

中华人民共和国物流行业标准

WB/T 1089—2018

非危液态化工产品逆向物流服务质量 评价指标

Service quality evaluation index for non-dangerous liquid
chemical products reverse logistics

2018-07-16 发布

2018-08-01 实施

中华人民共和国国家发展和改革委员会 发布



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国物流与采购联合会提出。

本标准由全国物流标准化技术委员会(SAC/TC 269)归口。

本标准起草单位:上海第二工业大学、中国石油化工股份有限公司、中国石油天然气运输公司、中远化工物流有限公司、中外运化工国际物流有限公司、上海中石化物流有限公司、上海逆向科技发展有限公司、东方海外物流(中国)有限公司、中国物流与采购联合会危化品物流分会、上海市质量与标准化研究院、上海市物流协会逆向物流分会。

本标准主要起草人:郝皓、邬星根、史毅平、林慧丹、晏绍庆、路欢欢、何金弟、黄敏、孔国卫、宋文学、赵峥嵘、刘宇航、颜家平、陈震、蔡执阳、陆悦、李会峰、吴宝娜、程磊、陈燕。

WB/T 1089—2018

中华人民共和国物流

序号	评价项目	评价内容	评价方法	权重	评价
1	服务网络	服务网络覆盖范围、服务网络布局、服务网络建设投入、服务网络运营效率	问卷调查、实地走访、专家访谈	15%	
2	服务能力	服务能力、服务能力、服务能力、服务能力、服务能力	问卷调查、实地走访、专家访谈	30%	
3	服务质量	服务质量、服务质量、服务质量、服务质量、服务质量	问卷调查、实地走访、专家访谈	35%	
4	服务效率	服务效率、服务效率、服务效率、服务效率、服务效率	问卷调查、实地走访、专家访谈	10%	
5	服务成本	服务成本、服务成本、服务成本、服务成本、服务成本	问卷调查、实地走访、专家访谈	10%	
6	服务安全	服务安全、服务安全、服务安全、服务安全、服务安全	问卷调查、实地走访、专家访谈	10%	
7	服务创新	服务创新、服务创新、服务创新、服务创新、服务创新	问卷调查、实地走访、专家访谈	5%	
8	服务信誉	服务信誉、服务信誉、服务信誉、服务信誉、服务信誉	问卷调查、实地走访、专家访谈	5%	
9	服务环境	服务环境、服务环境、服务环境、服务环境、服务环境	问卷调查、实地走访、专家访谈	5%	
10	服务品牌	服务品牌、服务品牌、服务品牌、服务品牌、服务品牌	问卷调查、实地走访、专家访谈	5%	

中华人民共和国物流
行业 标 准
非危液态化工产品逆向物流服务质量
评价指标

WB/T 1089—2018

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

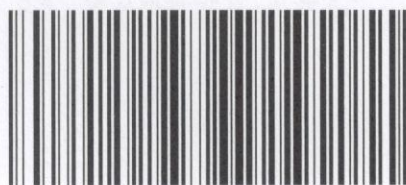
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2018年8月第一版 2018年8月第一次印刷

*

书号: 155066·2-44856 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



WB/T 1089-2018