

欧利斯认证有限公司

物流服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0134-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-05-10

版本/版次：A/1

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修订日期	制 / 修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施
2026-05-10	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	根据 9 号公告原则要求内容修改

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展物流服务认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、林任红。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2026 年 05 月 10 日起修订实施。为确保平稳过渡，对于已通过物流服务认证的组织，以及在 2026 年 05 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 05 月 10 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

欧利斯认证有限公司公开文件

目录

前言	2
1 范围	3
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	5
4.1 人员配备	5
4.2 管理制度	5
4.3 资质能力	6
4.4 设备器具	7
4.5 人员培训与档案	7
4.6 售后服务	8
4.7 作业人员要求	8
4.8 环境保护要求	8
4.9 安全要求	8
5 认证模式	9
6 认证流程	10
7 服务特性与管理要求	12
7.1 服务特性要求	12
7.2 服务管理要求	13
8 评价方法	14
8.1 文件审查法	14
8.2 现场观察法	14
8.3 记录抽查法	14
8.4 人员访谈法	14
8.5 绩效数据分析法	14
8.6 客户满意度调查法	14
8.7 综合评分法	15

欧利斯认证有限公司公开文件

1 范围

本技术规范适用于从事物流运输、仓储、包装、装卸搬运、流通加工、配送及相关服务的企业。服务内容涵盖物流的运输调度、仓储管理、包装设计、配送规划及物流信息处理等多个环节。

2 引用标准

1. **GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 《质量管理体系 要求》**：作为建立服务管理体系的基础框架，确保服务的系统性、一致性和持续改进。
2. **GB/T 24359-2021 《第三方物流服务质量及测评》**：规定了第三方物流服务在运作、信息、风险与应急、客户服务等方面的基本质量要求。
3. **GB/T 24616-2019 《冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存》**：规定了冷藏、冷冻食品在物流过程中的包装、标志、运输、储存和追溯要求。
4. **GB/T 37099-2018 《绿色物流指标构成与核算方法》**：规定了物流服务绩效的指标体系与核算方法，为物流企业衡量自身服务水平提供了重要依据。
5. **GB/T 30334-2024 《物流园区服务规范及评价指标》**：提供了物流园区服务的总体原则和要求、服务保障、服务提供、管理要求以及评价与改进。为认证过程中衡量物流的实施效果提供了具体标准。
6. **GB/T 28577-2021 《冷链物流分类与基本要求》（如涉及冷链业务）**：为冷链物流服务提供专业标准依据。
7. 其他适用的国家、行业法律法规及强制性标准。

3 术语和定义

1. **物流服务**：围绕物流的运输、仓储、包装、装卸搬运、流通加工、配送等所开展的一系列服务活动，包括物流设备运维、运输路线规划、包装

欧利斯认证有限公司公开文件

设计、配送优化及物流信息管理等，旨在推动物流的高效利用和可持续发展。

2. **服务能力：**物流相关企业所具备的完成物流服务项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否保障物流高效运作、资源合理利用的关键指标。
3. **资质等级评价：**依据相关标准和规范，对物流企业的基本条件、技术水平、管理能力、物流实施程度、运营绩效等进行全面评估，进而确定其资质等级的过程，为市场选择优质物流服务提供商提供依据。
4. **认证：**由具备公信力的第三方认证机构证明物流企业符合特定物流标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在物流市场中的可信度和竞争力。
5. **服务特性：**指物流服务所固有的、可区分的特征，包括功能性、时间性、安全性、经济性、文明性等方面，是评价服务质量的基础。
6. **服务管理要求：**指为稳定提供满足要求的服务，组织所需建立并实施的方针、过程、程序和资源等方面的系统性要求。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立物流运营管理、技术研发、客户服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在物流运输、仓储、服务等环节的职责。
2. 各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有物流管理专业资格证书、物流师等的人员。
3. 所有作业人员（包括物流运输司机、仓储管理人员、包装操作人员等）均需经过专业培训，具备物流相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括物流运营管理、设备运维管理、能源计量

欧利斯认证有限公司公开文件

管理、安全生产管理、包装管理、客户服务管理等制度。

2. 制定详细的物流运输操作标准、仓储管理规范、包装材料选用及回收要求、物流质量监测与验收方法及要求等文件，确保物流服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对物流运作过程中突发事件（如运输车辆故障、仓储设施损坏、恶劣天气影响等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备稳定的物流服务能力，能按照相关标准和客户要求，完成物流的运输、仓储、配送等任务，如运输率、仓储空间利用率达到预期设计值等。
2. 从事物流运输、仓储等服务的企业应具备相应的物流经营许可证，确保物流设施设备的安全稳定运行。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大物流安全事故、客户重大投诉及违法违规记录，物流运输、仓储等指标符合国家相关要求。

4.3.1 物流运输要求

1. 运输项目合规性：物流运输项目需具备合法的运输经营许可、车辆运营证件、环境影响评价相关文件等，确保项目运营符合国家法律法规和环保要求。
2. 运输效率与能耗：依据不同运输方式的相关标准，评估运输车辆的能源利用效率。例如，新能源运输车辆的能耗水平、运输路线的优化程度等应达到行业规定的先进水平，以保障物流运输的高效性。
3. 设备与技术先进性：采用先进的运输设备和技术，减少运输过程中的能耗和环境影响。鼓励应用智能调度、路径优化等技术，优化运输车辆的运行管理，提高运输效率和准时率。
4. 环境影响控制：对运输过程中的环境影响进行严格控制。包括减少尾气排放、噪声污染等，确保运输活动对周边环境的影响最小化。例如，优先选用新能源车辆，合理规划运输路线避开居民密集区域等。

欧利斯认证有限公司公开文件

4.3.2 物流仓储与包装要求

1. 仓储设施与管理：仓储设施的设计和建设应符合相关标准，采用节能型仓储设备，降低仓储过程中的能源损耗。例如，选用节能照明设备、智能温控系统等，提高仓储效率。
2. 包装材料与设计：采用环保、可循环利用的包装材料，推广减量化包装设计。建立包装材料回收体系，提高包装材料的回收利用率，减少包装废弃物对环境的影响。
3. 仓储与包装效率：仓储管理系统应具备高效的货物存储和周转能力，确保货物能够准确、及时地出入库。包装设计应兼顾保护货物和减少材料消耗的要求，提高包装效率和化水平。

4.3.3 物流配送要求

1. 配送规划合理性：配送路线规划应科学合理，减少迂回运输和空驶率，提高配送效率。结合客户分布和需求特点，优化配送频次和时间，降低配送过程中的能源消耗。
2. 配送设备化：选用新能源配送车辆，配备节能型配送设备，减少配送过程中的碳排放和环境污染。
3. 配送服务质量：确保配送货物的完好性和准时性，提高客户满意度。建立配送过程监测系统，及时处理配送过程中的异常情况。

4.4 设备器具

1. 拥有满足物流运输、仓储、包装需求的专用设备及监测器具，如新能源运输车辆、节能仓储货架、环保包装设备、物流计量装置等，设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养，确保性能良好、运行安全，满足物流运营的技术要求。
2. 配备必要的检测设备，如用于监测运输车辆能耗的仪器、仓储环境监测设备、包装材料环保性能检测设备等，以监控物流运营质量。

4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行物流运营技术、安全操作规程、能

欧利斯认证有限公司公开文件

源管理知识、环保政策等培训，保存完整培训记录。

2. 建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩（如参与的物流项目成果等）等，便于人员管理和考核。

4.6 售后服务

1. 设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的售后服务体系，及时处理物流用户的咨询、投诉和建议，建立客户反馈处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。
2. 定期回访物流用户，了解用户对物流服务质量、货物完好率、配送及时性等方面的反馈，收集需求和意见，持续改进物流服务质量。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任物流运输、仓储等相关作业。
2. 具备良好的职业道德和服务意识，遵守企业规章制度和操作规范，在作业过程中严格执行安全规程，确保物流运营安全。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉物流运营流程、设备操作方法和物流规范，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

4.8 环境保护要求

1. 在物流运营过程中注重环境保护，物流设施建设和运营符合环境影响评价要求，采用环保的运营技术和方法，减少对周边生态环境的影响。
2. 合理处理物流运营过程中产生的废弃物，如包装废弃物、物流设备维护产生的废弃物等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。
3. 采取措施减少物流运营过程中的能源消耗和噪声污染，如优化运输路线、选用低噪声设备等。

4.9 安全要求

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 建立健全安全生产管理制度，制定物流运输、仓储等环节的安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如安全帽、安全鞋、防护手套等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在作业现场（如仓库、运输车辆停放区域等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如大型货物装卸、高空作业等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。
4. 加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. **文件审核：**对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、物流运营记录等进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。
2. **现场审核：**认证机构派遣专业审核员到企业的物流运输场所、仓储设施、包装车间等现场，实地检查企业的运营流程、设备运行、人员操作、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. **用户满意度调查：**通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集物流用户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

欧利斯认证有限公司公开文件

- 持续监督：**在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内物流服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如运输设备改造、仓储范围调整等）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如发生重大安全事故、物流指标不达标等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。
- 再认证：**在认证证书有效期届满前，为延续认证资格所实施的评价活动。采用“文件审核+现场审核（侧重高风险领域及变更区域）+绩效趋势评价”的模式。重点审查企业服务管理体系的持续适宜性与有效性，核实证书周期内关键绩效指标（如准时率、货损率、客户满意度等）的稳定性与改进趋势，并对发生重大变更的场所进行现场验证，以确保企业持续满足本规范要求。

6 认证流程

申请受理

- 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、物流经营许可证、物流项目相关文件、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、物流运营案例等详实申请材料。
- 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

- 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、物流运营流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉物流运输、仓储等相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的物流运输场所、仓储设施、运营管理场所等进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、物流运营指标、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的物流用户进行满意度调查。调查内容全面涵盖物流服务质量、货物完好率、配送及时性、服务态度、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的物流服务认证证书，证书有效

欧利斯认证有限公司公开文件

期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内物流的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如物流运营规模调整、运输网络改造等）等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如物流运营指标严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

7 服务特性与管理要求

7.1 服务特性要求

申请认证的物流企业，其提供的服务应至少满足以下关键特性要求：

7.1.1 功能性

1. 准确性：货物接收、存储、分拣、配送等环节信息与实物保持一致，差错率应低于行业公认水平（如万分之一）。
2. 完整性：提供的服务范围、内容和流程应完整覆盖与客户约定的所有项目，无关键环节缺失。
3. 适用性：服务方案、设备与流程应适配所承运货物的物理、化学特性（如温控、防震、防潮）及客户个性化需求。

7.1.2 时间性

1. 及时性：接单响应、在途运输、到达配送各环节时效符合承诺或合同规定。
2. 准时性：关键时间节点（如送达时间）的兑现率应达到预定目标（如 95%以上）。

7.1.3 安全性

1. 货物安全：建立完善的防盗、防损、防差错机制，货物完好率应达到预定指标（如 99.5%以上）。
2. 信息与隐私安全：保障客户订单、货物轨迹等信息的保密性、完整性和

可用性，防止泄露与篡改。

3. 操作安全：符合本规范 4.9 条款的全部安全要求。

7.1.4 经济性

1. 成本透明：服务报价清晰、合理，无隐性收费。

2. 效率与损耗：单位运营成本、货损率、资源利用率等经济性指标应处于行业合理或先进水平。

7.1.5 文明性

1. 服务人员态度友好，沟通专业，尊重客户。

2. 服务环境整洁、有序，服务标识清晰。

7.2 服务管理要求

企业应建立、实施、保持并持续改进文件化的服务管理体系，确保服务特性稳定达成。体系应至少包括以下要素：

7.2.1 服务战略与策划

1. 确定服务方针和目标，并与企业战略相协调。

2. 基于客户需求、法律法规和本规范要求，对服务过程进行系统策划，识别关键控制点。

7.2.2 客户关系与需求管理

1. 建立客户沟通渠道，有效识别、评审客户明示及潜在需求。

2. 管理客户合同、订单，处理客户反馈、投诉与索赔，并应用于服务改进。

7.2.3 服务实现过程控制

1. 对运输、仓储、包装、配送等核心服务过程制定详细的操作规程（SOP）和质量控制标准。

2. 对服务供方（如承运商、仓储外包方）进行评价、选择与绩效监控。

3. 对服务设备、设施及信息系统进行维护保养，确保其持续满足服务要求。

7.2.4 人员能力与意识

1. 确保与服务相关的所有岗位人员具备必要的能力（教育、培训、技能、经验）。

2. 通过培训使员工理解服务目标、自身贡献及不符合要求的后果。

7.2.5 监视、测量与改进

1. 依据第 8 章确定的评价方法，对服务特性、过程绩效和客户满意度进行定期监视和测量。

2. 建立内部审核和管理评审机制，评价体系的符合性和有效性。

3. 针对不合格服务、客户投诉及审核发现，采取纠正措施，并致力于持续改进。

8 评价方法

为确保对服务特性及管理体系要求的符合性进行客观、公正、可重复的评价，采用以下方法：

8.1 文件审查法

通过查阅企业提供的管理体系文件、记录、报告等，评价其服务策划、过程控制、资源管理等方面的系统性与符合性。

8.2 现场观察法

审核员在服务现场（仓库、分拨中心、在途等），直接观察作业人员的操作、设备运行状态、环境管理、标识管理等，验证其与文件规定及本规范 7.1 条款要求的符合性。

8.3 记录抽查法

随机抽取一定数量的服务过程记录（如运单、入库单、温控记录、盘点记录、培训记录、客户投诉处理记录等），追溯其完整性、准确性和有效性。

8.4 人员访谈法

与管理者代表、部门负责人、关键岗位员工及一线操作人员进行面对面交流，了解其对职责、流程、质量目标的理解和执行情况。

8.5 绩效数据分析法

收集并分析企业关键绩效指标（KPIs）数据，数据应覆盖以下方面（但不限于）：

1. 功能性指标：如订单履约准确率、库存准确率。
2. 时间性指标：如订单准时送达率、平均订单处理周期。
3. 安全性指标：如货损货差率、安全事故次数。
4. 经济性指标：如单位运营成本、仓储空间利用率。
5. 客户满意度指标：通过 8.6 方法获得。

企业应提供足以证明绩效稳定性的连续数据（通常不少于 12 个月）以证明其绩效的稳定性。

8.6 客户满意度调查法

1. 调查方式：采用结构化问卷（线上/线下）、电话回访、面对面访谈等方式。

2. 样本选择：应覆盖不同服务类型、不同合作周期的代表性客户，样本量

需具有统计意义。

3. 调查内容：应针对本规范 7.1 条款中的服务特性设计问题，如服务可靠性、及时性、沟通有效性、问题解决能力等。

4. 结果运用：满意度综合得分（或关键项得分）需达到既定目标（如 80 分以上），且对负面评价需有原因分析和改进措施。

8.7 综合评分法

认证审核时，将根据上述方法获取的证据，对照本规范第 4、7 章的全部要求进行逐项符合性判定。可采用加权评分等方式，形成对企业在“资质条件”、“服务特性符合性”、“管理体系成熟度”等方面的综合评价结论，作为认证决定的依据。

9 再认证要求

9.1 一般原则

认证证书有效期为 3 年。获证组织应在证书有效期届满前 3 个月向欧利斯认证有限公司提出再认证申请。逾期未申请或再认证未通过的，认证机构将注销其认证证书。

9.2 再认证申请与受理

再认证申请程序与初次认证相同。组织需提交证书周期内的以下关键材料：

1. 现行有效的服务管理体系文件；
2. 上一认证周期内历次监督审核报告及不符合项整改证据；
3. 证书周期内重大变更说明（如经营范围变更、物流网络重构、关键仓储设施搬迁、信息化系统升级等）；
4. 近 12 个月内的第三方物流绩效数据及客户满意度分析报告。

9.3 再认证评价要求

再认证活动应覆盖组织的全部认证范围，并重点审查以下内容，以区别于初次认证：

1. 管理体系成熟度：重点评价企业内审、管理评审的有效性 & 自我改进机制，而非仅仅维持现状。
2. 绩效稳定性：审查企业近 3 年的关键绩效指标，确认服务特性未出现退化。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 变更管理：严格核查企业在此期间发生的重大变更（依据 9.2.3），评估变更对服务能力的影响及风险控制措施的落实情况；

4. 历史合规记录：核实企业在证书周期内是否存在重大安全事故、重大客户投诉或被监管部门处罚的记录。