

中国仓储与配送协会文件

中仓协字〔2023〕8号

关于印发2023版《通用仓库等级评价办法》和 《仓储服务质量评价办法》的通知

相关单位，各省市相关协会，有关专家：

为促进我国仓储设施现代化，提高企业仓储服务水平，规范通用仓库等级与仓储服务质量评价工作，中国仓储与配送协会标准化评价办公室依据国家标准《通用仓库等级》(GB/T 21072-2021)和《仓储服务质量要求》(GB/T 21071-2021)，对《通用仓库等级评价办法》和《仓储服务质量评价办法》进行了修订，现将修订后的《通用仓库等级评价办法（2023版）》和《仓储服务质量评价办法（2023版）》一并予以印发，自2023年4月1日起实施。

请相关单位根据相关标准与《评价办法》，在内部自评的基础上积极参加行业评价。请各省市相关协会与专家，和我们联手推动标准的宣传、贯彻与实施，组织与推荐相关企业参加标准化

评价，共同推进我国仓储业的高质量发展。



通用仓库等级评价办法

(2008 年 1 月 10 日中仓协字[2008]3 号发布)
(2008 年 6 月 10 日中仓评定字[2008]4 号修改)
(2012 年 2 月 22 日中仓协字[2012]9 号修改)
(2023 年 3 月 1 日中仓协字[2023]8 号修改)

第一章 总 则

第一条 为了贯彻实施 GB/T 21072-2021《通用仓库等级》（以下简称“《通用仓库等级》国标”），促进我国仓储设施现代化，推动现代物流业发展，按照自愿、公开、公平、公正的原则，规范通用仓库等级评价工作，制定本办法。

第二条 根据《通用仓库等级》国标规定，按设施设备条件、运营管理水平、信息化水平、人员素质的不同，通用仓库分为一星至五星共五个等级，五星为最高级。

第三条 通用仓库等级，以相对独立运营的库区或仓库为单位进行评价，同一企业的不同库区应分别进行评价。凡在中华人民共和国境内注册、连续运营 1 年以上且正在运营的企业库区（含自有或租用），均可自愿申请通用仓库等级评价。

第二章 评价的组织机构

第四条 通用仓库等级评价工作的组织领导机构为“通用仓库等级评价委员会”（以下简称“评价委”），由中国仓储与配送协会（以下简称“中国仓协”）会同相关行业组织与专家组成，其职责是：

- 一、审定《通用仓库等级评价办法》；
- 二、组织领导通用仓库等级评价工作；
- 三、指导、检查“中国仓储与配送协会标准化评价办公室”的工作；
- 四、对通用仓库等级工作中出现的重大问题，提出整改意见。

第五条 通用仓库等级评价的具体实施机构为“中国仓储与配送协会标准化评价办公室”（简称“中仓标评办”），设在中国仓协秘书处，其职责是：

- 一、组织开展《通用仓库等级》国标的宣贯；
- 二、在评价委的领导下，具体负责通用仓库等级评价的日常组织工作；
- 三、选择、确定地区性评价机构，并报评价委备案；
- 四、指导、检查地区性评价机构的工作；
- 五、评审员的培训、考核；
- 六、负责通用仓库等级评价的初审、受理、审定及抽检；
- 七、办理通用仓库等级评价的网上公示、公告，等级标牌的统一制作与发放；
- 八、处理通用仓库等级评价工作中的问题与投诉。

第六条 根据通用仓库等级评价工作的需要，中仓标评办在各省、自治区、直辖市或省会城市选择具有一定影响力、机构健全的相关行业组织，作为地区性评价机构，授权其负责组织当地企业通用仓库等级评价的相关工作，其职责是：

- 一、开展《通用仓库等级》国标的宣贯；
- 二、制订本地区通用仓库等级评价工作方案，报中仓标评办备案；
- 三、按本办法的规定，根据中仓标评办的具体授权，开展相应地区的通用仓库等级评价工作；
- 四、组织通用仓库等级评价的申报、现场评审，并将评审结果报中仓标评办审定；
- 五、评审人员的选择、管理；
- 六、协调解决本地区通用仓库等级评价工作中的问题与投诉。

第三章 评价内容、程序与方式

第七条 通用仓库等级评价按《通用仓库等级》国标执行，评价内容分为基础指标和评价指标。

一、基础指标：指必须符合或拥有《通用仓库等级》国标规定的相应硬件设施或条件，基础指标的评价项目与标准，见附表一《基础指标》；其中仓储地产企业所属库区基础指标的评价项目与标准，见附表三 A《仓储地产型库区基础指标》。

二、评价指标：指依据《通用仓库等级》国标规定的其他要求进行评分，依据最终得分确定是否符合相应等级要求，评价指标的评价项目与标准，见附表二《评价指标》；其中仓储地产企业所属库区评价指标的评价项目与标准，见附表

三 B《仓储地产型库区评价指标》。

第八条 参加通用仓库等级评价的企业,按如下程序申报:

一、对照《通用仓库等级》国标中的划分指标进行自评,根据自评结果申报相应等级。

二、通过中国仓协网站在线提交通用仓库等级评价相关申报资料,资料包括:

- 1、《通用仓库等级评价申报表》;
- 2、企业法人营业执照(复印件);
- 3、参评库区的简介及平面图;
- 4、仓库房产证(复印件)或租赁合同(复印件);
- 5、装卸搬运设备、自动智能化设备、绿色节能设备清单;
- 6、企业信息管理系统简介;
- 7、参评库区管理层名单(包含所任职务及学历、职称);
- 8、参评库区一线操作人员执证情况表;
- 9、参评库区管理制度清单;
- 10、通过质量体系认证的企业,需提供认证证书(复印件);
- 11、其他有关证明材料。

第九条 初审与受理

中仓标评办对申报材料进行初步审核,做出是否受理申请的决定,并通知申报企业及企业所在地评价机构。对不受理的,应向企业说明不受理的原因,退回申报材料。

第十条 现场评审

地区性评价机构根据中仓标评办通知，组织对参评库区的现场评审工作，评审组由三名评审员组成（评审组组长一至三星的由地区性评价机构指定，四星级及以上的由中仓标评办指派）。

现场评审的程序如下：

- 一、听取企业情况介绍；
- 二、进行资料、现场评审、填写评审表；
- 三、评审人员讨论、撰写评价报告；
- 四、向参评企业通报评审意见；
- 五、听取参评企业的说明和质疑；
- 六、评审人员、参评库区负责人在评价报告上签字。

第十一条 对经现场评审，达不到《通用仓库等级》国标相应等级要求的，应向参评企业说明原因。参评企业如对初步评价意见有较大异议，除可向评审组提出质疑外，还可向经授权的行业组织或中仓标评办提出书面意见。

第十二条 地区性评价机构对评价报告进行审核后，报中仓标评办审定，审定结果统一在中国仓协官方网站（<http://www.cawd.org.cn/>）上进行 7 日的公示。

中仓标评办对评价报告进行审定时，可按不低于 20% 的比例进行抽检；对审定中发现的问题，可直接组织再审。

抽检或再审的结果与原评审结果不一致的，以抽检或再审的结果为准、并公示。

第十三条 公示期间没有异议的，评审结果生效，由中仓标评办定期统一公布，并发放统一制作的通用仓库等级证书与标牌。

第十四条 通用仓库等级评价有效期为3年，企业应于有效期满前三个月内申请复审，复审按本办法第十至十三条办理。

第十五条 仓库等级评价后，因设施改造，其仓库设施条件有重大改善的，可以提出晋级申请，晋级评价按前述程序办理。

仓库等级评价后，仓库的硬件设施没有发生变化，但仓库发生较大安全事故或客户重大投诉的，由原评价机构组织再审；再审的结果与原评价结果不一致的，以再审的结果为准，并在协会网站上公告。企业拒绝再审的，由中仓标评办收回已颁发的等级标牌，并在协会网站上公告。

对因城市改造、其它不可抗力、企业改变经营方式，参评企业原有库区撤销或不符合相应仓库等级的要求，参评企业应向负责评审的评价机构提出申请，由中仓标评办在网上予以公告说明。

第四章 监 督

第十六条 通用仓库等级评价工作严格执行《通用仓库等级》国标、本办法和《通用仓库等级评价工作守则》（详见附件四），按照自愿、公开、公平、公正的原则与本办法

的规定进行，接受参评企业及社会的监督。

第十七条 评价委在中国仓协网站设立通用仓库等级评价专栏，公布有关评价办法、授权地区性评价机构、评审结果；设立投诉电话和投诉信箱，接受参评企业及社会各界的监督、投诉、咨询及质疑。

第十八条 通用仓库等级评价工作实行回避制度，参加评审人员，如与参评库区及企业有组织、经济关系时，须声明并主动回避。

第十九条 各评价机构对参评企业所提供的申报材料，承担保密责任，未经参评企业同意，不得公开参评企业认定的企业秘密。

第五章 附 则

第二十条 根据工作需要，评价委和中仓标评办分别以中国仓储与配送协会、中国仓储与配送协会秘书处名义对外行文，其文号分别为“中仓星评字[2***]**号”和“中仓标评办字[2***]**号”。

第二十一条 本办法的解释权属评价委。

第二十二条 本办法经评价委 2023 年 3 月 1 日修订通过，自 2023 年 4 月 1 日起实施。

附件一：基础指标

附件二：评价指标

附件三：A 仓储地产型库区基础指标

B 仓储地产型库区评价指标

附件四：通用仓库等级评价工作守则

附件一：

基础指标

项目 编号	检查项目	检查内容与方式	标准规定
1	仓库总面积	房产证（租赁合同）及现场审核	1-2星：不小于5000m ²
			3星以上：不小于10000m ²
2	立体库 面积比例	现场审核	4星：不小于30%
			5星：不小于50%
3	库区通道	现场审核	1-3星：路面硬化，满足一般货运车辆通行要求
			4-5星：路面硬化，满足40英尺集装箱车辆通行要求
4	库外装卸作业 区	现场审核	1-3星：场地硬化，满足一般货运车辆装卸作业要求
			4-5星：场地硬化，满足40英尺集装箱车辆装卸作业；拥有与业务规模相适应的停车场
5	信息系统	现场审核	2星：具有单机版仓储管理信息系统或用客户系统进行管理
			3星：库区仓储业务实现信息化管理
			4-5星：企业全部仓储业务实现信息化管理
6	设备操作人员 执证率	设备清单及证件记录	操作人员上岗证数量/使用设备数量 ≥ 1
		现场抽查	设备操作人员均有上岗证
7	消防	现场审核	进行消防备案，或取得验收报告
8	其他安全设备	现场审核	4-5星：拥有自动报警、自动喷淋设备（钢材仓库等无此要求，但必须有可视监控系统）
9	设备检验	设备清单及现场审核	均在检验合格有效期内
10	质量认证	现场审核	4-5星：通过质量管理认证或其他相关国家标准认证

注： 1、需执证操作人员包括：电梯、叉车、吊车（行吊）、电工等操作人员。

2、需年检的设备包括：电梯、叉车、吊车（行吊）、变压器等。

附件二：

评价指标

项目编号	检查项目	检查内容与方式	评价标准	评价分值	适用等级				
					一	二	三	四	五
1	装卸站台	现场审核	有装卸站台得4分；有登车桥得3分；有雨蓬得3分	10	—	—	—	√	√
2	库内地面	现场审核	地面平整无明显损坏得4分；地面不起尘得3分；经过超平处理的得3分	10	√	√	√	√	√
3	数据传输与查询	对系统审核	能够进行传输与查询	10	—	√	√	√	√
4			提供电子数据交换	10	—	—	—	√	√
5			与客户系统对接	10	—	—	√	√	√
6			具有支持信息上传的无线网	10	—	—	—	√	√
7	数据采集	对系统审核	使用条码或者使用RFID进出货物管理	10	—	—	—	√	√
8			具有数据自动采集、处理能力或自动分拣能力	10	—	—	—	—	√
9	电子单证管理	对系统审核	具有电子单证管理能力	10	—	—	√	√	√
10	可视化	现场审核	具有可视化监控设备得5分；有实现可视化管理得5分	10	—	—	√	√	√
11	管理层素质	查看相关人事档案	管理层大专以上学历或中级职称人员占比达到100%得7分；管理人员经过仓储专业培训得3分	10	√	√	√	√	√
12	一线操作人员培训率	查看相关人事档案及培训记录	一线操作人员，经培训合格后上岗	10	√	√	√	√	√
13	物业管理及服务保障	现场审核	对库区进出车辆及人员进行管理得4分，使用系统管理得2分；有双路电配置或有备用发电机得4分	10	—	—	—	√	√
14	安全管理制度	查看制度	具有安全管理制度得5分，制度健全得5分	10	√	√	√	√	√
15	安全制度落实	现场查看及记录	各项安全制度得到落实，并有记录得10分（一项未落实减2分）	10	√	√	√	√	√

项目 编号	检查 项目	检查内容与 方式	评价标准	评价 分值	适用等级				
					一	二	三	四	五
16	运作管理	查看制度	管理组织架构清晰得5分；运营管理制度健全有健全的运作、考核、客户服务、持续改进和培训制度得5分（少一项减1分）	10	√	√	√	√	√
17	运作管理制度落实	现场查看及记录	各项制度得到落实，记录、档案完整（一项未落实减2分）	10	√	√	√	√	√
18	作业现场	现场查看	库容库貌整洁无杂物；各种标志、标线规范、清晰、易辨；作业规范；物品堆码整齐（一项未落实减2分）	10	√	√	√	√	√
19	自动化	现场查看	部分环节使用有自动化/智能化作业设备得5分；实现全流程自动化得10分。	10	—	—	—	√	√
20	绿色化	现场查看	采用节能设备得5分；使用可再生能源得5分	10	—	—	—	√	√

注：1、一星级仓库评价项目为：2、11、12、14-18共8项；

二星级仓库评价项目为：2、3、11、12、14-18共9项；

三星级仓库评价项目为：2、3、5、9-12、14-18共12项；

四星级仓库评价项目为：1-7、9-20共19项；

五星级仓库评价项目为：所有项目共20项。

2、一星级仓库评价项目得分不得少于60分；

二星级仓库评价项目得分不得少于70分；

三星级仓库评价项目得分不得少于100分；

四星级仓库评价项目得分不得少于130分；

五星级仓库评价项目得分不得少于150分。

3、第11项“一线操作人员”指仓库内从事与物品仓储作业管理有关的一线操作人员的统称（包括直接从事物品收发、出入库、分拣、理货等工作的人员，不含装卸工）；“一线操作人员培训率”评分=接受培训人数/总人数×10，不能整除的向上取整。

4、3-9项在评价时，如参评仓库具备基本功能，每项基础分为5分；如有功能不完善、实际使用较少等情况，可酌情扣分。

附件三：

A、仓储地产型库区基础指标

项目编号	检查项目	检查内容与方式	标准规定
1	仓库总面积	房产证及现场审核	三星级：仓库总面积不小于10000m ²
			四星级：仓库总面积不少于20000m ²
			五星级：仓库总面积不少于30000m ²
2	立体库面积比例	现场审核	4星级以上应为100%立体库
3	库区通道	现场审核	3星：路面硬化，满足一般货运车辆通行要求
			4-5星：路面硬化，满足40英尺集装箱车辆通行要求
4	库外装卸作业区	现场审核	3星：场地硬化，满足一般货运车辆装卸作业要求
			4-5星：场地硬化，满足40英尺集装箱车辆装卸作业；拥有与业务规模相适应的停车场
5	信息系统	现场审核	五星：应具有1G以上宽带接入并具有支持信息上传的无线网
6	设备操作人员执证率	设备清单及证件记录	操作人员上岗证数量/使用设备数量≥1
		现场抽查	现场操作人员均有上岗证
7	消防	现场审核	进行消防备案，或取得验收报告
8	其他安全设备	现场审核	4-5星：拥有自动报警、自动喷淋设备（钢材仓库等无此要求）
9	设备检验	设备清单及现场审核	均在检验有效期
10	质量认证	现场审核	4-5星：通过质量管理认证或其他相关国家标准认证

注： 1、需执证操作人员包括：电工等操作人员。

2、需年检的设备包括：变压器等。

B、仓储地产型库区评价指标

项目 编号	检查 项目	检查内容与 方式	评价标准	评价 分值	适用等级		
					三	四	五
1	站台 登车桥	现场审核	有装卸站台得4分；有登车桥得3分；有雨蓬得3分	10	√	√	√
2	库内地面	现场审核	地面平整无明显损坏得4分；地面不起尘得3分；经过超平处理的得3分	10	√	√	√
3	数据 传输与查 询	对系统审核	不评价本项	—	—		
4							
5							
6							
7	数据 采集	对系统审核	不评价本项	—	—		
8							
9	电子单证 管理	对系统审核	不评价本项	—	—		
10	可视监控 系统	现场审核	具有可视化监控设备得5分；实现可视化管理得5分。	10	√	√	√
11	管理层素 质	查看相关 人事档案	管理层大专以上文化程度或中级职称人员占比达到100%得7分；管理人员经过仓储专业培训得3分	10	√	√	√
12	一线操作 人员执证 上岗率	查看相关 人事档案及 培训记录	不评价本项	—	—		
13	物业管理 及服务保 障	现场审核	对库区进出车辆及人员进行管理得4分，使用系统管理得2分；有双路电配置或有备用发电机得4分	10	—	√	√
14	安全 管理制度	查看制度	具有安全管理制度得5分，制度健全得5分	10	√	√	√
15	安全制度 落实	现场查看及 记录	各项安全制度得到落实，并有记录得10分（一项未落实减2分）	10	√	√	√
16	运作 管理	现场审核	管理组织架构清晰得5分；运营管理制度健全有健全的运作、考核、客户服务、持续改进和培训制度得5分（少一项减1分）	10	—	√	√

项目 编号	检查 项目	检查内容与 方式	评价标准	评价 分值	适用等级		
					三	四	五
17	运作管理制度落实	现场查看及记录	各项制度得到落实，记录、档案完整（一项未落实减2分）	10	√	√	√
18	作业现场	现场查看	库容库貌整洁无杂物；各种标志、标线规范、清晰、易辨；作业规范；物品堆码整齐（一项未落实减2分）	10	√	√	√
19	自动化	现场查看	不评价本项	—	—		
20	绿色化	现场查看	采用节能设备得5分；使用可再生能源得5分	10	—	√	√

注：1、三星级仓库评价项目为：2、10、11、13-18共8项；

四、五星级仓库评价项目为：1、2、10、11、13-18、20共11项；

2、三星级仓库评价项目得分不得少于70分；

四星级仓库评价项目得分不得少于80分；

五星级仓库评价项目得分不得少于95分。

附件四：

通用仓库等级评价工作守则

为规范开展通用仓库等级评价工作，根据《通用仓库等级评价办法》特制定本守则：

一、各评价机构在通用仓库等级评价工作中，须遵守以下规范：

1、按照自愿、公开、公平、公正的原则开展通用仓库等级评价工作，并接受参评企业及社会的监督；

2、严格遵守《通用仓库等级》国标和《通用仓库等级评价办法》的规定，实事求是地对参评企业进行评价；

3、维护参评企业的合法权益，对参评企业确认的商业秘密，未经参评企业的允许，不得擅自发布；

4、严格自律，在开展评价工作中，不得以任何形式对参评企业进行敲诈、勒索、受贿、受贿；

5、维护评价工作的信誉。

二、地区性评价机构，有下列行为之一者，由中仓标评办报经评价委同意后撤销其评价资格：

1、不执行《通用仓库等级》国标和《通用仓库等级评价办法》，不接受中仓标评办的工作指导与检查；

2、机构不健全、人员不到位，不能正常进行评价工作；

3、擅自收取费用或在评价过程中，对企业进行敲诈、勒索、受贿、受贿；

4、未经参评企业允许，出卖或泄露参评企业提供的申报资料或相关信息；

5、授意或直接参与弄虚作假。

三、评审员在进行通用仓库等级评价的现场评审工作时，须遵守下列工作规范：

1、与被评价的企业有组织、经济关系时，须声明并主动回避；

2、严格遵守《通用仓库等级》国标和《通用仓库等级评价办法》的规定，不得以任何方式降低或修改评价标准；

3、维护参评企业的合法权益，未经参评企业的允许，不得擅自泄露参评企业确认的商业秘密；

4、严格自律，在评价工作中，不向参评企业提出审核工作以外的任何要求；

5、维护评价工作的信誉。

四、对违反前项规范要求的，经地方或中仓标评办查证属实，可分别提出批评、警告，直至撤销其评审员资格，必要时，可依法追究其法律责任。对工作中弄虚作假，经地方或中仓标评办查证属实，直接撤销其评审员资格，并可依法追究其法律责任。

仓储服务质量评价办法

(2008 年 1 月 10 日中仓协字[2008]3 号发布)
(2008 年 6 月 10 日中仓评价字[2008]2 号修改)
(2012 年 2 月 22 日中仓协字[2012]10 号修改)
(2023 年 3 月 1 日协字[2023]8 号修改)

第一章 总 则

第一条 为贯彻实施 GB/T 21071-2021《仓储服务质量要求》（以下简称“《仓储服务质量要求》国标”），提高企业仓储服务水平，促进现代仓储业的高质量发展，自愿、公开、公平、公正地开展仓储服务质量评价工作，制定本办法。

第二条 依据《仓储服务质量要求》国标质量指标、评分项目及客户满意度进行评价，对达到标准要求的企业，授予“仓储服务金牌企业”称号。

第三条 凡在中国境内、有仓储作业、具备独立法人资格的企业及集团下属公司，连续运营 2 年以上，近五年内无重大责任事故，仓库面积不小于 5000 平方米，不分所有制性质和隶属关系，均可自愿申报仓储服务质量评价。

第二章 组织机构

第四条 仓储服务质量评价工作的组织领导机构为“仓储服务质量评价委员会”（简称“评价委”），由中国仓储与配送协会（以下简称“中国仓协”）会同相关行业组织与专家组成，其职责是：

一、审定《仓储服务质量评价办法》；

二、组织领导仓储服务质量评价工作；

三、指导、检查“中国仓储与配送协会标准化评价办公室”的工作；

四、对仓储服务质量评价过程中出现的重大问题，提出整改意见。

第五条 仓储服务质量评价的具体实施机构为“中国仓储与配送协会标准化评价办公室”（简称“中仓标评办”），设在中国仓协秘书处，其职责是：

一、组织开展《仓储服务质量要求》国标的宣贯；

二、在评价委的领导下，负责仓储服务质量评价的日常组织工作；

三、选择、确定地区性评价机构，并报评价委备案；

四、指导、检查地区性评价机构的工作；

五、评审员的培训、考核；

六、负责仓储服务质量评价的受理、初审、审定及抽检；

七、办理仓储服务质量评价的网上公示、公告，等级标牌的统一制作与发放；

八、处理仓储服务质量评价工作中的问题与投诉。

第六条 根据仓储服务质量评价工作需要，中仓标评办在各省、自治区、直辖市或省会城市选择具有一定影响力、机构健全的相关行业组织，作为地区性评价机构，授权其负责组织本地区仓储服务质量评价的相关工作，其职责是：

- 一、开展《仓储服务质量要求》国标的宣贯；
- 二、制定本地区仓储服务质量评价工作方案，报中仓标评办备案；
- 三、按本办法的规定，根据中仓标评办的具体授权，开展本地区的仓储服务质量评价工作；
- 四、组织仓储服务质量评价的申报、现场评审，并将评价结果报中仓标评办审核；
- 五、评审人员的选择、管理；
- 六、协调解决本地区仓储服务质量评价过程中的问题与投诉。

第三章 评价标准、程序与方式

第七条 根据《仓储服务质量要求》国标的规定，仓储服务质量评价内容分为质量指标、评分项目、客户满意度。

一、质量指标：是《仓储服务质量要求》国标规定的、参评企业必须达到的指标；

二、评分项目：指依据《仓储服务质量要求》国标相关要求，对企业仓储服务与管理进行现场评审、打分的指标；

三、客户满意度：客户对参评企业仓储服务质量的反馈。

第八条 质量指标包括：入库及时率、出库订单按时完成率、出库差错率、责任货损率、帐货相符率、投诉率、信息系统管理比率、数据（单据）信息传输准确率、数据（单据）信息传输准时率等；低温仓储服务还应考核温度达标率与温度监控频次。具体指标要求见附件一《仓储服务质量指标》。

第九条 评分项目包括：服务准则；运作准备与运输工具检查；装卸、搬运、堆码；交接；单据管理；物品在库管理；作业环境等，具体的评分项目与评分标准见附件二《仓储服务评分项目与评分标准》。

第十条 客户满意度包括：服务态度；库容库貌；文明装卸、搬运；按要求堆码；物品保管质量；及时出入库；货损货差控制；信息传输；投诉处理；合同执行等，详见附件三《仓储服务客户满意度调查表》。

第十一条 仓储服务金牌企业应符合以下条件：

一、质量指标均达到要求；

二、仓储服务质量评分项目评分（满分为 140 分）与客户满意度评分（满分为 50 分）的总分须不低于 160 分。

第十二条 通过中国仓协网站在线提交仓储服务质量评价相关申报资料，资料包括：

一、仓储服务质量评价申报表；

二、企业法人营业执照（扫描件）；

三、客户清单及服务情况；

四、信息系统使用情况简介；

五、企业组织架构及人员情况；

六、企业相关管理制度清单；

七、相关荣誉证书（扫描件）。

第十三条 中仓标评办对企业申报材料进行初审时，对材

料不全的，通知企业补报材料；对不符合评价基本条件的，应向企业说明原因，退回申报材料。

第十四条 中仓标评办根据参评企业提供的主要客户联系表，直接或通过地区性评价机构向主要客户征求对该企业仓储服务质量的意见，并对反馈意见进行核实。

第十五条 地区性评价机构根据中仓标评办通知，组织对参评企业的现场评审工作。评审组由三名评审员组成，其中评审组组长由中仓标评办指派。现场评审的程序如下：

- 一、听取企业情况介绍；
- 二、进行资料、现场评审、填写评审表；
- 三、在对总公司进行现场评审时，可对所属各分公司或操作点进行抽查（抽查的点由“中仓标评办”确定）；
- 四、评审组进行现场审核汇总，编写评价报告，提出初步评价意见；
- 五、向被评价企业通报初步评价意见，听取参评企业的说明和质疑；
- 六、评审人员、参评企业负责人在评价报告上签字。

第十六条 对经现场评审，达不到《仓储服务质量要求》国标规定的，应向参评企业说明原因，提出整改意见。参评企业如对初步评价意见有较大异议，除可向评审组提出质疑外，还可向经授权的行业组织或中仓标评办提出书面意见。

第十七条 地区性评价机构对评价报告进行审核后，报中

仓标评办审定，审定结果统一在中国仓协官方网站（<http://www.cawd.org.cn/>）上进行7日的公示。

中仓标评办对评价报告进行审定时，可按不低于20%的比例进行抽检；对审定中发现的问题，可直接组织再审。

抽检或再审的结果与原评价意见不一致的，以抽检或再审的结果为准、并公示。

第十八条 公示期间没有异议的，由中仓标评办定期统一公布，并发放统一制作证书与标牌。

第十九条 取得仓储服务金牌企业荣誉称号的有效期为三年，有效期满前三个月内申请复审，复审按本办法第十五至十八条办理。

第二十条 取得仓储服务金牌企业荣誉称号的企业要严格自律，不断改进和提高服务水平，因运营管理发生重大变化，导致仓储作业质量下降、引起重大事故的，由原评价机构组织再审；再审的结果与原评价结果不一致的，以再审的结果为准并，并在中国仓协官方网站上公告。企业拒绝再审的，由中仓标评办收回已颁发的证书及标牌，并在中国仓协官方网站上公告。

对因城市改造、企业改变经营方式及其它不可抗力因素，导致参评企业撤销或不符合仓储服务金牌企业评价要求的，参评企业应向负责评价的机构提出申请，由中仓标评办在网上予以公告说明。

第四章 监 督

第二十一条 仓储服务质量评价工作严格执行《仓储服务质量要求》国标、本办法和《仓储服务质量评价工作守则》（详见附件四），按照自愿、公开、公平、公正的原则进行。

第二十二条 评价委在中国仓协网站设立仓储服务质量评价专栏，公布有关评价办法、授权地区性评价机构、评价结果；并设立投诉电话和投诉信箱，接受参评企业及社会各界的监督、投诉、咨询及质疑。

第二十三条 服务质量评价工作实行回避制度，参加现场评审的人员，如与被评价企业有组织、经济关系时，须声明并主动回避。

第二十四条 各评价机构对参评企业所提供的申报材料，承担保密责任，未经参评企业同意，不得公开参评企业认定的企业秘密。

第五章 附 则

第二十五条 根据工作需要，仓储服务质量评价委员会和中国仓储与配送协会标准化评价办公室分别以中国仓储与配送协会、中国仓储与配送协会秘书处名义对外行文，其文号分别为“中仓服评字[2***]**号”和“中仓标评字[2***]**号”。

第二十六条 本办法的解释权属评价委。

第二十七条 本办法经仓储服务质量评价委员会 2023 年 3 月 1 日修订通过，自 2023 年 4 月 1 日起实行。

附件一：仓储服务质量指标

附件二：仓储服务评分标准

附件三：客户满意度评价

附件四：仓储服务质量评价工作守则

附件一：

仓储服务质量指标

序号	指标	标准	计算公式
1	入库及时率	$\geq 99\%$	按时完成系统入库订单量/总入库订单量 $\times 100\%$
2	出库订单按时完成率	$\geq 98\%$	按时完成出库订单数/出库订单总数 $\times 100\%$
3	出库差错率	$\leq 0.05\%$	发货累计差错件数/发货总件数 $\times 100\%$
4	责任货损率	$\leq 0.03\%$	由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数/考核期内库存总件数 $\times 100\%$
5	账货相符率	$\geq 99.8\%$	账货相符的笔数/库存物品总笔数 $\times 100\%$
6	投诉率	$\leq 0.3\%$	客户有效投诉涉及订单数/订单总数 $\times 100\%$
7	信息系统管理比率	$\geq 85\%$	使用信息系统管理物品的件数/考核期内库存总件数 $\times 100\%$
8	数据（单据）信息传输准确率	$\geq 99.8\%$	向客户传输数据（单据）的准确次数/向客户传输数据（单据）总次数 $\times 100\%$
9	数据（单据）信息传输准时率	$\geq 99.5\%$	向客户按时传输数据（单据）的次数/向客户传输数据（单据）总次数 $\times 100\%$
10	温度达标率	$=100\%$	所有温度监控点传送的温度记录符合温度要求的数量/所有温度监控点传送的温度记录总数量 $\times 100\%$
11	温度监控频次	$\leq 30\text{min}$	温度监控装置记录上传的时间间隔应不大于 30min。
注： 1. 指标考核期应不小于 1 年。 2. 考核期内库存总件数=期初件数+期内入库总件数。 3. 本表 10、11 项由涉及低温仓储企业填写。			

附件二：

仓储服务评分项目与评分标准

类别	编号	项 目	要求	检查内容与方式	总分值	评价标准
服务准则	1	服务宗旨	贯彻以客户为中心的服务原则，有健全的质量管理、KPI 考核指标、持续改进体系，并得到落实；库房出租率高，客户稳定。	1、 制度 2、 业务合同 3、 现场查看	5	1、 有制度，得 5 分； 2、 无制度本项不得分。
	2	质量管理、持续改进体系		1、 管理制度 2、 落实记录 3、 现场查看	20	1、 有制度、有落实、有记录，得 20 分； 2、 有制度、有落实、无记录，得 12 分； 3、 有制度、无落实、无记录，得 8 分； 4、 无制度本项不得分。
	3	库房出租率		1、 业务合同 2、 现场查看	5	1、 大于等于 90%得 5 分； 2、 小于 90%大于等于 70%得 4 分； 3、 小于 70%大于等于 50%得 3 分； 4、 小于 70%大于等于 50%得 2 分； 5、 小于 50%大于等于 30%得 1 分； 6、 小于 30%不得分。
	4	客户稳定率			5	1、 当前合作客户已服务平均时间大于 3 年，得 5 分； 2、 2-3 年得 3 分； 3、 1-2 年得 1 分； 4、 小于 1 年不得分。
运作准备与运输工具检查	5	运作准备	根据预报、提前做好准备。	1、 运作规范 2、 现场查看	10	1、 有运作规范，有落实得 10 分； 2、 有运作规范，无落实得 5 分； 3、 无运作规范本项不得分。

类别	编号	项 目	要求	检查内容与方式	总分值	评价标准
	6	运输工具检查	对车辆及司机证件、车况、装载情况进行检查并记录。	1、检查记录 2、管理制度 3、现场查看	10	1、有制度，有检查记录得 10 分； 2、有制度，检查记录不完整得 7 分； 3、有制度，无检查记录得 3 分； 4、无制度本项不得分。
装卸、搬运、堆码	7	装卸、搬运作业	装卸、搬运作业须符合物品包装上的储运图示标志要求。	1、运作规范 2、现场查看	5	1、有一处不符合包装储运图示标志规定扣 1 分； 2、有一处未按照制度执行的扣 1 分； 3、无运作规范本项不得分。
	8	储存分区管理	物品堆码实行分区、分类管理。		5	1、超期品、报废品未有效隔离的扣 1 分； 2、有性质抵触物品混存的本项不得分； 3、无管理制度本项不得分。
	9	物品堆码	堆码符合物品理化性质要求：堆码整齐、美观。		10	1、货垛有倾斜、物品有胀鼓的、不符合包装储运图示标志规定，每一处扣 2 分； 2、无运作规范本项不得分。
	10	破损及差错物品管理	破损及差错物品有记录，并单独存放。		5	1、有运作规范，有落实得 5 分； 2、有运作规范，无落实得 2 分； 3、无运作规范本项不得分；
交接	11	入出库交接手续	对入、出库物品按运作规范检查，交接记录规范。	1、记录/单据 2、运作规范 3、现场查看	10	1、有运作规范、有记录，且规范得 10 分； 2、运作规范、记录不规范，每一处扣 2 分； 3、无运作规范本项不得分； 4、无记录不得分。
单据	12	单据填写与管理	单据内容规范、完整、准确、清晰，并在保管期内妥善保管。	1、管理制度 2、抽查单据 3、现场查看	10	1、有制度且按制度执行，得 10 分； 2、未按制度执行，得 5 分； 3、无制度本项不得分。

类别	编号	项 目	要求	检查内容与方式	总分值	评价标准
在库管理	13	仓库检查	建立库房门、窗、通风等设施巡检制度，库内温湿度记录符合制度要求。	1、 检查记录 2、 现场查看	5	1、 有检查记录且规范得 5 分； 2、 检查记录不规范、不完整得 2 分； 3、 无检查记录不得分。
	14	物品管理	定期对在库物品进行检查、养护，预警机制有效。	1、 管理制度 2、 记录 3、 现场查看	10	1、 记录、制度不规范，每发现一处扣 2 分； 2、 无制度本项不得分； 3、 无记录不得分。
	15	物品盘点	定期盘点，做到帐、卡、货相符。	1、 运作规范 2、 盘点记录 3、 现场查看	10	1、 现场账、卡、货不符，每处扣 2 分； 2、 无运作规范本项不得分； 3、 无盘点记录不得分。
作业环境	16	作业区	作业区干净、整洁。	现场查看	5	1、作业区混乱，扣 3 分； 2、作业区及通道有废弃物，扣 2 分。
	17	库区环境	库区路面平整无积水、杂草、杂物。		5	1、库区路面不平整，扣 2 分； 2、有积水或杂草、杂物等，每一处扣 1 分。
	18	标识及标志	仓库、库房及货位标识规范、清晰、准确、易辩。		5	1、 标识及标志混乱扣 2 分； 2、 标识及标志不清晰、不准确，扣 2 分； 无标识及标志，不得分。
					140	

注：库房出租率=现有客户在库总面积/仓库总面×100%。

附件三：

仓储服务客户满意度调查表

项 目	很满意 (5 分)	满 意 (4 分)	基本满 意 (3 分)	不满意 (0 分)	备注
服务态度					
库容库貌					
文明装卸、搬运					
按要求堆码					
物品保管质量					
及时出入库					
货损货差控制					
信息传输					
投诉处理					
合同执行					

附件四：

仓储服务质量评价工作守则

根据《仓储服务质量评价办法》，为使仓储服务质量评价工作规范开展，特制定本守则：

一、各评价机构在仓储服务质量评价工作中，须遵守以下规范：

1、按照自愿、公开、公平、公正的原则开展仓储服务质量评价工作，并接受参评企业及社会的监督；

2、严格遵守《仓储服务质量要求》国标和《仓储服务质量评价办法》的规定，实事求是地对参评企业进行评价；

3、维护参评企业的合法权益，对参评企业确认的商业秘密，未经参评企业的允许，不得擅自发布；

4、严格自律，在开展评价工作中，不得以任何形式对参评企业进行敲诈、勒索、索贿、受贿；

5、维护评价工作的信誉。

二、地区性评价机构，有下列行为之一者，由中仓标评办报经评价委同意后撤销其评定资格：

1、不执行《仓储服务质量要求》国标和《仓储服务质量评价办法》，不接受中仓标评办的工作指导与检查；

2、机构不健全、人员不到位，不能正常进行评价工作；

3、擅自收取费用或在评价过程中，对企业进行敲诈、勒索、索贿、受贿；

4、未经参评企业允许，出卖或泄露参评企业提供的申报资料或相关信息；

5、授意或直接参与弄虚作假。

三、评审员在进行仓储服务质量评价的现场评审工作时，须遵守下列工作规范：

1、与被评价的企业有组织、经济关系时，须声明并主动回避；

2、严格遵守《仓储服务质量要求》国标和《仓储服务质量评价办法》的规定，不得以任何方式降低或修改评价标准；

3、维护参评企业的合法权益，未经参评企业的允许，不得擅自泄露参评企业确认的商业秘密；

4、严格自律，在评价工作中，不向参评企业提出审核工作以外的任何要求；

5、维护评价工作的信誉。

四、对违反前项规范要求的，经地方或中仓标评办查证属实，可分别提出批评、警告，直至撤销其评审员资格，必要时，可依法追究其法律责任。对工作中弄虚作假，经地方或中仓标评办查证属实，直接撤销其评审员资格，并可依法追究其法律责任。