

ICS 03.120.10  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28580—2012

---

## 口岸物流服务质量规范

Quality requirements for port logistics service

2012-06-29 发布

2012-10-01 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

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 方案设计服务 .....	2
6 信息服务 .....	2
7 作业服务 .....	3
8 客户服务 .....	4
9 主要服务质量指标 .....	4

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)提出并归口。

本标准起草单位:上海市标准化研究院、国富通信息技术发展有限公司、上海美华系统有限公司、上海国际港务(集团)股份有限公司、中国远洋物流有限公司、深圳市联合纵横国际货运代理公司、厦门通程物流有限公司、联邦快递(中国)有限公司。

本标准主要起草人:王二卫、高爽、罗贵华、费飞、包起帆、林晓帆、路欢欢、秦玉青、陈智勇、王晓昀、景洪德、闻君、陈东琪。

# 口岸物流服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了一般货物口岸物流服务的基本要求,确立了方案设计服务、信息服务、作业服务、客户服务的详细要求和主要服务质量指标。

本标准适用于提供一般货物口岸物流服务的相关企业,也可作为对一般货物口岸物流服务提供企业进行选择和评价的依据。

注:本标准所指的一般货物不包括危险货物、鲜活易腐货物。

## 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 11602 集装箱港口装卸作业安全规程

GB/T 18354—2006 物流术语

GB/T 21070 仓储从业人员职业资质

GB/T 21071 仓储服务质量要求

JT/T 245 港口钢材装卸作业安全技术要求

JT 330 港口件杂货物装卸作业安全技术要求

JT 461 港口水泥装卸作业安全技术要求

JT/T 706 港口货物堆垛要求

## 3 术语和定义

GB/T 18354—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**口岸物流 port logistics**

货物进出国境的港口、机场、车站、通道的实体流动过程。

### 3.2

**口岸物流服务 port logistics service**

按照客户对口岸物流的需求,供方所实施的与客户接触的活动以及内部活动所产生的结果。

### 3.3

**通关 customs clearance**

进出境运输工具负责人、货物的收发货人及其代理人向国家驻口岸管理机构申请、办理进出境手续的全部过程。

### 3.4

**报关 customs declaration**

进出境运输工具的负责人、进出境货物的所有人、进出口货物的收发货人或其代理人向海关办理运输工具、货物、物品进出境手续的全过程。

[GB/T 18354—2006,定义 7.8]