

公路港管理与服务规范 第3部分：运营管理基本要求

Rules for management and service of road-port

Part 3: Operation management requirements

2017-02-10 发布

2017-03-10 实施

目 次

目 次	I
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	1
4.1 职能部门设置	1
4.2 公路港招商与入驻	2
4.3 业务管理流程	3
4.4 运营产品	4
4.5 配套服务	4
5 运营绩效评估	4
5.1 运营绩效评估参考指标	5
5.2 运营绩效评估方法	6
附录 A （规范性附录）公路港业务管理流程	7
A.1 进场工作流程图	7
A.2 退场工作流程图	8
A.3 退场工作流程图	9
附录 B （资料性附录）公路港运营管理等级评价步骤	14
B.1 确定指标权重	14
B.2 建立评语等级	14
B.3 单因素评价	14
B.4 总评价	15
附录 C （资料性附录）公路港运营管理状况参考指标体系图	10
C.1 运营管理状况参考指标体系图	10
附录 D （资料性附录）公路港运营管理状况参考指标体系	11
D.1 运营管理状况参考指标体系	11
D.2 运营管理状况参考指标权重值	12
D.3 模糊一致矩阵的取值参照表	13

前 言

DB33/T 2022—2017《公路港管理与服务规范》分为以下5个部分：

- 第1部分：认定要求与分类规范；
- 第2部分：规划建设规范；
- 第3部分：运营管理基本要求；
- 第4部分：服务分类与基本要求；
- 第5部分：信息平台规范。

本部分为DB33/T 2022—2017的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由浙江省发展和改革委员会提出并归口。

本部分负责起草单位：浙江大学管理学院、浙江供应链协会物流园区专委会、浙江工商大学信息学院。

本部分参加起草单位：传化公路港物流有限公司、浙江陆通物流有限公司、浙江长兴综合物流园区发展有限公司、浙江衢州汽车运输集团有限公司、湖州鑫达国际物流有限公司、振石集团浙江宇石国际物流有限公司。

本部分主要起草人：刘南、徐杰、陈达强、曹巍。

公路港管理与服务规范

第3部分：运营管理基本要求

1 范围

DB33/T 2022—2017的本部分给出了公路港运营管理标准基本要求，明确了公路港运营绩效评估要求。

本部分适用于各类公路港运营管理规范与质量评估，也可作为对公路港进行规范与管理的依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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 19680-2013 物流企业分类与评估指标
- GB/T 21334-2008 物流园区分类与基本要求
- GB/T 24358-2009 物流中心分类与基本要求
- GB/T 30334-2013 物流园区服务规范及评估指标

3 术语和定义

GB/T 18354-2006、GB/T 21334-2008、GB/T 24358-2009、GB/T 26820-2011和GB/T 30334-2013所确立的术语和定义适用于本标准。

4 基本要求

4.1 职能部门设置

4.1.1 组织架构

公路港应有明确的组织架构、职能部门及对应的职责（本设置为公路港组织架构的参考），见图1。

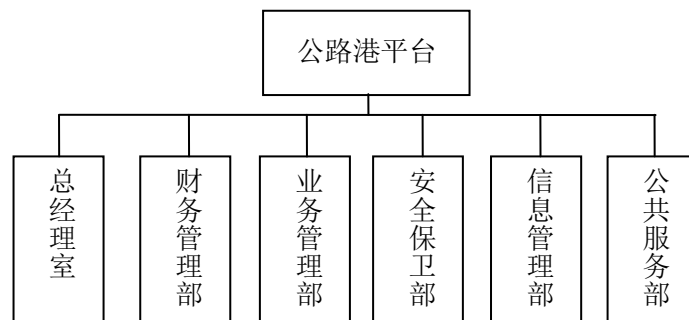


图1 公路港组织架构参考图示

4.1.2 部门职责

4.1.2.1 总经理办公室

公路港总经理办公室应符合以下职能：

- a) 负责公路港经营的整体管控；
- b) 重大经营事项的决策；
- c) 特殊经营方案的审批；
- d) 保障公路港的可持续发展与经营增值等。

4.1.2.2 财务管理部

公路港财务管理部应符合以下职能：

- a) 向公路港内入驻经营户提供证照办理、纳税申报等服务，并对其票据实行统一管理；
- b) 为各经营户提供有偿代理记账、资料管理、税务统计申报等财务服务；
- c) 宣传国家政策法规，指导依法纳税、组织财税培训、提供财税咨询服务；
- d) 对入驻经营户的财务风险进行监督检查，包括检查台账、分析税负、考核评价；
- e) 承担国税延伸点服务，包括代开发票、税单，代收税款并及时上缴、结报；
- e) 对入驻经营户纳税情况进行汇总分析，提供水电、餐费等充值、结算服务。

4.1.2.3 业务管理部

公路港业务管理部应符合以下职能：

- a) 负责入驻公路港各类企业机构的业务受理、审查、批复与归档等业务管理；
- b) 负责营销招商、会员发展、产品推广和客户服务工作；
- c) 承担市场调研、产品开发协同、价格及渠道策略制定、产品推广销售、客户档案建设与客户关系维护、客户经营辅导、客户体验反馈、客户投诉协同处理、客户合同与应收款管理等任务；
- d) 对投放市场的产品进行运营质量监管、分析与改进建议提出等。

4.1.2.4 安全保卫部

公路港安全保卫部应符合以下职能：

- a) 负责保障公路港运行安全，包括治安与消防；
- b) 维护公路港秩序，包括入驻经营户安全教育与培训、安全责任书管理等；
- c) 根据政府出台的消防、治安保障政策与制度，对安全管理制度作出调整与完善。

4.1.2.5 信息管理部

公路港信息管理部应符合以下职能：

- a) 管理公路港信息网络与业务信息平台；
- b) 执行公路港信息化运维工作；
- c) 开展公路港信息化增值服务，支持智能化工程建设工作；
- d) 监管与反馈业务信息平台产品的运行状况。

4.1.2.6 公共服务部

公路港公共服务部应符合以下职能：

- a) 负责平台输出日常公共服务，如为客户提供餐饮、住宿、娱乐、购物等相关服务；
- b) 加强服务设施的维修保养和安全管理，确保公共服务的正常运转；
- c) 控制经营成本。

4.2 公路港招商与入驻

4.2.1 招商与入驻机构分类

公路港招商与入驻机构主要包括：

- a) 物流资源类企业，如第三方物流公司、专业仓储公司、货运代理、社会车辆等；
- b) 配套服务类机构，如餐饮、住宿、娱乐、购物等；
- c) 政府行政类部门，如运管、税务、警务、海关等；
- d) 其他，如银行、保险、网络通信、汽配汽修等。

4.2.2 招商与入驻遴选

公路港招商与入驻遴选条件主要包括：

- a) 物流资源类企业、配套服务类机构等必须遵守法律、职业道德，接受政府和社会公众监督；
- b) 物流资源类企业应达到国家物流企业评估指标认定相应等级，在管理及服务上，具有完善的经营策划、财务核算制度，且拥有一定的市场信誉度；
- c) 招商与入驻机构的业务范围应有利于公路港业务范围的广泛性，实现优势互补，避免入驻机构出现恶性竞争。

4.2.3 招商与入驻流程

公路港招商与入驻流程步骤主要包括：

- a) 业务管理部编制招商策划书，根据招商的进展与客户信息的反馈及时调整现有的策划方案；
- b) 联合信誉良好的中介机构共同宣传招商策划；
- c) 业务管理部客户经理与有意向的企业洽谈；
- d) 业务管理部门对企业进行资质审核，若通过则进入下一步e)，否则返回上一步c)；
- e) 双方签订入驻协议。

4.3 业务管理流程

4.3.1 经营户入驻管理流程

流程图详见附录A图A.1，具体包括：

- a) 经营户与业务管理部客户经理进行洽谈，若有意向，则进入下一步b)；
- b) 双方签订协议，资料录入，打印交款单；
- c) 业务管理部客户经理进行交款审批，若通过则进入下一步d)，否则返回上一步b)；
- d) 经营户交款；
- e) 经营户进场并办理相关手续，如安全责任书签订、电话安装、水电充值、客户指纹办理等。

4.3.2 经营户退出管理流程

流程图详见附录A图A.2，具体包括：

- a) 经营户提出退场申请；
- b) 业务管理部客户经理进行受理；
- c) 由业务管理部、物业管理部、财务管理部以及总经理办公室进行退场审批并清算费用，若通过则进行下一步d)，否则返回上一步b)；
- d) 经营户退场；
- e) 经营户填写退场记录，提交注销证明。若通过则进入下一步f)，否则返回上一步d)；
- f) 由财务管理部结清各种费用。

4.3.3 司机进入园区管理流程

司机进入园区管理流程主要包括：

- a) 司机提出办理申请，受理人员提示司机出示行驶证、驾驶证、身份证；
- b) 受理人员上传司机相片、指纹以及证件扫描图片等资料到数据库；
- c) 根据收费标准收取会员费并发放通行卡。

4.3.4 风险管理流程

风险管理流程主要包括：

- a) 受理部门进行风险识别，确定风险因素；
- b) 根据已获取资料进行风险评估，度量风险损失以及风险发生的概率；
- c) 风险响应，即针对业务风险而采取相应的对策；
- d) 风险控制，即预测可能发生的风险，对其进行监控并提出预警。

4.3.5 诚信管理流程

流程图详见附图A.3，具体包括：

- a) 客户提出办理需求；
- b) 诚信服务员进行需求判断，若通过则进入下一步c)，否则返回上一步a)；
- c) 诚信服务员进行服务办理与核对；
- d) 客户进行反馈确认；
- e) 诚信服务组对客户以往业务进行抽查，若无违规记录，则进入下一步f)；
- f) 诚信服务员进行资料存档，办理完成。

4.4 运营产品

4.4.1 零担专线

主要满足目的地一致的零散运输需求。应具备的设施设备主要包括堆垛机、叉车、货运车辆。主要服务地域范围为专线二端城市，如北京-上海专线。

4.4.2 仓储管理

主要用于货物的储存。应具备的设施设备主要包括立体货架、室内搬运车、堆垛机、分拣系统、升降机（其中立体货架、分拣系统以及升降机可作为参考标准）。

4.4.3 中转运输

主要适用于货物不能联运或直达的情形。应具备的设施设备主要包括叉车、货运车辆。主要服务地域范围为全国各大城市。

4.4.4 城乡配送

主要满足城乡之间的货运需求，应具备的设施设备主要包括叉车、货运车辆。主要服务地域范围为城乡之间。

4.5 配套服务

4.5.1 政府机构服务，如为入驻企业提供运管、税务、警务等服务；

4.5.2 中介服务，如为入驻企业提供银行、保险等中介服务；

4.5.3 生活服务，如为入驻企业提供住宿、娱乐、购物以及餐饮等基本生活服务；

4.5.4 业务支持服务，如为入驻企业提供汽配、汽修、加油、加气，通信等业务支持服务。

其中，前4.5.1、4.5.2、4.5.3等条为必备功能，4.5.4条中的加油、加气取决于公路港的运营等级，若运营等级较高则应具备该功能。

5 运营绩效评估

5.1 运营绩效评估参考指标

公路港运营绩效侧重经济效益和社会效益两个方面的测评，运营绩效评价参考指标如表1所示。

表1 运营绩效评价参考指标

序号	分类	名称	指标说明
1	基本 指标	规划投资额（万元）	规划建设的总投资金额
2		实际投资额（万元）	实际用于公路港建设的总投资金额
3		投资强度（万/亩）	单位面积的建设投资额
4		规划占地面积（亩）	公路港规划阶段的计划用地面积
5		实际占地面积（亩）	公路港经过政府审批，已用于公路港建设的实际用地面积
6		其中：（1）物流运营面积 （万平方米）	包括道路、仓库、堆场、雨棚、流通加工场所、货车停车场、装卸搬运以及信息服务用地，不包括生活配套和商务配套用地
7		（2）建筑面积 （万平方米）	公路港内各种建筑物的地上总建筑面积
8		（3）建筑占地面积 （万平方米）	公路港内各种建筑物所占土地面积
9		园区容积率	公路港的地上总建筑面积与用地面积的比率
10		园区绿化率	绿化面积/总占地面积
11		园区所在地理位置	园区所在地区
12	管理 制度	组织结构	公路港平台是否有合理的组织结构，各个职能部门是否有对应的管理制度
13		风险管理能力	公路港平台是否有相应的风险控制以及应急处理能力
14		业务流程标准	公路港平台相关业务是否设置相应的业务流程标准，如客户进出场标准、诚信管理体系标准
15	配套 服务	政府机构服务	是否为入驻企业提供运管、税务、警务等相关服务
16		中介服务	是否为入驻企业提供银行、保险等中介服务
17		生活服务	是否为入驻企业提供住宿、娱乐、购物以及餐饮等基本生活服务
18		业务支持服务	是否为入驻企业提供汽配、汽修、加油、加气，通信等业务支持服务
19	物流 服务 设施	物流运作基础设施	仓库、配送中心、中转中心、装卸搬运设备等基础设施的数量、规模
20		物流信息基础设施	物流信息交易大厅面积、货源查询终端机数量、货源信息电子屏数量
21	信息 服务	信息平台日均访问量	平均每天信息平台的访问次数
22		货源信息日均更换频率	平均每天更换货源信息的次数
23		日均车货信息交易次数	平均每天通过信息平台所发生交易的次数
24		信息反馈时间	从客户发出信息到客户收到准确回馈信息时所用的时间
25		有效实时追踪率	对已发生交易的货物、对车辆信息进行实时准确跟踪的比例
26	运营 质量	年均客户投诉率	客户年均投诉总数/交易总数
27		空车配货时间	司机从查询货源信息到达成交易所花的时间
28		车辆空驶率	货运车辆在返程时处于空载状态的辆次占总货运车辆辆次的比率

表 1 运营绩效评价参考指标（续）

序号	分类	名称	指标说明
29		公路港内物流运营强度	公路港年度物流总量/公路港总用地面积
30	运营 效益	公路港内年均运营总收入（万元）	公路港内管理机构的收入与入驻企业主营业务收入之和
31		公路港内人均运营收入（万元）	公路港内年均运营总收入/公路港内年均就业总人数
32		年均入驻企业数	近三年入驻企业数的平均值
33		企业年均退出公路港内比例	年均退出企业总数/公路港内总入驻企业数
34		入驻企业满意度	入驻企业满意数/总入驻企业数
35		入驻企业营业收入增长率	$(\text{本期营业总收入}/\text{上期营业总收入}) - 1$
36		5A 级物流企业增长率	$(\text{公路港内本年度 5A 级物流企业数}/\text{上一年度 5A 级物流企业数}) - 1$
37	社会 贡献	年均纳税额（万元）	公路港内及其所有入驻企业年均纳税总额
38		公路港内年均就业总人数	公路港内管理人员数与入驻企业人员数之和
39		减少碳排放量（吨/年）	公路港内年均减少的碳排放量
40		年绿色能源使用量	公路港内及其所有入驻企业太阳能、风能、LNG 等清洁能源的年均使用量

注：本表中数据的“年均”均为近三年数据的平均值

5.2 运营绩效评估方法

5.2.1 运营绩效评估层次结构图

依据运营管理标准分级评价参考指标，通过对相关指标进行综合，构建出运营管理状况层次结构图（如附录B图B.1所示）。

5.2.2 运营绩效评估方法

运营绩效评估方法主要步骤如下：

- 以待评价问题为出发点，通过实际调研、专家讨论确定相应指标体系，建立层次结构模型（如附录图1所示），确定各指标属性（如附录C表C.1所示）；
- 利用模糊层次分析法确定各个指标的权重（如附录C表C.2所示）；
- 从最低层起，对所包含的因素（即待评价问题所涉及的指标）进行单层次综合评判。所得评判结果作为上一层模糊评判矩阵的一个行向量；
- 根据本层的权重向量和由下层评判结果所构成的评判矩阵，又可得本层的综合评判结果，从而作为上一层评判矩阵的一个行向量；
- 重复上一步骤，直至最高一层获得综合评判结果。

附录 A
(规范性附录)
公路港业务管理流程

A.1 进场工作流程图

进场工作流程图见图A.1。

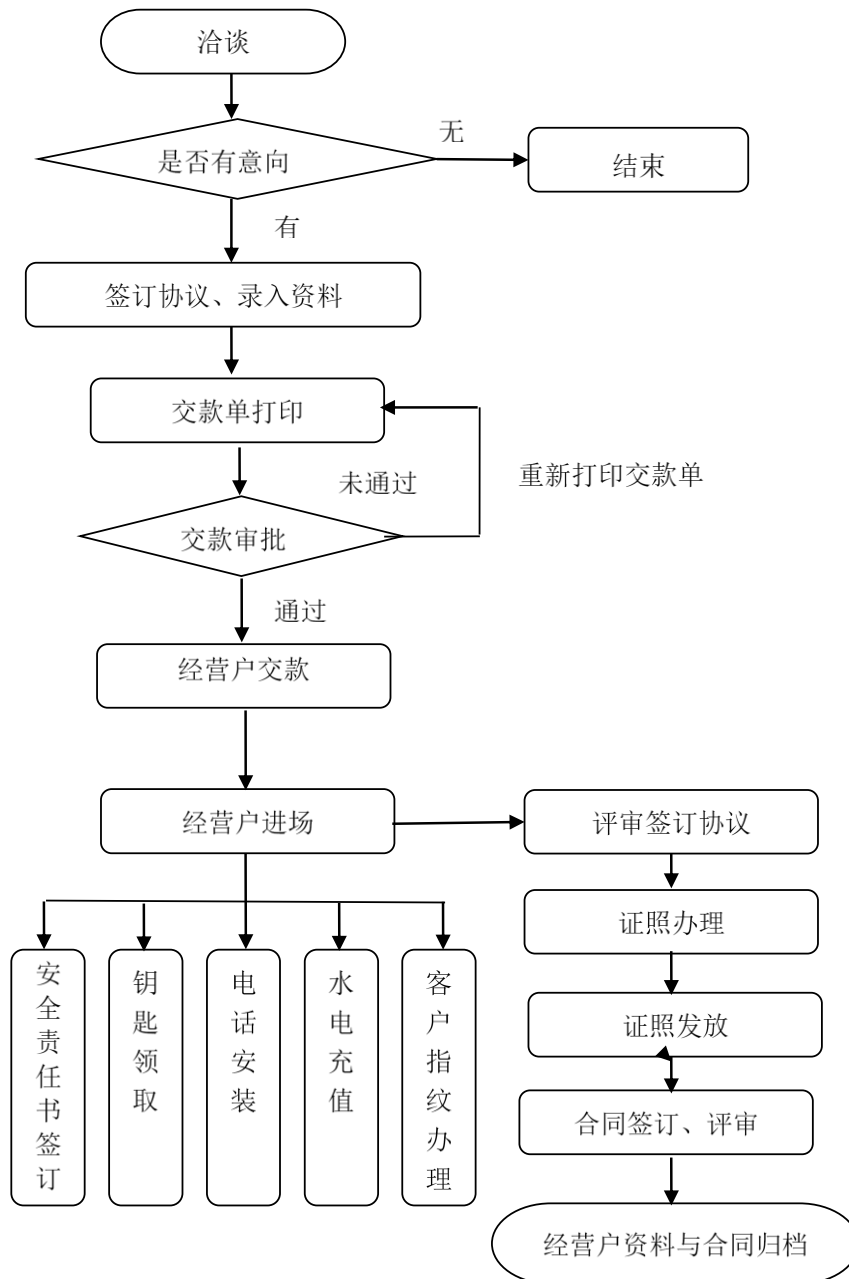


图 A.1 进场工作流程图

A.2 退场工作流程图

退场工作流程图见图A.2。

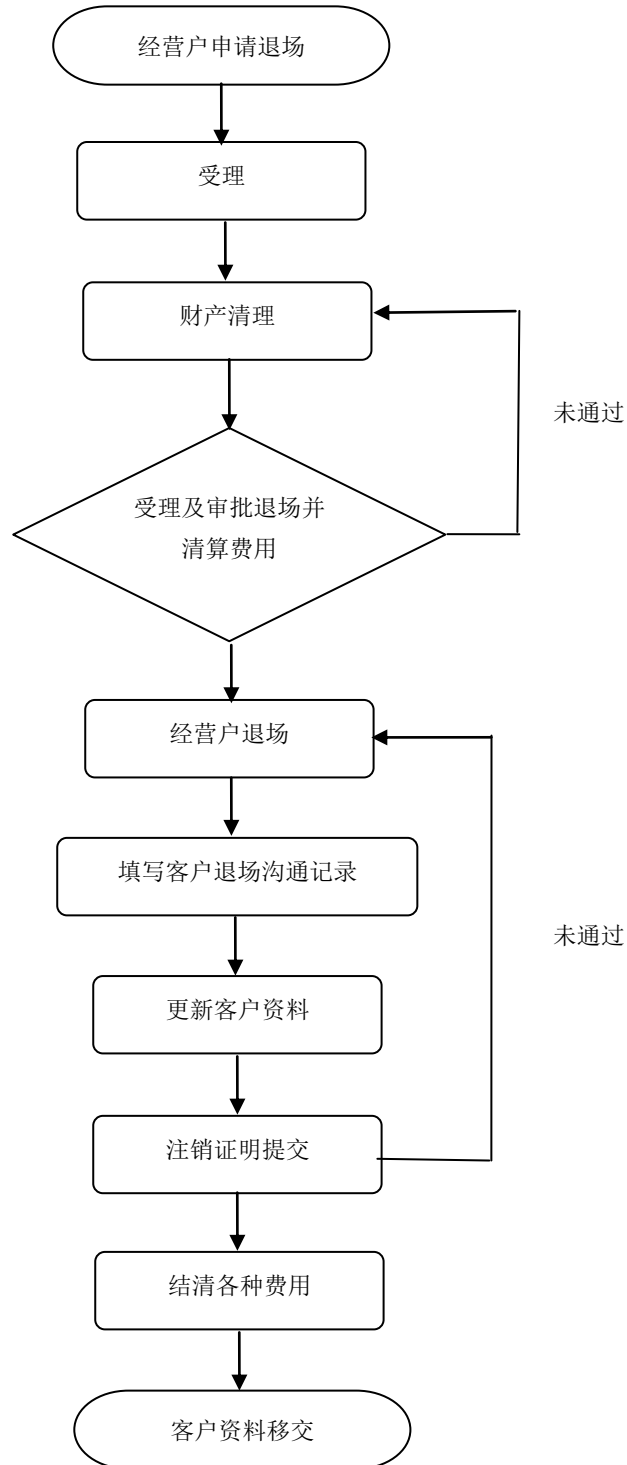


图 A.2 进场工作流程图

A.3 诚信服务作业流程图

诚信服务作业流程图见图A.3。

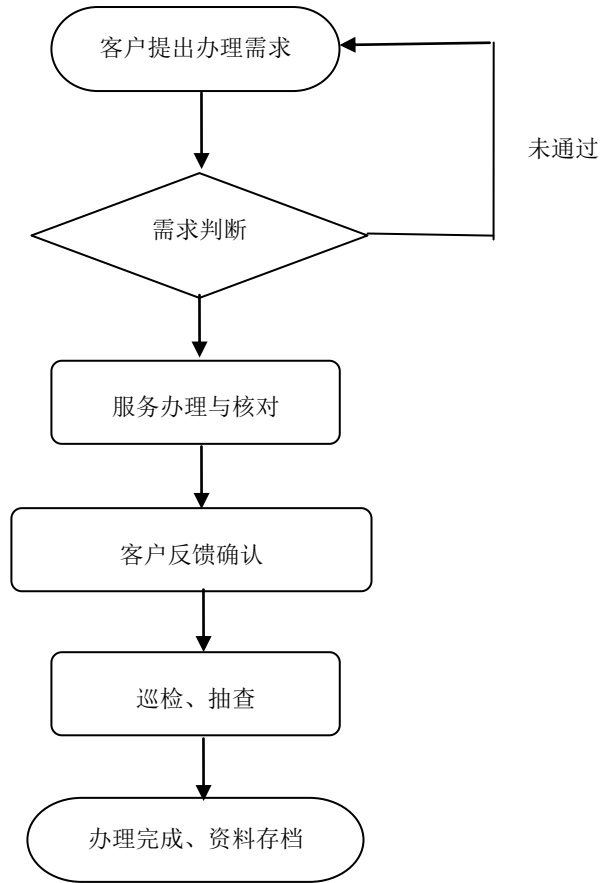


图 A.3 诚信服务作业流程图

附录 B

(资料性附录)

公路港运营管理状况参考指标体系图

B.1 运营管理状况参考指标体系图

公路港运营管理状况参考指标体系图见图B. 1。

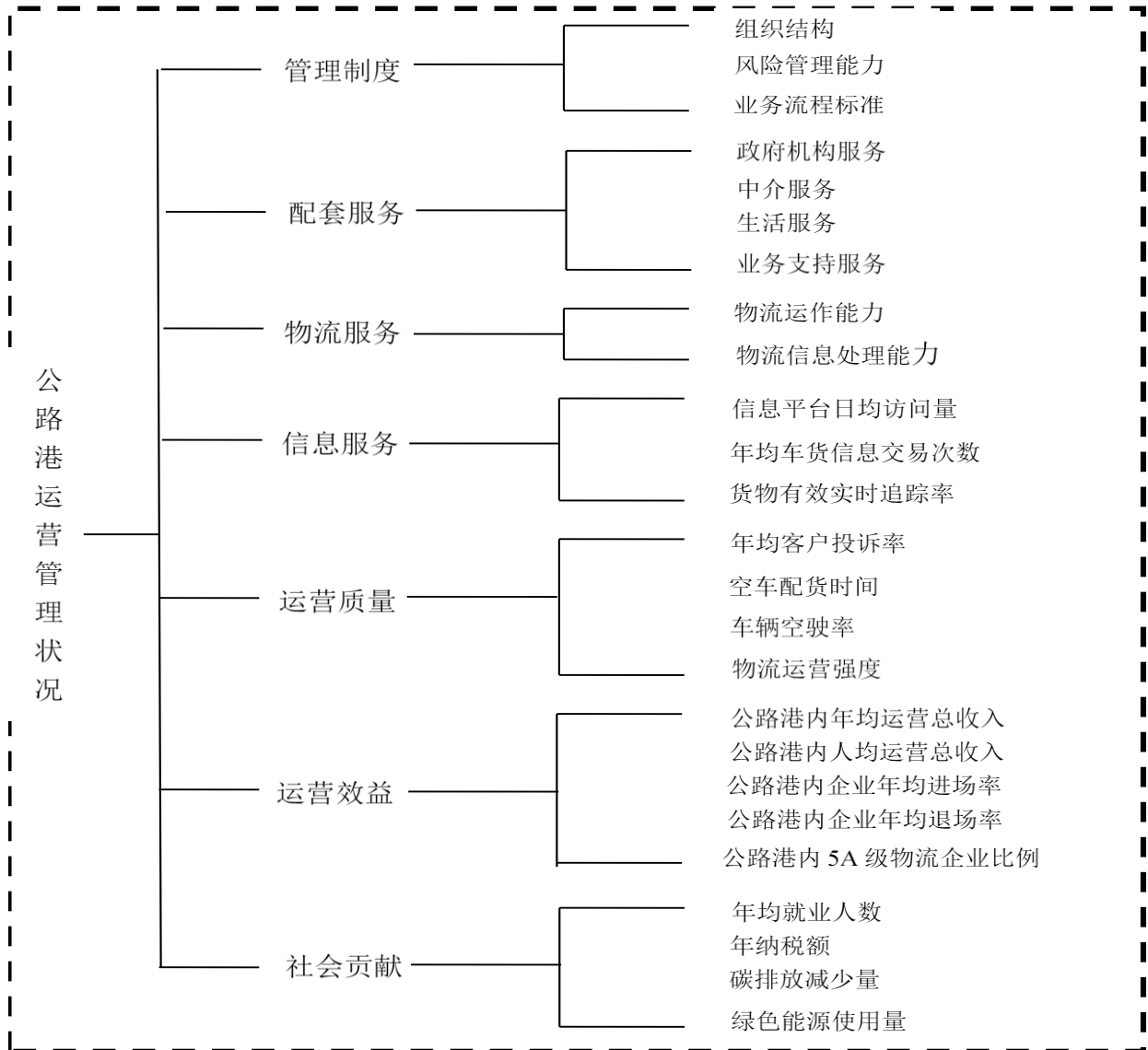


图 B. 1 公路港运营管理状况指标体系图

附录 C

(资料性附录)

公路港运营管理状况参考指标体系

C.1 运营管理状况参考指标体系

公路港运营管理状况参考指标体系见表C.1。

表 C.1 公路港运营管理状况评价指标体系

一级指标	指标符号	二级指标	指标符号	指标属性
管理制度	U ₁	组织结构	U ₁₁	定性指标
		风险管理能力	U ₁₂	定性指标
		业务流程标准	U ₁₃	定性指标
配套服务	U ₂	政府机构服务	U ₂₁	定性指标
		中介服务	U ₂₂	定性指标
		生活服务	U ₂₃	定性指标
		业务支持服务	U ₂₄	定性指标
物流服务	U ₃	物流运作能力	U ₃₁	定量指标
		物流信息处理能力	U ₃₂	定量指标
信息服务	U ₄	信息平台日均访问量	U ₄₁	定量指标
		通过信息平台年均车货交易次数	U ₄₂	定量指标
		货物有效实时追踪率	U ₄₃	定量指标
运营质量	U ₅	年均客户投诉率	U ₅₁	定量指标
		空车配货时间	U ₅₂	定量指标
		车辆空驶率	U ₅₃	定量指标
		物流运营强度	U ₅₄	定量指标
运营效益	U ₆	公路港内年均运营总收入	U ₆₁	定量指标
		公路港内人均运营总收入	U ₆₂	定量指标
		公路港内企业年均进场率	U ₆₃	定量指标
		公路港内企业年均退场率	U ₆₄	定量指标
		5A级物流企业比例	U ₆₅	定量指标
社会贡献	U ₇	年均就业总人数	U ₇₁	定量指标
		年均纳税额	U ₇₂	定量指标
		碳排放减少量	U ₇₃	定量指标
		绿色能源使用量	U ₇₄	定量指标

C.2 运营管理状况参考指标权重值

公路港运营管理状况参考指标权重值见表C. 2。

表 C. 2 公路港运营管理状况评价指标权重值

一级指标	权重值	二级指标	权重值
管理制度 U ₁	A ₁	组织结构 U ₁₁	A ₁₁
		风险管理能力 U ₁₂	A ₁₂
		业务流程标准 U ₁₃	A ₁₃
配套服务 U ₂	A ₂	政府机构服务 U ₂₁	A ₂₁
		中介服务 U ₂₂	A ₂₂
		生活服务 U ₂₃	A ₂₃
		业务支持服务 U ₂₄	A ₂₄
物流服务 U ₃	A ₃	物流运作能力 U ₃₁	A ₃₁
		物流信息处理能力 U ₃₂	A ₃₂
信息服务 U ₄	A ₄	信息平台年均访问量 U ₄₁	A ₄₁
		通过信息平台年均车货交易次数 U ₄₂	A ₄₂
		货物有效实时追踪率 U ₄₃	A ₄₃
运营质量 U ₅	A ₅	年均客户投诉率 U ₅₁	A ₅₁
		空车配货时间 U ₅₂	A ₅₂
		车辆空驶率 U ₅₃	A ₅₃
		物流运营强度 U ₅₄	A ₅₄
运营效益 U ₆	A ₆	公路港内年均运营总收入 U ₆₁	A ₆₁
		公路港内人均运营总收入 U ₆₂	A ₆₂
		公路港内企业年均进场率 U ₆₃	A ₆₃
		公路港内企业年均退场率 U ₆₄	A ₆₄
		5A 级物流企业比例 U ₆₅	A ₆₅
社会贡献 U ₇	A ₇	年均就业总人数 U ₇₁	A ₇₁
		年均纳税额 U ₇₂	A ₇₂
		碳排放减少量 U ₇₃	A ₇₃
		绿色能源使用量 U ₇₄	A ₇₄

C.3 模糊一致矩阵的取值参照表

模糊一致矩阵的取值参照表见表C. 3。

表 C. 3 模糊一致矩阵的取值参照表

标度	定义	说明
0.5	同等重要	两元素相比较, 同等重要
0.6	稍微重要	两元素相比较, 一元素比另一元素稍微重要
0.7	明显重要	两元素相比较, 一元素比另一元素明显重要
0.8	重要得多	两元素相比较, 一元素比另一元素重要得多
0.9	极其重要	两元素相比较, 一元素比另一元素极端重要
0.1 0.2 0.3 0.4	反比较	若元素 C_i 与元素 C_j 相比较得到判断矩阵 r_{ij} , 则元素 C_j 和元素 C_i 相比较得到判断矩阵为 $r_{ji}=1-r_{ij}$

附 录 D
(资料性附录)
公路港运营管理等级评价步骤

D.1 确定指标权重

依据模糊一致矩阵的取值参照表(如附录 D.3 所示), 得出两两因素比较的隶属度。根据模糊一致矩阵的性质, 可求得各层元素的权重值 w_i , 如下式:

$$w_i = \frac{1}{n} - \frac{1}{2a} + \frac{1}{na} * \sum_{j=1}^n r_{ij}$$

其中 n 为评判矩阵 R 的阶数, $a = (n-1)/2$ 。

若 r_{ij} 按表 4 进行标度, 而且满足 $r_{ji}=1-r_{ij}$, 则 R 为模糊一致矩阵, 即不需检验判断矩阵的一致性。

D.2 建立评语等级

公路运营管理状况的因素集合 $U=\{U_1, U_2, U_3, U_4, U_5, U_6, U_7\}$ 。其中 U_1 ={管理制度}, U_2 ={配套服务}, U_3 ={物流服务}, U_4 ={信息服务}, U_5 ={运营质量}, U_6 ={运营效益}, U_7 ={社会贡献}。

判断集合分为 5 个等级, 即 V ={很好 (V_1), 好 (V_2), 较好 (V_3), 一般 (V_4), 差 (V_5)}, 各等级所对应的参数为 V ={2, 1, 0, -1, -2}。

D.3 单因素评价

通过实际调查以及专家小组打分等方法进行单因素评价, 按照从低层到高层的原则进行单层次综合评判。由于本例属于二级模糊综合评判, 故二级指标为最低层(参照附录 D.2), 多级模糊综合评判方法类似。

$$B_1 = [A_{11}, A_{12}, A_{13}] \circ \begin{bmatrix} R_{11} \\ R_{12} \\ R_{13} \end{bmatrix}$$

其中, A_{11} 为组织结构对应的权重值, R_{11} 为对组织结构这个因素的评价矩阵(参照表 3)。假设 $R_{11}=(0.4, 0.3, 0.2, 0.2, 0)$, 这表明通过实际调查以及专家打分对组织结构这个因素的评价结果为: 40%的比例为很好, 30%的比例为好, 20%的比例为较好, 20%的比例为一般, 0%的比例为差。以此类推, 可分别算出对 $B_2, B_3, B_4, B_5, B_6, B_7$ 的评价。

上述所得结果又构成第一层次的评判矩阵:

$$R = [B_1, B_2, B_3, B_4, B_5, B_6, B_7]^T。$$

D.4 总评价

最后，在第一层次上作单层次综合评价，可得该公路港运营管理状况的综合评价为：

$$B = [A_1, A_2, A_3] \circ R$$

该公路港运营管理状况等级计算如下：

$$B \circ V^T = B \circ \begin{bmatrix} V_1 \\ V_2 \\ V_3 \\ V_4 \\ V_5 \end{bmatrix}$$

计算结果与评语集合 V 中的等级对应。
