



网络货运平台服务能力 评估工作简介

杨国栋

中国物流与采购联合会物流企业评估工作办公室

2020 .8



网络货运平台服务能力评估工作简介

目 录

CONTENTS

- 01 | 评估工作依据的标准
- 02 | 评估工作的机制体制
- 03 | 评估工作的业务流程
- 04 | 评估工作的目的和意义



01

◆

评估工作依据的标准



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准

网络货运平台服务能力评估工作，是由中国物流与采购联合会组织实施的一项**面向网络货运企业**专业化服务能力的评估工作，工作依据的标准是由中国物流与采购联合会发起制定的团体标准

《网络货运平台服务能力评估指标》 T/CFLP 0024-2019





网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运（无车承运）相关政策

《关于推进改革试点加快无车承运物流创新发展的意见》
(交办运〔2016〕115号)



正式开展**首批无车承运试点**工作

《关于进一步做好无车承运人试点工作的通知》
(交办运函〔2017〕1688号)



在首批试点工作基础上，**加强对试点企业的考核和管理**，继续开展试点工作

《关于印发网络平台道路货物运输经营管理暂行办法的通知》
(交运规〔2019〕12号)



试点工作正式结束，网络货运**新政**将从**2020年1月1日起正式实施**



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准

标准的构成



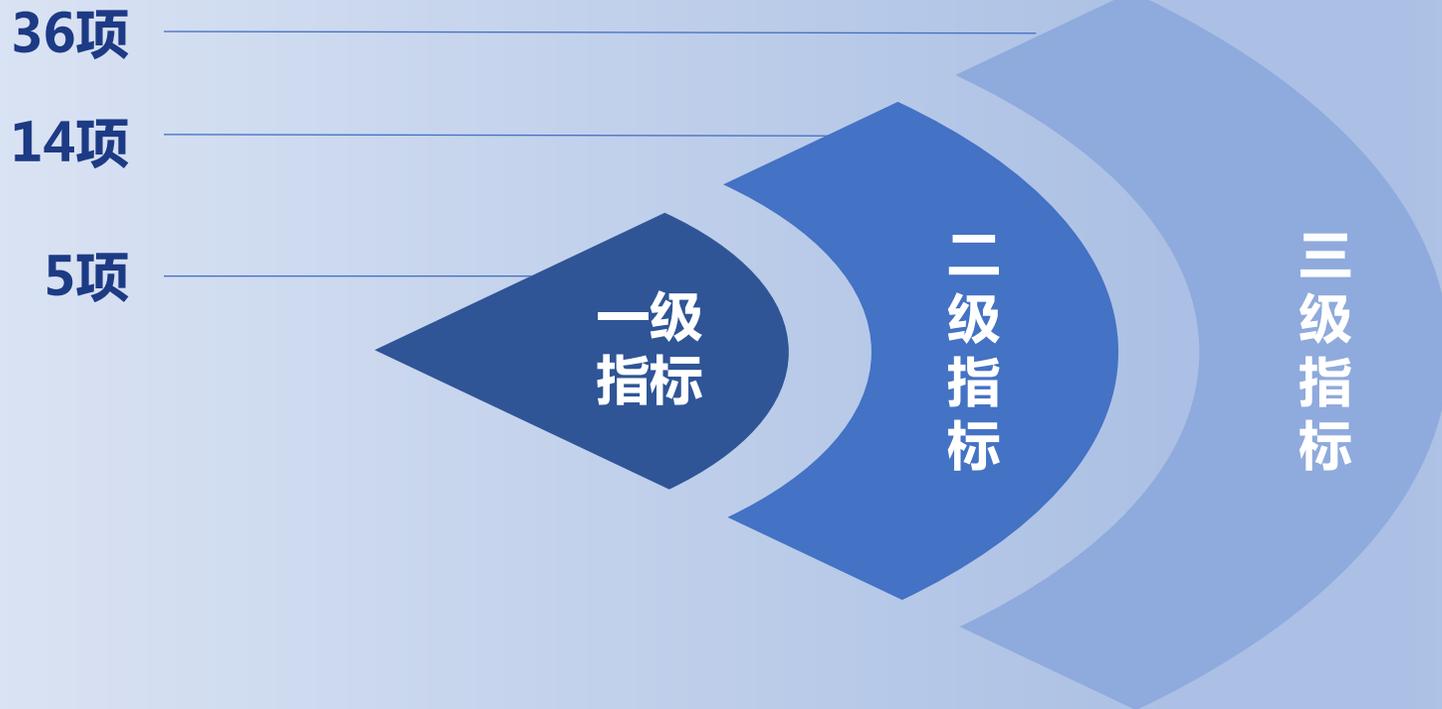


网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准



评估指标构成





网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准





网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准

必备指标

申请相应级别的网络货运平台企业必须达到的硬性要求

打分指标

在必备指标符合要求的基础上，打分指标达到60分即可获得相应资质



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---必备指标

必备指标	5A	4A	3A	2A	A
平台运费收入	25亿以上	3亿以上	5000万以上	1000万以上	500万以上
平台运营时间	3年以上	2年以上		1年以上	
货运量 或 运单量	1000万吨以上 或 40万单以上	200万吨以上 或 8万单以上	40万吨以上 或 2万单以上	10万吨以上 或 1万单以上	3万吨以上 或 5000单以上
车辆活跃度	2万辆以上 或 5万辆次以上	1万辆以上 或 2万辆次以上	2000辆以上 或 4000辆次以上	1000辆以上 或 2000辆次以上	200辆以上 或 400辆次以上



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---必备指标

必备指标	5A	4A	3A	2A	A
服务完整性	服务内容包括信息发布、线上交易、金融支付、全程监控、信用评价、咨询投诉、查询统计、满意度评价				
合同签订及功能	具有线上签订电子合同的功能				
投诉处理率	98%以上	95%以上		90%以上	
客户满意或投诉率	95%以上（或1%以下）			90%以上（或3%以下）	
系统可靠性	系统可以正常使用时间与总时间（1年）之比达到99.9%				
系统安全性	通过国家信息安全等级保护三级认证				
数据存储及备查管理能力	抽查历史数据，能够快速获得有效数据				



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---必备指标

必备指标	5A	4A	3A	2A	A
单据接入正常率	70%以上				
运单与资金流水单匹配率	70%以上				
车辆资质符合率	90%以上				
车辆定位正常率	90%以上				
研发投入及占比	1200万	800万	500万	200万	100万
保险覆盖率	90%以上	80%以上	70%以上	60%以上	50%以上



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

一、平台基本信息

- 平台营业收入 ➤ 指平台营业总收入，包括运费收入以及信息服务费收入、保险业务收入、ETC业务收入等增值业务收入的总和
- 业务覆盖面 ➤ 指网络货运平台运输业务辐射范围及服务省份数量，分为全国、区域、省（自治区、直辖市）内
- 注册车辆数 ➤ 指从网络货运平台运营之日起，在网络货运平台上注册的车辆总数



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

二、平台服务能力

○ 运力需求匹配率



指网络货运经营者实际完成运输的运单占网络平台发布货源信息数量的百分比

○ 支付结算



指网络货运平台应具有在线支付功能，宜支持多种在线支付方式，并保留资金流水记录

○ 大数据整合应用能力



指网络货运经营者是否能有效整合平台数据，运用历史数据建模分析，用于支撑产品设计，辅助决策

○ 咨询服务



指网络货运经营者应制定咨询服务制度，提供电话、网络、新媒体等服务方式，在显著位置公示服务途径及联系方式

○ 投诉通道



网络货运经营者应制定完善的投诉处理机制，内容规定投诉响应时间、处理流程、结果反馈，宜提供多种投诉通道



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

三、系统支撑能力



系统可用性



指网络货运平台（网站、App）界面简洁美观，响应速度快，简单易操作



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

四、平台管理能力

管理制度



指网络货运经营者应建立培训、业务、客户、安全、档案、数据等完善的管理制度

合规性审查



网络货运经营者是否对自身相关业务进行合规性审查，内容应包括数据真实性验证、进项抵扣合规性查验

安全查验



建立安全生产责任制度，对在平台注册的主体（人、车、户）进行身份核查，并督促实际承运人实行安全检查制度，对货物进行安全检查并如实记录托运人身份、物品信息



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

四、平台管理能力

安全培训



指网络货运经营者应有计划的，定期组织安全培训等教育活动并保留相应记录

信用评价体系



指网络货运经营者应建立用户信用评价体系，包括运输效率、运输安全、操作规范、客户满意度等，设置相应评价指标对平台司机、货主进行评价和管理

研发人员人数及占比



指网络货运平台企业研发人员总数或所占员工总数的比例
(注：研发人员指平台自有技术人员和与平台签订长期技术合作合同的外部技术团队)



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准---打分指标

五、安全与风险管理能力

○ 用户信息保护及使用



指网络货运经营者应公示对用户信息隐私保护的承诺，并采取相关技术和管理手段保证数据安全性，同时制定数据授权规则、明确数据使用内容、用途和操作权限

○ 应急管理



指网络货运经营者应制定相关应急预案，发生紧急事故时能快速启动应急预案，降低生命和财产损失

○ 支付安全



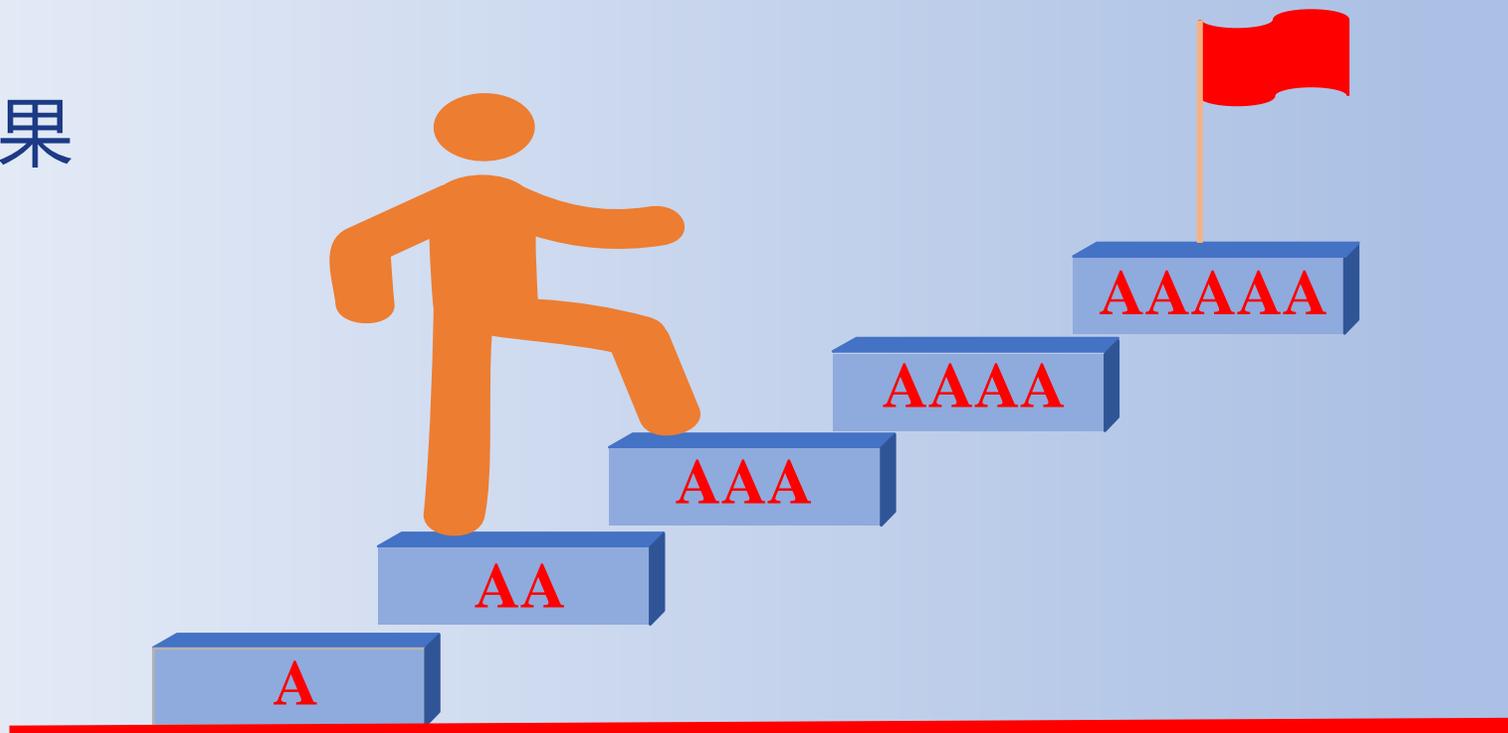
网络货运经营者应制定针对支付安全的应急管理机制及措施



网络货运平台服务能力评估工作简介

网络货运平台服务能力评估工作依据的标准

评估结果





02



评估工作的机制体制



网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的机制体制

中国物流与采购联合会是网络货运平台服务能力评估工作的领导机构，**中国物流与采购联合会物流企业评估工作办公室**是此项工作具体执行单位，**中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会**是此项工作的技术支持单位。

中国物流与采购联合会为了更好的在全行业开展网络货运平台服务能力评估工作，将与全国各省市自治区的物流行业协会（学会）合作，通过授权的方式设立地方评估机构，共同推进全行业网络货运平台服务企业的标准化、规范化、现代化建设。



网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的机制体制

- 网络货运平台服务能力评估工作管理办法
 - 网络货运平台服务能力评估复核工作管理办法
 - 网络货运平台服务能力评估工作机构设置管理办法
 - 网络货运平台服务能力评估审核员管理办法
 - 网络货运平台服务能力评估审核员行为守则
 - 网络货运平台服务能力评估工作流程
 - 网络货运平台服务能力评估规则



03

◆

评估工作的业务流程



网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的业务流程





网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的业务流程

网络货运平台服务企业评估工作时间安排

网络货运平台服务企业评估工作全年接受企业申请，评估工作的评估依据以及时间是以申报企业上年财务年度的数据为统计周期及依据，中物联每年两次公告当批评估结果。



网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的业务流程

网络货运平台服务评估复核工作





网络货运平台服务能力评估工作简介

评估工作的业务流程

网络货运平台服务企业 评估工作原则





04



评估工作的目的和意义



网络货运平台服务能力评估工作简介

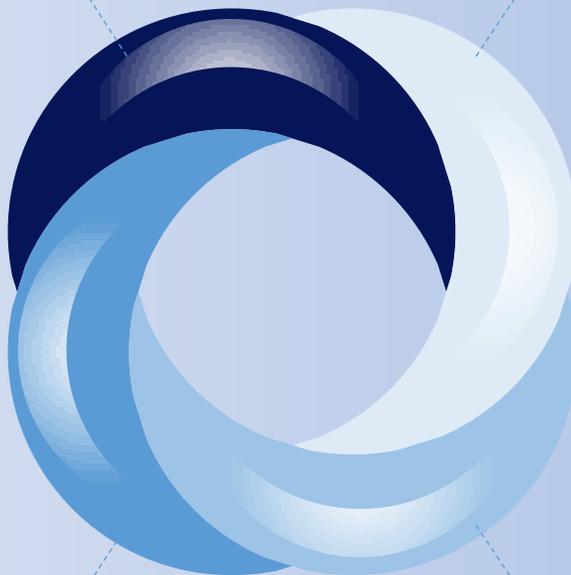
评估工作的目的及意义

规范网络货运平台企业的
经营行为

提升社会物流运输环节的运
营效率及效益

提高网络货运企业整体服务
质量及市场竞争力

加快网络货运企业融入国家
供应链服务体系

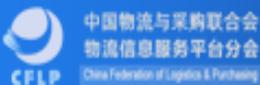




感谢聆听!

中国物流与采购联合会 物流企业评估工作办公室

地址：北京市丰台区双营路9号亿达
丽泽中心3层
邮箱：zwlpgb@vip.163.com
电话：010-83775630;5631



中国物流与采购联合会
物流信息服务平台分会
China Federation of Logistics & Purchasing

会员部:

董海霞

13716558191 (微信同步)

010-83775717



中物联平台分会微信公众号