


# 江西腾标认证有限公司

## 国际货运代理服务认证技术规范

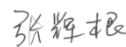
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC135-2026

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. 委托与合同签订	3
4.2. 订舱与运输安排	4
4.3. 单证处理与签发	4
4.4. 报关与报检	5
4.5. 仓储与中转	5
4.6. 信息服务与沟通	5
4.7. 服务过程质量控制	5
5. 管理要求	6
5.1. 通用要求	6
5.2. 特定要求	6
6. 服务认证评价准则	9
6.1. 服务特性测评	9
6.2. 管理要求审核准则	9
表1管理成熟度水平通用模型	10
7. 认证结果	10
7.1. 认证结果分级	10
7.2. 等级判定	10
附录A餐饮配送服务要求测评工具	11
表A.1国际货运代理服务要求测评表	11
附录B	13
表B.1国际货运代理服务管理成熟度等级描述	13
表B.2国际货运代理服务管理要求成熟度对应分值	16

## 1. 范围

- 1.1. 本文件规定了国际货运代理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国际货运代理服务认证活动，也适用于国际货运代理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/T31086-2025国际货运代理服务能力要求与评估指标；  
GB/T22153-2008国际货运代理通用交易条件；  
GB/T19001-2016/ISO9001:2015质量管理体系要求（作为管理要求的通用基础）；  
GB/T19004-2011追求组织的持续成功质量管理方法；  
GB/T24421.2-2009服务业组织标准化工作指南第2部分：标准体系；  
GB/T24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020服务标准制定导则考虑消费者需求；  
GB/T27205-2019合格评定服务认证方案指南和示例；  
GB/T27207-2020合格评定服务认证模式选择与应用导则；  
GB/T27400-2020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. 国际货运代理服务

指以独立经营人或代理人身份，为客户提供与国际货物运输相关的综合性物流服务工作，包括但不限于揽货、订舱、托运、配载、缮制单证、仓储、分拨、中转、报关、报检、保险及相关运输服务等（来源于GB/T22154-2008第3.4条）。

### 3.2. 服务特性

指国际货运代理服务固有的、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

指组织为确保国际货运代理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

由认证机构证明国际货运代理服务符合特定认证要求的合格评定活动。

## 4. 服务要求

### 4.1. 委托与合同签订

#### 4.1.1. 服务人员

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) 熟悉国际货运代理业务流程和相关法律法规；
- 2) 掌握国际贸易规则、国际惯例及海关、检验检疫要求；
- 3) 主动向客户说明服务条款、注意事项、费用构成，清晰解答客户疑问。

#### 4.1.2. 合同签订

组织应与客户签订服务合同。合同应明确服务范围、双方的权利和义务、合同价款及支付方式、保密条款、不可抗力、违约责任、一般性条款等，并应约定是否将GB/T22153-2008并入合同。

#### 4.1.3. 委托确认

组织应依据授权书确定的代理事项和范围，认真、尽责地履行代理行为，及时向客户汇报业务进展情况，维护客户的合法权益。与客户确认是否为其代垫费用，并约定偿还事宜。

### 4.2. 订舱与运输安排

#### 4.2.1. 订舱操作

组织应根据客户提供的货物信息，及时报出运价，并在订舱前书面确认报价。应按客户要求的时间，在合理时间内向承运人办理配载手续，并及时向客户提供船期、航班、车次等预报。大宗货物、紧急物资、鲜货易腐物品、危险品、贵重物品应做到预定舱位。

#### 4.2.2. 托运安排

组织应尊重客户的意见和要求。对有不安全运输、不切实际等情况的客户意见，应耐心解释并与客户一起做出合理安排。提示客户如货物需紧急出运，应在托运单中注明。对于预付运费条款下的出口货物，应认真考虑与客户约定相关授权与费用结算事宜。

#### 4.2.3. 运输方式与路线选择

组织应对以下因素进行充分考虑、比较和综合分析，选择最佳的运输方式、路线和最优的整合方案，求得最佳效益：

- 1) 各种运输方式的不同适用范围和技术经济特征；
- 2) 各类货物的特点、性质和合理流向；
- 3) 二程或转运环节的安排、跟踪；
- 4) 地理差异、航区特点；
- 5) 季节变化、市场需求的缓急；
- 6) 风险程度、风险控制、风险转移；
- 7) 速度与成本的关系。

### 4.3. 单证处理与签发

#### 4.3.1. 单证管理

组织应准确无误地收受、交接货物，并准确地审核、办理各种手续、处理各类货运单证，保证单证一致，单单一致，单货一致，单约一致。对单证应妥善保管，对单证签章、更正章应严格管理。

#### 4.3.2. 单证签发资格

组织应符合以下条件方可签发提单、航空货运分运单和运单：

- 1) 签发无船承运人提单，应取得无船经营者资格；
- 2) 签发国际货运代理多式联运提单等，应经行业主管部门备案；
- 3) 具有良好的信誉；
- 4) 最低注册资本、具有从业资格的人员数量应符合规定；
- 5) 投保国际货运代理提单责任保险；
- 6) 其中至少有1名从业经验丰富的高级管理人员。

#### 4.3.3. 单证交付

组织应与客户认真核对单证内容，及时将单证交回客户，防止因单证延误，影响客户议付、结算、报关、退税或产生额外的滞期费。代客户接收的单证，在取得单证后最迟不得超过两个工作日将单据寄交客

户。

#### 4.4. 报关与报检

##### 4.4.1. 报关报检服务

组织应履行代理人职责，配合海关监管和出入境检验检疫机构的工作，不得违法滥用报关权。应妥善保管相关注册登记证书等证明文件。报关员、报检员要持证操作。

##### 4.4.2. 单证审核

报关、报验的单证在递交海关、检验检疫机构之前，要认真审核，做到资料齐全，内容准确，不错填、漏填，绝不弄虚作假、投机取巧。

##### 4.4.3. 变更与协助

需要变更的事项，应提请客户在报关、报验前提出，并按客户的书面变更通知予以办理。积极协助客户办理退税手续。

#### 4.5. 仓储与中转

##### 4.5.1. 仓储服务

组织提供的仓库应具备安全和防火措施，保持通风、防水等基本条件。应根据客户的服务要求，在双方选定的仓库内提供出入库装卸及在库管理。应认真核对货物信息，包括名称、性质、体积、重量、数量、规格、批次、特殊储存要求等。

##### 4.5.2. 货物中转

中转货物应做到及时、安全，并随时掌握中转信息。到达转运地之前，应提前通知转运人员做好货物接收准备。交接货物时，应认真核对相关单证，对货物进行必要的质量检查并核对数量，做好记录。如货物在转运过程出现意外事故，应及时通知客户。

#### 4.6. 信息服务与沟通

##### 4.6.1. 货物跟踪与查询

组织应提供货物跟踪、人工或自动客户查询、电子单证等信息服务。现场操作人员应保持通信畅通，能够及时应对、处理各种突发事件。

##### 4.6.2. 到货通知

货物到目的港后，应尽早、尽快、尽妥地通知客户到货情况，提请客户配齐有关单证，尽快报关，减少仓储费、避免滞纳金。

##### 4.6.3. 沟通渠道

组织应提供与客户沟通的渠道，主要包括网络、电话、传真、电子邮件、短信、信函、面对面等形式。

#### 4.7. 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国际货运代理服务质量的环节，包括但不限于：客户委托确认、订舱操作、单证制作与审核、报关报检、仓储管理、中转协调、费用结算等，并针对这些关键环节制定质量控制规范或操作指导书。

##### 4.7.2. 质量检查与验证

组织应定期对国际货运代理服务过程进行质量检查，包括对单证准确率、订舱及时率、报关成功率、货物完好率、客户投诉率等的核查。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（如单证错误、订舱延误、报关问题、货物损坏等），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) 针对委托订舱、单证处理、报关报检、仓储中转等关键过程，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：国际货运代理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国际货运代理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

组织应结合国际货运代理运行管理的要求，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. 客户投诉率；
  - b. 客户满意度；
  - c. 单证准确率；
  - d. 订舱及时率；
  - e. 运输准时率；
  - f. 货损货差率；
  - g. 信息安全事故发生率。
- 2) 有关指标值的设定，组织应与客户和（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) 建立并实施工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. 国际货运代理相关法律法规及行业标准知识与操作规范；
  - b. 国际贸易规则、国际惯例及海关、检验检疫要求；
  - c. 客户服务技巧与沟通礼仪；
  - d. 各类运输方式的知识（海运、空运、陆运、多式联运等）；
  - e. 危险品运输知识与安全操作规范；
  - f. 单证制作与审核技巧；
  - g. 安全操作与应急处理；信息系统操作与电子单证处理规范；
- 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。4) 企业应至少有3名从业人员获得行业主管部门或授权机构颁发的职业资格证书，至少应有1名从业经验丰富的高级管理人员。

#### 5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计或优化国际货运代理服务流程（如综合物流方案设计、运输路线规划、信息系统功能设计等）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服务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

组织应建立并维护国际货运代理服务蓝图，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：

- 1) 委托与合同签订阶段的服务接触点（如业务咨询、报价、合同签订、委托确认等）；
- 2) 订舱与运输安排阶段的服务接触点（如订舱申请、运输安排、在途跟踪等）；
- 3) 单证处理与签发阶段的服务接触点（如单证制作、审核、签发、交付等）；
- 4) 报关与报检阶段的服务接触点（如单证准备、申报、查验跟进等）；
- 5) 仓储与中转阶段的服务接触点（如入库、保管、出库、中转交接等）；
- 6) 信息服务与沟通阶段的服务接触点（如货物跟踪、到货通知、客户查询等）。

#### 5.2.5. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对国际货运代理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. 运输事故应急预案：明确运输工具发生事故（如海难、空难、交通事故等）时的报告、货物抢救、客户通知、保险理赔等流程；
  - b. 货物损毁应急预案：明确货物丢失、损坏、延误等情况下的报告、调查、补救措施及赔偿流程；
  - c. 海关查验异常应急预案：明确货物被海关查验、扣留等情况下的协调、沟通、协助处理流程；
  - d. 信息技术系统故障应急预案：明确系统崩溃、数据丢失等情况下的业务连续性方案；
  - e. 网络安全事件应急预案：明确黑客攻击、数据泄露等情况下的应急处置流程。
- 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、实施和保持国际货运代理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. 运营与服务过程控制

组织应建立并实施运营与服务过程控制程序，确保服务过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 客户资信管理：建立客户资信管理制度，对客户的资信状况进行评估和监控；
- 2) 订舱与运输安排：建立并实施订舱操作规范，明确订舱流程、运价确认、舱位确认等要求；制定并实施运输安排规范，明确运输方式选择、路线规划、转运协调等要求；
- 3) 单证管理：建立并实施单证管理制度，明确单证的制作、审核、签发、归档等要求，确保单证的准确性、完整性和及时性；
- 4) 报关与报检管理：建立并实施报关报检操作规范，明确单证准备、申报、查验跟进等要求，确保合规操作；
- 5) 仓储管理：建立并实施仓储管理制度，明确出入库流程、在库管理、安全防护等要求；
- 6) 费用管理：建立并实施费用管理制度，明确费用计算、核对、收付、结算等要求，做到准确计收、计付，避免错收、错付和漏收、漏付。

#### 5.2.9. 风险防范与控制

组织应建立并实施风险管理制度，依法防范、控制、规避经营风险。制度应至少包括：

- 1) 风险识别：定期识别业务运营中的各类风险，包括市场风险、操作风险、信用风险、法律风险等；
- 2) 保险管理：投保国际货运代理人责任险，最低保险限额为100万元人民币，每增设一个分支机构，增加保险金额不低于20万元人民币；
- 3) 以独立经营人或契约承运人身份签发国际货运代理提单的，应投保国际货运代理提单责任险，最低保险限额为100万元人民币，每增设一个分支机构，增加保险金额不低于20万元人民币；
- 4) 保险期限应不少于1年，并应逐年连续投保；
- 5) 合同评审：建立并实施合同评审制度，对涉及重大风险的服务合同进行评审。

#### 5.2.10. 顾客财产管理

组织应按合同约定，管理在其控制下的客户财产（如客户提供的文件、单证、货物等），并保持记录。应确保客户财产的标识清晰、存放有序、防护得当。

#### 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. 客户名称、联系方式、授权代表；
  - b. 客户提供的货物信息（品名、数量、重量、价值等）；

- c. 服务要求及特殊需求；
  - d. 服务协议内容及其他约定要求。
- 2) 组织应防止上述客户信息的泄漏及不正当使用。客户资料、信息应妥善保管，保护客户所提供的资料、信息的安全。

#### 5.2.12. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足客户要求和增强客户满意，包括但不限于：

- 1) 对不合格国际货运代理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) 定期评审国际货运代理服务提供过程，结合客户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章规定的国际货运代理服务要求，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实施国际货运代理服务要求（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，得出国际货运代理服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当国际货运代理服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ；
- 5) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
- 6) 发生重大食品安全或人身安全事件，舆论影响恶劣；
- 7) 未建立关键原辅料或货物的可追溯性系统。
- 8) 评价期间，发生食品安全、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣。
- 9) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.3. 国际货运代理服务特性测评活动，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) 国际货运代理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) 国际货运代理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

国际货运代理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 餐饮配送服务要求测评工具

表A.1 国际货运代理服务要求测评表

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 委托与合同签订 (12.0)	4.1.1 服务人员 (4.0)	服务人员应熟悉国际货运代理业务流程和相关法律法规，掌握国际贸易规则、国际惯例及海关、检验检疫要求。	2.0		
4.1 委托与合同签订 (12.0)	4.1.1 服务人员 (4.0)	服务人员应主动向客户说明服务条款、注意事项、费用构成，清晰解答客户疑问。	2.0		
4.1 委托与合同签订 (12.0)	4.1.2 合同签订 (5.0)	组织应与客户签订服务合同，明确服务范围、双方权利义务、费用及支付方式等。合同应约定是否将GB/T22153-2008并入合同。	2.5		
4.1 委托与合同签订 (12.0)	4.1.2 合同签订 (5.0)	组织应准确计算费用，向客户清晰说明费用构成，并出具正式费用结算清单。	2.5		
4.1 委托与合同签订 (12.0)	4.1.3 委托确认 (3.0)	组织应依据授权书履行代理行为，及时向客户汇报业务进展。	3.0		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.1 订舱操作 (7.0)	组织应根据客户信息及时报出运价，并在订舱前书面确认报价。	2.5		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.1 订舱操作 (7.0)	应按客户要求时间，在合理时间内向承运人办理配载手续，并及时提供船期/航班预报。	2.0		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.1 订舱操作 (7.0)	大宗货物、紧急物资、危险品、贵重物品应做到预定舱位。	2.5		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.2 托运安排 (5.0)	应尊重客户意见，对有不安全运输等情况应耐心解释并合理安排。	2.5		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.2 托运安排 (5.0)	应提示客户紧急出运需在托运单中注明，并妥善处理预付运费条款下的相关事宜。	2.5		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.3 运输方式与路线选择 (6.0)	应综合考虑运输方式的技术经济特征、货物特点、转运安排、地理差异、季节变化、风险程度等因素。	3.0		
4.2 订舱与运输安排 (18.0)	4.2.3 运输方式与路线选择 (6.0)	应选择最佳的运输方式、路线和最优的整合方案。	3.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.1 单证管理 (8.0)	应保证单证一致，单单一致，单货一致，单约一致。	4.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.1 单证管理 (8.0)	对单证应妥善保管，对单证签章、更正章应严格管理。	4.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.2 单证签发资格 (6.0)	签发提单等单证应取得相应资格（如无船承运人资格、行业备案等）。	3.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.2 单证签发资格 (6.0)	应按规定投保国际货运代理提单责任保险。单证上应标注经备案的企业信息。	3.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.3 单证交付 (6.0)	应及时将单证交回客户，防止单证延误影响客户业务。	3.0		
4.3 单证处理与签发 (20.0)	4.3.3 单证交付 (6.0)	代客户接收的单证，最迟不得超过两个工作日寄交客户。	3.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.1 报关报检服务 (6.0)	应履行代理人职责，配合海关和检验检疫机构工作，不得滥用报关权。	2.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.1 报关报检服务 (6.0)	应妥善保管相关注册登记证书等证明文件；报关员、报检员应持证操作。	2.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.1 报关报检服务 (6.0)	报关员、报检员应持证操作。	2.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.2 单证审核 (6.0)	报关报验单证应认真审核，做到资料齐全，内容准确，不弄虚作假。	4.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.2 单证审核 (6.0)	严禁闯关，不得违法操作。	2.0		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.3 变更与协助 (3.0)	需要变更的事项，应提请客户在报关报验前提出并办理。	1.5		
4.4 报关与报检 (15.0)	4.4.3 变更与协助 (3.0)	应积极协助客户办理退税手续。	1.5		

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
4.5仓储与中转(15.0)	4.5.1仓储服务(8.0)	仓库应具备安全和防火措施，保持通风、防水等基本条件。	2.0		
4.5仓储与中转(15.0)	4.5.1仓储服务(8.0)	应根据客户要求提供出入库装卸及在库管理，认真核对货物信息。	4.0		
4.5仓储与中转(15.0)	4.5.1仓储服务(8.0)	发现货物有变质或其他损坏可能性时，应通知客户并征得同意后处理。	2.0		
4.5仓储与中转(15.0)	4.5.2货物中转(7.0)	中转货物应及时、安全，随时掌握中转信息。提前通知转运人员做好准备。	3.0		
4.5仓储与中转(15.0)	4.5.2货物中转(7.0)	交接货物时应认真核对单证并进行质量检查，做好记录；出现意外及时通知客户。	4.0		
4.6信息服务与沟通(10.0)	4.6.1货物跟踪与查询(4.0)	应提供货物跟踪、人工或自动客户查询、电子单证等信息服务。	2.0		
4.6信息服务与沟通(10.0)	4.6.1货物跟踪与查询(4.0)	现场操作人员应保持通信畅通，及时应对突发事件。	2.0		
4.6信息服务与沟通(10.0)	4.6.2到货通知(3.0)	货物到目的港后，应尽早、尽快、尽妥地通知客户到货情况，并提请客户配齐单证尽快报关。	3.0		
4.6信息服务与沟通(10.0)	4.6.3沟通渠道(3.0)	应提供网络、电话、传真、电子邮件等多种沟通渠道。	3.0		
4.7服务过程质量控制(10.0)	4.7.1关键环节质量控制(5.0)	组织应识别影响服务质量的关键环节（如订舱、单证、报关、仓储等），并制定质量控制规范或操作指导书。	2.5		
4.7服务过程质量控制(10.0)	4.7.1关键环节质量控制(5.0)	质量控制规范应明确具体操作要求和检查标准。	2.5		
4.7服务过程质量控制(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（如单证准确率、订舱及时率等），检查结果应形成记录并存档	3.0		
4.7服务过程质量控制(10.0)	4.7.3不合格服务处置(2.0)	对不合格项（如单证错误、货物损坏等）应及时采取纠正措施，防止再次发生。	2.0		
<b>总分：100</b>	<b>总分：100</b>	—	<b>100</b>		

## 附录B

表B.1国际货运代理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
<b>5.2.1管理目标</b> 组织应建立包含了客户体验特性要求的管理目标，包括但不限于：客户投诉率、客户满意度、单证准确率、订舱及时率、运输准时率、货损货差率、信息安全事故发生率。	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。
<b>5.2.2从业人员职业化培育</b> 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）组织的年度规划与国际货运代理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）组织的年度规划与国际货运代理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）组织的年度规划与国际货运代理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。
<b>5.2.3服务设计与开发（适用时）</b> 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	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	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，能够结合前沿技术（如人工智

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			整的管理体系和流程。	较高的成熟度，组织能够持续优化和改进。	能路径优化、区块链单证管理等）进行设计开发。
<b>5.2.4服务蓝图管理</b> 组织应建立并维护国际货运代理服务蓝图。	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。	组织建立了国际货运代理服务蓝图，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。	组织建立并维护了国际货运代理服务蓝图，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，形成了完整的管理体系和流程，确保服务的一致性和高质量。	组织建立并维护了国际货运代理服务蓝图，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。	组织建立并维护了国际货运代理服务蓝图，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。
<b>5.2.5应急管理</b> 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，针对国际货运代理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，针对国际货运代理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，针对国际货运代理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，针对国际货运代理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。
<b>5.2.6投诉处理</b> 组织应建立并实施客户投诉处理程序。	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。	组织建立了客户投诉处理程序，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。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，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。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，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。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，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。
<b>5.2.7服务补救管理</b> 组织应建立、实施和保持国际货运代理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	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（含赔偿/补偿）和响应等，并能	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（含赔偿/补偿）和响应、服务补救结果评价等，并能提供

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			流程。	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。	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。
<b>5.2.8运营与服务过程控制</b> 组织应建立并实施运营与服务过程控制程序。	组织未建立运营与服务过程控制程序，或程序不完善。过程控制存在严重风险。	组织建立了运营与服务过程控制程序，明确了客户资信管理、订舱操作、单证管理等基本要求。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括客户资信管理、订舱与运输安排、单证管理、报关报检管理、仓储管理、费用管理等，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。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括客户资信管理、订舱与运输安排、单证管理、报关报检管理、仓储管理、费用管理等，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。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括客户资信管理、订舱与运输安排、单证管理、报关报检管理、仓储管理、费用管理等，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。
<b>5.2.9风险防范与控制</b> 组织应建立并实施风险管理制度，投保相关责任保险。	组织未建立风险管理制度，或制度不完善。风险管理存在严重缺陷。	组织建立了风险管理制度，明确了风险识别、保险管理等基本要求，并开始投保相关责任保险。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、保险管理、合同评审等，有相关记录，并按规定投保国际货运代理人责任险和/或提单责任险。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。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、保险管理、合同评审等，并能定期进行风险评估和保险续保，确保保险覆盖的充分性。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。	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、保险管理、合同评审等，并能提供持续改进的示例和数据分析，保险管理在行业内具有示范性。组织在风险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。
<b>5.2.10顾客财产管理</b> 组织应按合同约定，管理在其控制下的客户财产。	组织未建立客户财产管理制度，或制度不完善。客户财产管理存在风险。	组织建立了客户财产管理制度，明确了客户财产接收、保管、交接等基本要求。	组织建立并实施了客户财产管理制度，包括客户财产的接收、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。	组织建立并实施了客户财产管理制度，包括客户财产的接收、保管、交接、记录等，并能定期进行核对，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。	组织建立并实施了客户财产管理制度，包括客户财产的接收、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。

表B.2国际货运代理服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
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	10	2	4	6	8	10
5.2.8运营与服务过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.9风险防范与控制	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
<b>合计</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

注：在实施国际货运代理服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.12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}，当国际货运代理服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
  - a. 5.2.1~5.2.12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、5.2.7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。