

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2274.1—2021

商务诚信评价指标 第1部分：快递企业

Evaluation index for business integrity—Part 1: Express enterprise

2021-01-21 发布

2021-04-21 实施

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。

本文件是DB44/T 2274《商务诚信评价指标》的第1部分。DB44/T 2274由以下部分组成：

——第1部分：快递企业。

——第2部分：会展组展企业。

——第3部分：电子商务平台综合诚信评价。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省社会信用标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东德信行信用管理有限公司、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：方明、罗轩、吴雨洲、胡燕华、李国龙、向远望、褚仁飞、冯智辉、张立盈、陈丽旋、彭智锋、高洁、林学明、李奎。

商务诚信评价指标 第1部分：快递企业

1 范围

本标准规定了快递企业商务诚信评价指标的术语和定义、基本原则和商务诚信指标等内容。
本标准适用于快递企业开展商务诚信自评或第三方开展快递企业商务诚信评价。

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 27917.1 快递服务 第1部分：基本术语

3 术语和定义

GB/T 27917.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

快递 **express**

快速收寄、分发、运输、投递单独封装、具有名址的信件和包裹等物品，以及其他不需储存的物品，按照承诺时限递送到收件人或指定地点，并获得签收的寄递服务。

3.2

快递企业 **express enterprise**

依法取得快递业务经营许可，专门从事快递服务的企业。

3.3

快递末端网点 **express terminal network**

由经营快递业务的企业及其分支机构在社区、乡镇、学校等区域，直接设立的或者委托各类商业机构、服务组织、管理部门等提供快递末端服务的，具有固定场所、设施的网点。

4 基本原则

4.1 科学性

指标内容应包括影响快递企业商务诚信的主要因素，能够反映快递企业商务诚信状况。

4.2 合理性

指标之间应有机配合，结构合理，避免重复和矛盾。

4.3 适用性

各指标应便于采集和使用，能反映快递企业特点。

5 商务诚信指标

5.1 快递企业商务诚信评价指标包括 3 个一级指标、12 个二级指标、44 个三级指标，其中一级指标内容包括：

- a) 诚信意愿：快递企业的基本诚信素质，涉及的快递企业道德文化理念、精神素养、行为准则、追求的诚信目标等；
- b) 诚信能力：快递企业在商务活动中遵守交易规则的能力，包括成交能力和履约能力等；
- c) 诚信行为：快递企业遵守法律法规规章和其他规范性文件、行业规则、内部管理规定、承担利益相关方责任、兑现承诺等行为。

具体指标分类及说明见附录 A。

5.2 指标选取时，评价主体应根据被评对象特征以及所掌握信息及资源情况，在符合第 4 章要求的前提下，合理设置、调整或细化指标项。

附录 A

(规范性)

快递企业商务诚信评价指标及说明

快递企业商务诚信评价指标及说明见表A.1。

表A.1 快递企业商务诚信评价指标及说明

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
1 诚信意愿	1.1 诚信理念	1.1.1 发展战略	一定时期内对企业发展方向、发展速度和质量、发展点及发展能力的重大选择、规划和策略（包括企业的愿景、战略目标、业务战略、职能战略等）是否包含商务诚信建设要求
		1.1.2 诚信文化	是否将商务诚信作为企业文化重要组成部分；在管理和服务中传递正确的价值观及弘扬优秀文化的情况
	1.2 规章制度	1.2.1 制度建设	快递企业财务管理、人力管理、安全管理、信用管理、环境管理、重大事项信息披露制度等规章制度编制与执行等情况；是否明确专门部门或岗位负责诚信管理、诚信教育、诚信培训等
		1.2.2 诚信档案	是否建立快递人员诚信档案并及时更新信息记录；是否对诚信档案进行披露
	1.3 品牌形象	1.3.1 信用承诺	快递企业主动公开承诺、主动接受政府及社会监督、主动协助政府用信及参与诚信宣传、诚信创建活动等情况
		1.3.2 品牌建设	快递企业在品牌建设方面的主导意愿、追求的目标和发展思路等，包括企业对品牌培育、建设、发展的规划等
		1.3.3 标志标识	是否为一线员工提供统一的服装配备；快递车辆等运输工具印刷统一标识；快递营业场所标注组织标识；标志标识是否醒目等
2 诚信能力	2.1 企业经营能力	2.1.1 许可备案	经营快递业务的企业、加盟商、快递末端网点等取得邮政局颁发的快递业务经营许可、备案等情况
		2.1.2 运输网络	运输网络的覆盖情况，可以通过测量网点分布区域情况、网点数量等评价
		2.1.3 增值服务	是否基于传统派送服务基础上为客户提供其他与快递业务相关的服务性项目，如上门安装服务、代收货款服务、签收回单服务等

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
2 诚信能力	2.2 财务能力	2.2.1 偿债能力	快递企业用其资产偿还长期债务与短期债务的能力。短期偿债包括流动比率、速动比率和现金比率，长期偿债包括资产负债率
		2.2.2 盈利能力	快递企业资本增值能力，包括净资产收益率、总资产报酬率等
		2.2.3 营运能力	快递企业运营各项资产以赚取利润的能力，包括应收账款周转率（次）、存货周转率（次）、总资产周转率（次）等
		2.2.4 发展能力	快递企业发展壮大的潜在能力，包括资本保值增值率、主营业务收入增长率、业务增长率等
	2.3 人员保障能力	2.3.1 人员数量及结构	人员配备能满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况，包括从业人员数量、人员结构及人员流失率等
		2.3.2 岗位要求	特殊岗位是否做到持证上岗；通过资格认定的快递业务员满足国家职业技能标准等
		2.3.3 人员安全	员工交通法规、设备操作和安全培训状况及效果；安全演练状况及演练效果
	2.4 服务设施保障能力	2.4.1 营业场所	配有相关服务设施；配有监控及消防设施设备；提供快件单证及书写模板等
		2.4.2 作业场所	快递作业场所面积是否适宜，配备的作业、监控、消防、安全等相关设备是否符合相关标准，异常快件是否合理划分单独的处理区域等。可对快递作业场所的面积、设备、合规性、卫生等方面进行评价
		2.4.3 作业设施设备	包装、分拣、装卸等作业设施设备及配套通讯设施设备、移动终端、运输设施的设置、使用、维护、更新等情况
		2.4.4 末端服务设施	在企事业单位、住宅小区管理单位等设置快件收寄投递专门场所；与其他快递企业共享末端服务设施的情况
	2.5 信息管理能力	2.5.1 信息采集	信息采集是否及时、有效、合法；信息整合、共享是否充分且符合相关规定和标准
		2.5.2 信息存储	是否采用有效手段存储用户信息数据（如建立数据库、信息档案等）；是否定期销毁快递运单或采取其他有效手段防止信息泄露
		2.5.3 信息服务	物流保障、信息查询、物流节点衔接，可追溯寄件人的内部管理

表A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
2 诚信能力	2.5 信息管理能力	2.5.4 信息安全	信息安全的风险防控、应急处理能力,包括是否在采集、处理、寄递、作业等过程中严格保护用户信息安全;发生用户信息泄露时是否采取补救、上报、惩治等措施
		2.6.1 寄件保全	快件是否出现丢失、损毁、短少等情况,可以通过快件的丢失率、损毁率等测量
	2.6 服务管理能力	2.6.2 寄递安全	是否执行快件收寄验视等国家相关规定;是否对分拣、封发、运输、报关等过程实施有效监控;是否采取措施禁止从业人员私拆、隐匿、毁弃、窃取快件;是否及时赔偿丢件损失等
		2.6.3 设备配置安全	经营场所和作业场所是否具备消防设备、隔离设备、监控设备、安全设备、报警设备等,是否设置必要的防护设施且配备显眼标识,是否定期排查设备、线路安全状况
		2.6.4 服务反馈	消费者对企业、员工服务等满意程度及投诉反馈情况,可以通过问卷调查、直接沟通、投诉渠道、第三方专业机构评价、消费者权益保护组织反映等途径获取
		2.6.5 服务承诺	是否在营业场所公示或以其他方式向社会公布服务承诺,包括种类、服务时限、服务价格、赔偿、投诉处理、附加服务等;是否履行承诺等
3 诚信行为	3.1 合规情况	3.1.1 诚信纳税	依法纳税的情况(如是否诚信纳税;是否在税务部门有失信记录)
		3.1.2 安全检查	安全监管部门的监管记录(如是否在安全监管部门有失信记录)
		3.1.3 邮政管理	邮政管理部门的监管记录(如是否在邮政管理部门有失信记录)
		3.1.4 海关检查	海关、出入境检验检疫部门的监管记录(如是否存在出入境相关监管部门的失信记录)
		3.1.5 其他公共管理	在市场监管、生态环境等其他公共管理方面的遵纪守法情况
		3.1.6 管理层品质	快递企业管理层人员(包括企业法定代表人、董事、监事、高级管理人员等)的合规行为,一定期限内是否存在失信记录,如失信被执行等
		3.1.7 员工品质	快递企业员工是否遵守相关政策法规、行业规范和公司规章制度,是否遵守以诚信为核心的职业操守,如按要求收寄快递,泄露客户信息、未经允许代签快件、遵守交通规则等

表A.1 （续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
3 诚信行为	3.2 履约情况	3.2.1 劳动保障	员工工资水平及是否有工资拖欠情况，与劳动者签订劳动合同情况，为劳动者实施保护情况，为劳动者提供社会保障情况，履行劳动仲裁等生效法律文书情况
		3.2.2 合同履约	对供应商、加盟商等各种经济合同、协议的遵守情况
	3.3 社会责任	3.3.1 绿色快递	是否建立环保理念，在快递封装用品、运输车辆、服务场所、工作环境等方面达到环保要求；推广应用节能减排新技术、新材料、新产品等
		3.3.2 公益活动	参与社会公益活动计划、活动记录、捐助证明、社区服务投入等记录
		3.3.3 产业支持	快递企业对快递行业市场秩序、行业协会发展、同行扶持等记录
		3.3.4 技术支持	对新技术的开发及共享情况
		3.3.5 荣誉奖励	获得政府部门或其他组织给予的较具权威性的表彰、鼓励等

广东省地方标准
商务诚信评价指标 第1部分：快递企业
DB44/T 2274.1—2021

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路563号1304室
邮政编码：510220
电话：020-84250337