**《物流园区服务规范及评估指标》国家标准**

**（征求意见稿）**

**编制说明**

一、工作简况

**（一）任务来源**

《物流园区服务规范及评估指标》国家标准项目是列入国家标准化管理委员会《2022年第三批推荐性国家标准计划》（国标委发〔2022〕39号）的修订项目，项目编号为：20221852-T-469，由全国物流标准化技术委员会提出并归口，上海市质量和标准化研究院等单位联合起草。

**（二）制定背景**

物流园区作为重要的物流基础设施，具有功能集成、设施共享、用地节约的优势，促进物流园区健康有序发展，对于提高社会物流服务效率、促进产业结构调整、转变经济发展方式、提高国民经济竞争力具有重要意义。伴随着国家进入经济新常态时期，中国物流行业发展也进入新的阶段，面临新的机遇，预期在未来几年，物流园区的发展政策将从促进园区智慧化转型、推进专业性物流园区提升、推进平台型物流园区的建设、推行物流园区的绿色、低碳可持续发展物流园区等方面，推动中国物流行业进入新的发展时期。在技术驱动与行业高质量发展的带动下，一方面，传统物流园区面临着转型升级的发展需求，另一方面，新型及新建物流园区的服务及运营管理需要新的标准规范引导。在此背景下，物流园区应以提升服务质量，提高运营效率、优化发展环境为出发点，丰富园区服务功能，并充分考虑物流业发展趋势，选择合理开发建设与运营管理模式。

GB/T 30334-2013《物流园区服务规范及评估指标》作为现行国家标准，自标准发布实施以来在行业内得到了很好的推广应用，并为政府主管部门的行业监管提供了有力的标准技术支撑，如：标准曾被江苏、湖北等政府文件引用，作为优秀物流园区评选的依据。但是随着物流园区的发展变化和相关标准的制修订，现行标准的内容无法满足物流园区的发展现状且与部分标准内容有所交叉，如：物流园区的信息化应用、设施设备的智能化升级、物流园区的服务功能拓展与创新、公共信息平台的功能完善以及标准评估指标等。

2021年，全国物流标准化技术委员会第三方物流服务分技术委员会组织对标准开展实施效果评价和复审工作，主要评价结论如下：

（1）本标准发布实施前期的推广实施效果很好，在行业内得到了很好的推广应用，并为行业主管部门的行业监管提供了有力的标准支撑，但是随着物流园区的发展和其他标准的研制，本标准的内容已不够全面，不能满足园区服务评估的要求；

（2）本标准的实施为园区运营企业带来实际效益的提升；面临新的行业发展形势，标准内容应进一步修订完善；并持续加强标准的宣传推广，以支撑物流行业的高质量发展。

基于标准实施效果评价，全国物流标准化技术委员会第三方物流服务分技术委员会在标准复审中给出了“修订”的结论，并得到全国物流标准化技术委员会的确认。

针对上述原因，需要根据物流园区的发展现状及时启动标准内容的修订，充分发挥本标准对我国物流园区未来发展的规范引导作用。

**（三）起草过程**

1.立项阶段

标准牵头起草单位于2022年申报立项修订，2022年12月由国家标准委下达立项通知。

2.起草阶段

标准立项后，标准牵头起草单位上海市质量和标准化研究院组织成立了标准起草组（成员及分工见表1），起草组根据国标委要求，制定了标准编制各阶段工作计划并召开标准起草小组第一次工作会议，就工作目标、工作程序、时间节点、任务分工作布置，分头准备相关材料。

**表1 起草单位及分工**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 起草单位 | 任务分工 |
| 1 | 上海市质量和标准化  研究院 | 负责标准起草过程中的统筹安排以及标准主要内容的起草工作 |
| 2 | 中国物流与采购联合会 | 文本起草阶段，组织行业调研及标准验证。 |
| 3 | 上海商学院 | 标准起草阶段，从标准的角度整理标准征求意见材料。 |

2023年1月-4月，标准起草组收集整理了国内外物流园区、物流枢纽相关政策文件，通过资料调研、在线访谈、实地走访等多种形式调研了普洛斯保税物流园区、郑州空港物流园区、上合组织（青岛）国际物流园、长春国际陆港、龙高互贸国际物流园区、山东港口日照港物流园区、上海华新工业园、上海外高桥自由贸易区多数十家物流园区，在分析研究调研结果和资料的基础上提出了标准拟修改完善的内容。

2023年5月-6月，标准起草组多次组织召开线上线下讨论会和内部交流会，充分吸纳起草单位内部业务实践及行业管理实践，对标准做了进一步的完善，形成了标准草案。

2023年7月，标准起草组通过中国物流与采购联合会物流园区专委会向园区专委会专家定向调研，根据调研结果对标准草案进行修改完成，形成标准征求意见稿。

二、编制原则、主要内容及其确定依据

**（一）编制原则**

1.协调性原则

在修订的过程中，标准与现行的GB/T 30337-2013《物流园区统计指标体系》、GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》、GB/T 21334-2017《物流园区分类与规划基本要求》等相关国家标准保持协调一致，在此基础上侧重于对物流园区服务的要求和评价。

2.实践性原则

标准在修订的过程中，经过对国内多家物流园区、行业协会等进行调研，充分考虑各类物流园区服务的特点，形成对物流园区服务的要求。

3.通用性原则

本文件所提出的服务保障和服务提供指标，是针对物流园区通用的要求，不涉及物流园区的类型，不体现特定物流园区的特殊要求。

**（二）主要内容及其确定依据**

**1.标准关键技术问题说明**

（1）标准规范的对象

本标准的服务主体是物流园区管理方，即园区的运营管理机构，规范的对象是园区运营管理机构提供的服务，提出的服务规范及考核指标是针对园区运营管理机构为入驻企业提供的服务，不包括入驻企业为终端客户提供的物流服务。

（2）标准的定位

本标准主要定位在规范物流园区的服务，所提出的评估指标也是针对物流园区的服务，区别于现有的物流园区绩效评价指标、物流园区分类与规划相关国家标准。

（3）服务内容的确定

物流园区为入驻企业提供的服务包括基础服务、政务服务、商务服务、信息服务等相关方面，主要围绕园区入驻企业开展物流服务所需的保障支撑展开。对于政务服务和部分商务服务，虽然提供的主体并不是园区运营管理机构（如政府服务中的工商、税务等，服务提供主体是相关政府部门；再如商务服务中的物流金融服务等，服务提供主体是第三方服务企业），但是作为园区的运营管理方，应为入驻企业在园区的经营活动提供便利的政务和商务环境，即有责任引入相关政府管理部门或服务企业，为园区入驻的物流企业提供相应的政务和商务服务。此外，标准给出了物流园区作为服务提供方应具备的服务保障要求，包括组织机构、管理制度、服务人员、设施设备等方面。

（4）服务评估指标及指标值

根据GB/T 1.1-2020的要求，规范类标准应有对用于判定该要求是否得到满足的证实方法。因此，根据标准中提及的服务内容，结合物流园区发展趋势及物流企业对园区的要求，标准给出了物流园区服务评估指标，并在附录中给出了指标参考值。由于我国东中西部物流业发展不均衡，难以给出全国统一的物流园区服务评估指标值，标准并未给出具体评价指标值，仅给出了评价指标及各评价指标的评价说明，供物流园区参考使用。

**2.标准主要技术内容及确定依据**

本文件所含主要技术内容及确定依据如下：

**第1章 范围确定依据**

明确了本标准的主题内容是关于物流园区的服务规范及针对服务的评估指标；明确了本标准的适用对象是物流园区运营管理机构。依据：物流园区的工作包括建设、规划、运营管理和服务等多个方面，物流园区中主要的活动主体包括物流园区运营管理机构、物流园区入驻企业以及物流园区提供服务的各类对象，本标准只针对物流园区运营管理机构提供的物流园区相关服务，不包括物流园区的其他工作和对象，为避免标准主题内容和适用对象的不明确，对第1章范围中的标准主题内容和适用对象进行进一步明确。

**第3章 术语和定义确定依据**

本文件共有2条术语，对物流园区、物流公共信息平台进行了定义。

修改了“物流园区”术语，依据：物流术语国家标准已修订，GB/T 18354-2021《物流术语》3.16“物流园区”的定义为“由政府规划并由统一主体管理，为众多企业在此设立配送中心或区域配送中心等，提供专业化物流基础设施和公共服务的物流产业集聚区。”。

修改了“物流公共信息平台”术语，依据：物流术语国家标准已修订，GB/T 18354-2021《物流术语》6.26“物流公共信息平台”的定义为“应用信息技术，统筹和整合物流行业相关信息资源，并向社会主体提供物流信息、技术、设备等资源共享服务的系统。”

删除了“物流运营面积”，依据：物流运营面积本是物流园区规划的内容，该标准制定时由于GB/T 21334-2008《物流园区分类与基本要求》中未提及物流运营面积的问题，为更好地规范物流园区发展，在本标准增加了物流运营面积的要求。但是在修订的GB/T 21334-2018《物流园区分类与规划基本要求》中，已增加了物流运营面积及相关要求，因此本标准删除了该术语及相关的评价指标，以便更好地聚焦物流园区服务内容。

**第4章 基本要求确定依据**

本章对原标准中的各条款进行了调整和扩充。以更符合当前物流园区服务的需求和要求。

**4.2** 增加了物流园区与区域内产业形成配套联动和深度融合，与产业链上下游协调发展。

依据：

《“十四五”现代物流发展规划》中明确指出，发挥现代物流串接生产消费作用，与先进制造、现代商贸、现代农业融合共创产业链增值新空间。提高物流网络对经济要素高效流动的支持能力，引导产业集群发展和经济合理布局，推动跨区域资源整合、产业链联动和价值协同创造，发展枢纽经济、通道经济新形态，培育区域经济新增长点。物流园区作为现代物流发展的重要环节，作为物流网络的重要节点，在提供服务的过程中，也应当与区域内产业及产业链充分融合，以更好服务国家经济高质量发展的需求。

**4.3** 增加了物流园区智慧化运营相关要求。

依据：

《“十四五”现代物流发展规划》“国家物流枢纽建设工程”专栏中明确提出，要积极推进国家级示范物流园区数字化、智慧化、绿色化改造。同时，对于完善现代物流服务体系的相关内容中，指出要加快运输、仓储、配送、流通加工、包装、装卸等领域数字化改造、智慧化升级和服务创新。另外，目前物流园区也已经有了诸多关于智慧物流园区的实践和探索，如：普洛斯智慧物流园区。综上，结合行业实践和国家政策规划要求，加入物流园区智慧化相关要求。

**第5章 服务保障**

本章仍保留5.1组织机构、5.2管理要求、5.3服务人员和5.4设施设备四个一级条目，对部分章节内容进行了扩展和完善，具体如下：

**5.1 组织机构**

本条没有变化。

**5.2 管理要求**

在该条目下增设5.2.1制度建设、5.2.2运行管理、5.2.3安全与应急管理和5.2.4能源管理四个二级条目；将原管理要求相关内容拆分并分别归入5.2.1制度建设和5.2.2运行管理，作为三级条目；

依据：

（1）制度建设强调的是规章制度和文本要求，运行管理侧重的是管理的具体实施，将原先管理要求中的制度建设和运行管理相关要求拆分为两个二级条目，使逻辑更清晰。

（2）《“十四五”现代物流发展规划》中提出，到2025年，基本建成供需适配、内外联通、安全高效、智慧绿色的现代物流体系。将绿色环保理念贯穿现代物流发展全链条，提升物流可持续发展能力。坚持总体国家安全观，提高物流安全治理水平，完善应急物流体系，提高重大疫情等公共卫生事件、突发事件应对处置能力，促进产业链供应链稳定。物流园区作为现代物流体系的重要组成部分，在安全与应急方面，一方面应保证物流园区自身的安全运营，另一方面，应能在突发事件中，起到应急保障的作用；同时，在绿色低碳的发展理念之下，对能源进行更高效准确及时的监测也是必须具备的管理能力。因此增加了关于安全应急及能源管理的相关要求。

**5.2.1 制度**建设

将原标准中5.2.2-5.2.3关于制度建设相关内容纳入该条目下，分别对应5.2.1.1-5.2.1.2。仅对结构调整，内容不变。

**5.2.2 运行管理**

（1）将原标准5.2.1的内容调整至5.2.2.1；

（2）将原标准5.2.4的内容调整至5.2.2.2；

（3）将原标准中5.2.6和5.2.7关于运行管理的相关内容纳入该条目下。分别对应5.2.2.3和5.2.2.4；

（4）新增5.2.2.5关于废弃物管理相关要求。

依据：

（1）5.2.2.1-5.2.2.4仅为结构调整，内容不变；

（2）随着国内外环保要求的不断提高，物流园区运营管理机构应承担园区废弃物管理的职责，保证园区废弃物排放符合国家相关法律法规的要求。

**5.2.3 安全与应急管理**

安全与应急是物流园区管理的重要方面，该部分为标准新增内容，主要从风险责任、风险排查、智慧安防、应急演练、应急物流管理等方面进行规范。

依据：

（1）物流园区运营管理机构应是园区安全管理的第一责任人，应统筹管理园区各类安全事项，并开展风险源排查及处置；

（2）物流园区的智慧化建设已成为推动物流园区转型升级的重要手段，以普洛斯为代表的智慧物流园区建设成为我国智慧物流园区的典范，智慧安防、消防物联网等设施应用已在诸多物流园区投入使用，因此标准增加了5.2.3.2和5.2.3.3智慧安防的相关要求；

（3）应急演练是防范风险的重要手段，物流园区运营管理机构应有责任定期组织入驻企业进行应急演练；

（4）三年疫情体现了应急物流的重要性，物流园区作为社会公共基础设施，有承担社会公共职能的责任，应配合政府开展应急物流管理。

**5.2.4 能源管理**

新增了能源管理要求。

依据：

物流园区是能源消耗的重要节点，随着国家“双碳”战略的实施，物流园区运营管理机构应关注园区的能源管理工作。在能源管理的过程中应加强智能化设备的应用，以提升能源管理的效率。需要说明的是，5.2.4.2中的“园区碳排放”指的是园区管理范围内的碳排放，不包括入驻企业的碳排放。

**5.3 服务人员**

删除了原标准中5.3.3中“服务人员应具备良好的职业素养”的要求。

依据：

“服务人员应具备良好的职业素养”的要求已在5.3.1和5.3.2的表述中体现，无需重复表述。

**5.4 设施设备**

增加设施设备的保障要求，对各类设施设备进行细化，特别强调了信息化设备，增设5.4.1基础设施、5.4.2物流设备、5.4.3其他设备四个二级条目。

依据：

（1）原标准中设施设备相关要求仅笼统提到基础设施和公共设备，如今，物流园区发展已日臻完善，应进一步细化对设施设备相关要求。

（2）除关于物流基础设施和物流设备常规要求，对于智慧化、绿色低碳、信息化相关设施设备，一是根据规划要求，《“十四五”现代物流发展规划》中明确指出，推进物流智慧化改造。深度应用第五代移动通信（5G）、北斗、移动互联网、大数据、人工智能等技术，分类推动物流基础设施改造升级，加快物联网相关设施建设，发展智慧物流枢纽、智慧物流园区、智慧仓储物流基地、智慧港口、数字仓库等新型物流基础设施；促进物流网络化升级。

二是基于行业实践，《第六次全国物流园区（基地）调查报告》中指出，智慧物流发展水平有所提升，但发展不平衡、不充分问题依然存在，在标准中予以规定，一方面符合物流园区发展方向，另一方面通过非强制性条目设置，为更多物流园区智慧化、绿色化改造或新建物流园区智慧化、绿色化设施设备布置提供指引和指导。

**5.4.1 基础设施**

增加物流建筑、多式联运、储能、信息化设施等相关要求。

依据：

（1）根据国家标准对“物流园区”的定义，物流园区应是提供专业化物流基础设施和公共服务的物流产业集聚区，物流相关的存储、配送、中转等业务是物流园区必需满足的条件，因此物流园区应具备相应的基础设施。物流建筑已有相关国家标准的要求，本标准直接引用。根据节能环保的相关要求，标准提出了提升园区绿色建筑覆盖率的要求。根据国家对物流园区的定义，物流园区应具备多式联运的基础条件，标准中要求园区根据自身的特点（如海港、空港等），配备多式联运的交通基础设施。物流园区除了为入驻企业提供场地支持外，还应为入驻企业提供配套的办公、餐饮、住宿等服务，因此需要配送的基础设施。

（2）为体现绿色化、智慧化的要求，标准对园区道路、储能设备、月台的智慧化提出了建议，鉴于全国各地物流园区发展不平衡，标准条款采用推荐性条款。

**5.4.2 物流设备**

增加了物流设备及绿色化、智慧化的要求，增加了新能源车辆和机械的充电设备要求。

依据：

物流设备是保障园区物流业务开展的重要方面，物流园区应配备相关设备供入驻企业使用。随着新能源车辆和设备的普及，物流园区应配套相应的充电设备。

**5.4.3 其他设备**

根据对目前园区安全设备及智能化设备的应用现状增加了相关要求。

**5.4 信息平台**

本条中提到的物流园区信息服务平台指的是物流园区自建的信息平台，提到的物流公共信息平台指的是相关管理部门建立的信息平台。

本条主要从物流园区信息服务平台建立、信息互联互通、信息平台技术等方面提出物流园区信息平台的要求。鉴于本条是服务保障条款，主要从信息平台应具备的功能角度提出要求。原标准中部分信息化功能的要求在服务提供中，现调整至本节，如原标准6.2.1和6.2.2条。

依据：

（1）《“十四五”现代物流发展规划》中明确指出，依托重大物流基础设施打造物流信息组织中枢，推动物流设施设备全面联网，实现作业流程透明化、智慧设备全连接，促进物流信息交互联通。推动绿色物流发展。深入推进物流领域节能减排。

（2）根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告2022》，全国六成以上运营园区建有物流园区信息服务平台，同时可以预见未来物流园区信息服务平台将是物流园区运营的必备选项，因此提出物流园区信息服务平台相关的互联互通、功能扩展、新技术应用、服务管理、信息安全等要求。

（3）在园区的日常运行管理过程中，数字化、智能化是未来发展趋势，因此提出了实时监控、响应和指挥调度功能要求。

**第6章 服务提供**

根据本标准的定位，扩展了服务提供的内容，由原标准6.1综合服务和6.2信息服务两个一级条目调整为6.1基础服务、6.2政务服务、6.3商务服务、6.4信息服务和6.5其他服务。

依据：

根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）相关统计调查结果，除提供物流服务之外，有越来越多的物流园区开始提供政务服务、商务服务等服务，各类服务中包括各项具体服务事项。因此，对服务提供的具体要求进行了进一步细分、细化和完善。

**6.1 基本服务**

（1）将原标准中本条目名称“综合服务”改为“基本服务”；

（2）在原标准6.1.1的基础上，扩充关于自动化库房、冷藏冷冻库租赁的相关要求；

（3）增加6.1.2关于物流设备租赁相关的服务；

（4）对原标准6.1.4物业服务相关内容进行细化。

依据：

（1）原标准中“综合服务”包括物流园区基础服务、政务服务和商务服务等服务要求，修订的标准将政务服务和商务服务提升为一级条目，基础服务主要针对物流园区场地和设施设备租赁、物业服务等物流园区核心功能提供的服务；

（2）根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）统计调查结果，拥有自动化库房和冷藏冷冻库房的物流园区分别达到29.3%和36.6%。可见，部分物流园区已经具有提供自动化库房、冷藏冷冻库租赁的能力，因此，提出可根据需要提供租赁的服务要求；

（3）根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）统计调查结果，已有39.3%的物流园区能提供设施设备租赁服务，因此，增加了关于设施设备租赁的服务要求；

（4）根据文献调研和实地走访调研相关物流园区，物业服务除安保、保洁之外，还包括设施设备维修、车辆管理、场站管理等多项服务，因此，在原标准关于物业服务的条款基础上进行了进一步细化。

**6.2 政务服务**

6.2.1提出政务服务的总体要求；6.2.2提出税务方面的服务要求；6.2.3提出市场监管方面的服务要求；6.2.4提出公安方面的服务要求；6.2.5将原标准5.2.5中的相关内容调整至6.2.5，提出政策宣讲方面的相关要求。6.2.6针对口岸型物流园区的特点，提出有针对性的侦测宣讲和海关服务要求。政务服务提供的主体是政府管理部门，园区运管管理方应积极引入相关政府管理部门入驻园区，更好地为入驻企业提供“一站式”服务。

依据：

（1）根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）统计调查结果，提供市场监管、公安、税务、海关等政务服务的物流园区分别占比32.3%，31.1%，24.4%和19.9%。政务服务的提供具有实践基础；

（2）原标准5.2.5的相关要求侧重的是提供相关法律法规和政策的服务，主要是关于政务服务的服务提供，因此，归到服务提供的相关章节之中更为合理。

**6.3 商务服务**

6.3.1提出商务服务总体要求；6.3.2提出金融服务相关要求；6.3.3提出代理服务等相关服务要求；6.3.4提出供应链一体化解决方案相关服务要求；6.3.5提出资产管理服务要求；6.3.6提出业务推广和综合营销服务相关要求；6.3.7针对口岸型物流园区提出多式联运、国际物流相关服务要求。商务服务提供的主体包括园区运营管理机构及第三方服务企业。

依据：

（1）根据规划要求，《“十四五”现代物流发展规划》中提到，要完善现代物流服务体系，做好供应链协同，物流园区作为现代物流服务体系的重要节点，在供应链一体化建设方面，理应响应规划要求；

（2）根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）统计调查结果，提供物流与供应链解决方案、贸易代理、代理采购、保险、保价运输、仓单质押、代收货款、垫付货款、中介与担保、保理、提单质押的物流园区达到42.9%、25.3%、24.2%、23.8%、20.8%、20.2%、19.1%、15.5%、11.1%、10.5%和9.8%，因此标准提及的商务服务具有一定的实践基础。

**6.4 信息服务**

（1）将原标准中6.2.1，6.2.2和6.2.4相关内容调整至5.4.4设施设备相关内容中；

（2）6.4.1在原6.2.3基础上进行修改，规定信息平台提供的主要功能；6.4.2和6.4.3分别提出向企业提供信息推送和信息咨询的相关服务要求。

依据：

根据《第六次全国物流园区（基地）调查报告》（2022）关于物流园区信息服务平台服务功能设置以及物流园区及入驻企业相关调研，根据调研结果，结合行业应用实际及近期可实现目标，制定条款要求。

**6.5 其他服务**

新增6.5其他服务，提出6.5.1关于物流服务综合解决方案的相关要求；6.5.2和6.5.3能源服务相关要求；6.5.4ESG评价服务相关要求；6.5.5碳排放服务相关要求。

依据：

基于物流园区高质量发展趋势及行业实践；中共中央 国务院《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》中明确指出，要加快发展绿色物流。

**7 评估指标**

根据标准条款的修改，对评估指标进行了相应修改。主要修改为：（1）删除了物流园区服务评估的“基本要求”；（2）扩展了服务评估指标；（3）增加了物流园区社会贡献评估指标；（4）删掉了指标值。

依据：

（1）本标准制定时定位于GB/T21334-2008《物流园区分类与基本要求》国家标准的姊妹篇，两项标准分别规范物流园区的规划和运营，但是由于当时GB/T21334-2008《物流园区分类与基本要求》国家标准在规划内容的设置方面缺少对于占地面积、交通连接方式、物流运营面积等相关要求，为了更好地规范物流园区的发展，将相关规划的内容在本标准中体现，但是目前GB/T21334-2018《物流园区分类与规划基本要求》已完成修订，这部分内容已完整地体现在标准中，在本标准中没有必要重复该部分内容，本标准应回归到原始定位，聚焦物流园区运营的服务要求；

（2）根据标准中服务内容的增加，扩展了大量的服务评估指标，由于指标数量较多、覆盖面广，因此在全国范围内难以给出统一要求的指标值，因此在删掉了指标值；

（3）社会贡献是物流园区服务水平的综合体现，能够从总体上反映物流园区运营管理和服务水平及能力，因此增加该评估指标，分别从经济贡献和生态贡献两个方面开展评价；

（4）提出各项评估指标的依据见表2：

**表2 评估指标依据**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **依据** |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务保障** | 组织机构 |  | 标准5.1条款 |
| 管理要求 | 管理制度覆盖率 | 标准5.2.1条款 |
| 管理记录完整率 | 标准5.2.1条款 |
| 安全生产事故数量 | 标准5.2.3条款，生产事故的数量是安全生产管理的最直接指标 |
| 能源管理水平 | 标准5.2.4条款 |
| 服务人员 | 中高层管理人员专业水平 | 标准5.3.3条款 |
| 岗位培训 | 标准5.3.2条款 |
| 专业岗位人员持证上岗率 | 标准5.3.2条款 |
| 设施设备 | 仓储面积 | 标准条款5.4.1.1，体现物流园区仓储水平和能力，指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 仓储容积 | 标准条款5.4.1.1，体现物流园区仓储水平和能力，指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 多式联运条件 | 标准条款5.4.1.3 |
| 装卸搬运设备数量 | 标准条款5.4.2，指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 自动化物流设备比例 | 标准条款5.4.2，指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 运行管理设备智能化水平 | 标准5.4.2条款 |
|  | 信息平台 |  | 标准5.5条款 |
| **服务水平** | 基本服务 | 物业服务水平 | 标准6.1.3条款 |
| 政务服务 | 政务服务数量 | 标准6.2条款 |
| 政务服务便利化 | 标准6.2条款 |
| 商务服务 | 商务基础配套服务数量 | 标准6.3条款 |
| 物流金融服务水平 | 标准6.3.2条款 |
| 物流增值服务水平 | 标准6.3.3条款 |
| 信息服务 | 信息服务提供 | 标准6.4条款 |
| 信息平台网页级别（PR值） | 标准6.4.1条款 |
| 信息平台每日发布有效信息数量（条） | 标准6.4.1条款 |
| 其他服务 | 其他服务提供数量 | 标准6.5条款 |
| 客户满意 | 投诉响应时间 | 原标准内容 |
| 有效投诉办结率 | 原标准内容 |
| 入驻企业满意率 | 原标准内容 |
| **社会贡献** | 经济贡献 | 信息平台交易额占比 | 指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 投入产出率 | 参考GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》的“投入产出率”，本指标指的是物流园区运营管理机构的投入和产业，不包括物流企业的投入和产出 |
| 劳动生产率 | 参考GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》的“劳动生产率”，本指标中的收指的是园区运营管理机构的收入，不包括入驻企业的收入 |
| 生态贡献 | 绿色建筑覆盖率 | 指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |
| 年度可再生能源使用量（度） | 指标来源于GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》 |

**（三）修订前后技术内容对比**

本文件与GB/T 30334-2013相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

更改了范围中标准的适用范围（见第1章，2013版的第1章）；

删除了规范性引用文件中的“JT/T 402 汽车货运站（场）级别划分和建设要求”（见2013年版的第2章）；

增加了规范性引用文件的“GB 51157 物流建筑设计规范”（见第2章）；

更改了“物流园区”、“物流公共信息平台”的定义（见3.1、3.2，2013年版的3.1、3.2）；

删除了“物流运营面积”的定义（见2013年版的3.3）；

增加了关于物流园区与区域内产业配套联动和深度融合，与区域产业及产业链上下游协调发展的要求（见4.2）；

更改了“管理要求”的内容（见5.2，2013年版的5.2）；

删除了关于服务人员应具备良好的职业素养的要求（见2013版的5.3.3）；

更改了“设施设备”的内容（见5.4，2013版的5.4）；

增加了“信息平台”的内容（见5.5）；

更改了第6章，增加了“6.1基本服务”、“6.2政务服务”、“6.3商务服务”（见6.1、6.2、6.3，2013版的第6章）；

更改了评估指标（见第7章，2013年版的第7章）。

三、标准验证情况

起草组在完成标准主要技术内容后，向物流相关行业协会、高校、企业等不同机构组织征求意见，包括，中国物流与采购联合会、中物联物流园区专委会、中国物资储运协会、北京交通大学、同济大学、上海第二工业大学、顺丰集团、普洛斯保税物流园区、郑州空港物流园区、上海华新工业园、上海外高桥自由贸易区等。

各方认为修订的标准符合《“十四五”现代物流发展规划》对物流园区服务的要求；结合行业实践和《第六次全国物流园区（基地）调查报告》的结果，符合物流园区服务实际发展水平和发展趋势，符合针对物流园区运营管理方对物流园区进行服务的定位。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

目前与物流园区相关的标准共有4个推荐性国家标准和一个行业标准，除本标准外，另外四个标准的定位与本标准的内容定位有着明显的差异，具体分析如下：

GB/T 21334-2017《物流园区分类与规划基本要求》规定了物流园区的分类与规划要求，适用于物流园区的规划建设。

SB/T 11198-2017《商贸物流园区建设与运营服务规范》由商务部归口，规定了商贸物流园区的规划与建设、运营与服务要求，适用于各类商贸物流园区的咨询，规划设计，新建、改建或扩建。

GB/T 30337-2013《物流园区统计指标体系》规定了物流园区统计的指标体系，适用于各类物流园区经济活动的统计和管理。

GB/T 37102-2018《物流园区绩效指标体系》规定了物流园区绩效指标体系、指标内涵，适用于各类物流园区的绩效管理和评价。

除本标准外，目前尚且没有专门基于物流园区服务管理方面的相关标准。

五、引用或采用国际国外标准情况

不涉及。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件符合现行有关法律、法规、规章及标准要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

不涉及。

九、实施建议

1.建议将本文件纳入服务业标准化试点、物流标准化试点等试点工作的考核范围，加大标准的推广实施力度。

2.建议物流标委会、标准起草组联合发改委等相关部委，在推动物流标准化工作时，加大对本文件的宣贯力度。

3.建议在本文件的宣贯应用过程中，除加强对物流园区的宣贯外，同时加强对物流园区入驻企业的宣贯。

4.建议将本文件作为各地优秀物流园区评选的依据。

十、其他应当说明的事项

无。