



# 中国质量认证中心认证技术规范

CQC/GF WL0003-2024



2024-07-05 发布

2024-07-08 实施

中国质量认证中心 发布



## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
3.1 物流 .....	3
3.2 物流服务 .....	3
3.3 绿色物流 .....	3
3.4 服务认证 service certification .....	4
4 绿色物流服务要求 .....	4
4.1 绿色仓储服务要求 .....	4
4.2 绿色运输配送服务要求 .....	5
4.3 绿色装卸搬运服务要求 .....	6
4.4 绿色包装流通加工服务要求 .....	7
5 绿色物流管理要求 .....	8
5.1 通用要求 .....	8
5.2 物流服务方案设计 .....	8
5.3 外部提供的过程或服务的管理 .....	8
5.4 人员管理 .....	9
5.5 应急管理 .....	9
5.6 服务指标 .....	9
5.7 投诉处理 .....	9
6 服务评价 .....	10
6.1 评价准则 .....	10
6.2 评价结果 .....	11
附 录 A 绿色物流服务要求评价指标 .....	12
附 录 B 绿色物流管理要求评价指标 .....	18



CQC/GF WL0003-2024

## 前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国质量认证中心（CQC）有限公司提出并归口。





# 绿色物流服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了绿色物流服务要求和管理要求；  
本文件适用于认证机构实施绿色物流服务认证活动

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T18354-2021 物流术语
- GB/T41243-2022 绿色仓储与配送要求及评估
- GB/T37099-2018 绿色物流指标构成与核算方法
- GB/T37422-2019 绿色包装评价方法与准则
- SB/T11164 绿色仓库要求与评价
- GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

## 3 术语和定义

### 3.1 物流

根据实际需要，将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合，是物品从供应地向接受地进行实体流动的过程

（来源 GB/T18354-2021）

### 3.2 物流服务

为满足客户物流需求，所实施的一系列物流货代过程及其产生的结果

（来源 GB/T18354-2021）

### 3.3 绿色物流

通过综合利用物流资源，采用先进的物流技术、合理规划和实施运输、储存、装卸、搬

本文件由中国质量认证中心有限公司制定、发布。未经许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

如需查看全文，请联系中国质量认证中心 罗恒中，联系电话：  
010-83886812，联系邮箱：luohengzhong@cqc.com.cn。