

司

华质信认证（广东）有限公

文件编号	HZX-MR-066
版本	A/3
文件等级	三级文件
编制部门	技术部
发行日期	2023.10.22



服务认证规则

编写：刘 德 日期：2025.08.11

审核：刘 德 日期：2025.08.11

批准：江 萍 日期：2025.08.11

目 录

1. 目的与适用范围
2. 引用文件
3. 术语和定义
4. 对认证机构的基本要求
5. 认证评价模式
6. 样本选取要求
7. 认证基本程序
8. 认证实施程序及要求
9. 监督审核程序
10. 再认证程序
11. 暂停认证证书
12. 撤销认证证书
13. 注销认证证书
14. 认证证书要求
15. 受理转换认证证书
16. 受理组织的申诉与投诉
17. 认证证书及标志使用
18. 认证记录的管理
19. 认证收费标准



1. 目的与适用范围

- 1.1 为规范批发和零售业服务审查活动
- 1.2 本则规应用于在华质信公司开展商品售后服务审查活动。

2. 引用文件

- 2.1 GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- 2.2 CNAS-SC25:2017 服务认证机构认可方案
- 2.3 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系
- 2.4 GB/T19011-2021 管理体系审核指南

3. 术语和定义

3.1 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注:售后服务包括但不限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等。
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等。
- 3) 商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等。
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等。
- 5) 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网络或短信传递

服务、新品推荐等。

6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

3.2 售后服务管理师

通过培训并考试合格,获得售后服务管理师的管理人员。

3.3 审核员

具备资质、从事评价审查的专业人员。

3.4 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断

3.5 评价体系

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统

3.6 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容目。

3.7 认证审核

由独立于客户和依赖认证的各方的审核组织实施的、对客户的服务体系进行以认证,可独立实施或与组织的其他服务体系整合实施为目的的审核。

3.8 审核时间

为客户组织策划并完成一次完整且有效的服务体系审核所需要的时间。

3.9 服务体系认证审核时间

审核时间的一部分,包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

注:审核活动通常包括:

- 举行首次会议;
- 审核实施中的文件评审;
- 审核中的沟通;
- 向导和观察员的作用和责任;
- 信息的收集和验证;
- 形成审核发现;
- 准备审核结论;
- 举行末次会议。

3.10 审核人日

一个审核人日通常为8小时,是否可以包括午饭休息时间以当地法定要求为准。

3.11 严重不符合

影响服务体系实现预期结果的能力的不符合

3.12 轻微不符合

不影响服务体系实现预期结果的能力的不符合

3.13 最高管理者

在最高层上指挥、控制组织的一个人或一组人

3.14 持续改进

售后服务评价应是持续性的,得出评价结果后,应至少按年度进行监督评价(包括顾客、第三方的监督),至少每三年重新评价一次,达到保持和改进的目的

4. 对认证机构的基本要求

4.1 建立内部制约、监督和责任机制,实现培训(包括相关增值服务)、审核和作出认证决定等工作环节相互分开,符合认证公正性要求。

4.2 不得将申请认证的组织(以下简称申请组织)是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

4.3 认证审核员需满足以下要求:

- A 审核员应取得 CCAA 批准的服务审查员资格证书
- B 熟悉国家有关批发零售行业的法律、法规及相关的政策
- C 应掌握批发零售服务体系评价的系列标准、标准化知识和相关专业知识,胜任评价工作
- D 应掌握的知识与技能要求

E 组长应有从事服务体系评价的经历,能够识别批发、零售、经营、管理活动的关键环节,具有组织协调、文字表达和现场把控能力,并承担评价工作的主要风险责任

4.4 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告真实性承担相应的法律责任。

5. 认证评价模式

5.1 批发和零售业服务的评价采用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：

- A:公开的服务特性检验；B:神秘顾客（暗访）的服务特性检验；C:公开的服务特性检测；
- D:神秘顾客（暗访）的服务特性检测； E:顾客调查(功能感知)；F:既往服务足迹检测（验证感知）；
- G:服务能力确认或验证；H:服务设计审核；I:服务管理审核；。

5.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- 1) 初次认证：选择模式 A/C+模式 B/D+模式 I+……；
- 2) 监督评价：选择模式 A/C+模式 I；
- 3) 再认证评价：根据一个认证周期的综合评价结果，选择“模式 A/C+模式 B/D+模式 I+……”

5.3 服务认证领域

1) 服务认证领域划分

服务认证产品的领域划分和《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中服务认证领域对应。

服务认证领域划分表

	服务认证领域	认证活动和标准
服务认证	01 无形资产和土地服务	
	02 建筑工程和建筑物服务	
	03 批发业和零售业服务	★ 商品售后服务评价活动（GB/T 27922-2011） 新鲜水果蔬菜包装盒冷链运输评价活动（GB/T 33129-2016）
	04 住宿服务；食品和饮料服务	
	05 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）	仓储服务质量评价活动（GB/T 21071-2021）
	06 邮政和速递服务	
	07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务	
	08 金融中介、保险和辅助服务	
	09 不动产服务	物业服务评价活动（GB/T 20647.9-2006）
	10 不配备操作员的租赁或出租服务	
	11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）	
	12 电信服务；信息检索和提供服务	
	13 支持性服务	保安服务评价活动（GA /T 594-2006） 清洁行业经营服务规范评价活动（SB/T 10595-2011） 人力资源外包服务评价活动（GB/T 33530-2017） 人力资源服务机构能力指数评价活动（GB/T 33860-2017） 居家社区老年医疗护理服务评价活动（WS/T 803-2022） 劳动关系和谐企业评价活动（Q/BJKB 001-2024）

14 在收费或合同基础上的生产服务		农作物病虫害防治服务评价活动 (GB/T 33311-2016)
15 保养和修理服务		保养服务评价活动 (SJ/T 31002-2016) 修理服务评价活动 (RB/T 306-2017)
16 公共管理和整个社区有关的其他服务; 强制性社会保障服务		
17 教育服务		
18 卫生保健和社会福利服务		
19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务		环境保护设施运营组织服务评价评价活动 (GB/T 38221-2019) 城市生活垃圾分类及其评价活动 (CJJ/T102-2004 和/或 GB/T 19095-2019)
20 成员组织的服务; 国外组织和机构的服务		
21 娱乐、文化和体育服务		
22 家庭服务		

注: ★为HZX已获批准的服务类别。

5.4 服务认证领域

2) 服务认证领域划分

服务认证产品的领域划分和《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中服务认证领域对应。

服务认证领域划分表

	服务认证领域	认证活动和标准
服务认证	01 无形资产和土地服务	
	02 建筑工程和建筑物服务	
	03 批发业和零售业服务	★商品售后服务评价活动(GB/T 27922-2011) 新鲜水果蔬菜包装盒冷链运输评价活动 (GB/T 33129-2016)
	04 住宿服务; 食品和饮料服务	
	05 运输服务 (陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)	仓储服务质量评价活动 (GB/T 21071-2021)
	06 邮政和速递服务	
	07 电力分配服务; 通过主要管道的燃气和水分分配服务	
	08 金融中介、保险和辅助服务	
	09 不动产服务	物业服务评价活动 (GB/T 20647.9-2006)
	10 不配备操作员的租赁或出租服务	
	11 科学研究服务 (研究和开发服务; 专业、科	

	学和技术服务; 其他专业、科学和技术服务)	
	12 电信服务; 信息检索和提供服务	
	13 支持性服务	保安服务评价活动 (GA /T 594-2006) 清洁行业经营服务规范评价活动 (SB/T 10595-2011) 人力资源外包服务评价活动 (GB/T 33530-2017) 人力资源服务机构能力指数评价活动 (GB/T 33860-2017) 居家社区老年医疗护理服务评价活动 (WS/T 803-2022) 劳动关系和谐企业评价活动 (Q/BJKB 001-2024)
	14 在收费或合同基础上的生产服务	农作物病虫害防治服务评价活动 (GB/T 33311-2016)
	15 保养和修理服务	保养服务评价活动 (SJ/T 31002-2016) 修理服务评价活动 (RB/T 306-2017)
	16 公共管理和整个社区有关的其他服务; 强制性社会保障服务	
	17 教育服务	
	18 卫生保健和社会福利服务	
	19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	环境保护设施运营组织服务评价评价活动 (GB/T 38221-2019) 城市生活垃圾分类及其评价活动 (CJJ/T102-2004 和/或 GB/T 19095-2019)
	20 成员组织的服务; 国外组织和机构的服务	
	21 娱乐、文化和体育服务	
	22 家庭服务	

注: ★为HZX已获批准的服务类别。

6. 样本选取要求

根据批发和零售业服务的特定, 样本选取应关注: N 门店数量和商品订单量。其中:

- 1) 多场所样本量。初次认证按多场所数量的开平方最大值进行抽样; 再认证的样本量是初次认证的 0.8; 监督的样本量是初次认证的 0.6。
- 2) 商品订单量。初次认证或再认证按上年度商品订单量的 5%提取批 发和零售业服务体验样本量, 当开业不足 1 年的, 宜以开业以来商品订单的 3%提取, 无论如何样本量不应小于 2。监督评价的体验样 本量为初次/再认证的 0.5, 同时样本量至少为 1。
- 3) 所有样本量都应是随机获取的。
- 4) 多场所样本用于服务管理审核和服务要求检验和检测。
- 5) 对于服务要求检验和 (或) 检测时, 批发和零售业服务体验样本应尽可能均匀分布于门店所在的地域, 且有 50%的样本分布于被选为该次服务管理审核的门店。

7. 认证基本程序

- a) 受理认证申请
- b) 审核策划

- c) 实施审核
- d) 初次认证审核
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督评价与再评价

8. 认证实施程序及要求

8.1 受理认证申请

8.1.1 认证机构应当要求申请组织至少提交以下资料:

- (1) 申请方必须取得质量管理体系认证证书
- (2) 认证申请书, 申请书应包括申请认证的批发、零售经营或服务活动范围及活动情况的说明。
- (3) 法律地位的证明文件的复印件。若批发零售服务体系覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时)。
- (4) 企业经营活动所涉及到的法律法规要求的行政许可证明, 如: 资质证书、经营许可证、检测报告等的复印件。
- (5) 批发零售服务体系成文信息, 运行 3 个月以上, 是否列入失信名单内、是否实施覆盖所有程序的内审和管理评审。
- (6) 服务或者批发零售服务的流程图、服务蓝图。
- (7) 申请方的售后服务管理师名单, 持证人数为企业管理人员总人数的 10%, 但最低不能少于 4 人

8.1.2 认证机构应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, 确定是否有能力受理认证申请。对于被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织, 应提交整改措施的证明文件, 包括第三的验收文件, 认证机构方可受理其认证申请。

8.1.3 对符合要求的, 认证机构可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 认证机构应通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

8.1.4 签订认证合同在实施认证审核前, 认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行批发零售服务体系。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的 询问和调查如实提供相关材料和信息。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向认证机构通报:
 - ①客户及相关方有重大投诉。
 - ②被市场监管部门抽查的结果。
 - ③发生重大管理事故、重大批发零售质量事故等。
 - ④相关情况发生变更, 包括: 法律地位、批发、零售经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的营业执照、经营许可证等等资质的变更; 法定代表人、最高管理者变更; 批发、零售经营或服务的工作场所变更; 批发零售服务体系覆盖的活动范围变更; 批发零售服务体系和重要过程的重大变更等。
 - ⑤出现影响批发零售服务体系运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不利用批发零售服务体系认证证书和

相关文字、符号误导公众认为其批发零售或服务通过认证。

(5) 拟认证的批发零售服务体系覆盖的活动范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内, 认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

8.2 审核策划

8.2.1 审核时间

为确保认证审核的完整有效, 认证机构应根据申请组织批发零售服务体系覆盖的活动范围、类别、复杂程度、认证风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况进行安排, 文件审核、现场审核:

A. 1-20 人:2 个人日; 21-50 人:3 个人日; 51-100 人:4 个人日; 101-200 人:5 个人日; 201-500 人:6 个人日;

B. 每增加一个多现场, 相应增加 0.5 个人日;

C. 监督审核为初审的 1/3 人日, 但最低为一个审核人日;

D. 再认证审核为初审的 2/3 人日, 但最低为二个审核人日。

8.2.2 审核组

8.2.2.1 方案管理按照时间、选择审核模式的要求, 任命项目本次审核组长、组员, 必要时与组长就组员人选与进行沟通, 并向组长、组员下达审核任务通知书

8.2.2.2 认证机构应当根据批发零售服务体系覆盖的活动, 选择具备相关能力的审核员组成审核组, 审核组中的审核员承担审核任务和责任。

8.2.3 审核计划

8.2.3.1 认证机构应为每次审核制定书面的审核计划(第一阶段审核不要求正式的审核计划)。审核计划至少包括以下内容: 审核目的、审核准则、审核范围、场审核的日期和场所、现场审核持续时间、审核组成员。

8.2.3.2 如果批发零售服务体系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批发零售服务体系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批发零售服务体系运行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核。

8.2.3.3 为使现场审核活动能够观察到批发零售或服务活动提供有情况, 现场审核应安排在认证范围覆盖的批发零售或服务活动正常运行时进行。

8.2.3.4 在审核活动开始前, 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。

8.3 实施审核

8.3.1 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外, 审核过程中不得更换审核计划确定的审核组成员。

8.3.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议, 申请组织的最高管理者及与批发零售服务体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到, 审核组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时, 审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

8.3.3 审核过程

8.3.3.1 通常情况下, 现场审核前, 审核组实施初步文件评审, 对发现的问题开出不符合。针对文件评审提

出的不符合, 申请人实施纠正, 审核组验证后, 实施现场审核

8.3.4 发生以下情况时, 审核组应向认证机构报告, 经认证机构同意后终止审核。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合, 审核活动无法进行。
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

8.4. 文件审核

8.4.1 审核应至少覆盖以下内容:

(1) 确认申请组织实际情况与批发零售服务体系成文信息描述的一致性, 特别是体系成文信息中描述的批发零售和服务、部门设置和职责与权限等是否与申请组织的实际情况相一致。

(2) 评价批发零售服务体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审, 确认批发零售服务体系是否已运行并且超过 6 个月。

(3) 确认批发零售范围, 适用时包括第三方检测报告、强制认证证书等等

(4) 对批发零售服务体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

(5) 确认申请组织建立的批发零售服务体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所, 遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

(6) 确认批发零售服务的服务流程、服务蓝图, 确定批发零售目标的实现具有重要影响的关键点, 并结合其他因素, 确定重要审核点。

(7) 与申请组织确定现场审核安排。对批发零售服务体系成文信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 6 个月或者无法证明超过 6 个月的, 以及其他不具备现场审核条件的, 不应实施现场审核。

8.4.2 文件评审提出的不符合可在现场审核验证。审核组编制审核计划, 并提前通知申请人。审核通常从首次会议开始, 就现场审核的要求和安排等事项与申请人代表进行沟通确认, 与管理层、体系责任部门沟通服务体系的策划及确认申请的相关事宜等。

8.5 现场审核

8.5.1 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、审核的日期和场所、现场审核持续时间、审核组成员。

8.5.2 审核组编制现场审核计划, 并提前通知申请人。审核通常从首次会议开始, 审核过程中, 审核组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

8.5.3 重点是审核批发零售服务体系符合 GB/T27922-2011 标准要求和有效运行情况, 应至少覆盖以下内容:

- (1) 在文件审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性。
- (2) 为实现批发零售目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。
- (3) 确认的认证范围
- (4) 对批发零售服务体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。
- (5) 申请组织实际工作记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。
- (6) 服务特性控制及其运行管理
- (7) 服务承诺和顾客服务

- (8) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施
- (9) 争议的处置管理
- (10) 服务投诉的处理
- (11) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。
- (12) 服务特性的测评, 包括公开、非公开的测评

8.5.4 服务特性检验和检测开展服务特性检验和检测应由具有服务认证审查员资格的人员组成服务

审查组, 且至少有一个具有服务审查组长资格和至少有一个具有批发和零售服务专业能力人员。当审查员的专业能力不足时, 可由技术专家提供支持

8.5.5 暗访方案的策划 制定暗访方案应考虑和包括:

- 1) 暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所);
- 2) 评价准则;
- 3) 暗访时间;
- 4) 暗访的时机, 暗访的实施不应诱使被评价方产生负面的表现;
- 5) 执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

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, 可采用暗访的方式进行评价, 参加暗访的人应是评价组的某一人。

8.5.6 服务管理审核

服务管理审核应依据《GB/T19001 质量管理体系 要求》规定的内容评价组织商品批发零售服务管理的符合性, 并依据《GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系》的 6.1.1 表 1 中售后服务体系要求的进行评分, 服务管理审核至少需确认下列各项:

- 1) 对申请人服务能力的评价, 包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价;
- 2) 人员及资源配置与管理;
- 3) 服务特性控制及其运行管理;
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境);
- 5) 服务承诺和顾客服务;
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- 7) 争议的处置管理;
- 8) 服务投诉的处理;
- 9) 内部审核。

8.5.7 服务特性检验和(或)测评

服务特性检验和(或)测评应在成功完成了服务管理审核之后的 3 个月内(监督评价应不超过 2 个月)进行, 按照《GBT 27922-2011 商品售后服务评价体系》的 6.1.1 表 1 中的商品服务、顾客服务要求的进行评分, 结合具体商品经营特性制定有针对性和可行的服务特性检验和(或)测评项目和体验方案

8.5.8 评分时应包含以下原则性要求

- a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全 部分值。

b)遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如:人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等),可按其不符合的比例扣除分值。

c)发现以下情况时应产生一项特别扣分项:不符合国家法律、法规的要求;不符合企业有关服务制度的要求;不符合行业专业性的特殊要求;对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分,且应进行整改

d)在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业领先的情况),可产生1分的特别加分项,但该项不超过1个。当删减发生时,该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。

e)评分计算方法为:评分=实际得分/涉及项总分值 X100%。

8.5.9 审核组对所获取的相关信息和证据进行分析,对申请人的能力及其运作的符合性和有效性进行综合评价。对不符合事实将要求申请人代表予以确认,并提出不符合报告

8.5.10 等级划分

评价结果分为合格和不合格,得分为70分以下的为不合格,70分以上(含70分)的,将批发和零售业服务评价等级分为三个等级,具体见下表:

评 分	服务星级分类	标识
≥70分	达标	★★
≥80分	三星	★★★
≥90分	四星	★★★★
≥95分	五星	★★★★★

8.5.11 审核结束时,审核组与申请人代表召开末次会议,报告审核情况、审核发现和审核结论,向申请人提出有关不符合的纠正措施验证的要求和方式

8.5.12 纠正措施验证

现场审核开出的不符合,由受审核方自行整改、归档,等下次现场审核由组长进行验证。

8.6 审核报告

8.6.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告,由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容,至少包括以下内容:

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。
- (5) 审核活动的实施日期和地点,包括固定现场和临时现场;对偏离审核计划情况的说明,包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

(6) 简述从8.5条列明的程序及各项要求的审核工作情况,应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论;对批发、零售目标和过程及服务绩效实现情况进行评价。

- (7) 抽样及样本信息;
- (8) 识别出的不符合项。

(9) 评价的分值和评价结论

(10) 审核组对是否通过认证的意见建议。

8.6.2 认证机构应保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

8.6.3 认证机构应在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织, 并保留签收或提交的证据。

8.6.4 对终止审核的项目, 审核组应将已开展的工作情况形成报告, 认证机构应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织, 并保留签收或提交的证据。

8.7 认证决定

8.7.1 认证机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上作出认证决定。

8.7.2 认证决定人员应为认证机构管理控制下的人员, 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

8.7.3 认证机构在作出认证决定前应确认如下情形:

(1) 审核报告符合本规则第 8.6 条要求, 审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项, 认证机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进批发零售服务体系的有效性方面存在缺陷, 实现批发零售目标有重大疑问。

②制定的批发零售管理目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现批发零售管理目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行。

④其他严重不符合项。

(3) 认证机构对其他一般不符合项已评审, 并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

8.7.4 申请组织不能满足标准或者存在以下情况的, 评定该申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审核方的批发零售服务体系有重大缺陷, 不符合 GB/T27922-2011 标准的要求。

(2) 发现受审核方存在重大质量、环境、安全、消防、批发与零售等问题或有其他与批发零售和服务质量相关严重违法违规行为。

8.7.5 认证机构在颁发认证证书后, 应当在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委, 同时, HZX 在网站上向社会发布认证公告。

9. 监督审核程序

9.1 认证机构应对持有其颁发的批发零售服务体系认证证书的组织(以下称获证组织)进行有效跟踪, 监督获证组织持续运行批发零售服务体系并符合认证要求。

9.2 为确保持续有效, 认证机构应根据获证组织的批发零售和服务的质量风险程度或其他特性, 确定对获证组织的监督审核的频次。

9.2.1 作为最低要求, 初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后监督审核应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次, 且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

9.2.2 获证企业的批发零售、服务在政府主管部门的抽查中被查出不合格时, 自发生通报起 7 日内, 认证机构应对该企业实施确认审核。

9.3 监督审核的时间, 应不少于按 8.2.1 条计算审核时间人日数的人日数。

9.4 监督审核的审核组成员, 应符合 4.3 条款的要求,

9.6 监督审核时应重点审核以下内容:

- (1) 上次审核以来批发零售服务体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。
- (2) 按已识别的重要关键点是否按批发零售服务体系的要求在正常和有效运行。
- (3) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- (4) 批发零售服务体系覆盖的活动涉及法律法规规定的,是否持续符合相关规定。
- (5) 批发零售目标及批发零售绩效是否实现。如果没有达到,获证组织是否采取措施,识别了原因、纠正措施、改进措施。
- (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的使用情况。
- (7) 内部审核和管理评审是否规范和有效。
- (8) 是否及时接受和处理投诉。
- (9) 针对体系运行中发现的问题或投诉,及时制定并实施了有效的改进措施。

9.7 在监督审核中发现的不符合项,认证机构应要求获证组织分析原因,规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据;发现的严重不符合项,认证机构应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施,并在规定的期限前完成对纠正与纠正措施,并进行现场验证

9.8 监督审核的审核报告,应按 8.6 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和 审核结论。

9.9 认证机构根据监督审核报告及其他相关信息,作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

10. 再认证程序

10.1 认证证书期满前,若获证组织申请继续持有认证证书,认证机构应当实施再认证审核,并决定是否延续认证证书。

10.2 认证机构应按 4.3 条款要求组成审核组。

10.3 在批发零售服务体系及获证组织的内部和外部环境无更时,再认证审核可省略第一阶段审核,但审核时间应不少于按 8.2.1 条要求计算人日数并实施。

10.4 对再认证审核中发现的严重不符合项,认证机构应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施,并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施,并进行现场验证。

10.5 认证机构按照 8.7 条要求作出再认证决定,向其换发认证证书。

10.6 当前认证证书的终止日期前应完成了再认证活动并决定换发证书,新认证证书的生效日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

当前认证证书终止日期前,受审核方未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证,应当暂停证书,暂停不得超过 6 个月。

在当前认证证书到期后,原证书失效,如果获证组织能够在 1 个月内完成未尽的再认证活动,则可以申请认证,至少通过一次现场现场审核,才能更放新的认证证书。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期,终止日期应基于上一个认证周期。

11. 暂停认证证书

11.1 认证机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的管理制度,管理制度应满足 CNCA、CNAS 的要求。

11.2 获证客户超过期限而未能实施监督审核的;审核组实施监督审核的审核结论为暂停和撤销认证的, HZX 在调查核实的 5 个工作日内做出决定同,具有以下情况的,获证组织的证书也应当暂停:

- a) 持有的行政许可证明、资质证书、注册的批发零售证书、备案批发零售、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- b) 在前后两次认证的审核中，同样类型的严重不符合重复出现的；
- c) 对于认证审核中提出的不符合，未在 HZX 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；
- d) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；
- e) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- f) 获证客户向 HZX 提供的与认证有关的信息或相关证据严重失实的；
- g) 获证客户未按《认证合同》规定按期缴纳认证费用的；
- h) 获证客户不能再规定时限内接受监督审核；
- i) 获证客户发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 HZX 的；
- j) 错误使用认证证书、认证标志，使用认证标志或国际互认标志；
- k) 不接受 HZX 非定期监督审核和/或认证行业管理部门监督检查的；
- l) 获证客户主动请求暂停的；
- m) 其他应当暂停认证证书的。

11.3 暂停时间最长为 6 个月，涉及获证客户全部或部分认证范围。HGX 将向获证客户发出《暂停使用认证证书及认证标志的通知》（见附件 1），同时向认监委上报相关信息并向社会公告。获证客户应按通知书规定的有关要求执行，暂停使用认证证书及认证标志。

11.4 暂停后恢复证书有效

暂停期间内，消除了暂停原因，经核实后，可恢复认证证书。

采取纠正措施：针对导致证书暂停的原因，企业需在规定时间内采取有效的纠正措施。例如，若因未按时进行年度监督审核导致暂停，需及时安排审核相关事宜。

通过审核确认：企业采取纠正措施后，认证机构会安排特殊审核或临时审核，对企业的纠正情况进行确认。审核内容可能包括文件审核、现场审核等，以验证企业是否已解决导致暂停的问题，是否满足 ISO 认证相关规定。只有经审核确认符合要求后，才能恢复证书。

获得批准：特殊审核或临时审核通过后，相关结果需报认证机构主任等相关负责人批准，经批准后才可正式恢复 ISO 证书的使用。

12. 撤销认证证书

12.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并发放《撤销使用认证证书及认证标志的通知》（见附件 2）。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的，如：营业执照、经营许可证。
- (2) 法律地位证明文件过期也未采取措施纠正的，如：营业执照、经营许可证。
- (3) 被市场监督管理局列入失信企业名单
- (4) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- (5) 拒绝接受国家产管部门的监督抽查的。
- (6) 出现批发零售和服务提供过程中，发生重大的质量、环境、管理、消防、安全等事故。
- (7) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

- (8) 暂停认证证书的期限已满, 或者导致暂停的问题未得到解决或纠正的。
- (9) 没有运行批发零售服务体系或者已不具备运行条件的。
- (10) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者超过 1 个月仍未纠正的。
- (11) 对获证组织接到投诉, 经调查存在严重问题, 构成撤销认证资格的
- (12) 其他应当撤销认证证书的。

12.2 撤销认证证书后, 认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回, 认证机构应及时在网站上公布撤销决定。

12.3 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

12.4 认证机构应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

13. 注销认证证书

13.1 企业主动申请注销: 企业因自身原因, 如战略调整、业务转型、不再需要服务认证证书等, 向认证机构提出书面申请, 自愿放弃服务认证证书, 认证机构会根据企业申请进行证书注销。

13.2 认证机构依规注销:

A. 未按时进行监督审核: 服务认证证书有效期内需按时进行年度监督审核, 若企业未在规定时间内接受监督审核, 认证机构可能会将证书状态申报为暂停, 若暂停一段时间后企业仍未处理, 认证机构会将其注销。

B. 企业资质或法律地位变化: 企业若被注销或撤销法律地位证明文件, 如营业执照被吊销等, 其服务认证证书也会被认证机构注销。

C. 严重违法法律法规: 企业在证书有效期内出现重大产品或服务质量安全事故, 经执法监管部门确认是企业违规造成的, 或有其他严重违法法律法规行为受到相关执法监管部门处罚的, 认证机构会注销其证书。

D. 管理体系不符合要求: 企业没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件, 无法维持体系正常运作, 不能持续符合认证要求, 认证机构会注销其证书。

E. 违规使用认证信息: 企业不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的, 认证机构可依规注销证书。

F. 未解决暂停原因: 当证书因某些原因被暂停, 企业在规定的暂停期限内未按照认证机构要求提交管理体系整改的验证材料, 或所提交材料经验证后不能满足继续保持认证资格的, 认证机构会注销证书。

G. 认证机构资质问题: 若认证机构因经营不善倒闭、业务调整主动退出市场, 或因违规操作等原因被认监委撤销资质而注销, 其颁发的服务认证证书也会相应失效, 处于注销状态。

服务认证证书为 3 年有效期, 到期后企业若未申请再认证, 证书将自动失效。

14. 认证证书要求

14.1 认证证书应至少包含以下信息:

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位 证明文件的信息一致。
- (2) 批发零售服务体系覆盖的批发、零售经营或服务的地址和业务范围。若认证的批发零售服务体系覆盖多场所, 表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。
- (3) 证书编号。
- (4) 认证机构名称。
- (5) 有效期的起止年月日。

(6) 相关的认可标识及认可注册号。

(7) 证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外,还应当 在证书上注明:“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”,以便于社会监督。

14.2 初次认证证书有效期为 3 年。再认证的认证证书有效日期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

14.3 认证机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供 认证证书信息外,还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息,接受社会监督。

15. 受理转换认证证书

15.1 认证机构应当履行社会责任,严禁以牟利为目的受理不符 GB/T27922-2011 标准、不能有效执行批发零售服务体系的组织申请认证证书的转换。

15.2 认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书,应该详细了解申请转换的原因,必要时进行现场审核。

15.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书,不得接受转换申请。

15.4 被发证的认证机构撤销证书的,除非该组织进行彻底整改,导致暂停或撤销认证证书的情形已消除,否则不应受理其认证申请。

16. 受理组织的申诉与投诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时,认证机构应接受申诉与投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申诉与投诉人。

书面通知应当告知申诉与投诉人,若认为认证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。

17. 认证证书及标志使用

17.1 认证证书和标志

a) 认证证书: HZX 颁发给获准认证的组织,表明所确定的范围已被认证的一组正式文件,包括符合特定认证标准的证明、相关附件;

b) HZX 徽标: 代表 HZX 本身的图形符号;

c) 注册号: HZX 授予已认证组织的唯一性代码;

d) 标志: 表明某种状态的图形符号。标志包括认证标志;

f) 认证标志: HZX 颁发的、供获准认证组织使用、表示其认证资格的图形符号。HZX 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志;



17.2 认证证书使用规则

1) 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件内容时,应准确地

表述其认证状态和认证范围,避免产生误导或歧义。

2) 获证客户的名称、地址等发生变化时,应向 HZX 提出变更申请,并换发认证证书;当认证范围发生变化时,HZX 将评价的结果换发认证证书。

3) 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件,且应清晰可辨。

4) 获证客户被撤销或注销认可资格后,应立即交还认证证书。

17.3 对于误用或滥用 HZX 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理

1) HZX 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 HZX 认证标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理,包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。

2) 被暂停或撤销(含注销)认证资格的获证客户,如果继续使用 HZX 认证标识以及声明认证状态的,HZX 有权要求其承担由此给 HZX 造成的全部损失并承担法律责任。

3) 获证客户由于使用 HZX 认证标识、认证证书以及声明认证状态,而导致其他机构提起诉讼,如未及时通告 HZX 或者给 HZX 造成声誉或经济上的损失,HZX 将撤销其认证资格,并有权要求其承担由此给 HZX 造成的全部损失及相关法律责任。

4) 获证客户或个人应上述对 1 至 3 项中情形导致 HZX 产生的损失进行赔偿,该赔偿范围包括但不限于:HZX 采取前述处理措施所发生的费用,HZX 承担的各种罚款、赔偿费用,裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

18. 认证记录的管理

18.1 认证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。

18.2 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。

18.3 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。

18.4 所有审核档案,可以制作成电子文档保存使用,但是原件必须妥善保存,保存时间至少应比当与认证证书有效期多 3 年。

19. 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定,考虑与服务认证相关的人数(包括:兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量,以确定的评价时间(人日))。

19.1. 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更,换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

19.2 评价人日

- A. 1-20 人: 2 个人日;
21-50 人: 3 个人日;
51-100 人: 4 个人日;
101-200 人: 5 个人日;
201-500 人: 6 个人日。
- B. 每增加一个多现场, 相应增加 0.5 个人日 ;
- C. 监督审核为初审的 $1/3$ 人日, 但最低为一个审核人日;
- D. 再认证审核为初审的 $2/3$ 人日, 但最低为二个审核人日。

附表 1：暂停使用认证证书及认证标志的通知

华质信认证（广东）有限公司

NO:HZX-QP-10-41 A/3

暂停使用认证证书及认证标志的通知

组织名称：_____：

贵单位因：组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

按照国家认证认可的有关规定，现通知贵单位自 20XX 年 XX 月 XX 日 起请暂停使用我中心颁发的证书编号为 XXX 的 ■XXXX 认证证书和认证标志，暂停期自 20XX 年 XX 月 XX 日 至 20XX 年 XX 月 XX 日。暂停期间，证书不能用于投标和宣传使用，如违反其引起的责任由贵方承担。如贵单位不能在暂停期内完成恢复认证，暂停期结束将自动办理撤销手续。暂停及撤销的信息将在证书二维码中体现，同时同步上报国家认监委信息报送平台并在社会公示。

我们敬请贵单位针对暂停原因尽快纠正，衷心希望在符合相关国家法律、法规的前提下，双方继续保持合作。

特此通知。

顺祝商祺！



如有疑问或需原件请致电市场部

联系电话：15323414081 谢小姐

附表 2：撤销使用认证证书及认证标志的通知

华质信认证（广东）有限公司

NO:HZX-QP-10-42 A/3

撤销使用认证证书及认证标志的通知

组织名称：_____ XX _____：

贵单位获得的证书编号为__XX__的■XXX认证证书，因■（组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。）原因，按照国家认证认可有关规定，对贵单位已获得的认证证书办理撤销，撤销日期自 20XX 年 XX 月 XX 日起。

该撤销信息已同步上报国家认监委信息报送平台，请贵单位立即停止使用我中心颁发的认证证书和认证标志（原证书二维码信息已变更为撤销）。撤销后，证书不能用于投标和任何形式的宣传，如违反其引起的责任由贵方承担。

证书撤销后，如贵单位还想持有证书，可以重新向我机构进行申请，但需按初审受理；向除我中心以外的其它机构申请，需在证书被撤销一年后（注：撤销信息已报送国家认监委信息报送平台，因此其它机构无法在一年内受理申请）。

特此通知。

顺祝商祺！



如有疑问或需原件请致电市场部

联系电话：15323414081 谢小姐