



CGC 物流企业冷链服务 认证实施规则

本资料版权为北京鉴衡认证中心所有，且受版权法和国际公约保护。如未获得本中心许可，任何单位和个人不得以任何形式或任何方法复制本资料及其任何部分用于任何目的。本中心保留依法追究侵权责任的权利。

北京鉴衡认证中心

2019年02月16日

目 录

前 言	I
1. 适用范围	1
2. 认证依据	1
3. 认证模式	1
4. 认证实施	1
5. 认证证书	5
6. 认证标志	5
7. 认证收费	6
附件 1 冷链服务能力评价指标.....	7

前 言

本规则由北京鉴衡认证中心发布，版权归北京鉴衡认证中心所有，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本实施规则由北京鉴衡认证中心提出并归口。

本实施规则为首次制定。

本实施规则制定单位：北京鉴衡认证中心。

本实施规则参与制定单位：北京鉴衡认证中心。

本实施规则主要起草人：宋佳斌，俞辉。

1. 适用范围

本规则规定了认证机构进行冷链运输服务认证的基本要求与工作程序,适用于认证机构对从事冷链运输的物流企业进行的认证活动。

2. 认证依据

GB/T 31086-2014 《物流企业冷链服务要求与能力评估指标》

GB/T 19680-2013 《物流企业分类与评估指标》

3. 认证模式

服务管理审核+服务质量评价+监督审查。

4. 认证实施

4.1 认证的申请与受理

4.1.1 申请

冷链服务认证申请企业(以下简称申请企业)应当向认证机构提交书面申请,同时提交以下材料:

- a) 认证申请书;
- b) 申请企业的基本情况,包括名称、地址、业务活动、组织架构、资产状况、从业人员信息和主要设备配置等基本情况;
- c) 申请企业的法人证明以及其他合法经营资质的证明;
- d) 现行有效的服务管理文件及文件清单;
- e) 申报服务活动的详细说明,主要的服务流程以及涉及到的标准、服务技术规范等;
- f) 与服务过程有关的法律法规(国际、国家、地方、行业)清单(可现场提供);
- g) 必要时应提供有关从业人员职业技能鉴定的资质证明;
- h) 服务相关的冷链温湿度检测仪器清单、设备登记表(设备名称、规格、精度、完好状态、校准记录等);
- i) 设施设备的安全、环境卫生检测报告。
- j) 其他资料(适用时),如其他证书及相关检测报告。

4.1.2 受理

4.1.2.1 认证机构自收到申请企业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。评审内容包括但不限于：

- a) 申请企业基本信息及其服务相关信息的充分性，确定申请组织的合法性；
- b) 申请企业对于认证要求的信息是否已经全部获知，信息理解是否存在差异；
- c) 申请企业的专业能力是否满足评价实施的要求，包括人员及设备配置等；
- d) 再评价申请要求与上一个认证周期的变更情况（针对再认证项目）。

4.1.2.2 若评审结论为同意受理，认证机构应确定申请认证的冷链运输服务活动、主要场所位置、业务覆盖区域、规模等内容，与申请企业签订认证合同。若评审结论为不予受理，认证机构应当以书面形式通知申请企业。

4.1.2.3 申请企业对不予受理有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

4.2 文件审查

4.2.1 确定审查组

认证机构应根据申请企业的行业、规模及复杂程度组建审查组（以下称审查组），并指派审查组长。

4.2.2 审查

在实施现场审查评价之前，应派出审查组对申请企业的服务管理文件进行审查，并提前将审查计划发送给申请企业。

审查目的是主要确认申请企业服务管理文件符合 GB/T 31086-2014 《物流企业冷链服务要求与能力评估指标》、GB/T 19680-2013《物流企业分类与评估指标》的要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查细则的规定要求。

当审查过程中发现文件存在不符合且影响服务体系运行时，应告知申请企业进行及时的纠正。

4.3 现场审查

文件审查通过后，认证机构指派有资质的审查员对培训机构进行审查，并将

审查计划提前发送给申请企业。现场审查时间应安排在正常营业时间内进行，能够有效观察到申请企业提供的服务活动。

现场审查按照以下流程进行：

- a) 企业类型及级别
- b) 管理体系
- c) 设施和设备
- d) 人员

4.3.1 企业类型级别

根据标准 GB/T 19680-2013《物流企业分类与评估指标》中对物流企业类型的规定，依据审查情况划分归属。

申请企业应满足 GB/T 19680-2013《物流企业分类与评估指标》中所界定的 A 级物流企业的要求。

4.3.2 管理体系

申请企业应建立满足要求的质量管理体系，并持续满足要求，以确保其服务内容和质量满足要求。主要包括：

- a) 质量方针和质量目标；
- b) 组织文件管理；
- c) 信息数据管理，包括监控、记录、存储及备份等；
- d) 内部审核；
- e) 客户投诉；
- f) 应急预案；
- g) 其他。

4.3.3 设施和设备

申请企业需证明其具有完备的设施与设备，包括硬件与信息化管理系统，以满足服务的要求。设施和设备应满足：

- a) 具备相应的功能并保证安全性；
- b) 环境卫生条件满足国家相应法律法规、标准等文件要求；
- c) 维护维修、保养与定期校准等控制；
- d) 故障风险评估及控制。

设备选型应满足国家规定，必要时可在现场进行试验，以验证设备满足要求。

4.3.4 人员

申请企业需具备充足合理的人员结构，以满足服务的实施。

业务管理人员结构应满足 GB/T 31086-2014 《物流企业冷链服务要求与能力评估指标》中要求。

具体操作人员应经过上岗专业培训，执证上岗，并保存有培训记录文件。

农产品、食品的搬运、装卸人员应持有相关部门发放的健康证明。

4.4 认证结果评估与批准

4.4.1 认证机构负责组织对文件审查结果、现场审查结果进行综合评估，具体评价指标如附件 1 所示。按照服务能力高低评定星级。

4.4.2 评定完成后，由认证机构对申请企业颁发认证证书，准予使用认证标志。

4.4.3 对经评定不合格的申请人，认证机构应该做出不予以认证注册的决定，并通过书面形式告知申请企业不合格原因。

4.4.4 申请企业对认证决定有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

4.5 获证后监督

4.5.1 监督检查频次

4.5.1.1 一般情况下，在初次获证后的第 10-12 个月，对获证企业进行监督检查，在随后的监督检查中两次监督检查时间间隔不应超过 12 个月。

4.5.1.2 若发生下述情况可增加监督频次：

- a) 获证企业发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实确为获证企业责任的；
- b) 获证企业发生重大变更，包括法人、组织机构、有关职能以及服务资源等；
- c) 认证依据发生变化；
- d) 其他特殊情况发生时。

4.5.2 监督的内容

监督至少应包括以下内容：

- a) 服务能力评价（与初审评价指标相同）；
- b) 对不合格项目纠正措施的实施效果；
- c) 认证证书、标志的使用。

4.5.3 获证后监督结果的评价

4.5.3.1 认证机构根据监督审查结果进行综合评价。评价通过，可继续保持认证证书、使用认证标志；评价不通过，本机构应当根据相应情形做出暂停或撤销认证证书的处理，并予公布。

4.5.3.2 对于暂停认证证书的证书持有企业，应在要求限期内完成纠正措施并通过认证机构的验证。验证合格的，回复认证资格，准许使用认证证书、使用认证标志。验证不合格的，将撤销认证证书，并予公布。

5. 认证证书

5.1 认证证书的保持

证书有效期为3年，证书的有效性依赖认证机构定期的监督检查获得保持。失效前企业应重新申请认证，通过后由认证机构换发证书。

5.2 认证变更

5.2.1 获证企业的关键设备、信息管理能力和企业类型变更时，应向本机构提出认证变更申请。

5.2.2 获证企业提升服务能力后需要提升评估等级时，应向本机构提出申请。此时现场审查可以结合年度监督同时进行。

5.2.3 认证机构根据变更的内容和提供的资料进行评价和批准，达标后可换发新认证证书。

5.3 认证证书的使用

认证证书的使用应遵守认证机构有关规定。

6. 认证标志

证书持有者必须遵守认证机构《自愿性产品认证 认证证书和认证标志管理程序》(CGC-QP-V08)的规定。

6.1 准许使用的标志样式



6.2 变形认证标志的使用

除认证机构批准外，本规则覆盖内容外不允许加施任何形式变形的认证标志。

对认证证书、标志存在误导性使用的获证企业，认证机构应视情况轻重进行处理，措施包括暂停、撤销认证证书及标志以及进一步采取法律手段等。

7. 认证收费

认证收费由认证机构按国家有关规定统一收取。

认证委托人应对其所提交的委托资料及样品的真实性、合法性负责。

附件 1 冷链服务能力评价指标

企业类型	项目	类别	
运输型冷链服务	设施设备	自由冷藏（冻）车数量或总载重量	
		租用冷藏（冻）车数量或总载重量	
		冷藏（冻）车厢（箱）	
		数据采集终端	
	信息化	温度监测系统	
		温度数据	
		运输管理系统（TMS）	
		货物跟踪	
	管理与服务	客户投诉率（或客户端满意度）	
		管理制度	
		应急预案	
		冷链操作人员	人员结构
			培训
			健康要求
执证上岗率			
冷链物流辅助服务功能			
仓储型冷链服务	设施设备	自由冷库标准及容积	
		租用冷库标准及容积	
		冷库功能区	
		冷库门气密性	
		搬运装卸设备	
		数据采集终端	
	信息化	温湿度监测系统	
		温度数据	
		仓库管理系统	系统
			库区监控

	管理与服务	客户投诉率（或客户端满意度）	
		管理制度	
		节能制度	
		应急预案	
		冷链操作人员	人员结构
			培训
			健康要求
			执证上岗率
		冷链物流辅助服务功能	
		综合型冷链服务	设施设备
自有/租用冷藏（冻）车数量			
冷库功能区			
气密性	冷库门		
	冷藏（冻）		
	车厢（箱）		
装卸搬运设备			
数据采集终端			
信息化	温度监测系统		
	温度数据		
	仓库管理系统		系统
			库区监控
运输管理系统	货物跟踪		
管理与服务	客户投诉率（或客户满意度）		
	节能制度		
	管理制度		
	应急预案		
	冷链操作人员	人员结构	
		培训	
健康要求			

			执证上岗率
		冷链物流辅助服务功能	