CCS V52

Q/CASTC

中 国 民 航 科 学 技 术 研 究 院 企 业 标 准

Q/CASTC 0201—XXXX

航空货运代理服务认证要求

Certification requirements for air freight forwarding services

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

中国民航科学技术研究院　　发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 服务要求 2
4.1 业务咨询 2
4.2 委托代理 2
4.3 订舱 2
4.4 货物收运 2
4.5 货物存放 2
4.6 货物交运 3
4.7 货物跟踪 3
4.8 货物交付和财务结算 3
5 管理要求 3
5.1 基本要求 3
5.2 人员管理 3
5.3 场所和设施设备管理 4
5.4 信息管理 4
5.5 风险与应急管理 4
5.6 安全管理 4
5.7 档案管理 5
5.8 服务质量管理 5
6 服务认证评价 5
6.1 认证准则 5
6.2 认证模式 6
6.3 认证结果 6
附　录　A　（规范性）　航空货运代理服务要求测评工具 7
附　录　B　（规范性）　航空货运代理服务管理要求评价工具 10
参　考　文　献 13

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。

本文件由中国民航科学技术研究院提出。

本文件由中国民航科学技术研究院归口。

本文件起草单位：中国民航科学技术研究院。

本文件主要起草人：杨强等。

航空货运代理服务认证要求

1 范围

本文件规定了开展航空货运代理服务的服务要求、管理要求及服务认证评价要求。

本文件适用于航空货运代理企业开展航空货运代理服务，也适用于服务相关方开展服务认证活动。

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 18041-2025 民用航空货物运输术语

GB/T 22154-2008 国际货运代理服务质量要求

GB/T 30347-2013 国际货运代理危险货物运输服务质量要求

T/CATAGS 2-2019 航空运输货运销售代理人业务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

航空货运代理 air freight forwarder

在航空货物运输中，经航空公司或托运人授权，代表航空公司或托运人从事货物航空运输活动的企业。

3.2

货运销售代理 cargo sales agent

与承运人签订销售代理协议，从事民用航空货物运输销售代理业务的企业。

[来源：GB/T 18041-2025，3.2.8]

3.3

货运地面服务代理 cargo ground handling service agent

受承运人委托，从事航空货物收运、交付、场内转运、装卸等货物地面操作业务的企业。

[来源：GB/T 18041-2025，3.2.9]

3.4

托运人代理 shipper's agent

经托运人授权，代表托运人托运货物或者签署民用航空货物运输相关文件的企业。

[来源：GB/T 18041-2025，3.2.10]

3.5

危险品 dangerous goods

列在《危险物品安全航空运输技术细则》危险品清单中或者根据其归类，能对健康、安全、财产或者环境构成危险的物品或者物质。

[来源：GB/T 18041-2025，4.1.2.5]

3.6

特种货物 special cargo

在收运、存放、组装、运输及交付过程中，有特殊要求或需要采取某些特殊措施才能完好交付的货物。

[来源：GB/T 18041-2025，4.1.2]

4 服务要求

4.1 业务咨询

4.1.1 代理应提供与客户沟通咨询的渠道，如网络、电话、电子邮件、面对面等形式。对客户希望了解的航空货运代理相关事项进行详细的解释，服务态度良好。

4.1.2 代理应在提供服务前告知客户服务费用包含的范围、内容、计收方式和收费标准等。

4.1.3 销售代理应履行安全运输告知义务，以适当的形式公布货物运输须知，要求客户如实申报货物名称，不应在货物中隐瞒夹带危险品及运输国家法律法规和承运人禁止运输的物品。

4.2 委托代理

4.2.1 在接受委托前，代理应对客户的身份资料、经营性质、信用记录以及客户提供资料等的真实性、合法性情况进行合理审查。

4.2.2 在接受委托前，代理应对客户提供的货物资料进行初步核查，确认提供的信息是否准确、充分。

4.2.3 代理应与客户签订合同或协议，确定服务内容、双方责任、费用、违约责任等。

4.3 订舱

4.3.1 根据客户提供的具体货物名称、数量、种类、时间要求、货物备妥时间、偏好的承运人等信息，并充分考虑航线、机型、货物性质、运输时间等因素，按照承运人要求申请航班舱位。

4.3.2 危险品货物、特种货物或超限货物订舱前，代理应向具备运输能力的承运人提前预定舱位。

4.3.3 代理在订妥舱位后，应及时通知客户，以便其及时备单、备货。

4.4 货物收运

4.4.1 按照约定的时间、地点、数量等要求进行货物的收运，并做好交接和记录。

4.4.2 代理应查验货物所需要的有效文件。

4.4.3 代理应查验货物外包装、核对货物品名、清点货物件数，检查货物包装、货物标记和货物标签，并做好记录，不符合航空运输要求的应与客户联系改进或拒绝收运。针对提供包装服务的代理，应按照规定对货物进行包装、粘贴标记标签，且包装完成之后应再次对货物外包装等进行查验。

4.4.4 当对托运货物的真实性、安全性有疑问时，应暂停收运，重新核查运输文件，检查货物或要求客户提供鉴定报告。对不能确定性质的货物，应拒绝收运。

4.4.5 代理不得收运有关国家法律法规禁止运输的物品，不得收运夹带危险品、违禁品的航空货物，不得收运伪报品名的危险品、违禁品。

4.4.6 代理应对货物的毛重或体积进行计量，并做好记录。

4.5 货物存放

4.5.1 在货物存放前，应当预先检查货物情况。

4.5.2 实施存放操作时，应当做到轻拿、轻放，严防撞击、重压、拖拽、倒置和侧放。针对危险品货物，应提前了解货物性质，根据货物的不同特性分类、隔离存放。
4.5.3 对存放场所进行定期巡查，发现货物包装变形或破损情况时，及时更换包装或联系客户处理。
4.5.4 存放现场整齐有序、方便出入，非货架存的放存放高度不宜超过 3m，保持适当的堆距，主要通道宽度不小于 0.8m。

4.6 货物交运

4.6.1 在交运货物前，确保已办妥联检手续、按要求进行危险品货物的申报、备齐运输所需全部文件并认真核对。对于提供报关、报检服务的代理应告知客户提供合法、合格、正确、齐全的报关报验单证，所报关货物不属于国家禁止或者限制进出境的物品；代理应严格按章办事，在报关、报检前要认真审核，做到资料齐全，内容准确，不错填、漏填，绝不弄虚作假、投机取巧，严禁闯关。
4.6.2 在进行货物的装卸、组装时，应清点件数、合理码放。
4.6.3 在交运时，按要求填写交接文件、办理交接手续。若发现称重、体积与运输申报的重量、体积有误，且超过一定比例时，须通知客户及时确认处理。
4.6.4 现场操作人员应保持通信畅通，能够及时应对、处理各种突发事件。

4.7 货物跟踪

4.7.1 应向客户提供真实、准确、完整的货物运输情况以及客户要求的其他信息。
4.7.2 将货物交给承运人后，如因航班取消、延误等情况未能按约定时间运出时，代理应对航班、货物进行持续跟踪，并及时将后续运输信息通知客户。
4.7.3 如货物在运输或转运过程出现意外事故，应及时通知客户，最大程度地保护客户利益。

4.8 货物交付和财务结算

4.8.1 货物到目的港后，应尽早、尽快地通知客户到货情况。
4.8.2 按合同或协议约定的时间、地点、数量、质量等要求进行交货并做好记录。
4.8.3 货物交付时，应认真查对客户证件，并经客户检查货物完好无误后，签字、确认提货。
4.8.4 如发生货物差错，应及时通知相关人员，会同客户做好相关记录。
4.8.5 按照合同或协议约定向客户收取代理服务费用，应准确地计收、计付各项运杂费、服务费，避免错收、错付和漏收、漏付。

5 管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 代理应具有工商行政管理部门颁发的营业执照。营业执照的经营范围应当包含货运代理业务或相同意思的表述。
5.1.2 建立规范的服务体系，重视客户利益，保证运输安全，不发布虚假信息，无欺诈客户行为，最大可能保证客户的利益。
5.1.3 企业法人及相关业务负责人应没有不良信用记录。

5.2 人员管理

5.2.1 应建立并实施至少包括以下关键岗位的服务人员管理制度：
a) 与客户对接的客服人员；

b） 航线订舱人员；
c） 货物收运、操作、存放人员；
d） 制单人员；
e） 交货人员。

上述岗位人员中涉及危险品岗位人员及特种作业人员，应按照相关规定持证上岗。

5.2.2 应制定并实施关键岗位从业人员职业化培育规划，至少包括：

a） 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
b） 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
c） 有计划的开展职业素质教育、服务知识和技能培训或采取其他措施以满足客户需求；
d） 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.3 场所和设施设备管理

5.3.1 代理应根据业务需要具备固定的、适宜的营业场所，包括办公和货物收运、存放等场所。

5.3.2 代理应根据经营需要配备必要的营业设施设备，包括一定数量的电话、传真、计算机、运输工具、装卸、包装、安全防护设施设备、个体防护用品、货物存放场所视频监控系统等。

5.3.3 建立货物收运、存放等场所及相关设施设备的管理制度，包括但不限于：

a） 场所防火、防盗、防水等防护性措施；
b） 设施设备的定期检查和维护,保证其适用性；
c） 场所内货物存放的要求，包括出入库管理、货物隔离、存放时间等规定，其中危险品货物的暂存时间通常不超过 48 小时，提供货物长期存放服务的，其建筑的耐火等级应不低于二级，涉及爆炸品和放射性物质长期存放的库房，其建筑还应符合国家的相关要求。

5.3.4 根据业务需要场所内应保有最新的国内外有关货物航空运输相关的法律法规标准等资料。

5.4 信息管理

代理应将业务管理信息化，包括但不限于以下方面：

a） 作业流程；
b） 电子单证管理；
c） 财务管理；
d） 质量管理；
e） 货物跟踪；
f） 客户信息查询。

5.5 风险与应急管理

5.5.1 代理应建立风险管理制度，对可能遇到的风险进行预测、识别、分析，采取有效的风险防范或应对措施，有效防范、控制和规避经营风险。

5.5.2 代理应建立并实施特种货物应急处置预案，并进行定期的演练。

5.6 安全管理

代理应建立并实施安全管理制度，包括以下要求：

a） 设置安全管理部门,配备相应的安全管理人员,明确管理职责和权限,对从事危险货物运输活动的人员、设施、存放及运输过程进行安全管理；
b） 制定航空货运查验措施或者采取有效措施防止货物中隐含危险品；

c) 为安全管理制度的建立、运行、保持和改进提供必要的人力、技术、基础设施、专项技能培训和财力资源等。

5.7 档案管理

5.7.1 代理应妥善保存服务过程中形成的文件，包括合同、货运单及相关运输文件、资料等，文件保存期限不少于 2 年。

5.7.2 宜采用现代信息技术，建立档案数据库，实现档案管理和查询服务。

5.8 服务质量管理

代理应建立服务质量控制程序，包括以下要求：

a) 各服务环节操作或服务流程及注意事项；
b) 应采用内部审核、顾客满意度调查、内外部交流、第三方评价等一种或多种方式对航空货运代理服务进行定期或不定期的评价，持续改进服务质量；
c) 对服务中重复出现的不合格现象，采取纠正、预防措施；
d) 对外公布投诉渠道，在合理或承诺的期限内完成投诉处理，并做好记录；无法有效处理的，及时向投诉者反馈。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准测

6.1.1.1 第四章给出的航空货运代理服务要求，其服务特性测评应依据表 A.1 给出的测评工具实施，采用以下评价方法。

a) 表 A.1 是根据 4.1～4.8 的要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设置满分值为 100 分。
b) 评价内容为明显“是，否”判断时，宜用直接判断法，判定得分和不得分。
c) 评价内容除了 a)情形外，应基于李克特 5 点式量表给出体验系数α，α选取范围如下：
   1) 远低于预期：0（含）～0.2（含）；
   2) 低于预期：0.2～0.4（含）；
   3) 符合预期：0.4～0.6（含）；
   4) 高于预期：0.6～0.8（含）；
   5) 远高于预期：0.8～1.0（含）。
d) 用表 A.1 中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的体验系数α后求和，得出服务特性测评基础分。
e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出航空货运代理服务特性测评分。其中体验否决系数 E={0,1}，当航空货运代理服务中发生下列任一情况时 E=0，否则 E=1。
   1) 评价期内，代理受到行政处罚、情节严重的；
   2) 评价期内，代理发生重大安全事故，造成相关方财产重大损失的。

6.1.1.2 针对航空货运代理服务特性测评活动，其得分通过计算每人（次）评价分的均值获得。

6.1.2 管理要求评价准则

6.1.2.1 应依据附录 B 给出的评价工具并结合第 5 章中的内容开展服务管理要求评价，采用以下评价方法：

a) 表 B.1 是根据 5.1～5.8 的要求，赋权量化构建的管理要求评价表，设置满分值为 100 分；
b) 5.1 所规定内容是开展管理要求评价的基本条件，在进行 5.2～5.8 项评价前做出符合性判断；
c) 表 B.1 中给定的每一项评价分值乘以该项确定的权重 W，再乘以 100 后求和，得出管理要求评价分值。

6.2 认证模式

6.2.1 适用的认证模式

6.2.1.1 RB/T 314-2017 中 5.2.2 给出了可选的服务认证模式，针对航空货运代理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：

a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
b) 顾客调查(功能感知)，简称模式 E；
c) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
d) 服务管理审核，简称模式 I。

6.2.1.2 航空货运代理服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及组合

根据航空货运代理服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式，认证模式组合如下：

a) 初次认证：模式 A+模式 G+模式 I 或模式 A+模式 E+模式 G+模式 I
b) 再认证：模式 A+模式 G+模式 I 或模式 A+模式 E+模式 G+模式 I
c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 G+模式 I 或模式 A+模式 E+模式 G+模式 I 或模式 E+模式 G+模式 I 或模式 G+模式 I 或模式 A+模式 I 或模式 E+模式 I

6.3 认证结果

6.3.1 航空货运代理服务认证结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指管理要求评价达到 70 分（含）以上，且服务特性测评分数达到 70 分（含）以上；
b) 不通过是指服务管理要求评价分数低于 70 分，或服务特性测评分数低于 70 分。

6.3.2 认证结果为通过的，宜按照服务特性测评和服务管理要求评价的结果从低至高分为三个等级，即 AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级，如表 1 所示。当服务特性测评结果与服务管理要求评价结果级别不一致时，应取二者结果的低值作为评价级别。

表1 认证级别对应表

序号	服务特性测评结果	管理要求评价结果	认证级别
1	90分（含）以上	90分（含）以上	AAAAA
2	80分（含）～90分	80分（含）～90分	AAAA
3	70分（含）～80分	70分（含）～80分	AAA

附 录 A
（规范性）
航空货运代理服务要求测评工具

表 A.1给出了航空货运代理服务认证活动的服务要求测评内容。

表A.1 航空货运代理服务要求测评工具

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数α	评价得分
1	4.1 业务咨询（9.0）	4.1.1	提供与客户沟通咨询的渠道，如网络、电话、电子邮件、面对面等形式	1.5		
2			对客户希望了解的航空货运代理相关事项进行详细的解释，服务态度良好	1.5		
3		4.1.2	在提供服务前告知客户服务费用包含的范围、内容、计收方式和收费标准等	3.0		
4		4.1.3	履行安全运输告知义务，以适当的形式公布货物运输须知，要求客户如实申报货物名称，不应在货物中隐瞒夹带危险品及运输国家法律法规和承运人禁止运输的物品	3.0		
5	4.2 委托代理（15.0）	4.2.1	在接受委托前，对客户的身份资料、经营性质、信用记录以及客户提供资料等的真实性、合法性情况进行合理审查	5.0		
6		4.2.2	在接受委托前，对客户提供的货物资料进行初步核查，确认提供的信息是否准确、充分。	5.0		
7		4.2.3	与客户签订合同或协议，确定服务内容、双方责任、费用、违约责任等	5.0		
8	4.3 订舱（10.0）	4.3.1	根据客户提供的具体货物名称、数量、种类、时间要求、货物备妥时间、偏好的承运人等信息，并充分考虑航线、机型、货物性质、运输时间等因素，按照承运人要求申请航班舱位	4.0		
9		4.3.2	危险品货物、特种货物或超限货物订舱前，向具备能力的承运人提前预定舱位	3.0		
10		4.3.3	订舱后，及时通知客户，以便其及时备单、备货	3.0		
11	4.4 货物收运（18.0）	4.4.1	按照约定的时间、地点、数量等要求进行货物的收运，并做好交接和记录	3.0		
12		4.4.2	查验货物所需要的有效文件	3.0		
13		4.4.3	查验货物外包装、核对货物品名、清点货物件数，检查货物包装、货物标记和货物标签，并做好记录，不符合航空运输要求的应与客户联系改进或拒绝收运。针对提供包装服务的代理，应按照规定对货物进行包装、粘贴标记标签，且包装完成之后应再次对货物外包装等进行查验	3.0		

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数α	评价得分
14		4.4.4	对托运货物的真实性、安全性有疑问时，应暂停收运，重新核查运输文件，检查货物或要求客户提供鉴定报告。对不能确定性质的货物，应拒绝收运	3.0		
15		4.4.5	不得收运有关国家法律法规禁止运输的物品，不得收运夹带危险品、违禁品的航空货物，不得收运伪报品名的危险品、违禁品	3.0		
16		4.4.6	对货物的毛重或体积进行计量并做好记录	3.0		
17	4.5 货物存放（12.0）	4.5.1	在货物存放前，预先检查货物情况	3.0		
18		4.5.2	实施存放操作时，做到轻拿、轻放，严防撞击、重压、拖拽、倒置和侧放。针对危险品货物，应提前了解货物性质，根据货物的不同特性分类、隔离存放	3.0		
19		4.5.3	对存放场所进行定期巡查，发现货物包装变形或破损情况时，及时更换包装或联系客户处理	3.0		
20		4.5.4	存放现场整齐有序、方便出入，非货架存的放存放高度不宜超过3m，保持适当的堆距，主要通道宽度不小于0.8m	3.0		
21	4.6 货物交运（20.0）	4.6.1	在交运货物前，确保已办妥联检手续、按要求进行危险品货物的申报、备齐运输所需全部文件并认真核对。对于提供报关、报检服务的代理应告知客户提供合法、合格、正确、齐全的报关报验单证，所报关货物不属于国家禁止或者限制进出境的物品；代理应严格按章办事，在报关、报检前要认真审核，做到资料齐全，内容准确，不错填、漏填，绝不弄虚作假、投机取巧，严禁闯关	8.0		
22		4.6.2	在进行货物的装卸、组装时，应清点件数、合理码放	4.0		
23		4.6.3	在交运时，按要求填写交接文件、办理交接手续。若发现称重、体积与运输申报的重量、体积有误，且超过一定比例时，须通知客户及时确认处理	4.0		
24		4.6.4	现场操作人员保持通信畅通，能够及时应对、处理各种突发事件	4.0		
25	4.7 货物跟踪（6.0）	4.7.1	向客户提供真实、准确、完整的货物运输情况以及客户要求的其他信息	3.0		
26		4.7.2	将货物交给承运人后，如因航班取消、延误等情况未能按约定时间运出时，对航班、货物进行持续跟踪，并及时将后续运输信息通知客户	3.0		
27		4.7.3	如货物在运输或转运过程出现意外事故，及时通知客户，最大程度地保护客户利益	3.0		
28		4.8.1	货物到目的港后，尽早、尽快地通知客户到货情况	2.0		

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数α	评价得分
29	4.8 货物交付（10.0）	4.8.2	按合同或协议约定的时间、地点、数量、质量等要求进行交货并做好记录	2.0		
30		4.8.3	货物交付时，认真查对客户证件，并经客户检查货物完好无误后，签字、确认提货	2.0		
31		4.8.4	如发生货物差错，及时通知相关人员，会同客户做好相关记录	2.0		
32		4.8.5	按照合同或协议约定向客户收取代理服务费用，准确地计收、计付各项运杂费、服务费，避免错收、错付和漏收、漏付	2.0		
注：当存在不适用条款时，测评分数应按比例换算成百分制。						

附　录　B
（规范性）
航空货运代理服务管理要求评价工具

表B.1给出了航空货运代理服务管理要求评价工具。

表B.2给出了分值Z_i判定标准。

表B.1 航空货运代理服务管理要求评价工具

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	权重W_i	分值Z_i	评价得分P_i
1	5.1 基本要求	5.1.1	具有工商行政管理部门颁发的营业执照。营业执照的经营范围应当包含货运代理业务或相同意思的表述	0.03	/	
2		5.1.2	建立规范的服务体系,重视客户利益,保证运输安全,不发布虚假信息,无欺诈客户行为,最大可能保证客户的利益	0.03	/	
3		5.1.3	企业法人及相关业务负责人应没有不良信用记录	0.03	/	
4	5.2 人员管理	5.2.1	建立并实施关键岗位的服务人员管理制度	0.01		
5			包括与客户对接的客服人员	0.01		
6			包括航线订舱人员	0.01		
7			包括货物收运、操作、存放人员	0.01		
8			包括制单人员	0.01		
9			包括交货人员	0.01		
10			涉及危险品岗位人员及特种作业人员，按照相关规定持证上岗	0.01		
11		5.2.2	制定并实施关键岗位从业人员职业化培育规划	0.01		
12			内容包括以提高工作责任心和热情为核心的激励机制	0.02		
13			建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度	0.02		
14			有计划的开展职业素质教育、服务知识和技能培训或采取其他措施以满足客户需求	0.02		
15			定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性	0.02		
16	5.3 场所和设施设备管理	5.3.1	具备固定的、适宜的营业场所，包括办公和货物收运、存放等场所。	0.02		
17		5.3.2	根据经营需要配备必要的营业设施设备，包括一定数量的电话、传真、计算机、运输工具、装卸、包装、安全防护设施设备、个体防护用品、货物存放场所视频监控系统等	0.02		
18		5.3.3	建立货物收运、存放等场所及相关设施设备的管理制度	0.02		
19			内容包括场所防火、防盗、防水等防护性措施	0.01		
20			设施设备的定期检查和维护,保证其适用性	0.01		

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	权重W_i	分值Z_i	评价得分P_i
21			场所内货物存放的要求，包括出入库管理、货物隔离、存放时间等规定，其中危险品货物的暂存时间通常不超过48小时，提供货物长期存放服务的，其建筑的耐火等级应不低于二级，涉及爆炸品和放射性物质长期存放的库房，其建筑还应符合国家的相关要求	0.02		
22		5.3.4	根据业务需要场所内应保有最新的国内外有关货物航空运输相关的法律法规标准等资料	0.01		
23	5.4 信息管理	/	业务管理实现信息化	0.03		
24			信息化内容包括作业流程	0.01		
25			信息化内容包括电子单证管理	0.01		
26			信息化内容包括财务管理	0.01		
27			信息化内容包括质量管理	0.01		
28			信息化内容包括货物跟踪	0.01		
29			信息化内容包括客户信息查询	0.01		
30	5.5 风险与应急管理	5.5.1	建立风险管理制度，对可能遇到的风险进行预测、识别、分析，采取有效的风险防范或应对措施，有效防范、控制和规避经营风险	0.07		
31		5.5.2	建立并实施特种货物应急处置预案，并进行定期的演练	0.08		
32	5.6 安全管理	/	建立并实施安全管理制度	0.05		
33			设置安全管理部门,配备相应的安全管理人员,明确管理职责和权限,对从事危险货物运输活动的人员、设施、存放及运输过程进行安全管理	0.05		
34			制定航空货运查验措施或者采取有效措施防止货物中隐含危险品	0.05		
35			为安全管理制度的建立、运行、保持和改进提供必要的人力、技术、基础设施、专项技能培训和财力资源等	0.05		
36	5.7 档案管理	5.7.1	妥善保存服务过程中形成的文件，包括合同、货运单及相关运输文件、资料等，文件保存期限不少于2年	0.05		
37		5.7.2	采用现代信息技术，建立档案数据库，实现档案管理和查询服务	0.05		
38	5.8 服务质量管理	/	建立服务质量控制程序	0.02		
39			具有各服务环节操作或服务流程及注意事项	0.02		
40			采用内部审核、顾客满意度调查、内外部交流、第三方评价等一种或多种方式对航空货运代理服务进行定期或不定期的评价，持续改进服务质量	0.02		
41			对服务中重复出现的不合格现象，采取纠正、预防措施	0.02		

序号	评价项目	评价子项目	评价内容	权重W_i	分值Z_i	评价得分P_i
42			对外公布投诉渠道，在合理或承诺的期限内完成投诉处理，并做好记录；无法有效处理的，及时向投诉者反馈	0.02		
注：单项评价得分计算公式：$P_i = Z_i \times W_i \times 100$；总评价得分计算公式：$\sum P_i = Z_i \times W_i \times 100$。						

表B.2 分值Z_i判定标准

序号	分值Z_i	判定标准
1	0%~20%（含）	1）未规定该评分项要求 2）未按规定执行
2	20%~40%（含）	1）规定了该评分项要求 2）按规定执行 3）未能提供执行该评分项要求的证明材料或仅有少量证明材料
3	40%~60%（含）	1）规定了该评分项要求 2）按规定执行 3）提供的证明材料基本符合规定要求
4	60%~80%（含）	1）规定了该评分项要求，具有可操作性 2）按规定执行 3）提供的证明材料符合要求
5	80%~100%（含）	1）规定了该条款要求，可操作性性强 2）按规定执行，具有评价和改进的意识和能力，不断完善该要求和方法 3）证明材料充分符合要求，支持公司使命、愿景和战略目标的实现
注：Z_i的取值范围为0~100%，递增或递减幅度为5%。		

参 考 文 献

[1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
[2] GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
[3] MH/T 1073—2020 危险品货物航空运输存储场所安全管理规范
[4] RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
[5] RB/T 023 物流港服务认证要求
[6] RB/T 311 公共航空旅客运输服务认证要求
[7] CCAR-276 民用航空危险品运输管理规定