

批发零售业服务认证实施规则

编制：李响

审核：魏云敬

批准：李响

目录

批发零售业服务认证实施规则	1
1 目的和范围	1
2 认证领域划分	1
3 认证依据	1
GB/T 27922《商品售后服务评价体系》	1
4 认证模式	1
认证模式: 服务管理评价+服务特性评价	1
服务管理评价方式: 管理体系审核	1
服务特性评价方式: 公开服务特性检验或神秘顾客(暗访)+顾客调查(适用时)	1
5 认证程序	1
5.1 认证申请	2
5.2 评价	3
5.3 实施评价	5
5.4 认证决定	7
5.5 认证证书	8
6 监督审核程序	8
7 再评价	9
8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销	10
9 申诉	10
10 认证记录的管理	10
11 收费	10
12 其他	10
附件 1 评价时间要求	11

1 目的和范围

本实施规则用于中宏检验认证集团有限公司（以下简称“公司”）开展批发零售业服务认证活动。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评价组织批发零售业服务实施过程做出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动规范进行。

2 认证领域划分

根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革公告》（2022年第28号），售后服务属于：

03 批发业和零售业服务

3 认证依据

GB/T 27922《商品售后服务评价体系》

4 认证模式

认证模式：服务管理评价+服务特性评价

服务管理评价方式：管理体系审核

服务特性评价方式：公开服务特性检验或神秘顾客（暗访）+顾客调查（适用时）

初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前的再认证评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。认证证书有效期三年。

批发零售业服务评价采用评分制，对申请组织的批发零售服务水平进行评价，依据评分值评价企业批发零售业服务水平是否达标。

5 认证程序

- A) 认证申请
- B) 申请评审
- C) 评价策划
- D) 服务评价（包括文件审查和现场评价）
- E) 认证决定与批准
- F) 获证后的监督评价与再评价

5.1 认证申请

5.1.1 申请组织应提交以下资料:

- (1) 认证申请书, 包括申请组织服务所涉及的产品信息、批发零售服务网点清单。
- (2) 法律地位的证明文件(包括: 企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等)。
- (3) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件, 如: 服务/卫生/经营许可证等(适用时)。
- (4) 现行有效的批发零售业服务管理体系文件及文件清单。
- (5) 申报服务活动的详细说明, 主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范
- (6) 与服务过程有关的法律、法规(国际、国家、地方、行业)清单及服务规范执行的标准清单。
- (7) 其他与认证审核有关的必要文件。

5.1.2 申请的评审

认证机构应在提交申请之日起十个工作日内对申请组织提交的申请资料进行评审, 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

认证委托人应具备以下条件:

- (1) 取得合法主体资格, 并处于有效期内;
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可(适用时), 并处于有效期内;
- (3) 已按认证标准建立售后服务体系, 且运行满 3 个月;
- (4) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;
- (5) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单;
- (7) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故;
- (8) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格, 或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格;
- (9) 其他应具备的条件。

5.1.3 评审结果处理

对符合 5.1.1、5.1.2 要求的,本机构可决定受理认证申请;对不符合上述要求的,本机构应通知申请组织补充和完善,或者不受理认证申请。对评审后确定无法受理的项目,公司应在 5 日内通知认证申请方。

5.1.4 签订认证合同

在实施认证审核前,本机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

5.1.5 认证信息或认证要求的变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时,需填报《变更申请单》,并提交必要的补充信息。公司应对变更的内容进行评审,且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性,经评审确认不能受理的,应及时反馈申请组织说明理由。

5.2 评价

5.2.1 评价时间

5.2.1.1 为确保认证审核的完整有效,认证机构应以附录 A 所规定的审核时间为基础,根据申请组织服务认证覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况,核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下,可以减少审核时间,但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

调整评价时间考虑的因素包括但不限于:

组织服务的复杂程度;

组织管理体系成熟度;

外包职能或过程;

客户为认证所作的准备;

审查组队客户管理体系的了解程度;

审核方法和技术的应用。

5.2.1.2 整个审核时间中,现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。初次认证时,现场审查人日数原则上不得低于 2 人日。服务特性测评的人日数一般不低于服务管理审核的人日数,且应与其工作量相匹配。认证机构应按照认证规则要求,对审查计划中规定的全部服务场所的服务特性进行测评,不得无故减少现场审查时间,尤其是减少服务特性测评时间。服务测评方法至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法的组合,不得仅通过查阅资料或记录的方式进行服务特性测评。

5.2.1.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所，则每次审查均应覆盖中心办公室，并按一下原则对售后服务网点进行抽样：

(1) 若售后服务网点为自建，且服务网点信息拟在认证证书中显示，初次认证的服务网点抽样量为自建售后服务网点数开根号，监督评价的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ ，再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$ 。

(2) 若售后服务网点为加盟或授权，服务网点信息一般不在认证证书中显示，每次审核至少抽样 1 个服务网点。

5.2.2 评价组

5.2.2.1 认证机构应当根据质量管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成评价组，必要时可以选择技术专家参加评价组。评价组中的审核员承担审核任务和责任。

5.2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由评价组中的审核员承担责任。

5.2.2.3 评价组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由评价组中的审核员承担责任

5.2.3 文件审查

文件评价是在现场评价实施前进行，依据 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织服务体系文件进行适宜性和充分性的评价，当评价过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正或采取必要的纠正措施，由评价组长进行文件评价工作，并对文件评价结果进行负责。文件评价通过后，方可安排现场评价。

5.2.4 评价计划

5.2.4.1 认证机构应为每次审核制定书面的审核计划。审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员（其中：审核员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

5.2.4.2 如果服务认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动,且这些场所都处于申请组织授权和控制下,认证机构可以在审核中对这些场所进行抽样,但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对服务认证包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对质量管理有显著影响的区域性因素,则不能采用抽样审核的方法,应当逐一到各现场进行审查。审查组根据抽样计划制定服务特性评价计划,并由本机构指定人员确认(考虑到服务特性评价可能涉及暗访活动,因此服务特性评价计划无需提交受审核方确认)。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分,或与服务管理评价计划分开编制。

5.2.4.3 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况,现场评价应安排在认证范围覆盖的产品服务活动正常运行时进行。

5.2.4.4 在评价活动开始前,审核组应将审核计划交申请组织确认,遇特殊情况临时变更计划时,应及时将变更情况通知申请组织,并协商一致。

5.3 实施评价

5.3.1 审现场评价宜安排在正常营业时间内进行,应能够有效观察到组织提供的批发零售活动。

5.3.2 原则上,初始现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式,评价方式包括:

服务特性测评;

服务管理测评

暗访(必要时)

注:暗访可作为服务特性测评的一种方式,现场评价时,对某项指标存在怀疑而无法评分时,或是涉及相关方多次投诉时,可采用暗访的形式进行评价,参加暗访的人,应是评价组的某一人。

服务管理评价

服务管理评价应依据所规定的服务管理要求,具体包括:

售后服务体系;

商品服务;

顾客服务。

审查组根据本机构规定的流程和评价计划实施现场评价活动。

现场评价的过程主要包括:

首次会议的召开;

各评价小组按照任务分工收集和验证信息;

评价发现的形式、记录并对评价指标进行评分;

评价组内的沟通;

评价组预组织的沟通;

末次会议的召开。

审查组通过对提供者管理制度、管理记录的审查确定服务提供者对服务管理情况,并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项,则审查组可注明不适用并说明理由,相应评分项纳入总分计算。

服务特性评价

服务特性评价的目的是通过对售后服务的体验或检验,评价服务是否满足认证依据所规定的服务特性要求。服务特性评价通常安排在服务现场进行,由服务评价小组通过公开和(或)暗访的方式进行检验。

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求,具体包括以下方面:

- (1) 商品信息;
- (2) 技术支持;
- (3) 配送
- (4) 维修
- (5) 废弃商品回收。

审查组以顾客身份体验或检验服务提供者所提供的服务,并根据服务体验感受或服务特性定量评价表,对消费品售后服务质量进行评价,形成评价得分。若在服务特性评价中存在不适用的评分项,则审查组可注明不适用并说明理由,相应评分项不纳入总分计算。

5.3.3 评价组依据 GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》标准要求评价。

5.3.4 不符合

对于现场评价中发现的不符合,评价组将出具不符合报告,申请组织应在规定的时间内采取有效的整改措施,并提交相关整改证据。针对严重不符合,评价组将对其整改的有效性作现场验证,在严重不符合未得到有效整改前,不得授予认证。

5.3.5 评价报告

每次评价结束后,评价组长应编制《商品售后服务评价报告》,并对评价报告的内容负责,经评价组审议批准后发放到认证审核方。

评价报告应提供对评价的准确、简明、清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息。并应包括以下内容:

- A) 客户的名称、地址及其管理者代表;
- B) 认证模式和评价方法
- C) 评价类型(如初次、监督和再评价);
- D) 评价的目的、范围和准则;
- E) 评价组成员及评价时间;
- F) 抽样及样本信息;
- G) 与有关认证要求符合性的陈述(包括任何不符合);
- H) 报告覆盖的时间段;
- I) 评价的分值和评价结论。
- J) 适用时,后续评价关注事项和声明。

5.4 认证决定

5.4.1 公司授权认证决定人员实施认证决定,认证决定人员对认证决定的结果进行批准,认证决定人员根据对评价过程中收集的信息以及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)进行认证决定。

为确保公正性,所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的,做出授予、更新、扩大认证范围的决定:

- 5.1.2 中的条件;
- 不符合项书面/现场验证合格后,服务管理符合性和有效性满足适用要求;
- 认证委托人的售后服务体系符合 GB/T 27922 标准要求且运行有效;
- 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

对经审定不合格的申请组织,公司应做出不予以认证注册的决定,并将不能注册的原因书面通知申请组织。

初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次初次审核;

再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成,最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止前,认证机构未能完成再认证审核或不符合现场验证,则不应予以再认证,也不应延长原认证证书的有效期。

5.4.2 根据文件审查和现场评价的结果,做的的认证结论可包括:

- 达到 95 分以上(含 95 分),授予五星,并颁发认证证书;
- 达到 90 分以上(含 90 分),授予四星,并颁发认证证书;
- 达到 80 分以上(含 80 分),授予三星,并颁发认证证书;
- 达到 70 分以上(含 70 分),为达标级,颁发认证证书;
- 70 分以下不达标,不颁发认证证书;

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书,服务认证证书内容包括:

- A) 认证机构名称;
- B) 获证组织的名称、地址和统一社会信用代码;
- C) 服务认证覆盖服务的地址和业务范围,若服务认证覆盖多场所,表述覆盖的相关场所的名称和地址信息;
- D) 等级水平
- E) 服务认证依据的标准;
- F) 颁证日期和认证有效期;
- G) 证书编号和二维码。
- H) 证书查询方式

商品售后服务认证证书有效期三年,证书的有效性通过公司对获证组织定期监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书、认证标志管理程序》。

6 监督审核程序

6.1 为确保获证组织提供的商品售后服务持续满足认证要求,在证书有效期内,公司应安排在初次颁发证书后或第一次监督评价结束后 12 个月内完成第一年和第二年的监督评价。

如遇特殊情况无法按时实施例行监督评价的,本机构将根据具体原因,采取必要措施,包括但不限于以下:

- A) 延长例行监督期限(最长不超过 3 个月);

B) 暂停认证

C) 采取其他替代的评价方式

6.2 在证书有效期内,如发生以下情形时,在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价:

- a) 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。
- b) 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;
- c) 认证依据发生变化时;
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉;
- e) 发生其他特殊情况时。

6.3 监督评价至少包括以下内容:

- a) 在监督周期内商品售后服务管理体系的任何变更,包括组织结构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果;
- c) 组织代表性区域和活动;
- d) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证,有无漏洞问题或再发生;
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理,确认组织采取纠正及纠正措施的有效性及重大投诉对认证保持的重大影响;
- f) 认证证书、标志的使用。

6.4 监督评价人日数及费用

通常,监督现场评价时间不应少于初始评价现场评价人日的 1/3。特殊情况下,可以合理的增加评价时间,理由应充分。

监督评价费用根据评价人日数核算,监督费用包括审核费、年金(包含标志使用费)。具体费用详见《服务认证收费及评价人日表》。

6.5 监督评价结果的批准

公司认定评价人员对监督评价的结果进行审定,审定为合格者,公司将批准其继续保持认证资格,如果审定时查出不合格项,应通知获证组织限期整改;若获证组织未能通过监督审查,本机构将根据具体原因,采取必要的措施,包括但不限于:

实施补充审核;

降低认证等级;

暂停认证证书;

撤销认证。

7 再评价

7.1 商品售后服务认证证书有效期三年,若获证组织申请继续持有认证证书,则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请,并提交相关资料。

7.2 当商品售后服务评价体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时,再评价可省略文件评价过程,可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 2/3,特殊情况下,可增加人日数,增加理由应充分。但商品售后服务评价体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时,再评价应安排文件评价。

8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司制定《认证的批准、暂停、保持、恢复、撤销控制程序》,具体要求参见该程序的相关要求。

9 申诉

获证组织对认证决定有异议时,本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理,在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织,若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的,可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉,也可以向相关认可机构投诉。

10 认证记录的管理

10.1 本机构应当建立认证记录保持制度,记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文,保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

10.3 以电子文档方式保存记录的,应采用不可编辑的电子文档格式。

11 收费

按《服务认证收费及评价人日表》中相关规定收取认证费用。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 27922 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时,应采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的,并经复印件提供者签章(签字)认可其与原件一致。

附件 1

评价时间要求

有效人数	评价时间 (人天)			有效人数	评价时间 (人天)		
	初审	监督	再认证		初审	监督	再认证
1-10	2.5	1	1.5	875-1175	7	2.5	4.5
11-25	2.5	1	1.5	1176-1550	7.5	2.5	5
26-45	2.5	1	1.5	1551-2025	8	2.5	5.5
46-65	3	1	2	2026-2675	8.5	3	5.5
66-85	3.5	1.5	2.5	2676-3450	9	3	6
86-125	4	1.5	2.5	3451-4350	9.5	3	6.5
126-175	4.5	1.5	3	4351-5450	10	3.5	6.5
176-275	5	1.5	3.5	5451-6800	10.5	3.5	7
276-425	5.5	2	3.5	6801-8500	11	3.5	7.5
426-625	6	2	4	8501-10700	11.5	4	7.5
625-875	6.5	2	4.5	>10700	遵循上述递进规律		

- 注：1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。对于销售和服务型企业，认证机构应按全部人数计算服务覆盖人数，对于生产、制造型企业，应按至少30%计算服务覆盖人数。
2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
3. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。若抽样网点大于1个，每增加一个售后服务网点，则审查时间增加不低于0.5人日。