	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号:QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 1页 共 21 页



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

食品配送操作规程服务认证实施规则



Ascend Certification
爱尚恩典认证



受控状态: 受 控

文件编号: QP-C-95
版 次: A0

发布日期: 2026 年 3 月 02 日

实施日期: 2026 年 3 月 02 日

编 制: 邹恒

批 准: 蔡梅红



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 2 页 共 21 页

1. 适用范围

本文用于规范开展食品配送操作规程服务认证活动,适用于食品配送操作服务体系的初次认证、监督和复评。

2. 认证依据

GB/T 33129-2016 《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》

SB/T 10428-2007 《初级生鲜食品配送良好操作规范》

3. 认证模式

食品配送操作服务体系采用评分制,对申请组织的服务水平进行审查,依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为服务管理审核。

4. 认证流程

食品配送操作服务体系的认证流程如附表2所示。

5. 申请审查


5.1 申请方提出申请

食品配送操作规程服务认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到食品配送操作规程服务认证申请要求时,在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写《认证申请书》,并按要求提交申请表及以下与食品配送操作服务相关的信息,包括必要的技术文件:

1) 申请组织的基本情况:

- 统一社会信用代码的营业执照复印件;
- 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件,如生产/服务/制造/卫生/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书(3C)、食品安全生产许可证(QS)、特殊行业的排污许可证等;

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 3 页 共 21 页

- 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、售后服务体系建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- 组织机构图（含售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式（必要时）；
- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等管理体系认证证书复印件；

Ascend Certification 爱尚恩典认证

Ascend Certification 爱尚恩典认证

2) 食品配送操作服务的相关信息:

- 食品配送操作服务范围和服务内容；

已按 GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》、SB/T 10428-2007《初级生鲜食品配送良好操作规范》。

- 的要求建立并实施的相关生鲜农产品供应商服务体系文件及文件清单；
- 影响食品配送操作服务符合性的任何外包过程的信息；
- 服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；
- 食品配送操作服务政策的介绍；

Ascend Certification 爱尚恩典认证

- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容，如产品销售网点/售后服务网点清单；

- 3) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 4) 需要时的其他信息。

市场人员收集以上申请组织提交的资料，并于当目录入 ERP 系统。

5.2 材料审查


合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按《食品配送操作规程服务认证审核人日管理要求》初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完

Ascend Certification 爱尚恩典认证

Ascend Certification 爱尚恩典认证

成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。当出现以下情况之一时，将拒绝或终止认证申请，流程结束。

- 申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议规定，不能受理的某项申请；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 4 页 共 21 页

- 有证据证明申请组织在向提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和售后服务问题；
- 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；

Ascend Certification 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证

- 本文件所规定的或视具体情况所确定的或与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。
- 多场所活动、活动分包情况，以及主要外购件及外协件清单（适用时）。
- 食品配送操作规程服务文件，已按认证标准/规范建立并实施相关文件，已运行3个月以上。
- 本年度无重大服务相关的质量、环保、安全事故、重大投诉及违法事件；未被列入“国家企业信用信息公示系统”或“信用中国”的严重违法失信名
- 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况。

Ascend Certification 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证

对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

5.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据《服务认证收费标准》进行报价，在收到报价确认后，和申请方签订《认证服务合同》。

6. 策划认证方案

6.1 方案策划

审核部负责编制食品配送操作规程服务认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

6.2 服务认证方案内容

Ascend Certification 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证 爱尚恩典认证

服务认证方案应至少包括以下内容：


6.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的食品配送操作规程服务认证范围。

食品配送操作规程服务认证的认证依据包括但不限于：

GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》、

SB/T 10428-2007《初级生鲜食品配送良好操作规范》

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号:QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 5 页 共 21 页

6.2.2 适用的服务认证模式

食品配送操作服务体系采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为服务管理审核。

6.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，从注册服务审查员中选取工作经历相似、经验丰富的有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

6.2.4 确定审查人日


根据申请组织售后服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、售后服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。基本人日数对应的审查人日见附表1。

6.2.5 样本选取方案

理论上应对申请组织的所有服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，如各地特约维修店、销售网点等，将依据CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选择的样本场所之间的差异性尽可能的大：

- 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- 内部审核和管理评审或以往认证审核的结果；
- 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- 各服务场所在规模上的显著差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 6 页 共 21 页

6.2.6 选择评价技术

按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范,对申请组织的生鲜农产品供应商服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

食品配送操作服务体系选择的评价技术为服务管理审核,旨在证实特定服务持续符合

服务规范或认证技术规范要求的能力。

7. 服务管理审核

7.1 委派审查员或技术专家组成审查组,在申请组织正常营业时间内,观察组织的食品配送操作服务活动。评价时采用查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客、体验等方式,充分搜集与申请组织售后服务体系、商品服务、顾客服务相关的信息。按照 GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》、SB/T 10428-2007《初级生鲜食品配送良好操作规范》对申请方的食品配送操作服务进行评分,即审查申请方的售后服务能力是否符合标准中的条款要求,并填写《食品配送操作规程服务认证检查表》。

对于审查过程中发现的任何应引起关注的或可能被判定为扣分项的问题以适当的方式告知申请组织。


7.2 本章节补充 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 未涉及的通用服务管理要求,涵盖组织管理、人员管理、客户服务、应急管理、信息化管理、合规管理六大模块,作为认证评价的核心补充内容。

7.2.1 组织管理

- 企业应建立健全食品配送服务管理体系,明确各部门、各岗位的职责权限,形成书面的岗位职责说明书,确保配送全流程有专人负责、有制度可循;
- 应设立专门的质量管控部门或岗位,负责监督食品配送操作规程的执行、服务质量的检查和改进,配备与企业规模相适应的质量管控人员;
- 建立定期管理评审机制,每年度至少开展 1 次管理评审,针对配送服务中的问题、客户反馈、行业政策变化等,对管理体系进行优化完善,留存管理评审记录;

• 企业应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争,未被列入严重失信名录,无重大违法违规记录。

7.2.2 人员管理

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 7 页 共 21 页

- 建立完善的人员招聘、培训、考核、离职管理制度，明确人员准入标准，确保配送、仓储、质量管控等岗位人员具备相应的专业能力；

- 所有直接接触食品的从业人员（含配送员、仓储管理员、分拣员等）应持有效健康证明上岗，每年进行 1 次健康体检，建立健康档案，患有有碍食品安全疾病的人员应立即

调离岗位；

- 定期开展从业人员培训，内容包括食品安全知识、配送操作规程、服务礼仪、应急处理等，每年培训时长不低于 24 学时，留存培训记录和考核成绩；

- 特种作业人员（如制冷设备操作人员、叉车司机等）应持证上岗，证书在有效期内，定期参加复审，确保操作规范；

- 宜建立统一的形象识别系统，包括人员服装、车辆外观、产品包装等，提升服务专业性。

7.2.3 客户服务

- 建立完善的客户服务体系，明确客户咨询、投诉、反馈的处理流程和时限，公布咨询投诉电话、邮箱等渠道，确保客户诉求可及时接收；

- 对客户咨询应在 2 小时内响应，投诉应在 24 小时内处理完毕，复杂投诉可适当延长处理时限，但需提前告知客户，留存处理记录和客户反馈意见；

- 定期开展客户满意度调查，每季度至少 1 次，调查覆盖率不低于 80%，根据调查结果优化服务流程，提升服务质量，留存调查报告和改进记录；


- 建立客户档案，记录客户需求、配送偏好、反馈意见等信息，实现精准服务，保护客户信息安全，不泄露客户隐私；

- 投诉处理率达到 100%，所有投诉应有跟踪记录，并可提供投诉处理的进度查询，对投诉处理的结果应进行回访，投诉回访率达到 100%。

7.2.4 应急管理

- 建立食品配送应急管理制度，针对冷链中断、食品变质、交通事故、突发公共卫生事件等突发情况，制定专项应急预案，明确应急处置流程、责任人员和保障措施；

- 配备必要的应急物资（如备用制冷设备、保温箱、急救药品、应急车辆等），定期检查应急物资的完好性，确保应急时可正常使用；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 8 页 共 21 页

- 每半年至少开展 1 次应急演练，提升从业人员的应急处置能力，留存演练记录和总结报告，根据演练情况优化应急预案；
- 发生突发事件时，应立即启动应急预案，及时采取处置措施，减少损失，并按规定向相关部门报告，留存事件处置记录。

7.2.5 信息化管理

- 建立食品配送信息化管理系统，实现配送订单、仓储库存、冷链温度、车辆轨迹、人员调度等全流程可追溯，留存相关数据至少 1 年；
- 冷链运输环节应配备温度监控设备，实时监测运输过程中的温度，温度数据自动记录、不可篡改，异常温度及时报警，留存温度监控记录；
- 通过信息化系统实现订单全程跟踪，客户可查询订单配送进度、预计送达时间等信息，提升客户体验；
- 建立数据统计分析机制，定期对配送效率、服务质量、客户满意度等数据进行分析，为服务改进提供数据支持。

7.2.6 合规管理


- 严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国道路交通安全法》等相关法律法规，确保食品配送全流程合规；
- 配送车辆应符合国家相关标准，定期进行年检和维护，确保车辆安全运行，留存车辆年检、维护记录；
- 食品包装应符合 GB 4806 等相关标准，清洁、无毒、无污染、无异味，具有一定的防潮性、抗压性，可回收利用或可降解，不使用不合格包装材料；
- 建立合规检查机制，每季度至少开展 1 次合规自查，及时发现和整改合规隐患，留存自查记录和整改报告。

7.3 统一评价框架

本框架统一食品配送操作规程服务认证的评价指标、评价方法和评分标准，与 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 组合使用，评价总分 1000 分，其中原有标准相关内容占 600 分，本规范补充的通用服务管理要求占 400 分。

7.4 评价指标分类

评价指标分为四大类，具体如下：

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 9 页 共 21 页

- 包装操作评价（150分）：依据 GB/T 33129-2016，涵盖水果、蔬菜包装的材料、方法、标识等要求；

- 冷链运输评价（250分）：依据 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007，涵盖冷链设施、温度控制、运输过程等要求；

- 配送操作评价（200分）：依据 SB/T 10428-2007，涵盖配送流程、仓储管理、分拣操作等要求；

- 通用服务管理评价（400分）：依据本规范第 2 章节，涵盖组织管理、人员管理、客户服务、应急管理、信息化管理、合规管理等要求。

评价指标分类见附表 4：食品配送操作规程服务认证评分细则

7.5 评价方法

- 资料审核：查阅企业提供的管理制度、记录、证书等相关资料，核实是否符合评价指标要求；

- 现场核查：深入企业配送中心、仓储场地、运输车辆等现场，实地检查操作规程执行情况、设施设备运行情况等；

- 客户访谈：随机选取部分客户进行访谈，了解客户对配送服务的满意度、服务质量等情况；

- 数据核查：核查信息化管理系统中的相关数据，确认数据的真实性、完整性和可追溯性。

7.6 评分标准

各评价指标采用扣分制，满分 1000 分，根据企业实际情况对照指标要求扣分，扣完为止，不设负分。具体评分细则见附录（可根据企业规模、服务领域适当调整，但评价尺度保持统一）。


7.7 星级（3A/4A/5A）评定标准

根据评价总分，结合企业合规情况、客户满意度等附加条件，明确 3A、4A、5A 等级划分标准，各等级要求层层递进，确保分级科学、明确。

7.8 基本评定条件

无论申请哪个等级，企业均需满足以下基本条件：

- 严格遵守 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 及本规范要求，无重大违法违规记录；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 10 页 共 21 页

- 食品配送操作规程服务运行正常，相关管理制度、记录齐全，可追溯；
- 近 1 年内无重大食品安全事故、重大服务投诉及重大安全事故；
- 从业人员健康证明、特种作业人员证书等齐全有效；
- 客户满意度不低于 70%。

7.8 各等级具体标准

7.8.1 三星（合格级）

- 评价总分：700-799 分；
- 核心要求：
 - 包装、冷链运输、配送操作基本符合 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 要求，无严重违规项；

- 已建立本规范要求的通用服务管理制度，基本落实各项管理要求，无重大管理漏洞；
- 应急物资基本配备，应急管理制度基本完善，可应对一般突发情况；
- 信息化管理基本满足要求，可实现核心环节可追溯；

- 客户满意度 70%-79%，投诉处理及时，无未解决投诉；

- 配送场所、设施设备基本符合 GB 14881 相关规定，分区作业基本规范。


7.8.2 四星（良好级）

- 评价总分：800-899 分；
- 核心要求：
 - 包装、冷链运输、配送操作严格符合 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 要求，违规项不超过 3 项，且无严重违规项；

- 通用服务管理制度健全，各项管理要求落实到位，组织管理、人员管理、客户服务等环节运行顺畅；

- 应急物资配备齐全，应急演练定期开展，应急处置能力较强，可有效应对各类突发情况；

- 信息化管理完善，实现配送全流程可追溯，数据统计分析规范，可支撑服务改进；
- 客户满意度 80%-89%，客户投诉率低于 5%，投诉处理满意度不低于 90%；
- 配送场所、设施设备符合 GB 14881 相关规定，分区作业规范，无交叉污染隐患；
- 建立供应商评价机制，从合格供应商处采购，定期开展供应商动态评价。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 11 页 共 21 页

7.8.3 五星级（优秀级）

• 评价总分：900 分及以上；

• 核心要求：

◦ 包装、冷链运输、配送操作严格符合 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 要求，

无违规项；

◦ 通用服务管理制度完善，形成闭环管理，在组织管理、人员管理、客户服务等方面

具有示范作用；

◦ 应急管理体系健全，应急预案科学完善，应急演练常态化，应急处置能力突出，近 1 年内无突发情况处置不当记录；

◦ 信息化管理水平高，实现智能化调度、精准化温控、全程化追溯，数据应用能力强，可有效提升配送效率和服务质量；

◦ 客户满意度 90% 及以上，客户投诉率低于 3%，投诉处理满意度 100%，无客户重复投诉；

◦ 配送场所、设施设备先进，符合 GB14881 及相关行业高标准要求，分区作业规范，具备完善的质量检测能力；

◦ 建立持续改进机制，定期开展服务质量评价和改进，主动引入先进的配送技术和管理经验，行业口碑良好；

◦ 具备食品检验室，按照国家有关要求，具备对农、兽药残留、水分等常规项进行快速检测的能力，配备金属异物检测设备。


7.9 等级评定流程

7.9.1 企业申请：企业向认证机构提交认证申请，提供相关资料（含管理制度、记录、证书等）；

7.9.2 资料审核：认证机构对企业提交的资料进行审核，确认是否符合基本评定条件；

7.9.3 现场核查：认证机构组织核查人员开展现场核查，按照评价框架和评分标准进行打分；

7.9.4 等级确定：根据评价总分和附加条件，确定企业的星级等级，出具认证报告和证书；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 12 页 共 21 页

7.9.5 动态管理: 认证证书有效期为 3 年, 期间认证机构每年度开展 1 次监督审核, 对企业服务质量进行跟踪, 不符合等级要求的, 责令整改, 整改不合格的, 撤销相应等级认证。

8. 编制审查报告

审查结束后, 审查组长为每次审查活动编写《食品配送操作服务体系审查报告》, 并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录, 以便为认证决定提供充分的信息。报告包括但不限于以下内容:

- 审查的类型、目的、范围和准则;
- 申请组织的基本情况 (包括名称、地址等);
- 审查组成员及审查时间;
- 与有关认证要求符合性的陈述 (包括发现和任何不符合);
- 审查得分及结论。

食品配送操作服务体系满分为 1000 分。申请组织综合评分达到 700 分, 通过审查。申请组织综合评分低于 700 分, 不通过审查。

- 达到 700-799 分 (含 700 分), 五星级服务 (合格级);
- 达到 800-899 分 (含 800 分), 四星级服务 (良好级);
- 达到 900 分以上 (含 900 分), 五星级服务 (优秀级);


9. 复核与认证决定

技术委员会认证决定人员复核并对评价过程中收集到的有关信息, 包括《食品配送操作服务体系审查报告》、从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息 (如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等) 进行综合评价的基础上, 做出认证决定。由证书管理人员制作证书, 并向申请组织颁发服务认证证书。

10. 监督和复评

10.1 监督评审

初次评审完成, 企业取得认证证书后, 每 12 个月都将实施不少于 1 次的监督评审。监督评审时, 样本选取应尽量避免开初审时所选取的样本。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 13 页 共 21 页

在证书有效期内，若有以下情况发生时，将考虑增加监督的频次：

- 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- 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；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况等；
- 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- 组织开展的持续改进活动，如内部审核、管理评审等；
- 认证证书、标志的使用情况。

技术委员会认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格证，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证证书和标志；验证不通过的，降低其售后服务等级，或撤销其认证证书，并对外公告。

10.2 复评


服务认证证书的有效期为 3 年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前 3 个月，向提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的售后服务管理体系及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

11. 认证证书和标志

11.1 内容

向已满足认证要求的服务组织（以下简称“证书持有人”）提供正式的认证证书，该认证证书至少包括以下基本内容：

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 14 页 共 21 页

- 1) 认证机构的名称及其认证标志;
- 2) 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址;
- 3) 认证范围;
- 4) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件;
- 5) 食品配送操作服务等级;
- 6) 发证日期和认证有效期;
- 7) 证书编号;
- 8) 其他需要标注的内容。

11.2 认证证书的有效性

获证组织对服务认证证书及标志的使用应符合《认证证书及注册状态管理程序》。

认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠定期的监督获得保持。

11.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时,或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时,证书持有者应向提出变更申请,并提交相关材料。策划并实施适宜的审查活动,做出认证决定,确定是否可以变更。

对符合要求的,批准变更。换发新证书的,新证书的编号、批准有效日期保持不变,并注明换证日期。


11.4 认证证书的暂停、注销和撤销

证书的使用应符合有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或服务水平达不到标准要求时,按《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤销和注销的处理,并将处理结果进行公告。获证组织可以向申请暂停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间,获证组织如果需要恢复认证证书,应在规定的暂停期限内向提出恢复申请,按照相关规定进行恢复处理。否则,将撤销被暂停的认证证书。

11.5 认证标志

11.5.1 认证标志的加施

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 15 页 共 21 页

认证标志的加施依据 《认证证书及注册状态管理程序》。



Ascend Certification 爱尚恩典认证 Ascend Certification 爱尚恩典认证 Ascend Certification 爱尚恩典认证

附表1《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

雇 员 人 数	初次认证			监督认证	复评	
	文 审 时 间	现场时间	总 时 间	现场时间	现场时间	总时间
1-200	0.5	1.5	2.0	1.0	1.5	2.0
201-300	1.0	2.0	3.0	1.0	2.0	3.0
301-400	1.0	3.0	4.0	1.0	3.0	4.0
401-500	1.0	4.0	5.0	1.5	4.0	5.0
501-700	1.5	4.5	6.0	1.5	4.5	6.0
701-1000	2.0	5.0	7.0	2.0	5.0	7.0

1. 审查时间确定应考虑(但不限于)以下方面:

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度;
- 2) 服务场所的数量;
- 3) 服务类别、评价范围;


说明:

- 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
- 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。

Ascend Certification
爱尚恩典认证

Ascend Certification
爱尚恩典认证

Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 16 页 共 21 页



Ascend Certification
爱尚恩典认证

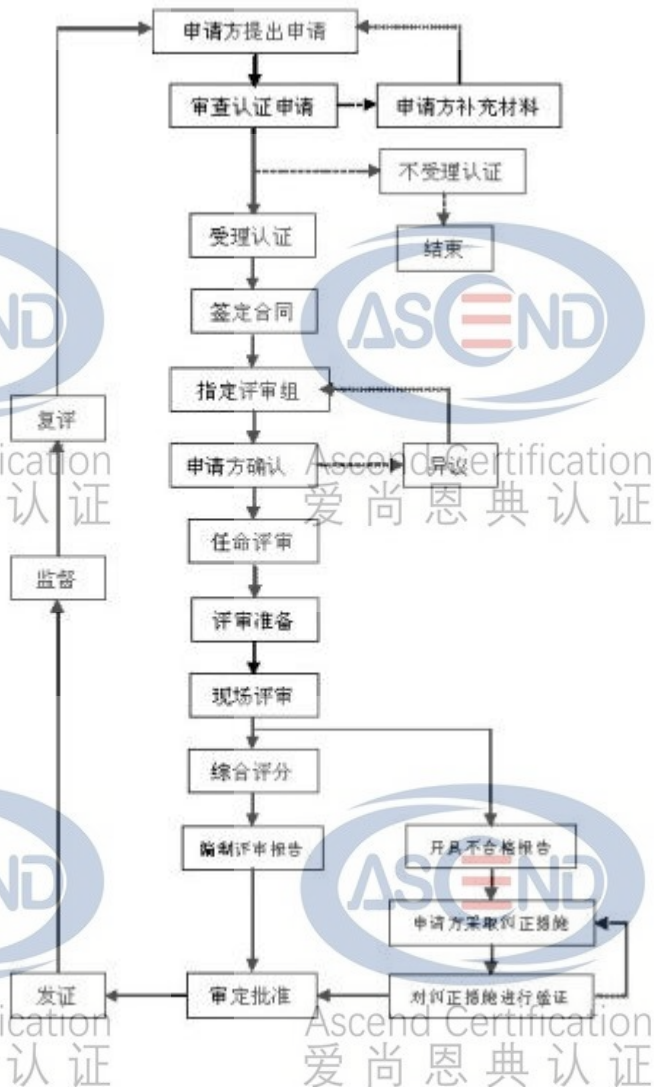


Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

附表 2 认证流程



Ascend Certification
爱尚恩典认证



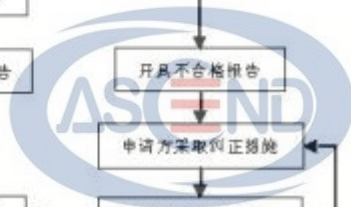
Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 17 页 共 21 页




Ascend Certification 附表3 食品配送操作规程服务认证业务范围分类表
爱尚恩典认证

Ascend Certification
爱尚恩典认证

服务认证业务范围分类表

大类	中类	内容	涉及业态 (举例)	风险等级
01		生产性服务		
	01.01	农业、林业、牧业和渔业服务	农业服务 (包括园艺美化)、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务	低
	01.02	采矿业和采石业服务	采矿、采石、采油及采气有关服务	高
	01.03	金融服务	金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务	高
	01.04	信息技术服务	软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务	高
	01.05	科技服务	自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析	高
	01.06	供电供气供水服务	电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖	低
	01.07	其他生产服务	工业清洗; 其他经营活动	低
02		流通性服务		
	02.01	批发和零售服务	批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务	低
	02.02	汽车、摩托车、个人及家庭用品维修服务	汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务	低
	02.03	交通运输及仓储服务	铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航空运输、仓储	高
	02.04	邮政、通信服务	邮政、速递、电信服务	低
02.05	租赁服务	汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租	低	

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 18 页 共 21 页

03	消费性服务			
	03.01	住宿和餐饮服务	宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆	低
	03.02	文化、体育和娱乐服务	电影、电视、广播、艺术文学装作及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务	低
	03.03	旅游服务	旅行社、景区服务	低
	03.04	房地产、物业服务	房地产开发与销售、房屋出租、物业管理	高
	03.05	其他消费服务	家政服务、清洗干洗服务、美容美发	低
04	社会性服务			
	04.01	公共管理服务	国家行政及国家经济及社会政策管理、国家行政活动、强制性社会保障	低
	04.02	教育服务	初等教育、中等教育、高等教育、成人教育及其他教育	低
	04.03	卫生保健服务	医疗、兽医、保健服务	高
	04.04	社会救济	养老院、福利院、救助中心	高
	04.05	专业技术服务	法律、会计、审计、税务咨询；市场调查及民意调查等；经营和管理咨询；股权管理	高
04.06	其他社会服务	回收服务、污水及废物处理，环境卫生及类似的服务、成员组织服务、广告、职业介绍、安全保障	高	

注 1: 表中对各中类所涉及的 常见服务业态进行了 示例说明, 如遇到未包含的或新出现的服务业态, 认证机构可根据该服务业态的特性、作用及涉及领域进行进一步识别和确认。

注 2: 表中 “涉及业态 (举例)” 参照 CNAS-GC 11/12/13 附录 A “认证业务范围分类” 中的中类以及国内现已开展的服务认证产品给出。




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号:QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 19页 共 21 页

附表 4: 食品配送操作规程服务认证评分细则

(注:可根据实际情况调整,总分 1000 分,其中原有标准相关内容 600 分,本规则补充内容 400 分)

评价类别	评价指标	分值	评分标准
一、包装操作评价 (150 分)	包装材料	50	符合 GB/T 33129-2016 要求, 清洁、无毒、无污染, 得 50 分; 存在轻微不合格, 扣 10-20 分; 严重不合格, 扣 50 分
	包装方法	50	符合果蔬特性, 能有效保护产品, 得 50 分; 方法不当, 导致产品破损率超过 5%, 扣 20-50 分
	包装标识	50	标识完整、清晰, 包含产品名称、产地、生产日期等信息, 得 50 分; 标识缺失或错误, 每项扣 10 分, 扣完为止
二、冷链运输评价 (250 分)	冷链设施	100	符合 GB/T 33129-2016、SB/T 10428-2007 要求, 设施完好, 得 100 分; 设施老化、运行

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: A0
		生效日期: 2026-03-02
文件编号: QP-C-95	食品配送操作规程服务认证实施规则	页 码: 第 20 页 共 21 页

 Ascend Certification 爱尚恩典认证	温度控制	100	异常, 扣 30-100 分 全程温度符合要求, 监控记录完整, 得 100 分; 温度异常 1 次, 扣 20 分, 无监控记录, 扣 100 分
	运输过程	50	运输过程规范, 无破损、污染, 得 50 分; 存在破损、污染, 每项扣 10-20 分, 扣完为止
 Ascend Certification 爱尚恩典认证	三、配送操作评价 (200 分)		符合 SB/T 10428-2007 要求, 分区存放、库存清晰, 得 70 分; 管理混乱、库存不符, 扣 20-70 分
	仓储管理	70	
 Ascend Certification 爱尚恩典认证	分拣操作	70	分拣规范、准确, 无错发、漏发, 得 70 分; 错发、漏发 1 次, 扣 10 分, 扣完为止
	配送时效	60	按时送达率 95% 以上, 得 60 分; 每降低 5%, 扣 15 分, 扣完为止
 Ascend Certification 爱尚恩典认证	四、通用服务管理评价 (400 分)		管理制度健全、职责明确, 管理评审规范, 得 60 分; 制度缺失、职责不清, 扣 20-60 分
	组织管理	60	
	人员管理	70	从业人员持证上岗、

