


# 江西腾标认证有限公司

## 物流服务认证技术规范

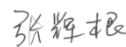
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC136-2026

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. 接单与受理	3
4.2. 仓储服务	4
4.3. 运输配送	4
4.4. 信息服务	4
4.5. 增值服务	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
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物流服务要求测评工具	9
表A.1物流服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1物流服务管理成熟度等级描述	11
表B.2物流服务管理要求成熟度对应分值	14

## 1. 范围

- 1.1. 本文件规定了物流服务认证的规范性要求，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服务认证活动，也适用于物流服务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 24359-2021 第三方物流服务质量及测评；
- 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. 物流服务

指物流服务组织为满足客户需求所实施的一系列物流活动，包括运输、仓储、配送、信息处理等。

### 3.2. 服务特性

指物流服务固有的、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

指组织为确保物流服务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服务符合特定认证要求的合格评定活动。

## 4. 服务要求

### 4.1. 接单与受理

#### 4.1.1. 服务人员

物流服务人员应具备准确、完整地履行其岗位核心职责的能力，包括但不限于：

- 1) 熟悉物流服务流程和操作规范；
- 2) 熟悉各类货物的运输、仓储特性及要求；
- 3) 主动向客户说明服务条款、注意事项，指导客户填写业务单据。

#### 4.1.2. 业务受理

组织受理物流业务，应手续简便，形式多样。收费标准应公开，计量准确，费用计算符合规定。

#### 4.1.3. 信息查询

组织应提供多种形式的信息查询服务功能，包括但不限于运单查询、货物跟踪、库存查询等，且信息服务查询应及时准确。

## 4.2. 仓储服务

### 4.2.1. 仓储场所

仓储场所设计应合理，符合国家有关仓库设计、消防、安全、卫生、环保等现行的有关法规和标准。仓储场所应设有方便客户交运、提取货物的场地，人车分流。

### 4.2.2. 仓储设施设备

仓储设施设备应满足以下要求：

- 1) 根据货物的种类、数量配备相适应的货架、托盘、叉车等设施设备；
- 2) 设施设备必须经相关部门审验合格，技术状况良好、无故障；
- 3) 特种设备（如叉车、货梯等）应按照规定进行检验和登记。

### 4.2.3. 货物管理

组织应建立并实施货物管理制度，包括但不限于：

- 1) 对入库货物的品种、数量、质量、包装等进行认真验收，发现问题及时处理；
- 2) 按照货物特性进行科学堆码，确保通风、防压、防潮；
- 3) 定期对在库货物进行巡查，发现异常情况及时隔离处理；
- 4) 建立完善的库存管理制度，确保账实相符，定期进行盘点。

## 4.3. 运输配送

### 4.3.1. 运输车辆

运输车辆应满足以下要求：

- 1) 车辆技术状况良好，符合国家有关道路运输安全、环保等标准；
- 2) 车辆外观整洁，标识清晰；
- 3) 根据货物特性配备相应的防护、固定、温控等设备。

### 4.3.2. 运输过程

组织应建立并实施运输过程控制程序，包括但不限于：

- 1) 合理规划运输路线，确保准时送达；
- 2) 运输过程中应确保货物安全，防止货损、货差；
- 3) 对运输过程进行实时监控，及时处理异常情况。

### 4.3.3. 配送服务

配送服务应满足以下要求：

- 1) 配送人员应着装整洁，文明服务；
- 2) 配送前应与客户确认配送时间和地点；
- 3) 配送时应与客户进行货物交接，核对品种、数量、质量，并做好记录；
- 4) 提供回单服务，回单应完整、准确。

## 4.4. 信息服务

### 4.4.1. 货物跟踪

组织应向客户提供实时、准确的货物跟踪信息，包括货物当前位置、运输状态、预计到达时间等。

### 4.4.2. 库存信息

组织应向客户提供实时、准确的库存信息，包括库存数量、存放位置、入库时间等。

### 4.4.3. 预警信息

组织应建立预警机制，对运输延迟、库存不足、货物异常等情况及时向客户发出预警。

## 4.5. 增值服务

### 4.5.1. 包装服务

组织应根据客户需求提供货物包装、加固、分拣等增值服务，确保包装符合运输和仓储要求。

### 4.5.2. 代收货款

组织应根据客户需求提供代收货款服务，确保资金安全、及时结算。

### 4.5.3. 其他增值服务

组织应根据客户需求提供其他个性化增值服务，如货物保险、报关、检验等。

## 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：物流服务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服务符合要求的外部供方（如承运人、报关行、仓库运营商等），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

组织应结合物流服务运行管理的要求，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) 组织应建立包含了顾客体验特性要求的管理目标，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（如运单信息、库存信息等）。

2) 有关货损率等指标值的设定，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. 服务蓝图管理

组织应建立并维护物流服务蓝图，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）。

#### 5.2.4. 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. 信息系统故障应急预案：明确故障报告、数据备份、手工操作流程、系统恢复等；
  - d. 货物丢失或损坏应急预案：明确调查流程、客户赔偿、责任追究、改进措施等；
  - e. 重大客户投诉或舆情事件应急预案：明确响应流程、沟通策略、对外声明、内部整改等。
- 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

#### 5.2.5. 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。

#### 5.2.6. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持物流服务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。

#### 5.2.7. 风险与应急管理

组织应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：

- 1) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- 2) 制定处理各种配送异常情况的应急预案。异常情况包括但不限于：
  - a. 实际货物与收货单不符
  - b. 配送货物有残损
  - c. 单证不齐全
  - d. 不可抗力损失（如自然灾害、交通管制等）等。
- 3) 发生意外事件时，及时采取应急措施，主动和顾客进行沟通或按合同约定进行处理。

#### 5.2.8. 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。

#### 5.2.9. 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。

## 6. 服务认证评价准则

### 6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的物流服务要求，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实施物流服务要求（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 $\alpha$ 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 $\alpha$ 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，得出物流服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，

当物流服务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，影响物流服务正常秩序。；

6.1.3. 物流服务特性测评活动，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) 物流服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 物流服务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

物流服务认证结果从低至高分3个等级：三星、四星、五星级。

### 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	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

## 附录A物流服务要求测评工具

表A.1物流服务要求测评表

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 $\alpha$	评价得分
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应熟悉物流服务和操作规范。	2.0		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应主动向客户说明服务条款、注意事项，指导客户填写业务单据。	1.5		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.1 服务人员 (5.0)	服务人员应仪表端庄，举止大方，使用文明礼貌用语。	1.5		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.2 业务受理 (5.0)	组织受理物流业务，应手续简便，形式多样。	2.0		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.2 业务受理 (5.0)	收费标准应公开，计量准确，费用计算符合规定。	1.5		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.2 业务受理 (5.0)	业务单据填写应齐全、清楚，准确率达到95%以上。	1.5		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.3 信息查询 (5.0)	组织应提供多种形式的信息查询服务功能，包括运单查询、货物跟踪等。	2.0		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.3 信息查询 (5.0)	信息服务查询应及时准确。	1.5		
4.1 业务受理 (15.0)	4.1.3 信息查询 (5.0)	组织应建立企业网站或信息平台，提供企业概况、经营范围、联系方式等基本信息。	1.5		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.1 仓储场所 (8.0)	仓储场所设计合理，符合国家有关仓库设计、消防、安全、卫生、环保等法规和标准。	3.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.1 仓储场所 (8.0)	仓储场所应设有方便客户交运、提取货物的场地，人车分流。	3.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.1 仓储场所 (8.0)	仓储场所交通便利，商务环境良好。	2.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.2 仓储设施设备 (7.0)	根据货物的种类、数量配备相适应的货架、托盘、叉车等设施设备。	2.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.2 仓储设施设备 (7.0)	设施设备经审查合格，技术状况良好、无故障。	3.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.2 仓储设施设备 (7.0)	特种设备应按照规定进行检验和登记。	2.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.3 货物管理 (10.0)	对入库货物的品种、数量、质量、包装等进行认真验收，发现问题及时处理。	3.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.3 货物管理 (10.0)	按照货物特性进行科学堆码，确保通风、防压、防潮。	3.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.3 货物管理 (10.0)	定期对在库货物进行巡查，发现异常情况及时隔离处理。	2.0		
4.2 仓储服务 (25.0)	4.2.3 货物管理 (10.0)	建立完善的库存管理制度，确保账实相符，定期进行盘点。	2.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.1 运输车辆 (10.0)	车辆技术状况良好，符合国家有关道路运输安全、环保等标准。	4.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.1 运输车辆 (10.0)	车辆外观整洁，标识清晰。	3.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.1 运输车辆 (10.0)	根据货物特性配备相应的防护、固定、温控等设备。	3.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.2 运输过程 (10.0)	合理规划运输路线，确保准时送达。	4.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.2 运输过程 (10.0)	运输过程中应确保货物安全，防止货损、货差。	3.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.2 运输过程 (10.0)	对运输过程进行实时监控，及时处理异常情况。	3.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.3 配送服务 (10.0)	配送人员应着装整洁，文明服务。	2.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.3 配送服务 (10.0)	配送前应与客户确认配送时间和地点。	2.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.3 配送服务 (10.0)	配送时应与客户进行货物交接，核对品种、数量、质量，并做好记录。	3.0		
4.3 运输配送 (30.0)	4.3.3 配送服务 (10.0)	提供回单服务，回单应完整、准确。	3.0		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.1 货物跟踪 (5.0)	组织应向客户提供实时、准确的货物跟踪信息。	2.0		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.1 货物跟踪 (5.0)	货物跟踪信息应包括货物当前位置、运输状态、预计到达时间等。	1.5		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.1 货物跟踪 (5.0)	货物跟踪信息更新应及时。	1.5		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.2 库存信息 (5.0)	组织应向客户提供实时、准确的库存信息。	2.5		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.2 库存信息 (5.0)	库存信息应包括库存数量、存放位置、入库时间等。	2.5		

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 $\alpha$	评价 得分
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.3 预警信息 (5.0)	组织应建立预警机制，对运输延迟、库存不足、货物异常等情况及时向客户发出预警。	2.5		
4.4 信息服务 (15.0)	4.4.3 预警信息 (5.0)	预警信息应准确、及时。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.1 包装服务 (5.0)	组织应根据客户需求提供货物包装、加固、分拣等增值服务。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.1 包装服务 (5.0)	包装应符合运输和仓储要求。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.2 代收货款 (5.0)	组织应根据客户需求提供代收货款服务。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.2 代收货款 (5.0)	代收货款应确保资金安全、及时结算。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.3 其他增值服务 (5.0)	组织应根据客户需求提供其他个性化增值服务。	2.5		
4.5 增值服务 (15.0)	4.5.3 其他增值服务 (5.0)	增值服务应满足客户需求，服务质量良好。	2.5		
<b>总分：100</b>	<b>总分：100</b>	——	<b>100</b>		

## 附录B

表B.1物流服务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	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标，或目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的管理目标，各项目标可测量。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据，包含纵向和横向数据，并持续改进。组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.2 从业人员职业化培育	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。	组织制定并实施了5.2.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与个人职业培育计划已初步建立，并开始实施。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与物流服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与物流服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与物流服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6) 建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势，能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.3 服务蓝图管理	组织未建立服务蓝图，或服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于服务管理。服务认证管	组织建立了物流服务蓝图，基本识别了服务接触点和接触面，并开始尝试将其应用于服务标	组织建立并维护了物流服务蓝图，清晰界定了服务接触点、服务接触面，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，	组织建立并维护了物流服务蓝图，清晰界定了服务接触点、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	组织建立并维护了物流服务蓝图，清晰界定了服务接触点、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

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	准化管理。组织开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。	有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程，确保服务的一致性和高质量。	计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供改进示例。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。	务改进，有相关记录，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.4 应急管理	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性。	组织建立了应急管理程序，针对物流服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了应急管理程序，针对物流服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了应急管理程序，针对物流服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进。引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。服务认证管理达到了较高的成熟度。	组织建立并实施了应急管理程序，针对物流服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例。组织具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。
5.2.5 投诉处理	组织未建立投诉处理程序，或投诉处理流程不明确，投诉未得到有效处理。组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识。	组织建立了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理和反馈的基本流程，投诉能够得到初步处理。组织开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析，并采取预防措施，提供良好实践案例。组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.6 服务补救管理	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完整。服务失误发生后，缺乏系统性的补救措施。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务失误后的基本补救措施和流程。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和响应等，并能根据补救结果进行改进。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和响应、服务补救结果评价等，并能提供良好实践案例。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.7 安全管理	组织未建立风险与应急	组织建立了安全管理制	组织建立并实施了安全管理制	组织建立并实施了安全管理制	组织建立并实施了安全管理制

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	管理机制，或机制不完整。对潜在风险缺乏识别和应对措施。	度，明确了安全管理的基本要求，并配备了兼职安全管理人员。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	度，包括配备专职安全管理人员、建立安全追溯体系、建立安全培训制度等，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	度，包括配备专职安全管理人员、建立安全追溯体系、建立安全培训制度等，并能定期进行安全检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	包括配备专职安全管理人员、建立安全追溯体系、建立安全培训制度等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。
5.2.8 顾客财产管理	组织未建立顾客财产管理制度，或制度不完善。顾客财产管理存在风险。	组织建立了顾客财产管理制度，明确了顾客财产的接收、保管、交接等基本流程。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录等，并能定期进行盘点核对，确保账实相符。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产的接收、保管、交接、记录、盘点等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。
5.2.9 顾客信息管理	组织未建立顾客信息管理制度，或制度不完善。顾客信息管理存在风险。	组织建立了顾客信息管理制度，明确了顾客信息的收集、存储、使用等基本要求。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	组织建立并实施了顾客信息管理制度，包括顾客信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。

表B.2物流服务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 服务蓝图管理	15	3	6	9	12	15
5.2.4 应急管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 投诉处理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 风险与应急管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.9 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	40	60	80	100

注：在实施物流服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.9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}，当物流服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
  - a. 5.2.1~5.2.9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、5.2.7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。