



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 067—2021

物流服务组织质量管理体系 要求

Quality management system of logistics service organization—Requirement

2021-11-04 发布

2022-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：方圆标志认证集团厦门有限公司、方圆标志认证集团有限公司、厦门标准化研究院、中国电子技术标准化研究院、厦门市物流协会、北京国建联信认证中心有限公司、福建东南标准认证中心。

本文件主要起草人：黄宏升、刘斌、郑锦富、王静、陈岚、蔡佳昌、方葳、林立南、陈金镛、王惠军、令狐菲、张武。

引 言

本文件根据 GB/T 19001—2016《质量管理体系 要求》中过程方法、风险管理和“策划—实施—检查—改进(PDCA)”的指导思想,在 GB/T 19001 的基础上增加了物流服务组织的特定要求,是对 GB/T 19001在物流服务组织中应用的补充。本文件的框架结构按照《ISO/IEC 导则 第 1 部分:ISO 补充规定附件 SL》中给出的高层结构建立。

本文件与 GB/T 19001 配套使用,为物流服务组织的第一方审核、第二方审核和第三方审核提供指导。

通过有效应用本标准,可以保证物流服务组织符合适用的法律法规要求和顾客要求,增强顾客满意度。

物流服务组织质量管理体系 要求

1 范围

本文件规定了物流服务组织的质量管理体系在组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和改进方面应满足的要求。

本文件适用于物流服务组织(以下简称“组织”)质量管理体系的建立、实施、保持和持续改进。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 18354—2021 物流术语

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 和 GB/T 18354—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 18354—2021 中的某些术语和定义。

3.1

物流 logistics

物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要,将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。

[GB/T 18354—2021,定义 3.2]

3.2

物流服务 logistics services

为满足客户物流需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

注:改写 GB/T 18354—2021,定义 3.5。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

4.1.1 组织应符合 GB/T 19001—2016 中 4.1 的要求。

4.1.2 组织应确定其使命、愿景、价值观,形成具有特色的组织文化,创建以物流服务质量为核心要素的企业文化。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应符合 GB/T 19001—2016 中 4.2 的要求。