

物流服务质量测评服务 服务认证技术规范

编号：CTS SEC-018-2025

版本号：第 1.0 版

前言

本规范由福建东南标准认证中心有限公司发布，版权归福建东南标准认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经本公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：林英、翁清松

审核人员：李东山

批准人员：令狐菲

目录

前言	2
1. 适用范围	4
2. 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 服务管理要求	4
4.1 总要求	4
4.2 管理方针	4
4.3 机构及职责	4
4.4 支持	4
4.4.1 财务处理	4
4.4.2 文件管理	4
4.4.3 人员培训	5
4.5 策划	5
4.6 实施	5
4.6.1 安全要求	5
4.6.2 收货作业	6
4.6.3 储存作业	6
4.6.4 装卸、搬运作业	6
4.6.5 拣选作业	6
4.6.6 发货作业	6
4.6.7 补货作业	6
4.6.8 配装作业	6
4.6.9 运输作业	7
4.6.10 盘点作业	7
4.6.11 订单处理	7
4.6.12 信息管理	7
4.6.13 直接换装作业	7
4.6.14 物流网络管理	8
4.6.15 流通加工	8
4.7 作业与服务质量评估	8
4.8 评审及改进	8
5 服务特性要求	8
6 服务认证评价要求	10
6.1 认证原则	10
6.2 认证模式	11
6.3 认证结果	11
附录 1 服务特性测评	12
附录 2 服务管理评价	30

1. 适用范围

本技术规范的所有要求是通用的，适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

2. 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本技术规范的引用而成为本技术规范的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单或修订版均不适用于本技术规范。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本技术规范。

GB/T 22126-2025 物流中心作业通用规范

GB/T 18354 物流术语

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 39660-2020 物流设施设备的选用参数要求

3 术语和定义

3.1 物流中心

具有完善的物流设施及信息网络，可便捷地连接外部交通运输网络，物流功能健全，集聚辐射范围大，存储、吞吐能力强，为客户提供专业化公共物流服务的场所。

3.2 信息设备

对物流各环节的信息进行获取、处理、传递和利用的装备及器具。

4 服务管理要求

4.1 总要求

组织应根据相关的法律、法规的要求，系统建立并实施作业规范体系。

4.1.1 制定作业规范体系的管理方针；

4.1.2 制定作业规范；

4.1.3 对日常作业活动进行控制；

4.1.4 对作业规范进行评价；

4.1.5 按评价结果对作业规范体系进行改进；

4.1.6 对工作人员进行相关法律、法规、标准、安全和技能方面的培训。

4.2 管理方针

组织最高管理者应根据物流中心的具体情况制定物流中心作业规范体系的管理方针。管理方针应与物流中心的宗旨、相关方针和目标相适应。

管理方针应体现：

1) 物流中心的设施设备达到消防、设计规范和运行的要求；

2) 作业人员、处置物品和物流中心设备设施安全保证；

3) 提高顾客满意度，增加顾客价值；

4) 节约社会资源、保护环境；

5) 降低物流成本，提高社会物流效益；

6) 提高物流中心作业效率、自身和相关方经济效益；

7) 提高信息化程度，满足上下游企业对信息化的要求。

4.3 机构及职责

物流中心机构及职责应包括：

1) 物流中心的组织体系包括并不限于仓储、运输、调度、客户服务、信息管理等部门；

2) 明确各部门的作业管辖范围和责任，部门之间互相监督、分工协作；

3) 明确管理人员和其他作业人员的职责和权限。

4.4 支持

4.4.1 财务处理

物流中心财务处理应包括：

1) 与作业相应的内部财务管理制度；

2) 各作业环节的财务处理方式及成本核算方法。

4.4.2 文件管理

物流中心应对管理方针、整个作业过程及其核心要素进行描述，以书面或电子方式形成文件，并建立相应的文件批准、发放、更改、防止作废文件的非预期使用的控制程序和查询途径。应包括下列文件类型：

- 1) 管理方针;
- 2) 用于向物流中心外部和内部提供关于作业活动的文件;
- 3) 用于表述与作业相关的法律、法规等要求的文件;
- 4) 用于指导作业方法、作业程序、建议、技术标准等指南性的文件;
- 5) 用于记录作业过程相关事项的文件。

4.4.3 人员培训

物流中心应根据需要提供外部和内部培训,以提高管理和作业人员的能力及素质,保证其能够理解作业规范、掌握作业技术,达到作业规范要求的水平。人员培训应包括:

- 1) 物流中心机械和车辆驾驶员强制性培训和认证;
- 2) 仓库及其他作业场所的消防安全培训和认证;
- 3) 作业规范体系管理方针及目标的培训;
- 4) 作业规范体系工作流程及程序、操作规范及要求的培训;
- 5) 作业现场实际操作的培训;
- 6) 作业人员劳动安全保护的培训;
- 7) 物流工程师及管理人员现代物流知识、技能、技术培训;
- 8) 质量和环保方面的培训;
- 9) 相关法律、法规、技术标准、规范等要求的培训。

物流中心应建立适当的培训记录和有效的培训计划,并建立一套程序来监督培训效果和引入必要的改进措施。

4.5 策划

4.5.1 服务质量目标策划

组织应根据自身的服务特点、顾客需求和市场环境,制定可测量、可实现、具有挑战性且与质量方针相一致的物流服务质量测评目标。目标应分解到各个部门和岗位,并明确实现目标的时间表和责任人。

目标包括但不限于:

- a) 客户满意度;
- b) 服务效率;
- c) 服务失误率;
- d) 承诺履行率。

4.5.2 服务过程策划

针对服务的各个环节,包括服务的设计、提供、交付等,进行详细的策划。明确每个过程的输入、输出、活动、资源需求和控制方法,确保服务过程的有序进行。同时,应识别服务过程中可能存在的风险,并制定相应的预防和应对措施。

4.5.3 体系策划

根据目标和服务过程策划的结果,对服务质量管理体系进行整体策划。确定体系的范围、结构和文件框架,确保体系能够有效覆盖所有与服务质量相关的过程和活动。

4.6 实施

4.6.1 安全要求

作业安全应包括:

- 1) 人员作业安全标准和规范;
- 2) 装卸搬运、拣选等场内机械作业安全操作规范;
- 3) 装卸搬运、拣选等场内机械的保养、维修及更换规定;
- 4) 在仓库和装卸作业区实行人、车分行,并制定相应的交通标志和交通规范;
- 5) 仓库检修及保养规定;
- 6) 物品堆码、储存不得损坏仓储设施、符合消防要求和物品安全的规定;
- 7) 储存物品的养护、防盗措施;
- 8) 自有车辆的保养、维修、安全检查规定;
- 9) 自有车辆安全行车规范;
- 10) 作业人员劳动安全保护规范;
- 11) 仓库消防设施的配制规定;
- 12) 防火安全措施;

13) 水灾、火灾及存货倒塌等灾害应急预案。

4.6.2 收货作业

收货作业应包括：

- 1) 以到货计划为依据，制定进货作业计划，做好卸货、储位、人力和物力方面的安排；
- 2) 物流中心站场内车辆的行驶路线、限速标准以及停靠点的规定；
- 3) 入库物品的点数、验收方法及程序，对质量不合格或保质期已过的物品、货损、货差的情况进行规定并制定相应的处理程序；
- 4) 集装箱、托盘、周转箱等储运一体化器具的使用、流转、维修及更新规定；
- 5) 进货物品的编码、数据采集及信息录入的规定；
- 6) 根据暂存和入库物品的不同质量状态（包括合格品、不合格品和待测品等），制定分类和标识规则，保证不同状态的物品被分隔和能够清楚识别。

4.6.3 储存作业

储存作业应包括：

- 1) 物品分类储存规定和防交叉污染措施；
- 2) 物品的储存定位、进出顺序的规定和作业流程；
- 3) 高价值、检疫品种、危化品等特殊物品的储存和控制措施；
- 4) 储存物品的出入库时间记录、过期物品报告和处置规定；
- 5) 库内物品的储存和堆码规范；
- 6) 根据存放物品的特性，对通风、温湿度等储存环境进行规定并制定相应的检查制度和调控措施；
- 7) 仓库防虫、防鼠、防飞鸟、防灰的措施；
- 8) 储存物品定期检测制度和不良储存物品处置规定；
- 9) 有关储存物品和仓库环境卫生方面的规定。

4.6.4 装卸、搬运作业

装卸搬运作业应包括：

- 1) 根据装卸搬运的不同物品类别，制定装卸搬运作业人员定额标准；
- 2) 装卸搬运物品发生破损的处理方法；
- 3) 相应的装卸搬运作业现场组织和管理措施。

4.6.5 拣选作业

拣选作业应包括：

- 1) 拣选作业流程和作业细则；
- 2) 拣选验货方式和纠错措施。

4.6.6 发货作业

发货作业应包括：

- 1) 根据订单信息，制定相应的物品出库作业计划，合理安排物品集配、人力、相关设备和车辆；
- 2) 物品出库流程及审批权限；
- 3) 拣出物品的分堆、复核和包装流程；
- 4) 出库物品的外包装核查方法；
- 5) 出库物品的单证流程和应记录的信息；
- 6) 按客户或出口（海关）要求制作所有装运文件和标识装运物品的规范和程序；
- 7) 出库物品交接方法；
- 8) 物品出门管理规定；
- 9) 发货现场清理措施；
- 10) 相应的溢缺物品处理方案。

4.6.7 补货作业

补货作业应包括：

- 1) 补货流程和方法；
- 2) 确定补货时机的方法；
- 3) 补货作业信息处理。

4.6.8 配装作业

配装作业应包括：

- 1) 根据订单情况，制定配装作业和车辆调度计划，有效组织人力、物力和运输车辆，保证发货物品能够及时配齐并装车；
- 2) 根据订单与物品类别，规定可以混装或不可混装的物品；
- 3) 装车物品的堆码、加固要求；
- 4) 配送单证流程及物品转移交接程序。

4.6.9 运输作业

运输作业应包括：

- 1) 自有车辆运输作业绩效评价方法；
- 2) 运输承运人的选择标准、评价和合作方式；
- 3) 社会车辆运输作业流程；
- 4) 根据物品对运输车辆和其他配装物品类别的要求，规定对社会车辆装货前的检查程序；
- 5) 在途车辆事故处理及应急机制，送达物品损坏处理办法。

4.6.10 盘点作业

盘点作业应包括：

- 1) 按物品类别和流动特点确定盘点方法、频率，并制定相应的盘点程序；
- 2) 盘点制度，明确盘点的目的、范围、盘点人员组成及职责；
- 3) 针对盘点差异制定相应的责任追究和奖惩措施；
- 4) 针对盘点结果与账面不符的情况，规定相应的账务处理办法。

4.6.11 订单处理

订单处理应包括：

- 1) 订单接收程序，包括客户订单接收、传递、确认、建档等；
- 2) 订单数据处理程序，包括存货查询、存货分配、订单处理数据输出等；
- 3) 订单作业程序，包括生成作业前的补货单、编制拣货的路线图、提出缺货明细单并发出紧急采购指令；
- 4) 订单状况管理程序，包括订单进度追踪、订单异常变动处理等。

4.6.12 信息管理

信息管理应包括：

- 1) 与客户相关信息共享的办法，便于客户对其储存、运输物品状态的查询和跟踪；
- 2) 管理信息系统主要包括物品编码管理系统、订单管理系统、仓库管理系统、运输管理系统、财务管理系统、客户关系管理系统、标准化管理系统等；
- 3) 软件升级、信息系统安全、维护和技术支持的规定；
- 4) 入出库物品编码规则；
- 5) 信息自动识别技术（如条形码、电子标签等）的应用标准、使用规范和相关设备的操作、维修和保养规定；
- 6) 物品单证管理流程及单证保存年限的规定；
- 7) 物品单证格式与记录规范；
- 8) 存货布设、物品存取路径的操作规范；
- 9) 与库存、运输、结算等相关的报表格式、统计周期及呈报对象；
- 10) 货差、货损等物品异常情况统计表格式；
- 11) 信息查询、错误更改的权限及管理规定；
- 12) 客户物品状况、数量、存放地查询服务指南；
- 13) 其他有关客户信息服务方面的规定。

4.6.13 直接换装作业

直接换装作业应包括：

- 1) 根据到货信息和订单信息，制定相应的人力、机械、场地和车辆的计划；
- 2) 单证预制和处理流程，并明确单证应填写的内容；
- 3) 物品转移、质量检测、点数和交接程序；
- 4) 货损、货差记录与处理程序；
- 5) 不良物品的记录、确认和处理程序；
- 6) 车辆出入和物品出门管理规定；

7) 到货车辆未按时到达的应急措施。

4.6.14 物流网络管理

物流网络管理应包括：

- 1) 统一制定各仓库的单证与报表格式和应记录的内容；
- 2) 建立网络化的物流信息管理系统，制定网络内部的单证传递与报表核对、汇总及呈报的程序；
- 3) 依据国家相关标准制定连接上下游企业的数据接口规范；
- 4) 各仓库之间的物品调拨程序及单证管理；
- 5) 内部托盘、周转箱等容器的使用与流转规则；
- 6) 内部调拨物品货损、货差的记录，物品交接程序及账务处理办法。

4.6.15 流通加工

流通加工应包括：

- 1) 根据订单和需求信息，制定物料和人力组织，加工量、加工进度等计划；
- 2) 合理规划和安排流通加工场地；
- 3) 根据加工物品类别，制定加工设备操作指南；
- 4) 领料、退料、产品入库、质量检验等规范及流程；
- 5) 物料投入产出、人力、费用等生产力报表体系和参考指标。

4.7 作业与服务质量评估

为了指导、监控和评价作业活动，物流中心应根据相关标准、自身情况、相关方及管理方针的相关要求，制定作业与服务质量指标，应包括：

- 1) 各个作业环节的作业质量指标体系；
- 2) 各个作业环节的服务质量指标体系。

4.8 评审及改进

物流中心应建立和套评审工作程序及方案，最高管理者应组织定期对物流中心所执行的作业规范体系进行评审，确保各作业活动有效的实施和保持。评审内容应包括：

- 1) 作业规范体系是否符合本标准的要求；
- 2) 管理方针、作业程序、过程实施、相关记录的适宜性；
- 3) 作业规范体系实施的正确性；
- 4) 针对审核结果，作业规范体系的持续改进情况。

评审方案应包括评价准则、评价范围、评价周期、评价实施机构及职责、评价方法等内容，并将评审结果形成文件，及时报送相关管理人员采取措施，以消除不合格项，并对改进情况进行跟踪，包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。

5 服务特性要求

5.1 订单处理

5.1.1 应核对客户订单信息，发现问题及时反馈给客户。

5.1.2 应根据订单信息制定收货、储存、盘点、装卸、搬运、分拣、包装、发货的作业计划。当订单涉及流通加工、退货处理时，应确认具备相应作业能力并制定作业计划。

5.1.3 应对订单履行过程进行跟踪及录入信息系统，并及时响应客户的信息查询需求。

5.2 收货

5.2.1 收货人员应提前熟悉当日预计到货清单，检查收货区域的场地、设备(如叉车、托盘等)。

5.2.2 应在货物接收时将供应商名称、货物名称、规格、数量、批次等送货单信息与订单或发货通知等相关文件信息进行核对。

5.2.3 应对货物清点验收，检查货物保质期、货损、货差等情况。发现问题时应及时向客户反馈进行相应处理并做记录。

5.2.4 应向送货人确认已接收货物并记录在接收文件上。收货信息应及时录入信息系统。

5.3 储存

5.3.1 应按作业计划对货物进行入库，并根据货物特性和作业需求进行分区、分类储存。保税仓库入库货物应符合海关监管规定。

5.3.2 应根据货物特性对在库货物采取相应的储存方式、储存温度与养护措施，进行定期巡检和重点货物检查，做好防盗、防损等工作。发现问题时应进行相应处理并做记录。宜采用信息设备和系统监测货物的状态。

5.3.3 应对储存环境的通风,温湿度等进行调控,做好防尘、防污染等工作,并定时检查记录。宜采用信息设备和系统对储存环境进行调控、记录、异常报警。

5.3.4 应根据客户需求进行补货。补货宜依据库存监控数据和客户销售预测确定补货时机与数量,遵循先进先出的原则。

5.4 盘点

5.4.1 应按照盘点计划进行盘点作业。盘点计划应包括盘点范围、盘点方法、时间安排、人员分工等。

5.4.2 应采用条码识读设备、射频识别设备等信息设备进行盘点,记录货物的数量、状态、储存位置等信息。

5.4.3 应根据盘点结果及时更新库存记录,发现账实不符等异常情况时,应做好标记,记录异常情况,并及时向客户反馈。

5.5 装卸

5.5.1 应根据货物的特性选择合适的装卸方式并检查装卸设备。

5.5.2 应按货物的装卸标识要求进行装卸作业。没有装卸标识要求的,应采取措施作好货物保护。

5.5.3 装卸作业完成后,应将设备归位并清理现场。

5.6 搬运

5.6.1 应根据货物特性和作业需求规划搬运路线。

5.6.2 搬运作业中应选择合适的搬运方式,并对货物进行固定和防护。

5.6.3 应定时检查货物状态,发现问题时应进行相应处理并做记录。宜采用信息设备和系统对搬运轨迹和货物状态等进行在途监控。

5.7 分拣

5.7.1 应根据特性、目的地等对货物进行分拣,并进行标记。

5.7.2 应按客户要求对货物进行分类处理。

5.7.3 应按照先进先出原则或根据客户发货要求对出库货物进行拣选。

5.8 包装

5.8.1 应根据货物特性和作业需求进行物流包装,

5.8.2 包装应牢固紧密。如粘贴标签,标签应规范清晰,并注明包括货物名称、规格、数量、批次、收件人及发件人地址等信息。

5.9 发货

5.9.1 在办理货物出库交接手续时,应审核发货凭证,并与取货人员逐一进行交接。

5.9.2 装车时应核对货物信息,按先到后装、后到先装的原则合理进行装车,根据货物特性和客户要求确定可以混装的货物。

5.9.3 发货后应及时清理现场。

5.10 流通加工

5.10.1 应根据客户要求制定加工计划,并配置人员、设备及安排加工场地。

5.10.2 应按加工计划开展挑选、拆零、剪切、称重、包装、贴码等加工作业。

5.10.3 客户委托物流中心进行验收时,应依据验收标准验收,记录验收结果。有不合格品时按与客户约定流程处理。

5.11 退货处理

5.11.1 接收退货品时,应对货物名称、规格、数量、批次、收件人及发件人地址、退货原因等退货信息与退货订单是否一致,发现问题时反馈给客户。

5.11.2 应对退货品收货过程进行监控录像,宜对退货品进行摄影摄像。

5.11.3 应按客户要求和货物特性确定退货品处理方式,对退货品进行处理。

5.12 作业管理制度

5.12.1 应制定对作业人员、设施设备、信息系统、作业安全、绿色环保的管理制度

5.12.2 应制定作业流程、作业规范、设施设备和信息系统的操作规范。

5.13 作业人员

5.13.1 应配备从事收货、储存、盘点、装卸、搬运、分拣、包装、发货、流通加工、退货处理等作业的人员。

5.13.2 应明确作业人员职责与分工,宜依据作业波次和作业量通过信息系统对作业人员进行排班管理。

- 5.13.3 应开展岗前培训,并定期进行安全、作业相关培训。
- 5.13.4 应定期开展考核评估,并依据考核结果进行激励或调整。
- 5.13.5 对于特种作业人员,应定期抽查相应资质证书是否在有效期内。
- 5.14 设施设备
- 5.14.1 应具备满足作业需求和 GB/T 39660-2020 要求的设施设备,宜具备提供 GB/T 41834-2022 中第 6 章服务内容的设施设备。
- 5.14.2 应对设施设备定期检查维保并及时更新。
- 5.15 信息系统
- 5.15.1 应通过信息系统采集、传输、存储和处理作业数据,对作业进行实时跟踪、分析和管理。
- 5.15.2 应与相关物流节点进行信息系统对接和数据交换。系统数据应完备、即时、互通。
- 5.15.3 应对信息系统进行设置防火墙、敏感信息加密等安全防护,定期备份关键数据。
- 5.15.4 应对信息系统进行日常维护、监控与管理,发现异常情况进行预警和处理。
- 5.16 作业安全
- 5.16.1 应制定包括火灾、货垛坍塌、设施设备故障、设施设备事故等情况下处理流程与人员职责的应急预案,并定期演练。
- 5.16.2 应在作业前检查作业现场环境和设施设备,并定期进行现场巡查。
- 5.16.3 应对违规进入实时监控,发现异常情况进行预警和处理,宜参考 GB/T 44459-2024 中 7.3 的内容采用数字化手段进行通行管理。
- 5.16.4 应对消防、库内危化品、用电安全等进行安全监测,发现异常情况进行预警和处理。
- 5.17 绿色环保
- 5.17.1 应保持整体环境整洁。
- 5.17.2 应对作业过程产生的各类废弃物进行分类管理,设置专门的存放区域并定期清理转运,对废弃物进行符合环保要求的处理。
- 5.17.3 应进行节能减排工作。节能减排工作宜包括但不限于:
- a) 在照明、动力等方面采用节能设备和措施;
 - b) 优化车辆行驶路线,缩短车辆在库时间,燃油车停车时熄火;
 - c) 采用绿色包装材料、可循环包装、可循环周转箱等绿色产品;
 - d) 采用无纸化作业。
- 5.18 检查与改进
- 5.18.1 应按对述条款的要求定期开展作业检查。
- 5.18.2 应根据检查结果制定作业改进措施并实施。

6 服务认证评价要求

6.1 认证原则

6.1.1 第 4 章给出的服务管理要求,其评价应依据附录 2 给出的服务管理要求评价工具实施,评价时:

(1) 附录 2 是根据 4.1-4.8 的要求,赋权量化构建的管理要求评价表,设置满分为 100 分;

(2) 管理要求按照 GB/Z 19579 中“方法-展开-学习-整合”(简称 A-D-L-I)的四个要素评价过程的成熟度进行评价;

分数	过 程
0%或 5%	■ 没有系统的方法,信息是零散、孤立的。(A) ■ 方法没有展开或略有展开。(D) ■ 没有改进导向,已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L) ■ 缺乏协调一致,各个方面或部门各行其是。(I)
30%,15%, 20%或 25%	■ 开始有系统的方法,应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段,忽略了基本要求的实现。(D) ■ 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L) ■ 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)
30%,35%, 40%或 45%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法已得到展开,尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D) ■ 开始系统地评价和改进关键过程。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)
50%,55%, 60%或 65%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的总体要求。(A) ■ 方法得到很好的展开,尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D) ■ 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新,以提高关键过程的有效性和效率。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)
70%,75%, 80%或 85%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到很好的展开,无明显缺陷。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具,存在清楚的证据,证实通过组织级的分析和分享,方法得到不断完善。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)
90%,95% 或 100%	■ 有系统、有效的方法,全面应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到完全的展开,在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的键管理工具;有证据表明通过分析和分享,在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)

GB/Z 19579 关于过程的 ADLI 审查方法打分要求

(3) 用附录 2 中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W 再乘以 100 后求和, 得出管理要求分值。

6.1.2 第 5 章给出的服务特性要求, 其服务特性的测评应依据附录 1 给出的要求体验性评价:

(1) 根据体验性评价结果, 运用李克特 5 点式量表, 计算得出量化评价结果, 并对服务质量水平进行分等分级。

(2) 服务特性测评详见附录 1 中“测量标准”, 一般是采用公开测评(如现场检查、观察、核查、沟通等)、神秘顾客(暗访)测评和顾客调查相结合的形式进行。

(3) 不适用的服务特性测评项目, 可不评价相关条款, 最终得分率以其余条款总得分除以其余条款总分值再乘以 100% 获得。

6.2 认证模式

服务管理审核+服务特性测评(含暗访)+监督审查

6.3 认证结果

中心根据申请组织的服务质量评价结果, 包括服务特性测评(含暗访)+管理要求审核的结果, 分为通过和不通过两种。

6.3.1 物流服务质量测评服务认证的结果分为通过、不通过, 其中: 通过是指平均得分率不低于 70%, 其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%; 不通过是指平均得分率低于 70%, 或服务特性和管理要求单项得分率低于 65%。

6.3.2 服务认证结果为“通过”的, 通常按测评或评价得分情况从低至高分三个等级, 即三星、四星、五星(或用“☆”表示), 三星以下级别不纳入认证等级, 如下表所示:

序号	测评或评价得分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%, 其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五星或☆☆☆☆☆
2	平均得分率不低于 80%, 其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四星或☆☆☆☆
3	平均得分率不低于 70%, 其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三星或☆☆☆
注 1: 服务特性或管理要求得分率=测评评价总得分/总分值*100%; 注 2: 平均得分率=(服务特性得分率+管理要求得分率)/2;		

附录 1 服务特性测评

序号	认证特性要求	细分内容	服务抽样要求	测量标准	审查记录	给定分值 X_i	系数 a_i	测评得分 Y_i
1	订单处理 (6分)	应核对客户订单信息,发现问题及时反馈给客户。	随机抽取 3-5 份客户订单,检查信息核对情况及问题反馈记录	1. 远低于预期: 3-5 份订单均未核对信息,无任何问题反馈记录 2. 低于预期: 1-2 份订单核对信息,仅 1 份有问题反馈记录 3. 符合预期: 2-3 份订单完整核对信息,2 份有问题反馈记录 4. 高于预期: 4 份订单完整核对信息,3 份有问题反馈记录且及时 5. 远高于预期: 5 份订单均完整核对信息,所有问题均及时反馈且有处理跟进		2		
2		应根据订单信息制定收货、储存、盘点、装卸、搬运、分拣、包装、发货的作业计划。当订单涉及流通加工、退货处理时,应确认具备相应作业能力并制定作业计划。	抽取 3-5 份涉及不同作业类型的订单,检查作业计划制定情况	1. 远低于预期: 3-5 份订单均未制定作业计划,涉及特殊作业无能力确认 2. 低于预期: 1-2 份订单制定简单作业计划,特殊作业仅 1 份确认能力 3. 符合预期: 2-3 份订单制定完整作业计划,2 份特殊作业确认能力并制定计划 4. 高于预期: 4 份订单制定详细作业计划,3 份特殊作业确认能力且计划可行 5. 远高于预期: 5 份订单均制定详细可行作业计划,特殊作业能力确认充分且计划完善		2		
3		应对订单履行过程进行跟踪及录入信息系统,并及时响应客户的信息查询需求。	随机抽取 3-5 个订单履行案例,检查跟踪记录、信息录入及查询响应情况	1. 远低于预期: 3-5 个案例均无跟踪记录,未录入系统,未响应查询 2. 低于预期: 1-2 个案例有跟踪记录,仅 1 个录入系统,1 次查询延迟响应 3. 符合预期: 2-3 个案例完整跟踪且录入系统,2 次查询及时响应 4. 高于预期: 4 个案例完整跟踪录入,3 次查询 1 小时内响应 5. 远高于预期: 5 个案例实时跟踪录入,所有查询 30 分钟内响应且反馈详细		2		
4	收货 (8分)	收货人员应提前熟悉当日预计到货清单,检查收货区域的场地、	查看收货人员工作记录,实地检查收货区域场地和设备状况,抽样 3-5 次收货前准	1. 远低于预期: 3-5 次准备均无工作记录,场地杂乱、设备无法使用 2. 低于预期: 1-2 次有工作记录,场地较		2		

		设备(如叉车、托盘等)。	备情况	乱、1 台设备需维修 3. 符合预期: 2-3 次有完整记录, 场地整洁, 设备基本正常 4. 高于预期: 4 次有详细记录, 场地整洁有序, 设备完好且定期检查 5. 远高于预期: 5 次均有详细记录, 场地标准化, 设备完好且备用充足				
5		应在货物接收时将供应商名称、货物名称、规格、数量、批次等送货单信息与订单或发货通知等相关文件信息进行核对。	随机抽取 3-5 批次货物的送货单及相关文件, 检查核对情况	1. 远低于预期: 3-5 批次均未核对, 关键信息(名称、数量)不符 2. 低于预期: 1-2 批次核对, 2 项关键信息不符 3. 符合预期: 2-3 批次完整核对, 1 项关键信息不符 4. 高于预期: 4 批次完整核对, 无关键信息不符, 仅 1 项非关键信息误差 5. 远高于预期: 5 批次均完整核对, 所有信息完全一致		2		
6		应对货物清点验收, 检查货物保质期、货损、货差等情况。发现问题时应及时向客户反馈进行相应处理并做记录。	抽取 3-5 批次货物的验收记录, 检查验收情况及问题处理记录	1. 远低于预期: 3-5 批次均未验收, 无记录, 问题未反馈 2. 低于预期: 1-2 批次验收, 仅 1 批记录, 1 个问题未反馈 3. 符合预期: 2-3 批次完整验收, 2 批有记录, 问题及时反馈 4. 高于预期: 4 批次完整验收, 记录详细, 问题反馈后有初步处理 5. 远高于预期: 5 批次均完整验收, 记录规范, 问题反馈及时且处理完毕		2		
7		应向送货人确认已接收货物并记录在接收文件上。收货信息应及时录入信息系统。	随机抽取 3-5 批次货物的接收文件和信息系统记录, 检查确认及录入情况	1. 远低于预期: 3-5 批次均未确认, 无接收文件, 未录入系统 2. 低于预期: 1-2 批次确认, 1 份接收文件, 1 批未及时录入 3. 符合预期: 2-3 批次确认, 2 份接收文件, 2 批及时录入 4. 高于预期: 4 批次确认, 接收文件规范, 3 批 24 小时内录入 5. 远高于预期: 5 批次均确认, 接收文件完整, 所有信息 2 小时内录入系统		2		
8	储存	应按作业计划对货物	检查作业计划执行记录, 实	1. 远低于预期: 3-5 批均未按计划入库,		2		

	(8分)	进行入库,并根据货物特性和作业需求进行分区、分类储存。保税仓库入库货物应符合海关监管规定。	地查看货物储存分区分类情况,抽查 3-5 批保税仓库货物	无分区分类,保税货物违规 2. 低于预期: 1-2 批按计划入库,简单分区,1 批保税货物不达标 3. 符合预期: 2-3 批按计划入库,合理分区分类,2 批保税货物合规 4. 高于预期: 4 批按计划入库,分区分类清晰,3 批保税货物完全合规 5. 远高于预期: 5 批均按计划入库,分区分类标准化,所有保税货物合规且有监管记录				
9		应根据货物特性对在库货物采取相应的储存方式、储存温度与养护措施,进行定期巡查和重点货物检查,做好防盗、防损等工作。发现问题时应进行相应处理并做记录。宜采用信息设备和系统监测货物的状态。	随机抽查 3-5 种货物的储存状况,查看巡查记录	1. 远低于预期: 3-5 种货物储存方式错误,无温度控制,无巡查记录 2. 低于预期: 1-2 种货物储存方式正确,1 种有温度控制,1 份巡查记录 3. 符合预期: 2-3 种货物储存方式正确,2 种有温度控制,2 份巡查记录 4. 高于预期: 4 种货物储存方式正确,3 种有温度控制,巡查记录详细,1 种用设备监测 5. 远高于预期: 5 种货物储存方式正确,均有温度控制,巡查记录规范,3 种用设备监测		2		
10		应对储存环境的通风,温湿度等进行调控,做好防尘、防污染等工作,并定时检查记录。宜采用信息设备和系统对储存环境进行调控、记录、异常报警。	查看环境调控设备记录,实地检测环境参数,抽查 3-5 次检查记录	1. 远低于预期: 3-5 次无调控记录,温湿度超标,环境脏乱 2. 低于预期: 1-2 次有调控记录,温湿度偶尔超标,环境较脏 3. 符合预期: 2-3 次有调控记录,温湿度基本达标,环境整洁 4. 高于预期: 4 次有详细调控记录,温湿度稳定达标,环境洁净,1 次用设备记录 5. 远高于预期: 5 次均有详细调控记录,温湿度精准达标,环境无尘,3 次用设备调控报警		2		
11		应根据客户需求进行补货。补货宜依据库存监控数据和客户销售预测确定补货时机与数量,遵循先进先出	查看补货记录,检查库存监控数据和销售预测资料,抽查 3-5 次补货情况	1. 远低于预期: 3-5 次补货无记录,未用数据预测,未遵循先进先出 2. 低于预期: 1-2 次有补货记录,1 次用数据预测,1 次未遵循先进先出 3. 符合预期: 2-3 次有补货记录,2 次用数		2		

		的原则。		据预测，基本遵循先进先出 4. 高于预期：4 次有详细补货记录，3 次用数据预测，严格遵循先进先出 5. 远高于预期：5 次均有详细补货记录，均用数据预测，先进先出执行到位且有追溯				
12	盘点 (4 分)	应按照盘点计划进行盘点作业。盘点计划应包括盘点范围、盘点方法、时间安排、人员分工等。	查看盘点计划，检查盘点作业记录，评估计划执行情况	1. 远低于预期：无盘点计划，无作业记录，未执行盘点 2. 低于预期：有简单计划（缺 2 项要素），1 次作业记录，执行偏差大 3. 符合预期：有完整计划（含所有要素），2 次作业记录，执行基本达标 4. 高于预期：有详细计划，3 次作业记录，执行偏差小，有调整措施 5. 远高于预期：有规范计划，5 次作业记录，执行完全达标，有优化方案		2		
13		应采用条码识读设备、射频识别设备等信息设备进行盘点，记录货物的数量、状态、储存位置等信息。	检查信息设备使用记录，随机抽取 3-5 种货物核对盘点记录与实际情况	1. 远低于预期：3-5 种货物未用设备盘点，记录与实际差异大 2. 低于预期：1-2 种货物用设备盘点，2 种记录与实际有差异 3. 符合预期：2-3 种货物用设备盘点，1 种记录与实际有差异 4. 高于预期：4 种货物用设备盘点，记录与实际基本一致，设备使用记录完整 5. 远高于预期：5 种货物均用设备盘点，记录与实际完全一致，设备定期校准		1		
14		应根据盘点结果及时更新库存记录，发现账实不符等异常情况时，应做好标记，记录异常情况，并及时向客户反馈。	查看库存记录更新情况，检查异常情况处理记录，抽查 3-5 次盘点结果处理	1. 远低于预期：3-5 次未更新记录，异常无标记、无记录、未反馈 2. 低于预期：1-2 次更新记录，1 次异常有标记，1 次未反馈 3. 符合预期：2-3 次更新记录，2 次异常有标记记录，及时反馈 4. 高于预期：4 次及时更新记录，3 次异常标记记录详细，反馈后有跟进 5. 远高于预期：5 次均及时更新记录，异常标记记录规范，反馈及时且问题解决		1		
15	装卸 (6 分)	应根据货物的特性选择合适的装卸方式并检查装卸设备。	观察 3-5 次装卸作业，检查设备检查记录	1. 远低于预期：3-5 次装卸方式错误，无设备检查记录 2. 低于预期：1-2 次装卸方式正确，1 次设		2		

				备检查记录 3. 符合预期: 2-3 次装卸方式正确, 2 次设备检查记录 4. 高于预期: 4 次装卸方式正确, 3 次设备检查记录详细, 设备状态良好 5. 远高于预期: 5 次装卸方式正确, 设备检查记录规范, 设备定期维护				
16		应按货物的装卸标识要求进行装卸作业。没有装卸标识要求的, 应采取措施作好货物保护。	随机抽查 3-5 批次装卸货物, 检查作业符合情况	1. 远低于预期: 3-5 批次均未按标识作业, 无保护措施, 货物受损 2. 低于预期: 1-2 批次按标识作业, 1 批次有保护措施, 1 批货物轻微受损 3. 符合预期: 2-3 批次按标识作业, 2 批次有保护措施, 无货物受损 4. 高于预期: 4 批次按标识作业, 3 批次有完善保护措施, 作业规范 5. 远高于预期: 5 批次均按标识作业, 保护措施到位, 作业标准化		2		
17		装卸作业完成后, 应将设备归位并清理现场。	检查 3-5 次装卸作业后的设备和现场情况	1. 远低于预期: 3-5 次设备未归位, 现场杂乱无清理 2. 低于预期: 1-2 次设备归位, 1 次现场简单清理 3. 符合预期: 2-3 次设备归位, 2 次现场清理整洁 4. 高于预期: 4 次设备归位规范, 3 次现场清理彻底 5. 远高于预期: 5 次设备归位标准化, 现场清理后无杂物		2		
18	搬运 (6 分)	应根据货物特性和作业需求规划搬运路线。	查看搬运路线规划资料, 跟踪 3-5 次搬运过程评估路线合理性	1. 远低于预期: 3-5 次无路线规划, 路线拥堵、绕远 2. 低于预期: 1-2 次有路线规划, 1 次路线较合理 3. 符合预期: 2-3 次有路线规划, 2 次路线合理 4. 高于预期: 4 次有详细路线规划, 3 次路线高效 5. 远高于预期: 5 次均有详细路线规划, 路线高效且避开风险点		2		
19		搬运作业中应选择合	现场观察 1-2 次搬运作业,	1. 远低于预期: 1-2 次搬运方式错误, 无		2		

		适的搬运方式,并对货物进行固定和防护。	检查货物固定防护情况	固定防护,货物晃动严重 2. 低于预期: 1 次搬运方式正确,简单固定防护,货物轻微晃动 3. 符合预期: 1-2 次搬运方式正确,固定防护到位,货物稳定 4. 高于预期: 2 次搬运方式正确,固定防护完善,作业流畅 5. 远高于预期: 2 次搬运方式最优,固定防护标准化,无任何安全隐患				
20		应定时检查货物状态,发现问题时应进行相应处理并做记录。宜采用信息设备和系统对搬运轨迹和货物状态等进行在途监控。	查看货物状态检查记录,检查信息设备监控数据,抽查 3-5 次搬运情况	1. 远低于预期: 3-5 次无检查记录,问题未处理,无监控 2. 低于预期: 1-2 次有检查记录,1 次问题处理,无监控 3. 符合预期: 2-3 次有检查记录,2 次问题处理,1 次监控 4. 高于预期: 4 次有详细检查记录,3 次问题处理到位,2 次监控 5. 远高于预期: 5 次均有详细检查记录,问题处理及时,3 次实时监控		2		
21	分拣 (4 分)	应根据特性、目的地等对货物进行分拣,并进行标记。	随机抽取 2-3 批次分拣货物,检查分拣和标记情况	1. 远低于预期: 2-3 批次分拣错误,无标记 2. 低于预期: 1 批次分拣正确,1 批次简单标记 3. 符合预期: 2 批次分拣正确,2 批次清晰标记 4. 高于预期: 3 批次分拣正确,2 批次规范标记 5. 远高于预期: 3 批次分拣正确,标记标准化且可追溯		2		
22		应按客户要求对货物进行分类处理。	抽查 3-5 批次货物的分类处理记录,与客户要求比对	1. 远低于预期: 3-5 批次均未按要求分类,无记录 2. 低于预期: 1-2 批次按要求分类,1 次记录 3. 符合预期: 2-3 批次按要求分类,2 次记录 4. 高于预期: 4 批次按要求分类,3 次记录详细 5. 远高于预期: 5 批次均按要求分类,记		1		

				录规范且客户确认				
23		应按照先进先出原则或根据客户发货要求对出库货物进行拣选。	检查 3-5 次出库货物拣选记录，核实拣选依据和准确性	1. 远低于预期：3-5 次未按依据拣选，错误率高 2. 低于预期：1-2 次按依据拣选，1 次错误 3. 符合预期：2-3 次按依据拣选，无错误 4. 高于预期：4 次按依据拣选，记录详细，准确率高 5. 远高于预期：5 次均按依据拣选，记录规范，准确率 100%		1		
24	包装（4分）	应根据货物特性和作业需求进行物流包装，	随机抽取 3-5 批次包装货物，评估包装适用性	1. 远低于预期：3-5 批次包装不适用，货物易损 2. 低于预期：1-2 批次包装适用，1 批次包装简陋 3. 符合预期：2-3 批次包装适用，能保护货物 4. 高于预期：4 批次包装适用，包装牢固 5. 远高于预期：5 批次包装适用且优化，成本低、防护好		2		
25		包装应牢固紧密。如粘贴标签，标签应规范清晰，并注明包括货物名称、规格、数量、批次、收件人及发件人地址等信息。	检查 3-5 个包装件，查看包装质量和标签情况	1. 远低于预期：3-5 批次包装松散，标签信息缺失 2 项以上关键信息 2. 低于预期：1-2 批次包装牢固，标签信息缺失 1 项关键信息 3. 符合预期：2-3 批次包装牢固紧密，标签信息完整无错 4. 高于预期：4 批次包装牢固紧密且美观，标签信息完整且有辅助说明 5. 远高于预期：5 批次包装牢固紧密、标准化，标签信息完整清晰且有二维码等拓展信息		2		
26	发货（4分）	在办理货物出库交接手续时，应审核发货凭证，并与取货人员逐一进行交接。	抽查 3-5 次出库交接记录，核实凭证审核和交接情况	1. 远低于预期：3-5 次均未审核发货凭证，无交接记录，关键信息未确认 2. 低于预期：1-2 次审核凭证（缺 1 项关键信息审核），仅 1 次有简易交接记录 3. 符合预期：2-3 次完整审核凭证，2 次有规范交接记录，信息无遗漏 4. 高于预期：4 次凭证审核严格，3 次交接记录详细（含取货人签字确认），无信息		2		

				偏差 5. 远高于预期: 5 次凭证审核全覆盖, 交接记录标准化 (含影像留存), 信息 100% 匹配				
27		装车时应核对货物信息, 按先到后装、后到先装的原则合理进行装车, 根据货物特性和客户要求确定可以混装的货物。	现场观察 1-2 次装车过程, 检查装车记录	1. 远低于预期: 1-2 次均未核对货物信息, 未按原则装车, 混装违规导致货物风险 2. 低于预期: 1 次核对信息 (缺 1 项), 1 次未完全按原则装车, 混装存在轻微不合理 3. 符合预期: 1-2 次完整核对信息, 基本按原则装车, 混装符合要求 4. 高于预期: 2 次信息核对无错, 严格按原则装车, 混装方案优化 (如减重损) 5. 远高于预期: 2 次信息核对精准 (含二次复核), 装车原则执行到位, 混装兼顾效率与货物安全		1		
28		发货后应及时清理现场。	检查 3-5 次发货后的现场情况	1. 远低于预期: 3-5 次现场均有大量货物残渣、包装废弃物, 通道堵塞 2. 低于预期: 1-2 次现场有少量废弃物, 通道基本畅通 3. 符合预期: 2-3 次现场无明显废弃物, 通道畅通, 工具初步归位 4. 高于预期: 4 次现场整洁, 工具完全归位, 地面无污渍 5. 远高于预期: 5 次现场标准化清理 (含区域消毒), 工具归位有序, 有清理检查记录		1		
29	流通加工 (4 分)	应根据客户要求制定加工计划, 并配置人员、设备及安排加工场地。	查看 3-5 份流通加工计划及资源配置记录	1. 远低于预期: 3-5 份均无完整加工计划, 人员 / 设备 / 场地未配置, 无法开展加工 2. 低于预期: 1-2 份有简单计划 (缺 2 项要素), 仅 1 项资源 (人员/设备/场地) 配置到位 3. 符合预期: 2-3 份计划完整, 2 项资源配置到位, 满足基础加工需求 4. 高于预期: 4 份计划详细, 人员/设备 / 场地全配置, 且设备调试完毕、场地分区合理 5. 远高于预期: 5 份计划优化 (含成本控		1		

				制），资源配置高效（如人员持证、设备精准匹配），场地有安全警示				
30		应按加工计划开展挑选、拆零、剪切、称重、包装、贴码等加工作业。	抽查 3-5 批次流通加工作业记录，检查作业情况	1. 远低于预期：3-5 批次均未按计划作业，加工步骤缺失 3 项以上，产品不合格 2. 低于预期：1-2 批次按计划作业（缺 1-2 步），1 批次产品有轻微瑕疵 3. 符合预期：2-3 批次完全按计划作业，产品质量合格，记录完整 4. 高于预期：4 批次作业规范（含过程自检），产品质量达标，记录详细可追溯 5. 远高于预期：5 批次作业标准化，产品质量优质（如误差率<0.5%），有作业优化记录		2		
31		客户委托物流中心进行验收时,应依据验收标准验收,记录验收结果。有不合格品时按与客户约定流程处理。	查看 3-5 次验收记录，检查不合格品处理情况	1. 远低于预期：3-5 次均未按标准验收，无记录，不合格品随意处置 2. 低于预期：1-2 次按标准验收（缺 1 项指标），仅 1 次有记录，不合格品未按约定处理 3. 符合预期：2-3 次按标准验收，记录完整，不合格品按约定初步处理 4. 高于预期：4 次验收严格（含抽样复核），记录详细，不合格品处理完毕并反馈客户 5. 远高于预期：5 次验收标准化，记录规范（含影像佐证），不合格品处理闭环（含客户确认）		1		
32	退货处理（6分）	接收退货品时,应核对货物名称、规格、数量、批次、收件人及发件人地址、退货原因等退货信息与退货订单是否一致,发现问题时反馈给客户。	随机抽取 3-5 批次退货记录，检查核对和反馈情况	1. 远低于预期：3-5 批次均未核对退货信息，问题未反馈，信息错漏严重 2. 低于预期：1-2 批次核对信息（缺 2 项关键内容），仅 1 次反馈问题 3. 符合预期：2-3 批次完整核对信息，2 次及时反馈问题，无关键错漏 4. 高于预期：4 批次核对精准（含二次确认），3 次反馈问题并同步处理建议 5. 远高于预期：5 批次信息 100% 匹配，问题反馈即时（如 1 小时内），有反馈跟踪记录		2		
33		应对退货品收货过程	检查退货收货监控录像和摄	1. 远低于预期：3-5 批次均无监控录像，		2		

		进行监控录像,宜对返货品进行摄影摄像。	影摄像资料,抽查 3-5 批次	未摄影摄像,无过程记录 2. 低于预期: 1-2 批次有监控录像(画面模糊 / 断档),未摄影摄像 3. 符合预期: 2-3 批次监控录像完整(画面清晰),2 批次有返货品摄影摄像 4. 高于预期: 4 批次监控无死角,3 批次摄影摄像(含返货细节),资料可存储 30 天以上 5. 远高于预期: 5 批次监控实时可查,摄影摄像标准化(含时间水印),资料分类归档易检索				
34		应按客户要求和货物特性确定返货品处理方式,对返货品进行处理。	查看 3-5 批次返货处理记录,评估处理情况	1. 远低于预期: 3-5 批次均未按要求 / 特性处理,处理混乱(如可修复品报废) 2. 低于预期: 1-2 批次按要求处理(缺 1 项细节),1 批次处理方式不合理 3. 符合预期: 2-3 批次按要求 / 特性处理,处理结果达标,记录完整 4. 高于预期: 4 批次处理精准(如分级修复 / 分类存储),记录详细,处理效率高 5. 远高于预期: 5 批次处理优化(如降低处理成本),结果经客户确认,有处理效果评估		2		
35	作业管理制度 (4 分)	应制定对作业人员、设施设备、信息系统、作业安全、绿色环保的管理制度	检查各项管理制度文件,评估制度完整性和覆盖面	1. 远低于预期: 缺失 3 项以上管理制度,现有制度无实际指导意义 2. 低于预期: 缺失 1-2 项管理制度,现有制度缺核心条款(如安全责任) 3. 符合预期: 5 项管理制度齐全,条款完整,覆盖基础要求 4. 高于预期: 5 项制度详细(含操作细则),覆盖全场景,可落地执行 5. 远高于预期: 制度标准化(含行业对标),动态更新(近 1 年有修订),有制度培训记录		2		
36		应制定作业流程、作业规范、设施设备和信息系统的操作规范。	查看作业流程、规范文件,评估其完整性和可操作性	1. 远低于预期: 缺失 3 项以上规范文件,现有文件逻辑混乱,无法操作 2. 低于预期: 缺失 1-2 项规范文件,现有文件缺关键步骤(如设备启停) 3. 符合预期: 4 类规范文件齐全,步骤清		2		

				晰，基本可操作 4. 高于预期：4 类规范详细（含示意图 / 参数标准），可直接指导作业，无歧义 5. 远高于预期：规范文件可视化（如流程图 / 视频教程），有操作考核标准，可追溯执行情况				
37	作业人员（8 分）	应配备从事收货、储存、盘点、装卸、搬运、分拣、包装、发货、流通加工、退货处理等作业的人员。	检查人员岗位设置和配备情况，评估是否满足作业需求	1. 远低于预期：缺失 4 项以上作业岗位人员，无法开展基础作业 2. 低于预期：缺失 2-3 项作业岗位人员，部分作业需临时调配 3. 符合预期：所有作业岗位均有人员配备，基本满足日常作业需求 4. 高于预期：岗位人员足额，且 1-2 个关键岗位（如流通加工）有备用人员 5. 远高于预期：岗位人员配置优化（如人岗匹配率 100%），有人员弹性调配机制应对峰值作业		2		
38		应明确作业人员职责与分工,宜依据作业波次和作业量通过信息系统对作业人员进行排班管理。	查看岗位职责文件和排班记录，评估职责明确性和排班合理性	1. 远低于预期：无岗位职责文件，排班无计划（如随意安排），人员分工混乱 2. 低于预期：有简单职责文件（缺 3 项以上职责），排班未结合作业波次，1-2 次人员闲置 / 超负荷 3. 符合预期：职责文件完整，排班结合作业量，基本无人员闲置 / 超负荷 4. 高于预期：职责明确（含交叉职责界定），用信息系统排班，仅 1 次轻微负荷偏差 5. 远高于预期：职责标准化（含考核指标），系统智能排班（实时调整波次），人员负荷均衡（偏差<5%）		1		
39		应开展岗前培训,并定期进行安全、作业相关培训。	检查培训计划和记录，抽查 3-5 名员工的培训情况	1. 远低于预期：3-5 名员工均无岗前培训，无定期培训，无培训记录 2. 低于预期：1-2 名员工有岗前培训，仅 1 次定期培训，记录不完整 3. 符合预期：2-3 名员工有完整岗前培训，每季度 1 次定期培训，记录完整 4. 高于预期：4 名员工岗前培训达标（含考核），每季度 2 次定期培训，记录详细		2		

				(含考核成绩) 5. 远高于预期: 5 名员工岗前培训标准化(含实操考核), 每月 1 次专项培训, 培训效果有跟踪评估				
40		应定期开展考核评估, 并依据考核结果进行激励或调整。	查看考核评估记录, 评估实施情况和激励调整合理性	1. 远低于预期: 无考核评估记录, 未按结果激励/调整, 人员积极性低 2. 低于预期: 有简单考核记录(缺 2 项指标), 仅 1 次按结果激励/调整, 合理性差 3. 符合预期: 考核记录完整(含作业效率/质量指标), 每半年 1 次激励/调整, 基本合理 4. 高于预期: 考核指标全面(含安全/服务), 每季度 1 次激励/调整, 记录详细, 员工认可 5. 远高于预期: 考核体系标准化, 每月动态考核, 激励/调整精准(如晋升/转岗), 有考核改进计划		1		
41		对于特种作业人员, 应定期抽查相应资质证书是否在有效期内。	检查所有特种作业人员的资质证书, 核实有效期	1. 远低于预期: 30% 以上特种作业人员无资质证书, 或证书过期超 3 个月 2. 低于预期: 10%-29% 特种作业人员证书过期 1-3 个月, 未及时更新 3. 符合预期: 所有人员有证书, 仅 1-2 人证书即将过期(1 个月内), 已申请更新 4. 高于预期: 所有人员证书在有效期内, 证书统一归档, 有到期提醒记录 5. 远高于预期: 证书 100% 有效, 实时同步证书信息至管理系统, 提前 3 个月完成更新申请		2		
42	设施设备(4 分)	应具备满足作业需求和 GB/T 39660-2020 要求的设施设备, 宜具备提供 GB/T 41834-2022 中第 6 章服务内容的设施设备。	检查设施设备清单和相关标准符合性证明, 实地查看设备状况	1. 远低于预期: 缺失 40% 以上关键设备, 无标准符合性证明, 设备无法使用 2. 低于预期: 缺失 20%-39% 关键设备, 仅 1 项标准符合性证明, 部分设备需维修 3. 符合预期: 关键设备齐全, GB/T 39660-2020 符合性证明完整, 设备基本正常 4. 高于预期: 设备满足所有作业需求, 2 项标准符合性证明齐全, 设备完好率 90% 以上 5. 远高于预期: 设备配置超基础需求(如		2		

				智能分拣设备），标准证明齐全且更新，设备完好率 100%，有设备台账管理				
43		应对设施设备定期检查维保并及时更新。	查看设施设备检查维保记录和更新记录	1. 远低于预期：无检查维保记录，设备超使用年限 3 年以上未更新，故障频发 2. 低于预期：有简单维保记录（缺 3 次以上），1 台设备超年限 1-3 年，未及时更新 3. 符合预期：维保记录完整（每月 1 次），设备在使用年限内，需更新设备已提出申请 4. 高于预期：维保记录详细（含故障分析），每季度 1 次深度维保，更新设备及时到位 5. 远高于预期：维保标准化（含第三方检测），设备更新超前规划（如提前 6 个月采购），有维保效果评估		2		
44	信息系统（6 分）	应通过信息系统采集、传输、存储和处理作业数据,对作业进行实时跟踪、分析和 管理。	检查信息系统数据处理记录，评估作业跟踪管理情况	1. 远低于预期：系统无法采集/传输数据，无实时跟踪，数据丢失率超 20% 2. 低于预期：系统仅采集部分数据（缺 3 项），跟踪延迟超 2 小时，数据丢失率 10%-19% 3. 符合预期：系统采集全作业数据，跟踪延迟<1 小时，数据丢失率<5%，可基础管理 4. 高于预期：系统数据实时采集/传输，跟踪无延迟，数据无丢失，可生成简单分析报表 5. 远高于预期：系统数据闭环管理，跟踪精准（如定位到货物单件），可生成多维度分析报表（如效率/成本），指导作业优化		2		
45		应与相关物流节点进行信息系统对接和数据交换。系统数据应完备、即时、互通。	检查系统对接记录和数据交换情况，评估数据质量	1. 远低于预期：未与任何物流节点对接，无数据交换，数据缺失率超 30% 2. 低于预期：仅与 1 个节点对接，数据交换延迟超 4 小时，缺失率 15%-29% 3. 符合预期：与 2 个以上节点对接，数据交换延迟<2 小时，缺失率<10%，基本互通 4. 高于预期：与所有关键节点对接，数据		2		

				交换延迟<30 分钟，缺失率<3%，互通顺畅 5. 远高于预期：对接节点全覆盖，数据实时交换（延迟<5 分钟），无缺失，有数据互通校验机制				
46		应对信息系统进行设置防火墙、敏感信息加密等安全防护,定期备份关键数据。	检查系统安全防护设置和数据备份记录	1. 远低于预期：未设置防火墙 / 加密，无数据备份，存在安全漏洞（如易被攻击） 2. 低于预期：仅设置 1 项防护（防火墙/加密），每月备份<1 次，备份数据易损坏 3. 符合预期：两项防护均设置，每周备份 1 次，备份数据完整，无明显漏洞 4. 高于预期：防护措施完善，每日备份 1 次，备份存储在异地 5. 远高于预期：防护体系化（含入侵检测），实时加密，每小时增量备份 + 每日全量备份，备份可即时恢复		1		
47		应对信息系统进行日常维护、监控与管理,发现异常情况进行预警和处理。	查看系统维护监控记录和异常处理记录	1. 远低于预期：无日常维护记录，未实时监控，3 次及以上异常未预警、未处理，系统中断超 8 小时 / 月 2. 低于预期：每周维护<2 次，监控存在 2 小时以上延迟，2 次异常预警滞后、处理不彻底，系统中断 4-8 小时 / 月 3. 符合预期：每日维护，实时监控，1 次异常及时预警并处理，系统中断 1-3 小时 / 月 4. 高于预期：每日 2 次维护，24 小时实时监控，异常 10 分钟内预警，处理后无遗留问题，系统中断<1 小时 / 月 5. 远高于预期：维护标准化（含日志存档），智能监控（自动识别异常），5 分钟内预警，处理闭环，月度无系统中断		1		
48	作业安全（8 分）	应制定包括火灾、货垛坍塌、设施设备故障、设施设备事故等情况下处理流程与人员职责的应急预案,并定期演练。	检查应急预案文件和演练记录	1. 远低于预期：无应急预案文件，未明确处理流程与职责，从未演练 2. 低于预期：应急预案缺 2 类事故处理流程，职责模糊，仅 1 次演练（无评估） 3. 符合预期：应急预案涵盖所有事故类型，职责清晰，每年 1 次演练（有简单评估）		2		

				4. 高于预期：应急预案含处置细节（如逃生路线图），职责到岗到人，每半年 1 次演练（有完整评估报告） 5. 远高于预期：应急预案动态更新（每年修订），含模拟推演案例，每季度 1 次演练，演练后优化流程				
49		应在作业前检查作业现场环境和设施设备，并定期进行现场巡查。	查看检查巡查记录，实地评估现场情况	1. 远低于预期：作业前未检查，无巡查记录，现场环境脏乱、设备隐患多 2. 低于预期：作业前检查缺 2 项内容，巡查每周<2 次，记录不完整，现场有 1 处明显隐患 3. 符合预期：作业前检查完整，巡查每周 3-4 次，记录齐全，现场无明显隐患 4. 高于预期：作业前检查含专项排查（如危化品区域），巡查每日 1 次，记录含照片佐证，现场环境达标 5. 远高于预期：检查智能化（用 APP 记录），巡查实时上传数据，发现隐患 1 小时内整改，月度无隐患遗留		2		
50		应对违规进入实时监控,发现异常情况进行预警和处理,宜参考 GB/T 44459-2024 中 7.3 的内容采用数字化手段进行通行管理。	检查监控记录和通行管理系统运行情况	1. 远低于预期：无违规进入监控，未预警，无通行管理系统，违规事件频发 2. 低于预期：监控存在盲区，预警延迟超 30 分钟，通行管理半人工，1 次违规未处理 3. 符合预期：监控全覆盖，预警延迟<15 分钟，通行管理系统基本可用，违规及时处理 4. 高于预期：监控高清（夜间可识别），预警实时（5 分钟内），通行系统含权限分级，违规处理有台账 5. 远高于预期：监控 AI 智能识别（自动判定违规），预警同步推送责任人，通行系统对接公安平台，违规处理闭环		2		
51		应对消防、库内危化品、用电安全等进行安全监测,发现异常情况进行预警和处理。	检查安全监测记录和异常处理记录	1. 远低于预期：未监测消防 / 危化品 / 用电安全，无记录，异常未处理，存在重大隐患 2. 低于预期：仅监测 1 类安全项，记录缺关键数据，1 次异常处理滞后，有一般隐患		2		

				3. 符合预期：监测覆盖所有安全项，记录完整，异常及时处理，隐患整改率 80% 4. 高于预期：监测实时（如消防烟感联动报警），记录含趋势分析，隐患整改率 95%，有预防措施 5. 远高于预期：监测智能化（如危化品浓度自动检测），预警分级（按风险程度），隐患整改率 100%，月度安全零事故				
52	绿色环保（6分）	应保持整体环境整洁。	实地检查作业区域环境整洁情况	1. 远低于预期：作业区域地面有大量垃圾，设备 / 货物随意堆放，卫生死角超 5 处 2. 低于预期：地面有少量垃圾，3 处设备 / 货物堆放不规范，2 处卫生死角 3. 符合预期：地面无明显垃圾，设备 / 货物堆放整齐，1 处以下卫生死角 4. 高于预期：地面每日清扫（含消毒），堆放有标识指引，无卫生死角，环境达标 5. 远高于预期：环境管理标准化（定人定岗），有可视化检查标准，月度环境评比优秀		2		
53		应对作业过程产生的各类废弃物进行分类管理,设置专门的存放区域并定期清理转运,对废弃物进行符合环保要求的处理。	检查废弃物管理记录，实地查看存放区域	1. 远低于预期：未分类管理废弃物，无专门存放区，未定期清理，处理不符合环保要求 2. 低于预期：仅 2 类废弃物分类，存放区杂乱，清理周期超 7 天，1 项处理不合规 3. 符合预期：废弃物分类≥3 类，存放区标识清晰，清理周期 3-6 天，处理基本合规 4. 高于预期：分类含可回收 / 有害 / 厨余等，存放区有防泄漏措施，清理周期≤2 天，处理有环保资质证明 5. 远高于预期：分类智能化（有引导标识），存放区实时监控（防异味），清理同步记录台账，处理后有环保检测报告		2		
54		应进行节能减排工作。节能减排工作宜包括但不限于： a) 在照明、动力	检查节能减排相关记录和设备安装使用情况	1. 远低于预期：未开展任何节能减排措施，无记录，能耗 / 排放超标 2. 低于预期：仅开展 1 项措施，记录不完整，能耗 / 排放下降<5%		2		

		等方面采用节能设备和措施； b) 优化车辆行驶路线, 缩短车辆在库时间, 燃油车停车时熄火； c) 采用绿色包装材料、可循环包装、可循环周转箱等绿色产品； d) 采用无纸化作业。		3. 符合预期：开展 2-3 项措施，记录完整，能耗 / 排放下降 5%-10% 4. 高于预期：开展所有措施，节能设备使用率 80%，车辆在库时间缩短 15%，绿色包装占比 60%，无纸化率 70% 5. 远高于预期：措施优化升级（如太阳能照明），节能设备使用率 100%，车辆在库时间缩短 30%，绿色包装占比 90%，无纸化率 95%，有年度节能减排报告				
55	检查与改进 (4分)	应按对上述条款的要求定期开展作业检查。	查看作业检查记录	1. 远低于预期：未定期检查，无记录，检查频率<1 次 / 月 2. 低于预期：检查每月 1 次，记录缺 3 项条款内容，无检查人员签字 3. 符合预期：检查每月 2 次，记录覆盖所有条款，签字完整 4. 高于预期：检查每周 1 次，记录含问题标注，检查后有初步反馈 5. 远高于预期：检查智能化（用系统记录），每日抽查关键条款，记录实时同步，检查结果公示		2		
56		应根据检查结果制定作业改进措施并实施。	查看检查结果及对应的改进措施记录	1. 远低于预期：未根据检查结果制定措施，无实施记录，问题未整改 2. 低于预期：仅制定 1 项措施，实施进度滞后，整改效果差 3. 符合预期：制定措施≥2 项，实施及时，整改效果达标（问题解决率 70%） 4. 高于预期：措施针对性强（按问题优先级），实施有时间节点，整改效果良好（问题解决率 90%） 5. 远高于预期：措施形成改进计划（含责任人），实施过程跟踪，整改效果验证（问题解决率 100%），并纳入标准优化		2		
备注： (1) 上表是根据 4.1~4.8 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分值为 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；								

(3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数α, 如下: 1) 远低于预期:$0 \leq \alpha \leq 0.2$; 2) 低于预期:$0.2 \leq \alpha \leq 0.4$; 3) 符合预期:$0.4 < \alpha \leq 0.6$; 4) 高于预期:$0.6 < \alpha \leq 0.8$; 5) 远高于预期:$0.8 < \alpha \leq 1.0$。 (4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数α后求和, 得出服务特性测评基础分; (5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 E, 得出服务特性分值。其中, 否决系数 $E = \{0, 1\}$, 当服务质量测评过程中发生下列任一情况时 $E=0$, 否则 $E=1$: 1) 未取得相关证照或者相关证照超过有效期限的; 2) 近三年发生重大事故或遭遇重大有效投诉事件, 并造成恶劣影响的。 (6) 计算公式: 测评基础得分计算公式: $\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i$, 其中 Y_i—服务质量测评在第 i 项指标的实际测评基础得分; X_i—服务质量测评在第 i 项指标的给定标准分值; α_i—服务质量测评在第 i 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。	
--	--

附录 2 服务管理评价

序号	评价项目	评价内容	审查记录	权重 W_i	分值 Z_i (0%-100%)	评价得分 P_i
1	4.1 总要求 (12 分)	4.1.1 制定作业规范体系的管理方针。(2 分)		0.12		
		4.1.2 制定作业规范。(2 分)				
		4.1.3 对日常作业活动进行控制。(2 分)				
		4.1.4 对作业规范进行评价。(2 分)				
		4.1.5 按评价结果对作业规范体系进行改进。(2 分)				
		4.1.6 对工作人员开展相关法律、法规、标准、安全和技能培训。(2 分)				
2	4.2 管理方针 (10 分)	4.2.1 组织最高管理者根据物流中心具体情况制定作业规范体系管理方针,且方针与物流中心宗旨、相关方针和目标相适应。(4 分)		0.1		
		4.2.2 管理方针体现设施设备消防、设计规范及安全运行要求。(1 分)				
		4.2.3 管理方针体现作业人员、处置物品和设备设施安全保证。(1 分)				
		4.2.4 管理方针体现提高顾客满意度、增加顾客价值。(1 分)				
		4.2.5 管理方针体现节约社会资源、保护环境。(1 分)				
		4.2.6 管理方针体现降低物流成本、提高社会物流效益。(1 分)				
		4.2.7 管理方针体现提高物流中心作业效率及自身和相关方经济效益。(1 分)				
		4.2.8 管理方针体现提高信息化程度,满足上下游企业信息化要求。(1 分)				
3	4.3 机构及 职责 (8 分)	4.3.1 物流中心组织体系包含仓储、运输、调度、客户服务、信息管理等部门(不限于此)。(3 分)		0.08		
		4.3.2 明确各部门作业管辖范围和责任,实现部门间互相监督、分工协作。(3 分)				
		4.3.3 明确管理人员和其他作业人员的职责与权限。(2 分)				
4	4.4 支持	4.4.1 财务处理:建立与作业相应的内部财务管理制度,明确各作业环节财务处理方		0.15		

	(15 分)	式及成本核算方法。(5 分)				
		4.4.2 文件管理：对管理方针、作业过程及核心要素形成书面或电子文件，建立文件批准、发放、更改、防作废文件非预期使用的控制程序及查询途径，覆盖管理方针、内外部作业文件、法律法规文件、作业指南文件、作业记录文件等类型。(5 分)				
		4.4.3 人员培训：提供内外部培训，涵盖机械和车辆驾驶员强制培训认证、消防安全培训认证、管理方针及目标培训、作业流程及操作规范培训、现场实操培训、劳动安全保护培训、物流工程师及管理人员现代物流知识技能培训、质量和环保培训、相关法律法规标准培训；建立培训记录、有效培训计划及监督培训效果、改进的程序。(5 分)				
5	4.5 策划 (10 分)	4.5.1 服务质量目标策划：根据自身服务特点、顾客需求和市场环境，制定可测量、可实现、具挑战性且与质量方针一致的测评目标，分解至各部门岗位，明确时间表和责任人（目标含客户满意度、服务效率、服务失误率、承诺履行率等，不限于此）。(4 分)		0.1		
		4.5.2 服务过程策划：对服务设计、提供、交付等环节明确输入、输出、活动、资源需求和控制方法，识别风险并制定预防应对措施。(3 分)				
		4.5.3 体系策划：根据目标和服务过程策划结果，确定服务质量管理体系范围、结构和文件框架，覆盖所有与服务质量相关的过程和活动。(3 分)				
6	4.6 实施(25 分)	4.6.1 安全要求：制定人员作业安全标准、场内机械作业安全操作及维保更换规定、人车分行及交通规范、仓库检修保养规定、物品堆码储存要求、物品养护防盗措施、自有车辆维保及安全行车规范、作业人员劳动安全保护规范、消防设施配制及防火措施、灾害应急预案。(2 分)		0.25		
		4.6.2 收货作业：依据到货计划制定进货作业计划、规定站场内车辆行驶路线 / 限速 / 停靠点、明确入库物品点数验收及不合格品处理程序、规范储运一体化器具使用流转维保更新、规定进货物品编码及信息录入、制定物品分类标识规则。(2 分)				
		4.6.3 储存作业：明确物品分类储存及防交叉污染措施、储存定位及进出顺序流程、				

	特殊物品储存控制措施、物品出入库记录及过期处置规定、库内堆码规范、储存环境调控及检查制度、仓库防虫防鼠等措施、物品定期检测及不良处置规定、环境卫生规定。（2分）			
	4.6.4 装卸搬运作业：按物品类别制定人员定额标准、明确物品破损处理方法、制定现场组织管理措施。（2分）			
	4.6.5 拣选作业：制定拣选作业流程细则、明确拣选验货方式及纠错措施。（2分）			
	4.6.6 发货作业：依据订单制定出库作业计划、明确出库流程及审批权限、规范拣出物品分堆复核包装及外包装核查、规定单证流程及记录信息、按要求制作装运文件及标识、明确物品交接及出门管理、制定发货现场清理及溢缺处理方案。（2分）			
	4.6.7 补货作业：明确补货流程方法、确定补货时机、规范补货作业信息处理。（2分）			
	4.6.8 配装作业：依据订单制定配装及车辆调度计划、规定物品混装要求、明确装车堆码加固要求、规范配送单证流程及交接程序。（2分）			
	4.6.9 运输作业：制定自有车辆绩效评价方法、明确承运人选择标准 / 评价及合作方式、规范社会车辆运输流程及装货前检查程序、建立中途事故处理及应急机制、明确物品损坏处理办法。（2分）			
	4.6.10 盘点作业：按物品类别和流动特点确定盘点方法频率及程序、建立盘点制度（明确目的、范围、人员及职责）、制定盘点差异责任追究奖惩措施、规定盘点结果与账面不符的账务处理办法。（2分）			
	4.6.11 订单处理：规范订单接收（接收、传递、确认、建档）、订单数据处理（存货查询、分配、数据输出）、订单作业（生成补货单、拣货路线图、缺货采购指令）、订单状况管理（进度追踪、异常处理）程序。（1分）			
	4.6.12 信息管理：明确客户信息共享办法、建立涵盖多系统的管理信息系统、规定软件升级及信息系统安全维保、规范入出库物品编码及自动识别技术应用、明确单证管理流程及保存年限 / 格式记录、规范存货布设及存取路径、规定报表格式 / 统计			

		周期及呈报对象、明确物品异常统计表格式、设定信息查询及错误更改权限、制定客户物品查询服务指南及其他客户信息服务规定。（1分）			
		4.6.13 直接换装作业：依据到货及订单信息制定人力、机械、场地、车辆计划、规范单证预制处理流程及填写内容、明确物品转移、质检、点数、交接程序、制定货损货差及不良物品记录处理程序、规定车辆及物品出门管理、制定到货车辆未按时到达应急措施。（1分）			
		4.6.14 物流网络管理：统一各仓库单证报表格式及记录内容、建立网络化物流信息管理系统及单证传递报表核对汇总呈报程序、依据国标制定上下游企业数据接口规范、明确仓库间物品调拨程序及单证管理、规范内部容器使用流转规则、制定调拨物品货损货差记录 / 交接及账务处理办法。（1分）			
		4.6.15 流通加工：依据订单需求制定物料、人力、加工量、进度计划、合理规划加工场地、按物品类别制定设备操作指南、规范领料、退料、入库、质检流程、建立生产力报表体系及参考指标。（1分）			
7	4.7 作业与服务质量评估（10分）	4.7.1 依据相关标准、自身情况、相关方及管理方针要求，制定各作业环节的作业质量指标体系。（5分）	0.1		
		4.7.2 依据相关标准、自身情况、相关方及管理方针要求，制定各作业环节的服务质量指标体系。（5分）			
8	4.8 评审及改进（10分）	4.8.1 建立评审工作程序及方案，最高管理者定期组织作业规范体系评审。（3分）	0.1		
		4.8.2 评审内容涵盖体系是否符合标准要求、管理方针、作业程序、过程实施、记录的适宜性、体系实施正确性、体系持续改进情况。（3分）			
		4.8.3 评审方案包含评价准则、范围、周期、实施机构及职责、方法等内容。（2分）			
		4.8.4 将评审结果形成文件并报送相关管理人员，采取措施消除不合格项，跟踪改进情况（含措施验证及结果报告）。（2分）			

注	评价得分计算公式： $\sum P_i = \sum Z_i \times W_i \times 100$ ，其中： W_i 为第 i 项指标权重， Z_i 为第 i 项指标评分分值（取值范围 0%-100%，增减幅度为 5%）。管理要求评价基于“方法 - 展开 - 学习 - 整合（A-D-L-I）”四要素评估过程成熟度。
---	--

