

网络货运平台服务能力评估指标

网络货运平台服务能力评估指标针对平台基本信息、平台服务能力、系统支撑能力、平台管理能力、安全与风险管理能力等 5 个一级指标，14 个二级指标及三十六个三级指标，分 1A 到 5A 五个等级，5A 级为最高级。（网络货运企业网上申报系统：<http://wlhy.chinawuliu.com.cn>）

表 1 网络货运平台服务能力评估指标

一级指标	二级指标	三级指标
平台基本信息 (权重 10%)	经营情况 (分值 40)	平台营业收入 (分值 10)
		平台运费收入 (分值 20)
		平台运营时间 (分值 10)
	业务情况 (分值 60)	货运 (周转) 量 (分值 15)
		运单量 (分值 15)
		平台注册车辆数 (分值 10)
		活跃车辆数 (分值 10)
		业务覆盖面 (分值 10)
平台服务能力 (权重 30%)	交易功能 (分值 60)	服务完整性 (分值 10)
		运力需求匹配率 (分值 15)
		合同签订及功能 (分值 10)
		支付结算 (分值 10)
		大数据整合应用能力 (分值 15)
	客服功能 (分值 30)	咨询服务 (分值 10)
		投诉通道 (分值 10)
		投诉处理率 (分值 10)

一级指标	二级指标	三级指标
	客户满意度（分值 10）	客户满意/投诉率（分值 10）
系统支撑能力 （权重 15%）	系统性能 （分值 70）	系统可靠性（分值 20）
		系统可用性（分值 20）
		系统安全性（分值 30）
	数据管理能力 （分值 30）	数据存储及备查管理能力（分值 30）
平台管理能力 （权重 30%）	平台制度 （分值 25）	管理制度（分值 15）
		合规性审查（分值 10）
	安全管理 （分值 15）	安全查验（分值 10）
		安全培训（分值 5）
	业务管理 （分值 30）	单据接入正常率（分值 5）
		运单与资金流水单匹配率（分值 10）
		车辆资质符合率（分值 10）
		车辆定位正常率（分值 5）
	信用评价 （分值 10）	信用评价体系（分值 10）
	创新管理 （分值 20）	研发人员人数及占比（分值 10）
		研发投入及占比（分值 10）
安全与风险管理能力 （权重 15%）	安全管理 （分值 50）	用户信息保护及使用（分值 30）
		应急管理（分值 20）
	风险控制 （分值 50）	支付安全（分值 30）
		保险覆盖率（分值 20）