

BCC

B2B 城市配送

服务认证实施规则

文件编号： **GF 026**

版本号： **V1.2**

编制： 吴娟、毛建平

修订： 吴娟

审核： 刘晓岭、齐蕊

批准： 陶然亭

发布单位： 新世纪检验认证有限责任公司（规则全文简称 **BCC**）

初始发布日期： 2020 年 2 月 25 日 修订日期： 2026 年 6 月 2 日 实施日期： 2026 年 6 月 9 日

目 录

1	目的和适用范围	1
1.1	目的	1
1.2	适用范围	1
2	认证依据及领域划分	1
2.1	认证依据	1
2.2	领域划分	1
3	认证模式、评分原则及认证结果	2
3.1	认证模式	2
3.2	评分原则	2
3.3	认证结果	4
4	认证程序	4
4.1	认证申请	4
4.2	申请评审	7
4.3	审查策划	7
4.4	初次认证审查	10
4.5	复核及认证决定	12
4.6	监督审查	13
4.7	再认证审查	15
4.8	特殊审查	15
4.9	暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围	16
4.10	审查报告	17
4.11	不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	18
5	对认证人员的要求	19
5.1	基本要求	19
5.2	审查员能力要求	19
5.3	认证过程管理人员能力要求	19
6	认证证书	19
6.1	证书内容	19
6.2	证书编号	20
6.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制	21
7	认证标志	21
8	对获证组织的信息沟通和要求	21
8.1	信息沟通	21
8.2	响应要求	21
	附录 A 服务管理要求 审查时间表	23
	附录 B 服务特性测评工具	24
	附录 C 服务管理要求 审查表	32

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修订时间
初始备案版本	BCC/GF 026-2021	B2B 城市配送服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 026-2025	B2B 城市配送服务认证实施规则	1. 修订实施规则，相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 026	B2B 城市配送服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF 026	B2B 城市配送服务认证实施规则	按照 CNCA 提出问题修订相关内容	吴娟	2026.6.2

1 目的和适用范围

1.1 目的

为规范 B2B 城市配送服务认证活动，保证认证质量，提高 B2B 城市配送服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持 B2B 城市配送服务认证所应遵守的程序和要求。

1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据中国国家认证认可监督管理委员会发布的 RB/T 304-2017《B2B 城市配送服务认证要求》标准开展的 B2B 城市配送服务认证审查活动。

2 认证依据及领域划分

2.1 认证依据

RB/T 304-2017《B2B 城市配送服务认证要求》

2.2 领域划分

SC06 邮政和速递服务认证领域的划分业务范围分类如下：

大类	专业细分类
SC06 邮政和速递服务	02.04.01 邮政服务
	02.04.02 速递服务
	02.04.03 电信服务

针对 02.04.02 速递服务进行认证单元的划分，具体如下：

认证领域	认证单元	专业小类
------	------	------

02.04.02	B2B 城市配送	02.04.02/01
速递服务	快递服务	02.04.02/02

本规则规定了 02.04.02/01 专业的 B2B 城市配送服务组织实施服务认证的基本原则和要求。

3 认证模式、评分原则及认证结果

3.1 认证模式

根据申请组织服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，策划认证模式。

3.1.1 具有设计职责的 B2B 城市配送服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合；

- (1) 初次认证：模式 A（模式 B）+模式 H+模式 I；
- (2) 再认证：模式 A（模式 B）+模式 H+模式 I；
- (3) 监督保持：模式 B+模式 H+模式 I；或模式 A+模式 I。

3.1.2 没有设计职责的 B2B 城市配送服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合。

- (1) 初次认证：模式 A（模式 B）+模式 I；
- (2) 再认证：模式 A（模式 B）+模式 I；
- (3) 监督保持：模式 B+模式 I；或模式 A+模式 I。

3.2 评分原则

3.2.1 服务特性测评

3.2.1.1 服务认证审查员实施 B2B 城市配送服务特性体验测评时：

- 1) 根据附录 B 测评工具，赋权量化构建的服务特性体验测评表，
满分为 100 分；
- 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定
得分和不得分；
- 3) 测评内容基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ，如下：
 - a) 远低于预期： $0 \leq a \leq 0.2$ ；
 - b) 低于预期： $0.2 < a \leq 0.4$ ；
 - c) 符合预期： $0.4 < a \leq 0.6$ ；
 - d) 高于预期： $0.6 < a \leq 0.8$ ；
 - e) 远高于预期： $0.8 < a \leq 1$ ；
- 4) 附录 B 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验
系数 a 后求和，得出服务特性测评总分；

3.2.1.2 针对 B2B 城市配送服务特性测评活动，其总分计算每人(次)
测评分的均值获得。

3.2.2 服务管理要求

3.2.2.1 服务管理评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分
依据，一般为定性指标，不符合则扣除相对应的该条款全部分值，当
该条款涉及多项内容时，按条款的比例后扣除。

3.2.2.2 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：
人员资质、能力、行为态度、服务记录、投诉解决情况等），可按其
不符合的比例扣除分值。

3.2.3 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值*100。

3.3 认证结果

B2B 城市配送服务认证结果分为通过、不通过，其中：

- (1) 通过是指管理要求符合或整改完成后符合，且服务特性测评达到 80 分（含）以上；
- (2) 不通过是指管理要求的审核不满足，或开出的不符合不能关闭的情况，或服务特性测评低于 80 分。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 BCC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证实施规则；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内(如:工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书)；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；

- (3) 已按认证标准建立体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

- (1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证项、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；
- (2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；
- (4) 组织机构及职责；
- (5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行记录；
- (7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向

认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 组织的基本情况，包括：

- 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- 组织简介及组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
- 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 组织为开展服务而配置的人员及设施设备；

(2) 拟认证的服务信息，包括：

- 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；
- 服务总蓝图；
- 针对订单服务和送站服务，建立的服务子蓝图；

(3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(4) 组织寻求认证的标准和/或其他规范性文件，如与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

(5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件及文件清单，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

- (6) 已获质量管理体系认证证书复印件；
- (7) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (8) 需要时的其他信息。

4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- (2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足 B2B 城市配送服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；
- (3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- (4) 认证范围、审查人日得到确定；
- (5) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- (6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

4.3 审查策划

4.3.1 确定审查组

- (1) 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- (2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了B2B城市配送服务认证审查时间见附录A。B2B城市配送服务认证的审查时间由服务管理审查时间和服务特性测评时间两部分组成。初次审查服务管理审查时间依据附录A给出的时间确定，监督服务管理审查时间不低于初次审查时间的50%，再认证审查时间不低于初次审查时间的70%。服务特性的测评时间每一个服务场所测评时间不得低于1人日，服务特性测评时间初次、监督、再认证时间一致。

B2B城市配送服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务场所的数量；
- 所使用的服务认证模式；
- 服务活动的外包情况；

注：对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审核人天数，每增加一个服务场所，服务要求现场审查时间应增加不少于1个现场审查人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审核人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到3人日以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小

数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不宜低于管理要求和服务要求审查总时间的80%。

4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

- 1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；
- 2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；
- 3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

- a) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；
- b) 场所规模；

- c) 业务活动的差异及复杂程度；
- d) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- e) 各场所人员能力的差异；
- f) 场所的地理位置分布；
- g) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- h) 投诉情况；
- i) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即： $y=n\sqrt{x}$

其中：1) y 为抽样场所的数量， X 为场所总数， n 为抽样系数；

2) n 的取值范围：初次认证为1.8-2；监督为1.1-1.2；

3) 计算结果向上取整数；

4) n 的取值可考虑4.3.3.1所述的方面及服务活动的风险确定。

4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现场审核包括 B2B 城市配送服务管理审查及服务特性测评。

4.4.2 服务特性测评

服务特性测评作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量。

测评内容：测评工具见附录 B。

测评人员要求：测评由审查组内具有审查员资格的人员分别进行，其测评分值，以审查组内所有人员的平均分作为本次测评的结果。

测评时机：可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

测评方法：服务体验/现场观察/顾客调查，至少选择其中一种方法或多种方法的组合。

4.4.3 服务管理审查

4.4.3.1 B2B 城市配送服务管理要求的审查，依据附录 C 执行。

4.4.3.2 受审查方获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认可证书的组织，可免除其 GB/T19001 标准要求的质量管理体系的审核。

4.4.3.3 管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法；

4.4.4 初次认证的审查结论

审查组应该对服务管理审查结果与服务特性测评结果进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

4.5 复核及认证决定

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后6个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- (1) 监督检查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；
- (2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；
- (3) BCC 制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

4.6 监督审查

4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定完成日期起12个月内进行，其他监督审查和再认证

审查应在上次审查最后一天起 12 个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后 12 个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

服务特性的测评按照附录B的测评工具执行。

针对服务管理的审核，重点审核以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 认证证书的使用情况；
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足B2B城市配送服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

当获证再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.3 BCC应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务特性测评评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

4.8 特殊审查

4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需

要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- (1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- (2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围

4.9.1 BCC 应有暂停、撤消、恢复认证或缩小服务认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

4.9.2 发生以下情况(但不限于)时，BCC 应暂停获证组织的服务认证资格：

- (1) 获证组织持续地或严重地不满足认证要求；
- (2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- (3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- (4) 获证组织主动请求暂停。

4.9.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

4.9.4 在暂停认证期间，获证组织的服务认证证书暂时无效。BCC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传服务认证资格。BCC 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

4.9.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题，BCC 应撤消其服务认证或缩小其相应的认证范围。

4.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，BCC 应缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.7 认证证书的恢复：当组织采取纠正和纠正措施后，经验证符合要求后，给予恢复注册资格，恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式，也可以进行现场专项审查的方式进行。

4.9.8 BCC 应与获证组织就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用服务认证资格的广告材料。

4.9.9 在任何组织提出请求时，BCC 应正确说明获证组织的服务认证被暂停、撤消或缩小的情况。

4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 识别出的不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉物业行业服务认证相关的专业知识。

5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给予服务认证相应岗位授权。

6 认证证书

6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

- (1) 认证证书名称，即“B2B 城市配送服务认证证书”；
- (2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；
- (5) 认证覆盖的范围；

(6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。

(7) BCC 的名称及其标志；

(8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖产品(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	06：B2B 城市配送
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据,同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号,在认证证书被暂停期间或撤销后,应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识,或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求,详见 BCC 网站相关要求,网址:

<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

8 对获证组织的信息沟通和要求

8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效,BCC 应要求获证组织建立信息通报制度,及时向 BCC 通报以下信息:

- (1)业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报);
- (2)组织的体系文件信息的变化;
- (4)有严重事故事件(及时通报);
- (5)其他重要信息(视情况)。

8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 审查时间表

有效人数	服务管理要求 审查人日(单一场所)	服务特性要求 测评人日
50 人以下	1	2
50-100 人	1	2.5
101-200 人	2	3
200-600 上	2	4
601 人以上	根据实际情况核算审查人日	

注:1. 城市配送服务认证总审查时间等于服务管理要求审查时间与服务特性测评时间的总和。

我机构程序可以规定人数超过601人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律, 与该表保持一致。

2. 服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数, 且应当于其工作量相匹配。

附录B 服务特性测评工具

序号	过程	评价要求		评价内容	分值	体验系数a	评价得分
1	4.2 咨询服务(12分)	4.2.1 在线咨询	4.2.1.1 组织应向顾客提供满足下列要求的门户网站及其服务的页面, 以及实时网络在线服务	a) 登录便利, 安全, 响应及时	有效的门户网站及服务页面网址	0.2	
2					登录信息输入提示	0.2	
3					自动登录周期选择	0.2	
4					安全控件登录选择	0.2	
5					密码忘记找回或提示的链接入口	0.2	
6					每个工作日提供有效时间8Hc 上的人工在线应答	0.2	
7					提供7*24h的常见问题自动查询或自动应答	0.2	
8				b) 网站导航和说明便于理解和操作	简便易学的新手指南	0.2	
9					基本功能的导航	0.2	
10					便于理解的导航说胆	0.2	
11				c) 适宜的语言选项	简体中文	0.1	
12					繁体中文	0.1	
13					中英文	0.1	
14					中英文以外的多国语言选择	0.1	
15				d) 适宜的字体大小、颜色, 以及图形、声间、视频等多媒体可选项	字体大小可选择	0.2	
16					字体颜色可选择	0.2	
17					采用国家标准的图形图示	0.2	
18					其他便于理解的图形图示和多媒体载体	0.2	
19				e) 信息表达清晰、搜索和链	服务相关的关键信息等表达清晰	0.2	

20			接快速准确	提供有效、准确的搜索功能	0.2		
21				页面链接快速、有效	0.2		
22		4.2.1.2 组织应在其服务页面上向顾客提供真实、准确的服务基本信息，包括但不限于：	a) 获准经营的相关信息，如道路运输资质等	企业简介及法人资质等	0.3		
23				配送服务相关资质，如道路运输资质等	0.3		
24			b) 质量管理相关信息	质量管理体系认证（ISO9001）	0.15		
25				服务业组织标准化试点（GB/T24421）	0.15		
26				服务名牌认定	0.1		
27			c) 与顾客之间可实现的互动渠道信息	公示免费客服电话	0.1		
28				公示客服电子邮件	0.1		
29				公示客服即时通讯工具账号（如：QQ/微信）	0.1		
30				公示客服社交平台账号（如微博、微信）	0.1		
31			d) 服务承诺相关信息	配送质量承诺	0.2		
32				配送时限	0.2		
33				配送区域	0.2		
34				顾客权益	0.2		
35				顾客服务政策	0.2		
36				纠纷处理机制	0.2		
37				顾客信息安全	0.2		
38				特色服务	0.2		
39		e) 服务事项、服务费用支付形式、支付凭证开具、争议处理方式以及售后服务渠道信息	服务事项、服务费用支付形式说明	0.2			
40			收据、发票等支付凭证开具的政策和要求	0.2			
41			明示争议处理方式	0.2			
42			明示售后服务渠道	0.2			
43		4.2.1.3 组织应向顾客提供城市配送服务相关内容的咨询服务，以及同类咨询及其解答	有常见问题导航	0.25			
44			有其他问题导航	0.15			

			的快捷搜索				
45	4.2.2 电 话 咨 询	4.2.2 组织应向顾客 提供满足但不 限于下列要求 的热线电话咨 询服务	a) 免费的7*24h服务热线	提供免费服务热线电话	0.5		
46				热线电话服务提供时间达到7*24	0.5		
47			b) 铃响三声（或10s内）被接起	工作时间内是否铃响三声（或10s内）被接起	1		
48			c) 接线员准确告顾客询问的业务信息，态度热情周到耐心，语速适用	态度热情周到耐心	0.5		
49				准确告知顾客询问的服务项目、路线价格等业务信息	0.5		
50				语速保持每分钟200字~250字范围内	0.5		
51			d) 顾客的常见问题能获得自动快速应答或基于热线服务标准问题脚本的快速解答	对于顾客有关服务类别、服务价格、线路规划及货品运输要求等的配送常见问题，提供自动快速应答，或由接线员根据热线服务标准问答脚本，进行快速解答。热线服务标准问答脚本内容应覆盖服务品种、货物品类等常见问询内容	0.5		
52	4.3 订 单 服 务	4.3.1 订 单 接 收	4.3.1.1组织应向顾客提供便捷的下单方式或渠道，快速接收顾客订单	提供传统的纸质下单方式	0.25		
53				提供电话下单	0.25		
54				提供网络在线下单，网络在线下单界面简洁清晰，下单快捷	0.25		
55				电话下单和网络下单能判断顾客是否首次下单，并能引导老客户进行快速下单	0.25		
56		4.3.1.2 顾 客 应明确告知顾 客并指导填写 和（或）修改 各项必填和选 填的订单信	a) 收货方和收货方信息，如联系人、地址、联系方式等	可填写的收货方及其联系人姓名	0.5		
57				收货方及其联系人地址及邮编	0.5		
58				收货方及其联系人联络固定电话、移动电话及邮件	0.5		
59			b) 配送货物的清单	配送货物的品项、数量	0.5		
60			c) 包装及加工要求	配送货物的包装要求	0.3		
61				配送货物的加工要求	0.2		

62			息，包括但不限于：	d) 支付及配送方式	配送方式	0.25			
63					费用支付方式	0.25			
64					e) 发票基本内容信息，如发票抬头、内容等	可填写发票抬头信息，如发票抬头、发票内容、备注信息等	0.5		
65					d) 送货时限	对应顾客选取的服务费率，明示配送时限选项	0.5		
66	4.4 作业服务	4.3.2 订单处理与确认	4.3.2.1 组织应准确、快速的处理顾客订单，平均处理时间不超过1h		订单处理无错误发生	1.5			
67					订单处理时间不超过1h	0.5			
68			4.2.2.2 组织应通过如电话等各种渠道及时向顾客反馈订单处理情况，包括但不限于以下内容：	a) 正常配送的订单信息	正常配送的订单信息	1			
69				b) 订单无法履行的详细原因及后续处理方案的相关信息	不能履行订单，应及时告知顾客原因	1			
70					造成顾客货物损失的，应进入相应的理赔过程	1			
71			4.3.2.3 需要延期或分批送货时，组织应与顾客充分协调与沟通		如需延期送货，应事先与顾客沟通并征得其同意	0.5			
72					如需分批送货，应事先与顾客沟通并征得其同意	0.5			
73			4.4.1 收货	4.4.1.1 组织应按约定的时间，场所及其他相关要求对顾客托运货物进行收货		在约定时间收货	1.5		
74						在约定地点或场所收货	1.5		
75				4.4.1.2 组织应核对货物和随货清单，当场清点和验收，并检查确认是否含违禁品和（或）危险品		当场核对验收货物和随货清单	1		
76		当场确认含违禁品和（或）危险品			1				
77	4.4.2 拣选	组织提供的货物拣选服务应满足但不限于以下要求：	a) 符合顾客订单的要求	采用快速拣选方式	0.5				
78			b) 准确、快速	不发生错拣情况，如有则“4.4.2拣选”部份不得分	1.5				
79			c) 符合其他与顾客约定的	不发生漏拣情况，如有则“4.4.2拣选”部份不得分	1.5				
80			货物处理流程、质量和（或）	按规定流程与顾客约定的处理流程进行分拣	1				

81			安全等相关要求	分拣过程保持货物完好，满足质量和（或）安全要求	1.5		
82	4.4.3 包 装 与 加 工	4.4.3.1组织应按照与顾客约定的工艺要求或流程，对其托运货物进行加工、包装、组配		加工、包装、组配流程或工艺执行相应的标准或者与顾客约定	0.5		
83				配备必要的空间（操作区）和设备、工具、材料、装置等加工条件	0.5		
84				按加工标准作程序加工	1		
85			4.4.3.2对下列未进行相关约定的货物，组织应按照符合其质量特性的要求进行加工和包装	a) 整装货物应保抚原包装要求，分装货物的包装应符合货物特性的技术要求	整装货物包装要求应与原包装要求相一致	0.5	
86				分装货物包装要求应与其产品包装技术要求相一致	0.5		
87		b) 无行业规定包装技术要求的货物，包装应确保防护货物质量特性		选用有效的包装材料或包装器具	0.5		
88				包装物不遮掩标志和标签	0.5		
89		4.4.3.3组织应对包装后的货物进行标识，包括：		a) 货物配送关键信息，如收货方，配送目的地等	货物搬运和堆放的特殊要求，如“易碎”“小心轻放”“防湿”和“最大堆叠层数”等	1	
90			b) 适用时，货物搬运及堆放的特殊要求，如警示标志	对于特殊要求的货物，搬运及堆放有警示标志	1		
91		4.4.3.4组织应在承诺时限内完成顾客托运货物的包装与流通加工服务，服务过程的控制和结果应在合同约定的允许范围内		包装和流通加工在承诺时限内完成	0.5		
92				包装和流通加工过程中的货物损耗在约定的允许范围内	0.5		
93		4.4.4 配 送	4.4.4.1组织应根据顾客托运货物的特点和收货方顺序合理配载	根据货物特点和收货方顺序合理配载，兼顾效率和经济性	0.5		
94			4.4.4.2组织应利用适当设施、设备及加固措施，高效，安全的装卸与搬运顾客托运货物	采用适当的或与货物匹配的设施、设备	0.5		
95	采取加固措施确保货物安全			0.5			
96	4.4.4.3组织对顾客托运货物的装卸与搬运作业应符合其包装件上的标志要求，无标志		按照货物搬运和堆放的特殊要求进行装卸和搬运作业	1			
97			无特殊要求的不应损坏货物外包装，如发生此类情况，则	0.5			

		要求的应不损坏货物和货物外包装		“4.4.4配载”不得分					
98	4.4.5 运输	4.4.5.1 组织 配送货物的运 输车辆应满足 但不限于下列 要求：	a)符合配送货物对运输过 程及车辆的相关技术要求 和特殊要求	车辆应合GB1589和JT/J020的相关规定	1.5				
99				车辆技术等级达到JT/T198规定的营运技术二级（含）以上等级	1.5				
100				车辆尾气排放达到GB17691要求及当地规定的机动车尾气排放相关规定	1.5				
101				所配送货物对于配送过程中的温度、湿度及其他环境有特殊技术要求时应予以满足，如无特殊要求时应按照与顾客约定的要求进行配送	1.5				
102				b)采取适当的防护措施，如 防水、防火、避光和防盗等	配备必要的设备、装置和材料等保证货物的安全和质量	0.5			
103					采取适当的防护措施，如防水、防火、避光等	1			
104					c)安装导航系统、行车记录 仪终端设备和通讯设施	安装导航系统，如GPS或北斗卫星等	0.7		
105						配备行车记录仪、适当的通讯设施	0.3		
106				d)定期清洁，保持卫生	车辆整洁、卫生	0.5			
107				4.4.5.2 组织 配送货特的车 辆驾驶员应：	a)持有效证照上岗，包括但 不限于：驾驶证、道路货运 从业资格证、行业特许运输 资格证等	持证照上岗	2		
108		证照齐全	2						
109		证照在有效期内	1.5						
110		b)安全行驶、文明用语	行驶过程不违反交通规则		2				
111			按规定的线路行驶	0.5					
112		4.4.5.3 组织配送车辆的行驶线路规划应符合道路交通要道，并关注路况变化		路线规划符合市区内道路交通通行规定	0.5				
113				根据道路情况及时做出反应，改进行驶路线	0.5				
114		4.4.5.4 组织应对在途货物状态、车速、线路等进行实时监控，发现意外及时予以解决		GPS或北斗卫星导航系统正常工作	0.5				
115				有在途监控措施，如车辆形式关门检测	0.5				
116	4.4.5.5组织应安全、准确、及时送达顾客托		安全及时送达	0.5					

117			运货物，遇突发情况导致配送车辆无法正常运行或运输延迟时，应及时通知发货人和收货方	如遇途中突发情况，及时通知发货人和收货人	0.5			
118	4.5 交付服务	4.5.1 送达	4.5.1.1组织应在承诺服务时限内或按照另行约定的时间将顾客托运货物送达（无法抗拒的自然灾害等因素除外）	在承诺时限内送达	3			
119				如遇途中途发情况，在与顾客另行约定的时间送达	1			
120			4.5.1.2 组织的配送人员应：	a) 统一着装，佩戴服务标准的	身着工装	0.5		
121					佩戴服务标准	0.5		
122				b) 规范用语，礼貌待客	规范用语	1		
123					有问必答，热心服务	1		
124				c) 准确核对送货地址和收货方身份	核实送货地址，不发生送错地址情况	1		
125					核实收货人信息，不发生送错货物情况	1		
126				d) 在交接现场完成货物数量的清点和确认	当场清点货的，如托盘数量、周转箱数量等	1		
127					当场确认货物数量	1		
128				e) 清晰的填写交接单据，交由收货方符合条件的责任人签字确认	符合条件的收货责任人签字确认	0.5		
129					单据填写清晰、完整	0.5		
130			4.5.2 验收	4.5.2.1组织应按约定要求向收货方提供开箱抽检，确保货物与单据相符	按约定要求开箱检查	1		
131					货物品种和数量与送货单相符，无货差情况	1.5		
132					货物完好，无货损	1.5		
133	4.5.2.2顾客托运货物验收无异常后，组织应让收货方当场签收	纸质回单签字确认签收		1				
134		PDA扫描电子回单签收		1				
135	4.5.2.3在顾客托运货物发生破损、货差等配送质量纠纷时，组织应和收货方进行责任界定，并在回单上批注	如遇质量纠纷，当场责任界定清晰		1				
136		回单上批注详细		1				
137	4.5.3	组织应向顾客	a) 纸质回单应在约定周期	在约定周期内向发货人递交纸质回单	1			

138		回单	提供满足包括但不限于下列要求的回单服务	内及时完成，内容应完整和准确	纸质回单应完好，填写完整、准确	1		
139				b)电子回单应完整和准确	电子回单发送准确、内容完整、准确	1		
140	4.6 信息 服务	4.6.1组织应向顾客提供便捷的订单信息查询渠道，包括但不限于：	a)固定网络查询	网络查询实时有效	1.5			
141			b)移动网络查询	提供移动端应用程序（APP）等查询工具	1.5			
142			c)电话查询	电话查询实时有效	1			
143		4.6.2组织应向顾客提供实时，准确的订单信息查询功能，查询内容包括但不限于；	a)订单处理状态	提供订单处理状态的查询	1.5			
144			b)中转站点和配送人员相关联络信息	提供配送人员联络信息查询	1.5			
145			c)预计送达时间	提供预计送达时间信息查询	1.5			
146			d)适用时，配送过程中发生的对配送进度有影响的意外事件	如配送途中发生意外，实时提供相应信息查询	0.5			
147			e)适用时，配送失败的原因及再次配送的时间	提供配送失败的类别信息	0.5			
148				提供再次配送的时间信息查询	0.5			
149		4.6.3组织应对顾客在服务过程中提供的相关信息进行有效的保护，当上述信息的使用范围超出当前订单或顾客明确同意的其他用途时，应明确告知顾客，并由其决定是否同意组织使用其信息。		无顾客信息被泄露、盗用的情况，如有则4.5部份不得分	1			
150			顾客信息的使用范围仅限于当前订单，或顾客明确同意的同途	1				
151			顾客能应其信息的使用情况获得明确的说明和意见征询，并决定是否允许组织使用	1				
152	合计							

附录C 服务管理要求审查表

序号	过程	评价要求	评价内容
1	5.1基本要求	5.1.1组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性，组织应；	a) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图
2			b) 针对订单服务和送达服务，建立服务子蓝图
3			c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法
4			d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视
5			e) 监视、测量（适用时）和分析
6			f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进
7		5.1.2针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制，对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定	a) 外部供方提供的过程或服务内容
8			b) 外部供方提供的过程和服务控制类型和程度
9			c) 在质量管理体系中规定
10	5.2特定要求	5.2.1组织应建立包含了顾客体验特性要求的管理目标，包括但不限于：	a) 订单满足率
11			b) 订单处理准确率
12			c) 货损率
13			d) 货差率
14			e) 准时送达率
15			f) 有效投诉率
16			g) 顾客满意度
17		5.2.2组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育	a) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制
18	b) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度		

19		规划，包括但不限于：	c)有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求
20			d)定期评价从业人员职精华培育规工的充分性、适宜性和有效性
21		5.2.3组织应建立并实施配送车辆及配送路线管理制度，包括但不限于：	a)配送车辆应符合法律法规对年检、安全、排放等的要求
22			b)配送车辆应具备满足物流配送服务需要并符合相关技术标准要求
23			c)建立并实施车辆管更是（含配送车辆单车档案）、配送路线管理，统计管理等程序，并配置适宜的计算机设备及应用软件
24		5.2.4组织应制定并实施城市配送服务设计和开发控制规划，包括但不限于：	a)策划设计和开发
25			b)获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一
26			c)建立服务总蓝图及送达服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
27			d)安排潜在顾客参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见
28		5.2.5组织应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：	a)识别、分析各种潜在风险，会对不同风险类型制这相应的解决方案
29			b)制定处是各种配送异常情况的应急预案，异常情况包括但不限于：实际货物与收货单不符、配送货物有残损、单证不齐全，不可抗力损失（如自然灾害，交通管制等）等。发生意外事件时，及时采取应急措施，主动和顾客进行沟通或按约定进行处理。
30		5.2.6组织应按合同约定，管理在其控制下的顾客财产（如货物）并保持记录	a)顾客财产的识别，控制
31			b)保持记录
32		5.2.7织织应收集和（或）更新与顾客有关的信息，包括但不限于：	a)货主和常用收货方
33			b)配送终端的名称或号和等级
34			c)送货地址
35			d)配送要求等
36			e)防止上述顾客信息的泄漏及不正当使用
37		5.2.8组织应建立实施面向顾客的	a)在合理或承期限内完成投诉处理，无法有效处理的，及时向投诉者反馈

38		投诉处理机制，包括但不限于：	b) 对所有投诉进行记录，并向顾客提供投诉处理的进度查询
39			c) 投诉处理的结果及时向投诉者进行反馈
40		5.2.9组织应建立、实施和保持B2B城市配送服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：	a) 服务补救方针
41			b) 道歉和承诺方案
42			c) 服务失误分析和分类
43			d) 服务补救期望甄别
44			e) 紧急行动方案（含补偿）和响应
45			f) 服务补救结果评价