

第三方物流服务认证规则

版本号	A/2 版
文件编码	SIST-3012-FW/2025-1
发布日期	2025 年 12 月 23 日
实施日期	2025 年 12 月 23 日
编写人	技术部
审核人	邓雪枝
批准人	珠娜
受控状态	

目录

1. 适用范围	1
2. 认证依据	1
3. 认证制度	1
4. 认证领域划分	1
5. 认证实施	1
5.1 认证申请	1
5.2 认证申请受理	2
5.3 签订认证合同	2
5.4 文件评审	2
5.5 审查准备	2
5.6 现场审查	4
5.7 监督审查	8
5.8 再认证审查	9
6. 证书与标志的管理	9
6.1 认证证书、认证标志（牌）和认证铜牌	9
6.2 认证证书的降级、暂停、恢复和撤销	9
7. 认证人员要求	11
8. 保密	11
9. 申诉、投诉、争议及处置	12
10. 费用	12
11. 公告	12
12. 附则	12
附件：第三方物流服务认证标志和标牌的基本图形	13

第三方物流服务认证规则

1. 适用范围

本规则规定了深圳市标准技术研究院（以下简称 SIST）进行第三方物流服务认证的基本要求和程序，适用于 SIST 在中国境内开展第三方物流服务认证活动。

2. 认证依据

GBT 24359-2021 《第三方物流服务质量及测评》

3. 认证制度

服务能力确认或验证 (G) + 服务管理审核 (I) + 公开的服务特性检验 (A) (如需时)

注：a) 可选服务认证模式，包括但不限于：公开的服务特性检验，简称模式 A；

b) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检验，简称模式 B；

c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；

d) 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检测，简称模式 D；

e) 顾客调查，简称模式 E；

f) 服务足迹测评，简称模式 F；

g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；

h) 服务设计审核，简称模式 H；

i) 服务管理审核，简称模式 I。

4. 认证领域划分

第三方物流服务认证领域划分为：运输服务 (陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)

5. 认证实施

5.1 认证申请

第三方物流服务认证申请人（以下简称申请人）应当向 SIST 提交书面申请，提交以下材料：

a) 申请人基本情况，包括名称、地址、资产状况、从业人员、主要的服务流程介绍和经营场所平面布置结构图等；

b) 申请人的营业执照、法人证明、特殊岗位从业人员的资格证书以及其他合法经营资质的证明；

c) 申请人的第三方服务流程管理文件（以下简称服务管理文件）；

d) 保证执行物流服务标准和技术规范，以及认证申请材料真实性的声明；

e) 其他需要的文件。

5.2 认证申请受理

a) SIST 自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审。根据申请认证的活动范围及场所、认证的风险、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理核查申请。

b) 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，SIST 不应受理其核查申请。

c) 对符合要求的，SIST 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，SIST 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.3 签订认证合同

在实施现场审查前，SIST 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：认证目的、认证范围、认证准则、认证年份、双方责任和义务、保密条款、认证费用、协议的解除、赔偿等相关内容。

5.4 文件评审

(1) SIST 指定审查组实施文件评审，文件评审的内容包括受审查方在现场审查前提供的管理制度、程序文件等。

(2) 文件评审不满足要求的，通知申请组织补充相关信息和文件材料

(3) 文件评审通过后，方可进入现场审查。

5.5 审查准备

5.5.1 审查组

(1) 选择有相关资质的审查组长和组员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的成员承担审查的任务和责任。

(2) 技术专家主要负责提供评价的技术支持，不作为组员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的成员承担责任。

5.5.2 审查计划

审查组应根据受审查方的认证范围、认证准则、提交的文件资料、制度运行情况等，编制审查计划，审查计划的日程安排，需要包括服务管理审查和服务质量测评两部分。

5.5.3 审查人日

审核人日基准则根据以下因素综合确定：

5.5.3.1 企业规模（以近12个月物流业务收入为准）

等级	年营业收入（人民币）	规模系数
小微	≤ 2000 万元	0.8
中小	2000 万元 ~ 1 亿元	1.0
大型	1 亿元 ~ 5 亿元	1.3
特大型	> 5 亿元	1.6

5.5.3.2 服务复杂程度（根据服务类型与网络覆盖）

服务类型覆盖数量	复杂度系数
1~2 类（如仓储+运输）	1.0
3~4 类（含包装/流通加工/逆向物流等）	1.2
5 类及以上（全链条服务）	1.4

注：服务类型指仓储、运输、配送、装卸搬运、包装与流通加工、逆向物流、信息服务等。

5.5.3.3 运营网点数量

独立运营网点数（含分仓、分拨中心）	网点系数
1 个	1.0
2~5 个	1.1
6~10 个	1.3
11 个以上	1.5

5.5.4 审核人日计算公式

5.5.4.1 初次认证审核总人日

$D_{初次} = D_{基准} \times K_{规模} \times K_{复杂度} \times K_{网点}$
 $D_{初次} = D_{基准} \times K_{规模} \times K_{复杂度} \times K_{网点}$ 其中：
 $D_{基准}$ 为基准人日，建议值为 4 人日（适用于中小型企业典型场景）各系数取值见上表。

5.5.4.2 监督审核人日

$D_{监督} = 0.6 \times D_{初次}$ $D_{监督} = 0.6 \times D_{初次}$ （最低不少于 2 人日）

5.5.4.3 再认证审核人日

$D_{再认证} = 0.8 \times D_{初次}$ $D_{再认证} = 0.8 \times D_{初次}$ （可结合以往监督结果适当调整）

5.6 现场审查

5.6.1 服务管理审查过程和服务质量测评过程

（1）首次会议

参加人员：审查组全体人员，受审查方的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。

会议由审查组长主持，会议的内容是：

- a) 互相介绍人员及职责；
- b) 确认审查目的、范围和准则；
- c) 确认审查计划；
- d) 简要介绍审查所采用的方式和程序；
- e) 建立双方的正式联系渠道；

- f) 落实审查组需要的基本工作条件；
- g) 澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- h) 承诺有关保密事宜；
- i) 现场审查中应注意的安全事项；
- j) 审查可能被终止的条件；
- k) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息。

(2) 现场取证及审查

① 服务管理符合性评价过程

服务管理审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合 GBT 24359-2021《第三方物流服务质量及测评》的相关管理指标（包括但不限于基本要求、服务要求、风险与应急管理、投诉管理），对相关管理指标逐项进行打分，并做简要记录。

② 服务能力确认或验证

服务管理审查和服务能力确认或验证时间通常安排同一天进行。

1) 测评指标

依据 GBT 24359-2021《第三方物流服务质量及测评》第 8 章的主要服务质量指标以及委托方需求合理确定。

2) 实施测评

审查组根据审查计划，组成测评工作小组，采用问卷调查、网上调查、客户访谈、数据分析等多种形式，开展测评工作，并做好相关记录工作。

③ 服务认证特性测评过程（如适用）

服务特性测评由服务认证审查员以普通顾客身份，对特定服务体验感知其满足规定的服

务特性要求的程度。

（3）末次会议

① 末次会议前，服务管理审查和服务质量测评均需完成（如有特殊情况，无法同时完成，需要向 SIST 汇报，由 SIST 评估后，确定方案后执行），审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告，请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论，并尽可能予以解决。如果未能解决，应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向受审查方提出改进的建议，但强调该建议没有约束性。

② 参加会议的人员：审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管理者代表、职能或过程负责人等。

③ 会议由审查组长主持，首先宣读服务管理审查报告和服务质量测评报告初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施。

④ 末次会议的议程包括：

- a) 签到；
- b) 对受审查方表示感谢；
- c) 回顾审查的程序；
- d) 审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；
- e) 对提出的不符合项答复；
- f) 对审查抽样的特性（风险）进行解释；
- g) 提出附加的评价任务完成的时间要求；
- h) 对证书及标志的使用规定进行说明；
- i) 对监督审查的要求进行说明；
- j) 重申保密承诺；
- k) 对被审查方的配合再次表示感谢；
- l) 请受审查方管理层代表讲话；
- m) 结束。

⑤ 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向 SIST 进行报告、提出申请，SIST 进行调查、确认后，经 SIST 审批后终止审查：

- a) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b) 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c) 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d) 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.6.2 初次审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审查和服务质量测评，具体内容至少包含：

- a) 客户的名称和地址；
- b) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- c) 评价的目的、范围和准则；
- d) 评价组成员及评价时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 评价的分值和评价结论；
- h) 测评范围 / 区域；
- i) 测评对象 / 群体；
- j) 测评过程；
- k) 测评结论及改进建议。

5.6.3 复核及认证决定

SIST 应指派至少一人复核审查组提交的过程文件及报告的完整性、准确性、规范性等与评价相关的所有信息，复核人应具有相关资质，且未参与审查过程。

SIST 应指派至少一人根据审查、复核以及其他相关的所有信息做出是否准予通过的认证决定。认证决定人应具有相关资质，且未参与审查过程。

复核人与认证决定人可为同一人。

SIST 应将不批准认证的决定书面通知受审查方及申请组织，并说明该决定的理由。

5.7 监督审查

监督的目的是验证获证组织服务是否持续满足认证标准要求。监督审查分为定期监督审查和非定期监督审查。

获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，SIST 定期对获证组织进行两次监督审查。作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。监督审查每年至少进行一次，每次监督审查的时间间隔不超过 12 个月。基本程序参照初次评价进行，监督评价时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，SIST 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查或国家认可委实施的稽查和确认审查以及认证监管部门的稽查。

监督审查的内容主要包括：

- a) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；
- b) 重要关键点是否按照要求在正常和有效运行；
- c) 对上次审查中确定的问题的改进情况；
- d) 服务涉及法律法规的，是否持续符合相关的规定；
- e) 获证组织总目标及各层级目标和服务绩效的实现情况；
- f) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；
- g) 是否及时接受和处理投诉；
- h) 针对审查发现的问题或投诉的问题，是否有改进。

在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、文件及所覆盖的服务发生变化，或者发生与服务有关事故等，应及时通报 SIST。

在认证证书有效期内，获证组织若发生重大事故或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查出、媒体曝光时，SIST 将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。获证企业的产品、服务在国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局或相关单位发出通报起 30 日内，

SIST 将对该企业实施监督审查。

5.8 再认证审查

再认证审查的目的是确认服务对依据标准的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续适宜性。

认证证书有效期届满前，获证组织至少应提前 3 个月向 SIST 提出再认证申请，SIST 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应完成再认证审查的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。

再认证程序与初次认证审查程序一致。

当获证组织申请利用再认证审查来扩大认证范围时，SIST 对扩大认证范围的申请进行评审，通过服务管理审查和服务特性测评后，做出能否予以扩大的决定。

对于再认证项目所有对应的认证范围应有服务现场。现场审查时，因市场、产品、季节性等原因造成认证范围无服务现场的，审查组应建议缩小相应认证范围。

6. 证书与标志的管理

6.1 认证证书、认证标志（牌）和认证铜牌

a) 认证证书、认证标志/标牌和认证铜牌的有效期为 3 年，每年应对获证组织进行必要的监督审查，证书到期前应进行再认证审查。

b) 证证书、认证标志/标牌和认证铜牌应该按照国家认证认可的相关规定进行正确使用。持证方出现错误使用证书、标志、标牌的情况，SIST 应采取纠正措施，情节严重者应撤销证书、标志/标牌和认证铜牌的使用权利。

c) 认证标志（牌）的基本图形见附件。

d) 认证证书应至少涵盖认证级别等基本信息，并以★明示服务等级，★★★代表三级物流服务；★★★★代表四级物流服务；★★★★★代表五级服务，最高等级为五星。

6.2 认证证书的降级、暂停、恢复和撤销

6.2.1 证书升级

认证组织通过自我评价认为其服务满足更高级要求时，可以提出书面升级申请。经 SIST 评审后，按再审查要求策划实施现场审查评审，经认证决定评审后符合要求的换发相应星级

的认证证书。

6.2.2 证书降级

监督审查时，发现组织的服务管理和服务质量的各项指标综合评分不能达到认证证书的级别，应对降级换发相应星级的认证证书。

6.2.3 证书暂停

获证组织存在如下情形之一的，应当暂停其认证证书：

- (1) 发现组织的服务管理和服务特性的各项指标综合评分不能达到三星级及以上级别；
- (2) 获证的物流服务持续地或严重地不满足认证要求；
- (3) 在监督审查中发现的不符合，在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受；
- (4) 不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查；
- (5) 未按要求使用认证机构签发的认证证书和认证标志；
- (6) 组织发生重大变更已不满足原认证覆盖范围的要求，未及时通知认证机构得到妥善处理；
- (7) 发生影响服务质量/环境/健康安全/服务的重大事故，或国家行业监察发现重大问题；
- (8) 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的情况；
- (9) 未按规定及时交纳有关认证费用；
- (10) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- (11) 获证客户主动请求暂停；
- (12) 其他影响物流服务有效性的情况。

6.2.4 证书恢复

获证组织在暂停期内，针对暂停原因进行了有效整改纠正，必要时采取纠正措施，经 SIST 验证有效实施后，可恢复其认证证书。

6.2.5 证书撤销

获证组织存在如下情形之一，应当撤销认证证书：

组织物流服务不符合认证要求，审查未通过；

(1) 严重违反国家法规；

(2) 发生影响服务质量、环境、安全、服务的重大事故，造成严重不良社会影响，或国家行业监察发现重大问题；

(3) 获证组织法律地位证明文件被注销或撤销；

(4) 在暂停认证证书的限期内未能对导致暂停的问题实施有效地纠正；

(5) 暂停认证证书的期限已满，持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准；

(6) 或者客户主动要求撤销证书；

(7) 未按规定及时交纳有关认证费用；

(8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果；

(9) 其他重大影响情况。

7. 认证人员要求

7.1 审查人员应当具有相应服务认证审查员注册资格。

7.2 认证规则、认证方案制定人员和合同评审人员、认证决定人员、人员能力评价人员、审核方案管理人员应经评价确认满足 SIST 人员能力的要求。

7.2.1 如认证规则、认证方案制定人员和认证决定人员、人员能力评价人员同时为审查员时，对其审查员资格的评价可替代其认证管理人员的能力评价。

7.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

8. 保密

SIST 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，SIST 因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），应承担相应法律责任。

9. 申诉、投诉、争议及处置

对 SIST 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 SIST 提出申诉、投诉。SIST 将在 30 日内答复处理情况。

对 SIST 申诉、投诉和争议的处理有异议时，可向中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉、投诉。

10. 费用

实施本规则的费用，按 SIST 相关收费管理规定执行。

11. 公告

对获得认证、暂停、恢复或撤销的认证客户，在 SIST 网站上公布。

12. 附则

本规则由深圳市标准技术研究院负责解释。

附件：物流服务认证标志和标牌的基本图形

附件：第三方物流服务认证标志和标牌的基本图形

