

ICS 35.240.60
L 67



中华人民共和国国家标准

GB/T 24661.3—2009

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

Specifications for service and service level classification of third-party
e-commerce service platform—
Part 3: Modern logistics service platform

中华人民共和国
国家标准
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 24661.3—2009

*
中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn
电话：68523946 68517548
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*
开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2010年1月第一版 2010年1月第一次印刷

*
书号：155066·1-40043 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68533533



GB/T 24661.3—2009

2009-11-15 发布

2010-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

表 A.1 (续)

平台提供的服务内容	对应的服务类型	对应的服务内容	判定	服务水平
a) 企业客户注册会员时,应向平台提交企业组织机构代码证、营业执照、税务登记证、资质证书等证明文件信息;交易时,平台能提供交易双方信用信息,包括身份认证、信用记录、交易履约记录、信用评定机构等信息; b) 平台为平台会员提供竞价服务; c) 平台为会员用户提供的磋商服务能与信用服务等紧密关联,帮助用户合理选择物流服务商; d) 平台提供了在线电子订单服务,主要包括运输委托单、运单、出/入库单、库存凭证等;并对交易过程中产生的单证凭据进行管理,能够为单证服务提供基于 X.509 证书标准的 CA 认证服务。	交易服务类	信用服务	符合 4.2.4 服务要求中的最低要求和一般要求	中级
		竞价服务		
		磋商服务		
		单证服务		
a) 平台定位于第三方综合物流服务业务,主要服务内容为仓储、货运等多种物流作业服务和进出口货运代理服务,主要的企业用户是从事仓储、公路运输、货运代理的中小企业、中小商贸企业和个体工商户; b) 平台业务服务区域覆盖全国,主要用户分布在上海、江苏、浙江三个省份,占总交易量的 80%以上; c) 平台为 90% 承运业务提供了货物动态查询服务;80% 以上的仓储业务提供了货物库存报告; d) 物流业务服务的仓储可靠性达到 95%,运输残损率为 0.1%,准时送达率为 90%。	物流业务服务类	物流功能服务	符合 4.2.5 服务要求中的最低要求和一般要求	中级
		代理服务		
		优化服务		
a) 平台对于物流交易双方交易信息进行涉密保护,并保障交易过程中、交易后交易双方权益; b) 平台设有“货主论坛”和“物流论坛”版块,为供需双方提供物流行情、经验分享、问题解答等信息交流场所; c) 平台设有“评价反馈”专栏,为用户提供了一套评分体系,用户可对其服务提供者的服务水平、服务质量等进行打分评定; d) 平台设有“争议纠纷”专栏,提供“交易纠纷处理原则”、“商品质量纠纷处理原则”等常见纠纷的处理规则和解决方法; e) 平台主页设有“客服中心”版块,提供“客户疑问”、“客户培训”、“知识窗口”等专栏,提供在线或远程培训服务; f) 平台为用户提供广告服务。	用户服务类	用户权益保护服务	符合 4.2.6 服务要求中的最低要求和一般要求	中级
		社区服务		
		服务质量反馈		
		争议解决服务		
		培训服务		
		咨询服务		
广告服务				
服务能力等级	AAA			

目次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 平台服务规范	1
4.1 平台服务环境	1
4.2 平台服务内容及要求	2
5 平台服务等级划分规范	5
5.1 平台服务等级划分原则	5
5.2 平台服务等级划分方法	5
附录 A (资料性附录) 现代物流服务平台服务能力等级划分示例	7
参考文献	9

表 7 平台服务能力等级划分表

服务等级	服务类型	服务水平	等级判定规则
A	技术服务类	初级	a) 达到 A 级的最低服务水平是:五类服务都达到初级服务水平; b) 若五类服务的服务水平超过 A 级规定的最低服务水平,但又未达到 AA 级规定的最低服务平时,平台服务等级仍为 A 级。
	信息服务类	初级	
	交易服务类	初级	
	物流业务服务类	初级	
	用户服务类	初级	
AA	技术服务类	中级	a) 达到 AA 级的最低服务水平是:技术服务类、信息服务类都应达到中级服务水平;交易服务类、物流业务服务类、用户服务类都应达到初级服务水平; b) 若五类服务的服务水平超过 AA 级规定的最低服务水平,但又未达到 AAA 级规定的最低服务平时,平台服务等级仍为 AA 级。
	信息服务类	中级	
	交易服务类	初级	
	物流业务服务类	初级	
	用户服务类	初级	
AAA	技术服务类	中级	a) 达到 AAA 级的最低服务水平是:五类服务都应达到中级服务水平; b) 若五类服务的服务水平超过 AAA 级规定的最低服务水平,但又未达到 AAAA 级规定的最低服务平时,平台服务等级仍为 AAA 级。
	信息服务类	中级	
	交易服务类	中级	
	物流业务服务类	中级	
	用户服务类	中级	
AAAA	技术服务类	高级	a) 达到 AAAA 级的最低服务水平是:技术服务类、交易服务类、物流业务服务类都应达到高级服务水平;信息服务类、用户服务类都应达到中级服务水平; b) 若五类服务的服务水平超过 AAAA 级规定的最低服务水平,但又未达到 AAAAA 级规定的最低服务平时,平台服务等级仍为 AAAA 级。
	信息服务类	中级	
	交易服务类	高级	
	物流业务服务类	高级	
	用户服务类	中级	
AAAAA	技术服务类	高级	a) 达到 AAAAA 级的最低服务水平是:五类服务都应达到高级服务水平; b) 若五类服务的服务水平超过 AAAAA 级规定的最低服务平时,即五类服务在达到 AAAAA 级规定的最低服务水平的基础上,还部分或全部符合高级要求以外的其他服务内容,平台服务等级仍为 AAAAA 级。
	信息服务类	高级	
	交易服务类	高级	
	物流业务服务类	高级	
	用户服务类	高级	

前 言

GB/T 24661《第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范》目前分为三部分:

——第 1 部分:总则;

——第 2 部分:企业间(B2B)、企业与消费者间(B2C)电子商务服务平台;

——第 3 部分:现代物流服务平台。

将来还可能增加新的部分。

本部分为 GB/T 24661 的第 3 部分。

本部分的附录 A 为资料性附录。

本部分由全国电子业务标准化技术委员会(SAC/TC 83)提出并归口。

本部分起草单位:中国标准化研究院、北京网路畅想科技发展有限公司、中国外运股份有限公司、中国电子商务协会、中国物品编码中心、大连口岸物流网有限公司。

本部分主要起草人:章建方、张铎、马建红、孙佐、刘颖、胡涵景、隋媛、陈继军、李素彩、陈震、孙海涛。