


江西腾标认证有限公司

道路货物运输服务认证技术规范

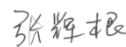
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC042-2026

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
3.1. 道路货物运输服务	错误！未定义书签。
3.2. 服务特性	3
3.3. 服务管理	3
3.4. 服务认证	3
4. 服务要求	3
4.1. 接单与受理	错误！未定义书签。
4.2. 分拣与包装	错误！未定义书签。
4.3. 仓储与保管	错误！未定义书签。
4.4. 运输与配送	错误！未定义书签。
4.5. 交付与签收	错误！未定义书签。
4.6. 售后服务	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	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 餐饮配送服务要求测评工具	9
表A.1 道路货物运输服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 餐饮配送管理成熟度等级描述	11
表B.2 生鲜食品配送管理要求成熟度对应分值	13

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了道路货物运输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道路货物运输服务认证活动，也适用于道路货物运输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 20924-2007 道路货物运输服务质量评定；
- RB/T 304-2017 B2B城市配送服务认证要求；
- GB/T 18354 物流术语；
- GB 29753 道路运输 易腐食品与生物制品 冷藏车安全要求及试验方法；
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 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. 道路货物运输服务

指使用道路运输车辆，为社会提供货物运输及与之相关的物流增值服务的活动。

3.2. 服务特性

指道路货物运输服务固有的、区别于其他服务的特征，包括功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等。

3.3. 服务管理

指组织为确保道路货物运输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

由认证机构证明道路货物运输服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 接待服务

4.1.1. 服务人员

道路货物运输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) 熟悉经营范围内的货源、路线、运行条件、作业货场和车辆设备；
- 2) 熟悉道路货物运输的相关法律法规；
- 3) 主动向客户说明托运货物的注意事项，指导客户填写运单。

4.1.2. 业务受理

承运人受理运输业务，应手续简便，形式多样，提倡上门、信函、网上、电话受理和一站式业务。运费标准应公开，计量计程准确，运费计算符合规定。

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，包括但不限于服务费用查询、运力状况查询、货物运输跟踪查询等，且信息服务查询应及时准确。

4.2. 运输环境

4.2.1. 货运场所

货运场所设计应合理，符合国家有关货运场所设计、消防、安全、卫生、环保等现行的有关法规和标准。货运场所应设有方便货主交运、提取货物的场地，提供良好的个性化服务，人车分流。

4.2.2. 运输车辆

运输车辆应满足以下要求：

- 1) 根据待运货物的种类、数量配备相适应的运输车辆；
- 2) 货运车辆必须经车辆管理部门审验合格；
- 3) 货运车辆应达到技术状况良好、无故障；车容整洁，箱体内干净、无异味；行车装备及工、属具齐全；
- 4) 特种车辆按照规定装备GPS或行车记录，以便随时反馈车辆位置和运行状况。

4.2.3. 装卸设备

组织应根据货物类别、数量及车辆吨位配备相适应的装卸设备，装卸机械技术状况应完好，并提供自提货设备（例如手推车等）。

4.3. 承运受理

4.3.1. 货物勘察

承运人应对待运货物的性质、包装、质量、数量、规格等认真勘察，发现问题及时处理。对特种货物应先勘察，商定运输方案之后再受理。

4.3.2. 单证填写

业务受理人员填写单证应齐全、清楚，填写各项内容的准确率达到95%以上。

4.3.3. 运输变更

托运人因故需变更运输货物的名称、数量、起讫地点、运输时间、收发货人时，承运人应积极配合；货物启运后，在可能条件下，允许变更到达地点或收货人。

4.4. 运输服务

4.4.1. 货运调度

组织应编制运输作业计划，合理安排运输路线，提高车辆实载率。应配备计算机辅助调度及优化系统，提高效率。值班调度应在出车前向驾驶员和装卸工交待有关安全质量、运行注意事项、随车需要工具设备、防护用品及特种货物的装卸操作要求。

4.4.2. 车辆运行

营运车驾驶人应具备相应的上岗资质，并在驾驶运营中不违章。车辆运行前应对运输车辆再次进行检查，确保完好。运行中要经常检查车辆和载运的货物，发现异常情况及时采取措施，做好防火、防盗、防雨、防腐和温度控制工作。

4.4.3. 货物装卸

装卸人员应遵守职业道德规范，坚持文明装卸，严格按照GB/T 191包装储运图示标志作业。货物装

车前、卸车后，应对车厢进行检查、清扫，保持车厢整洁。装卸货物要做到轻装轻卸，不丢失、不损坏、不错装，堆放整齐、装载平衡、捆扎牢固、苫盖严密。

4.4.4. 在途跟踪

组织应具备完善的货物在途跟踪能力，随时向货主反馈货物状态信息。应对在途货物状态、车速、线路等进行实时监控，发现意外及时予以解决。

4.5. 交付与结算

4.5.1. 货物交接

对包装货物应件件收；对散装货物，有司磅条件的应磅交磅收；“门到门”重箱、集装箱及其他施封的货物凭铅封交接。货物启运前，应认真核对货物的品名、规格、数量与运单是否相符，包装是否良好。

4.5.2. 验收与签收

货物运达后，如发现货损、货差，双方交接人员做好记录，并签认。收货人对货物重量和内容如有疑问，承运人应允许查验与复磅，并给予积极配合。

4.5.3. 回单服务

组织应向顾客提供满足要求的回单服务，纸质回单应在约定周期内及时完成，内容应完整和准确；电子回单应完整和准确。。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

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：

- a. 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b. 针对订单服务和送达服务，建立服务子蓝图；
- c. 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d. 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；
- e. 监视、测量（适用时）和分析；
- f. 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

注：道路货物运输服务质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

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. 订单满足率；
- b. 订单处理准确率；
- c. 货损率；
- d. 货差率；
- e. 准时送达率；
- f. 有效投诉率；
- g. 顾客满意度。

2) 有关货损率、货差率等指标值的设定，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，或采取其他措施以满足顾客需求；
- 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。

5.2.3. 服务蓝图管理

组织应建立并维护道路货物运输服务蓝图，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) 接单与受理阶段的服务接触点（如业务咨询、订单确认、合同签订等）；
- 2) 分拣与包装阶段的服务接触点（如分拣操作、包装检查、出库交接等）；
- 3) 仓储与保管阶段的服务接触点（如货物入库、温区存储、库存管理等）；
- 4) 运输与配送阶段的服务接触点（如装车发运、在途温控、到达通知等）；
- 5) 交付与签收阶段的服务接触点（如交付确认、签收服务、异常处理等）；
- 6) 售后服务阶段的服务接触点（如投诉受理、服务补救、客户回访等）。

5.2.4. 应急管理

组织应建立并实施应急管理程序，针对道路货物运输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：

- 1) 冷机故障应急预案：明确故障报告、货物转运、温度补救措施等；
- 2) 在途车辆故障应急预案：明确事故报告、货物转运、客户通知等；
- 3) 断电应急预案：明确备用电源启用、货物转移、温度监控等；
- 4) 食品安全事故应急预案：明确食品污染、变质等情况的报告、隔离、召回、处理流程；
- 5) 自然灾害应急预案：明确预警接收、货物转移、配送路线调整等；
- 6) 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。

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、实施和保持道路货物运输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. 食品安全与质量控制

组织应建立并实施道路货物运输服务食品安全与质量控制程序，确保配送过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 食品安全管理制度：设置从事食品安全管理的专门机构，并配备专（兼）职食品安全管理人员；
- 2) 关键环节操作规程：包括原辅料采购与验收、加工经营场所及设施设备清洁消毒和维修保养、生鲜食品加工、分拣、配送等过程；
- 3) 温度监控：建立并实施温度监控系统，具备实时监测、记录、报警、调控等功能，确保温度数据真实、可靠且全程可追溯；
- 4) 食品追溯体系：建立从原辅料供应、加工制作、服务等到消费全过程的产品追溯程序。未建立关键原辅料供应的可追溯性系统时，体验否决系数E=0；
- 5) 食品留样制度：按《餐饮服务食品安全操作规范》的规定留样。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48h以上，每个品种留样量不少于100g；
- 6) 餐厨废弃物处置管理制度，实行分类管理，分别处理。

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（如生鲜食品、托盘、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。

5.2.9. 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. 顾客名称、联系方式；
 - b. 货物信息（品名、数量、温区要求、特殊要求等）；
 - c. 配送地址；
 - d. 配送时间要求等。
- 2) 组织应防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用。

5.2.10. 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) 对不合格生鲜食品和配送服务进行控制，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) 定期评审道路货物运输服务提供过程，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 规定的道路货物运输服务要求，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实施道路货物运输服务要求（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，得出道路货物运输服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当道路货物运输服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1：
 - a. 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；

- b. 出售以假充真、以次充好、重复利用、过期变质的生鲜食品；
 - c. 未建立关键原辅料供应的可追溯性系统；
 - d. 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。
- 5) 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. 道路货物运输服务特性测评活动，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/T 19001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/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 生鲜食品配送管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 生鲜食品配送管理特定要求的审核工具可参照GB/T 19004-2011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

道路货物运输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 道路货物运输服务要求测评表

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 接待服务（15.0）	4.1.1 服务人员（5.0）	服务人员应熟悉经营范围内的货源、路线、运行条件、作业货场和车辆设备；熟悉道路货物运输的相关法律法规。	2.0		
4.1 接待服务（15.0）	4.1.1 服务人员（5.0）	服务人员应主动向客户说明托运货物的注意事项，指导客户填写运单。	1.5		
4.1 接待服务（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 接待服务（15.0）	4.1.2 业务受理（5.0）	承运人受理运输业务，应手续简便，形式多样，提倡上门、信函、网上、电话受理和一站式业务。	2.0		
4.1 接待服务（15.0）	4.1.2 业务受理（5.0）	运费标准公开，计量计程准确，运费计算符合规定。	1.5		
4.1 接待服务（15.0）	4.1.2 业务受理（5.0）	业务受理人员填写单证应齐全、清楚，填写各项内容的准确率达到95%以上。	1.5		
4.1 接待服务（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，包括但不限于服务费用查询、运力状况查询、货物运输跟踪查询等。	2.0		
4.1 接待服务（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 接待服务（15.0）	4.1.3 信息查询（5.0）	组织应建立企业网站，提供企业概况、经营范围、联系方式等基本信息。	1.5		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.1 货运场所（8.0）	货运场所设计合理，符合国家有关法规和标准。	3.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.1 货运场所（8.0）	货运场所应设有方便货主交运、提取货物的场地，提供良好的个性化服务，人车分流。	3.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.1 货运场所（8.0）	货运站点交通便利，商务环境良好。	2.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.2 运输车辆（7.0）	根据待运货物的种类、数量配备相适应的运输车辆。	2.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.2 运输车辆（7.0）	货运车辆经审验合格，技术状况良好、无故障；车容整洁，箱体内干净、无异味；行车装备及工、属具齐全。	3.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.2 运输车辆（7.0）	特种车辆按照规定装备GPS或行车记录。	2.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.3 装卸设备（5.0）	根据货物类别、数量及车辆吨位配备相适应的装卸设备，装卸机械技术状况完好。	3.0		
4.2 运输环境（20.0）	4.2.3 装卸设备（5.0）	应提供自提货设备（例如手推车等）。	2.0		
4.3 承运受理（15.0）	4.3.1 货物勘察（5.0）	承运人应对待运货物的性质、包装、质量、数量、规格等认真勘察，发现问题及时处理。	2.5		
4.3 承运受理（15.0）	4.3.1 货物勘察（5.0）	对特种货物应先勘察，商定运输方案之后再受理。危险货物的受理应执行JT617的规定。	2.5		
4.3 承运受理（15.0）	4.3.2 运输变更（5.0）	托运人因故需变更运输时，承运人应积极配合；货物启运后，在可能条件下，允许变更到达地点或收货人。	3.0		
4.3 承运受理（15.0）	4.3.2 运输变更（5.0）	承运人要求变更运输日期、车辆种类和运行路线时，应及时与托运人联系，并须协	2.0		

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
		商一致。			
4.3 承运受理（15.0）	4.3.3 保险与保价（5.0）	道路货物运输保险与保价采取自愿原则，由托运人自行确定。承运人应提供代办保险的服务。	2.5		
4.3 承运受理（15.0）	4.3.3 保险与保价（5.0）	对于保价运输按规定收取保价费，不得多收或额外收取其他费用。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.1 货运调度（10.0）	编制运输作业计划要做到合理安排运输路线，提高车辆实载率。	3.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.1 货运调度（10.0）	应配备计算机辅助调度及优化系统，提高效率。	2.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.1 货运调度（10.0）	值班调度应在出车前向驾驶员和装卸工交待有关安全质量、运行注意事项等。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.1 货运调度（10.0）	值班调度对运输途中发生的问题及时妥善处理，做到当班运行记录齐全。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.2 车辆运行（10.0）	营运车驾驶人应具备相应的上岗资质，并在驾驶运营中不违章。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.2 车辆运行（10.0）	车辆运行前应对运输车辆再次进行检查，确保完好。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.2 车辆运行（10.0）	运行中要经常检查车辆和载运的货物，发现异常情况及时采取措施。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.2 车辆运行（10.0）	在保证安全的前提下，车辆应准确停靠在车位或客户指定的装、卸地点。	2.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.3 货物装卸（8.0）	装卸人员应遵守职业道德规范，坚持文明装卸。严格按照GB/T 191包装储运图示标志作业。	2.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.3 货物装卸（8.0）	货物装车前、卸车后，应对车厢进行检查、清扫，保持车厢整洁。	2.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.3 货物装卸（8.0）	装卸货物要做到轻装轻卸，不丢失、不损坏、不错装，堆放整齐、装载平衡、捆扎牢固、苫盖严密。	2.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.3 货物装卸（8.0）	货物装卸的长、宽、高尺寸及重量应符合国家有关道路管理规定。	2.0		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.4 在途跟踪（7.0）	应具备完善的货物在途跟踪能力，随时向货主反馈货物状态信息。	3.5		
4.4 运输服务（35.0）	4.4.4 在途跟踪（7.0）	应对在途货物状态、车速、线路等进行实时监控，发现意外及时予以解决。	3.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.1 货物交接（5.0）	对包装货物应件件收；对散装货物，有司磅条件的应磅交磅收。	2.0		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.1 货物交接（5.0）	货物启运前，应认真核对货物的品名、规格、数量与运单是否相符，包装是否良好。	1.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.1 货物交接（5.0）	货物运达后，如发现货损、货差，双方交接人员做好记录，并签认。	1.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.2 验收与签收（5.0）	收货人对货物重量和内容如有疑问，承运人应允许查验与复磅，并给予积极配合。	2.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.2 验收与签收（5.0）	配送人员应统一着装，佩戴服务标牌，规范用语，礼貌待客。准确核对送货地址和收货方身份。	2.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.3 回单服务（5.0）	纸质回单应在约定周期内及时完成，内容应完整和准确。	2.5		
4.5 交付与结算（15.0）	4.5.3 回单服务（5.0）	电子回单应完整和准确。	2.5		
总分：100	100	—	100		

附录B

表B.1 餐饮配送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 组织应制定包含顾客满意度等关键绩效要求的管理目标，内容包括但不限于：准时率、完好率、准确率、破损率、准时率达成率、有效投诉率、顾客满意度等。	组织制定了管理目标，但目标未能全面覆盖5.2.1要求的全部指标，目标不可测量，无法反映服务绩效状况，缺乏系统性和标准化的管理过程。	组织开始实施制定了相关的分层分级要求，以及覆盖5.2.1数据的管理目标，目标可测量，开始注重客户满意度和外部市场竞争的方向改善。	组织建立了功能和产线全面实施制定了相关的分层分级要求和顾客满意度，以及覆盖5.2.1数据的目标，并且目标已实现。完善了外营业及相关功能部门目标要求，设置应对顾客为核心的通过数据驱动和客户导向来标识整体流程中的瓶颈和改善点。	组织建立了功能和产线全面实施制定了相关的分层分级要求和顾客满意度，以及覆盖5.2.1数据的目标，并且目标已实现。营业及相关功能部门的目标要求，设置应对关键绩效指标（KPI）要求指标，引导以顾客为核心通过数据驱动和客户导向来标识整体流程中的瓶颈和改善点。	组织建立了功能和产线全面实施制定了相关的分层分级要求和顾客满意度，以及覆盖5.2.1数据的目标，并且目标已实现。提供3年（或以上）的目标及KPI数据，统计分析和横向数据，并持续的改进组织能力应对市场变化和客户需求，还能够提供差异化或更高价值的服务。
5.2.2 从业人员职业技能 组织应制定实施覆盖在服务交付中的从业人员职业技能培训计划。	组织未制定或制定了不充分的从业人员职业技能培训计划，缺乏系统性和标准化，无法满足客户需求，仅能在各个员工的个人技能和经验上依靠。	组织制定实施了5.2.2要求的覆盖在服务交付中的从业人员职业技能培训计划，虽组织尚未全面规划所有职业技能培训计划，已初步开始实施。	组织制定实施了覆盖在服务交付中的从业人员职业技能培训计划，且：1.组织已全面规划和覆盖关键岗位、明确人员所需的职业技能培训计划；2.规划和计划已开始实施展现了预期结果；3.在计划实施了多轮总结。	组织制定实施了覆盖在服务交付中的从业人员职业技能培训计划，且：1.组织已全面规划和覆盖关键岗位、明确人员所需的职业技能培训计划；2.规划和计划已开始实施展现了预期结果；3.在计划实施了多轮总结；4.对在岗科学的员工进行排序，基于排序结果对员工进行晋升或淘汰的具体方案；5.可提供3年（或以上）的人员培训数量数据。	组织制定实施了覆盖在服务交付中的从业人员职业技能培训计划，且：1.组织已全面规划和覆盖关键岗位、明确人员所需的职业技能培训计划；2.规划和计划已开始实施展现了预期结果；3.在计划实施了多轮总结；4.对在岗科学的员工进行排序，基于排序结果对员工进行晋升或淘汰的具体方案；5.可提供3年（或以上）的人员培训数量数据；6.各类人才通过了考核，无论以何种方式提供服务，组织在服务范围内承诺保证质量，支持完成组织在服务领域内的认证。
5.2.3 网络地图 组织应建立和维护道路货物运输的网络地图，清晰界定覆盖交点、衔接交接面及服务提供和交付全流程。	组织未建立网络地图，或网络地图停留在规划阶段，未实施应用在服务流程和认证的质量状	组织建立了道路货物运输的网络地图，识别了服务交点和接交接面，已开始尝试应用于服	组织建立和维护了道路货物运输的网络地图，清晰界定了服务交点、衔接交接面，根据此进行服务管控，并且提供和服务的结果关键记	组织建立和维护了道路货物运输的网络地图，清晰界定了服务交点、衔接交接面及服务提供和交付全流程，根据此进行服务管控，并且提供和服务的	组织建立和维护了道路货物运输的网络地图，清晰界定了服务交点、衔接交接面及服务提供和交付全流程，根据此进行服务管控，并且提供和服务的

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	况，缺乏系统性和标准化的管理过程。	务标准管控。	录，且认证已经达到了规范性、形成标准化的管理体系的关系和流程。	结果关键记录，可提供的改善服务，且认证已达到了较高的成熟度，组织能够不断优化和改进运营流程和绩效。	结果关键记录，可提供更多的服务示例，通过数据驱动的方式，且认证已达到了行业领先水平，组织能够通过不断创新和优化，推动行业发展战略，吸引行业领袖。
5.2.4 应急处置 组织应建立和实施应急处置程序，覆盖服务过程中可能出现的突发事件，制定应急预案。	组织未建立应急处置程序，或应急预案内容不充分，缺乏可操作性、流程性；无法覆盖一般性、通用性，以及不规范性。	组织建立了应急处置程序，覆盖服务过程中可能出现的突发事件，制定了应急预案，确认应急响应和响应程序和人员。	组织建立和实施了应急处置程序，覆盖服务过程中可能出现的突发事件，制定了应急预案，在进行演练，并形成了关键记录。	组织建立和实施了应急处置程序，覆盖服务过程中可能出现的突发事件，制定了应急预案，在进行演练，并形成了关键记录，总结并提供了市场改进，并采用了现实可行的改进工具和方法，以提升服务效率和准确性。	组织建立和实施了应急处置程序，覆盖服务过程中可能出现的突发事件，制定了应急预案，在进行演练，并形成了关键记录，总结并提供了市场改进的服务实践经验，组织已领先市场，能够为客户提供卓越的服务体验，引领市场竞争和标杆定位。
5.2.5 投诉处理 组织应建立和实施客户投诉处理程序，确定投诉处理流程和改进处置程序。	组织未建立投诉处理程序，或投诉处理程序不确定，投诉未得到有效处理，组织对于服务认证的质量要求缺乏基础认识。	组织建立了客户投诉处理程序，确定投诉处理流程和服务反馈的处置程序，投诉能够得到及时和有效的处理。	组织建立和实施了客户投诉处理程序，确定投诉处理流程和改进处置程序，投诉得到及时有效的处理关键记录，总结分析问题，通过数据驱动和客户导向来标识整体流程中的瓶颈和改善点，制定了持续性的改进措施。	组织建立和实施了客户投诉处理程序，确定投诉处理流程和改进处置程序，投诉得到及时有效的处理关键记录，总结分析问题，采取预防性措施，提供了服务实践经验，组织已全面循环的标准认证要求，还能够通过不断创新和优化。	组织建立和实施了客户投诉处理程序，确定投诉处理流程和改进处置程序，投诉得到及时有效的处理关键记录，总结分析问题，采取预防性措施，提供了服务实践经验，组织已完全全面循环的标准认证要求，还能够通过不断创新和优化，推动行业发展战略，吸引行业领袖。

表B.2 生鲜食品配送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	20	4	8	12	16	20
5.2.2 从业人员职业化培育	20	4	8	12	16	20
5.2.3 服务蓝图管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 应急管理	20	4	8	12	16	20
5.2.5 投诉处理	20	4	8	12	16	20
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施生鲜食品配送管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.5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}，当道路货物运输服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.5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。