


江西腾标认证有限公司

绿色物流企业服务认证技术规范

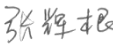
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC067-2026

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. 合同与协议签订	错误！未定义书签。
4.2. 档案运输	错误！未定义书签。
4.3. 档案保管与日常管理	错误！未定义书签。
4.4. 档案利用服务	错误！未定义书签。
4.5. 服务保障与环境	错误！未定义书签。
4.6. 服务过程质量控制	错误！未定义书签。
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	8
6.1. 服务特性测评	8
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	9
7.1. 认证结果分级	9
7.2. 等级判定	9
附录A绿色物流企业服务要求测评工具	10
表A.1绿色物流企业服务要求测评表	10
附录B	12
表B.1绿色物流企业服务管理成熟度等级描述	12
表B.2绿色物流企业服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了绿色物流企业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绿色物流企业服务认证活动，也适用于绿色物流企业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 41243-2022 绿色仓储与配送要求及评估；
- DB43/T 1592-2019 绿色物流企业；
- GB/T 18354-2021 物流术语；
- GB/T 29912-2013 城市物流配送汽车选型技术要求；
- 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. 绿色物流企业服务

指在物流活动中，通过优化运输、仓储、包装、配送等环节，实现资源节约、环境友好、低碳排放的物流服务。

3.2. 服务特性

指绿色物流企业服务固有的、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

指组织为确保绿色物流企业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

由认证机构证明绿色物流企业服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 绿色运输服务

4.1.1. 运输方式优化

组织应合理选择运输工具和运输路线，减少迂回运输和重复运输。积极推广甩挂运输、带托运输、多式联运等先进运输组织方式。

4.1.2. 运输车辆管理

组织应优先选用新能源车型，车辆选型应符合GB/T 29912的相关规定。运输车辆尾气排放应符合国家

相关标准规定。运输车辆应配备卫星定位系统，实现全程实时监控。

4.1.3. 装载与配送

组织应压缩疏松商品体积，改善车辆的装载技术和装载方法，提高装载量和装载率，不应超载超限。鼓励集中配送和共同配送，鼓励专业化统仓统配。

4.2. 绿色仓储服务

4.2.1. 仓库环境

仓库设计应符合国家有关节能、环保的法规和标准。合理利用自然资源，如自然采光、自然通风等，减少能源消耗。仓库设施设备和管理工作应符合消防安全要求。

4.2.2. 仓储设施设备

组织应配备节能型叉车、货架等仓储设备。货架应采用环保、高强度、高韧性材料，优先使用立体货架，提高仓库面积利用率和仓库容积利用率。鼓励循环使用标准托盘。

4.2.3. 绿色存储技术

组织应采取现代化的储存保养技术，保障存货的数量和质量。宜采用仓储管理系统，提高仓储作业效率和准确度。仓库屋顶宜按光伏发电等新能源设施进行设计。

4.3. 绿色包装服务

4.3.1. 包装材料

包装材料及印刷品应对人体和环境无害。产品包装质量、包装容器质量应符合相关标准的规定。鼓励使用可降解、可循环利用的环保包装材料。

4.3.2. 包装操作

包装应减量化，可重复使用，可回收利用。应根据商品特性合理设计包装，避免过度包装。在满足运输安全要求的前提下，尽量减少包装材料的用量。

4.4. 绿色配送服务

4.4.1. 配送终端

组织应建设集揽货、零售和便民服务等多功能于一体的物流配送终端或公用自助提货柜，减少末端配送环节的碳排放。

4.4.2. 配送过程

配送人员应着装整洁，文明服务。配送前应与客户确认配送时间和地点，提高首次配送成功率，减少二次配送的能耗。配送车辆应优先选用新能源或清洁能源车辆。

4.5. 4.5

4.5.1. 信息共享

组织应提高物流信息化水平，实现信息共享。建立物流信息平台，为客户提供货物跟踪、路径优化、能耗查询等信息服务。

4.5.2. 碳排放管理

组织宜建立碳排放管理信息系统，对物流活动中的碳排放进行监测、统计和分析，并向客户提供碳排放数据报告。

4.6. 绿色生产与服务保障

4.6.1. 清洁生产

组织应按照国家有关清洁生产的要求，实施清洁生产审核。应使用具有保温、节能、防水功能的新型建筑材料和绿色环保材料。

4.6.2. 资源回收与利用

组织应对产生的余热、余压等进行回收和合理利用。应建立废弃物分类回收制度，对办公和生产过程

中的固体废弃物进行分类收集、无害化处理和资源化利用。

4.6.3. 设备设施维护

组织应定期对用能设备进行维护保养，确保其符合国家相关能效标准的要求。办公场所和生产场地节能灯具使用率应达100%。

4.7. 绿色物流服务过程质量控制

4.7.1. 关键环节质量控制

组织应识别并确定影响绿色物流服务质量的关键环节，包括但不限于：运输环节的碳排放、仓储环节的能耗、包装环节的废弃物产生、配送环节的二次污染等，并针对这些关键环节制定绿色质量控制规范或操作指导书。

4.7.2. 质量检查与验证

组织应定期对绿色物流服务过程进行质量检查，包括对运输车辆排放、仓库单位面积能耗、包装材料使用量、废弃物分类回收率等的核查。检查结果应形成记录，并存档备查。

4.7.3. 不合格服务处置

对服务过程中发现的不合格项（如碳排放超标、能耗过高、废弃物未分类等），应按照管理制度及时采取纠正措施，防止不合格再次发生

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) 针对绿色运输、绿色仓储、绿色包装等关键过程，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：绿色物流企业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绿色物流服务符合要求的外部供方（如运输公司、包装材料供应商等），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

组织应结合绿色物流企业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) 组织应建立包含了绿色服务特性要求的管理目标，包括但不限于：
 - a. 单位货运量能耗；
 - b. 清洁能源使用比例（车辆/设备）；
 - c. 包装材料回收利用率；
 - d. 仓库单位面积能耗；
 - e. 客户投诉率；
 - f. 客户满意度；
 - g. 碳排放减少率（对比基准年）。
- 2) 有关指标值的设定，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) 建立以提高节能环保意识和责任为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度，每年至少开展一次员工满意度调查；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，培训内容应包括：
 - a. 绿色物流基础知识与操作规范；
 - b. 节能环保技术与清洁生产要求；
 - c. 客户服务技巧与沟通礼仪；
 - d. 安全操作与应急处理（含危险化学品泄漏、交通事故等）；
 - e. 运输、仓储经理应掌握绿色物流管理知识，具备从事运输仓储管理的能力；
 - f. 特殊岗位从业人员应具备相应的资格证书；
- 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，从业人员能够根据节能环保的要求，熟练、准确操作设备工具。

5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计或优化绿色物流服务流程（如绿色运输路线规划、绿色包装方案设计、绿色仓储布局等）时，应建立并实施服务设计与开发控制规划，包括：

- 1) 采用多方论证方法进行设计和开发的策划工作；
- 2) 获取客户或潜在客户的绿色物流要求信息作为设计和开发的输入之一；
- 3) 建立服务总蓝图及关键服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- 4) 安排客户或相关方参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.4. 服务蓝图管理

组织应建立并维护绿色物流企业服务蓝图，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. 绿色运输阶段的服务接触点（如运输方式选择、车辆调度、在途监控等）；
- b. 绿色仓储阶段的服务接触点（如货物入库、温区存储、库存管理等）；
- c. 绿色包装阶段的服务接触点（包装设计、包装物料、包装操作、废弃物回收等）；
- d. 绿色配送阶段的服务接触点（配送路线规划、配送终端交接等）；
- e. 绿色信息服务阶段的服务接触点（信息查询、碳排放报告等）。

5.2.5. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对绿色物流企业服务过程中可能出现的突发情况制定应急预案，并定期进行演练和评审。应急预案应至少包括以下内容：
 - a. 新能源车辆故障应急预案：明确故障报告、货物转运、备用车辆调配等；
 - b. 危险化学品泄漏应急预案：明确疏散、隔离、清理、处置流程；

- c. 环境污染事件应急预案：明确污染物排放事件的报告、控制和恢复流程；
- d. 业务中断应急预案：明确信息系统故障、主要设备损坏等情况下的业务连续性方案。

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、实施和保持绿色物流企业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。

5.2.8. 绿色生产与运行控制

组织应建立并实施绿色生产与运行控制程序，确保服务过程符合环保和节能要求。程序应至少包括：

- 1) 绿色采购：建立绿色采购制度，优先采购节能、环保、可循环利用的产品和服务；
- 2) 能源管理：建立并实施能源管理制度，定期监测和分析单位货运量能耗、仓库单位面积能耗，识别节能潜力并制定改进措施；
- 3) 水资源管理：建立并实施节约用水制度，开展节水评价工作，用水应符合相关标准；
- 4) 污染物排放控制：建立并实施废水、废气、噪声、固体废弃物的排放控制制度，确保达标排放，并建立废弃物分类回收和无害化处理程序；
- 5) 绿色建筑：新（改、扩）建项目用地应符合国家和地方用地控制标准要求，进行环境影响评价，选址应符合自然保护区、饮用水源保护区、生态保护红线等环境管理要求。

5.2.9. 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（如委托保管的货物、周转箱等），并保持记录。应确保顾客财产的标识清晰、存放有序、防护得当。

5.2.10. 顾客信息管理

组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：

- 1) 顾客名称、联系方式；
- 2) 货物信息（品名、数量、温区要求、特殊要求等）；
- 3) 配送地址；
- 4) 配送时间要求等。

5) 组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

5.2.11. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：

- 1) 对不合格绿色物流服务和过程进行控制，对不合格的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- 2) 定期评审绿色物流服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的绿色物流企业服务要求，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实施绿色物流企业服务要求（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 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，得出绿色物流企业服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当绿色物流企业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，影响绿色物流企业服务正常秩序。；
- 6.1.3. 绿色物流企业服务特性测评活动，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) 绿色物流企业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) 绿色物流企业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

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

绿色物流企业服务认证结果从低至高分为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绿色物流企业服务要求测评工具

表A.1绿色物流企业服务要求测评表

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 α	评价得分
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.1 运输方式优化 (7.0)	组织应合理选择运输工具和运输路线，减少迂回运输和重复运输。	3.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.1 运输方式优化 (7.0)	积极推广甩挂运输、带托运输、多式联运等先进运输组织方式。	2.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.1 运输方式优化 (7.0)	鼓励集中配送和共同配送，鼓励专业化统仓统配。	2.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.2 运输车辆管理 (7.0)	优先选用新能源车型；车辆选型应符合GB/T 29912的相关规定。	3.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.2 运输车辆管理 (7.0)	运输车辆尾气排放应符合国家相关标准规定。	2.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.2 运输车辆管理 (7.0)	运输车辆应配备卫星定位系统，实现全程实时监控。	2.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.3 装载与配送 (6.0)	压缩疏松商品体积，改善装载技术，提高装载量和装载率，不超载超限。	3.0		
4.1 绿色运输服务 (20.0)	4.1.3 装载与配送 (6.0)	危险化学品运输应遵守相关安全管理规定。	3.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.1 仓库环境 (5.0)	仓库设计应符合国家有关节能、环保的法规和标准。	2.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.1 仓库环境 (5.0)	仓库设施设备和管理的应符合消防安全要求。	3.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.2 仓储设施设备 (10.0)	配备节能型叉车、货架等仓储设备。	3.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.2 仓储设施设备 (10.0)	货架应采用环保、高强度、高韧性材料；优先使用立体货架。	3.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.2 仓储设施设备 (10.0)	鼓励循环使用标准托盘。	2.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.2 仓储设施设备 (10.0)	提高仓库面积利用率和仓库容积利用率。	2.0		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.3 绿色存储技术 (5.0)	采取现代化的储存保养技术，保障存货的数量和质量。	2.5		
4.2 绿色仓储服务 (20.0)	4.2.3 绿色存储技术 (5.0)	采用仓储管理系统，提高仓储作业效率和准确度。	2.5		
4.3 绿色包装服务 (20.0)	4.3.1 包装材料 (10.0)	包装材料及印刷品应对人体和环境无害。	3.0		
4.3 绿色包装服务 (20.0)	4.3.1 包装材料 (10.0)	产品包装质量、包装容器质量应符合相关标准的规定。	3.0		
4.3 绿色包装服务 (20.0)	4.3.1 包装材料 (10.0)	鼓励使用可降解、可循环利用的环保包装材料。	4.0		
4.3 绿色包装服务 (20.0)	4.3.2 包装操作 (10.0)	包装应减量化，可重复使用，可回收利用。	5.0		
4.3 绿色包装服务 (20.0)	4.3.2 包装操作 (10.0)	在满足运输安全要求的前提下，尽量减少包装材料的用量。	5.0		
4.4 绿色配送服务 (15.0)	4.4.1 配送终端 (10.0)	建设集揽货、零售和便民服务等多功能于一体的物流配送终端或公用自助提货柜。	5.0		
4.4 绿色配送服务 (15.0)	4.4.1 配送终端 (10.0)	配送终端设施应节能、环保。	5.0		
4.4 绿色配送服务 (15.0)	4.4.2 配送过程 (5.0)	配送人员应着装整洁，文明服务。	2.0		
4.4 绿色配送服务 (15.0)	4.4.2 配送过程 (5.0)	提高首次配送成功率，减少二次配送。	3.0		
4.5 绿色信息服务 (10.0)	4.5.1 信息共享 (5.0)	提高物流信息化水平，实现信息共享。	2.5		
4.5 绿色信息服务 (10.0)	4.5.1 信息共享 (5.0)	建立物流信息平台，为客户提供货物跟踪、路径优化、能耗查询等信息服务。	2.5		
4.5 绿色信息服务 (10.0)	4.5.2 碳排放管理 (5.0)	建立碳排放管理信息系统，对物流活动中的碳排放进行监测和统计。	2.5		
4.5 绿色信息服务 (10.0)	4.5.2 碳排放管理 (5.0)	宜向客户提供碳排放数据报告。	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 α	评价 得分
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.1 清洁生产 (5.0)	按照国家有关清洁生产的要求，实施清洁生产审核。	2.0		
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.1 清洁生产 (5.0)	使用具有保温、节能、防水功能的新型建筑材料和绿色环保材料。	3.0		
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.2 资源回收与利用 (5.0)	对产生的余热、余压等进行回收和合理利用。	2.5		
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.2 资源回收与利用 (5.0)	建立废弃物分类回收制度，对固体废弃物进行分类收集、无害化处理和资源化利用。	2.5		
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.3 设备设施维护 (5.0)	定期对用能设备进行维护保养，确保其符合国家相关能效标准。	2.5		
4.6 绿色生产与服务保障 (15.0)	4.6.3 设备设施维护 (5.0)	办公场所和生产场地节能灯具使用率应达100%。	2.5		
4.7 绿色物流过程质量控制 (10.0)	4.7.1 关键环节质量控制 (5.0)	组织应识别并确定影响绿色物流服务质量的关键环节（如运输碳排放、仓库能耗、包装废弃物等），并制定绿色质量控制规范或操作指导书。	2.5		
4.7 绿色物流过程质量控制 (10.0)	4.7.1 关键环节质量控制 (5.0)	针对关键环节的质量控制规范应明确具体操作要求。	2.5		
4.7 绿色物流过程质量控制 (10.0)	4.7.2 质量检查与验证 (3.0)	应定期对服务过程进行质量检查（如排放、能耗、废弃物管理等），检查结果应形成记录并存档备查。	3.0		
4.7 绿色物流过程质量控制 (10.0)	4.7.3 不合格服务处置 (2.0)	对服务过程中发现的不合格项（如碳排放超标、能耗过高），应及时采取纠正措施，防止再次发生。	2.0		
总分：100	总分：100	——	100		

附录B

表B.1绿色物流企业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 组织应建立包含了绿色服务特性要求的管理目标，包括但不限于：单位货运量能耗、清洁能源使用比例、包装材料回收利用率、仓库单位面积能耗、客户投诉率、客户满意度、碳排放减少率。	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），主要指标体现以客户和环保为导向。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环保法规要求的能力，能够将绿色物流服务目标与行业前沿趋势相结合。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。	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）组织的年度规划与绿色物流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）组织的年度规划与绿色物流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）组织的年度规划与绿色物流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）建立了员工与客户满意度相关性分析，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 服务设计与开发（适用时） 组织应建立并实施服务设计与开发控制规划。	组织未建立服务设计与开发控制规划，或规划不完善。服务设计依赖经验，缺乏系统方法。	组织建立了初步的服务设计与开发控制规划，但执行不完全。服务设计过程开始逐步规范化。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出和确认等环节，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设计与开发控制规划，并能提供改进示例。设计过程能有效识别客户需求并转化为服务特性。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设计与开发控制规划，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务设计在行业内具有创新性和引领性，能够结合绿色物流前沿技术（如人工智能路径优化、新能源车调度模型等）进行设计开发。
5.2.4 服务蓝图管理 组织应建立并维护绿色物流服务蓝图。	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。	组织建立了绿色物流服务蓝图，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准化管理。	组织建立并维护了绿色物流服务蓝图，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，有相关记录。服务认证管理已经相对规范，形成	组织建立并维护了绿色物流服务蓝图，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、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供持续改进的示例和数	组织建立并维护了绿色物流服务蓝图，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、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供持续改进的示例和数

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			了完整的管理体系和流程，确保服务的一致性和高质量。	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。	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。
5.2.5 应急管理 组织应建立并实施应急管理程序。	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。	组织建立了应急管理程序，针对绿色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。	组织建立并实施了应急管理程序，针对绿色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，针对绿色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，针对绿色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。
5.2.6 投诉处理 组织应建立并实施顾客投诉处理程序。	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。	组织建立并实施了顾客投诉处理程序，明确了投诉受理、处理和改进的流程，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。
5.2.7 服务补救管理 组织应建立、实施和保持绿色物流服务的补救措施管理程序。	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。
5.2.8 绿色生产与运行控制 组织应建立并实施绿色生产与运行控制程序。	组织未建立绿色生产与运行控制程序，或程序不完善。过程控制存在环保和节能风险。	组织建立了绿色生产与运行控制程序，明确了绿色采购、能源管理、水资源管理等基本要求。	组织建立并实施了绿色生产与运行控制程序，包括绿色采购、能源管理、水资源管理、污染物排放控制、绿色建筑等，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。	组织建立并实施了绿色生产与运行控制程序，包括绿色采购、能源管理、水资源管理、污染物排放控制、绿色建筑等，并能定期进行过程检查和评估。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。	组织建立并实施了绿色生产与运行控制程序，包括绿色采购、能源管理、水资源管理、污染物排放控制、绿色建筑等，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。
5.2.9 顾客财产管理 组织应按合同约定，管	组织未建立顾客财产管理制度，或制度不完善。顾	组织建立了顾客财产管理制度，明确了顾客财产的	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产接收、保管、	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产接收、保管、	组织建立并实施了顾客财产管理制度，包括顾客财产接收、保管、交接、记

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
理在其控制下的顾客财产。	客财产管理存在风险。	接收、保管、交接等基本流程。	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。	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。	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。
5.2.10 顾客信息管理 组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，并防止信息泄漏及不正当使用。	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。
5.2.11 服务改进措施 组织应制定并实施服务改进措施。	组织未建立服务改进措施，或措施不系统。不合格产品和服务的控制存在缺陷。	组织建立了服务改进措施，对不合格绿色物流服务和过程进行控制，并初步开展了原因识别和分析。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格绿色物流服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，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。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格绿色物流服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，并能定期评审服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，有相关记录。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。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格绿色物流服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，并能定期评审服务提供过程，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平，并能提供持续改进的示例和数据分析。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。

表B.2绿色物流企业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 服务设计与开发（适用时）	15	3	6	9	12	15
5.2.4 服务蓝图管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 投诉处理	5	1	2	3	4	5
5.2.7 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 绿色生产与运行控制	5	1	2	3	4	5
5.2.9 顾客财产管理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
5.2.11 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施绿色物流企业服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.11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}，当绿色物流企业服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.11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。