

撤稿声明

撤稿文章名: 中欧班列服务标准体系设计
作者: 牛婧宇
* 通讯作者. 邮箱: 1132113697@qq.com

期刊名: 交通技术(OJTT)
年份: 2018
卷数: 7
期数: 5
页码 (从X页到X页): 301-309
DOI (to PDF): <https://doi.org/10.12677/ojtt.2018.75037>
文章ID: 2760347
文章页面: <https://www.hanspub.org/journal/PaperInformation.aspx?paperID=26612>

撤稿日期: 2018-10-24

撤稿原因 (可多选):

- 所有作者
 部分作者:
 编辑收到通知来自于 出版商
 科研机构:
 读者:
 其他:
撤稿生效日期: 2018-10-24

撤稿类型 (可多选):

- 结果不实 数据不一致 分析错误 内容有失偏颇
 其他:
 结果不可再得
 未揭示可能会影响理解与结论的主要利益冲突
 不符合道德

 欺诈 虚假出版 其他:
 编造数据 自我抄袭 重复抄袭 重复发表 *
 抄袭 其他法律相关:
 侵权

 侵权 无效评审 决策错误 其他:

 编辑错误
 操作错误

 其他原因:

出版结果 (只可单选)

- 仍然有效.
 完全无效.

作者行为 失误(只可单选):

- 诚信问题
 学术不端
 无 (不适用此条, 如编辑错误)

* 重复发表: "出版或试图出版同一篇文章于不同期刊."

历史

作者回应:

- 是, 日期: yyyy-mm-dd
 否

信息改正:

- 是, 日期: yyyy-mm-dd
 否

说明:

“中欧班列服务标准体系设计”一文刊登在 2018 年 9 月出版的《交通技术》2018 年第 7 卷第 5 期第 301-309 页上。因作者明确文章研究内容有误, 缺乏学术严谨性等原因, 根据国际出版流程, 编委会现决定撤除此稿件, 保留原出版出处:

牛婧宇. 中欧班列服务标准体系设计[J]. 交通技术, 2018, 7(5): 301-309.

<https://doi.org/10.12677/ojtt.2018.75037>

所有作者签名:



The Service Standard System Framework of the China Railway Express

Jingyu Niu

School of Geosciences and Info-Physics, Central South University, Changsha Hunan
Email: 1132113697@qq.com

Received: Aug. 8th, 2018; accepted: Aug. 20th, 2018; published: Aug. 27th, 2018

Abstract

The China Railway Express plays a vital role in the One Belt and One Road. Therefore, improving the efficiency of the China Railway Express becomes the focus of study. This paper develops a standard system framework of the China Railway Express according to the other standard system framework and the rule of standard system development. Besides, some suggestions are put forward to promote the implementation of the service standard system so as to promote the standardization process of the China Railway Express.

Keywords

China Railway Express, Service, Standard System

中欧班列服务标准体系设计

牛靖宇

中南大学地球科学与信息物理学院, 湖南 长沙
Email: 1132113697@qq.com

收稿日期: 2018年8月8日; 录用日期: 2018年8月20日; 发布日期: 2018年8月27日

摘要

中欧班列是“一带一路”建设的重要抓手,因此提高运输效率是关注的焦点。通过分析其他相关行业标准体系,根据标准化体系制定规范,确定中欧班列服务标准体系的对象、内容及类别,设计中欧班列服务标准体系框架结构,并提出促进中欧班列服务标准体系实施的措施建议,推动中欧班列服务标准化的工作进程。

关键词

中欧班列，服务，标准体系

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中欧班列(英文名称 China Railway Express, 缩写 CR Express)是由中国铁路总公司组织, 按照固定车次、线路、班期和全程运行时刻开行, 运行于中国与欧洲以及“一带一路”沿线国家经贸合作的重要载体[1] [2]。中欧班列是一个由沿线各国的多个部门相互协调配合、~~多个环节交叉作业的综合系统~~[3]。因此, 提高中欧班列各国、各部门、各环节的协调性, 提高中欧班列的运输效率, 是促进中欧班列快速发展的重点。

中欧班列服务标准化是从中欧班列整个系统出发, 研究各个子系统的设施、设备、专用工具等方面的技术标准, 以及服务、业务等方面的工作标准, 研究各个子系统技术标准和工作标准之间的协调性及配合性, 研究中欧班列与其他相关系统之间的协调性和配合性, 一方面使中欧班列内部各环节的衔接达到统一标准, 另一方面还要使中欧班列与国际贸易、社会大物流等外部系统协调统一[4]。中欧班列服务标准化对提高中欧班列运输效率、降低运营成本有着重要的意义。通过建立科学的标准体系, 可以更好地帮助中欧班列提高国际竞争力。

标准竞争已经成为国际货物贸易竞争的重要形式之一。目前还没有相关文献对中欧班列服务标准体系进行研究, 更多的是对物流行业标准体系的设计。朱魄明针对内蒙古冷链物流标准化存在的问题结合实际情况对内蒙古畜产品冷链物流标准体系的框架进行了研究和构建[5]。丁斌从基础、技术、信息和管理等方面构建了电子商务环境下的快递物流标准体系[6]。Koptak M、Džubáková M 提出 MTM (方法 - 时间测量)标准和 TWI (行业内培训)方法的协同概念, 其中 MTM 作为确定第三方物流合同的质量和价格参数的基础, 用以优化物流运作, TWI 进行控制和改进过程[7] [8]。中欧班列的发展目标是成为国际知名的物流品牌, 然而中欧班列的标准体系还没有建立起来, 这势必会让中欧班列在国际竞争中处于劣势, 因此亟需建立中欧班列标准体系。本文将结合相关行业标准, 从中欧班列服务标准化的内涵及原则、中欧班列服务标准体系框架设计以及中欧班列服务标准体系实施措施等三方面展开分析。

2. 相关行业标准

为了促进国际物流的便捷与安全, 各国际组织制定了一系列标准, 由这些文件所共同构成的标准体系为保障国际物流的安全与便利提供了可供操作的规范指南, 对中欧班列标准体系的构建有重要的借鉴意义, 且对于其中的某些通用型, 中欧班列服务标准可以直接引用。

2.1. ISO 国际标准

ISO 10374:1991 (集装箱自动识别标准)是第一个以 RFID 技术为基础的国际物流标准, 2009 年被 ISO/TS 10891:2009 标准取而代之。ISO 10891:2009 (货运集装箱 - RFID - 托盘标签), 专门针对贴在货运集装箱上的 RFID 电子标签, 内容包括利用电子标签将集装箱信息传送到自动处理系统的要求, 数据编

码系统及其自动数据传送，集装箱上电子标签的物理位置及其防护规定等内容。

ISO 17363-17367 系列标准。包括 ISO17358 应用要求、ISO 17363 货运集装箱、ISO 17364 装载单元、ISO 17365 运输单元、ISO 17366 产品包装、ISO 17367 产品标签。其中，中国国际海运集装箱(集团)股份有限公司全程参与了 ISO17363 标准的起草和技术讨论。ISO 18185 (集装箱电子铅封标准)，是通过 RFID 技术来实现集装箱铅封的自动检测和识别，由 ISO/TC 104 主持制定。ISO 18185 由通信协议、应用要求、环境特征、数据保护和物理层五个部分组成。

2.2. 全球贸易安全与便捷标准框架

随着世界经济全球化进一步加深，货运与人员交流也随之增长，组织国际犯罪剧增，全球恐怖主义威胁不断增长，国际贸易的安全与便利成为国际社会关注的焦点。为面对新的国际形势，世界海关组织提出了一个重大战略举措，即制定《全球贸易安全与便捷标准框架》并在 2005 年世界海关组织理事年会上获得通过。《全球贸易安全与便捷标准框架》(简称 WCO SAFE)，设立一系列原则和标准，作为世界海关组织成员必须接受和实施的贸易安全最低标准。WCO SAFE 着眼于海关与海关、海关与商界的合作伙伴关系，旨在制定全球性的供应链安全与便利的标准以提高确定性和可预见性。成员应采用一致的风险管理方法来应对安全方面的威胁。规定成员海关要向达到最基本的安全标准并采纳最佳做法的优质企业提供相应的便利。其中，优质企业认证(简称 AEO)是 WCO SAFE 的核心内容，是兼顾安全与便利标准的产物。

2.3. 物流标准体系

我国流行业经过几十年的发展，已经建立了较为完善的标准体系。中欧班列实际上也是社会物流的一个部分，因此物流行业标准体系对中欧班列标准体系的构建有重要的借鉴意义。我国物流标准体系包括物流基础标准、物流技术标准、物流信息标准等多个子体系和多个层次[9]。

图 1 是根据全国物流标准化技术委员会所制定的《物流标准目录手册(2015 版)》整理而得。如图 1 所示，物流标准体系中，第一层次分为物流基础标准、物流服务标准、物流信息标准、物流技术标准；

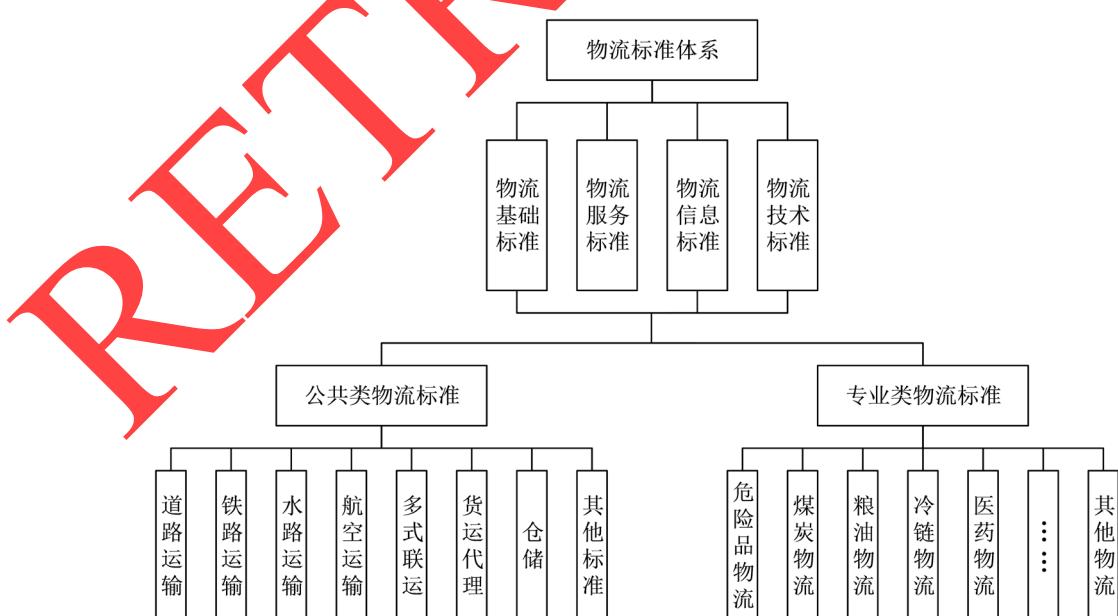


Figure 1. The structure of system of logistics industry standard

图 1. 物流行业标准体系结构

第二层次由根据标准对象的性质，划分为公共类物流标准和专业类物流标准；第三层次中，根据专业领域的不同，将公共类物流标准划分为道路运输、铁路运输、水路运输、防控运输、多式联运、货运代理、仓储及其他标准，专业类物流标准划分为危险品物流、煤炭物流、冷链物流等。

3. 中欧班列服务标准化的内涵及原则

标准化是促进行业蓬勃发展的重要手段之一。首先，标准化可以减少信息在供需双方的不对称分布[10]。中欧班列作为服务产品，运输服务具有抽象性、无形性和不可触知性的特点。当客户在服务提供之前无法通过接触、检验等方式了解服务质量信息时，势必会影响服务的需求量。通过服务标准，客户可以最大限度地了解服务质量信息，使其在供需双方之间对称分布。其次，标准化能够激励企业进行有序的竞争[11]。在行业规范和服务标准的规制下，企业会尽最大努力向市场提供更高质量的服务产品，激励市场从低层次的价格竞争向以品牌、服务、管理模式等为核心的非价格竞争层次的转变。第三，标准化可以提高服务质量。建立行业规范和服务标准可以提高企业整体的服务水平，促使企业建立自身的品牌优势，使其在竞争中获取主动权。

但是标准化并不意味着完全的统一，中欧班列的标准体系必须是建立在中欧班列的实际情况之上，实现标准化和个性化的统一。

《服务标准化工作指南(GB/T 15624-2011)》中，将服务定义为服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的；此外，还将服务标准化表述为，通过对服务标准的制定和实施，以及对标准化原则和方法的运用，以达到服务质量目标化，服务方法规范化、服务过程程序化，从而获得优质服务的过程[12]。《服务标准编写通则(GB/T 28222-2011)》中将服务标准定义为规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准[13]。

通过分析相关标准化文件，参考相关行业和国际上的通用管理，将中欧班列服务标准定义为中欧班列整个行业为提供运输服务而制定并使用的标准。中欧班列服务标准应包括服务基础标准、服务管理标准、服务质量标准、服务资质标准、服务设施标准、服务安全标准等。

按照《标准体系表编制原则和要求(GB/T 13016-2009)》的要求[14]，结合中欧班列的发展现状，中欧班列标准化应遵循以下原则：

一是协调性原则。中欧班列标准体系的制定必须服从于国家相关法律法规，确保服务标准与法律法规相衔接，一方面为相关法律法规的实施提供技术支撑，另一方面相关法律法规也要全面覆盖中欧班列标准体系，保障服务标准的实施。

二是先进性原则。中欧班列服务标准体系的制定必须要适应现代物流发展的需要，提升和改造传统铁路货运班列服务的同时，积极拓展新兴服务领域满足更多的服务需求，不断促进现代管理技术、高新技术及信息技术的应用，保证标准体系的先进性。

三是系统性原则。中欧班列标准体系的制定必须要全面体现中欧班列服务标准的发展要求，力求目标明确、全面成套、层次清晰、内容完整、数量精简，形成一个标准相互协调、相互配合、相互补充的综合系统，系统应该协调、高效、通畅、可视，强调一体化运作、一站式服务。

四是指导性原则。中欧班列标准体系要体现中欧班列运输服务的特点，重点突出服务质量、服务管理、服务流程等标准，要贴近实际，增强对中欧班列运营、管理、监管等提供指导。

4. 中欧班列服务标准体系框架设计

标准体系是指在一定范围内的标准按其内在联系形成的科学有机整体，其特征是结构性、协调性和整体性。因此，中欧班列标准体系应是在中欧班列建设和应用领域内的标准按一定内在联系构成的有机

整体。

4.1. 中欧班列服务标准体系框架维度设计

标准体系构建的关键是其框架维度的设计。标准主要具有对象、内容、类别三个要素。这三个要素可以形成三个维度，体系中的每一个标准都是三个维度的交叉点。在合理的标准体系中，各维度应自成体系，且每个维度的各类细分不能相互交叉。结合中欧班列的特点和服务流程，对中欧班列标准体系每个维度涉及的要素进行细化。**图 2** 为中欧班列主要环节和业务流程。

中欧班列业务流程主要包含发送、途中和到达三大块。

中欧班列的发送流程包括集装箱进入海关监管区、转主箱区、装车和发运四个环节。国内铁路运输部门根据订单需求上报计划，审核通过在铁路发运站集结等待装车；同时，客户在海关申报系统报关，待海关检验完毕后，由海关向中心站发送放行指令，中心站接收到指令即制票装车，组织挂运；铁路国际联运部门通报途经各国单、证、车和箱等信息；中心站按计划装车挂运。

途经各国，进行单证、货物交接及换装。

中欧班列的到达流程包括集装箱到达卸车、转入海关监管区、收到海关国检放行指令及货物放行出站等四个环节。货物卸车后进入运抵海关监管区；客户申请报关；通关审核完毕后，海关向中心站发送放行指令，即可办理放行；通知收货人提货，客户集卡预约进场提箱出站。

4.1.1. 中欧班列标准的对象

标准的对象指某项标准服务的专业领域。中欧班列标准体系的服务对象应该涵盖所有通过中欧班列进行的货物运输。结合中欧班列货物运输情况和物流服务产品的特点，可将中欧班列标准服务的对象分为：普通货物运输、邮包运输、冷链运输以及危险品运输 4 个类别。

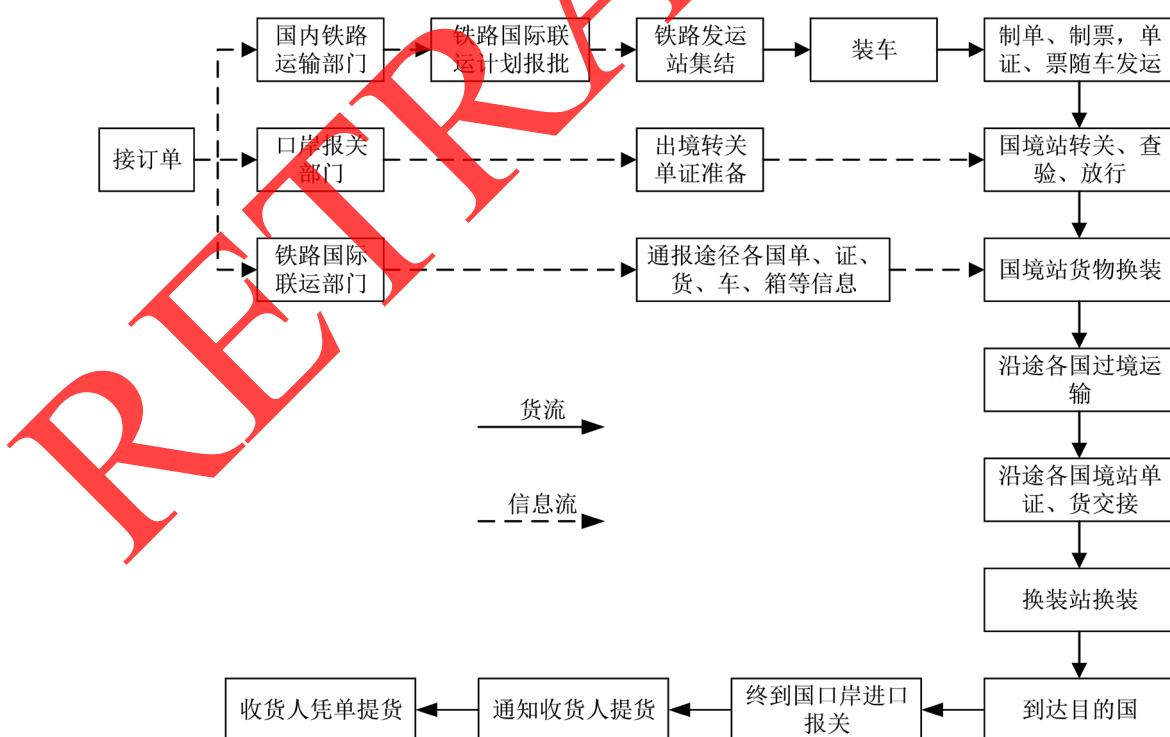


Figure 2. Main business flow chart of the China Railway Express

图 2. 中欧班列主要业务流程图

4.1.2. 中欧班列标准的内容

标准的内容指某项标准所围绕的主题内容。中欧班列发展的支撑要素分为软件要素和硬件要素，这些要素即中欧班列标准制定服务的主体内容。其中硬件要素为推动中欧班列发展的、具有实际外在表现形式的要素，包括企业、人员、设施、设备、运载单元、配套产品等。软件要素为管理部门为促进中欧班列发展或规范中欧班列服务而涉及的相关要素，包括作业规范、服务质量、安全、统计评价、信息化等方面。因此，结合中欧班列的特点，确定中欧班列标准体系具体硬件要素为：企业、人员、设施、设备、装载单元等；软件要素为作业规范、服务质量、安全管理、统计与评价、信息管理等。

4.1.3. 中欧班列标准的类别

标准的类别是某项标准的分类。根据我国标准的主要分类，中欧班列标准类别分为基础标准、运输服务标准、设施设备标准、安全应急标准、信息化标准、统计评价标准及其他相关标准。

基础标准是指在本专业领域具有广泛适用范围或一个特定领域的通用条款的标准。基础标准在一定范围内可以直接应用，也可以作为其他标准的依据和基础，具有普遍的指导意义。基础标准可以引用铁路或物流方面的 ISO 国际标准或者我国的国家标准，也可以根据中欧班列的特点重新编制定义。

运输服务标准是规定运输服务应满足的要求以确保其适用性的标准，用于中欧班列相关各方共同遵守的服务标准。服务质量、运输管理、作业流程等运输服务方面的有关标准可归为这一类。

设施设备标准是规定中欧班列所使用设施及设备应满足的共同和重复使用的规则、导则或特性文件。

安全应急标准是规定中欧班列运行全过程各环节的安全防范措施、安全应急、及事故处理等标准。

信息化标准是开展中欧班列运营服务等相关信息化标准。

统计评价标准是规定中欧班列相关统计数据和评价数据收集的标准，是评估中欧班列服务质量和发展水平的重要标准。

其他标准是属于其他行业(如国际物流、国际贸易等)而可以被中欧班列标准体系直接采用并关系密切的标准。

标准类别及说明见表 1。

4.2. 中欧班列服务标准体系结构设计

结合对中欧班列标准体系构成的三要素，根据标准体系编制规则，设计中欧班列标准体系结构。依据标准体系表协调性、先进性、系统性和指导性的编制原则，以标准特征为主线，结合专业类别划分，将体系表分为 7 类标准、4 个专业领域。

其中，第一层次包括基础标准、运输服务标准、设施设备标准、安全应急标准、信息化标准、统计评价标准以及其他标准 7 个类别。

Table 1. Standard category and description
表 1. 标准类别及说明

序号	标准类别	标准内容说明
1	基础标准	基础标准主要包括：各专业领域术语、符号、代号、代码、制图规则等。
2	运输服务标准	运输服务标准主要包括运输技术方法、作业规范、质量要求等方面的标准。
3	设施设备标准	设施设备标准主要包括用于中欧班列的货运场站、载运工具、装载单元等通用技术标准，此外还包括对设施设备等提出的试验方法、管理办法和维护方式等。
4	安全应急标准	安全应急标准是针对中欧班列运营管理、运输过程中安全应急、事故处理等相关标准。
5	信息化标准	信息化标准主要包括为客户提供信息服务、运输过程使用信息化手段等方面的标准。
6	统计评价标准	中欧班列相关统计、评价、监督考核等标准。
7	其他标准	其他与中欧班列相关的标准，如国际贸易、国际物流、国际货代等相关标准。

第二层次中，基础标准包括术语、符号与标志、分类与编码；运输服务标准划分为服务质量与管理标准及服务流程标准；设施设备标准根据中欧班列运输服务内容及设施设备的特点，将其分为货运设施、载运工具、装载单元、邮政运输装备4种；信息化标准根据为客户提供的信息种类，分为通用信息标准、货运信息标准和邮政信息标准；统计评价标准则包括统计标准和评价标准。

第三层次中，运输服务标准、设施设备标准和安全应急标准按照中欧班列对象要素进行划分，包括普通货物运输、邮包运输、冷链运输以及危险品运输4个领域。

基于上述分析，确定中欧班列服务标准体系总体框架结构如图3所示。

5. 中欧班列服务标准体系实施措施

建立健全的中欧班列服务标准体系是一项长期的工作，要发挥政府、企业、组织等各方的力量，加强政策引导，完善运行机制，加大宣传贯彻力度，注意体系维护，不断提高中欧班列服务标准体系支持运输服务的能力和水平。

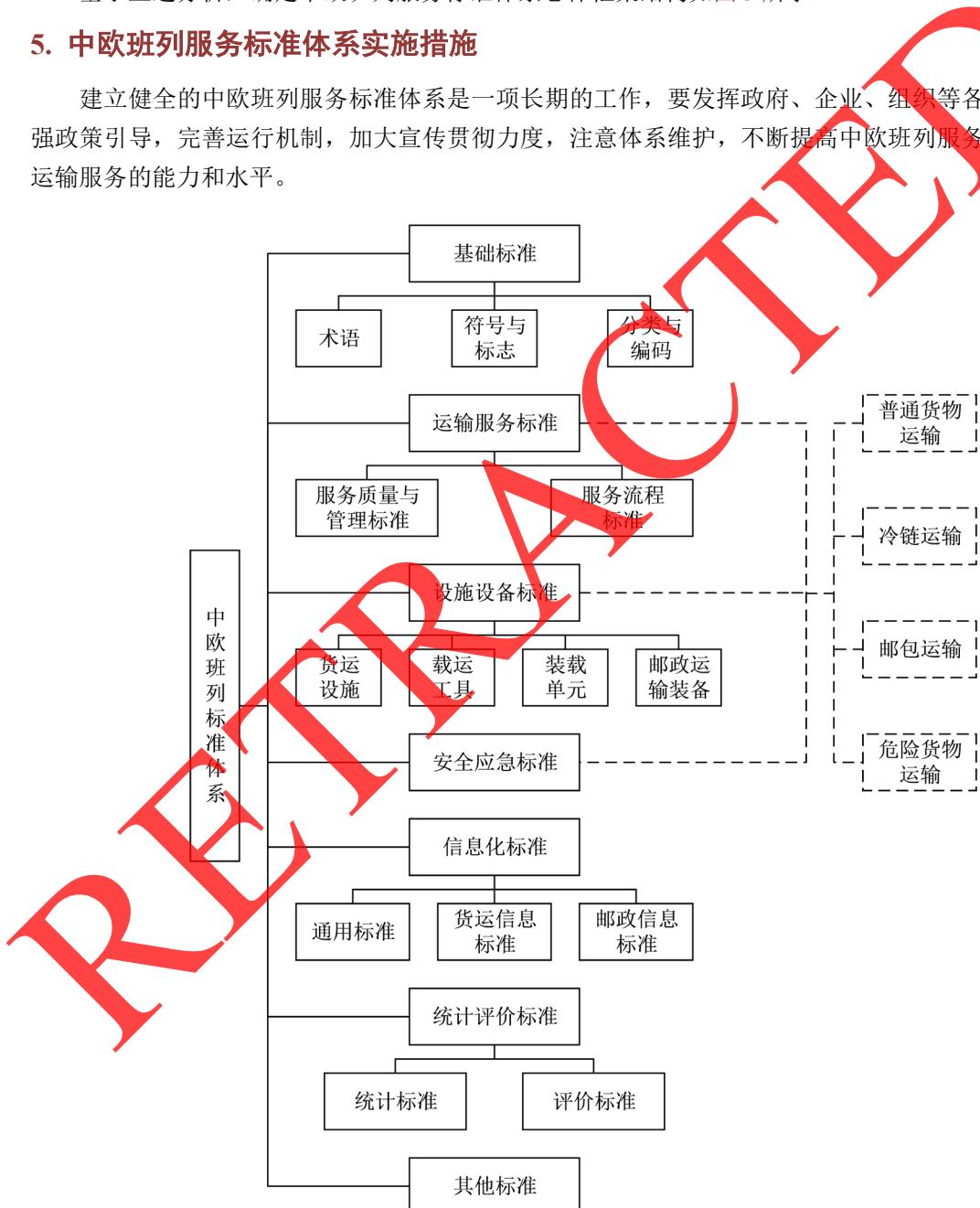


Figure 3. Framework structure of service standard system of the China Railway Express
图3. 中欧班列服务标准体系框架结构

1) 加强政策引导

加强政策引导，提高中欧班列相关从业人员及整个行业对服务标准的认识。进一步完善中欧班列相关法律法规和行业政策，推进市场准入、质量考核、信誉评估等行业管理的标准化工作。发挥政府、企业、科研院校等各自的优势，共同做好中欧班列相关服务标准的编制工作，完善健全的中欧班列服务标准体系运行机制。引导企业不断强化标准化意识，实施中欧班列服务标准，加强各部门、各环节间的协调性，提高运输服务水平，增强市场竞争力，从而提升中欧班列整个行业的发展水平。

2) 加强标准体系实施监管

标准实施监管是标准化工作中的最重要环节。标准的实施就是要标准体系中规定的各项要求，通过一系列具体措施，贯彻到生产、建设中，实现制定标准的各项目的，充分发挥标准化的作用。加强标准体系实施监管，完善标准体系管理体制，将中欧班列各项标准融入各个部门、各个环节的作业中。并通过标准实施的监督，随时发现标准中存在的问题，为进一步修订标准提供依据。

3) 加大宣传贯彻力度

加大中欧班列服务标准体系的宣传贯彻力度，加强对专业管理人员、标准化管理人员以及其他相关工作人员的培训，提高管理部门、企业对服务标准的认识，推进服务标准在行业的实施工作，推动服务标准化工作的全面展开。

4) 重视标准预先研究

应组织力量开展预先研究工作，密切跟踪国际标准和国外先进标准的发展趋势，监测相关标准在中欧班列运行过程中存在的问题，结合中欧班列实际和发展需要，先行安排所需标准的研究工作，保障中欧班列标准体系的先进性和可执行性。

中欧班列标准体系的实施需要在相关标准化主管部门的指导下，由业务主管部门、各专业标准化技术委员会和中欧班列相关企业共同参与，统筹兼顾，突出重点，强化标准的实施和监管，以标准化手段不断推动中欧班列服务水平和服务能力的提升。

6. 小结

中欧班列在政府和各部门共同推动下得到了快速地发展。为了进一步降低运输成本、提高运输效率，亟需建立中欧班列标准体系，一方面规范行业发展，另一方面提升中欧班列的竞争力。构建中欧班列标准体系，首先要明确其编制原则，在其编制原则下进一步确定中欧班列标准体系的对象、内容及类别，最终由三个要素交叉组合设计中欧班列标准体系结构。标准体系的实施是中欧班列服务标准化工作的关键环节，因此要加强政策引导，加强实施监管，加大宣传贯彻力度，保障中欧班列服务标准体系的实施，另外还要重视标准的预选研究，保证中欧班列标准体系的先进性。

基金项目

国家铁路局项目。

参考文献

- [1] 王杨堃. 中欧班列发展现状、问题及建议[J]. 综合运输, 2015(S1): 70-75.
- [2] 林备战.“一带一路”战略下中欧班列发展现状与建议[J]. 港口经济, 2017(4): 27-30.
- [3] 张超, 蒋芮. 基于 SWOT 的中欧班列发展现状与策略分析[J]. 中国市场, 2016(41): 148-149.
- [4] 李耀华. 中欧班列的运行现状与发展对策[J]. 对外经贸实务, 2015(2): 91-93.
- [5] 朱魄明, 蒋柠. 内蒙古畜产品冷链物流标准体系研究[J]. 中国标准化, 2016(2): 82-85.
- [6] 丁斌, 马海庆, 黄鱼峰, 等. 电子商务环境下快递物流标准体系设计[J]. 标准科学, 2013(3).

-
- [7] Koptak, M., Džubáková, M. and Vasiliauskas, A.V. (2017) Work Standards in Selected Third Party Logistics Operations: MTM-LOGISTICS Case Study. *Procedia Engineering*, **187**, 160-166. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.04.428>
 - [8] Džubáková, M., Kopták, M., Džubáková, M., et al. (2017) Work Standardisation in Logistics Processes. *Quality Innovation Prosperity*, **21**, 109-123. <https://doi.org/10.12776/qip.v21i2.880>
 - [9] 冯淑贞, 姜彩良, 安然, 等. 对我国道路货运标准体系建设的几点思考[J]. 综合运输, 2016(2): 41-45.
 - [10] 胡珊珊, 赵方靓. 探究新时代下的物流标准化体系建设[J]. 中国标准化, 2017(8): 16.
 - [11] 张璞. 论我国冷链物流标准化体系构建试点的模式创新[J]. 现代商贸工业, 2017(16): 13-14.
 - [12] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南[S]. 北京: 中国标准出版社, 2012.
 - [13] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则[S]. 北京: 中国标准出版社, 2012.
 - [14] GB/T 13016-2009 标准体系表编制原则和要求[S]. 北京: 中国标准出版社, 2012.

RETRACTED

Hans 汉斯

知网检索的两种方式:

1. 打开知网首页 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2326-3431, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>
期刊邮箱: oijt@hanspub.org