


江西腾标认证有限公司

物流企业综合服务能力认证技术规范

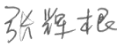
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC137-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	3
4.1. 综合服务能力要求	3
4.2. 运输服务能力	4
4.3. 仓储服务能力	4
4.4. 配送服务能力	4
4.5. 信息服务能力	4
4.6. 供应链管理能力	5
4.7. 服务过程质量控制	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	6
6. 服务认证评价准则	7
6.1. 服务特性测评	7
6.2. 管理要求审核准则	8
表1管理成熟度水平通用模型	8
7. 认证结果	8
7.1. 认证结果分级	8
7.2. 等级判定	8
附录A物流企业综合服务能力要求测评工具	9
表A.1物流企业综合服务能力要求测评表	9
附录B	10
表B.1物流企业综合服务能力管理成熟度等级描述	10
表B.2物流企业综合服务能力管理要求成熟度对应分值	11

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了物流企业综合服务能力认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的物流企业综合服务能力认证活动，也适用于物流企业综合服务能力组织规范其服务活动。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标；
- GB/T 24359-2021 第三方物流企业综合服务能力质量及测评；
- GB/T 21071-2021 仓储服务质量要求；
- GB/T 29912-2024 城市物流配送汽车选型技术要求；
- GB/T 18354-2021 物流术语；
- GB/T 19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T 19004-2011追求组织的持续成功质量管理方法；
- GB/T 24421.2-2009服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系；
- GB/T 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020服务标准制定导则考虑消费者需求；
- GB/T 27205-2019合格评定服务认证方案指南和示例；
- GB/T 27207-2020合格评定服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T 27400-2020合格评定服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 物流企业综合服务能力

指物流企业为满足客户多样化需求，在运输、仓储、配送、信息处理、供应链管理等方面所具备的资源整合、运营管理、服务质量、风险控制及持续改进的综合能力。

3.2. 服务特性

指物流企业综合服务能力固有的、区别于其他服务的特征，包括功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等。

3.3. 服务管理

指组织为确保物流企业综合服务能力满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.4. 服务认证

由认证机构证明物流企业综合服务能力符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 综合服务能力要求

4.1.1. 经营规模与资质

组织应具备与其申报服务能力等级相匹配的经营规模、注册资本、从业人数及设施设备。应依法取得相关经营许可或备案，近三年无重大服务质量、安全、环保事故。

4.1.2. 服务网络与资源

组织应具备覆盖服务区域的运营网络，包括自营或合作的仓储节点、运输线路、配送站点等。应合理配置人力资源、车辆、设备等，确保服务能力与业务需求匹配。

4.2. 运输服务能力

4.2.1. 运输资源

组织应拥有或整合足够的运输工具，包括厢式货车、平板车、冷藏车等，车辆技术状况符合国家标准，配备定位系统。自有车辆应按规定进行维护、检测。

4.2.2. 运输组织

应具备运输计划编制、车辆调度、在途监控、应急处理等能力。能够根据不同货物特性（普通、冷链、危险品等）合理选择运输方式与路线，确保准时、安全。

4.2.3. 运输质量管理

建立运输质量考核指标，如准时交付率、货损货差率、客户投诉率等，并定期统计分析，持续改进。

4.3. 仓储服务能力

4.3.1. 仓储设施

仓库应符合消防安全、环保、卫生等要求，配备必要的货架、托盘、叉车、温控设备、监控系统等。仓库面积、库位管理能力应与服务需求相适应。

4.3.2. 仓储操作

应制定并实施入库验收、在库保管、出库复核、盘点、库存预警等作业规范。应用WMS系统，实现库存信息化管理。

4.3.3. 特殊货物管理

针对危险品、冷链货物、贵重物品等，应有专门的存储区域、操作规程和安全保障措施。

4.4. 配送服务能力

4.4.1. 配送网络

应建立合理的配送网络，覆盖主要服务区域，可根据客户需求提供定时配送、限时配送、夜间配送等差异化服务。

4.4.2. 配送作业

配送前应与客户确认信息，配送过程应确保货物完好、信息准确，提供签收服务。应优化配送路线，提高装载率，减少二次配送。

4.4.3. 末端服务

宜提供送货上楼、代收货款、逆向物流（退货）等增值服务，提升客户体验。

4.5. 信息服务能力

4.5.1. 信息系统

应建立物流信息管理系统（如TMS、WMS、OMS），实现订单处理、运输跟踪、库存查询、电子单证等功能。系统应具备数据接口，支持与客户系统对接。

4.5.2. 信息查询与预警

应向客户提供实时货物跟踪、库存信息、异常预警等服务。信息更新及时准确。

4.5.3. 数据分析与报告

应具备对运营数据（准时率、成本、异常等）进行分析的能力，定期向客户提供服务质量报告。

4.6. 供应链管理能力

4.6.1. 方案设计

应根据客户需求，提供定制化的供应链解决方案，包括运输、仓储、配送、库存优化、订单履行等整合服务。

4.6.2. 协同与整合

应具备整合外部运力、仓储、包装等资源的能力，建立稳定的合作网络，确保服务弹性与成本控制。

4.6.3. 应急与风险管理

应建立应急响应机制，针对供应链中断、自然灾害、突发需求等制定预案，保障业务连续性。

4.7. 服务过程质量控制

4.7.1. 关键环节质量控制

应识别影响综合服务能力的关键环节（如订单处理、运输调度、仓储拣选、配送交接等），制定质量控制规范。

4.7.2. 质量检查与验证

应定期对服务过程进行质量检查，检查结果形成记录并存档备查。

4.7.3. 不合格服务处置

对发现的不合格服务（如延迟、货损、信息错误等），应及时采取纠正措施，防止再次发生。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 质量管理体系

组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 2) 针对业务受理、仓储服务和运输配送等关键过程，建立服务子蓝图；
- 3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析；
- 6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。。

注：物流企业综合能力质量管理体系可参照GB/T19001标准要求。

5.1.2. 外部供方控制

针对组织所选择的任何影响物流企业综合能力符合要求的外部供方（如承运商、仓库外包方等），组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.3. 运行管理

组织应结合物流企业综合能力运行管理的要求，建立并实施相关规范，包括但不限于：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- 2) 服务资源调剂与组织的一般要求，确保服务能力满足业务需要；
- 3) 服务人员的有序组织和配备要求；
- 4) 设施、设备与用品的配置标准及维护要求；
- 5) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求；
- 6) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

- 1) 组织应建立包含客户体验特性的管理目标，包括但不限于：
 - a. 订单准时交付率
 - b. 货损货差率
 - c. 客户投诉率
 - d. 客户满意度
 - e. 运输车辆完好率
 - f. 仓储空间利用率
 - g. 信息准确率。
- 2) 有关货损率、仓储空间等指标值的设定，组织应与顾客和（或）合同相关方等共同商议确定。

5.2.2. 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求，培训内容应包括：
 - a. 物流基础知识与操作规范；
 - b. 客户服务技巧与沟通礼仪；
 - c. 安全操作与应急处理；
 - d. 信息系统操作与数据录入规范；
- 4) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性，评价结果应作为规划调整的依据。

5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当自行设计供应链解决方案或优化服务流程时，应建立服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出、确认等环节。

5.2.4. 服务蓝图管理

组织应建立并维护物流企业综合服务能力蓝图，清晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进。服务蓝图应至少包括：

- a. 业务受理阶段的服务接触点（如电话咨询、在线下单、上门取件等）；
- b. 仓储服务阶段的服务接触点（如入库验收、库存查询、出库交接等）；
- c. 运输配送阶段的服务接触点（如装车发运、在途跟踪、到达通知、签收确认等）；
- d. 信息服务阶段的服务接触点（如货物跟踪查询、库存信息查询、预警信息接收等）；
- e. 增值服务阶段的服务接触点（如包装服务、代收货款等）。

5.2.5. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对贮藏过程中可能出现的突发情况（如交通事故、车辆故障、恶劣天气、货物损坏等）制定应急预案，并定期进行演练和评审。应急预案应至少包括以下内容：
 - a. 交通事故应急预案：明确事故报告流程、伤员救助、货物转运、客户通知等；
 - b. 自然灾害应急预案：明确预警接收、货物转移、仓库加固、运输路线调整等；
 - c. 系统故障应急预案：明确故障报告、数据备份、手工操作流程、系统恢复等；
 - d. 货物损坏应急预案：明确调查流程、客户赔偿、责任追究、改进措施等。
- 2) 组织应每年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进

5.2.6. 投诉处理

组织应建立并实施顾客投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程，确保顾客投诉得到及时、有效的处理。投诉处理程序应至少包括：

- 1) 投诉受理渠道：明确电话、邮件、在线客服等多种投诉受理方式，并向客户公开；
- 2) 投诉处理时限：明确投诉受理后的响应时限和处理完成时限，如普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕；
- 3) 投诉处理流程：明确投诉登记、分类、调查、处理、反馈、归档等各环节的职责和要求；
- 4) 投诉分析改进：定期对投诉数据进行统计分析，识别服务中的薄弱环节，制定并实施改进措施，防止同类问题再次发生；
- 5) 投诉档案管理：建立投诉档案，完整记录投诉内容、处理过程、处理结果、客户反馈等信息，档案保存期限不少于两年。

5.2.7. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持物流企业综合服务能力的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.8. 运营与服务过程控制

应建立过程控制程序，涵盖：运输调度、仓储管理、订单处理、费用结算、客户资信管理等，确保服务一致性和合规性。

5.2.9. 风险管理

应建立风险管理制度，识别运营风险（如安全、合规、信用等），投保相关责任保险（如物流责任险、货物险等），并实施合同评审。。

5.2.10. 顾客财产管理

组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如货物），并保持记录。

5.2.11. 顾客信息管理

- 1) 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：
 - a. 货主和常用收货方；
 - b. 配送终端的名称代号和等级；
 - c. 送货地址；
 - d. 配送要求等。
- 2) 组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

5.2.12. 服务改进措施

应定期评审服务过程，结合顾客反馈与自我评价，采取改进措施，持续提升服务与管理水平。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的物流企业综合服务能力要求，其服务特性的测评应依据附录A的表a) 1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表a) 1实施物流企业综合服务能力要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表a)1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
 - 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
 - 3) 用表a)1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出物流企业综合服务能力特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当物流企业综合服务能力过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ；
 - 5) 未取得国家相关行政管理部门的合法经营资格；
 - 6) 发生重大食品安全或安全事故，影响物流企业综合服务能力正常秩序。；
- 6.1.3. 物流企业综合服务能力特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 物流企业综合服务能力管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 物流企业综合服务能力管理特定要求的审核工具可参照GB/T19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。管理水平成熟度水平通用模型

表1管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与B.2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

物流企业综合服务能力认证结果从低至高分为3个等级：3A、4A、5A。

7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	3A
2	80—90分	三级及以上	4A
3	90分及以上	四级及以上	5A

附录A物流企业综合服务能力要求测评工具

表A.1物流企业综合服务能力要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.1 综合服务能力（10）	4.1.1 经营资质（5）	依法取得经营许可，近三年无重大事故，资质齐全有效。	5		
4.1 综合服务能力（10）	4.1.2 服务网络（5）	具备与申报等级匹配的服务网络资源（仓储、运输节点等）。	5		
4.2 运输服务能力（20）	4.2.1 运输资源（8）	拥有或整合运输车辆数量、类型满足业务需求，有定位系统。	8		
4.2 运输服务能力（20）	4.2.2 运输组织（7）	运输计划、调度、在途监控能力良好，路线优化。	7		
4.2 运输服务能力（20）	4.2.3 运输质量（5）	建立准时率、货损率考核，持续改进。	5		
4.3 仓储服务能力（20）	4.3.1 仓储设施（8）	仓库面积、货架、叉车、温控等设施符合要求，有WMS。	8		
4.3 仓储服务能力（20）	4.3.2 仓储操作（7）	入库、出库、盘点、库存预警等作业规范。	7		
4.3 仓储服务能力（20）	4.3.3 特殊货物管理（5）	危险品/冷链/贵重品有专项管理。	5		
4.4 配送服务能力（15）	4.4.1 配送网络（5）	配送覆盖范围、差异化服务能力。	5		
4.4 配送服务能力（15）	4.4.2 配送作业（5）	配送前确认、在途保护、签收服务规范。	5		
4.4 配送服务能力（15）	4.4.3 末端服务（5）	提供送货上楼、代收货款、逆向物流等增值服务。	5		
4.5 信息服务能力（15）	4.5.1 信息系统（6）	具备TMS/WMS/OMS，支持订单、跟踪、库存查询。	6		
4.5 信息服务能力（15）	4.5.2 信息查询与预警（5）	实时查询、异常预警及时准确。	5		
4.5 信息服务能力（15）	4.5.3 数据分析报告（4）	提供定期服务质量报告，支持数据接口。	4		
4.6 供应链管理能力（10）	4.6.1 方案设计（4）	能提供定制化供应链解决方案。	4		
4.6 供应链管理能力（10）	4.6.2 协同整合（3）	资源整合能力，合作网络稳定。	3		
4.6 供应链管理能力（10）	4.6.3 应急与风险（3）	应急预案，业务连续性机制。	3		
4.7 服务过程质量控制（10）	4.7.1 关键环节控制（4）	识别关键环节，制定控制规范。	4		
4.7 服务过程质量控制（10）	4.7.2 质量检查（3）	定期检查，记录存档。	3		
4.7 服务过程质量控制（10）	4.7.3 不合格处置（3）	纠正措施，防止再发。	3		
总分			100		

附录B

表B.1物流企业综合服务能力管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标 建立顾客导向的管理目标（准时率、货损率、投诉率等）	目标不全或不可测量，管理粗放。	目标可测量，初步监控。	目标基本实现，形成管理流程。	目标如期实现，有KPI分析，持续改进。	提供3年数据，指标持续优化，行业领先。
5.2.2 从业人员职业化培育	未制定或简单，依赖个人经验。	有年度规划，开始实施培训。	系统培育，定期评价，形成体系。	员工满意度上升，有3年数据。	员工与客户满意度关联分析，最佳实践。
5.2.3 服务设计与开发 (适用时)	无规划，设计随意。	初步建立控制规划。	实施策划、输入、输出、确认，有记录。	提供改进示例，有效转化客户需求。	创新设计，结合前沿技术。
5.2.4 服务蓝图管理	未建立或停留在概念。	识别基本接触点，尝试应用。	清晰界定接触面，用于设计改进。	提供改进示例，持续优化。	持续改进数据分析，行业标杆。
5.2.5 应急管理	未建立或不完整。	制定应急预案，明确责任人。	实施演练，有记录。	根据演练结果改进。	持续改进，良好实践案例。
5.2.6 投诉处理	未建立或无效。	明确基本流程，初步处理。	及时有效处理，有记录分析。	趋势分析，精准改进。	预防措施，行业标杆。
5.2.7 服务补救管理	无程序。	有基本补救措施。	包含方针、分类、补偿方案等。	根据补救结果改进。	评价结果，良好实践。
5.2.8 运营与服务过程控制	不完善，风险高。	基本要求（运输、仓储、单证）。	全面控制（含资信、费用等）。	定期过程检查评估。	持续改进，数据分析。
5.2.9 风险管理	缺陷大。	识别风险，开始投保。	含风险识别、保险、合同评审。	定期评估，保险充分。	行业示范性风险管理。
5.2.10 顾客财产管理	风险高。	基本流程。	实施接收、保管、交接记录。	定期核对，账实相符。	持续改进，显著优势。
5.2.11 顾客信息管理	风险高。	基本收集、存储。	实施更新、保密，有记录。	定期信息安全检查。	持续改进，显著优势。
5.2.12 服务改进措施	无系统性。	控制不合格，初步原因分析。	实施纠正措施，定期评审。	结合反馈，持续改进。	持续改进示例，行业标杆。

表B.2物流企业综合服务能力管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	15	3	6	9	12	15
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务蓝图管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 投诉处理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 运营与服务过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.9 风险管理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.11 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
5.2.12 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施物流企业综合服务能力管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.12的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0, 1}，当物流企业综合服务能力管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.12中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.8中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。