顾客满意度) | ≤0.05%(≥98%) | ≤0.1%(≥95%) | ≤0.5%(≥90%) | 第三方评价 |
| 19. 收货及时率 | ≥98% | ≥95% | ≥90% | 企业申报+专家抽查 |
| 20.发货及时率 | ≥99% | ≥98% | ≥95% | 企业申报+专家抽查 |
| 21.库存准确率 | ≥99.9% | ≥99.5% | ≥99% | 企业申报+专家抽查 |
| 22.库存损耗率 | ≤0.05% | ≤0.1% | ≤0.2% | 企业申报+专家抽查 |

附件2：

运输配送型电子商务物流服务质量等级划分依据

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评估指标 | 级 别 | 数据来源 |
| AAAAA级 | AAAA级 | AAA级 | AA级 | A级 |  |
| 基本情况 | 1.年营业额/元 | 100亿以上 | 50亿以上 | 10亿以上 | 3亿以上 | 5000万以上 | 企业报表 |
| 2.营业时间 | 3年以上 | 2年以上 | 1年以上 | 企业营业执照 |
| 设备设施 | 3.配送网点数量 | 100个以上 | 50个以上 | 30个以上 | 20个以上 | 10个以上 | 企业报表 |
| 4.符合要求的配送场所占比 | 100%以上 | 95%以上 | 80%以上 | 70%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 5.符合标准的配送车辆/辆 | 1000以上 | 500以上 | 300以上 | 200以上 | 50以上 | 企业报表 |
| 6.标准化托盘使用率 | 90%以上 | 80%以上 | 50%以上 | 40%以上 | 20%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 信息化水平与信息安全 | 7.信息系统建立 | 经营业务全部网络化管理 | 经营业务部分网络化管理 |  |
| 8.信息系统成熟度 | 实现对供应链物流服务的优化 | 实现全程信息可视化和系统协同 | 实现与外部系统数据交互的电子化 | 实现企业内部系统协同化管理 | 各作业单元系统化管理 | 企业申报+专家评价 |
| 9.电子单证管理 | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 10.信息管理 | 合同和单据信息没有外泄，有统一销毁的管理制度和周期 | 企业申报+专家抽查 |
| 11.客户查询· | 能实现实时查询，信息滞后不超过3小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过6小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过8小时 | 建立自动查询和人工查询系统 | 建立人工查询系统 | 企业申报+专家抽查 |
| 12.消费者数据保存1年以上的比例 | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 企业申报+专家抽查 |
| 内部管理 | 13.管理制度 | 有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | 企业申报+专家抽查 |
| 14.质量管理· | 通过ISO9001-2015质量管理体系认证 |  | 查验证书 |
| 15.风险管理 | 制定应急预案，并进行演练 | 企业申报+专家抽查 |
| 服务质量 | 16.配送时间 | 工作日8：00至16：00时段内到达配送网点的货物，完成指定地点的配送时限不超过3小时 | 企业申报+专家抽查 |
| 17.配送次数 | 至少提供2次免费配送 | 企业申报+专家抽查 |
| 18.节假日配送 | 全年无休，节假日正常配送 | 企业申报+专家抽查 |
| 19.顾客投诉率 (或顾客满意度) | ≤0.1%(≥98%) | ≤0.2%(≥95%) | ≤0.3%(≥90%) | 企业申报+专家抽查 |
| 20. 妥投率 | ≥98% | ≥95% | ≥90% | 企业申报+专家抽查 |
| 21. 配送及时率 | ≥95% | ≥90% | ≥85% | 企业申报+专家抽查 |
| 22. 遗失率 | ≤0.01% | ≤0.02% | ≤0.03% | 企业申报+专家抽查 |
| 23. 破损率 | ≤0.02% | ≤0.05% | ≤0.1% | 企业申报+专家抽查 |

附件3：

综合型电子商务物流服务质量等级划分依据

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评估指标 | 级 别 | 数据来源 |
| AAAAA级 | AAAA级 | AAA级 | AA级 | A级 |
| 基本情况 | 1.年营业额/元 | 150亿以上 | 100亿以上 | 50亿以上 | 10亿以上 | 5亿以上 | 企业报表 |
| 2.营业时间 | 3年以上 | 2年以上 | 1年以上 | 企业营业执照 |
| 3.网点覆盖 | 网点在省会、直辖市以及省辖市的覆盖范围达到100%  | 网点在省会、直辖市的覆盖范围达到90%以上；网点在省辖市的覆盖率在80%以上 | 网点在省会、直辖市的覆盖范围达到70%以上；网点在省辖市的覆盖率在85%以上 | 网点在省会、直辖市的覆盖范围达到50%以上；网点在省辖市的覆盖率在80%以上 | 网点在省会、直辖市的覆盖范围达到40%以上；网点在省辖市的覆盖率在70%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 4.分拣处理场所自动分拣比例 | 40%以上 | 30%以上 | 20%以上 | 10%以上 |  | 企业申报+专家抽查 |
| 5.标准化托盘使用率 | 50%以上 | 40%以上 | 30%以上 | 20%以上 | 10%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 信息化水平与信息安全 | 6.信息系统建立 | 经营业务全部网络化管理 | 经营业务部分网络化管理 | 企业申报+专家抽查 |
| 7.信息系统成熟度 | 实现对供应链物流服务的优化 | 实现全程信息可视化和系统协同 | 实现与外部系统数据交互的电子化 | 实现企业内部系统协同化管理 | 各作业单元系统化管理 | 企业申报+专家评价 |
| 8.电子单证管理· | 90%以上 | 70%以上 | 50%以上 | 企业申报+专家抽查 |
| 9.信息管理 | 合同和单据信息没有外泄，有统一销毁的管理制度和周期 | 企业申报+专家抽查 |
| 10.客户查询· | 能实现实时查询，信息滞后不超过3小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过6小时 | 能实现实时查询，信息滞后不超过8小时 | 建立自动查询和人工查询系统 | 建立人工查询系统 | 企业申报+专家抽查 |  |
| 11.消费者数据保存1年以上的比例 | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 企业申报+专家抽查 |
| 12.信息系统等级保护 | 二级及以上 | 一级及以上 | 无 | 查验等保证书 |
| 内部管理 | 13.管理制度 | 有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度 | 企业申报+专家抽查 |
| 14.质量管理· | 通过ISO9001-2015质量管理体系认证 | 查验证书 |
| 15.风险管理 | 制定应急预案，并进行演练 | 企业申报+专家抽查 |
| 服务质量 | 16.客户服务 | 拥有全国统一客户服务号码，一站式办理咨询、揽收、查询和投诉处理 | 拥有区域或城市统一客户服务号码，一站式办理咨询、揽收、查询和投诉处理 | 企业申报+专家抽查 |
| 17.服务时间 | 工作日8：00至16：00时段内到达配送网点的货物，完成指定地点的配送时限不超过3小时 | 企业申报+专家抽查 |
| 18.配送次数 | 至少提供2次免费配送 | 企业申报+专家抽查 |
| 19.节假日配送 | 全年无休，节假日营业网点、运输网络和信息网络维持基本运行 | 企业申报+专家抽查 |
| 20.顾客投诉率 (或顾客满意度) | ≤0.05%(≥98%) | ≤0.1%(≥95%) | ≤0.5%(≥90%) | 企业申报+专家抽查 |
| 21. 收货及时率 | ≥98% | ≥95% | ≥90% | 企业申报+专家抽查 |
| 22.发货及时率 | ≥99% | ≥98% | ≥95% | 企业申报+专家抽查 |
| 23.库存准确率 | ≥99.9% | ≥99.5% | ≥99% | 企业申报+专家抽查 |
| 24.库存损耗率 | ≤0.05% | ≤0.1% | ≤0.2% | 企业申报+专家抽查 |
| 25. 妥投率 | ≥98% | ≥95% | ≥90% | 企业申报+专家抽查 |
| 26. 配送及时率 | ≥95% | ≥90% | ≥85% | 企业申报+专家抽查 |
| 27. 遗失率 | ≤0.01% | ≤0.02% | ≤0.03% | 企业申报+专家抽查 |
| 28. 破损率 | ≤0.02% | ≤0.05% | ≤0.1% | 企业申报+专家抽查 |

附件4：

|  |
| --- |
| **电子商务物流服务质量等级评定申请表** |
| 企业名称 | ﻿ |
| 企业类型 |  |
| 经营地址 | ﻿ |
| 通信地址 | ﻿ | 邮编 | ﻿ |
| 法人代表 | ﻿ | 电话 | ﻿ |
| 联系人 | ﻿ | 传真 | ﻿ |
| 电 话 | ﻿ | 邮箱 | ﻿ |
| 申报类型 | 仓储类□ 运输配送类□ 综合类□ |
| 申 请 等 级 |  | 盖 章 年 月 日 |
| 等级评定办公室意见 盖 章 年 月 日 |

（附：联系电话：研究中心010-59442283;田主任18211039091）