

# T/CQILPA

## 重庆市国际物流口岸服务协会团体标准

T/CQILPA 0004—2026

### 多式联运经营人分类和评定规范

2026-04-02 发布

2026-06-01 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。

本文件由重庆市国际物流口岸服务协会提出。

本文件由重庆市国际物流口岸服务协会标准管理委员会归口。

本文件起草单位：重庆市国际物流口岸服务协会、重庆市质量和标准化研究院、陆海新通道运营有限公司、中国外运重庆有限公司、重庆保税港区开发管理集团有限公司、民生国际货物运输代理有限公司、重庆中远海运集装箱运输有限公司、重庆太平洋国际物流有限公司、重庆美联国际仓储运输(集团)有限公司、重庆保时达保税物流有限公司、重庆力天国际货物运输代理有限公司、重庆机场集团有限公司、立盟供应链管理(上海)有限公司重庆分公司、重庆邮电大学信息产业合作研究中心、重庆青年职业技术学院、重庆城市管理职业学院、青岛威达国际货运代理有限公司重庆分公司、重庆多客多人力资源有限公司。

本文件主要起草人：蒋啸冰、陈震宇、刘梦骥、梁雪青、牛贤丹、黄鑫、何开飞、江南、任中伟、刘颖、马建、王俭、彭利、万粒、曹梅、宋伦斌、杨政、李航宇。

本文件为首次发布。



# 多式联运经营人分类和评定规范

## 1 范围

本文件规定了多式联运经营人的基本要求、评定分类与等级划分、评估内容、指标及其验证方法。本文件适用于多式联运经营人的分类和等级评定，也适用于多式联运经营人分类分级管理。

## 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 24360—2009 多式联运服务质量要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**多式联运经营人 intermodal transport operator**

与托运人签订多式联运合同，并对运输过程承担全程责任的联合运输经营者。

注：包括但不限于实际承运人、网络平台道路货运经营者、无船承运人、货运代理人等。

[来源：GB/T 42184—2022，8.2]

### 3.2

**多式联运合同 intermodal transport contract**

由多式联运相关法律关系主体签订，明确货物多式联运需求方和提供方、货物数量及质量、服务内容、价款或者报酬、履行期限、地点和方式、违约责任、解决争议方法、权利义务等内容的约定。

[来源：GB/T 42184—2022，9.2]

### 3.3

**多式联运一单制 intermodal one-bill coverage mechanism**

凭一份多式联运提单（运单），在多式联运的全过程中实现托运人一次委托、费用一次结算、货物一次保险的组织机制。

[来源：GB/T 42184—2022，9.1，有修改]

### 3.4

**承运人 carrier**

本人或者委托他人以本人名义与托运人订立货物运输合同并承担全程运输责任的当事人。

[来源：GB/T 18354—2021，4.5，有修改]

## 4 基本要求

4.1 应拥有固定的经营场所、多式联运经营管理团队及相应的运营组织服务能力。

4.2 应合规开展多式联运业务，签署多式联运合同，签发多式联运单证。

4.3 应合理利用多式联运基础设施、对外物流通道及网络节点资源。

## 5 评定分类与等级划分

## 5.1 分类原则

分类原则如下：

- a) 应是符合 3.1 定义的多式联运经营主体；
- b) 相近业务应合并为同一类型；
- c) 应以多式联运经营人是否参与实际运输为主要依据。

## 5.2 多式联运经营人的类型

### 5.2.1 承运型多式联运经营人

承运型多式联运经营人应同时符合以下要求：

- a) 自身购置或租赁运营一种或多种运输工具和设施设备，同时具备其他类型运力资源整合能力；
- b) 以承运人身份签订多式联运合同，承担全程运输责任，并利用自身购置、租赁或资源整合的运输工具、设施设备和其他服务资源，为客户提供多式联运全程服务，并自营参与其中一段或多段运输任务。

### 5.2.2 非承运型多式联运经营人

非承运型多式联运经营人应同时符合以下要求：

- a) 具有两种及以上运力资源整合能力，但不拥有任何自身购置的运输工具和设施设备（国际标准集装箱除外）；
- b) 以承运人身份签订多式联运合同，承担全程运输责任，并利用租赁或资源整合的运输工具、设施设备和其他服务资源，为客户提供多式联运全程服务。

## 5.3 等级划分及标志

5.3.1 对于具备一定服务水平的两种类型多式联运经营人，按照不同评估指标划分为五个等级，由低到高依次划分为：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

5.3.2 多式联运经营人等级以 ★ 为符号表示，由低到高依次划分为：★、★★、★★★、★★★★、★★★★★。

## 6 评估内容、指标及其验证方法

### 6.1 经营状态

6.1.1 经营范围应包含至少一项多式联运服务功能，包括但不限于道路运输、水路运输、铁路运输、航空运输、多式联运、货运代理、无船承运人、网络货运等。

6.1.2 相关运输工具、特种设备、司机及特种岗位从业者应取得与经营范围所涉服务功能相对应的合规手续，包括但不限于运输许可、从业许可、安全检测、资质备案等。

6.1.3 应诚信守法经营，按时履行已取得合规手续相对应的法定义务，包括但不限于开展注册资金实缴、年报、年审、年检、业务备案等工作。

6.1.4 多式联运经营时间两年及以上，已形成稳定的多式联运业务运作规模与服务能力。

### 6.2 服务能力

6.2.1 应拥有与经营范围提及的多式联运服务功能（见 6.1.1）相对应的运输工具、设施设备、经营网络或运营管理能力。

6.2.2 应具有统筹协调水路、公路、铁路、航空等两种及以上运输方式有机衔接的资源整合能力。

6.2.3 应具备承担多式联运过程全程责任的综合实力，宜按照 GB/T 24360—2009 中 5.3 要求建立相关业务流程和管理制度。

6.2.4 鼓励利用重点打造的物流通道、枢纽、网络节点等基础设施与能力，提供国际国内多式联运服务。

6.2.5 鼓励使用信息系统或数智技术进行多式联运运营管理，甚至提供动态监控、过程追溯、数据交换、智能处理等服务。

### 6.3 服务团队

6.3.1 应建立多式联运业务运营管理团队。

6.3.2 核心业务人员应具备岗位要求的专业知识和技能，所学专业包括但不限于的交通运输、物流管理、物流工程、供应链管理、供应链运营、物流技术、关务与外贸服务等。

6.3.3 运输工具驾驶人员和特种设备操作人员应持有效证件上岗。

6.3.4 从事危险品、冷链货物等特种货物多式联运的，其关键岗位从业人员应通过相关专业培训，或取得相应从业资质证书。

#### 6.4 评估指标及验证方法

根据多式联运经营人的类型分别设定对应的等级评估指标及验证方法：

- a) 承运型多式联运经营人评估指标及验证方法见附录 A；
- b) 非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法见附录 B；
- c) 以上两种类型多式联运经营人的评估指标释义见附录 C。

附录 A  
(规范性)

承运型多式联运经营人评估指标及验证方法

表A.1给出了承运型多式联运经营人评估指标及验证方法。

表A.1 承运型多式联运经营人评估指标及验证方法

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明
经营状态	1.注册服务功能	—	必备指标	5项及以上	3-4项		1-2项		查验《营业执照》经营范围是否包含多式联运服务功能相关经营项目
	2.办理合规手续	—	必备指标	4项及以上		1-3项			查验相关许可证、备案证明、检测报告、资格证书原件或官方网站
	3.履行合规义务	—	必备指标	最近一年内没有未履行合规义务的情形					查验已履行合规义务的相关证明材料
	4.诚信守法经营	—	必备指标	最近三年内未被列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件当事人名单等					查验相关官方网站及相关证明材料
	5.多式联运经营时间	—	必备指标	≥5年	≥3年		≥2年		查验《营业执照》
	6.年营业总收入	—	必备指标	≥2亿元	≥1亿元	≥5000万元	≥2000万元	≥1000万元	查验上一自然年度的财务报表、税务系统开票统计及业务冲抵记录
	7.多式联运业务收入占营业总收入比例	—	必备指标	≥50%	≥40%	≥30%	≥20%	≥15%	
	8.资产负债率	—	参考指标	≤75%					
	9.多式联运业务运作量（满足其中一项必备指标即可）	9.1.集装箱多式联运（TEU）	必备指标	≥8000	≥3000	≥1500	≥800	≥500	查验业务管理系统或手工业务统计报表、业务合同以及结算对账单等。不同业务运作量分别单独计算，且不相互折算
9.2.“散改集”多式联运（TEU）		必备指标	≥4000	≥1500	≥800	≥400	≥200		

表 A.1 承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明	
经营状态	9.多式联运业务运作量（满足其中一项必备指标即可）	9.3.商品车多式联运（辆/台）	必备指标	≥10000	≥5000	≥3000	≥1000	≥500	查验业务管理系统或手工业务统计报表、业务合同以及结算对账单等。不同业务运作量分别单独计算，且不相互折算	
		9.4.陆地—航空联运（计费吨）	必备指标	≥5000	≥3000	≥1500	≥1000	≥500		
服务能力	10.运力资源（应拥有2种及以上运输方式运力保障能力）	10.1.自有/资源整合货运车辆（辆）	必备指标（二选一）	≥500 （自有50）	≥200 （自有20）	≥100 （自有10）	≥50 （自有5）	≥30 （自有3）	查验车辆、船舶购买协议、租赁协议或业务委托书，车辆行驶证、船舶吨位证书复印件，以及车辆、船舶调度统计与购置或租赁支付结算凭证等	
		（或总载重量/t）		≥2500 （自有250）	≥1000 （自有100）	≥500 （自有50）	≥250 （自有25）	≥150 （自有15）		
		10.2.自有/资源整合江海船舶（艘）	≥20	≥15	≥10	≥5	≥3			
		（或总吨位/t）	（≥100000）	（≥75000）	（≥50000）	（≥25000）	（≥15000）			
	10.3.车辆/船舶资源整合	参考指标	非定租的签约合作公路运输企业或江海航运企业5家以上，运力灵活调度能力强		非定租的签约合作公路运输企业或江海航运企业不少于2家，有灵活调度运力能力			查验车皮计划、航空舱位销售代理合作协议或其他有效合作证明、业务单证及结算凭证等		
	10.4.铁路车皮资源整合	参考指标	车皮计划申请保障度高（含专列），可享受铁路运价下浮优惠		车皮计划申请有保障					
	10.5.航空舱位资源整合	参考指标	合作航空公司3家及以上，舱位保障度高（含包机），可享受优惠运价		合作航空公司1—2家，舱位计划有保障					
	10.6.自有或定期租赁集装箱（自然箱）	参考指标	≥100	≥50	—			查验集装箱购置或租赁协议，以及相关购置或租赁支付结算凭证等		
	11.运营能力	11.1.多式联运业务辐射范围	参考指标	国内及全球	西南及全国	市域及以上	—			查验多式联运合同或业务委托书、对外公开宣传资料、第三方佐证材料以及相关信息系统统计报表等
		11.2.多式联运运行线路数量（条）	必备指标	≥10	≥7	≥5	≥3	≥2		
11.3.多式联运服务网点数量（个）		必备指标	≥20	≥15	≥10	≥5	≥2	查验相关网点营业执照（自有分支机构）以及网点合作协议或其他证明材料		
11.4.多式联运合作供应商数量（家）		必备指标	≥20	≥15	≥10	≥5	≥3	查验多式联运运输合作协议及相关结算票据等		

表 A.1 承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明	
服务能力	11.运营能力	11.5.利用重点物流通道数量（条）	参考指标	≥4	≥3		≥2	≥1	查验经由重点物流通道运作的业务委托书、提单（运单）及相关结算票据等	
		11.6.年集装箱共享调拨数量（TEU）	参考指标	≥5000	≥3000	≥1000	—		查验集装箱共享合作协议、集装箱共享调拨业务单证以及相关费用结算票据等	
		11.7.多式联运增值服务项目	参考指标	提供多式联运业务相关的货物仓储配送、包装转换、打托缠膜、绑扎加固、保险代办、提单（运单）质押融资等增值服务						查验提供多式联运相关增值服务项目过程文件、结算票据及相关证明材料
		11.8.参与物流标准编制数量（项）	参考指标	≥3	≥2	≥1	—		查验相关物流标准，或其他正参与标准编制的证明材料	
	12.管理能力	12.1.多式联运业务流程	必备指标	建立完整的多式联运业务委托、订舱、头程运输、干线运输、目的地运输与交付，以及在途跟踪、异常处理、统计结算等相关业务流程，并得到不同程度的贯彻执行						查验多式联运业务流程手册，并现场抽样执行情况
		12.2.多式联运管理制度	必备指标	建立健全的多式联运经营、作业、财务、统计、安全、质量、技术等相关管理制度，并得到不同程度的贯彻执行						查验多式联运管理制度手册，并现场抽样执行情况
		12.3.多式联运解决方案与实施	参考指标	提供多式联运资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链环节优化、物流信息化与数字化等方面服务		提供多式联运整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务				查验已完成多式联运业务（项目）的解决方案、实施过程文件及相关证明材料
		12.4.管理体系认证情况	参考指标	通过国家或行业相关体系认证			具有规范的质量管理制度			查验相关管理体系手册、管理体系认证证书等
		12.5.多式联运格式合同	必备指标	有常态化使用的标准格式多式联运合同						查验已执行多式联运合同，并验证格式、内容一致性
		12.6.多式联运提单或运单	参考指标	可自主签发经相关政府部门备案或行业协会推荐的格式提单或运单		签发企业自行设计的格式提单或运单				查验已签发的多式联运提单（运单），以及官方备案记录与证明材料
		12.7.多式联运“一单制”比例	参考指标	≥50%	≥40%	≥30%	≥20%	<20%		查验多式联运业务委托书、费用结算票据、运输责任保险单等一一对应情况
		12.8.多式联运风险管控	必备指标	按单票业务或年度包干方式购买多式联运全程运输责任险						查验多式联运业务对应的运输责任险投保合同及相关结算票据等
	13.服务质量	客户投诉率	必备指标	≤0.05%	≤0.1%		≤0.5%		查验客户服务部门投诉记录或客户满意度调查统计结果	
（或客户满意度）		参考指标	（≥95%）	（≥90%）		（≥87%）				

表 A.1 承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明
服务能力	14.信息化水平	14.1.多式联运信息系统	必备指标	多式联运经营业务全部信息化管理，甚至数智化管理		多式联运经营业务部分实现信息化管理		查验信息系统（含移动 APP、小程序）功能模块，以及实际操作使用情况	
		14.2.电子单证应用水平	必备指标	90%以上	70%以上		50%以上	查验多式联运业务单证电子化往来、分类存档情况	
		14.3.全程货运状态跟踪水平	必备指标	90%以上	70%以上		50%以上	查验信息系统物流运行轨迹，或调度日志跟踪记录	
		14.4.客户自助服务水平	必备指标	建立客户自助查询和人工查询系统			建立人工查询系统		查验信息系统（含移动 APP、小程序）客户自助服务功能模块，或人工查询服务相关工作记录等证明材料
服务团队	15.团队建设	15.1.运营组织架构	必备指标	形成完善的多式联运业务组织架构体系，既纵向贯穿整个业务流程，又横向兼顾各项管理功能		搭建多式联运业务板块组织架构，并有部门分工		查验多式联运业务板块组织架构图、办公现场及相关业务工作活动证明材料	
		15.2.岗位职责说明	参考指标	多式联运岗位职责说明统一规范，职责分工明确，工作目标清晰，工作要求详细，指导性强		对岗位职责分工、工作目标及工作要求进行了规范整理		查验多式联运业务板块不同工作岗位的岗位职责材料及执行情况	
	16.团队素质	16.1.核心业务人员	必备指标	80%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书	60%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书		30%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书		查验对应工作人员基本情况统计表，并抽验其毕业证书、学位证书、职称证书、特种岗位从业资质证书、职业技能等级证书，技能培训或特殊岗位培训相关证书（证明材料）复印件等
		16.2.一般业务人员	参考指标	60%以上具有中等及以上学历，或相关专业技能培训证书	50%以上具有中等及以上学历，或相关专业技能培训证书		30%以上具有中等及以上学历，或相关专业技能培训证书		
		16.3.特殊岗位人员（如有）	必备指标	100%拥有特殊岗位从业资质证书，或经过相关的特殊岗位从业培训					
注1：“经营状态”评估验证参考多式联运经营人上一个自然年度数据，其他项目评估验证参考多式联运经营人最新现状。									
注2：必备指标是多式联运经营人被评估为相应等级时应全面满足的关键性指标，参考指标是多式联运经营人被评估为相应等级时宜综合考虑的辅助性指标。									

附录 B  
(规范性)

非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法

表B.1给出了非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法。

表 B.1 非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明
经营状态	1.注册服务功能	—	必备指标	5项及以上	3-4项		1-2项		查验《营业执照》经营范围是否包含多式联运服务功能相关经营项目
	2.办理合规手续	—	必备指标	3项及以上		1-2项			查验相关许可证、备案证明、检测报告、资格证书原件或相关官方网站
	3.履行合规义务	—	必备指标	最近一年内没有未履行合规义务的情形					查验已履行合规义务的相关证明材料
	4.诚信守法经营	—	必备指标	最近三年内未被列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件当事人名单等					查验相关官方网站及相关证明材料
	5.多式联运经营时间	—	必备指标	≥5年	≥3年		≥2年		查验《营业执照》
	6.年营业总收入	—	必备指标	≥1.5亿元	≥8000万元	≥3000万元	≥1000万元	≥500万元	查验上一自然年度的财务报表、税务系统开票统计及业务冲抵记录
	7.多式联运业务收入占营业总收入比例	—	必备指标	≥50%	≥40%	≥30%	≥20%	≥15%	
	8.资产负债率	—	参考指标	≤75%					
	9.多式联运业务运作量（满足其中一项必备指标即可）	9.1.集装箱多式联运（TEU）	必备指标	≥6000	≥2500	≥1000	≥500	≥300	查验业务管理系统或手工业务统计报表、业务合同以及结算对账单等。不同业务运作量分别单独计算，且不相互折算
9.2.“散改集”多式联运（TEU）		必备指标	≥3000	≥1200	≥600	≥400	≥200		

表 B.1 非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明	
经营状态	9.多式联运业务运作量（满足其中一项必备指标即可）	9.3.商品车多式联运（辆/台）	必备指标	≥8000	≥4000	≥2000	≥800	≥400	查验业务管理系统或手工业务统计报表、业务合同以及结算对账单等。不同业务运作量分别单独计算，且相互折算	
		9.4.陆地—航空联运（计费吨）	必备指标	≥5000	≥3000	≥1500	≥1000	≥500		
服务能力	10.运力资源（应拥有2种及以上运输方式运力整合能力）	10.1.货运车辆资源整合（辆）	参考指标	≥500	≥200	≥100	≥50	≥30	查验资源整合合作车辆基本信息统计清单，以及业务合作证明、业务单证及业务合作支付结算凭证等	
		（或总载重量/t）		（≥2500）	（≥1000）	（≥500）	（≥250）	（≥150）		
		10.2.船舶舱位资源整合（TEU）	参考指标	合作江海航运公司3家及以上，舱位保障度高（含包舱），可享受优惠运价		合作江海航运公司1—2家，舱位计划有保障				查验车皮计划、船舶舱位、航空舱位销售代理合作协议或其他有效合作证明、业务单证及结算凭证等
		10.3.铁路车皮资源整合（节）	参考指标	车皮计划申请保障度高（含专列），时间快，可享受铁路运价下浮优惠		车皮计划申请有保障				
		10.4.航空舱位资源整合（立方米）	参考指标	合作航空公司3家及以上，舱位保障度高（含包机），可享受优惠运价		合作航空公司1—2家，舱位计划有保障				
	10.5.自有或定期租赁集装箱（TEU）	参考指标	≥100	≥50	—			查验集装箱购置或租赁协议，以及相关购置或租赁支付结算凭证等		
	11.运营能力	11.1.多式联运业务辐射范围	参考指标	国内及全球	西南及全国		市域及以上	—		查验多式联运合同或业务委托书、对外公开宣传资料、第三方佐证材料以及相关信息系统统计报表等
		11.2.多式联运运行线路数量（条）	必备指标	≥10	≥7	≥5	≥3	≥2		
		11.3.多式联运服务网点数量（个）	必备指标	≥20	≥15	≥10	≥5	≥2	查验相关网点营业执照（自有分支机构）以及网点合作协议或其他证明材料	
		11.4.多式联运合作供应商数量（家）	必备指标	≥20	≥15	≥10	≥5	≥3	查验多式联运运输合作协议及相关结算票据等	
11.5.利用重点物流通道数量（条）		参考指标	≥4	≥3		≥2	≥1		查验经由重点物流通道运作的业务委托书、提单（运单）及相关结算票据等	

表 B.1 非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明	
服务能力	11.运营能力	11.6.年集装箱共享调拨数量（TEU）	参考指标	≥3000	≥2000	≥1000	—		查验集装箱共享合作协议、集装箱共享调拨业务单证及相关费用结算票据等	
		11.7.多式联运增值服务项目	参考指标	提供多式联运业务相关的货物仓储配送、包装转换、打托缠膜、绑扎加固、保险代办、提单（运单）质押融资等增值服务			查验提供多式联运相关增值服务项目过程文件、结算票据及相关证明材料			
		11.8.参与物流标准编制数量（项）	参考指标	≥2	≥1	—			查验相关物流标准，或其他正参与标准编制的证明材料	
	12.管理能力	12.1.多式联运业务流程	必备指标	建立完善的多式联运业务委托、订舱、头程运输、干线运输、目的地运输与交付，以及在途跟踪、异常处理、统计结算等相关业务流程，并得到不同程度的贯彻执行						查验多式联运业务流程手册，并现场抽样执行情况
		12.2.多式联运管理制度	必备指标	建立健全的多式联运经营、作业、财务、统计、安全、质量、技术等相关管理制度，并得到不同程度的贯彻执行						查验多式联运管理制度手册，并现场抽样执行情况
		12.3.多式联运解决方案与实施	参考指标	提供多式联运资源整合、方案设计、业务流程重组、供应链环节优化、物流信息化与数字化等方面服务			提供多式联运整合物流资源、方案设计等方面的咨询服务			查验已完成多式联运业务（项目）的解决方案、实施过程文件及相关证明材料
		12.4.管理体系认证情况	参考指标	通过国家或行业相关体系认证			具有规范的质量管理制度			查验相关管理体系手册、管理体系认证证书等
		12.5.多式联运格式合同	必备指标	有常态化使用企业自行设计的多式联运格式合同						查验已执行多式联运合同，并验证格式、内容一致性
		12.6.多式联运提单或运单	参考指标	可自主签发经相关政府部门备案或行业协会推荐的格式提单或运单			签发企业自行设计的格式提单或运单			查验已签发的多式联运提单（运单），以及官方备案记录与证明材料
		12.7.多式联运“一单制”比例	参考指标	≥40%	≥30%	≥20%	≥10%	<10%		查验业务委托书、费用对账与结算票据、运输责任保险单等一一对应情况
12.8.多式联运风险管控	必备指标	按单票业务或年度包干方式购买多式联运全程运输责任险						查验多式联运业务对应的运输责任险投保合同及相关结算票据等		

表 B.1 非承运型多式联运经营人评估指标及验证方法（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标类型	★★★★★级	★★★★级	★★★级	★★级	★级	验证方法及说明
服务能力	13.服务质量	客户投诉率	必备指标	≤0.05%	≤0.1%		≤0.5%		查验客户服务部门投诉记录或客户满意度调查统计结果
		(或客户满意度)		(≥95%)	(≥90%)		(≥87%)		
	14.信息化水平	14.1.多式联运信息系统	必备指标	多式联运经营业务全部信息化管理，甚至数智化管理			多式联运经营业务部分实现信息化管理		查验信息系统（含移动 APP、小程序）功能模块，以及实际操作使用情况
		14.2.电子单证应用水平	必备指标	90%以上	70%以上		50%以上		查验多式联运业务单证电子化往来、分类存档情况
		14.3.全程货运状态跟踪水平	必备指标	90%以上	70%以上		50%以上		查验信息系统物流运行轨迹，或调度日志跟踪记录
14.4.客户自助服务水平	必备指标	建立客户自助查询和人工查询系统			建立人工查询系统		查验信息系统（含移动 APP、小程序）客户自助服务功能模块，或人工查询服务相关工作记录等证明材料		
服务团队	15.团队建设	15.1.运营组织架构	必备指标	形成完善的多式联运业务组织架构体系，既纵向贯穿整个业务流程，又横向兼顾各项管理功能			搭建多式联运业务板块组织架构，并有部门分工		查验多式联运业务板块组织架构图、办公现场及相关业务工作活动证明材料
		15.2.岗位职责说明	参考指标	多式联运岗位职责说明统一规范，职责分工明确，工作目标清晰，工作要求详细，指导性强			对多式联运岗位职责分工、工作目标及工作要求进行了规范整理		查验多式联运业务板块不同工作岗位的职责说明材料及执行情况
	16.团队素质	16.1.核心业务人员	必备指标	80%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书	70%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书		50%以上具有本科及以上学历，或相关专业技能培训证书		查验对应工作人员基本情况统计表，并抽验其毕业证书、学位证书、职称证书、特种岗位从业资质证书、职业技能等级证书，技能培训或特殊岗位培训相关证书（证明材料）复印件等
		16.2.一般业务人员	参考指标	70%以上具有大专及以上学历，或相关专业技能培训证书	60%以上具有大专及以上学历，或相关专业技能培训证书		40%以上具有大专及以上学历，或相关专业技能培训证书		
		16.3.特殊岗位人员（如有）	必备指标	100%拥有特殊岗位从业资质证书，或经过相关的特殊岗位从业培训					
注1：“经营状态”评估验证参考多式联运经营人上一个自然年度数据，其他项目评估验证参考多式联运经营人最新现状。									
注2：必备指标是多式联运经营人被评估为相应等级时应全面满足的关键性指标，参考指标是多式联运经营人被评估为相应等级时宜综合考虑的辅助性指标。									

附 录 C  
(资料性)  
多式联运经营人评估指标释义

## C.1 经营状态

### C.1.1 注册服务功能

多式联运经营人工商注册时所填写的经营范围内容。多式联运经营人相关的服务功能包括但不限于“道路运输”、“水路运输”、“铁路运输”、“航空运输”、“多式联运”、“货运代理”、“无船承运人”、“网络货运”等经营项目。

### C.1.2 办理合规手续

多式联运经营人在完成工商注册后,在开展相关注册服务前,需要向行政管理部门或其指定服务机构办理的相关行政许可、资质备案、资格证书等相关手续。相关合规手续包括但不限于道路运输经营许可证、道路危险货物运输许可证、网络货运道路运输经营许可证、国际道路货物运输经营备案、国内水路运输经营许可证、国际船舶运输经营许可证、港口经营许可证、国际货运代理企业备案表、无船承运业务经营资格登记证、道路货物运输站(场)经营备案、铁路运输许可证、铁路专用线与国铁接轨许可证、铁路进出口危险货物代理人资质证书、公共航空运输企业经营许可证、IATA货运代理人资格证书、CATA航空运输销售代理业务资格认可证书等。

### C.1.3 履行合规义务

多式联运经营人在取得相关合规手续后,按照相关法律法规规定需要履行的合规手续相关义务,包括但不限于向行政管理部门或其指定管理机构办理年审年检、申请证书延展、提交年报备案等。

### C.1.4 诚信守法经营

多式联运经营人在持续经营过程中遵纪守法、诚信守诺,没有出现最近三年内被列入在信用中国网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件当事人名单等情形。

### C.1.5 多式联运经营时间

多式联运经营人取得载有多式联运相关经营项目的营业执照之日起开始计算,截至申请评估时的时间区间。

### C.1.6 年营业总收入

多式联运经营人上一个自然年度内各种业务活动所取得的收入总额,包括但不限于各种物流业务收入。

### C.1.7 多式联运业务收入占营业总收入比例

多式联运经营人多式联运业务收入在其年营业总收入中的份额占比。多式联运业务收入是指多式联运经营人通过签署多式联运合同或接受多式联运类业务委托书,提供多式联运服务取得的包括运费在内的所有收入总额。

### C.1.8 资产负债率

多式联运经营人上一个自然年度期末负债总额除以资产总额的百分比，是衡量企业负债水平及风险程度的重要标志。

### C.1.9 多式联运业务运作量

多式联运经营人多式联运业务运作量指标释义如下：

- d) 集装箱多式联运运作量是指以国际标准集装箱为货物运载单元完成多式联运运作的业务量，以 20 英尺集装箱（Twenty-foot Equivalent Unit, TEU）为统计单位（含特种箱）。1 个 40 英尺集装箱折算为 2 TEU，1 个 45 英尺集装箱折算为 2.25 TEU，1 个 50 英尺集装箱折算为 2.5 TEU；
- e) “散改集”多式联运运作量是指散装货物在全程运输起始点或中间节点被换装到国际标准集装箱内，以另一种运输方式完成集装箱后续运输的业务量，以 TEU 为统计单位；
- f) 商品汽车多式联运运作量是指以商品汽车本身作为运载单元完成多式联运运作的业务量，以辆或台为统计单位；
- g) 陆地—航空联运运作量是指适航货物通过卡车航班（或铁路货运，特别是高铁货运）与航空运输无缝衔接完成多式联运运作的业务量，以计费吨为统计单位。

## C.2 服务能力

### C.2.1 运力资源

多式联运经营人运力资源指标释义如下：

- a) 自有/资源整合货运车辆是指多式联运经营人投资购置、租赁或以其他资源整合方式掌控的各类货运车辆的总和，以辆或总载重量/t 为统计单位；
- b) 自有/资源整合江海船舶是指多式联运经营人投资建造（购置）、租赁或以其他资源整合方式掌控的各类江海船舶的总和，以艘或总吨位/t 为统计单位；
- c) 货运车辆资源整合是指多式联运经营人与其他货运企业签署运力资源合作协议，根据业务需要可以灵活调度使用的货运车辆的总和，以辆为统计单位；
- d) 船舶舱位资源整合是指多式联运经营人与船东签署船舶舱位合作协议，采取包舱或灵活订舱方式可以预订使用的船舶舱位能力的总和，以 TEU 或计费吨为统计单位；
- e) 铁路车皮资源整合是指多式联运经营人与铁路运输企业签署货车车皮合作协议，采取包列或灵活订舱方式可以预订使用的货车车皮能力的总和，以节为统计单位，一节普通车皮可折算为 2 TEU（铁路笼车等特殊车皮除外）；
- f) 航空舱位资源整合是指多式联运经营人与航空公司签署货机或客机腹舱舱位合作协议，采取包舱（包机）或灵活用舱方式可以预订使用的航空舱位能力的总和，以立方米为统计单位；
- g) 自有或定期租赁集装箱是指多式联运经营人投资购置或与集装箱租赁企业签署定期租赁使用协议的各类国际标准集装箱的总和，以 TEU 为统计单位。

### C.2.2 运营能力

多式联运经营人运营能力指标释义如下：

- a) 多式联运业务辐射范围是指多式联运经营人开展多式联运业务目的地覆盖的地理范围，如市域范围、西南地区范围、全国范围、全球范围等；
- b) 多式联运运行线路数量是指多式联运经营人以某种多式联运组织方式常态化开行的相对固定运输线路数量；

- c) 多式联运服务网点数量是指多式联运经营人自身拥有的分支机构（含分公司、子公司、合资公司与办事处等）、驻点工作一年及以上现场项目部，以及有代理服务协议的合作伙伴及其分支机构的数量；
- d) 多式联运合作供应商数量是指与多式联运经营人签署多式联运业务关联合作协议的各类企业的数量，包括但不限于提供运输、仓储、港口、场站、堆场等相关服务的企业；
- e) 利用重点物流通道数量是指多式联运经营人在开展国际国内多式联运业务过程中，利用中欧班列（渝新欧）、西部陆海新通道铁海联运班列、中老班列、渝甬班列、渝穗班列、渝深班列、东盟跨境公路班车、长江黄金水道和航空网络等对外国际国内物流通道的数量；
- f) 年集装箱共享调拨数量是指多式联运经营人主导或参与不同箱主、不同类型的国际标准集装箱跨区域、跨线路、跨运输方式共享调拨使用的集装箱数量，以 TEU 为统计单位；
- g) 多式联运增值服务项目是指多式联运经营人可提供的多式联运全程运输相关的增值服务产品的数量，如货物仓储配送、包装转换、打托缠膜、绑扎加固、保险代办、提单（运单）质押融资等；
- h) 参与物流标准编制数量是指多式联运经营人作为编制单位参与编制的各类物流标准（国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准）的数量，含已发布标准和正在研发中的标准。

### C.2.3 管理能力

多式联运经营人管理能力指标释义如下：

- a) 多式联运业务流程是指多式联运经营人结合自身实际编写的，用于规范不同多式联运组织方式业务运作的业务流程图及相关指导性文件，体现多式联运经营人的运作能力；
- b) 多式联运管理制度是指多式联运经营人结合自身实际编写的，用于全面管理多式联运相关生产经营活动的制度性文件体系，包括但不限于经营、作业、财务、统计、安全、质量、技术、合同、单证等方面，体现多式联运经营人的管理能力；
- c) 多式联运解决方案与实施是指多式联运经营人发挥自身综合优势，整合各种软硬件资源，为客户提供最优运输组合方式、合理成本时效、安全可控及相关增值服务的运作方案的能力，以及推进运输方案落地实施、完成多式联运任务目标的综合能力；
- d) 管理体系认证情况是指多式联运经营人在获得各类管理体系认证有效证书方面的总体表现，包括但不限于 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证等；
- e) 多式联运格式合同是指多式联运经营人结合自身实际设计的固定格式的多式联运合同，体现企业在多式联运业务合作过程中应用推广该合同的能力；
- f) 多式联运提单或运单是指多式联运经营人自主签发经相关政府部门备案或行业协会推荐的标准格式提单或运单的能力；
- g) 多式联运“一单制”比例是指多式联运经营人在多式联运业务开展过程中，按提单（运单）签发量计算，采用“一单制”运作的业务单量占全部多式联运业务单量的比例；
- h) 多式联运风险管控是指在多式联运业务开展过程中，多式联运经营人主动投保全程运输责任险及相关保险的风险意识、投保比例及相关风险规避措施与能力等。

### C.2.4 服务质量

多式联运经营人服务质量指标释义如下：

- a) 客户投诉率是指有客户投诉的多式联运业务单量占全年多式联运业务单量总和的比例；
- b) 客户满意度是指客户对多式联运经营人提供多式联运服务满意程度的综合评价。

### C.2.5 信息化水平

多式联运经营人信息化水平指标释义如下：

- a) 多式联运信息系统是指多式联运经营人自主开发或租赁使用的具有多式联运业务管理功能的订单管理系统(OMS)、运输管理系统(TMS)、仓储管理系统(WMS)、货代管理系统(FMS)、微信小程序或(和)移动APP等；
- b) 电子单证应用水平是指多式联运经营人采用信息化、数字化、智能化等方式处理应用多式联运业务单据的广度、深度,包括但不限于智能采集、数据对接、自动处理、智能生成、自动流转、审核确认、电子存档等方式；
- c) 全程货运状态跟踪水平是指多式联运经营人通过人工或(和)技术手段对多式联运货运过程及状态进行动态跟踪、信息处理、定向反馈、应急响应以及分析评价的能力；
- d) 客户自助服务水平是指多式联运经营人开放自身多式联运信息系统权限,使客户能够在授权范围内自助完成在线订舱、跟踪动态、业务查询、下载信息、对账统计等工作的服务能力。

### C.3 服务团队

#### C.3.1 团队建设

多式联运经营人团队建设指标释义如下：

- a) 运营组织架构是指多式联运经营人结合自身实际,根据多式联运流程环节与管理板块设立不同的部门和工作岗位,并明确这些部门和工作岗位相应职责权利的组织结构体系；
- b) 岗位职责说明是指多式联运经营人对不同岗位的工作职责、工作目标与工作要求等进行系统整理的规范性文件。

#### C.3.2 团队素质

多式联运经营人团队素质指标释义如下：

- a) 核心业务人员是指多式联运经营人的中高层管理人员,以及部分关键岗位工作人员；
- b) 一般业务人员是指多式联运经营人从事多式联运业务执行活动的基层工作人员；
- c) 特殊岗位人员是指多式联运经营人操纵或驾驶特种设备的人员,负责特殊货物运作管理的人员,以及在特殊环境中工作的人员。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标
- [2] T/HNTS 0005-2022 多式联运经营人分类和评估指标
- [3] T/CCIASD 10006—2023 多式联运经营人基本要求及等级评估指标
- [4] 国务院办公厅. 推进多式联运发展优化调整运输结构工作方案(2021—2025年):国办发(2021)54号
- [5] 交通运输部、商务部、海关总署等八部门. 关于加快推进多式联运“一单制”“一箱制”发展的意见: 交运发〔2023〕116号