

团 体 标 准

T/CFLP XXXX—XXXX

物流企业信用评价

Evaluation for logistics enterprise credit

（征求意见稿）

本草案完成时间（20251104）

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

中国物流与采购联合会 发 布

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。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会物流企业评估工作办公室、中国物流与采购联合会物流信息服务平台分会、中国物流与采购联合会物流与供应链金融分会、中国物流与采购联合会港航供应链分会、中国物流与采购联合会投融资分会、深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、徐州淮海国际陆港运营有限公司、广东顺心快运有限公司、合肥维天运通信息科技股份有限公司、物泊科技有限公司、中宝智运(上海)物流科技有限公司、厦门象屿智运供应链有限公司、传化陆洲科技有限公司、快捷物流有限公司、北京国联视讯信息技术股份有限公司、赣州国际陆港发展集团有限公司、广东彩丰物流有限公司、云南瑞和锦程实业股份有限公司、物产中大物流投资集团有限公司等。

本文件主要起草人：杨国栋、李洋洋、晏庆华、张炜、杨达卿、肖和森、温东、高国庆、吴雨轩、冯雷、王怀宇、王鲲、孙刚、张翔、杨解放、钱晓钧、朱康生、苟政、赵友华、焦利剑、吴占雷、孙梦晗等。

声明：本文件的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展认证、检测等活动应经中国物流与采购联合会批准授权。

物流企业信用评价

1 范围

本文件规定了物流企业信用评价的基本要求、指标内容、评分细则及信用等级划分规则。
本文件适用于对物流企业开展信用评价活动。

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 18354 物流术语
- GB/T 22116 企业信用等级表示方法

3 术语和定义

GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

物流企业 logistics service provider

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作，具有与自身业务相适应的信息管理系统，实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[来源：GB/T 18354-2021, 3.18]

3.2

企业信用评价 enterprise credit evaluation

对企业履行法定义务、约定义务、自主承诺的意愿、能力和行为的综合评估活动。

[来源：GB/T 23794-2023, 3.1]

4 基本要求

- 4.1 物流企业开展经营业务应不少于 2 年。
- 4.2 物流企业应未被列入信用中国重点领域严重失信主体名单。

5 指标内容

物流企业信用评价的指标内容见表1，三级指标内容说明按附录A。

表1 物流企业信用评价的指标内容

一级指标	二级指标	三级指标
履约意愿	法人记录	法人代表信用记录
		法人代表工作经历
	品牌建设	—
	管理制度	—
履约能力	管理能力	质量管理
		知识产权

表1 物流企业信用评价的指标内容（续）

一级指标	二级指标	三级指标
履约能力	管理能力	安全管理
		绿色和可持续发展管理
		企业综合能力评估
	财务能力	资产总额
		主营业务收入
		资产负债率
		应收账款周转率
		总资产周转率
		净资产收益率
	运营能力	自有（租用）车辆
		自有（租用）仓储面积
		运营网点个数
		业务辐射面
		信息系统应用
	物流技术应用能力	货物跟踪
		电子单证覆盖率
履约行为	企业信用记录	纳税记录
		企业信用报告
		审计情况
	服务质量	客户满意度
		完好交货率
	履约保障机制	合同履约率
		投诉受理机制

6 评分细则

6.1 评分指标项目分值

评分指标项目总分为100分，各指标分值见表2。

表2 评分指标项目分值

一级指标	二级指标	三级指标	分值
履约意愿	法人记录	法人代表信用记录	2
		法人代表工作经历	1
	品牌建设	—	1
	管理制度	—	2
履约能力	管理能力	质量管理	1
		知识产权	1
		安全管理	1
		绿色和可持续发展管理	1
		企业综合能力评估	1
	财务能力	资产总额	3
		主营业务收入	3
		资产负债率	5
		应收账款周转率	5
		总资产周转率	4
		净资产收益率	5
	运营能力	自有（租用）车辆	4

表2 评分指标项目分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值
履约能力	运营能力	自有（租用）仓储面积	3
		运营网点个数	3
		业务辐射面	3
		信息系统应用	1
	物流技术应用能力	货物跟踪	3
		电子单证覆盖率	3
履约行为	企业信用记录	纳税记录	12
		企业信用报告	5
		审计情况	5
	服务质量	客户满意度	2
		完好交货率	2
	履约保障机制	合同履约率	15
		投诉受理机制	3

6.2 评分指标打分细则

6.2.1 法人代表信用记录

法人代表信用记录指标总分为2分，评分细则见表3。

表3 法人代表信用记录评分细则

评分指标	评分要求	分数
法人代表信用记录	无任何不良社会公共记录（含司法裁判、行政处罚、失信被执行人等），且行业内口碑良好	2
	存在1项及以上不良社会公共记录，或行业内口碑一般	0

6.2.2 法人代表工作经历

法人代表工作经历指标总分为1分，评分细则见表4。

表4 法人代表工作经历评分细则

评分指标	评分要求	分数
法人代表工作经历	从事物流及相关行业10年及以上	1
	从事物流及相关行业5年（含）-10年	0.5
	从事物流及相关行业5年以下	0

6.2.3 品牌建设

品牌建设指标总分为1分，评分细则见表5。

表5 品牌建设评分细则

评分指标	评分要求	分数
品牌建设	制定完善的品牌建设规划（含培育、推广、维护方案），且拥有有效注册商标	1
	未制定品牌建设规划，且无注册商标	0

6.2.4 管理制度

管理制度指标总分为2分，评分细则见表6。

表6 管理制度评分细则

评分指标	评分要求	分数
管理制度	建立健全的经营、作业、财务、统计、安全、技术管理制度，且配套制度完整、可执行	2
	设立部分管理制度（缺1-2类），配套制度基本完整但执行性不足	1
	未设立核心管理制度，或无配套管理制度	0

6.2.5 质量管理

质量管理指标总分为1分，评分细则见表7。

表7 质量管理评分细则

评分指标	评分要求	分数
质量管理	通过国家或行业的质量管理体系认证，且认证在有效期内	1
	建立规范的质量管理体系（含流程、标准、考核机制），但未通过第三方认证	0.5
	未建立质量管理体系，或体系无实质内容	0

6.2.6 知识产权

知识产权指标总分为1分，评分细则见表8。

表8 知识产权评分细则

评分指标	评分要求	分数
知识产权	拥有有效知识产权（含发明专利、实用新型专利、软件著作权等，需提供证书）	1
	无任何有效知识产权	0

6.2.7 安全管理

安全管理指标总分为1分，评分细则见表9。

表9 安全管理评分细则

评分指标	评分要求	分数
安全管理	建立覆盖仓储、运输、装卸全业务链条的安全风险防控制度，配套台账完整、设施达标、执行记录齐全	1
	未建立业务链条安全管理制度，或制度未落地执行	0

6.2.8 绿色和可持续发展管理

绿色和可持续发展管理指标总分为1分，评分细则见表10。

表10 绿色和可持续发展管理评分细则

评分指标	评分要求	分数
绿色和可持续发展管理	建立完善的绿色发展管理体系（含节能减排目标、考核机制、碳排放核算流程），且开展上下游协同绿色实践	1
	未制定绿色可持续发展规划，且无绿色实践措施	0

6.2.9 企业综合能力评估

企业综合能力评估指标总分为1分，评分细则见表11。

表11 企业综合评估评分细则

评分指标	评分要求	分数
企业综合能力评估	参加过第三方协会或权威机构的物流企业综合评估，且评估结果为A级及以上	1
	未参加过第三方综合评估，或评估结果低于A级	0

6.2.10 资产总额

资产总额指标总分为3分，评分细则见表12。

表12 资产总额评分细则

评分指标	评分要求	分数
资产总额	≥ 10亿	3

表 12 资产总额评分细则（续）

评分指标	评分要求	分数
资产总额	5亿（含）- 10亿	2.5
	2亿（含）- 5亿	2
	1亿（含）- 2亿	1
	< 1亿	0

6.2.11 主营业务收入

主营业务收入指标总分为3分，评分细则见表13。

表13 主营业务收入评分细则

评分指标	评分要求	分数
主营业务收入	≥ 5亿	3
	2亿（含）- 5亿	2.5
	1亿（含）- 2亿	2
	5千万（含）- 1亿	1
	< 5千万	0

6.2.12 资产负债率

资产负债率指标总分为5分，评分细则见表14。

表14 资产负债率评分细则

评分指标	评分要求	分数
资产负债率	≤ 60%	5
	60% - 70%（含）	4
	70% - 80%（含）	3
	80% - 90%（含）	2
	> 90%	0

6.2.13 应收账款周转率

应收账款周转率指标总分为5分，评分细则见表15。

表15 应收账款周转率评分细则

评分指标	评分要求	分数
应收账款周转率	≥ 10	5
	5（含）-10	4
	2（含）-5	3
	1（含）-2	2
	< 1	0

6.2.14 总资产周转率

总资产周转率指标总分为4分，评分细则见表16。

表16 总资产周转率评分细则

评分指标	评分要求	分数
总资产周转率	≥ 2	4
	1.5（含）- 2	3
	1（含）- 1.5	2
	0.5（含）- 1	1
	< 0.5	0

6.2.15 净资产收益率

净资产收益率指标总分为5分，评分细则见表17。

表17 净资产收益率评分细则

评分指标	评分要求	分数
净资产收益率	≥ 10	5
	5 (含) - 10	3
	2 (含) - 5	2
	0 (含) - 2	1
	< 0	0

6.2.16 自有（租用）车辆数

自有（租用）车辆数指标总分为4分，评分细则见表18。

表18 自有（租用）车辆数评分细则

评分指标	评分要求	分数
自有（租用）车辆数	≥ 100 辆	4
	50 辆 (含) - 100 辆	3
	20 辆 (含) - 50 辆	2
	< 20 辆	1
	无自有（租用）车辆	0

6.2.17 自有（租用）仓储面积

自有（租用）仓储面积指标总分为3分，评分细则见表19。

表19 自有（租用）仓储面积评分细则

评分指标	评分要求	分数
自有（租用）仓储面积	≥ 10000 平方米	3
	3000 平方米 (含) - 10000 平方米	2
	< 3000 平方米	1
	无自有（租用）仓储面积	0

6.2.18 运营网点个数

运营网点个数指标总分为3分，评分细则见表20。

表20 运营网点个数评分细则

评分指标	评分要求	分数
运营网点个数	≥ 30	3
	10 个 (含) - 30	2
	1 个 (含) - 10	1
	无运营网点	0

6.2.19 业务辐射面

业务辐射面指标总分为3分，评分细则见表21。

表21 业务辐射面评分细则

评分指标	评分要求	分数
业务辐射面	业务辐射范围跨 3 个及以上省级行政区	3
	业务辐射范围跨 1-2 个省级行政区	2
	业务辐射范围仅限 1 个省级行政区内	1

6.2.20 信息系统应用

信息系统应用指标总分为1分，评分细则见表22。

表22 信息系统应用评分细则

评价指标	评分要求	分数
信息系统应用	物流经营业务全部信息化管理	1
	物流经营业务部分信息化管理	0.5
	物流经营业务没有进行信息化管理	0

6.2.21 货物跟踪

货物跟踪指标总分为3分，评分细则见表23。

表23 货物跟踪评分细则

评分指标	评分要求	分数
货物跟踪	实现 100% 货物全流程跟踪（含出发、在途、到达节点信息，可实时查询）	3
	实现部分货物跟踪，或仅覆盖部分运输节点	1.5
	未实现货物跟踪，或跟踪比例＜50%	0

6.2.22 电子单证覆盖率

电子单证覆盖率指标总分为3分，评分细则见表24。

表24 电子单证覆盖率评分细则

评分指标	评分要求	分数
电子单证覆盖率	≥ 90%	3
	70%（含）- 90%	2
	50%（含）- 70%	1
	< 50%	0

6.2.23 纳税记录

纳税记录指标总分为12分，评分细则见表25。

表25 纳税记录评分细则

评分指标	评分要求	分数
纳税记录	无任何迟缴、欠缴税款记录，能按时、足额完成各税种申报与缴纳，且无税务行政处罚记录	12
	存在 1-2 次迟缴税款记录（迟缴时间≤30 天），无欠缴税款记录，且无税务行政处罚记录	8
	存在≥3次迟缴税款记录或恶意拖欠税款（欠缴时间＞30 天）、偷税、漏税行为，或存在税务行政处罚记录	0

6.2.24 企业信用报告

企业信用报告指标总分为5分，评分细则见表26。

表26 企业信用报告评分细则

评分指标	评分要求	分数
企业信用报告	能够出具企业信用报告，且无未结清信贷余额。	5
	能够出具企业信用报告，报告显示借贷交易余额或担保交易余额＞0，但被追偿余额、关注类余额、不良类余额均为 0	3
	不能出具企业信用报告；或被追偿余额、关注类余额或不良类余额中任意一项＞0；	0

6.2.25 审计情况

审计情况指标总分为5分，评分细则见表27。

表27 审计情况评分细则

评分指标	评分要求	分数
审计情况	近2年内每年均委托具备合法资质的会计师事务所开展财务审计，并出具标准无保留意见审计报告	5
	近2年内仅1年委托具备合法资质的会计师事务所开展财务审计，并出具标准无保留意见审计报告	3
	近2年内未委托任何具备合法资质的会计师事务所开展财务审计；或审计报告为非标准意见（保留意见、否定意见、无法表示意见）	0

6.2.26 客户满意度

客户满意度指标总分为2分，评分细则见表28。

表28 客户满意度评分细则

评分指标	评分要求	分数
客户满意度	≥99%	2
	95%（含）- 99%	1.5
	90%（含）- 95%	1
	< 90%	0

6.2.27 完好交货率

完好交货率指标总分为2分，评分细则见表29。

表29 完好交货率评分细则

评分指标	评分要求	分数
完好交货率	100%	2
	98%（含）- 100%	1.5
	95%（含）- 98%	1
	< 95%	0

6.2.28 合同履约率

合同履约率指标总分为15分，评分细则见表30。

表30 合同履约率评分细则

评分指标	评分要求	分数
合同履约率	近2年内，除因对方当事人违约、不可抗力、法律法规变更导致合同无法履行，或双方依法协商变更、解除合同外，其余合同履约率达100%，且无合同纠纷诉讼记录	15
	近2年内，除因对方当事人违约、不可抗力、法律法规变更导致合同无法履行，或双方依法协商变更、解除合同外，其余合同履约率<100%但≥90%，且无合同欺诈行为及合同纠纷诉讼记录	12
	近2年内存在利用合同进行欺诈（如伪造合同、恶意违约侵占对方财物等）的行为；或合同履约率<90%	0

6.2.29 投诉受理机制

投诉受理机制指标总分为3分，评分细则见表31。

表31 投诉受理机制评分细则

评分指标	评分要求	分数
投诉受理机制	建立完善的投诉受理与解决机制，包括明确的投诉受理渠道（电话、线上平台等）、投诉处理流程、处理时限（≤7个工作日）、反馈机制及满意度回访制度，且有完整的投诉处理台账	3

表31 投诉受理机制评分细则（续）

评分指标	评分要求	分数
投诉受理机制	建立了较为完善的投诉与解决机制，有明确的投诉受理渠道及投诉处理流程，但处理时限较长，满意度回访结果一般	1
	未建立投诉受理渠道；或无明确的投诉处理流程与时限；或无投诉处理台账记录	0

7 等级划分

- 7.1 物流企业信用等级划分应符合 GB/T 22116 的规定，结合本文件 6.2 计算的企业信用评价总分，确定物流企业信用等级与表示方式。
- 7.2 物流企业的信用等级从高到低依次为 AAA、AA、A、B、C。信用等级分值范围及含义见表 31。

表32 物流企业信用等级划分及含义

等级划分	分值范围	含义
AAA	≥90	企业履约意愿和能力强，综合表现好，信用风险低
AA	[80, 90)	企业履约意愿和能力较强，综合表现较好，信用风险较低
A	[70, 80)	企业履约意愿和能力一般，综合表现一般，信用风险一般
B	[60, 70)	企业履约意愿和能力较差，综合表现较差，信用风险较高
C	[0, 60)	企业履约意愿和能力差，综合表现差，信用风险高

- 7.3 在实际评价活动中，对未达到一定信用等级企业，用未分级（NR）进行标记。

附 录 A
(规范性)
物流企业信用评价三级指标说明

A.1 法人代表信用记录

企业法定代表人的社会信用状况，具体包括但不限于：

- 不良社会公共记录：是否被列入失信被执行人名单、限制高消费名单，是否存在酒驾、赌博等违法违规行为记录；
- 司法裁判及执行情况：是否涉及未了结的民事纠纷、刑事案件，是否存在未履行的法院生效裁判；
- 行业口碑：通过行业协会评价、合作方反馈等渠道，核实其在物流行业内的职业声誉。

A.2 法人代表工作经历

企业法定代表人在物流及相关领域（如运输、仓储、供应链管理等）的从业背景，包括但不限于工作年限、学历、专业技能证书、荣誉证书等。

A.3 品牌建设

企业在品牌建设方面的主观意愿、追求的目标和发展思路等，如企业对品牌培育、建设、发展的规划及是否注册商标、商标数量等。

A.4 管理制度

企业管理制度包括但不限于战略规划、组织架构、业务流程、质量管控、安全生产、人力资源、财务审计、风险防范等多维度管理规范。

A.5 质量管理

企业质量管理基础建设情况，涵盖标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面。质量管理体系的建设与运行情况，包括承担产品质量责任、落实节能减排管理等相关工作开展情况。

A.6 知识产权

企业在物流技术研发、服务创新等方面获得的知识产权成果，包括但不限于专利、软件著作权、其他知识产权。

A.7 安全管理

企业围绕仓储、运输、装卸等业务全链条安全风险防控，开展安全管理相关工作。具体包括物流安全风险、安全生产管理制度、仓储消防管理制度、应急处置制度、职业健康安全管理体系的建设与运行情况，相关安全台账是否完整、安全防范设施是否按标配置且有效、消防设施是否按规配置并定期检查等内容。

A.8 绿色和可持续发展管理

企业建立绿色发展管理体系的情况，包括但不限于制定节能减排目标考核机制、定期开展碳排放核算与环境影响评估、积极参与绿色供应链结社、推动上下游企业协同践行绿色发展等。

A.9 企业综合能力评估

企业参与第三方机构物流综合评估的情况，包括企业是否参与过由国家认可的物流行业协会或权威第三方机构开展的物流企业综合评估及评估结果。

A.10 资产总额

企业上一会计年度末的资产总额，以经审计的财务报表（资产负债表）中“资产总计”项目的数值为准，包括流动资产（货币资金、应收账款、存货等）和非流动资产（固定资产、无形资产等），单位为人民币万元。

A.11 主营业务收入

企业上一会计年度内，从事物流主营业务（如运输、仓储、配送、供应链管理等）所取得的收入总和，以经审计的财务报表（利润表）中“主营业务收入”项目的数值为准，单位为人民币万元。

A.12 资产负债率

企业上一会计年度末的负债总额与资产总额的比率。其中负债总额、资产总额以经审计的财务报表（资产负债表）中“负债总计”“资产总计”项目的数值为准，反映企业的长期偿债能力。按公式（A.1）计算：

$$R_{la} = \frac{L}{A} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中：

R_{la} ——资产负债率；

L ——负债总额；

A ——资产总额。

A.13 应收账款周转率

企业上一会计年度内，应收账款转化为现金的平均次数，即营业收入与应收账款平均余额的比率。其中，营业收入以经审计的利润表中“营业收入”项目数值为准，应收账款平均余额是期初应收账款余额与期末应收账款余额的平均值，反映企业应收账款的回收效率。按公式（A.2）计算：

$$R_{sar} = \frac{S}{\overline{AR}} \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：

R_{sar} ——应收账款周转率；

S ——营业收入；

\overline{AR} ——应收账款平均余额。

A.14 总资产周转率

企业上一会计年度内，营业收入与平均总资产的比率。其中，总资产平均余额是期初总资产余额与期末总资产余额的平均值，以经审计的财务报表数据为准，反映企业总资产的运营效率。按公式（A.3）计算：

$$R_{sa} = \frac{S}{\overline{A}} \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：

R_{sa} ——总资产周转率；

S ——营业收入；

\overline{A} ——总资产平均余额。

A.15 净资产收益率

企业上一会计年度内，净利润与平均净资产的比率。其中，净利润以经审计的利润表中“净利润”项目数值为准，平均净资产是期初所有者权益与期末所有者权益的平均值，反映企业运用自有资本的获利能力。按公式（A.4）计算：

$$ROE = \frac{I}{\overline{SE}} \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：

ROE ——净资产收益率；

I ——净利润；

\overline{A} ——平均净资产。

A. 16 自有（租用）车辆数

统计期内，企业用于开展物流运输业务的车辆总数，具体包括：

- 自有车辆：企业拥有所有权，且在车辆管理部门登记为企业名下的车辆；
- 租用车辆：企业通过签订长期租赁合同（租赁期限≥1 年）获得使用权的车辆；
- 合作车辆：企业通过签订合作协议，与外部车辆所有者建立稳定合作关系（合作期限≥6 个月），用于固定业务运输的车辆；

单位为辆，车辆类型包括货车、挂车等，不含私家车、行政用车。

A. 17 自有（租用）仓储面积

统计期内，企业用于开展货物仓储业务的场地总面积，具体包括：

- 自有仓储面积：企业拥有所有权的仓储场地面积（以房产证为准）；
- 租用仓储面积：企业通过签订租赁合同获得使用权的仓储场地面积（以租赁合同为准）；

单位为平方米，不含办公区域、停车场等非仓储用途的场地面积，仓储场地需符合消防安全、货物存储标准要求。

A. 18 运营网点个数

统计期内，企业在国内外设立的、用于开展物流业务（如收货、分拣、配送、客服等）的固定经营网点总数，单位为个。

A. 19 业务辐射面

统计期内，企业物流服务覆盖的省级行政区（含省、自治区、直辖市、特别行政区）数量。

A. 20 信息系统应用

企业在其经营业务过程中，对各类信息系统的应用程度和管理水平，包括但不限于物流管理信息系统、运输管理系统、仓储管理系统、客户关系管理系统、供应链管理系统等的应用情况，涉及信息系统的功能完整性、数据准确性、系统稳定性、与业务的契合度以及信息化管理的制度和流程等方面。

A. 21 货物跟踪

企业对运输、仓储环节（含在库期间）中的货物状态进行实时监控与信息反馈的执行情况。

A. 22 电子单证覆盖率

统计期内，企业经营业务中使用具备法律效力的数字化单证的业务占比。按公式（A. 5）计算：

$$R_{dw} = \frac{DW}{W} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 5)$$

式中：

R_{dw} ——电子单证覆盖率；

DW ——使用具备法律效力的数字化单证的业务量；

W ——总业务量。

A. 23 纳税记录

企业近 2 年内（自信用评价申请之日起回溯 24 个月）在税务申报、税款缴纳环节的合规情况，包括但不限于报合规性、缴纳及时性及行为合规性。

A. 24 企业信用报告

由中国人民银行征信中心出具的、反映企业信贷履约情况的官方报告，报告中需包含但不限于企业身份标识、借贷及担保交易信息概要、企业基本信息、信贷记录明细、有效性判定等内容。

A. 25 审计情况

企业近 2 年内（自信用评价申请之日起回溯 24 个月）委托第三方机构开展财务审计的情况。

A. 26 客户满意度

统计期内，订单总数减去客户有效投诉的订单数量后，与订单总数的比率。按公式（A. 6）计算：

$$R_{oc} = \frac{(O - O_c)}{O} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 6)$$

式中：

- R_{oc} ——客户满意度；
- O_c ——客户有效投诉的订单数量；
- O ——订单总数。

注：有效投诉指经核实确因企业服务问题（如货物延迟送达、破损丢失、客服态度恶劣、收费不合理等）导致的客户投诉，排除因客户自身原因（如地址填写错误、需求临时变更）或不可抗力（如自然灾害、交通管制）导致的投诉。

A. 27 完好交货率

统计期内，企业完好交付货物与总运输货物的比率。按公式（A. 7）计算：

$$R_{fq} = \frac{Q_f}{Q} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 7)$$

式中：

- R_{fq} ——完好交货率；
- Q_f ——完好交付货物量；
- Q ——总运输货物量。

注：完好交付货物指在物流服务全链条中，企业遵循合同约定及行业规范，通过对运输、仓储、装卸搬运等各环节的标准化管控，确保货物从出库、在途到最终交付至接收方的全过程中，其物理状态、数量、内在质量及附属属性均保持符合预期的状态，并成功完成交接的履约结果。

A. 28 合同履约率

统计期内，企业的合同履约情况。包括是否存在合同欺诈行为；企业对承运车队、司机的履约执行情况（如是否按合同约定时间支付运费等）；除对方当事人违约以及依法变更、解除合同外，履约合同数与合同总数的比率。按公式（A. 8）计算：

$$R_{cp} = \frac{C_p}{C} \times 100\% \dots\dots\dots (A. 8)$$

式中：

- R_{cp} ——合同履约率；
- C_p ——履约合同数；
- C ——合同总数。

A. 29 投诉受理机制

企业为接收、处理客户投诉建立的标准化流程与组织保障，包括但不限于受理渠道、处理流程、台账记录、改进机制等内容。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18354—2021 物流术语
 - [2] GB/T 19680—2013 物流企业分类与评估指标
 - [3] GB/T 23794—2023 企业信用评价指标
 - [4] GB/T 24359—2021 第三方物流服务质量与测评
-