


江西腾标认证有限公司

食用农产品保鲜贮藏服务认证技术规范

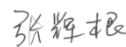
受控状态：（）

文件编号：CTSTBSC059-2026

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. 贮藏环境 | 4 |
| 4.3. 在库管理 | 4 |
| 4.4. 出库服务 | 4 |
| 4.5. 信息服务 | 4 |
| 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 | 6 |
| 6.1. 服务特性测评 | 6 |
| 6.2. 管理要求审核准则 | 7 |
| 表1管理成熟度水平通用模型 | 7 |
| 7. 认证结果 | 7 |
| 7.1. 认证结果分级 | 7 |
| 7.2. 等级判定 | 7 |
| 附录A食用农产品保鲜贮藏服务要求测评工具 | 8 |
| 表A.1食用农产品保鲜贮藏服务要求测评表 | 8 |
| 附录B | 10 |
| 表B.1食用农产品保鲜贮藏服务管理成熟度等级描述 | 10 |
| 表B.2食用农产品保鲜贮藏服务管理要求成熟度对应分值 | 12 |

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了食用农产品保鲜贮藏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食用农产品保鲜贮藏服务认证活动，也适用于食用农产品保鲜贮藏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 29372-2012食用农产品保鲜贮藏管理规范；
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. 食用农产品保鲜贮藏服务

指利用专用设施设备，对食用农产品进行温湿度控制、气体调节等处理，以保持其新鲜度和品质的贮藏活动。

3.2. 服务特性

指食用农产品保鲜贮藏服务固有的、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

指组织为确保食用农产品保鲜贮藏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

由认证机构证明食用农产品保鲜贮藏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

食用农产品保鲜贮藏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) 熟悉各类食用农产品的贮藏特性和入库要求；
- 2) 熟悉保鲜贮藏设施设备的操作规程；
- 3) 主动向客户说明贮藏注意事项，指导客户填写入库单据。

4.1.2. 业务受理

组织受理贮藏业务，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，包括但不限于库存查询、贮藏环境查询、出入库记录查询等，且信息服务查询应及时准确。

4.2. 贮藏环境

4.2.1. 贮藏场所

贮藏场所设计应合理，符合国家有关冷库设计、消防、安全、卫生、环保等现行的有关法规和标准。贮藏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. 贮藏设施设备

- 1) 贮藏设施设备应满足以下要求：
- 2) 根据贮藏农产品的种类、数量配备相适应的冷藏、冷冻或气调设施设备；
- 3) 设施设备必须经相关部门审验合格，技术状况良好、无故障；
- 4) 设施设备应具备温湿度自动监控和记录功能，并定期校准；
- 5) 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. 装卸设备

组织应根据货物类别、数量配备相适应的装卸设备，装卸机械技术状况应完好，并提供必要的搬运工具。

4.3. 在库管理

4.3.1. 货物验收

组织应对入库农产品的品种、数量、质量、包装、产地证明等进行认真验收，发现问题及时处理。对不符合贮藏要求的农产品应拒绝入库。

4.3.2. 温湿度控制

组织应建立并实施温湿度控制程序，确保贮藏环境符合不同农产品的贮藏要求。应定期检查并记录温湿度数据，发现异常及时处理。

4.3.3. 堆码与养护

组织应按照农产品特性进行科学堆码，确保通风、防压、防潮。应定期对在库农产品进行巡查，发现腐烂、变质、虫害等问题及时隔离处理。

4.3.4. 库存管理

组织应建立完善的库存管理制度，确保账实相符。应定期进行盘点，及时处理过期或变质产品。

4.4. 出库服务

4.4.1. 出库准备

组织应根据客户出库指令，提前做好出库准备，包括备货、复核、包装等。

4.4.2. 货物交接

出库时应与客户或承运方进行货物交接，核对品种、数量、质量，并做好记录。如发现货损、货差，双方交接人员做好记录，并签认。

4.4.3. 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。

4.5. 信息服务

4.5.1. 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、贮藏位置、入库时间等。

4.5.2. 环境信息

组织应向客户提供贮藏环境的温湿度记录，确保客户能够随时了解农产品贮藏状态。

4.5.3. 预警信息

组织应建立预警机制，对温湿度异常、库存不足、产品临期等情况及时向客户发出预警。

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) 针对入库服务和出库服务，建立服务子蓝图；
- 2) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 3) 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；
- 4) 监视、测量（适用时）和分析；
- 5) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

注：食用农产品保鲜贮藏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食用农产品保鲜贮藏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

组织应结合食用农产品保鲜贮藏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. 入库准确率；
 - b. 出库准确率；
 - c. 贮藏损耗率；
 - d. 温湿度达标率；
 - e. 有效投诉率；
 - f. 顾客满意度。
- 2) 有关贮藏损耗率等指标值的设定，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；
- 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

组织应建立并维护食用农产品保鲜贮藏服务蓝图，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。

5.2.4. 应急管理

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（如制冷设备故障、断电、火灾、农产品大规模变质等）制定应急预案，并定期进行演练和评审。

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。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的食用农产品保鲜贮藏服务要求，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实施食用农产品保鲜贮藏服务要求（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，得出食用农产品保鲜贮藏服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当食用农产品保鲜贮藏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，影响食用农产品保鲜贮藏服务正常秩序。；

6.1.3. 食用农产品保鲜贮藏服务特性测评活动，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) 食用农产品保鲜贮藏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) 食用农产品保鲜贮藏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

食用农产品保鲜贮藏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食用农产品保鲜贮藏服务要求测评工具

表A.1食用农产品保鲜贮藏服务要求测评表

| 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入库服务(15.0) | 4.1.1服务人员(5.0) | 服务人员应熟悉各类食用农产品的贮藏特性和入库要求。 | 2.0 | | |
| 4.1入库服务(15.0) | 4.1.1服务人员(5.0) | 服务人员应主动向客户说明贮藏注意事项，指导客户填写入库单据。 | 1.5 | | |
| 4.1入库服务(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入库服务(15.0) | 4.1.2业务受理(5.0) | 组织受理贮藏业务，应手续简便，形式多样。 | 2.0 | | |
| 4.1入库服务(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入库服务(15.0) | 4.1.2业务受理(5.0) | 入库单据填写应齐全、清楚，准确率达到95%以上。 | 1.5 | | |
| 4.1入库服务(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，包括库存查询、贮藏环境查询等。 | 2.0 | | |
| 4.1入库服务(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入库服务(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贮藏环境(20.0) | 4.2.1贮藏场所(8.0) | 贮藏场所设计合理，符合国家有关冷库设计、消防、安全、卫生、环保等法规和标准。 | 3.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.1贮藏场所(8.0) | 贮藏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贮藏环境(20.0) | 4.2.1贮藏场所(8.0) | 贮藏场所交通便利，商务环境良好。 | 2.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.2贮藏设施设备(7.0) | 根据贮藏农产品的种类、数量配备相适应的冷藏、冷冻或气调设施设备。 | 2.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.2贮藏设施设备(7.0) | 设施设备经审验合格，技术状况良好、无故障。 | 3.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.2贮藏设施设备(7.0) | 设施设备应具备温湿度自动监控和记录功能，并定期校准。 | 2.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.3装卸设备(5.0) | 根据货物类别、数量配备相适应的装卸设备，装卸机械技术状况完好。 | 3.0 | | |
| 4.2贮藏环境(20.0) | 4.2.3装卸设备(5.0) | 应提供必要的搬运工具。 | 2.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.1货物验收(8.0) | 组织应对入库农产品的品种、数量、质量、包装等进行认真验收，发现问题及时处理。 | 4.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.1货物验收(8.0) | 对不符合贮藏要求的农产品应拒绝入库。 | 4.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.2温湿度控制(10.0) | 组织应建立并实施温湿度控制程序，确保贮藏环境符合不同农产品的贮藏要求。 | 5.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.2温湿度控制(10.0) | 应定期检查并记录温湿度数据，发现异常及时处理。 | 5.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.3堆码与养护(10.0) | 组织应按照农产品特性进行科学堆码，确保通风、防压、防潮。 | 5.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.3堆码与养护(10.0) | 应定期对在库农产品进行巡查，发现腐烂、变质、虫害等问题及时隔离处理。 | 5.0 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.4库存管理(7.0) | 组织应建立完善的库存管理制度，确保账实相符。 | 3.5 | | |
| 4.3在库管理(35.0) | 4.3.4库存管理(7.0) | 应定期进行盘点，及时处理过期或变质产品。 | 3.5 | | |
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.1出库准备(5.0) | 组织应根据客户出库指令，提前做好出库准备，包括备货、复核、包装等。 | 2.5 | | |
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.1出库准备(5.0) | 出库准备应准确、高效。 | 2.5 | | |
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.2货物交接(5.0) | 出库时应与客户或承运方进行货物交接，核对品种、数量、质量，并做好记录。 | 2.5 | | |
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.2货物交接(5.0) | 如发现货损、货差，双方交接人员做好记录，并签认。 | 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 |
|---------------|----------------|---|------------|-------------------|----------|
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.3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 | | |
| 4.4出库服务(15.0) | 4.4.3回单服务(5.0) | 电子回单应完整和准确。 | 2.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.1库存信息(5.0) | 组织应向客户提供实时、准确的库存信息。 | 2.0 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.1库存信息(5.0) | 库存信息应包括库存数量、贮藏位置、入库时间等。 | 1.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.1库存信息(5.0) | 库存信息更新应及时。 | 1.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.2环境信息(5.0) | 组织应向客户提供贮藏环境的温湿度记录。 | 2.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.2环境信息(5.0) | 环境信息应确保客户能够随时了解农产品贮藏状态。 | 2.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.3预警信息(5.0) | 组织应建立预警机制，对温湿度异常、库存不足、产品临期等情况及时向客户发出预警。 | 2.5 | | |
| 4.5信息服务(15.0) | 4.5.3预警信息(5.0) | 预警信息应准确、及时。 | 2.5 | | |
| 总分：100 | 总分：100 | —— | 100 | | |

附录B

表B.1食用农产品保鲜贮藏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顾客体验特性要求的管理目标，包括但不限于：入库准确率、出库准确率、贮藏损耗率、温湿度达标率、有效投诉率、顾客满意度。 | 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并维护食用农产品保鲜贮藏服务蓝图，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。 | 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况，缺乏系统性和标准化的管理过程。 | 组织建立了道路货物运输的网络地图，识别了服务交点和交接面，已开始尝试应用于服务标准管控。 | 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。 | 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。 | 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并实施应急管理程序，针对贮藏过程中可 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 |

| 考核要求 | 评定等级及评定要求 | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | 一级 | 二级 | 三级 | 四级 | 五级 |
| 能出现的突发情况制定应急预案 | 性；无法覆盖一般性、通用性，以及不规范性。 | 应急预案，确认应急响应和响应程序和人员。 | 练，并形成了关键记录。 | 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。 | 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 | 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食用农产品保鲜贮藏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 | 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：在实施食用农产品保鲜贮藏服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.5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}，当食用农产品保鲜贮藏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。