



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

2026-05-08 修订

2025-09-12 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 服务认证结果及评价方法	11
7.1 认证结果和评价内容	11
7.2 评价方法	11
7.3 服务特性测评和服务管理审核得分率计算	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

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

4.2.1 组织应取得相应经营资质，并办理工商、税务登记手续。

4.2.2 组织应满足消防、环保等要求，各项批准手续完备。

4.3 基本信用状况

组织应符合以下要求：

- 测评时点未被列入严重违法失信主体名单；
- 测评时点未被列入经营异常企业名录；
- 测评时点未被列入失信被执行人；
- 近1年内未发生重大安全生产责任事故；
- 近1年内未发生重大环境污染事故；
- 近1年内未发生重大税收违法行为；
- 近1年内主管部门监管随机抽查未发现严重不合格项；
- 近1年内未发生对社会造成严重不良影响的质量投诉或事件。

4.4 资金保障

组织应建立与业务规模匹配的资金保障机制，并提供资金保障，如购买物流相关保险，且保险金额应与货物的价值相匹配。

5 管理要求

5.1 组织架构

组织的组织架构应与其所提供物流服务的特性相适应，组织的最高管理者应确保组织内相关的职责和权限得到规定和沟通。

5.2 管理体系

5.2.1 管理制度

5.2.1.1 组织应确保建立和改进物流服务的管理制度，物流服务管理制度至少应：

- a) 体现以顾客为关注焦点的服务原则；
- b) 考虑物流服务的效果和效率；
- c) 符合社会道德标准和适用的法律法规；
- d) 明确规定相关的职责和权限；
- e) 包含物流服务质量的控制、评价、监督及改进等相关内容。

5.2.1.2 物流服务管理制度应能够体现对功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性等服务质量特性的考虑。

注：物流服务管理制度可以是一系列规章、程序、制度等标准性文件的集合。

5.2.2 认证情况

为规范物流服务流程，提升管理有效性和效率，组织应寻求第三方机构或政府部门对于物流服务质量、合规管理等维度的专业认证，如申请质量管理、环境管理、职业健康安全管理、合规管理等体系认证，或申请AEO认证。

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。