《质量分级及“领跑者”评价要求 托盘租赁服务》

（征求意见稿） 编制说明

目 次

一、项目来源 3

二、 名称变更 3

三、标准编写的目的、意义 4

四、主要工作过程 5

五、标准编制原则 5

六、标准主要内容 7

七、重大意见分歧的处理经过和依据 11

八、采标情况 11

九、与现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准的关系 11

十、宣贯及实施建议 11

十一、代替、废止标准的意见 11

十二、其他应予说明的事项 12

一、项目来源

（一）项目来源

《质量分级及“领跑者”评价要求 托盘租赁服务》由中国物流与采购联合会、企业标准“领跑者”工作委员会提出，由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会、中国技术经济学会共同归口，2022年6月14日经中国物流与采购联合会、中国技术经济学会批准立项，项目编号：2022-TB-007/20220247。

（二）主要起草单位

在本标准的研究制定工作过程中，与行业专家进行了多次研讨并开展了广泛的调研工作和大量的试验验证工作，得到了相关托盘租赁和维修企业的支持，取得了大量具有建设性的意见、建议和数据，保证本标准的制定质量。主要起草单位名单如下：

中国物流与采购联合会、江苏中和智能包装有限公司、无锡市前程包装工程有限公司、普洛斯科技（上海）有限公司、海宁市金潮实业有限公司。

本标准主要起草人：陈曲、王芮、秦菲阳、徐颖、邱宝军、周德志、林鑫奎、张剑锋、官彬、翟建新。

二、名称变更

无

三、标准编写的目的、意义

《“十四五”规划》中提出要加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局；党的十九届六中全会决议中指出要把握新发展阶段，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，推动高质量发展；商务部等9部门印发的《商贸物流高质量发展专项行动计划（2021-2025年）》中指出要探索构建开放式标准托盘、周转箱（筐）循环共用体系，支持托盘、周转箱（筐）回收网点、清洗中心、维修中心等配套设施建设；特别是自“一带一路”倡议提出以来，中国与沿线国家贸易来往更加频繁，加强了中欧间经济和贸易发展的对接与融合，促进了经济合作和互动交流。托盘作为物流基础单元，是中欧班列等多种运输方式中的重要器具，在“一带一路”商贸流通、物流运输、加强中欧经贸合作中发挥着极其重要的作用。因此，要加速推进国内和国际间托盘循环共用体系建设，促进物流业高质量发展。托盘循环共用以带托运输为主要应用形式，通过带托运输，企业可以实现快装快卸，从而减少车辆等待装卸的时间，降低人工成本，提高车辆周转率，带来车辆节能减排等绿色效益。

在2021年，以路凯中国、集保、京东云箱、普拉托、上海乐橘为代表的托盘运营企业，不断更新托盘池中产品类型，以适应多行业协同发展；加速扩大各自托盘池规模和运营网络，提升服务能力；并纷纷推出具有特色的增值服务，推进托盘一贯化作业，提升效率，有效地促进供应链协同发展，加速托盘循环共用生态体系建设，为行业创造更多可持续发展价值；同时也为响应国务院、国家市场监管总局等部委实行企业标准“领跑者”制度的号召，发布公平、公正的企业标准“领跑者 ”排行榜，在托盘领域需结合自身特性，建立全方位、多角度、能充分反映行业先进水平的评价体系。

为规范行业发展、促使托盘产品技术、质量提升，切实发挥企业标准对服务质量提升的引领作用，开展《“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》团体标准制定，引导企业标准水平提升，引领服务质量升级；为企业、研究机构、检测及评估机构提供指导和参考，促进企业对服务进行优化升级，促使行业的快速发展。

四、主要工作过程

# 标准计划下达前，标准起草牵头单位中国物流与采购联合会托盘专业委员会成立了专项工作组，根据平托盘以往测试数据分析以及行业调研和相关资料收集情况分析，结合内部专家的研讨结论，起草了《质量分级及“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》标准草案，并在行业内广泛征集共同起草单位。

2022年5月-6月，中国物流与采购联合会托盘专业委员会（以下简称“中物联托盘委”）将标准草稿用邮件或微信形式分别发送给了多家意向参加该项团标制定工作的企业征求意见并完成了标准草案，并向中物联团标委提交立项申请。

2022年6月10日，中国物流与采购联合会会组织专家召开了立项评估会对《质量分级及“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》标准草案内容进行了立项评估。会后，起草组根据评估专家意见对标准草案进行了讨论和修改，形成工作组讨论稿。

2022 年 6 月 12 日，中物联托盘委就《质量分级及“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》中的重要内容和指标体系框架制作调查问卷开展企业调研。

2002 年 7 月 5 日，中物联托盘委对《质量分级及“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》调查问卷进行统计，共回收调查问卷23份，起草组根据调研的数据对核心指标数值进行调整，并与各参与单位多轮沟通，最终形成了征求意见稿。

五、标准编制原则

本标准的制定依据以下原则：

1.适用性原则

本标准的编制充分考虑与我国现行法律法规和技术标准相符合， 同时兼顾了产品自身技术特点的要求和对产品技术发展的促进作用，也兼顾了标准的可操作性。

2.规范性原则

本标准根据《中华人民共和国标准化法》、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》、T/CAQP 015《“领跑者”标准编制通则》进行编制。

本标准编制所参考的依据为国家有关法律法规以及强制性标准要求、国家及行业产品或服务标准、国内先进产品标准等。

六、标准主要内容

1、规范性引用文件：

GB/T 3716 托盘术语

GB T 18354 物流术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 34396 托盘共用系统木质平托盘维修规范

GB/T 34397 托盘共用系统管理规范

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

2、术语和定义

GB/T 3716、GB/T 18354界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

托盘服务

托盘服务是提供给客户使用并允许客户随租随退和维修维护的托盘供应模式，包括托盘租赁、回收、维修保养等。

托盘循环共用系统

在多个用户间实现托盘共享、交换、重复使用的综合性物流服务系统。[GB/T 18354—2021，定义5.6]

3、评价指标分类

质量分级及托盘租赁服务“领跑者”标准的评价指标分为：基础指标、核心指标和创新性指标。

基础指标包括：服务保障、共用托盘通用要求、作业和运营管理平台的要求、组件材料、尺寸允差（含组件）、维修原则、维修标识、维修检验、回收处理。

核心指标包括：托盘池数量、年在租量、年维修数量、客户投诉率、服务满意度、维修合格率、维修网点和租赁网点。

创新性指标包括：ERP管理和跨境服务。

4、评价指标体系框架

表 1 托盘租赁服务评价指标体系框架

| **指标类型** | **评价指标** | **指标来源** | **指标水平分级** | **判断依据/方法** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **先进水平** | **平均水平** | **基准水平** |
| 基础指标 | 服务保障 | GB/T 34397—2017 | 应符合GB/T 34397—2017的4.1-4.4包括服务设施、服务人员、托盘流转、供应链管理服务支持 | GB/T 34397—2017的第4章 |
| 共用托盘的通用要求 | 应符合GB/T 34397—2017的5.1-5.7包括共用托盘的认证、共用托盘的可用性分级、共用托盘的底铺板架构、共用托盘的规格尺寸与公差、共用托盘的质量要求、共用托盘的编码与标签、共用托盘的标志 | GB/T 34397—2017的第5章 |
| 作业 | 应符合GB/T 34397—2017的6.1-6.7包括托盘追踪与追溯、托盘分拣分级、托盘盘点、托盘搬运、托盘维修维护、托盘仓储、托盘运输 | GB/T 34397—2017的第6章 |
| 运营管理平台的要求 | 应符合GB/T 34397—2017的7.1-7.9包括功能模块、共用托盘分账管理、数据关联、接口程序及管理权限、信息输出方式 | GB/T 34397—2017的第7章 |
| 组件材料 | GB/T 34396—2017 | 托盘共用系统托盘组件出现无法接受的缺陷或者破损时，应该用一新的或可再次使用的组件更换。刚换组件的材质性能应不低于原托盘组件的材质性能 | GB/T 34396—2017的5.1.2 |
| 尺寸允差（含组件） | 应符合GB/T 34396—2017的5.15表1、5.3表2 | GB/T 34396—2017的5.1.5表1、5.3表2 |
| 维修原则 | 托盘共用系统托盘存在GB/T 34396—2017的4所列缺陷或破损时，应符合附录A中规定的方式进行维修 | GB/T 34396—2017的5.1.1 |
| 维修标识 | 经过维修的托盘应进行标识。应采用标志、标识钉或其他标示用紧固件等方式进行识别 | GB/T 34396—2017的第6章 |
| 维修检验 | 托盘共用系统托盘经过维修后，托盘尺寸允差应符合GB/T 34396—2017的5.15表1规定，连接处托盘钉应连接牢固 | GB/T 34396—2017的第7章 |
| 回收处理 | 托盘整体状态较差，无法通过维修打到托盘共用系统使用要求的托盘应予以回收处理 | GB/T 34396—2017的第8章 |
| **核心指标** | 托盘池数量a（万片） | — | ≥100 | 50-99 | 20-49 | — |
| 年在租量（万片） | ≥100 | 50-99 | 20-49 |
| 年维修数量（万片） | ≥20 | 10-19 | ＜10 |
| 客户投诉率b（％） | ≤0.05 | ≤0.1 | ≤0.5 | 计算方法：客户投诉率=投诉客户数÷总客户数×100%。 |
| 服务满意度c（％） | ≥98 | ≥95 | ≥90 | 计算方法：服务满意度=满意顾客数/顾客总数×100%。 |
| 维修合格率（％） | ≥97 | 90-96 | ＜90 | 计算方法：维修合格率=合格产品数÷产品总数×100% |
| 维修网点（个） | ≥10 | 6-9 | ≤5 | — |
| 租赁网点（个） | ≥10 | 6-9 | ≤5 |
| **创新指标** | ERP管理d | 有 | 有 | — |
| 跨境服务 | 有 | 有 | — |
| 1. 托盘池数量：指是在区域或全国范围保障运输包装物循环共用的网络及运营体系中托盘的数量。
2. 客户投诉率：指在年度周期内客户对不满意业务的投诉总量与企业业务总量的比率。
3. 服务满意度：指在年度周期内企业对客户满意情况的调查统计。
4. ERP管理：指企业资源计划系统软件，就是指创建在网络技术应用上，以专业化的监管观念，为公司管理层及职工给予管理决策运作方式的管理系统。
 |

6、对指标的证明

本次调研共涉及企业62家，回收调查问卷23份，统计结果如下：

基础指标达标率为100%，核心指标中仅达到基准水平的为86.7%、达到平均水平的为7.1%、达到先进水平的为6.2%、满足创新指标中至少一项的为22.8%。

7、单项指标排行

《质量分级及“领跑者”评价要求 托盘租赁服务》不计划开展单项指标排行。

七、重大意见分歧的处理经过和依据

无

八、采标情况

无

九、与现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准的关系

本标准主要技术内容遵守了现有的法律、法规的规定，和强制性国家标准无冲突。

十、宣贯及实施建议

标准在实施后，建议全国物流标准化技术委员会组织有关企业开展标准宣贯，重点对标准中涉及技术参数和性能要求等内容进行宣贯。

十一、代替、废止标准的意见

无

十二、其他应予说明的事项

无

《质量分级及“领跑者”标准评价要求 托盘租赁服务》起草组

 2022年7月11日