港口理货服务认证实施规则

Implementation rule for service certification of port tally service

2026-11-12 发布 2026-11-19 实施

中国船级社质量认证有限公司

目 次

Content

1. 目的
2. 范围
3. 引用文件
4. 术语和定义
5. 认证依据
6. 认证模式
7. 认证实施
8. 认证证书和标志
9. 认证收费

附录A（规范性附录） 服务认证流程图

附录B（规范性附录） 服务认证审查人日数

1. **Objective**
2. **Scope**
3. **Normative references**
4. **Terms and definitions**
5. **Certification basis**
6. **Certification model**
7. **Certification implementation**
8. **Certificate sample & Certification mark**
9. **Certification fee**

Annex A（Normative） Certification process

Annex B（Normative） Certification basic audit-time

前 言

Foreword

为规范港口理货行业服务认证的实施，特制定本文件。

本规则根据 CCSC 公司文件《GI2001 技术文件管理须知》要求进行编制。

本规则依据 TS08012《港口理货服务认证要求》及 T/CTA 007-2024 《港口理货行业服务质量规范》进行编制。

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要编制人员：黄明燕。

1 目的

本文件对港口理货服务认证的实施提出具体要求，包括开展港口理货服务认证涉及的认证依据、认证模式选择和应用、认证申请、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2 范围

本文件适用于港口理货行业服务(SC 05 运输服务)的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

3 引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

TS08012《港口理货服务认证要求》

T/CTA 007-2024《港口理货行业服务质量规范》

4 术语和定义

TS08012《港口理货服务认证要求》、T/CTA 007-2024《港口理货行业服务质量规范》中的术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

TS08012《港口理货服务认证要求》

T/CTA 007-2024《港口理货行业服务质量规范》

6 认证模式

6.1 针对港口理货行业服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式包括：

a) 公开的服务特性测评；

b) 服务管理审核。

6.2 通过以下组合实施港口理货行业服务的服务认证：

初次、监督和再认证,采用“公开的服务特性测评+服务管理审核”相结合的方式。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

认证的基本流程包括：

1）认证申请；

2）申请评审；

3）签署服务认证协议；

4）制定审查方案；

5）现场审查前的准备，包括文件审查和预访问（需要时）；

6）现场审查实施，包括服务管理审核和服务特性测评以及现场审查结论及报告；

7）复核与认证决定；

8）颁发服务认证证书；

9）获证后监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，初次认证之后的第一次监督审查应在初次认证的决定之日起 12 个月内进行，最长不能超过 15 个月,第二次监督审查则应在上次审查结束后的 12 个月内进行，最长不能超过 15 个月。再认证审查应在第二次监督审查最后一天起 12 个月内进行。

7.2 认证申请

7.2.1 申请文件

港口理货服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中 8.1.2 条款的要求，同时提供以下相关文件：

a) 认证申请书（本机构公开文件）；

b) 证明申请人法律地位的文件及相关的许可证等资质（如：进出口商品检验鉴定机构资格证书，等）；

c） 申请人采用的服务规范、标准等；

d） 提供港口理货服务的场所清单、方式及服务内容；

e） 相关服务管理制度文件；

f） 智能理货信息系统或平台清单；

g） 理货服务工具、设备及相关检验仪器和设备清单。

7.2.2 认证受理

认证机构收到申请文件后，依据相关评审要求进行申请评审，即对相关申请材料实施符合性审核，如申请文件不符合要求，应通知申请人补充完善。文件齐全后，在3个工作日内确定是否予以受理，并通知申请人。受理时，认证机构与申请人签订认证协议。

7.3 初次审查

7.3.1 审查准备

7.3.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

审查策划包括选派有资质的人员组成审查组，并确定审查人天数。在确定审查组的规模和组成时，应基于拟认证组织的服务认证范围、涉及的理货技术特点、服务体系运行情况、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

7.3.1.2 文件评审

本机构审查组依据相关文件对受审查方进行审查，文件审查重点关注：

a） 申请认证的服务范围在受审查方组织中特有的服务名称确认；

b） 受审查方是否识别了相应的法律、法规、标准的要求及其顾客需求；

c） 确认受审查方提交的文件符合港口理货行业相关法律、法规和标准的要求；

d） 受审查方的组织结构、相关部门的职责和权限。

7.3.1.3 审查计划

通过文件评审并确定满足现场审查的要求后，本机构审查组拟制审查计划，经受审查方确认后予以实施。

7.3.2 审查实施

7.3.2.1 服务特性测评

7.3.2.1.1 服务特性测评项目

实施港口理货行业服务认证活动时，服务特性测评应覆盖TS08012《港口理货服务

认证要求》第 4 章的所有要求，包括：港口理货服务过程及港口理货服务结果。

7.3.2.1.2 服务特性测评要求

根据港口理货服务的特点，依据 TS08012《港口理货服务认证要求》及 T/CTA 007-2024 《港口理货行业服务质量规范》相关条款实施测评时，样本选取应符合以下要求，包括：

a) 针对服务特性测评服务内容，至少应跟踪 3 个完整的理货服务全过程,其中集装箱理货、件杂货理货、水尺计重理货、装拆箱理货现场测评样本量不少于 3 个，其他理货业务现场测评样本量不少于 1 个。

b) 测评过程中，可采用现场观察、与服务提供人员现场交流、向理货委托方咨询、以及资料审查等方式，并采访提供理货服务的人员，总体覆盖人数不应少于 3 人，其中至少应包括理货业务管理人员及操作人员。

7.3.2.2 服务管理审核

7.3.2.2.1 港口理货服务管理要求审核范围应覆盖 TS08012《港口理货服务认证要求》第 5 章的所有要求，包括：港口理货服务能力。

7.3.2.2.2 港口理货服务管理要求的审核采用管理体系审核的方法， 对于管理审核过程中出现的不符合项,应按照《服务认证实施通用规则》中 8.2.2.5 条的要求进行整改。

7.3.3 认证结果

7.3.3.1 依据 TS08012《港口理货服务认证要求》，结合评审过程中的发现，对审查结果进行评价。

7.3.2 依据评价结果，对港口理货服务评价从高到低共划分为五星级、四星级、三星级三个级别，级别越高表示服务越好。具体详见:TS08012《港口理货服务认证要求》6.3 认证结果。

7.3.4 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息，包括从审查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）进行复核，并作出认证决定。

认证决定的条件：

7.3.4.1 批准认证（初次认证、再认证）：

a) 服务认证评价案卷资料完整，且审核组提交的审核报告结论为推荐认证注册

并颁发证书；

b) 审核发现的不符合已按要求整改并验证合格；

c) 案卷资料（包括审核报告）的认证决定评价结论为合格；

d) 该服务在交付过程中未发生重大安全、质量、环保风险责任事故/事件；

e) 认证证书及认证标志的使用满足规定的要求（适用于再认证时）；

f) 已交纳了有关认证费用。

7.3.4.2 保持认证

a) 按照认证方案的规定，进行了监督且监督审核报告的结论为推荐保持认证；

b) 获证组织持续遵守本机构认证的有关规定，包括变更的规定；

c) 在认证有效期之内，按认证方案的要求，获证服务通过服务特性评价证明仍然符合相应的认证标准；

d) 在认证有效期之内，获证服务未发生重大事故、国家检查不合格和顾客严重投诉；

e) 在认证有效期之内，获证组织未发生采用误导的方式使用认证证书、标志或报告中任何一部分；

f) 在宣传认证结果时，获证组织未损害本机构的声誉，未使用本机构认为误导或未授权的声明；

g) 获证组织及时向本机构提供了服务蓝图/流程图，关键服务人员或质量保证能力等有重大变动的信息和资料；

h) 获证组织按时交纳了有关认证费用。

7.3.4.3 变更认证

获证组织认证证书信息发生变更，需换发证书，其批准变更认证的条件等同于本程序 7.3.4.1 条款要求。

7.3.4.4 扩大认证

获证组织认证证书范围需要扩大或证书的服务认证等级需要升级时，需换发证书，其批准变更认证的条件等同于本程序 7.3.4.1 条款要求。

7.3.4.5 暂停认证

获证组织发生下述条件之一，应暂停认证并暂停其证书和标志使用：

a) 获证组织服务已不能达到现行认证标准要求；

b) 获证组织的组织机构发生变化且影响获证服务继续符合认证标准要求；

c) 监督审核时发现严重不合格项，但又不足以撤销认证；

d) 相关方对获证服务的合格性提出重大投诉，或行政机构监督抽查中发现获证组

织发生重大服务质量事故等，且经查证属实；

e） 不正确使用认证证书和认证标志的情况尚未得到纠正，或纠正措施不能使本机构满意；

f） 不能按照认证方案规定的时间间隔接受监督评审；

g） 获证组织主动请求暂停，且经核实不构成撤销认证条件的；

h） 不履行合同约定缴纳认证费用的；

a） 其他应当暂停认证的情况。

7.3.4.6 恢复认证

获证组织已针对暂停认证的原因采取了有效的纠正措施，经审核组验证产生原因已经消除且符合相关的认证要求；

a） 认证决定委员会对恢复认证的审核案卷资料（包括评审报告）的评价结论为合格。

7.3.4.7 撤销认证

出现下列情况之一时，撤销证书：

a） 认证暂停超过规定期限后仍达不到要求或无正当理由拒绝接受审核验证；

b） 监督审核时确认组织的服务质量达不到认证标准和/或认证等级要求；

c） 获证组织违规使用认证证书和认证标志造成严重后果；

d） 组织倒闭或被兼并；

e） 组织自行提出终止认证；

f） 不履行合同约定的责任和义务，拒绝缴纳认证费用的；

g） 其他应当撤销认证的情况。

7.3.4.8 不批准认证（初次认证/再认证）

服务认证案卷不满足本程序要求或服务不符合相应规则或规范。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

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，CCSC 每年应实施 1 次的监督审查；特殊情况时，应增加监督频次，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1 条要求。

7.4.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

监督审查服务评价时，应关注受审查方近一年的变化情况，且样本量应不少于1。

7.4.3 监督审查结果评价

监督审查结论包括评价通过或不通过两种情况，具体见《服务认证实施通用规则》中8.3.3条要求。

原则上，监督审核时不对服务等级向上进行调整；当组织需要时，须按照初次认证或再认证的要求实施，符合相应等级要求后换发证书。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请，具体见《服务认证实施通用规则》中8.4条要求。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，按照《服务认证实施通用规则》中9.1条款要求实施。

7.6.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时，按照《服务认证实施通用规则》中9.2条款要求实施。

7.6.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时，按照《服务认证实施通用规则》中9.3条款要求实施。

7.7 认证的保持、缩小、降级、暂停或撤销

7.7.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中10.1的要求。

7.7.2 认证的缩小和降级要求见《服务认证实施通用规则》中10.2的要求。

7.7.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中10.3的要求。

7.7.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中10.4的要求。

7.8 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作，并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时，可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中12章要求。

8 认证证书和标志

8.1 认证证书和标志样式

8.1.1 理货行业服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。

8.1.2 理货行业服务认证证书样本标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。

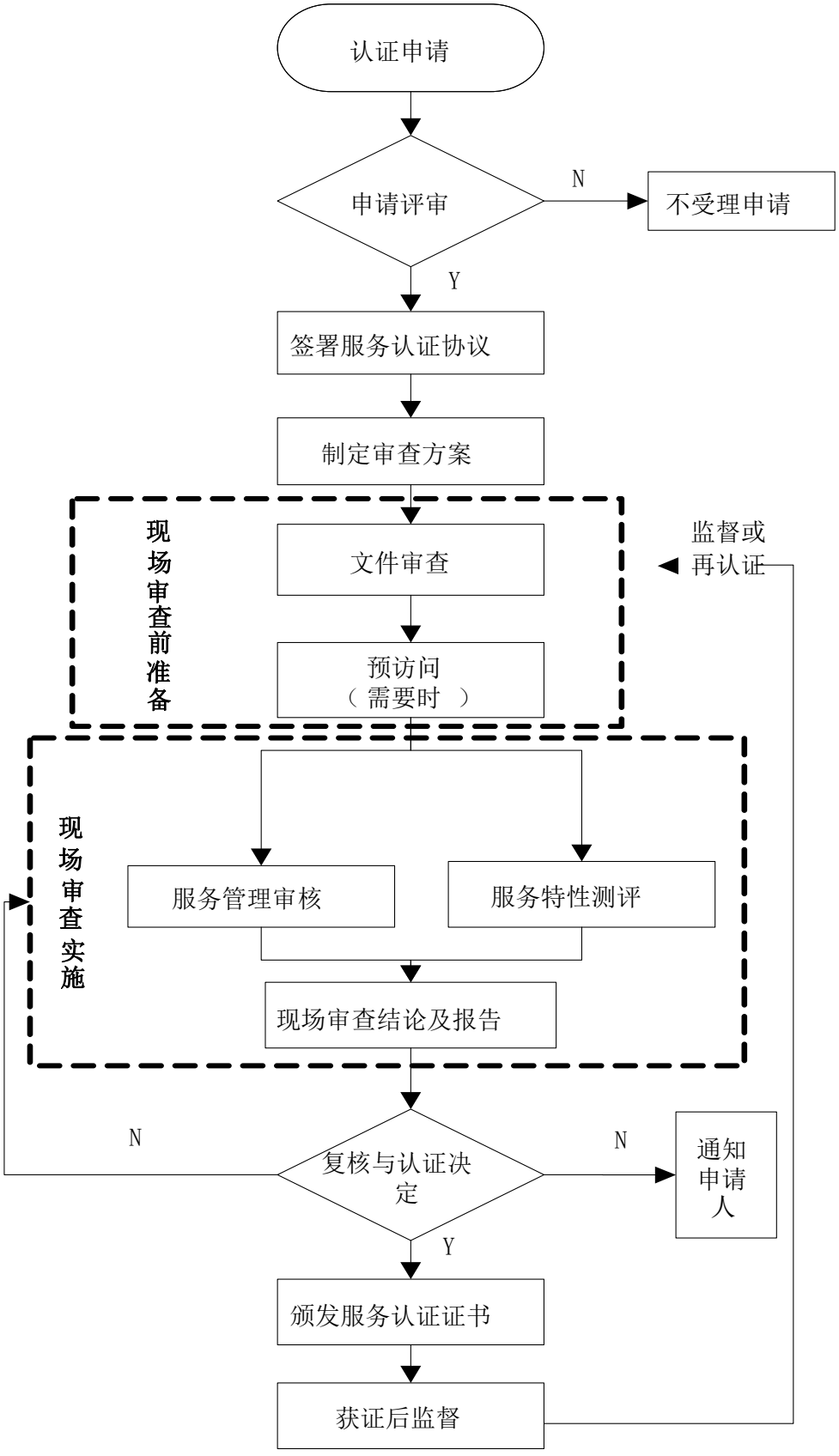
8.2 认证证书和标识的使用

认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有，获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用，具体要求见《服务认证实施通用规则》中 11.2 条款。

9 认证收费

理货行业服务认证费用包括申请费、审查费、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费），具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A
（规范性附录）
服务认证流程图



附录 B
（规范性附录）
服务认证审查人日数

B.1 初次认证审核时间由“服务管理审查时间”与“服务特性测评时间”两部分相加构成。

a)服务管理审查时间根据认证委托人的有效人数，按表 1 中第 2 列的规定执行。

b)服务特性测评时间根据认证委托人申请认证的服务类别数量，按表 1 中对应服务类别的列(从第 3 列起)执行。

B.2 现场审核(包括服务特性测评与管理要求审核)的总人日数，不得少于表中计算出的总审核时间的 80%。若采信其他经国家认可的认证结果，现场服务认证基础审核时间可减少 10%。如果现场审查时间的最终计算结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人天数（如：将 5.3 个审查人日调整为 5.5 个审核人日，5.2 个审查人日调整为 5 个审核人日，5.7 个审查人日调整为 5.5 个审核人日，5.8 个审查人日调整为 6 个审核人日）。

B.3 遵循“规模越大、流程越复杂、风险越高，人日数配置越充足”的基本原则，根据认证委托人的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定服务认证现场审查人日数，实现人日数与审查工作量精准匹配，并充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），适用时现场审查时间可增加 0.5～1 人日。

B.4 按照服务认证通则确定的抽样数量，每增加一个服务场所，服务特性测评时间需在对应的测评时间基础上增加 40%-60%。

B.5 监督认证审查时间不少于初次认证审查人日数的 1/2。

B.6 再认证审查时间按初次认证审查时间执行。

B.7 认证范围的扩大

（1）扩大认证范围的审查可以单独进行，也可以结合监督审查或再认证进行。

（2）当单独进行扩大认证范围审查时，扩大范围的服务管理基准审查时间按表 1 中人日的 0.3～0.6 计算，扩大范围的服务特性测评基准审查时间按表 1 中对应人日计算，当认证范围的扩大涉及多场所时，按 B.4 多场所审核的时间的规定执行。扩大范围的现场审查总时间为现场服务特性测评时间和服务管理审查时间之和。

（3）当结合监督审查进行扩大认证范围审查时，现场审查总人天数为监督审查人日与认证范围扩大现场审查人天数之和。

（4）当结合再认证进行扩大认证范围审查时，按初次认证审查时间执行，当认证范围的扩大涉及多场所时，应单独策划抽样方案。

表 1 服务认证审核时间（适用于初次认证/再认证）

有效人数	总审核时间				
	服务管理审查时间	服务特性测评时间			
		当受审查业务涉及服务类别为 1 类时，服务特性测评时间	当受审查业务涉及服务类别为 2 类时，服务特性测评时间	当受审查业务涉及服务类别为 3 类时，服务特性测评时间	.....
1-20	2	2	3	4	受审查业务涉及服务类别每增加一个类别，相应的服务特性测评时间就增加 1
21-50	3	3	4	5	
51-100	4	4	5	6	
101-200	5	5	6	7	
201-400	6	6	7	8	
401-700	7	7	8	9	
701-1000	8	8	9	10	
1001-2000	9	9	10	11	
>2000	遵循上述递进规律				