

T/APD

T/XXX XXXX—XXXX

中国水利电力物资流通协会团体标准

电力大件物流企业服务质量评价指标

Evaluation index of service quality for electrical power logistics enterprise

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国水利电力物资流通协会 发 布

目 次

前言 II

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 评价指标体系 2

6 安全要求 2

7 服务要求 3

8 风险与应急管理要求 5

9 电力大件运输项目完成次数 5

10 评价结果与分级 5

附录 A（资料性） 常用评价指标计算示例 6

参考文献 7

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。

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。

本文件由国网物资有限公司提出。

本文件由中国水利电力物资流通协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电力大件物流企业服务质量评价指标

1 范围

本文件规定了电力大件物流企业服务质量相关的基本要求、评价指标体系、安全要求、服务要求、风险与应急管理要求、电力大件运输项目完成次数以及评价结果与分级。

本文件适用于电力大件物流企业的服务质量的管理与评价。

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。

DL/T 1071 电力大件运输规范

T/APD 0003 大件物流行业常用术语规范

T/APD 000X—2024 电力大件物流企业等级

3 术语和定义

DL/T 1071、T/APD 0003界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电力大件 electrical power large equipment

电源和电网建设生产中的大型设备或构件，其外形尺寸或质量符合下列条件中之一：

a) 长度大于 14m或宽度大于3.5m或高度大于3m，且不可解体或变形；

b) 质量在20t以上。

[来源：DL/T 1071—2014, 3.1]

3.2

大件物流 abnormal indivisible loads logistics

通过运输、搬移、装卸、储存、信息处理等作业活动的有机结合，实现对大件由供应地向交付地，实体流动的计划、实施和管理的过程。

3.3

大件物流服务 abnormal logistics service

为满足客户大件物流需求所实施的一系列大件物流作业活动过程及其产生的结果。

3.4

大件物流企业 abnormal indivisible loads logistics enterprise

提供大件物流服务，实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

3.5

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]

4 基本要求

4.1 提供电力大件物流服务的物流企业应满足以下要求：

- a) 具备国家规定的注册资本、专业技术人员、技术装备和安全生产条件，具有 T/APD 000X—2024 中相应的电力大件物流企业等级；
- b) 符合国家法律、行政法规及有关强制性标准的规定；
- c) 具备内部运营管理制度；
- d) 具备必要的一体化方案设计能力及运营资源整合能力；
- e) 履行企业应有的社会责任。

4.2 物流企业提供电力大件物流服务的从业人员应具备向客户提供服务的知识和能力,特殊岗位从业人员应具备相应的资格证书。

4.3 电力大件物流服务过程应满足安全、环保和健康管理标准中与物流生产服务环节有关的要求,应能提高资源利用效率,减少排放。

5 评价指标体系

电力大件物流企业服务质量评价为综合评价，基本要求为必须满足的准入要求，在满足基本要求的基础上，从安全、服务、风险与应急管理、电力大件运输项目完成次数4个一级指标进行评价，其中安全评价涉及安全制度落实、安全运行2个二级指标；服务评价涉及体系认证、服务规范化、合同履约、服务准时准确率、服务信息化、服务满意度、服务监督、投诉处理7个二级指标；风险与应急管理评价涉及风险与应急管理制度制定、风险与应急管理制度落实2个二级指标；电力大件运输项目完成次数作为加分项。每个指标给出相应的分值，见表1，总评价分值为500分，评价过程中可根据实际评价目标等因素进行调整。评价周期的长短应根据企业的具体情况而定，一般建议评价周期为一年。

表1 电力大件物流企业服务质量总评价

项目	安全要求	服务要求	风险与应急管理要求	电力大件运输项目完成次数（加分项）	合计
满分	140	200	100	60	500
实际得分	/	/	/	/	/

6 安全要求

安全要求总评定见表2。满分140分，其中安全制度落实50分、安全运行90分。

表2 安全要求总评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
1.1	安全制度落实		50			
1.1.1	建立健全企业安全管理体系，并严格执行	1) 未获得企业安全管理体系评价证书	25	25		
		2) 有企业安全管理体系,未严格执行或未及时维护		1~10		
1.1.2	树立安全第一，预防为主的思想	1) 企业主要领导未能实行安全岗位责任制	25	15		
		2) 未定期召开安全生产会议,安全工作不落实		1~5		

		3) 未定期进行安全教育		1~5		
1.2	安全运行		90			
1.2.1	保证人身和货物安全	1) 由于运输、装卸等原因造成人身安全等级事故	30	30		
		2) 由于运输、装卸等原因造成货物等级事故		1~10		
		3) 货物事故赔偿率超过万分之七		1~10		
		4) 出现货物灭失价值在20万以上		1~10		
1.2.2	配备保证安全运输的设施、设备以及驾驶人员，确保安全运行	1) 运营的安全设施不齐全	30	15		
		2) 新购置的道路货物运输车辆配备ABS、ASR等安全设备不齐全		5		
		3) 驾驶人员证件不齐全或失效		5		
		4) 设备完好率未达到 90%		5		
1.2.3	违规非法通报	评价周期内被交通、公安等政府部门违规通报（违规项目发生率）	30	20		
注：违规项目发生率、设备完好率计算见附录A。						

7 服务要求

服务要求总评定见表3。满分200分，其中体系认证15分，服务规范化35分，合同履约及服务准时准确率40分，服务信息化30分，服务满意度30分，服务监督30分，投诉处理20分。

表3 服务要求总评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
2.1	体系认证		15			
2.1.1	取得质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证的证书	1) 未取得质量管理体系认证证书	5	5		
2.1.2		2) 未取得环境管理体系认证证书	5	5		
2.1.3		3) 未取得职业健康安全管理体系认证的证书	5	5		
2.2	服务规范化		35			
2.2.1	电力大件运输服务应实行规范化、标准化管理	1) 未制定电力大件运输服务各项管理制度	15	15		
		2) 有制度但落实不佳		1~15		
2.2.2	定期严格进行服务质量考核	1) 未定期进行服务质量考核	10	10		
		2) 服务质量考核落实效果较差		1~10		
2.2.3	建立企业自身服务质量监督系统	1) 未设立企业自身服务质量监督系统或机构	10	10		
		2) 建立相关系统但监督工作开展不佳		1~10		
2.3	合同履约及服务准时准确率		40			
2.3.1	严格按照合同要求或与货主约定的时限，履约完成货运任务	1) 评价周期内存在一次以上未按照合同要求或与货主约定的时限完成货运任务的情况	10	10		

		2) 合同履行情况存在不足		1~10		
2.3.2	对时间要求严格的货物应做到准时	对时间要求严格的货物未及时运到或提前运到(特殊情况应除外)	10	1~10		
2.3.3	严格按照合同或与货主约定的地点运输货物	未将货物运到指定地点	10	1~10		
2.3.4	保证货物的质盘和数量,将损失控制在规定范围内(设备完好率)	1) 评价周期内出现一次以上货物重大损失事故	10	10		
		2) 评价周期内出现不同程度的货物损失情况发生		1~10		
2.4	服务信息化		30			
2.4.1	建立企业网站,提供企业概况、经营范围、联系方式等基本信息	未建立企业网站,或基本信息不完整	10	1~10		
2.4.2	网站应具备服务费用、运力状况查询,网上提交订单,货物运输跟踪查询功能	缺少必要的信息化功能	10	1~10		
2.4.3	提供多种形式的信息查询服务功能,且信息服务查询及时准确	1) 未安装卫星定位装置	10	10		
		2) 安装卫星定位装置,但提供信息查询服务不及时或不准确		1~10		
2.5	服务满意度		30			
2.5.1	货主(托运人)满意度高	1) 发现两次及以上货主(托运人)对运输服务极不满意情况	15	15		
		2) 发现存在货主(托运人)对一般事项不满意的情况		1~10		
2.5.2	货主(托运人)投诉情况低	1) 发现2次及以上重大投诉情况	15	15		
		2) 发现存在货主(托运人)对一般事项进行投诉的情况		1~10		
2.6	服务监督		30			
2.6.1	对外公布服务质盘监督电话和网址	未公布服务质量监督电话和网址	5	5		
2.6.2	在客户活动场所设置意见本(或簿、或箱)	未在客户活动场所设置意见本(或簿、或箱)	5	5		
2.6.3	建立呼叫中心及时处理客户反馈意见,必要时对客户进行回访	不能及时处理客户反馈意见	10	1~10		
2.6.4	货损货差及时理赔	发现1次未理赔	10	10		
2.7	投诉处理		20			
2.7.1	为客户提供方便、可靠的投诉渠道	未提供投诉渠道	5	5		
2.7.2	在合同约定的期限内采取有效措施进行投诉处理	在合同约定期限内未采取有效措施进行投诉处理	5	5		
2.7.3	投诉处理的结果在合同约定的期限内反馈给客户	投诉处理结果未及时反馈客户	5	5		
2.7.4	采取预防措施防止类似投诉再次发生	未采取有效预防措施防止投诉发生	5	5		
注:设备完好率计算见附录A。						

8 风险与应急管理要求

风险与应急管理要求总评定见表4。满分100分，其中风险与应急管理制度制定40分、风险与应急管理制度落实60分。

表4 风险与应急管理要求总评定

条目编号	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
3.1	风险与应急管理制度制定		40			
3.1.1	建立健全电力大件运输风险与应急管理制度，并严格执行	1) 风险与应急管理制度不健全	20	20		
		2) 有风险与应急管理制度, 未严格执行		1~20		
3.1.2	制定因突发情况导致车辆无法正常运行的应急预案, 并严格执行	无应急预案	10	10		
3.1.3	保险覆盖率	保险覆盖率较低	10	1~10		
3.2	风险与应急管理制度落实		60			
3.2.1	风险与应急管理应贯穿于电力大件运输服务全过程	运输全流程风险管理措施不健全，不能够对风险进行有效控制	10	1~10		
3.2.2	依据风险与应急管理制度制定相应的风险管控措施	未制定相应的风险管控措施	20	20		
		制定了相应的管控措施，但是落实不到位		1~20		
3.2.3	依据制定的应急管理制度定期演练	未定期开展应急演练	10	10		
		开展过应急演练，但是演练次数极少或间隔较久		1~10		
3.2.4	应定期或不定期对服务过程中的风险因素进行分析、识别	未开展过风险因素分析与识别	10	10		
		风险因素分析与识别走形式，不深刻		1~10		
注：保险覆盖率计算见附录A。						

9 电力大件运输项目完成次数

此项为加分项，在评价期内，电力大件运输项目每圆满完成一次运输项目加3分，最多加分60分。

10 评价结果与分级

将评价分析计算的结果按照从高到低划分为四个等级，分别为A级、B级、C级、D级。其中：

- a) A级：电力大件物流企业服务质量高，评价结果整体优秀，建议分值区间大于450分；
- b) B级：电力大件物流企业服务质量较高，评价结果整体良好，建议分值区间大于400分小于等于450分；
- c) C级：电力大件物流企业服务质量一般，评价结果整体一般，建议分值区间大于350分小于等于400分；
- d) D级：电力大件物流企业服务质量较差，评价结果整体较差，建议分值区间大于150分小于等于350分。

附 录 A
(资料性)
常用评价指标计算示例

A.1 合同履约率

指评价期内,依据合同要求,履约完成的项目占总项目的比率,按公式(1)计算:

$$R_{oa} = \frac{O_a}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中:

R_{oa} ——合同履约率;

O_a ——履约完成的项目;

O ——总项目。

A.2 违规项目发生率

指评价期内,被有关部门判定违法违规的项目占总项目的比率,按公式(2)计算:

$$R_{ot} = \frac{O_t}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中:

R_{ot} ——违规项目发生率;

O_t ——违规项目发生件数;

O ——总项目。

A.3 设备完好率

指评价期内,设备完好的项目数量占总项目数量的比率,按公式(3)计算:

$$R_{ql} = \frac{Q_l}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中:

R_{ql} ——设备完好率;

Q_l ——设备损失项目数量;

Q ——交付物品总项目数量。

A.4 保险覆盖率

指评价期内,充分有效投保货物或物流责任量与所有物流活动总量的比率,按公式(4)计算:

$$R_b = \frac{O_{hn}}{O_w} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中:

R_b ——保险覆盖率

O_{hn} ——充分有效投保货物或物流责任量;

O_w ——所有物流活动总量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19680—2013 企业物流分类与评估指标
 - [2] GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量及测评
-