

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 认证方案和认证制度	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	2
5.3 实施评价	4
5.4 认证决定	6
5.5 认证证书	7
6 监督审核程序	7
7 再评价	8
8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销	9
9 申诉	9
10 认证记录的管理	9
11 收费	9
12 其他	9
附件 1 评价时间要求	10

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 认证方案和认证制度

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

若需规则全文，请联系中宏检验认证集团有限公司认证部。

联系电话：0311-81588936, 19903113707

邮箱：zhjtchicrzjs@126.com , W19932154386@163.com