

ICS XXX
XXXX
XXX

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T XXXXX—XXXX

公路港管理与服务规范
第 4 部分：服务分类与基本要求

Rules for management and service of road-port--Part 4: Service quality classification
and requirements

(报批稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

浙江省质量技术监督局

发 布

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 服务分类 1

 4.1 管理服务 1

 4.2 信息服务 2

 4.3 物流服务 2

 4.4 后勤配套 2

 4.5 物业服务 2

5 基本要求 2

 5.1 管理服务类服务内容及要求 2

 5.2 信息服务类服务内容及要求 2

 5.3 物流服务类服务内容及要求 3

 5.4 后勤配套类服务内容及要求 3

 5.5 物业服务类服务内容及要求 3

附录 A （资料性附录）公路港服务内容及要求 4

 A.1 管理服务类 4

 A.2 信息服务类 5

 A.3 物流服务类 6

 A.4 后勤配套类 7

 A.5 物业服务类 8

前 言

DB33/T XXXX—XXXX《公路港管理与服务规范》分为以下几个部分：

- 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 XXXX—XXXX的第4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：浙江工商大学信息学院、浙江供应链协会物流园区专委会。

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：陈达强、刘南、傅培华、丁飞、吴一帆、刘文娟、杨撒撒、崔丽娜、程然。

公路港管理与服务规范

第4部分：服务分类与基本要求

1 范围

DB33/T XXXX—XXXX的本部分规定了浙江省公路港的服务分类及基本要求。

本部分适用于浙江省各类公路港对自身服务的管理，用户、资产所有人、评估机构对公路港服务进行评估。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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 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 24359-2009 第三方物流服务质量要求

GB/T 24661.3-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范 第3部分：现代物流服务平台

GB/T 26820-2011 物流服务分类与编码

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。

3.1

服务环境

指为实现公路港各项服务内容的场所以及影响服务表现水准和沟通的任何设施，包括影响服务过程的各种基础设施和无形的资源要素。

4 服务分类

4.1 管理服务

公路港通过融合政府、中介和公路港企业三个服务主体，为其服务对象开展的满足其支持各项管理业务的服务，主要包括：

- a) 公安、工商、税务、运管等政府职能部门的现场行政服务；
- b) 银行、保险、邮政、商务、通信、网络等中介组织的业务支持服务；
- c) 为入驻企业提供财务、信息化、广告等增值服务；

- d) 为入驻企业提供权益保护、争议解决等附加服务;
- e) 为入驻企业提供论坛、推介、会展等拓展服务;

4.2 信息服务

公路港通过依托技术手段、相关软硬件设施设备,尤其是物流信息平台为其服务对象提供相关企业、产品、服务等信息的采集、加工处理、存储、发布、检索、信息撮合与交易等方面的服务,主要包括:

- a) 信息采集与处理。提供物流相关信息的采集、加工与处理等服务,包括采用人工或自动方式对产品仓储、包装、配送等相关交易信息进行采集、分析和处理。
- b) 信息存储,即将经过加工整理序化后的物流相关信息,按照一定的格式和顺序存储在特定的载体中的一种信息活动;
- c) 信息发布,即发布物流相关信息,包括新闻、公告、价格、货运、储运资源等
- d) 信息查询,即通过电话、传真和网络等方式,查询所需的货物、储运资源等物流相关信息;
- e) 信息撮合与交易,及通过信息平台,根据供需条件,为服务对象提供的促进实现供需双方物流业务交易方面的服务。

4.3 物流服务

公路港通过对运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工和配送等基本功能的组织与管理来满足客户物流需求的行为,主要包括:

- a) 物流功能服务,即提供物流作业相关服务,包括运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等;
- b) 代理服务,即根据客户委托,代表客户办理物流相关业务,如陆运、水运、报关、报检、保险、中转、拼箱、包装、转运、订舱等国际国内代理业务;
- c) 优化服务,即利用信息技术优化物流运作过程,如优化配送路线、优化仓储控制、优化车辆配载、优化管理方案等;
- d) 跟踪服务,即对货物、车辆的位置和状态进行有效的定位、跟踪和预警。

[改写 GB/T 18354-2006 物流术语,术语和定义 2.7]

4.4 后勤配套

公路港和支持配套服务机构通过餐饮、商店、汽车旅馆、员工宿舍、娱乐、车辆维修、加油加气等后勤配套服务,为公路港内的客户提供优质的投资与创业环境。

4.5 物业服务

由公路港和支持配套服务机构向公路港内的客户提供物业租赁、水电维修、装修审批、室内保洁、大型水电路改造、投诉受理等服务。

5 基本要求

5.1 管理服务类服务内容及要求

公路港通过融合政府、中介和公路港企业三个服务主体,为其服务对象开展的满足其支持各项管理业务的服务。管理服务类的服务内容及要求参考附件表A.1。

5.2 信息服务类服务内容及要求

公路港通过依托技术手段、相关软硬件设施设备,尤其是物流信息平台为其服务对象提供相关企业、产品、服务等相关信息的采集、加工处理、发布、检索、交易撮合等方面的服务。信息服务类的服务内容及要求参考附件表A.2。

5.3 物流服务类服务内容及要求

公路港通过对运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工和配送等基本功能的组织与管理来满足客户物流需求的行为。物流服务类的服务内容及要求参考附件表A.3。

5.4 后勤配套类服务内容及要求

通过餐饮、商店、汽车旅馆、员工宿舍、娱乐、车辆销售与转让、车辆维修、加油加气等后勤配套服务,为公路港内的客户提供优质的投资与创业环境。后勤配套类的服务内容及要求参考附件表A.4。

5.5 物业服务类服务内容及要求

向公路港内的客户提供物业租赁、水电维修、装修审批、室内保洁、大型水电线路改造、投诉受理等服务。物业服务类的服务内容及要求参考附件表A.5。

附录 A

（资料性附录）

公路港服务内容及要求

A.1 管理服务类

管理服务类的服务内容及要求参考附件表A.1。

表 A.1 管理服务类服务内容及要求

服务编号		服务类型		
S01		管理服务类		
服务内容				
行政服务	业务支持服务	增值服务	附加服务	拓展服务
借助公安、工商、税务、运管等政府职能部门在公路港的办事机构，开展暂住证、治安、工商注册与咨询、税务办理以及、道路货物运输经营与道路运输相关业务许可等公路港现场行政服务。	通过银行、保险、邮政、商务机构、法务机构、电信运营商、网络运营商等中介组织在公路港的办理点，开展金融、保险、商务咨询、法律咨询、通讯与邮政等业务支持服务。	通过会计事务所、计算机软件公司、广告机构等中介组织在公路港的办理点，开展财务、信息化、广告等增值服务。	通过公路港的管理机构，开展消费维权、争议协调与纷争解决，以及组织科技项目申报等附加服务。	以公路港管理机构为会展组织者，负责展会的策划、组织、操作与管理，对接承办单位和参展，为入驻企业提供论坛、推介、会展等拓展服务。
服务要求				
最低要求	一般要求		高级要求	
——公路港应提供保障各项服务开展的基本条件； ——公路港应具备各项服务的基本内容； ——公路港应具备开展各项服务的基本服务能力； ——公路港能实现与服务供应方、服务需求方之间的对接与沟通。	——提供行政服务中的多种现场服务； ——提供业务支持服务中的多种业务服务； ——提供增值服务中的多种业务服务； ——各项服务的收费符合当地物价部门标准； ——各项服务符合各业务的行业执行标准。		——提供附加服务中的多种业务服务； ——提供拓展服务中的多种业务服务； ——各项服务的按公益事务处理，处必要开支外，免收额外费用； ——各项服务符合公路港发展定位和入驻企业发展需要。	
注：公路港管理服务类服务内容符合一般要求的前提是全部符合最低要求； 公路港管理服务类服务内容符合高级要求的前提是全部符合一般要求。				

A.2 信息服务类

信息服务类的服务内容及要求参考附件表A.2。

表 A.2 信息服务类服务内容及要求

服务编号		服务类型	
S02		信息服务类	
服务内容			
信息采集与处理	信息发布	信息查询	交易撮合
提供物流相关信息的采集、加工与处理等服务，包括采用人工或自动方式对产品仓储、包装、配送等相关交易信息进行采集、分析和处理。	发布物流相关信息，包括新闻、公告、价格、货运、运输线路、储运资源等。	通过电话、传真和网络等方式，查询所需的货物、储运资源等物流相关信息。	通过信息平台，根据供需条件，为服务对象提供的为实现供需双方物流业务交易方面的服务。
服务要求			
最低要求	一般要求	高级要求	
——公路港能提供基本的信息采集与处理服务，如具备基本的信息采集机构、信息预处理和存储； ——公路港能提供信息发布服务； ——公路港能提供信息查询服务。	——公路港能确保信息发布的完整性、准确性、时效性，并建有信息备份机制； ——公路港能提供基本的物流需求、物流供应商、价格、货物定位、货物完好率、到达及时性等物流业务信息采集与处理服务。	——公路港能够自动采集与处理信息； ——能采集并发布多种信息类型，如图像、音视频等； ——能提供各类信息接入方式，如电话、传真、网络 and 智能手机APP等； ——能保证信息搜索精度，并提供物流服务全过程的信息检索服务，支持开展货物、车辆跟踪和电子回电。	
注：公路港信息服务类服务内容符合一般要求的前提是全部符合最低要求； 公路港信息服务类服务内容符合高级要求的前提是全部符合一般要求。			

A.3 物流服务类

物流服务类的服务内容及要求参考附件表A.3。

表 A.3 物流服务类服务内容及要求

服务编号		服务类型	
S03		物流服务类	
服务内容			
物流功能服务	代理服务	优化服务	跟踪服务
提供物流作业的相关服务，包括运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送等。	发布物流相关信息，包括新闻、公告、价格、货运、储运资源等。	通过电话、传真和网络等方式，查询所需的货物、储运资源等物流相关信息，并提供优化的撮合匹配服务。	通过信息平台，根据供需条件,为服务对象提供的为实现供需双方物流业务交易方面的服务。
服务要求			
最低要求	一般要求	高级要求	
——提供物流功能服务中的一种物流作业服务； ——提供代理服务中的一种业务服务； ——提供的物流业务服务区域应包括本地区或本省； ——物流业务服务的货物完好率比较高。	——提供物流功能服务中的多种物流作业服务； ——提供代理服务中的多种业务服务，如货运代理、多式联运等； ——提供的物流业务服务区域应包括全国2个或2各以上的省份； ——物流业务服务的送达准时率比较高。	——能对移动车辆、单程货物、全程货物等进行定位和跟踪； ——可提供路径、车辆配载、车货撮合、价格、时间、业务组合等物流优化服务； ——物流业务服务的货物储运状态等比较好； ——提供的物流业务服务区域包括全国大部分省份和部分境外地区。	
注：公路港物流服务类服务内容符合一般要求的前提是全部符合最低要求； 公路港物流服务类服务内容符合高级要求的前提是全部符合一般要求。			

A.4 后勤配套类

后勤配套类的服务内容及要求参考附件表A.4。

表 A.4 后勤配套类服务内容及要求

服务编号		服务类型	
S04		后勤配套类	
服务内容			
餐饮住宿服务		生活配套服务	
提供公路港管理机构、入驻企业及相关服务部门工作人员，以及司机驾驶员等往来人员餐饮、住宿等服务。		提供公路港管理机构、入驻企业及相关服务部门工作人员，以及司机驾驶员娱乐、购物、休闲等服务。	
车辆养护服务			
开展车辆销售与转让交易服务，提供零部件、汽车用品、维修及保养、汽车美容以及加油加气等服务。			
服务要求			
最低要求		一般要求	
——能提供公路港工作人员与往来人员基本的餐饮、住宿服务； ——公路港能提供生活配套服务中的一种业务服务； ——公路港能提供车辆养护服务中的一种业务服务； ——后勤配套类服务的收费符合当地物价部门相关规定。		——提供较高层次的餐饮住宿服务； ——提供生活配套服务中的多种业务服务； ——提供车辆养护服务中的多种业务服务； ——配备建设加油加气站，基本满足园区车辆燃料需求； ——后勤配套类服务的服务可得性比较高。	
高级要求			
——能基于4S模式开展车辆养护服务，如维修保养预约等； ——可提供主流货运车辆各种零部件组合等物流优化服务； ——具有针对主流货运车辆各种故障的专业维修技师和设备； ——可开展车辆销售与转让交易服务； ——配备建设加油加气站，可满足园区所有车辆燃料需求； ——提供的后勤配套类服务具有较高的即时服务率。			
注：公路港后勤配套类服务内容符合一般要求的前提是全部符合最低要求； 公路港后勤配套类服务内容符合高级要求的前提是全部符合一般要求。			

A.5 物业服务类

物业服务类的服务内容及要求参考附件表A.5。

表 A.5 物业服务类服务内容及要求

服务编号		服务类型	
S05		物业服务类	
服务内容			
物业租赁服务	消防治安管理	公共养护与保洁服务	报修服务与投诉处理
提供公路港管理机构、入驻企业及相关服务部门物业租赁，如房屋租赁与转让、租金收缴、水电代缴、装修报备与审批。	提供公路港消防安全与治安警务，如应急管理、进出车辆疏导和停放。	保障公路港园区环境卫生与绿化养护管理。	提供租赁物业、物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养及档案记录，以及各类物业投诉处理。
服务要求			
最低要求	一般要求	高级要求	
——设置管理处，办公设施及办公流程完备，档案管理完善； ——配置基本的专职安保人员； ——配置基本的公共养护与保洁人员和设施设备； ——配置基本的报修服务人员； ——配置基本的物业投诉处理人员； ——能保障基本的报修服务与投诉处理； ——物业服务的各项收费符合当地物价部门相关规定。	——可对人员和大宗物品进出门禁登记； ——消防设施设备有专人养护； ——消防治安到达公共场所相关标准； ——公共养护与卫生到达公共场所相关标准； ——重点部位定时巡逻，并有巡逻记录； ——对各项专职人员有必要的理论及实操培训，有培训记录和考核； ——物业服务管理具有较高水平。	——配置配备电子巡更、录像监控、周界报警、商户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施； ——园区绿化率在10%以上； ——有专门的接待服务中心，配备专职接待服务人员，协调处理入驻企业及相关服务部门反映的有关问题； ——投诉在24小时内答复。	
注：公路港物业服务类服务内容符合一般要求的前提是全部符合最低要求； 公路港物业服务类服务内容符合高级要求的前提是全部符合一般要求。			