

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T *****-*****

海铁班列服务质量监测与评估规范
(征求意见稿)

The Specifications for Service Quality Supervision & Evaluation for the Sea-rail
Intermodal Transport System

*****-**-**发布

*****-**-**实施

目次

前 言..... I

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体原则..... 2

5 基本要求..... 2

6 服务质量监测..... 2

7 评估指标体系及指标权重..... 3

8 评估指标计算方法..... 5

9 评估结果..... 10

附录 A..... 11

附录 B..... 12

附录 C..... 14

附录 D..... 15

DB32/T*****—****

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。

本文件由江苏省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：东南大学、苏州市港航投资发展集团有限公司、江苏省交通运输厅、苏州市交通运输局、江苏省交通物流协会、中集苏航（常州）物流有限公司、江苏蓝宝星球科技有限公司。

本文件主要起草人：张永、郑丙华、钱敏磊、董闻宇、晏远春、蒋靖然、陈广杰、刘利、方立祥、汪学君、刘柏平、朱卫星、胡学斌、缪虹光、王帅琦、鲍香台、周博见、窦闻、聂丽莉、程澄、袁嘉杉。

海铁班列服务质量监测与评估规范

1 范围

本文件规定了海铁班列服务质量监测与评估的总体原则、基本要求、监测方式、评估指标体系及计算方法。

本文件主要适用于从事多式联运业务相关的企业开展海铁班列服务质量的监测与评估。

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/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 36733 服务质量评价通则
- GB/T 18354 物流术语
- GB/T 24360 多式联运服务质量要求
- TB/T 2968 铁路货物运输服务质量标准
- GB/T 7408 数据元交换格式信息交换日期和时间表示法
- GB/T 20924 道路货物运输服务质量评定
- GB/T 30838 契约承运人服务质量要求

3 术语和定义

GB/T 18354、GB/T 24360 和 GB/T 19000-2016 中确立的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

海铁班列 the sea-rail intermodal transport system

一种在海港侧和内陆铁路货运站之间开行集装箱班列的多式联运组织形式。

3.2

多式联运服务质量 multimodal transport service quality

用时间、精度、费用、满意度等表示的多式联运服务的品质。

[GB/T 24360，定义3.4]

4 总体原则

按照GB/T 36733、GB/T 24360和服务质量监测技术指南的要求，海铁班列服务质量监测与评估遵循目的性、可操作性、全面性和有效性原则。

5 基本要求

- 5.1 监测与评估对象应符合以下条件：
- 海铁班列线路运营时间不少于半年；
 - 有稳定的海铁班列运营企业；
 - 能满足监测数据要求，见表1。
- 5.2 监测与评估周期一般为周、月、季和年。根据需求、具体目的及数据条件等综合选取一个或多个周期。
- 5.3 监测范围满足GB/T 24360要求，重点覆盖海铁班列的业务流程，见附录A图A. 1。
- 5.4 服务质量的评估和等级确定依据监测获取的相关数据。

6 服务质量监测

6.1 监测流程

根据服务质量监测技术指南要求，海铁班列服务质量监测的具体实施流程如下图1所示。

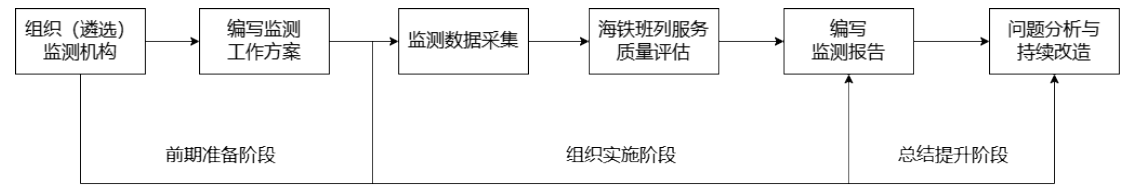


图 1 海铁班列服务质量监测实施流程图

6.2 监测方式

服务质量监测可以根据实际条件选择线上监测或线下监测方式。线上监测要依托海铁班列服务质量监测系统，其功能体系建设具体可以参考附录C。

6.2.1 线上监测基本要求

- 具有良好的人机界面，操作简单、便于运用。
- 满足数据自动采集、动态接入、远程传输、自动存储和管理的要求。
- 与其他信息系统兼容，可与企业、省级、部级信息平台联通或预留升级和扩展接口，其中数据源交换格式应按照GB/T 7408的要求进行交换管理。
- 设置的保护类型和保护等级符合国家的相关规定。
- 满足数据实时、定期和指定时段采集的要求。
- 具有监测数据自检、故障诊断、提示信息和远程维护功能。

6.2.2 线下监测基本要求

- 配备具有多式联运、物流等相关专业知识的人员。

——按照监测周期要求，定期进行海铁班列服务现场巡查与调研。

- 通过实地走访、座谈等形式，收集海铁班列服务质量相关资料和数据信息。
- 定期开展海铁班列服务质量监测调查。
- 制定定期调研计划，对海铁班列服务关键节点和流程进行定期调研。

6.3 监测数据

海铁班列服务质量监测数据满足GB/T 24360及服务质量评估指标体系（见表2）要求。

表1 海铁班列服务质量监测数据

信息分类	分类	数据清单
海铁班列基础数据信息	海铁班列开行基本信息	列车班次、经停站点、运载量、运行图、频次等
	港口基本信息	港口集疏港、堆场、用箱服务、收费政策、信息共享要求等
	集装箱信息	集装箱状态监测、位置信息、属性信息、历史记录等
		尺寸、重量、类型(干箱、冷藏箱等)等
		使用历史、上次使用时间、使用频率、维护记录等
	船舶信息	船舶班次、始发港、目的港、运载量、挂靠信息、船舶时刻表、用箱政策等
海铁班列运行服务监测信息	铁路站点基本信息	装卸车能力、设施设备、堆场、收费、信息共享要求等
	服务流程基本信息	订单周期、提空、集港、装箱、上船、报关、集场、装卸车、免用箱周期等
	服务需求信息	货主基本信息、服务合同、货种、货量、装箱窗口、信息共享要求等
	订单相关作业信息	车辆信息、集装箱信息集卡路线、集卡排程、装箱、提空、封箱等
		港口集装箱装卸作业、港口集装箱堆场作业、港口集港作业、空箱调运作业等
		铁路到发站点的装卸作业、堆场作业、集装箱维修、装掏箱作业等
	运营服务质量相关指标信息	铁路始发场站作业时间、铁路中转场站停留时间、港口在场平均箱停留时间、平均船时装卸量、通关时间、单位距离排放量、港铁衔接时间、班轮准时率、货损货差率、有效投诉率、流程成本、流程能耗与碳排放、发送量、发送货值、集卡运输距离、班列全流程距离、单证类别（是否一单制、是否采用电子单证）、订单履行情况、货损情况等

7 评估指标体系及指标权重

7.1 评估指标体系

按照GB/T 24360及GB/T 36733的要求确定海铁班列服务质量标准，见表2。指标体系由时效性、经济性、可靠性、安全性、数字化、绿色化和满意度7个一级指标、20个二级指标组成。其中，涉及铁路、公路、承运环节运输部分相关指标应分别满足TB/T 2968、GB/T 20924和GB/T 30838的相关要求。

表2 评估指标体系

一级指标	二级指标	指标说明
1 时效性	1.1 流程速度	该指标是海铁班列服务全流程运输距离和时间的比值，反映海铁班列服务的速度特性。
	1.2 与公路运输相对时效比	该指标反映海铁班列与同距离下公路运输服务产品相比较的时间特性。
2 经济性	2.1 单位集装箱综合运输费用下降比例	该指标反映海铁班列服务流程费用的降低水平，体现降本的能力。
	2.2 日均发送量	该指标反映的海铁服务产品的规模经济水平。
	2.3 日均开行频率	该指标反映的海铁班列服务产品的服务网络和强度水平。
	2.4 发送货物平均价值密度	该指标反映的海铁班列服务产品的综合经济效益水平。
3 可靠性	3.1 提空准时率	反映海铁班列经营人提空箱作业的准时性。
	3.2 装箱准点率	反映海铁班列经营人到货主仓库、工厂等开展装箱作业的准时性，体现与货主之间的业务协同程度。
	3.3 发运申请准时率	反映海铁班列经营人向铁路部门开展空箱、重箱发运业务的准时性。
	3.4 提箱超期率	反映海铁班列经营人提空、提重箱作业超过规定窗口的水平。
	3.5 准时集港率	反映海铁班列集装箱按货主订单约定及时到港口的准时性。
4 安全性	4.1 货损货差率	反映经过海铁班列服务后物流产品的损坏程度和货物数量的正确性。
	4.2 偏载率	反映海铁班列集装箱装载作业的安全水平。
5 绿色化	5.1 单位集装箱运输能耗下降率	反映单位集装箱海铁班列服务产品的能耗降低水平，体现节能程度。
	5.2 单位集装箱运输碳排放下降率	反映海铁班列服务产品的碳排放降低水平，体现减碳效果。
6 数字化	6.1 一单制应用比例	反映海铁班列服务应用 CCA 等一单制、一箱制模式的水平，体现其多式联运全链条运营组织一体化水平。
	6.2 电子运单应用比例	反映海铁班列服务产品按国家相关标准采用电子运单的比例，体现服务产品数字化和标准化水平。
	6.3 信息共享水平	反映海铁班列服务关键信息在各主体间的共享水平，体现数据要素在海铁班列全流程相关服务主体间的共享互用及信息透明性。
7 满意度	7.1 投诉率	反映客户或货主对海铁班列服务服务产品过程中的绩效失控、不满足合同相关服务要求等不满行为。
	7.2 落配率	反映海铁班列集装箱没有按合同要求上船，体现服务没有达到客户服务期望。

7.2 评估指标权重

评估指标一级指标及二级指标的权重见表 3。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/228104023056006123>