

编号：SEC/GZ-01-WL-2022

物流服务质量管理体系 认证实施规则

第 1.1 版



2022 年 3 月 23 日发布

2022 年 3 月 23 日实施

2025 年 6 月 6 日修订

前 言

为了保证东南标准认证中心物流服务质量管理体系（下简称体系或管理体系）认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合相关文件要求，以及中心质量手册、程序文件汇编等的要求，使各项认证活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人： 李东山

批准人员： 令狐菲

目录

前 言	2
目 录	3
1 目的和适用范围	5
2 规范性引用文件及认证依据	5
2.2 认证依据	5
3 初次认证程序	5
3.1 受理认证申请	5
3.2 审核策划	8
3.3 实施审核	9
3.1 基本要求	11
3.2 管理方针	11
4. 作业流程及规范	11
4.1 安全要求	11
4.2 收货作业	12
4.3 储存作业	12
4.4 装卸、搬运作业	12
4.5 拣选作业	12
4.6 发货作业	13
4.7 补货作业	13
4.8 配装作业	13
4.9 运输作业	13
4.10 盘点作业	13
4.11 订单处理	13
4.12 信息管理	14
4.13 直接换装作业	14
4.14 物流网络管理	14
4.15 流通加工	15
5. 作业规范的实施保证	15
5.1 机构及职责	15
5.2 财务处理	15
5.3 文件管理	15
5.4 人员培训	15
5.5 作业与服务质量评估	16
6. 评审及改进	16
6.1 评审（内部审核）	16
6.2 改进（管理评审）	16
3.4 审核报告	17
3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	18
3.6 认证决定	18
4 监督审核程序	19
5 再认证程序	21
6 暂停、注销或撤销认证证书	22

6.1 总则	22
6.2 暂停证书	22
6.3 注销、撤销证书	23
6.4 变更信息报送	24
6.5 认证合同	24
7 认证证书及认证标志要求	24
8 与其他管理体系的结合认证	25
9 受理转换认证证书	26
10 受理组织的申诉	26
11 认证记录的管理	26
12 其他	26
附录 A 物流服务质量管理体系认证审核时间要求	28

1 目的和适用范围

物流服务质量管理体系规定了物流中心作业规范体系的基本要求与管理方针、作业流程与规范、作业规范的实施保证，以及对作业规范体系的评审与改进等内容。

本实施规则适用于规范物流中心的作业活动，也可供配送中心和企业物流中心参照使用。

2 规范性引用文件及认证依据

2.1 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实施规则。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T22126-2008 《物流中心作业通用规范》

GB/T18354 物流术语

GB/T19000 质量管理体系 基础和术语

2.2 认证依据

GB/T 22126-2008 《物流中心作业通用规范》

CTS 004-2022 《物流服务质量测评技术规范》

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 本规则的完整内容。
- (2) 认证证书样式及使用规定。

(3) 对认证过程的申投诉规定。

(4) 维持认证证书有效性及变更的各项事宜。

注：以上内容同其他管理体系。

3.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

(1) 认证申请书，申请书包括申请认证所涉及的各种管理活动范围。

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。

(5) 管理体系成文信息（适用时）。

3.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，中心将不受理其认证申请。

3.1.4 对符合 3.1.2、3.1.3 要求的，中心将决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守相关法律法规，协助监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本中心通报：

I 组织或组织的某些部分发生重大质量、食品安全、环保或安全生产事故。

II 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、体系负责人变更；管理体系所涉及的工作场所或活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

III 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书和有关信息，证书范围只涉及审核地址所涉及的物流服务活动过程。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的活动过程所涉及的物流服务要求。

(6) 在认证实施过程及认证证书有效期内，中心和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

3.2 审核策划

3.2.1 认证时间

3.2.1.1 为确保认证的完整有效，中心将以附录 A 所规定的审核时间为基础进行安排，但可根据申请组织管理体系覆盖的范围的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成认证工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少认证时间，但减少的时间不超过附录 A 所规定的认证时间的 30%。

3.2.1.2 整个认证时间中，现场认证时间不应少于总认证时间的 80%，也可采用远程认证的方式获取认证证据，但不超过现场认证时间的 30%，且应保存相应的证据，如音频、视频、电子文件等，使用远程审核的条件应符合中心相关的规定要求（在疫情等特殊情况下还应执行国家的相关认证认可规范）。

3.2.2 审核组

3.2.2.1 中心将选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担认证任务和责任。

3.2.2.2 技术专家主要负责提供认证过程的技术支持，不作为审核员实施认证，不计入认证时间，其在认证过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

备注：参与审核“物流服务质量管理体系”的审核员应至少具备 QMS/EMS/OHSMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过 8 小时关于 GB/T22126-2008 《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022 《物流服务质量测评技术规范》内容的培训。

3.2.3 审核计划

3.2.3.1 中心将为每次认证制定书面的审核计划。审核计划至少包括但不限于以下内容：认证目的、认证准则、认证范围、现场认证的日期和场所、现场认证持续时间、审核组成员。

3.2.3.2 如果管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中心可以在审核过程中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样，以确保对所抽样本进行的审核对体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对物流服务管理活动有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，查看物流服务管理和控制情况。

3.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

3.3 实施审核

3.3.1 审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

3.3.2 审核组将会同申请组织按照程序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员，包括体系负责人均应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

注：首末次会议签到参照“认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知（国认监【2021】3号）”，或按中心相关的要求进行，如拍照、钉钉打卡。

3.3.3 审核过程及环节

应当在申请组织现场进行。重点是审核组织的管理体系是否符合 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

（1）确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

（2）结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

（3）重点是审核管理体系符合 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求和有效运行情况，包括策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进物流服务质量管理体系，是否进行了内部审核和管理评审，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出认证结论及认证决定时予以考虑。

主要审核要点及审核方法

序号	管理体系要求	对应标准条款	认证要点和认证方法
----	--------	--------	-----------

1	基本要求 与管理方 针	3.1 基本要求	<p>组织的物流中心应根据相关的法律、法规和 GB/T 22126-2008《物流中心作业通用规范》的要求，系统建立并实施物流中心的作业规范体系。</p> <p>3.1.1 制定作业规范体系的管理方针；</p> <p>3.1.2 制定物流中心作业规范；</p> <p>3.1.3 对物流中心的日常作业活动进行控制；</p> <p>3.1.4 对物流中心的作业规范进行评价；</p> <p>3.1.5 按评价结果对作业规范体系进行改进；</p> <p>3.1.6 对物流中心的工作人员进行相关法律、法规、标准、安全和技能方面的培训。</p>
2		3.2 管理方针	<p>组织的物流中心的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。</p> <p>物流中心作业规范的管理方针应体现：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 物流中心的设施设备达到消防、设计规范和安全运行的要求； 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。
3	4. 作业流程及规范	4.1 安全要求	<p>物流中心作业安全应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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		4.2 收货作业	<p>物流中心收货作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
5		4.3 储存作业	<p>物流中心储存作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
6		4.4 装卸、搬运作业	<p>物流中心装卸搬运作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
7		4.5 拣选作业	<p>物流中心拣选作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 拣选作业流程和作业细则； 2) 拣选验货方式和纠错措施。

8		4.6 发货作业	<p>物流中心发货作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
9		4.7 补货作业	<p>物流中心补货作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
10		4.8 配装作业	<p>物流中心配装作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
11		4.9 运输作业	<p>物流中心运输作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
12		4.10 盘点作业	<p>物流中心盘点作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
13		4.11 订单处理	<p>物流中心订单处理应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

14		4.12 信息管理	<p>物流中心信息管理应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
15		4.13 直接换装作业	<p>物流中心直接换装作业应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
16		4.14 物流网络管理	<p>物流中心物流网络管理应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

17		4.15 流通加工	<p>物流中心流通加工应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
18	5. 作业规范的实施保证	5.1 机构及职责	<p>物流中心机构及职责应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
19		5.2 财务处理	<p>物流中心财务处理应包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
20		5.3 文件管理	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
21		5.4 人员培训	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>

22		5.5 作业与服务 质量评估	<p>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：</p> <p>1) 各个作业环节的作业质量指标体系；</p> <p>2) 各个作业环节的服务质量指标体系。</p>
23	6. 评审及 改进	6.1 评审(内部 审核)	<p>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：</p> <p>1) 作业规范体系是否符合本标准的要求；</p> <p>2) 管理方针、作业程序、过程实施、相关记录的适宜性；</p> <p>3) 作业规范体系实施的正确性；</p> <p>4) 针对审核结果，作业规范体系的持续改进情况。</p> <p>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。</p>
24		6.2 改进(管理 评审)	<p>物流中心应建立一套改进程序，最高管理者应按照规定的时间间隔评审组织的管理体系，并根据建立的规范作业体系和评审结果，采取纠正和预防措施，防止和消除不合格项，并根据经营环境和自身条件的变化，对建立的作业规范体系进行完善，以确保体系的持续性、充分性和有效性。</p>
部分术语和定义			
物流中心	从事物流活动的组织，也可作为组织的一部分，如部分场所。		
收货	物流中心作业流程的开始环节，主要包括收货准备、单证核对、卸货、实物检验、点数、分类、标识、入库等活动。		
储存	保护、管理、贮藏物品。		
装卸	物品在指定地点以人力或机械装入运输设备或卸下。		
搬运	在同一场所内，对物品进行水平移动为主的物流作业。		
拣选	按订单或出库单的要求，从储存场所拣出物品，并放置在指定地点的作业。		
发货	主要指将拣出的物品按订单或出库单进行分堆、复核、包装、搬运，同时办理完交接手续的作业活动。		
补货	从保管区域将物品移到拣货区域，并作相应的信息处理的活动。		
配装	物流中心按存货客户的指令，根据目的地、发货数量、线路等对待发货的物品进行配车并装车的活动。		
盘点	对储存物品进行点数和核对的活动。		
直接换装	物品在物流环节中，不经过中间仓库或站点，直接从一个运输工具换载到另一个运输工具的物流衔接方式。		
物流网络	物流过程中相互联系的组织与设施集合。		
流通加工	物品在从生产地到使用地的过程中，根据需要施加包装、分割、计量、分拣、刷标志、拴标签、组装等作业的总称。		
作业规范体系	与作业相关的基本要求与管理方针、各作业环节的具体作业规范、作业规范的实施保证、评审与改进等内容。		
逆向作业	与物品正常的进库、储存、出库等作业顺序方向相反的活动。		
可追溯性	追溯所考虑对象的历史、应用情况或所处场所的能力。		

3.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后可终止审核。

- (1) 申请组织对认证活动不予配合，认证活动无法进行。
- (2) 申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致认证程序无法完成的情况。

3.4 审核报告

3.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织物流服务管理过程活动的范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员及其他个人信息，如技术专家。
- (5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 叙述从 3.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论，并对实现情况进行审核。
- (7) 识别出的不符合项。
- (8) 审核组对是否通过审核的意见建议。

3.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

3.4.3 中心将在作出认证决定后 7 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，中心将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 3 个月期限内采取纠正和纠正措施。中心将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 3 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 3.6.5 条处理，或者按照 3.3.3 条重新实施审核。

3.6 认证决定

3.6.1 中心将在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。

3.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员（资格同审核员，详见 3.2.2.2 中备注），审核组成员不得参与对该审核项目的认证决定。

3.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第 3.4 条要求，审核组提供的认证报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷。

②其他严重不符合项。

(3) 中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

3.6.4 在满足 3.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的管理体系符合 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》、CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求和适用法律法规要求且运行有效。

(2) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6.5 申请组织不能满足上述要求或者管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 7 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委及中心网站。

4 监督审核程序

4.1 中心将对持有其颁发的物流服务质量管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

4.2 为确保达到 4.1 条要求，中心将根据获证组织的物流服务质量管理体系管理和履行情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

4.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核将在上次审核结束之日起 12 个月内进行，之后每年必须接受一次监督至证书有效期止，时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

特殊情况下，需由获证组织向本中心提出书面申请，说明推迟监督审核时间的理由，经审核管理部许可后可适当延长。监督时间间隔超过 12 个月的视为不能按期接受监督审核，具体按中心的 SEC/CX-08《认证资格变更管理程序》执行。若因疫情等特殊原因造成不能按期监督审核的，视具体情况处理。

4.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 6.2 或 6.3 条处理。

4.3 监督审核的时间，应不少于按 3.2.1 条计算认证时间人日数的 1/3。

4.4 监督审核的审核组，应符合 3.2.2 条和 3.3.1 条的要求。

4.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

4.6 监督审核时至少应审核以下内容：

（1）上次认证以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

（2）按 3.3.3 条要求已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。

(3) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

(4) 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

(5) 是否建立有效的改进机制。

(6) 获证组织对获证资格的引用是否符合中心的相关规定。

(7) 是否及时接受和处理投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

4.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

中心将采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果，如文件评审、现场评审或下次监督审核验证等方式。

4.8 监督审核的审核报告，按 4.6 条列明的认证要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

4.9 中心根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证，并决定是否延续认证证书。

5.2 中心将按 3.2 条和 3.3.1 条要求组成审核组。按照 3.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。审核时间将不少于按 3.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原证书到期前未完成整改的，将按初次认证进行。

5.4 中心将按照 3.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

6 暂停、注销或撤销认证证书

6.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08-2014《认证资格变更管理程序》的要求进行。

6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

(1) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

(5) 主动请求暂停的。

(6) 其他应当暂停认证证书的。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委及中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书或引用认证信息。

6.3 注销、撤销证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 被国家相关部门列入严重失信企业名单的。

(3) 拒绝配合监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

(4) 组织或组织的某些部分出现重大质量、食品安全、环保或安全生产问题的，经执法监管部门确认是违法违规的。

(5) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

(6) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的。

(7) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。

(8) 不按相关规定正确引用和宣传获得的获证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。

(9) 其他应当撤销认证证书的。

6.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。若无法收回，中心将在中心网站上公布撤销决定。

6.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

6.4 变更信息报送

中心将暂停、注销或撤销认证证书的相关信息在国家认监委及中心网站上公布。

6.5 认证合同

不得使用无效的认证证书和获证信息，中心将在认证合同中予以明确。

7 认证证书及认证标志要求

7.1 认证证书至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 管理体系覆盖的范围。若认证的管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 管理体系符合 GB/T 22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求的表述。

(4) 证书编号。

(5) 中心名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核，并经认证合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 证书查询方式。认证证书将包括国家认监委或中心网站上的查询方式上的查询方式，以便于社会监督。

备注：证书名称可根据双方协商的结果，进行适当标注。

7.2 初次认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

7.3 中心将建立证书信息披露制度。除向申请组织、监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

7.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

8 与其他管理体系的结合认证

中心暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

9 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得物流服务质量管理体系认证证书的组织申请认证证书的转换。

10 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心将接受申诉并且及时进行处理，在 30 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若认为中心未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地市场监督管理局或其他法律机关投诉。

11 认证记录的管理

11.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，包括电子版记录。

11.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料将使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

11.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求时均指认证活动

发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，将采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

12.3 中心也将开展物流服务质量管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行 GB/T22126-2008《物流中心作业通用规范》及 CTS 004-2022《物流服务质量测评技术规范》的要求。

附录 A 物流服务质量管理体系认证审核时间要求

有效人数	认证时间（人天）
1-100	2
101-500	3
501-1000	4
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 5 人日

注：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员，包括兼职人员、临时人员，但兼职人员、临时人员可根据实际工作小时数予以换算成等效的全职人员数。