

批发零售业服务认证实施规则

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. 认证依据

CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC 25:2017《服务认证机构认可方案》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证方案和认证制度

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。

4. 认证基本程序

- A) 认证申请
- B) 申请评审
- C) 文件评价
- D) 初始现场评价
- E) 认证决定与批准
- F) 获证后的监督评价与再评价

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有批发零售活动的企业均可向公司提交服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料，资料包括，但不限于：

- A) 组织简介（包括组织销售方式的介绍）；
- B) 组织机构图（包括批发零售业服务管理有关部门组织机构图）；
- C) 年检有效的企业营业执照；
- D) 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；
- E) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- F) 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；
- G) 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（可现场提供）
- H) 批发零售服务网点清单；

- I) 现行有效的批发零售业服务管理体系文件及文件清单;
- J) 组织依据 GB/T 27922-2011 进行的自我评价报告;

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交的书面申请之日起十日内对申请资料进行评审, 评审内容包括, 但不限于: 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性, 了解组织特点, 确定申请组织法律地位的合法性, 必要时, 通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性。

- A) 申请组织对认证要求的信息是否已全部获知, 并愿意全部遵守; 对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围, 并依据 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力实施管理指南》附录 A:《服务认证业务范围分类表》确定专业小类代码。
- B) 公司的专业能力是否满足评价实施的要求, 包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求;
- C) 再评价申请要求与上一个认证周期的变更情况(再认证项目评价):

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。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请, 应采取保密方式将申请文件和有关资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份, 公司和认证申请方各执一份, 认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 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。

5.3 评价

5.3.1 评价准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务认证的认证程序》、《服务认证收费及评价人日表》等管理文件, 通过对编制评价计划、选择和指派评价组、确定评价时间、进行多场所抽样、实施现场评价、编制评价报告以及进行认证决定等各过程进行管理, 以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 依据上述文件的要求, 公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、批发零售服务场所的数量, 以及经过证实的服务管理体系的有效性水平和以前评价结果, 制定整个认证周期的评价方案, 并通过每次评价结束后的反馈信息和评价前再次获取的变化信息, 包括及时作出原有评价方案的调整, 以实现动态的管理。

5.3.1.3 为确保认证评价的完整有效, 公司根据申请组织售后服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖的范围内的有效人数、商品售后服务场所数量等情况, 核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下, 可以合理的增加或减少评价时间, 理由应充分。具体参见《服务认证收费及评价人

以下内容略，有疑问请咨询认证受理人员。