



# 中国质量认证中心认证技术规范

CQC/GF WL0001—2025  
代替CQC/GF WL0001—2015



2025-09-03 发布

2026-01-08 修订

2026-01-09 实施

中国质量认证中心 发布



# 目 录

前 言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 基本要求 .....	3
4.1 服务原则 .....	3
4.2 经营条件 .....	3
4.3 基本信用状况 .....	4
4.4 资金保障 .....	4
5 管理要求 .....	4
5.1 组织架构 .....	4
5.2 管理体系 .....	4
5.3 社会责任 .....	5
5.4 安全与应急管理 .....	5
5.5 外部供方的控制 .....	5
5.6 服务质量监督 .....	5
5.7 服务绩效测量 .....	5
5.8 投诉和不合格服务处理 .....	6
6 服务要求 .....	6
6.1 通用要求 .....	6
6.2 运输服务要求 .....	8
6.3 仓储服务要求 .....	9
6.4 支持与辅助服务要求 .....	9
7 服务认证结果 .....	11
7.1 服务认证测评内容 .....	11
7.2 服务认证测评准则 .....	11
7.3 服务认证测评得分率计算 .....	11
附 录 A (规范性) 物流服务特性测评工具 .....	12
附 录 B (规范性) 物流服务管理要求测评工具 .....	13
参 考 文 献 .....	14



CQC/GF WL0001—2025

## 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有限公司（CQC）提出并归口。

本文件起草单位：中国质量认证中心有限公司、中国检验认证集团上海有限公司

本文件主要起草人：顾晓清、罗恒中





# 物流服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了物流服务认证的基本要求、管理要求、服务要求和服务认证测评要求。  
本文件适用于认证机构实施物流服务认证活动，适用于物流服务组织提升自身管理使用。

## 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/T 29467-2012 企业质量诚信管理实施规范
- GB/T 18354-2021 物流术语
- GB/T 19680-2013 物流企业分类与评估指标
- GB/T 24359-2021 第三方物流服务质量要求
- GB/T 21071-2021 仓储服务质量要求
- GB/T 20924-2007 道路货物运输服务质量评定
- GB/T 30335-2023 药品物流服务规范
- GB/T 21072-2021 通用仓库等级
- GB/T 22154-2008 国际货运代理服务质量要求
- GB 15603-2022 危险化学品仓库储存通则

## 3 术语和定义

GB/T 18354界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 服务原则

- 组织在物流服务的策划和提供时，应
- a) 贯彻以顾客为关注焦点的服务理念；
  - b) 遵守适用的法律法规；
  - c) 恪守诚信、公平、负责等社会道德标准；
  - d) 改进物流服务的绩效。

注：除非有特指，本标准中的“组织”均为物流服务组织。

### 4.2 经营条件

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。