

# 江西腾标认证有限公司

## 物流企业冷链服务认证技术规范

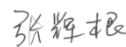
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC071-2026

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. 冷链物流服务              | 3  |
| 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. 功能性                 | 3  |
| 4.2. 安全性                 | 4  |
| 4.3. 时间性                 | 4  |
| 4.4. 舒适性                 | 4  |
| 4.5. 经济性                 | 4  |
| 4.6. 文明性                 | 5  |
| 4.7. 服务规范                | 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 餐饮配送服务要求测评工具         | 9  |
| 表A.1 物流企业冷链服务要求测评表       | 9  |
| 附录B                      | 12 |
| 表B.1 餐饮配送管理成熟度等级描述       | 12 |
| 表B.2 物流企业冷链服务管理要求成熟度对应分值 | 15 |

## 1. 范围

- 1.1. 本文件规定了物流企业冷链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企业冷链服务认证活动，也适用于物流企业冷链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 31086-2025 物流企业冷链服务能力要求与评估指标
- GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量及测评；
- GB/T 18354 物流术语；
- GB 50072 冷库设计标准；
- 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. 冷链物流服务

为满足委托方需求所实施的冷链物流活动过程。物流企业冷链服务类型分为冷链物流运输服务、冷链物流仓储服务、冷链物流综合服务。

### 3.2. 服务特性

指物流企业冷链服务固有的、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

指组织为确保物流企业冷链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企业冷链服务符合特定认证要求的合格评定活动。

## 4. 服务要求

### 4.1. 功能性

#### 4.1.1. 服务人员

物流企业冷链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) 熟悉物流企业冷链服务流程和操作规范；
- 2) 掌握不同温区货物的存储、运输要求；

3) 能够熟练操作冷链设施设备及信息系统。

#### 4.1.2. 设备设施

设备设施的种类、数量、性能和技术参数必须精准匹配物流企业冷链服务内容的核心功能需求，确保冷链服务能够被完整、有效地提供。冷库设计应符合GB 50072的要求，冷藏车应符合GB 29753的规定。

#### 4.1.3. 环境

空间规划、动线设计和区域划分必须高效支持核心冷链服务流程与各类活动需求，实现空间用途明确、流线清晰、互不干扰。应设有满足物品温度要求的功能区，并配备封闭月台。

### 4.2. 安全性

#### 4.2.1. 人员

物流企业冷链服务人员的行为、操作和专业知识必须能够预防和消除冷链服务过程中可能对顾客造成的身心伤害与风险。直接接触可食用物品的作业人员应持有健康证明。

#### 4.2.2. 设备设施

设备设施在设计、安装、运行和维护的全生命周期内，必须符合国家强制性安全标准，能够主动预防或有效应对物理、电气、化学等各类风险，保障使用者与操作者的人身安全。冷库应设置防反锁装置和警示标识。

#### 4.2.3. 环境

环境本身及其中所有元素必须主动规避物理、化学和生物风险，具备有效的防护和应急能力，为顾客和员工提供基础的人身安全保障。应具备对库区主通道、货物交接区的监控能力。

### 4.3. 时间性

#### 4.3.1. 人员

物流企业冷链服务人员提供服务必须及时、准时、省时，满足冷链服务流程和顾客的合理时间预期。

#### 4.3.2. 设备设施

设备设施应具备良好的可用性、可靠性和响应速度，能支持冷链服务在承诺的时间内及时、稳定地交付，减少因设备故障或效率低下导致的等待。

#### 4.3.3. 环境

环境的设计与管理应有助于提高冷链服务效率，减少顾客不必要的移动、等待和寻找时间，确保冷链服务流程顺畅、及时。

### 4.4. 舒适性

#### 4.4.1. 人员

物流企业冷链服务人员通过其态度、技巧和环境营造，使顾客在服务过程中感到轻松、愉悦和受尊重。

#### 4.4.2. 设备设施

设备设施的设计与运行应从人体工学、感官体验出发，为顾客创造便捷、轻松、愉悦的物理环境，提升冷链服务过程的享受感。

#### 4.4.3. 环境

通过综合调控声、光、热、气、色等环境物理参数，并融入美学设计，创造令人感到轻松、愉悦、安宁的感官体验。

### 4.5. 经济性

#### 4.5.1. 人员

物流企业冷链服务人员应在保证冷链服务质量的前提下，通过专业和高效的工作，为机构和顾客节约

成本、减少浪费。

#### 4.5.2. 设备设施

在满足功能、安全和舒适的前提下，设备设施应追求全生命周期成本最优，即初始投资合理、运行能耗低、维护成本可控、使用寿命长，体现资源节约和可持续运营理念。冷库能效应达到相应等级要求。

#### 4.5.3. 环境

在满足功能与舒适的前提下，环境的建造与运营应注重全生命周期成本控制，通过合理设计和高效管理实现节能、节水、节材，降低长期运维费用。

### 4.6. 文明性

#### 4.6.1. 人员

物流企业冷链服务人员的仪表、言行举止应体现较高的职业道德和文化修养，营造尊重、友好的服务氛围。

#### 4.6.2. 设备设施

设备设施的选型、布置和维护状态应体现对使用者的人文关怀、文化品位和社会责任，传递尊重、友好和先进的价值观。

#### 4.6.3. 环境

环境应体现对顾客的尊重、对文化的传承和对社会的责任，传递平等、友善、高尚的价值观，成为机构品牌文化的物质载体。

### 4.7. 服务规范

组织应制定覆盖服务全过程的规范，包括但不限于：

- 1) 接待、受理冷链服务要求规范；
- 2) 冷链服务组织、实施要求规范；
- 3) 冷链服务验收与结算要求规范；
- 4) 冷链售后服务要求规范。

## 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) 针对冷链运输、仓储、综合服务的关键过程，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：物流企业冷链服务质量管理体系可参照GB/T 19001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服务符合要求的外部供方提供过程或服务，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。

### 5.2. 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. 货物完好率（货损率）；
  - c. 客户投诉率；
  - d. 客户满意度；
  - e. 配送温度合格率；
  - f. 设施设备完好率；
  - g. 信息准确率。
- 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. 冷链物流基础知识与操作规范；
  - b. 食品安全知识与卫生规范；
  - c. 客户服务技巧与沟通礼仪；
  - d. 安全操作与应急处理（含冷机故障、交通事故等）；
  - e. 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。应对作业人员进行定期培训。

### 5.2.3. 服务蓝图管理

组织应建立并维护物流企业冷链服务蓝图，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) 仓储与分拣阶段的服务接触点（如货物入库、温区存储、分拣包装等）；
- 3) 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、签收确认等）；
- 4) 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，针对物流企业冷链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；

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、实施和保持物流企业冷链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. 冷链服务过程控制

组织应建立并实施物流企业冷链服务过程控制程序，确保服务过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 温度监控：建立并实施温度监控系统，具备实时监控、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；
- 2) 设施设备管理：建立设施设备管理制度，包括定期检查、维护、校准等，确保设施设备处于良好状态；
- 3) 操作规范：制定并实施涵盖收件、分拣、存储、装卸、运输、交付等环节的操作规范；
- 4) 清洁卫生：建立并实施清洁卫生管理制度，确保作业环境、设施设备、运输工具的清洁卫生；
- 5) 虫害控制：建立并实施虫害控制制度，防止虫害对货物造成污染和损害。

#### 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（如冷链食品、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) 对不合格冷链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) 定期评审物流企业冷链服务提供过程，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 规定的物流企业冷链服务要求，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实施物流企业冷链服务要求（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，得出物流企业冷链服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0,1}，当物流企业冷链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故，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. 物流企业冷链服务特性测评活动，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) 物流企业冷链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) 物流企业冷链服务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

物流企业冷链服务认证结果从低至高分分为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 物流企业冷链服务要求测评表

| 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 功能性（17.0） | 4.1.1 人员（5.0）   | 服务人员应熟悉冷链物流操作流程和规范。                   | 2.0  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.1 人员（5.0）   | 服务人员应掌握不同温区货物的存储、运输要求。                | 1.5  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.1 人员（5.0）   | 服务人员应能够熟练操作冷链设施设备及信息系统。               | 1.5  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.2 设备设施（7.0） | 设备设施的种类、数量、性能应精准匹配冷链服务内容的核心功能需求。      | 3.0  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.2 设备设施（7.0） | 冷库设计应符合GB 50072的要求，冷藏车应符合GB 29753的规定。 | 2.0  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.2 设备设施（7.0） | 设备设施应定期进行维护和校准，确保其处于良好状态。             | 2.0  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.3 环境（5.0）   | 空间规划、动线设计和区域划分应高效支持核心冷链服务流程。          | 2.0  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.3 环境（5.0）   | 应设有满足物品温度要求的功能区，并配备封闭月台。              | 1.5  |               |      |
| 4.1 功能性（17.0） | 4.1.3 环境（5.0）   | 作业区域应标识清晰，流线顺畅，互不干扰。                  | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.1 人员（5.0）   | 服务人员的行为、操作应能预防和消除对顾客的身心伤害与风险。         | 2.0  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.1 人员（5.0）   | 直接接触可食用物品的作业人员应持有健康证明。                | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.1 人员（5.0）   | 服务人员应掌握安全操作规程和应急处理方法。                 | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.2 设备设施（5.0） | 设备设施应符合国家强制性安全标准，能主动预防各类风险。           | 2.0  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.2 设备设施（5.0） | 冷库应设置防反锁装置和警示标识。                      | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.2 设备设施（5.0） | 应具备消防、应急逃生设施。                         | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.3 环境（5.0）   | 环境应主动规避物理、化学和生物风险。                    | 2.0  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.3 环境（5.0）   | 应具备对库区主通道、货物交接区的监控能力。                 | 1.5  |               |      |
| 4.2 安全性（15.0） | 4.2.3 环境（5.0）   | 应具备有效的防护和应急能力，保障人身安全。                 | 1.5  |               |      |
| 4.3 时间性（15.0） | 4.3.1 人员（5.0）   | 服务人员提供服务应及时、准时、省时。                    | 2.0  |               |      |

| 评价项目（分值）       | 评价子项目（分值）        | 评价内容                         | 给定<br>分值 | 体验<br>系数 $\alpha$ | 评价<br>得分 |
|----------------|------------------|------------------------------|----------|-------------------|----------|
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.1 人员 (5.0)   | 服务人员应能合理安排工作，提高服务效率。         | 1.5      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.1 人员 (5.0)   | 服务人员应能有效管理时间，满足顾客的合理时间预期。    | 1.5      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.2 设备设施 (5.0) | 设备设施应具备良好的可用性、可靠性和响应速度。      | 2.0      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.2 设备设施 (5.0) | 设备设施应能支持冷链服务在承诺的时间内及时、稳定地交付。 | 1.5      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.2 设备设施 (5.0) | 应减少因设备故障或效率低下导致的等待。          | 1.5      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.3 环境 (5.0)   | 环境的设计与管理应有助于提高冷链服务效率。        | 2.0      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.3 环境 (5.0)   | 应减少顾客不必要的移动、等待和寻找时间。         | 1.5      |                   |          |
| 4.3 时间性 (15.0) | 4.3.3 环境 (5.0)   | 应确保冷链服务流程顺畅、及时。              | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.1 人员 (5.0)   | 服务人员应通过态度、技巧使顾客感到轻松、愉悦和受尊重。  | 2.0      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.1 人员 (5.0)   | 服务人员应主动、热情、耐心地解答顾客疑问。        | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.1 人员 (5.0)   | 服务人员应营造尊重、友好的服务氛围。           | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.2 设备设施 (5.0) | 设备设施的设计与运行应从人体工学、感官体验出发。     | 2.0      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.2 设备设施 (5.0) | 设备设施应为顾客创造便捷、轻松、愉悦的物理环境。     | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.2 设备设施 (5.0) | 设备设施的运行应平稳、低噪，减少对顾客的干扰。      | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.3 环境 (5.0)   | 应综合调控声、光、热、气、色等环境物理参数。       | 2.0      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.3 环境 (5.0)   | 应融入美学设计，创造令人感到轻松、愉悦、安宁的感官体验。 | 1.5      |                   |          |
| 4.4 舒适性 (15.0) | 4.4.3 环境 (5.0)   | 环境应保持整洁、有序、无异味。              | 1.5      |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.1 人员 (5.0)   | 服务人员应在保证服务质量的前提下，为机构和顾客节约成本。 | 2.0      |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.1 人员 (5.0)   | 服务人员应通过专业和高效的工作，减少浪费。        | 1.5      |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.1 人员 (5.0)   | 服务人员应具备成本意识，主动提出优化建议。        | 1.5      |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.2 设备设施 (5.0) | 设备设施应追求全生命周期成本最优。            | 2.0      |                   |          |

| 评价项目（分值）       | 评价子项目（分值）           | 评价内容                         | 给定<br>分值   | 体验<br>系数 $\alpha$ | 评价<br>得分 |
|----------------|---------------------|------------------------------|------------|-------------------|----------|
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.2 设备设施 (5.0)    | 设备设施应运行能耗低、维护成本可控、使用寿命长。     | 1.5        |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.2 设备设施 (5.0)    | 冷库能效应达到相应等级要求。               | 1.5        |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.3 环境 (5.0)      | 环境的建造与运营应注重全生命周期成本控制。        | 2.0        |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.3 环境 (5.0)      | 应通过合理设计和高效管理实现节能、节水、节材。      | 1.5        |                   |          |
| 4.5 经济性 (15.0) | 4.5.3 环境 (5.0)      | 应降低长期运维费用。                   | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.1 人员 (5.0)      | 服务人员的仪表、言行举止应体现较高的职业道德和文化修养。 | 2.0        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.1 人员 (5.0)      | 服务人员应使用文明礼貌用语，营造尊重、友好的服务氛围。  | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.1 人员 (5.0)      | 服务人员应着装整洁，佩戴工牌。              | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.2 设备设施 (5.0)    | 设备设施的选型、布置和维护状态应体现人文关怀。      | 2.0        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.2 设备设施 (5.0)    | 设备设施应传递尊重、友好和先进的价值观。         | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.2 设备设施 (5.0)    | 设备设施应保持整洁、完好，无破损。            | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.3 环境 (5.0)      | 环境应体现对顾客的尊重、对文化的传承和对社会的责任。   | 2.0        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.3 环境 (5.0)      | 环境应传递平等、友善、高尚的价值观。           | 1.5        |                   |          |
| 4.6 文明性 (15.0) | 4.6.3 环境 (5.0)      | 环境应成为机构品牌文化的物质载体。            | 1.5        |                   |          |
| 4.7 服务规范 (8.0) | 4.7.1 制定了服务规范 (8.0) | 制定接待、受理冷链服务要求规范。             | 2.0        |                   |          |
| 4.7 服务规范 (8.0) | 4.7.1 制定了服务规范 (8.0) | 制定冷链服务组织、实施要求规范。             | 2.0        |                   |          |
| 4.7 服务规范 (8.0) | 4.7.1 制定了服务规范 (8.0) | 制定冷链服务验收与结算要求规范。             | 2.0        |                   |          |
| 4.7 服务规范 (8.0) | 4.7.1 制定了服务规范 (8.0) | 制定冷链售后服务要求规范。                | 2.0        |                   |          |
| <b>总分：100</b>  | <b>总分：100</b>       | —                            | <b>100</b> |                   |          |

## 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  |
| <b>5.2.1 管理目标</b><br>组织应建立包含了顾客体验特性要求的管理目标             | 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。   |
| <b>5.2.2 从业人员职业化培育</b><br>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化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企业冷链服务关键特性实现人员个人的职业化培育计划；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企业冷链服务关键特性实现人员个人的职业化培育计划；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企业冷链服务关键特性实现人员个人的职业化培育计划；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。 |
| <b>5.2.3 服务蓝图管理</b><br>组织应建立并维护物流企业冷链服务蓝图              | 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。                                    | 组织建立了物流企业冷链服务蓝图，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。                              | 组织建立并维护了物流企业冷链服务蓝图，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。                           | 组织建立并维护了物流企业冷链服务蓝图，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   | 组织建立并维护了物流企业冷链服务蓝图，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   |

| 考核要求  | 评定等级及评定要求                                |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
|   | 一级                                       | 二级  | 三级  | 四级  | 五级   |
|   |  |   |   | 优化和改进服务流程和质量。   | 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>5.2.4 应急管理</b><br>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，针对物流企业冷链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，针对物流企业冷链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，针对物流企业冷链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，针对物流企业冷链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>5.2.5 投诉处理</b><br>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、处理和反馈的流程，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、处理和反馈的流程，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、处理和反馈和改进的流程，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>5.2.6 服务补救管理</b><br>组织应建立、实施和保持物流企业冷链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。      |
| <b>5.2.7 食品安全与质量控制</b><br>组织应建立并实施物流企业冷链服务食品安全与质量控制程序 | 组织未建立食品安全与质量控制程序，或程序不完善。过程控制存在风险。        | 组织建立了食品安全与质量控制程序，明确了温度监控、追溯管理等基本要求，并配备了兼职食品安全管理人员。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。        | 组织建立并实施了食品安全与质量控制程序，包括温度监控、食品追溯、食品留样、关键环节操作规程等，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。          | 组织建立并实施了食品安全与质量控制程序，包括温度监控、食品追溯、食品留样、关键环节操作规程等，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。                             | 组织建立并实施了食品安全与质量控制程序，包括温度监控、食品追溯、食品留样、关键环节操作规程等，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。          |

| 考核要求   | 评定等级及评定要求                           |  |   |   |  |
|--|-------------------------------------|--|---|---|--|
|  | 一级                                  | 二级   | 三级  | 四级  | 五级   |
| <b>5.2.8 顾客财产管理</b><br>组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产 | 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。  |
| <b>5.2.9 顾客信息管理</b><br>组织应收集和（或）更新与顾客有关的信息   | 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。  |
| <b>5.2.10 服务改进措施</b><br>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，对不合格冷链食品和配送服务进行控制，并初步开展了原因识别和分析。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。 | 组织制定并实施了服务改进措施，对不合格冷链食品和配送服务进行控制，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，对不合格冷链食品和配送服务进行控制，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，对不合格冷链食品和配送服务进行控制，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 物流企业冷链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      | 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    | 5          | 1         | 2         | 3         | 4         | 5          |
| 5.2.7 冷链服务过程控制  | 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          |
| 5.2.10 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：在实施物流企业冷链服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.10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}，当物流企业冷链服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
  - a. 5.2.1~5.2.10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。