

编号：ZCXH/XZ-05-2022



绿色仓储服务认证实施规则

2022-04-29 发布

2022-04-29 实施

中创新海（天津）认证服务有限公司发布

前 言

中创新海（天津）认证服务有限公司（简称 PCEC）是依据中华人民共和国有关法律注册登记的独立的第三方认证机构。

本规则由 PCEC 发布，版权归 PCEC 所有，任何组织及个人未经 PCEC 许可不得以任何形式全部或部分使用。本规则的解释权属 PCEC。

本规则初次发布日期：2022 年 04 月 29 日。

参与起草单位：中创新海（天津）认证服务有限公司、中海油天津化工研究院有限公司

主要起草人：王治盛、马子涵、牟聿强、李健、张莉红、衣晟立、邢云、陈瑶、王林、马艳红、李如

如需获得更多信息，请登录网站：www.pcec.com.cn 下载相关资料，或通过电话、邮件咨询，联系方式如下：

地址：天津市红桥区丁字沽三号路 85 号-1（300131）

电话：022-26689040

E-mail: pcec@pcec.com.cn

目 录

0.目的和范围.....	3
1 认证依据.....	3
2 认证方法和审查方案.....	3
3 认证模式.....	3
4 认证基本环节.....	3
5 认证申请.....	3
5.1 申请认证的条件.....	3
5.2 申请认证需提供资料.....	4
6.申请评审.....	5
6.1 合同评审.....	5
6.2 认证合同的签订.....	5
7.评价实施.....	5
7.1 文件评审.....	5
7.2 现场审查.....	6
8.复核与认证决定.....	7
9.获证后监督.....	7
9.1 现场监督审查内容.....	7
9.2 监督审查频次.....	8
10.再认证.....	8
11.认证证书的变更、扩大、暂停、降级、注销和撤销.....	8
11.1 认证证书的变更.....	8
11.2 认证证书的扩大.....	9
11.3 认证证书的暂停、降级、注销和撤销.....	9
12.认证证书和认证标志.....	9
12.1 认证证书内容.....	9
12.2 认证证书有效期.....	10
12.3 认证标志.....	10
13.申诉和投诉.....	10
14.认证收费.....	10

0.目的和范围

本规则适用于中创新海（天津）认证服务有限公司开展的绿色仓储服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

1 认证依据

CTS-PCEC-01:2022 《绿色仓储服务认证技术规范》

2 认证方法和审查方案

服务认证是依据依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足要求的过程。

服务审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标。

审查方案包括初次认证审查、第二年的监督审查和第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起，以后的认证周期从再认证决定日算起。

3 认证模式

初始现场审查+服务评价+获证后监督

4 认证基本环节

认证的基本环节包括：认证申请、申请评审、评价实施、复核与认证决定、获证后监督、再认证审查。

5 认证申请

5.1 申请认证的条件

自愿申请绿色仓储服务认证的组织需满足以下基本条件：

- （1）具有法律地位或授权；
- （2）从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；

(3) 与服务相关的产品和服务及其过程均需符合国家相关法律法规和标准要求；

(4) 已建立文件化的服务体系；

(5) 本年度无重大服务相关的质量、环保、安全事故及违法事件，往年事故及事件已处理完结。

5.2 申请认证需提供资料

申请绿色仓储服务认证的组织应当向 PCEC 提交的资料包括：

(1) 正式的绿色仓储服务认证申请书；

(2) 组织的基本情况，包括：

a. 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

b. 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；

c. 组织简介及组织机构图（包括服务管理有关部门的组织机构图）；

d. 有效期内能够证明其法律地位的文件及从事相关服务的资质和行政许可（适用时）；

e. 组织为开展服务而配置的人员及设备设施。

(3) 拟认证的服务信息；

a. 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；

b. 服务流程/服务蓝图，并附有服务管理及服务提供的说明，以及为服务运作提供支持的主要服务设施（适用时）。

(4) 影响服务符合性的所有外包过程的信息；

(5) 组织已按认证标准要求建立并现行有效的体系文件及文件清单；

(6) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；

(7) 组织依据 GB/T 41243-2022 《绿色仓储与配送要求及评估》进行的自我审查报告。

(8) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

(9) 需要时的其他信息。

6. 申请评审

6.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请后，及时对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

（1）申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

（2）申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守：对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决，初步确定可梳理的认证范围；

（3）公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

（4）再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（适用时）；

（5）对评审后确定无法受理的认证项目，公司应及时通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

6.2 认证合同的签订

对于合同评审结论为通过的，与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

7. 评价实施

7.1 文件评审

在实施现场审查前，PCEC 安排审查组对申请组织的管理文件进行评审，确认管理文件符合 CTS-PCEC-01:2022 《绿色仓储服务认证技术规范》以及其他相关准则/规范的所有要求。当评审过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，告知申请组织进行及时的纠正并采取纠正措施。由审查组组长和/或具备相关专业能力的审查员进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场审查。

7.2 现场审查

7.2.1 服务管理审查内容

审查组按照 CTS-PCEC-01:2022 《绿色仓储服务认证技术规范》，依照审查计划就组织的服务管理进行审查：

(1) 对组织服务能力的评价，包括对与组织服务体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

(2) 人员及资源配置与管理；

(3) 服务特性控制及其运行管理；

(4) 服务项目提供的规范性；

(5) 服务承诺；

(6) 对意外事件的响应和服务补救措施；

(7) 争议的处置管理；

(8) 服务投诉的处理；

(9) 内部审核。

7.2.2 现场审查活动实施过程

审查组在现场审查前与申请组织沟通，确认审查安排，说明首末次会议议程。审查组按照审查计划中日程安排实施审查，通过查阅申请组织的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察体验服务活动、测评等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成审查结论，确认不符合情况。在审查过程中，审查组及时与申请组织相关人员进行沟通，通报审查进程。当发现不能达到审查目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应经审查派出机构评审和批准后实施。

审查组长在现场审查结束前，与申请组织沟通现场审查的信息，请申请组织相关人员对发现的问题和不符合报告进行确认，并商定对不符合整改后续措施的安排，确认审查结论。

审查报告属 PCEC 所有。申请组织应妥善保管审查报告、不符合报告及其纠正材料等相应材料。

7.2.3 申请组织应按要求对不符合进行整改、关闭，否则可能导致再实施一次现场审查或者不建议批准认证。

7.2.4 审查组应在现场审查结束后及时根据审查记录，按照附件一的要求对申请组织进行评分，并形成审查报告。

7.2.5 现场审查终止

当出现如下情况时终止现场审查：

- (1) 客户严重违法法律法规而未采取相应整改措施的；
- (2) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的；
- (3) 现场出现严重事故事件导致现场审查无法继续进行的；
- (4) 现场无认证范围内服务活动的；
- (5) 申请组织不配合，导致评价活动无法进行的；
- (6) 不可抗力导致审查无法继续进行的；
- (7) 申请组织实际情况与申请材料有重大不一致，导致审查活动无法进行的；
- (8) 其他导致审查程序无法完成的情况。

8. 复核与认证决定

为确保公正性，复核与认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的组织，PCEC 将做出不予以认证的决定，并将不予以认证的原因书面通知申请组织。

PCEC 对与认证审查相关的所有信息和结果进行检查和验证。复核人员进行评审后，由认证决定人员根据审查、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。

认证结论分为通过认证和不通过认证；当申请单位总分大于等于 60 时，则通过认证，否则不通过认证。

9. 获证后监督

9.1 现场监督审查内容

每次现场监督审查重点包括以下内容：

- (1) 认证依据的持续性符合程度测评；
- (2) 服务质量测评；
- (3) 以往不合格项的跟踪验证；
- (4) 认证证书、认证标志的使用情况等。

9.2 监督审查频次

初审获证组织的认证证书有效期为 3 年，有效期内，PCEC 对获证组织进行监督审查。自证书批准之日起，即可安排证后监督。证后监督每 12 个月不少于一次。

在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

(1) 获证组织发生严重的事故（服务失败、环保、安全）、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

(2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 相关方对获证组织进行多次投诉；

(5) 发生其他特殊情况时。

10.再认证

获证组织应在认证证书有效期满前至少 3 个月向 PCEC 提出再认证申请。PCEC 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应至少完成再认证审查，并做出认证决定。再认证符合要求后，换发认证证书。若该组织重新申请认证，只能按照初审予以受理。再认证审查的程序，一般按服务认证初审程序进行，若获证组织的服务体系及内部和外部环境没有发生变更，可不进行文件评审。

11.认证证书的变更、扩大、暂停、降级、注销和撤销

11.1 认证证书的变更

当存在以下情况时，PCEC 对获证组织的证书予以变更：

(1) 获证组织名称发生变更时，应向 PCEC 提出变更申请，经资料评审后可直接进行变更，换发认证证书；

(2) 获证组织经营场所、主要服务流程、主要服务设备等发生变更时，应向 PCEC 提出变更申请，PCEC 应按初始审查程序进行现场审查。当现场审查符合要求时，换发认证证书并予以公告，收回原证书；

(3) 认证标准和/或实施规则变更时，PCEC 发布转换公告并适时转换。转

换符合要求的认证证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书；

（4）监督审查不能满足原认证等级要求的获证组织，PCEC 为其换发相应等级认证证书。

11.2 认证证书的扩大

认证证书（认证范围）的扩大，宜结合监督审查或再认证进行，参照监督审查和再认证审查程序及要求。

11.3 认证证书的暂停、降级、注销和撤销

当获证组织违反认证有关规定、绿色仓储服务水平达不到认证要求时，PCEC 将对认证证书做出相应的暂停、降级、撤销和注销处理，并将结果进行公告。获证组织可以向 PCEC 主动申请暂停、降级、注销其持有的证书。在认证证书暂停期间及认证证书注销和撤销后，获证组织不得继续对外使用认证证书或宣称获得相应认证资格。

12. 认证证书和认证标志

12.1 认证证书内容

认证证书为 PCEC 颁发给获证组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，绿色仓储服务认证证书包括如下信息：

- （1）PCEC 的名称及其认证标识；
- （2）认证证书的名称：绿色仓储服务认证证书；
- （3）获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- （4）认证范围；
- （5）符合本规则的认证依据及版本号；
- （6）绿色仓储服务认证实施规则；
- （7）发证日期和认证有效期；
- （8）证书编号；
- （9）PCEC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- （10）必要时其他相关信息。

12.2 认证证书有效期

认证证书有效期 3 年，到期自动失效。

有效期内通过定期监督的方式保持其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。

12.3 认证标志

证书持有者必须遵守本机构《认证证书和认证标志管理程序》的规定。准许使用的认证标志样式如下：



13. 申诉和投诉

对 PCEC 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审查结果等有异议时，可以向 PCEC 提出申诉、投诉。申诉、投诉处理按照《申诉、投诉处理程序》执行。

14. 认证收费

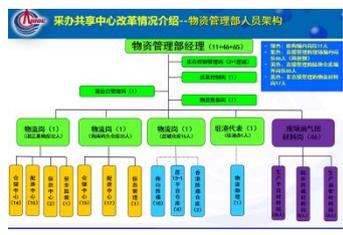
认证收费由本机构按国家有关规定统一收取。

附件一

绿色仓储服务评定内容

分类指标	评定项目
基本要求	绿色仓储发展规划
	绿色仓储管理体系
	知识培训
仓储要求	仓库选择
	功能区布局
	作业设备
	作业管理
服务要求	服务基础设施
	高层领导的领导力
	服务文化
	人员保障
	供应商管理
	监督
	改进
	顾客服务
	投诉

分类指标	评定项目	评定内容	支撑文件
基本要求	绿色仓储发展规划	1. 贯彻绿色可持续发展理念，坚持环境保护、资源节约、安全健康及循环利用的原则，具备绿色仓储发展规划。 2. 制定相应的制度或规范，明确仓库选址	1. 集团公司采购供应链绿色发展指导意见 2. 供应链仓储物流管理实施细则

		要求、布局规划要求、服务范围等绿色发展总体要求。	
绿色 仓储 管理 体系		1. 建立仓储管理制度和组织制度。 2. 设立或指定从事绿色仓储服务工作的部门，明确职能划分和岗位设置。	1. 供应链仓储物流管理实施细则-部门职责  2.
			3.  <small>说明： 1. 仓储主管、配货主管、仓内主管、安全监管直接管理所属中心业务人员并安排、协调、监督日常工作执行，对业务过程控制实施监督，并负责负责人履职工作。 2. 仓管员人员负责具体操作工作，向所属中心主管领导工作。 附注： 1. 具体的日常工作由业务人员对外联系单位/部门业务人员（如：分公司财务人员核算人员、仓库部门物资需求人员、码头装卸人员等）；需经所属中心主管领导审批，审批签字盖章。 2. 安全保障，由所属中心、多线负责。</small>
知识 培训		绿色仓储发展规划、绿色仓储管理体系培训。	1. 培训计划、培训记录
		持续保持仓储服务的专业技术培训和人员能力培训，并保存相应的培训记录。	日常工作例会
仓储 要求	仓库 选择	环保材料费用占材料总费用的比例	码头提供
		节能光源使用数量占光源使用总数的比例	码头提供
		常温仓库自然光使用面积占所有光源使用面积的比例	码头提供
		所使用的采用光伏、风能等可再生能源的发电量占总用电量的比例	问码头，如何证明仓库采用光伏发电
		循环水利用量占总用水量的比例	
		库区给水系统是否实行分级、分类计量管理	查水表数量
		用水设备是否采用高效节水设备，或采用免水装置	看工作区用水设备情况

		仓库空调、通风、动力、给排水、锅炉等公用设备设施是否采用自动控制系统	使用变频空调
		是否设置智能照明控制系统。	
	功能 区布 局	功能区是否合理分区，实现最佳使用效果	功能区布置图
		是否根据作业需求设置不同通道，满足人流及货物搬运设备操作需要	
		仓库通道和功能区是否设置显著标识标	记
		仓库实际使用面积（存储区、控制室、中转区、办公区等）占总面积的比例	周提供
	作业 设备	使用电动叉车等机械设备处理货物量（件、kg 或 t）占总货物量（件、kg 或 t）的比例	
		使用高密度立体货架、自动分拣设备、搬运机器人等自动化、智能化设备处理货物量（件、kg 或 t）占总货物量（件、kg 或 t）的比例	
		使用标准化单元器具的比例	
	作业 管理	是否建立完善的标准化作业流程、是否建立质量控制体系	物流公司提供
		是否全面使用仓库管理系统(WMS)进行作业管理，宜利用物联网、人工智能、大数据等技术实施智能仓储管理	
		库存周转率 = 本期出库总金额 / [(期初库存金额 + 期末库存金额) / 2] × 100%	
服务 要求	服务 基础 设施	具备必要的办公场所。	2
	高层	高层领导应营造基于服务的环境氛围，促	2

领导 的领 导力	进组织学习和员工学习的环境，遵守法律 法规的环境，恪守诚信经营等道德规范， 并影响组织的相关方。	
服务 文化	有明确的服务理念，作为服务工作的指导 思想，并保证员工能够理解。	2
人员 保障	公司员工均按国家要求缴纳社会保险。	2
	根据行业特性，配置符合岗位要求并有相 应资质的服务人员。	2
	有效的评优、奖励和员工关怀机制。	2
供应 商管 理	提供合格供应商管理制度、名单和评审记 录等相关文件，能够准确掌握供应商的实 际情况。	2
监督	设立绿色仓储服务监督机构或人员，监督 企业绿色仓储服务系统的运转情况。	2
	持续修正各项服务目标，并通过内部或外 部的监督评价活动促进服务品质提升。	2
改进	各部门之间有良好的市场信息反馈机制， 并在商品质量或服务品质方面不断改进。	2
	对服务过程中发现的难以解决的问题，设 立有关的服务研究部门或委托专业机构 进行研究和咨询。	2
顾客 服务	设立顾客反馈渠道。	货物验收问题反馈卡 货物验收问题反馈处理卡
	档案内留存服务记录单，并记录服务内 容、时间和结果等内容。	货物验收报告
	定期或不定期进行客户满意度调查，及时 掌握顾客意见，对于客户所提出的意见和 建议，应及时进行反馈，并如实记录和保 存。	2
	对于客户的信息具备保密措施。	2

		专职人员对客户的投诉进行记录，并建立投诉档案。	2
	投诉	及时反馈和处理客户投诉，并有效解决客户所投诉的问题。	2
		配备必要的服务调解人员，能够对突发事件进行及时处理，对服务失误进行补救采取必要的措施。	2

