ICS 03.100.99
A 90
备案号：56896—2017

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11156—2016

电子商务物流信用评价体系

Credit evaluation system of electronic commerce logistics

2016-09-18 发布　　2017-05-01 实施

中华人民共和国商务部　发布

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

前　言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国电子商务协会物流专业委员会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国电子商务物流企业联盟、西安交通大学、菜鸟网络科技有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、顺丰速运有限公司、河南省信阳市浉河区人民政府、杭州安存网络科技有限公司。

本标准主要起草人：冯耕中、干　为、童文红、邵春杰、郭振利、石义涛、王银学、邓颢真、王佳昀、孙新宇。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

引　言

本标准在广泛调查研究、吸收并借鉴国内外相关经验的基础上，建立了电子商务物流信用评价体系。

本标准旨在推进我国电子商务物流行业信用体系的建设，其实施将有效推动电子商务物流行业在企业信用征集、信用评价、信用信息披露以及守信奖励、失信惩戒等方面形成比较完备的管理机制，对促进我国电子商务物流的发展和改善行业环境具有现实意义。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

电子商务物流信用评价体系

1 范围

本标准规定了电子商务物流信用评价的指标体系。

本标准适用于对从事电子商务物流服务的企业进行信用评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 CCA9002—2009 企业信用评价标准

GB/T 18354—2006 物流术语

GB/T 19680—2013 物流企业分类与评估指标

SB/T 11132—2015 电子商务物流服务规范

3 术语和定义

GB/T 18354—2006 及 SB/T 11132—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务物流信用 credit of electronic commerce logistics

电子商务物流服务组织在信用基础能力、日常信用表现以及外部信用记录等方面的表现。

4 电子商务物流信用评价指标体系

4.1 电子商务物流信用评价指标体系组成

由信用基础能力、日常信用表现和外部信用记录三方面反映企业信用状况的评价指标所组成。

4.2 电子商务物流信用评价指标体系主要内容

4.2.1 信用基础能力

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

4.2.1.1 财务指标

4.2.1.1.1 总资产增长率

企业本期总资产增长额占期初资产总额的比率，反映企业本期资产规模的增长情况。

4.2.1.1.2 总资产报酬率

企业本期获得的报酬总额占平均资产总额的比率，反映企业本期运用全部资产的获利能力。

4.2.1.1.3 资产负债率

企业期末负债总额占资产总额的比率，反映企业的偿债能力。

4.2.1.2 经营管理水平

4.2.1.2.1 企业劳动生产率

企业员工人均创造的营运收入或净利润。

4.2.1.2.2 从业人员素质

企业中从事物流业务活动的成员的学历水平或专业技能水平。

4.2.1.3 作业安全水平

4.2.1.3.1 信息安全水平

依据国家标准《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239—2008），企业所达到的信息安全等级评定的水平。

4.2.1.3.2 生产安全水平

依据国家安全监管总局印发的《仓储物流企业安全生产标准化评定标准》，企业在生产经营活动中对事故的预防和控制水平。

4.2.2 日常信用表现

4.2.2.1 服务履约能力

4.2.2.1.1 线路准点率

约定时间内完成揽收派送的订单物品量占回传揽收签收信息的订单物品总量的比率。

4.2.2.1.2 未妥投率

约定时间内未签收或未回传的订单物品量占所有确认收货的订单物品量的比率。

4.2.2.1.3 当日派件成功率

当日签收的订单物品量占当日派送的订单物品总量的比率。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

4.2.2.1.4 虚假签收率

揽收的订单物品中消费者发起虚假签收投诉的订单物品量占总的揽收订单物品量的比率。

4.2.2.2 作业信息管理

4.2.2.2.1 揽派签信息完整率

揽收派件签收信息完整的订单物品量占确认收货的订单物品总量的比率。

4.2.2.2.2 揽派签信息及时率

揽收/派件/签收信息回传皆在约定时间内的信息回传量占完整信息总回传量的比率。

4.2.2.3 用户评价

4.2.2.3.1 用户星级评价

用户在完成交易后对此次交易和电子商务物流企业的表现所给出的星级评分。

4.2.2.3.2 电子商务用户异常投诉

采用电子商务用户异常投诉率来描述。指揽收的订单物品中，用户由于物流原因投诉的数量占揽收的订单物品总量的比率。

4.2.2.3.3 投诉处理满意率

电子商务用户由于物流原因投诉的处理获得用户满意的数量占总投诉数的比率。

4.2.3 外部信用记录

4.2.3.1 工商信用记录

在中华人民共和国国家工商行政管理总局（http://www.saic.gov.cn）的全国企业信用信息公示系统（http://gsxt.saic.gov.cn）中可查询的待评企业的工商信用记录。

4.2.3.2 海关信用记录

在中国海关企业进出口信用信息公示平台（http://credit.customs.gov.cn）中可查询的待评企业的海关信用记录等级。

4.2.3.3 纳税信用记录

在国家税务总局网站（http://hd.chinatax.gov.cn）中可查询到的待评企业的纳税信用记录等级。

4.2.3.4 法院信用记录

在中国执行信息公开网（http://shixin.court.gov.cn）和信用中国网（http://www.creditchina.gov.cn)中可查询到的最高人民法院公布的待评企业信用记录。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

附　录　A

（规范性附录）

电子商务物流信用评价指标权重与计算

表 A.1 指标权重与评分要求

指标名称与权重			得分	评分要求
信用基础能力（0.16）	财务指标（0.08）	总资产增长率（0.02）		根据企业财务报表，依据国有资产监督管理委员会《企业绩效评价标准值》中运输仓储行业的财务标度对企业财务状况进行评分
		总资产报酬率（0.02）		
		资产负债率（0.04）		
	经营管理水平（0.04）	企业劳动生产率（0.02）		根据企业员工人均创造营运收入或净利润进行评分
		从业人员素质（0.02）		根据达到一定学历水平或专业技能水平的企业物流从业人员所占比率进行评分
	作业安全水平（0.04）	信息安全水平（0.02）		根据《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239—2008）评定的企业信息安全等级进行评分
		生产安全水平（0.02）		根据《仓储物流企业安全生产标准化评定标准》评定的企业生产安全等级进行评分
日常信用表现（0.54）	服务履约能力（0.25）	线路准点率（0.02）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据
		未妥投率（0.07）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

		当日派件成功率（0.05）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据。
		虚假签收率（0.11）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据。
	作业信息管理（0.06）	揽派签信息完整率（0.03）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据。
		揽派签信息及时率（0.03）		由电商平台根据每单交易状况进行数据统计，作为评分依据。
	电子商务用户评价（0.23）	电子商务用户星级评价（0.05）		根据交易结束后电子商务用户的在线星级评价进行评分。
		电子商务用户异常投诉（0.11）		根据12305邮政行业电话和网站等平台所获得的投诉及处理情况的数据进行评分。
		投诉处理满意率（0.07）		根据12305邮政行业电话和网站等平台所获得的投诉及处理情况的数据进行评分。
外部信用记录（0.30）	工商信用记录（0.09）			根据中华人民共和国国家工商行政管理总局（http://www.saic.gov.cn）的全国企业信用信息公示系统（http://gsxt.saic.gov.cn）中可查询的企业工商信用记录评分。
	海关信用记录（0.06）			根据中国海关企业进出口信用信息公示平台（http://credit.customs.gov.cn）中可查询的企业海关信用记录等级评分。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

	纳税信用记录（0.07）			根据国家税务总局网站（http://hd.chinatax.gov.cn）中可查询到的企业纳税信用记录等级评分。
	法院信用记录（0.08）			根据中国执行信息公开网（http://shixin.court.gov.cn）和信用中国网（http://www.creditchina.gov.cn）中可查询到的最高人民法院公布的待评企业信用记录进行评分。

计算方法及说明：

① 本标准各级指标得分满分均为100分，根据评分要求按规则计算得出；

② 指标权重由专家给出比较矩阵，使用层次分析法（AHP，Analytic Hierarchy Process）计算得到。在标准执行过程中，可由电子商务物流行业协会组织专家对指标权重进行修订；

③ 电子商务物流信用评价计算方法采用加权求和法，根据指标得分值和指标对应权重加权得到电子商务物流信用评价总得分。即：

$$\text{电子商务物流信用评价总得分}=\Sigma\,\text{指标得分}\times\text{权重}$$

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

附　录　B

（规范性附录）

电子商务物流信用评定方式与程序

B.1　评定方式

由电子商务物流企业所服务的主体企业按照本标准建立信用评价系统对电子商务物流企业进行信用评价。

B.2 评定程序

B.2.1 申请

由电子商务物流企业向信用评价主体企业提出信用等级评定申请；或者，电子商务物流企业与信用评价主体企业签订服务合约时，对电子商务物流企业的信用等级评定自动开始执行。

B.2.2 数据收集

信用基础能力指标数据由受评的电子商务物流企业在与评价主体企业建立服务合约关系时进行提供，以后按年度提供。日常信用表现指标基于日常交易数据，在评价系统中自动计算得到。外部信用记录指标按月度进行更新。

B.2.3 等级划分

按照信用等级划分标准（见表 B.1），根据企业的信用评价总得分得出企业信用等级。

B.2.4 结果发布

电子商务物流企业信用等级按月度进行更新和发布，推荐采用滚动时间窗的方法显示受评企业最近一年（12 个月）的信用评价等级。

表 B.1 信用等级划分标准

信用等级	信用评价得分	信用情况	含义
AAA	90～100（含 90）	优	电子商务物流企业信用优秀，企业经营处于良性循环，履约能力和意愿很强。 信用基础能力和日常信用表现好，有很强的赔偿能力；信用记录好，没有不良记录；在线用户评价高。 信用评价很好。
			电子商务物流企业信用较好，企业经营状况较好，履约能力和意愿较强。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

AA	80～90（含 80）	良	信用基础能力和日常信用表现较好，有较强的赔偿能力；信用记录较好；在线用户评价较高。 信用评价较好。
A	70～80（含 70）	中	电子商务物流企业信用一般，企业经营状况一般，履约能力和意愿一般。 信用基础能力和日常信用表现一般，赔偿能力一般；信用记录一般；在线用户评价一般。 信用评价一般。
B	60～70（含 60）	差	电子商务物流企业信用较差，企业经营状况较差，履约能力和意愿较差。 信用基础能力和日常信用表现较差，赔偿能力较差；信用记录较差，有一定数量不良记录；在线用户评价较差。 信用评价较差。
C	60 以下	黑名单	电子商务物流企业信用程度差，企业经营状况差，履约能力和意愿差。 信用基础能力和日常信用表现差，赔偿能力差；信用记录差，有较多数量的不良记录；在线用户评价差。 信用评价差。 有下列情况之一企业，直接划入此类： （1） 根据国家工商行政管理总局《严重违法失信企业名单管理暂行办法》，被列入严重违法失信企业名单； （2） 法院认定被执行人严重失信行为； （3） 纳税人被税务机关认定为“非正常户”，并且存在欠税、发票结存和稽查在案的情况； （4） 因违反财经法律、法规、规章等规定受到财政、审计机关处理； （5） 从事金融活动违反中国人民银行、银监会、证监会或保监会监管规范，造成经济犯罪； （6） 根据国务院安全生产委员会《关于加强企业安全生产诚信体系建设的指导意见》，被列入安全生产诚信黑名单。

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。

参 考 文 献

[1].汪应洛. 系统工程（第 4 版）[M].北京：机械工业出版社，2011.

本文本为下载打印版，标准内容以商务部流通标准制修订信息管理系统发布为准。