

货物运输服务 认证要求

2024-05-18发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目 次

前言

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 评价内容
- 5 评价方法
- 6 认证结果

附录A 服务认证指标、权重和（或）赋值

附录B 评价的评分要求及原则

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《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。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。



货物运输服务 认证要求

1 范围

本文件规定了货物运输服务认证的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对货物运输服务的认证或评价活动，也适用于提供货物运输服务提供者的自我评价。其他相关方对货物运输服务的评价可参考执行。

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 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

RB/T 314-2020《合格评定服务认证模式选择与指南》

RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T 20924-2007《道路货物运输服务质量评定》

3 术语和定义

上述引用文件所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

4 评价内容

4.1 基本要求

服务提供者应具备以下基本要求：

- a) 组织应具有合法的法律地位；
- b) 必要时，具备经营许可资质证明，实施的服务符合经营许可范围；
- c) 合法经营，无严重的违法违规的记录；
- d) 无严重的投诉或质量、环境、安全等事故。

4.2 质量总要求

货物运输服务的安全、准时准确运输和服务应满足GB/T 20924-2007中第4章所有条款的要求。

4.3 基本要求

货物运输服务的仪表仪容、服务态度、业务技能、企业网站、客户关系、服务监督等应满足GB/T 20924-2007中第5章所有条款的要求。

4.4 运输服务设施设备

货物运输服务的货运场所、装卸设备、运输车辆等应满足GB/T 20924-2007中第6章所有条款的要求。

4.5 货物承运过程的服务质量

货物运输服务的业务受理、运输变更、保险与保价等应满足GB/T 20924-2007中第7章所有条款的要求。

4.6 调度与运输过程的服务质量

货物运输服务的货运调度和车辆运行等应满足GB/T 20924-2007中第8章所有条款的要求。

4.7 装卸与交接过程的服务质量

货物运输服务的货物装卸和货物交接等应满足GB/T 20924-2007中第9章所有条款的要求。

4.8 货物运输服务质量评定

货物运输服务的质量总评定应满足GB/T 20924-2007中第10章所有条款的要求。

5 评价方法

5.1 参照GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中5.5的要求，认证模式包括但不限于：

- a) 服务特性测评（检验和/或检测）；
- b) 服务能力确认或验证；
- c) 服务过程评价；
- d) 顾客调查（档案抽查）；
- e) 服务绩效检验。

5.2 依据本文件进行货物运输服务评价时，对各项指标采取评分的形式，满分为500分。

5.3 本文件一级指标、二级指标及二级指标下的各项要求(三级指标)及其分值按照GB/T 20924-2007的表1-表7执行。（参见附录A）

5.4 货物运输服务评价的评分要求及原则按照GB/T 20924-2007的表1-表7以及本文件附录B进行。

6 认证结果

6.1 根据服务综合评价结果，评定货物运输服务水平。

6.2 综合评价指数（SQI）得分值低于300分，或有否决项（不符合4.1的要求），不推荐认证注册。

6.3 综合评价指数（SQI）得分值达到300分（含）以上，且无否决项（不符合4.1的要求），推荐按相应等级认证注册。

6.4 货物运输服务认证结果分为五个等级，从高到低依次为五星/AAAAA、四星/AAAA、三星/AAA、二星/AA、一星/A各级对应的评价得分见下表：

认证等级	综合评价指数 (SQI) 得分值
五等级	

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。