

Q/CMCT-GK04-2019

版号：B/0

批发业和零售业服务认证规则

编制：朱卫冬 2025.06.12

审查：徐建廷 2025.06.12

批准：孙宏伟 2025.06.12

CMCT 华制认证检测

目 录

1	适用范围	3
2	认证依据	3
3	认证模式	3
4	认证领域划分	4
5	初次认证	5
6	证后监督	31
7	再认证	34
8	特殊审查	35
9	认证证书的管理	38
10	申诉、投诉处理	41
11	认证记录的管理	41
12	认证标志	41
13	认证收费	41
14	其他	41
15	附则	41

1 适用范围

本规则适用于北京华制认证检测技术有限公司（以下简称“华制认证”）开展的批发业和零售业服务认证，规定了批发业和零售业服务认证的程序与管理的基本要求，是华制认证从事批发业和零售业服务认证活动的基本依据，保证批发业和零售业服务认证活动的规范有效。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

3 认证模式

3.1 服务认证模式由服务特性测评和服务管理审查两部分组成，建立、选择和应用服务认证模式时宜考虑对服务特性测评和服务管理审查的技术需求和适宜性。

3.2 服务认证模式应针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理审查活动。

3.3 可选服务认证模式，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审查，简称模式 H；
- i) 服务管理审查，简称模式 I。

3.4 服务认证模式应用宜考虑初次认证、再认证和持续监督评价等活动各自所适用的认证模式。

3.5 通常，在服务认证中宜采用组合的认证模式，确保满足服务特性测评和服务管理审查活动要求。

3.6 批发业和零售业服务认证模式的选择

服务特性检验和(或)检测，可统称为服务特性测评，其中：

- a) 服务特性检验，又称服务体验感知，针对以定性服务特性指标为主实施测评；
- b) 服务特性检测，又称服务体验测量，针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标实施测评。

注：服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论，对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

顾客调查针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。适用时，可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。

注：顾客调查作为一种服务认证模式时，不等同于顾客满意度调查。

针对具有技术含量高、经济成本高和(或)服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评时，服务足迹测评可作为适用的认证模式。

服务能力确认或验证可作为服务特性测评的认证模式，也可作为服务管理审核的认证模式，可用于定性对象，也可用于定量对象。

服务管理能力审核包括服务设计审核和服务管理审核，具有或承担设计职责的服务组织在提供并交付该项服务时还应实施专门的设计审核。

华制认证依据从事批发业和零售业服务认证活动无服务设计职责，且认证依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的服务特性测评指标一般均为定性指标。

批发业和零售业服务认证模式的应用考虑并平衡认证风险和成本，以及认证不确定性和可信性等关系问题。认证模式的选择考虑服务的业态、接触方式、服务特性与服务提供和交付过程及其风险状况。

确定批发业和零售业服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用为：

a) 初次认证：

-模式 A+模式 G；或

-模式 B+模式 G；或

--模式 A+模式 B+模式 G。

b) 再认证:可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

c) 认证保持(或监督评价)：可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审查模式，如服务设计审查未必需要每次监督评价实施。

4 认证领域划分

华制认证依据GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分不可运输产品》、CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》进行认证领域划分。

批发业和零售业服务	61 批发业服务	6111	农业原料和活体动物的批发业服务
		6112	食品、饮料和烟草的批发业服务
		6113	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
		6114	家用器械和设备的批发业服务
		6115	杂项日用消费品的批发业服务
		6116	建筑材料和五金批发业服务
		6117	化学品和药品批发业服务
		6118	机械设备和消耗品批发业服务
		6119	其他产品的批发业服务
		6121	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务
		6122	在收费和合同基础上的食品、饮料和烟草的批发业服务
		6123	在收费和合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
		6124	在收费和合同基础上的家用器械和设备的批发业服务
		6125	在收费和合同基础上的各种消费品批发业服务
		6126	在收费和合同基础上的建筑材料和五金批发业服务
		6127	在收费和合同基础上的化学品和药品批发业服务

		6128	在收费和合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务
		6129	在收费和合同基础上的其他产品批发业服务
	62 零售业服务	6211	非卖品店零售农业原料和活体动物提供的服务
		6212	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
		6213	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
		6214	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务
		6215	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务
		6216	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
		6217	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务
		6218	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务
		6219	非专卖店零售其他产品提供的服务
		6221	专卖店零售农业原料提供的服务
		6222	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
		6223	专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
		6224	专卖店零售家用器械和设备提供的服务
		6225	专卖店零售各种消费品提供的服务
		6226	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
		6227	专卖店零售化学产品和药品提供的服务
		6228	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务
		6229	专卖店零售其他产品提供的服务
		6233	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
		6234	邮购零售家用物品和设备提供的服务
		6235	邮购零售各种消费品提供的服务
		6237	邮购零售化学产品和药品提供的服务
		6238	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务
		6239	邮购零售其他产品提供的服务
		6242	无店铺零售食品和饮料提供的服务
		6243	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
		6244	无店铺零售家用器械和设备提供的服务
		6245	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务
		6249	无店铺零售其他产品提供的服务
		6250	在收费和合同基础上的零售业服务

5 初次认证

5.1 认证申请

5.1.1 申请人应具备以下条件：

a) 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家市场监督管理总局或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分），即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），服务范围和服务内容；若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件（适用时），各场所的名称、地址及其服务内容；

b) 在国家、地方或行业有要求时，申请组织取得相关法规规定的服务行政许可文件和备案证明（适用时），其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

c) 申请组织近一年内，未发生违反相关法律法规的情况，且未列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

d) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括主要的服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；

- e) 服务网点/场所清单、专业清单；
- f) 影响服务绩效的任何外包过程的信息；
- g) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施服务管理所需的文件化信息，如制定的服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范等，申请人的文件运行时间必须满足至少运行3个月以上的要求；
- h) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；
- i) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；
- j) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- k) 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行批发业和零售业服务管理，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受华制认证和认证监管部门的监督/检查，按华制认证规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响批发业和零售业服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向华制认证报告。

5.1.2 申请人应提交的文件和资料：

- a) 认证申请书；
- b) 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）的复印件，服务范围和服务内容。若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件（适用时），各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质，覆盖的活动所涉及法律法规要求服务的行政许可文件和备案证明文件（适用时）；
- d) 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍），如名称、地址及其服务提供场所的必要信息，涉及多场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- e) 按照适用的认证依据标准要求，建立和实施了服务管理所需的文件化信息（包括管理手册、程序文件、服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范、适用的法律法规和标准清单等）；
- f) 组织机构与职责说明；
- g) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括主要的服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施，服务时间和频次的说明；
- h) 多场所清单及外包情况说明（适用时）；
- i) 承诺遵守相关法律、法规、认证机构要求及提供材料真实性的自我声明；
- j) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- k) 其他需要的文件。

5.2 认证受理

5.2.1 华制认证应向申请人至少公开以下信息：

- a) 依法从事认证活动的自我声明；

- b) 可开展认证领域、认证业务的范围，以及获得相应认可的情况；
- c) 开展认证活动所依据的认证标准及认证流程；
- d) 本认证规则的完整内容、认证程序；
- e) 批准、保持、变更、暂停、恢复和注销或者撤销认证证书的规定与程序；认证证书有效性查询方式；

- f) 拟向组织获取的信息，以及对相关信息的保密规定；
- g) 认证证书样式、认证标志及相关的使用规定；
- h) 证书有效期；
- i) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- j) 认证要求变更的规定；
- k) 认证业务收费标准；
- l) 设立的承担其认证活动的分公司名称、地址和认证活动内容。

5.2.2 申请评审

5.2.2.1 华制认证应实施认证申请评审，根据华制认证能力确定是否受理认证申请。华制认证应根据认证依据、程序等要求，对申请人提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- a) 认证要求规定明确、形成文件，并得到理解；
- b) 华制认证和申请人之间在理解上的差异得到解决；
- c) 对于申请的认证范围、申请人的工作场所和任何特殊要求，华制认证均有能力开展认证服务；
- d) 华制认证不应将能够影响认证范围内批发业和零售业服务活动的服务排除在认证范围之外。

5.2.2.2 申请评审

应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- a) 申请资料齐全。
- b) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- c) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在服务相关标准或规范性文件方面达成一致；

- d) 申请组织为达到批发业和零售业服务的目标而建立了文件化的过程和程序；
- e) 认证范围得到确定；
- f) 实施所有评价活动的方法是可行的；
- g) 认证机构有能力并能够实施认证活动。

华制认证宜评审申请组织提供的申请信息，以便：

- a) 识别组织的中心职能，确认组织能够管控所有多场所；
- b) 确认不同层级的场所之间的管理接口；
- c) 确定各场所的认证范围；
- d) 识别各场所服务活动的复杂程度、规模及其提供的服务内容是否存在差异，并确定哪些场所适宜抽样；

- e) 理解每个场所的法律与合同安排，适用时，提供与服务相关的资质和任何行政许可；
- f) 确定是否具有对多场所组织实施服务认证的能力。

5.2.2.3 根据申请组织申请的认证范围、场所、员工人数、完成审查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。

5.2.2.4 对符合5.2.2.2、5.2.2.3要求的，华制认证可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，华制认证应通知申请组织在规定时间内补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.2.5 存在以下情况的组织，华制认证不得受理其认证申请：

- a) 组织存在不符合5.1.1情形的；
- b) 被执法监管部门责令停业整顿期间的；
- c) 被行政主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违规违法行为，且尚在处理期间的。

5.2.3 评审结果处理

- a) 申请材料齐全、符合要求的，予以受理认证申请。
- b) 未通过申请评审的，应书面通知认证申请人在规定时间内补充、完善，或不同意受理认证申请并明示理由。
- c) 华制认证应完整保存认证申请评审的工作记录。

5.3 签订认证合同

在实施认证审查前，华制认证应与每个申请组织订立具有法律效力的认证合同或等效文件，以明确双方的责任、权利和义务，合同应至少包含以下内容：

- a) 申请组织获得认证后持续有效运行批发业和零售业服务的承诺；
- b) 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的承诺；
- c) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向华制认证通报：
 - 1) 获证组织出现服务失效可能导致公共事件；
 - 2) 出现有关批发业和零售业服务相关的重大负面新闻；
 - 3) 相关情况发生变更，包括：法律地位、服务设施运行状况、组织状态或所有权变更的信息；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者等变更；联系地址和场所变更；批发业和零售业服务覆盖的活动范围变更；批发业和零售业服务和过程重大变更等；
 - 4) 相关方重大投诉未能采取有效处理措施；
 - 5) 行政主管部门监督检查发现有批发业和零售业服务问题的信息，或批发业和零售业服务不合规被行政主管部门通报、处罚的；
 - 6) 出现影响批发业和零售业服务运行的其他重要情况。
- d) 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，不得擅自利用批发业和零售业服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务认证通过认证；
- e) 拟认证的批发业和零售业服务覆盖的服务活动范围；
- f) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，华制认证和申请组织各自应当承担的责任、权利

和义务；

g) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.4 评价策划

5.4.1 评价方案管理人员应基于服务认证方案和申请评审的信息，对认证项目的整个评价活动进行策划，策划的内容包括：

- a) 每个场所的服务认证范围；
- b) 多场所抽样方案；
- c) 评价方式；
- d) 每个场所的评价时间；
- e) 为每个场所配备恰当的评价组成员；
- f) 为评价活动提供必要的资源；
- g) 影响策划的其他因素。

5.4.2 评价方案策划

5.4.2.1 华制认证应综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，针对每一认证客户建立整个认证周期内的评价方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。以清晰地识别用以证实组织的批发业和零售业服务符合认证依据或其他规范性文件的评价活动所需的技术方法和技术工具作出安排，如服务认证模式及其组合、服务认证对象选取、服务认证资源确定、服务特性测评、服务管理审查、服务认证文件化信息。评价方案应覆盖全部的批发业和零售业服务要求。初次/再认证中的选取和确定应覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程。

5.4.2.2 初次认证评价方案应包括初次审查、认证决定之后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。

5.4.2.3 监督审查应至少每年进行一次。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定之日起12个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年进行一次（再认证的年份除外），且两次监督审查的时间间隔不得超过15个月。

注：为了考虑诸如季节或有限时段等因素，可能有必要调整监督审查的频次。

5.4.2.4 审查组应按照确定的认证依据，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服务管理审查和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审查旨在证实特定服务持续符合认证依据和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

5.4.2.5 华制认证应基于风险的方法进行评价方案策划，对认证审查全过程进行策划，制定评价方案。

5.4.2.6 评价方式

基于服务认证方案，华制认证宜确定对各场所实施评价的方式。评价方式包括但不限于：

- a) 服务管理审核；

- b) 服务特性测评;
- c) 暗访。

5.4.2.7 华制认证根据获取的信息证明对评价方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪，更新与改进服务认证评价方案。

5.4.3 审查时间

5.4.3.1 对于批发业和零售业服务审查，应确定认证评价工作量。通常，工作量由服务特性测评和服务管理审查两个主要组成部分。

对于每个被选定的场所，包括组织的中心职能，华制认证宜基于以下因素来确定采用不同评价方式所需的评价时间，并记录确定及调整评价时间的理由，这适用于初次认证、监督和适用时的再认证。

评价时间的确定和任何后续调整应基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项评价任务确定需要的时间：

- a) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- b) 服务场所的数量；场所的规模和有效人数；
- c) 服务类别、评价范围；
- d) 服务语言的数量；
- e) 服务的对象数量；
- f) 技术和法规环境；
- g) 服务接触方式；
- h) 所使用的测评方法和技术；
- i) 服务活动的外包情况；
- j) 与服务活动相关联的风险；
- k) 经过证实的批发业和零售业服务有效性水平和以前审查的结果。

注1：评价时间包括采用不同评价方式（如服务管理审核、服务特性测评、暗访等）所需的时间。

注2：有效人数是指认证范围内涉及的所有相关人员（包括固定人员、临时人员和兼职人员（含每个班次的人员））。对于季节性的服务，人员数量宜按高峰期人数计算。

5.4.3.1.1 服务管理审核时间

宜基于 5.4.3.1 并考虑服务管理的特点和服务管理的复杂性等确定所需的服务审核时间。

服务管理审查工作量参照质量服务认证审查的人日数计算方法来确定审查时间，必要时，宜根据拟审查组织特有的所有重要因素来调整服务认证审查时间。针对每个客户确定策划和完成对其服务认证的完整有效审查所需的时间，并记录所确定的时间及其合理性。

5.4.3.1.2 服务特性测评时间

服务特性测评时间除考虑 5.4.3.1.1 所述因素外，还宜考虑：

- a) 测评条件和环境；
- b) 采用的测评方法；

- c) 服务特性指标数量；
- d) 样本抽样量，以及测评数据采集、统计、分析和判断；
- e) 测评人员的能力；
- f) 适用时，考虑风险系数和/或复杂系数。

5.4.3.2 批发业和零售业服务审查时间的确定

初次审查的批发业和零售业服务审查时间的计算方法以下表1（服务认证审查时间表（仅适用于初次审查））为基础。

表 1——服务认证审查时间表（仅适用于初次审查）

有效人数	审查时间 第一阶段+第二阶段 (天)	有效人数	审查时间 第一阶段+第二阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

5.4.3.3 在确定审查时间时，公司应确定：

- a) 审查准备时间；
- b) 根据相关规定现场或远程审查的每个场所的最少审查活动实施时间；
- c) 审查报告时间以及开展审查后活动的时间（适用时）；
- d) 如果需要召开额外会议（如审查会议、协调会议、审查小组沟通会），则可能需要增加审查时间；

在适用和同意的情况下，确保有效远程审查或使用信息和通信技术(ICT)所需的时间。

5.4.3.4 路途（往返途中或在场所之间的途中）以及其他任何中断休息不能计入现场的服务认证审查时间。

5.4.3.5 应确保审查时间的任何减少不影响审查的有效性。当服务的实现过程分班次运行时，对每个班次的审查程度取决于每个班次完成的过程以及客户所证实的对每个班次的控制水平。对于服务认证，这些过程必须考虑其伴随的服务风险。在第一个认证周期内（两次监督、再认证），应至少对正常办公时间内的一个班次和正常办公时间以外的一个班次进行审查。对于后续周期的监督审查，

可根据组织的批发业和零售业服务的成熟度决定是否对第二个班次进行审查。若可能，可推迟审查开始时间，以在8小时内覆盖两个班次。考虑到不审查第二班次的风险，应记录不审查第二个班次的正当理由。在第一个认证周期内安排不同班次的审查时间，在8小时审查时间内可以覆盖两个班次并要求审查员关注夜班班次的运行数据情况；在第二个认证周期后的监督审查，可根据组织服务认证的成熟度，绩效情况等决定是否对第二个班次进行审查，如不进行倒班审查，应记录理由。此外，如存在客户在另一个组织的场所提供服务的情形，应确认该场所的活动是否在受审查方认证范围内，并根据与其所进行活动相关的服务风险、合同协议、被另一认证机构认证、内部审查制度、事故统计和未遂事件统计等，确定需要审查的场所、活动及审查频率，计算审查时间，记录相关理由。

5.4.3.6 在确定审查时间时，应依据表1算出基础人日，再考虑以下因素进行增减。

增加审查人日的情况可能有：

a) 特性测评条件和环境复杂，被测特性指标数量、样本选取，以及测评数据采集、统计、分析和判断复杂；

b) 风险系数和/或复杂系数较高；

c) 组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审查时需要复杂的后勤安排；

d) 覆盖高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动；企业人员从事多种不同的活动；

e) 受法规管制的程度较高，覆盖了相当数量的独立活动过程；

f) 认证范围内包含境外场所的组织（如果不熟悉法律法规和语言），员工使用的不同语言需要翻译，影响审查员独立工作时；

g) 发生过重大事故的服务认证，或企业的安全和服务投诉率高于行业平均水平；

h) 与人员数量相比，现场很大；

i) 企业存在职能或过程外包的；

j) 临时性场所大量出现的情况。

5.4.3.7 减少审查时间的因素对每个客户组织的每次计算仅可以使用一次；考虑了减少审查人日的因素后，服务认证审查人日减少的幅度也不应超过总人日数的30%；

减少审查时间的因素有：

a) 服务认证活动无服务设计职责；

b) 服务特性测评指标一般均为定性指标；

c) 服务的业态简单、接触方式少、服务特性与服务提供和交付过程及其风险状况较低；

d) 特性测评条件和环境简单；

e) 风险系数和/或复杂系数较低；

f) 与人员数量相比，现场很小（例如人员集中在写字楼里）；

g) 客户的服务成熟度高和有效性好；

h) 客户的人员对服务认证标准的理解能力较高，对服务提供中出现问题的解决能力较高等；

i) 对客户组织的服务认证有预先了解。

5.4.3.8 其它应考虑的因素：

- a) 相关方的意见;
- b) 认证审查可包括远程审查技术, 如基于交互式网络的协作、网络会议、电话会议和/或通过电子化方式验证客户的过程。远程审查技术仅限于审查文件/记录及面谈职员和工人的远程活动。
- c) 受审查方的规模和地点;
- d) 受审查方的组织架构和服务认证的复杂程度;
- e) 技术和法规环境;
- f) 服务认证范围内的活动;
- g) 受审查方的产品、过程或活动连带的风险;
- h) 文化。

5.4.3.9 多场所审查时间的确定

主要场所之外增加场所的基础审查时间根据表1计算, 对规模小、服务风险和复杂程度低、成熟度高、自动化程度高以及其中心职能的集中化程度高的组织, 可考虑减少增加场所的审查时间, 但减少时间不能超过该场所基础审查时间的50%。

多场所应考虑所需路途时间, 距总部很远时, 可考虑与总部分别安排审查, 此时可不另加路途时间。

5.4.3.10 初次审查应在现场进行, 以评估客户是否符合批发业和零售业服务认证的依据的所有要求。如果进行预审查, 也不允许减少现场的审查时间。

5.4.3.11 一般情况下, 监督审查人日为初审人日的1/3, 再认证人日不少于初审人日的2/3; 但通常不能少于1个人日, 否则可能影响审查有效性。

5.4.3.12 特殊审查人日

a) 扩大范围: 扩大范围原则上按照初审的要求策划, 考虑扩大范围对原有体系的影响程度, 如果影响不大, 可按1-2人日, 如果增加范围较多或专业跨度较大, 则增加部分可按初审的要求策划。

b) 暂停恢复审查: 一般安排0.1-0.5个人日。

c) 非例行审查: 按非例行审查实施规范实施, 一般1人日, 最多不超过2人日。

d) 标准转换专项审查: 按监审人日, 考虑审查的时间与其他审查频次的间隔可适当增减, 现场审查至少1人日。

e) 其他: 根据审查所要达到的目的进行策划。

5.4.3.13 以上所说的审查时间指总时间, 即包括在客户场所(有形的或虚拟的)现场的总时间, 以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。其中, 在现场审查的时间不应少于总时间的80%。

审查活动实施时间不包括用于审查策划、审前准备、往返现场、若开具不符合项实施审查后续活动或未指定为审查员的组员(即技术专家、笔译员、口译员、观察员和实习审查员、报告撰写人员)的时间。

5.4.3.14 不能用增加每天的工作时间来减少要使用的审查人日, 但在实施审查过程中可以适当调整审查组活动, 如压缩或合并非重点过程的审查时间等措施来提高审查效率, 以确保审查充分性和有

效性。

5.4.3.15 如果人日数计算后结果包括小数，应将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3个审查人日调整为5.5个审查人日，5.2个审查人日调整为5个审查人日）。

5.4.3.16 其他

由于在进行审查时间策划时，充分考虑了审查的有效性，给予了一定的富余度。因此，为便于安排审查，审查计划管理岗可根据审查员配置及审查安排合理性，在方案管理岗给出的现场审查人日基础上有增减0.5个审查人日的权限；若该项目不适合再减少人日，方案管理岗应在审查方案中注明不能再进行人日删减。

5.4.3.17 为了帮助保证审查的有效性，认证机构宜同时考虑审查组的构成以及审查组的规模（如：2个审查员0.5天的有效性可能不如1个审查人日由1个审查员领导1个技术专家在1天完成，而后种情况的有效性强于1个审查员不带技术专家的情况）。

5.4.3.18 未被指派为审查员的审查组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审查员）所花费的时间不应计入上面所确定的审查时间。

5.4.4 多场所

5.4.4.1 多场所组织通常有一个确定的中心职能来策划、控制组织的服务活动，并且有一个由提供相同活动的各场所组成的网络来实施这些服务活动。

可能的多场所组织：

- 以特许经营方式开展业务的组织；
- 有一个或多个生产场所及销售网点的加工企业；
- 服务组织有多个场所，各场所提供相似服务；
- 有多个分支的组织。

注：任何一个场所可以实施组织服务体系范围内的全部或部分过程和活动。对于在组织服务提供过程中仅承担某一项服务职能，或仅实施某一服务流程中的部分活动的场所，不宜按本规则来实施场所抽样。

5.4.4.2 多场所组织的中心职能：

- a) 是服务组织的一部分，且不被分包给外部组织；
- b) 能获得服务组织的授权，并对所有场所的服务及管理负责；
- c) 能确保收集和分析来自于所有场所的数据，以便在需要时采取有效的控制措施（包括但不限于下述情况）：

- 变更服务标准、规范和服务管理文件；
- 指导、监督各场所服务；
- 处理投诉；
- 采取纠正措施。

5.4.4.3 多场所组织可以包含一个以上的法律实体，且该组织的所有场所与组织的中心职能应具有法律或合同联系，并可隶属相同的或不同的法律实体，服从于组织中心职能的统一管理和监督。

5.4.4.4 为确保服务认证结果在组织拟认证的每个场所均是有效的，对于具有多个服务场所的组织

而言，通常初次认证以及后续的监督宜在组织认证范围内的每个服务场所进行，由于认证活动往往会受到时效性和经济条件的制约，因此，在组织提供的服务不因或不易因场所的不同而对服务特性的实现产生显著影响的前提下，华制认证基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合本规则5.4.4.5抽样条件的多场所组织采用抽样的方式进行服务评价

注 1：特定的服务特性基于顾客视角，通常涉及功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性和生态性等方面。

注 2：组织提供的服务不因或不易因场所的不同而对服务特性的实现产生显著影响，是指顾客不易感知或可容忍因场所不同而伴随的服务差异性。

注 3：并非所有符合本规则所述的“多场所组织”都适宜通过场所抽样的方式进行服务评价。

5.4.4.5 多场所抽样

5.4.4.5.1 抽样的条件

应用场所抽样对多场所组织实施服务评价时，所实施的抽样宜充分考虑服务业态、特定服务对顾客和社会环境的影响状况。恰当的场所抽样宜仅适用于：

- a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；
- b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；
- c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。

5.4.4.5.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；
- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的。

5.4.4.5.3 抽样方法

抽样宜具有显著的统计学特性，并覆盖组织的服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

5.4.4.5.4 抽样方案

- a) 认证机构宜基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上设计抽样方案。
- b) 设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：
 - 1) 组织的中心职能不参与抽样；
 - 2) 样本中宜有一部份样本根据下列因素（但不限于）选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：
 - 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

- 各场所在规模上的显著差异；
- 场所的人员数量；
- 各场所人员能力的差异；
- 场所的地理位置分布；
- 场所是常设的、临时的；
- 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- 内外部监督结果或以往的服务评价结果；
- 投诉；
- 上次服务评价或服务认证后的变化。

3) 至少 25%的场所样本随机抽取。

c) 样本（25%随机抽取的场所除外）的选择，宜使得证书有效期内所选场所尽可能不同，且场所间差异尽可能大。

d) 如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

5.4.4.5.5 抽样数量

华制认证在确定抽样数量，考虑以下所有因素。针对每一特定的认证项目，就抽样安排的合理性形成记录。

a) 每次评价访问的场所数量宜为:场所数量的平方根与抽样系数的乘积，

即 $y = \sqrt[n]{x}$ ；其中：

y 为抽取的场所数量；

x 为场所总数；

n 为抽样系数。抽样系数 n 的选取范围：

- 初次认证宜为： $n \in [1.8, 2]$
- 监督宜为： $n \in [1.1, 1.2]$
- 适用时，再认证宜为： $n \in [1.5, 1.6]$

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

b) 对于组织涉及的以下情况，宜增加抽样的数量或频率：

- 1) 发生重大投诉或社会负面影响的事件；
- 2) 与跨国经营有关的任何方面；
- 3) 内部及外部监督的结果。

c) 如果组织的多场所分为不同等级（如：总部/中心职能、全国性服务场所，地区性服务场所，地方性服务场所），本规则5.4.4.5.5a) 中的抽样数量适用于每个等级的场所。

d) 对于分处不同等级的场所抽样，宜：

- 地区性服务场所的样本，至少覆盖到每个全国性服务场所控制的地区性服务场所。

-地方性服务场所的样本，至少覆盖到每个地区性服务场所控制的地方性服务场所。

5.4.4.6 增加场所

5.4.4.6.1 当已通过认证的多场所组织增加新的服务场所时，对于满足抽样条件的新增场所在纳入证书前，宜被视为一个独立的样本库并按本规则5.4.4.5.5a) 方法计算抽样量，其中，抽样系数按初次认证取值。

5.4.4.6.2 在新场所纳入证书后，需要重新确定后续监督的抽样数量。增加的场所作为新的样本须与原认证范围之内的样本总量合并后确定抽样数量。

3.4.4.3.10 抽样过程应作为审查方案管理的一部分。在任何时候（即：在策划监督审查之前、或组织的任何场所变更其结构时、或将在认证边界之内增加新的场所时），华制认证应预先评审审查方案中的抽样安排，以便在为保持认证对样本审查之前能确定抽样数量调整的需求。

5.5 组建审查组

5.5.1 审查组应具备实施组织相应产品/服务类别批发业和零售业服务认证审查的能力。当审查组的专业技术能力不足时，可以配备技术专家提供技术支持，但不计入审查时间。审查组成员应身体健康状况良好。

5.5.2 华制认证应当根据批发业和零售业服务覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审查员组成审查组。审查组中的审查员应承担审查责任。

5.5.3 华制认证应合理策划文件审查、现场审查审查组的衔接，确保文件审查、现场审查的衔接、连续性。审查计划调度人员应根据实现审查目标所需的能力来选择和任命审查组（包括审查组长），应确保他们是经过华制认证的审查能力和专业能力评定，而且是有能力完成本次审查任务的人员。现场审查组中至少应包含一名文件审查审查员。监督审查如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责。

5.5.4 通常情况下，服务认证审查的审查组中至少有一名成员应具备指定的专业能力。

5.5.5 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.5.6 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.5.7 决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 是否是结合或联合审查；
- b) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- c) 审查组应能满足所用语言及受审查组织文化特点的要求；
- d) 审查组成员以前是否审查过该客户的服务体系；
- e) 审查目的、范围、准则和预计的审查时间。

5.5.8 审查组必须拥有审查范围内的所有技术领域对应的能力。应有能审查受审查组织认证范围的专业审查员，否则应在技术专家支持下实施审查；审查组长和审查员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充，技术专家和翻译人员应在审查员的指导下工作。使用翻译人员时，要避免

其对审查产生不正当影响。每次审查的审查组均应具备专业能力。现场审查组长宜由文件审查组长担任。

5.5.9 华制认证应在现场审查前告知申请组织，并提供审查组每位成员的姓名。申请组织如对审查组的组成提出异议且合理时，华制认证应调整审查组。

5.6 编制审查计划

5.6.1 华制认证应当为每次现场审查制定书面的审查计划。审查计划可以是适用于所有评价方式的通用计划，或是针对某一特定评价方式的专项计划，或是两者的结合。审查计划应明确认证范围内的所有过程。审查计划至少包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、审查过程、时间安排和场所、审查组成员等。

5.6.2 现场审查应安排在审查范围覆盖产品种类的生产期进行，审查组应在现场观察该产品种类的生产活动。

5.6.3 申请组织服务覆盖了多个场所时，华制认证应对包含中心职能部门在内场所及多场所抽样要求实施现场认证审查，以确保审查的有效性。

5.6.4 现场审查开始之前，审查组应将书面的审查计划交申请组织确认，遇特殊情况如需临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

5.7 审查实施

5.7.1 现场审查实施程序

a) 审查准备会

审查组长应按照审查基本规范、基于过程的结合审查等相关要求召开审查准备会并做好记录。审查准备会不应走形式和走过场，为有效实施审查奠定基础。

b) 首次会议

现场审查开始前，审查组长应主持召开首次会议，其表现应自信、大方、语言流利并营造融洽的气氛，首次会议的程序和内容应符合5.7.1的相关规定。无论何种原因均不能不召开首次会议。

应与客户的管理层举行一次正式的首次会议，如有必要应包括负责拟审查部门或过程的人员，并应记录与会人员。首次会议应由审查组长主持，其目的是简单说明审查活动将如何开展，并应包括下列信息。说明的详细程度视客户熟知的审查过程的程度而定。

- 1) 介绍参与人员，包括简介其角色；
- 2) 确认认证的范围、边界；
- 3) 与客户确认审查计划（包括审查的类型和范围、目标和依据）、任何变化以及其他相关安排，如末次会议的日期和时间、审查小组和客户管理层之间的临时会议；
- 4) 确认审查小组和客户之间的正式沟通渠道；
- 5) 确认具备审查小组所需的资源和设施；
- 6) 确认保密相关问题；
- 7) 确认审查小组的相关工作安全、紧急及安全事项；
- 8) 确认陪同人员和观察员，其角色和职责；

- 9) 报告方式，包括对审查发现的分级；
- 10) 审查可能提前终止的情况；
- 11) 审查组长及审查小组对审查负责，且应控制审查计划的执行，包括审查活动和审查线索；
- 12) 如适用，确认前次审查或审查发现的状态；
- 13) 根据抽样进行审查所需使用的方法和过程；
- 14) 确认审查中使用的语言；
- 15) 确认在审查中，将会向客户及时通报审查进度及任何关注的问题；
- 16) 客户提问的机会等。

参加首次会议的关键人员有：最高管理者或委托人、受审查部门（审查相关）的负责人、主管安全负责人、服务管理推进部门人员等。

c) 现场审查过程中，审查组长应协调审查组的审查活动，营造和谐的审查组内部氛围，及时和有效处理突发事件，当需要调整审查计划时，应合理进行调整。

d) 审查组长应按照审查基本规范、基于过程的结合审查的要求每日召开审查组沟通会，沟通会应有效传递审查信息，为过程的连续性审查及审查的有效性、充分性以及客观、充分地确定审查发现和提出审查结论创造条件。

e) 现场审查方法和程序是基于抽样审查的原则，审查范围内的产品和过程不能抽样，但其相同或相似活动可抽样。

f) 审查员应记录和收集审查证据，并确定审查发现。

g) 审查组长应持续关注认证风险，对于发现的严重问题不回避、不迁就、不扩大、不推断，与受审查方坦诚交流并按照华制认证的相关要求进行处理，规避华制认证的风险。

h) 审查组长应及时与审查组成员交流，负责掌握审查进程，必要时调整审查计划，确保完成审查任务。

i) 现场审查过程中，审查组长应与受审查方保持沟通，包括必要的资源支持、听取受审查方的意见、审查计划的调整、审查组成员的表现、通报和澄清发现的问题等，对于受审查方的合理要求应予以满足。

j) 审查组长负责与受审查方沟通，告知审查进程；对发现可能影响通过认证的结论的重大问题，应及时与华制认证审查部和受审查方沟通并确定审查活动变更事宜（如：修改审查计划、改变审查目的或审查范围、终止审查等）。

k) 现场审查中需变更审查范围时，审查组长（必要时和专业审查员）现场确认可行性，同时报告华制认证项目管理部和审查部进行可行性评估。

l) 现场审查活动应在向导陪同下实施。

m) 审查取证方法

1) 查阅

审查的查阅方式包括但不限于：

(1) 非在线方式，如文件传送给审查员查阅；

(2) 在线方式，如共享屏幕、视频查看等，未经受审查方许可，审查员不得拷贝、拍照。

2) 访谈

审查员宜在访谈开始时确认被访谈者的身份，向其说明访谈主要事项并告知访谈是获取审查证据的方法之一。

3) 观察

观察适用于受审查方的运行现场，观察时宜考虑：

- ①证明实况画面的真实性（适宜于远程）；
- ②通过时间特征、人员特征等必要信息，确保现场的实时性；
- ③现场工作环境，如光线、噪声等，宜满足审查证据收集的要求。

n) 审查发现

审查组长应协调审查组的审查发现，综合考虑不符合报告的数量和分布，对于关键和（或）涉及合规问题应开具不符合报告，并根据问题严重程度确定不符合的性质。不符合报告和提出“受审查方重点关注的问题”应以事实为依据，描述清晰、具体且可追溯、客观不推断，避免与受审查方争议。不符合报告应有认证标准和（或）受审查方规定的判据。

1) 于审查中发现的不符合，应出具书面不符合报告，审查组应当根据审查发现形成严重或轻微不符合；

2) 不符合事实应基于审查证据和审查准则，其描述应客观、公正、准确、具体、清晰，并可追溯，易于被客户理解，应与检查表保持一致，切忌使用推断、猜测、笼统的语言；

3) 不符合报告开在发现部门并应得到客户对不符合事实的确认。不符合报告的表述和判定应有利于客户准确理解服务认证存在的问题，有利于纠正和纠正措施的制定。不符合报告应准确判定其事实不符合与有关审查准则的具体要求；

4) 提出改进机会时，审查组长应确保这些确实是改进机会而非下述定义中的不符合项；

①主要/严重不符合：

客户体系中没有提及解决标准的某一要求；

频繁的或无故不遵循公司体系中的具体书面要求；

未能达到系统要求的基本目的；

受审查方服务认证未能达到法律或法规的要求；

标准或公司体系的同一要求出现多个次要不符合项；

受审查方无故不纠正不符合项；

如受审查方已通过其内部审查及纠正措施过程识别出了该问题，且具有纠正措施计划，并正在实施中，则华制认证审查员无需提出不符合项。

②轻微不符合：所审查的体系未能满足书面要求，但不属于主要不符合项。

③改进机会：当前符合过程/活动/文件，但可以通过改进为客户带来利益。

④问题项/观察项：需要关注的方面，过程、文件或活动目前符合要求，但如果不改进的话可能造成体系、产品或服务要求的不符合。

5) 要求受审查方在规定的时限内对不符合进行原因分析、采取相应的纠正和纠正措施(轻微不符合可以是纠正措施计划), 将在下一次审查时验证纠正措施的有效性。华制认证应审查受审查方提交的纠正和纠正措施, 以确定其是否可被接受。初审时, 对于严重不符合, 受审查方应在30天内采取纠正措施并经验证合格; 对于轻微不符合, 受审查方应在45天内采取纠正措施并经验证合格; 监督、再认证、扩项、非例行审查时, 对于轻微不符合, 受审查方应在30天内完成纠正措施或纠正措施计划并经验证合格;

6) 受审查方对不符合采取纠正和纠正措施的时间不得超过3个月;

对于需要换发新证书的情况, 应限制纠正和纠正措施的时间, 以便在证书过期前实施措施;

o) 如果跟踪访问和不合格关闭未在上述期限内结束, 审查被认为是无效的;

对于组织未能在规定的时限完成对不符合所采取措施的情况, 审查组不应当给予该受审查方推荐认证、保持认证或再认证;

在任何一个场所内发现的不符合, 其纠正措施的实施适用于包括认证范围内的所有场所。在纠正措施验证有效之前, 不应当颁发组织的多场所认证证书。

p) 确定推荐的认证范围

审查组推荐的认证范围应基于客户的法律法规许可及现场实际运作的边界界定。审查组长应汇总审查发现, 审查组按照华制认证的相关要求客观、合理界定拟推荐的认证范围(含多场所)。

q) 沟通会

审查结束前, 审查组应召开与受审查方管理层的沟通会, 通报审查情况;

审查组长进行主要发言, 应将审查发现汇总、分类并提升高度, 从正、反两方面按类别进行通报, 审查组其他成员做适当补充。沟通会不宜宣读不符合报告, 应将不符合报告和所提问题的内容融入问题分类通报中;

审查组应将界定的拟推荐的认证范围与受审查方沟通, 征询意见, 受审查方合理的要求应予以满足。

r) 末次会议

现场审查结束前, 审查组长应主持召开末次会议, 其表现同首次会议, 末次会议的程序和内容应符合华制认证的相关规定。若出现与受审查方争议的情况, 审查组长应妥善处理。沟通会与末次会议也可合并为一个会议。

应与客户的管理层举行一次正式的末次会议, 如有必要应包括被审查部门或过程的负责人员, 并应记录与会人员。末次会议应由审查组长主持, 其目的是陈述审查结论, 包括发证相关建议。任何不符合项应以客户可以理解的方式进行陈述, 并应就相应的回应时间安排达成一致。

末次会议还应包括下列信息。具体详细程度应与客户熟知的审查过程一致:

告知客户, 审查证据的收集是采用抽样方法, 因此可能存在不确定性;

报告的方法和时间安排, 包括对审查发现的分级;

华制认证处理不符合项的过程, 包括任何与客户证书相关的结果;

客户对审查中识别的任何不符合项提出纠正和纠正措施的时间安排;

华制认证审查后的活动；

投诉处理和上诉过程信息。

应给客户提问和澄清的机会。任何审查小组和客户对于审查发现或结论的不同意见均应得到讨论，并尽可能解决。无法解决的意见分歧应予记录，并尽快报告审查部经理。末次会议的与会者一般应为首次会议的与会者。

5.7.2 初次认证审查

华制认证应按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请人申请认证的服务进行评价。

对特定服务的评价通常可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。评价方式包括但不限于：

- a) 服务特性测评；
- b) 暗访；
- c) 服务管理审核。

服务认证评价应根据服务认证方案的安排实施确定活动，应采用可测量的方式，包括服务管理审核和服务特性测评，通常：

1) 服务管理审核旨在证实特定服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力，其结果以服务管理审查报告的形式输出；

2) 服务特性测评旨在证实服务特性满足并符合服务认证准则的程度，可借助信度和效度校准技术，来确保其可靠和可信，其结果以服务特性测评报告的形式输出。

服务特性测评应在成功完成服务管理审核之后进行。

初次认证中的选取和确定应覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程。

5.7.2.1 文件审查

5.7.2.1.1 华制认证的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

5.7.2.1.2 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，华制认证将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

5.7.2.2 现场审查

5.7.2.2.1 服务管理审核

华制认证应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。

批发业和零售业服务管理审核至少需确认下列各项：

a) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务管理系统相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

b) 人员及资源配置与管理；

- c) 服务特性控制及其运行管理；
- d) 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）；
- e) 服务承诺和顾客服务；
- f) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- g) 争议的处置管理；
- h) 服务投诉的处理；
- i) 内部审核或评价。

服务管理审核常用工具，可包括但不限于：

- a) 审核信息采集；
- b) 审核证据获取；
- c) 审核发现确定；
- d) 审核结论判定，包含给出服务管理成熟度等级水平。

服务管理审核工具应由适宜的服务认证审查员采用，其中：

a) 服务管理审核信息的采集宜识别服务提供者运行管理的信息来源，实施适当的取样，可通过面谈、活动观察和文件评审等方式收集信息；

b) 服务管理审核证据的获取应对所收集的信息实施归类，分析和验证，满足客观、公正和适用的条件，作为审核证据；

c) 服务管理审核发现的确立应对所获取的审核证据对照审核准则实施评价判断符合性状况。

服务管理审核结论的判定应基于审核发现，采用定性成熟度评价方式给出服务管理成熟度等级水平。

服务管理审核旨在证实特定服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力，其结果以服务管理审查报告的形式输出。

5.7.2.2.2 服务特性测评

a) 服务特性测评工具应与特定服务认证要求(服务特性标准/规范)服务认证对象样本和所处环境等相适应。

b) 服务特性测评常用工具，可包括但不限于：

- 1) 检验；
- 2) 检测(试验)；
- 3) 调查；
- 4) 验证；
- 5) 确认；
- 6) 信度和效度。

c) 服务特性测评工具应基于所选用的服务认证模式实施选择应用。其中：

1) 服务特性检验宜由服务认证审查员以普通顾客或神秘顾客身份，对特定服务体验感知其满足规定的服务特性要求的程度；

2) 服务特性检测宜由服务认证审查员借助适宜的设施、设备，对特定服务体验测量其满足规定的预期用途或应用要求的程度。服务特性检测可在服务特性检测实验室实施，也可在服务提供和交付的现场实施；

3) 服务特性检测可在实验室实施，也可在服务现场实施(如使用便携式、可穿戴式设备)；

4) 服务特性调查应由服务认证专业审查员对既有顾客实施询问、观察，访谈或问卷方式，采集特定服务信息，加以分析测评服务特性满足规定要求的程度。适用时，实施顾客档案调查；

5) 服务特性验证应由服务认证专业审查员对特定服务的客观数据和信息与规定要求或检验结果实施比对、核实/核算，判断其满足规定要求的程度；

6) 在互联网环境下，服务特性验证可用于既往服务足迹的验证，如电子商务交易服务认证；

7) 服务特性确认应由服务认证专业审查员对特定服务的客观数据和信息与预期用途或应用要求，或检测结果实施比对、核实/核算判断其满足规定要求的程度。

d) 服务特性测评应建立并实施信度和效度校准，通常：

1) 在服务特性测评前宜实施其指标结构效度校准；

2) 在服务特性测评后应实施其指标体系信度校准，作为服务认证特有的复核活动。

注：服务认证复核活动可包括对服务特性测评和服务管理审核活动及其结果的评审，其中服务特性的信度校准是必不可少的。

e) 应依据服务认证规则及认证标准/规范的要求制定测评方案，服务特性测评方案编制应包括或引用下列内容：

- 1) 测评范围；
- 2) 测评准则；
- 3) 认证模式及其组合；
- 4) 测评方法(如检验、检测)；
- 5) 测评环境(适用时)；
- 6) 测评的样本；
- 7) 测评的用具；
- 8) 测评期限；
- 9) 服务认证审查组组成；
- 10) 联系方式；
- 11) 澄清与声明。

服务特性测评旨在证实服务特性满足并符合服务认证准则的程度，可借助信度和效度校准技术，来确保其可靠和可信，其结果以服务特性测评报告的形式输出。

依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》，批发业和零售业服务特性测评指标

批发业和零售业服务特性测评指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值
		组织架构	4

售后服务体系	40	人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

f) 评分时应包含以下原则性要求:

1) 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。

2) 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。

3) 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。

4) 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。

5) 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。

评分计算方法为:评分=实际得分/涉及项总分值×100。

g) 评分结果

根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。

评分达到70分以上(含70分)为最低要求。70分以下,或特别扣分项达到5个以上(含5个),为评价不合格。

对于评分达到70分以上(含70分),且特别扣分项低于5个的企业,按照以下要求进行级别划分:

- 1) 达到70分以上(含70分),达标级售后服务;
- 2) 达到80分以上(含80分),五星级售后服务;
- 3) 达到90分以上(含90分),四星级售后服务;
- 4) 达到95分以上(含95分),五星级售后服务。

5.7.2.2.3 神秘顾客(暗访)的服务特性检验(必要时)

a) 暗访是指具有资格和能力的人员,以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务,或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况,对服务特性测评的一种方式。

b) 在现场审查时,审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度,在必要时实施对申请人的暗访,以获取其服务的真实情况。

注:“必要时”示例:

- 1) 在公开进行现场审查中,对抽取证据的真实性产生怀疑;
- 2) 在相关方多次投诉中,涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。
- c) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。
- d) 审查组在进行暗访前应进行适当的策划,提供资源并制定暗访计划,计划至少包括以下要素:
 - 1) 暗访目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所);
 - 2) 评价准则;
 - 3) 暗访时间等。

e) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机,暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

f) 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。

5.7.2.2.4 在审查中应通过适当的抽样来获取与审查目的、范围和准则相关的信息并进行验证,使之成为审查证据。信息获取方法可包括面谈、观察、文件和记录的审查等。

5.7.2.2.5 审查组应确定审查发现(概述符合性并详细描述不符合),并予以分级和报告,为认证决定或保持认证提供充分的信息。

5.7.2.2.6 服务认证评价涉及的不符合或不合格事项的处置应包括:

a) 服务管理审核中发现的任何可能被判定为不合格的问题,以不合格项报告的形式告知申请人,并要求其在规定的期限内采取措施,经验证满足要求后,可实施服务特性测评;

b) 服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题,以测评结果报告和其他适当的方式告知申请人,需要时,应考虑重新取样并再次实施服务特性测评,或终止认证。

对于审查中发现的不符合,审查组应出具书面不符合报告,要求受审查方在规定的期限内分析原因、说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施,并提出明确的验证要求。审查组应评审受审查方提交的纠正和纠正措施,以确定其是否可接受。受审查方对不符合采取纠正和纠正措施的时间不得超过3个月。

5.7.2.2.7 审查组应对在审查中收集的所有信息和证据进行分析,以评审审查发现并就审查结论达成一致。

5.7.2.2.8 发生以下情况时,审查组应向华制认证审查部报告,经审查部负责人同意后终止审查。

- a) 受审查方对审查活动不予配合,审查活动无法进行;
- b) 在重大问题发现时,申请组织要求不再继续审查的情况;
- c) 受审查方合规风险很大,如现场发现因不满足法规要求造成的较严重的事故等;

d) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.7.3 不合规议题

如果审查组发现或怀疑被审查的批发业和零售业服务可能存在不符合相关法律法规的情况，这个信息应该清楚地传达给客户以及华制认证的管理层，由管理层决定是否需要终止审查，并在审查报告详细描述。审查员应确保任何适用的外部报告的要求。

5.8 不符合纠正的验证

5.8.1 要求受审查方在规定的时限内对不符合进行原因分析、采取相应的纠正和纠正措施(轻微不符合可以是纠正措施计划)，将在下一次审查时验证纠正措施的有效性。华制认证应审查受审查方提交的纠正和纠正措施，以确定其是否可被接受。初审时，对于严重不符合，受审查方应在30天内采取纠正措施并经验证合格；对于轻微不符合，受审查方应在45天内采取纠正措施并经验证合格；监督、再认证、扩项、非例行审查时，对于轻微不符合，受审查方应在30天内完成纠正措施或纠正措施计划并经验证合格；受审查方对不符合采取纠正和纠正措施的时间不得超过3个月。

对于需要换发新证书的情况，应限制纠正和纠正措施的时间，以便在证书过期前实施措施。

审查组应对措施的完成情况及有效性进行验证，验证可以是后续审查活动的一部分。结果应报告给审查方案管理人员，并报告给受审查方进行管理评审。

5.8.2 如果跟踪访问和不合格关闭未在上述期限内结束，审查被认为是无效的。

5.8.3 对于组织未能在规定的时限完成对不符合所采取措施的情况，审查组不应当给予该受审查方推荐认证、保持认证或再认证。

5.8.4 通常由审查组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同服务管理审查报告、服务特性测评报告一起交给技委会评审。

5.9 编制服务管理审查报告、服务特性测评报告

5.9.1 华制认证应当就每次审查向受审查方提供完整详实的服务管理审查报告、服务特性测评报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

5.9.2 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告的内容应当反映受审查方服务认证的真实状况，描述对照GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。服务管理审查报告、服务特性测评报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

服务管理审查报告应由基本信息、正文、声明三部分组成,包括或引用：

- a) 注明认证机构；
- b) 服务提供者名称和地址及其代表；
- e) 审核的类型；
- d) 审核准则；
- e) 审核目的；
- f) 审核范围,特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程,以及审核时间；
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由；

- h)任何影响认证方案的重要事项;
- i)注明服务认证审查组组长、成员及任何与服务认证审查组同行的人员;
- j)审核活动(包括永久或临时场所)的实施日期和地点;
- k)审核发现、对审核证据的引用以及审核结论;
- l) 如有时,在上次审核后发生的影响服务提供者服务认证的重要变更;
- m)已识别出的任何未解决的问题;
- n)适用时,是否为结合、联合或一体化审核;
- o)说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- p)服务认证审查组的推荐意见;
- q)适用时,接受审核的服务提供者对认证文件和标志的使用进行着有效的控制;
- r)适用时,对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

注1:应提供对审查的准确、简明和清晰的记录以支撑服务管理审查报告,以便为认证决定提供充分的信息。

服务特性测评报告应由基本信息、正文、声明三部分组成,包括或引用:

- a) 服务名称;
- b)服务提供者名称和地址,以及其所在组织名称和统一社会信用代码;
- c)认证机构/合格评定机构名称;
- d)服务认证审查组;
- e) 认证范围;
- f) 认证模式;
- g) 测评目的;
- h) 测评范围;
- i) 测评准则;
- j) 测评方法(如检验/检测);
- k) 测评环境(适用时);
- l) 测评时间;
- m) 样本选取;
- n) 服务特性测评数据和判断结果(如感知结果,通常列表);
- o) 服务要求(特性)评价结论;
- p) 认证保持说明;
- q) 认证决定意见;
- r) 声明,对服务特性测评数据及结果的可靠性、可信性说明,如给出信度、效度水平。

注1:有关服务特性测评数据,通常由认证机构/合格评定机构给出具体表式和直观的测算结果。

注2:应提供对服务特性测评的准确、简明和清晰的记录以支撑服务特性测评报告,以便为认证决定提供充分的信息。

5.9.3 华制认证应保留用于证实服务管理审查报告、服务特性测评报告中相关信息的证据(服务管理审查报告、服务特性测评报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录,包括文字或照片摄

像等音像资料)。

5.9.4 华制认证应在作出认证决定后将服务管理审查报告、服务特性测评报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.9.5 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，华制认证应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.10 认证决定

5.10.1 综合评价

华制认证应根据审查过程中收集的信息和其他有关信息，对审查结果进行综合评价，特别是对批发业和零售业服务认证范围内服务过程运行的策划及运行控制情况进行综合评价。必要时，华制认证应对申请人满足所有认证依据的情况进行风险评估，以做出申请人所建立的批发业和零售业服务能否获得认证的决定。

华制认证在做出认证决定时，应获得初次认证的所有信息，且所有不符合已关闭。

5.10.2 华制认证应在对服务管理审查报告、服务特性测评报告、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。认证决定人员应为华制认证管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

5.10.3 华制认证在作出认证决定前应确认如下情形：

a) 服务管理审查报告、服务特性测评报告符合本认证规则第5.7条要求，审查组提供的服务管理审查报告、服务特性测评报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

b) 反映以下问题的不符合项，华制认证已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

1) 在持续改进批发业和零售业服务的有效性方面存在缺陷，实现目标有重大疑问。

2) 制定的目标不可测量、或测量方法不明确。

3) 对实现目标具有重要影响的风险点（如适用法规的动态识别、应用和合规性评价等）的监视和测量未有效运行，或者对这些风险点的报告或评审记录不完整或无效。

4) 其他严重不符合项。

c) 华制认证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。

5.10.4 在满足5.10.3条要求的基础上，华制认证有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发批发业和零售业服务认证证书。

a) 申请组织的批发业和零售业服务符合标准要求且运行有效。

b) 认证范围覆盖的服务符合相关法律法规要求。

c) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.10.5 认证决定

对于符合认证要求的申请人，认证机构应颁发认证证书。

对于不符合认证要求的申请人，认证机构应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

5.10.6 对认证决定的申诉

申请人如对认证决定结果有异议，可在10个工作日内向华制认证申诉，华制认证自收到申诉之

日起，应在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请人。

申请人如认为华制认证行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向认证监管部门投诉。

5.11 认证证书

5.11.1 华制认证应当向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的生效日期不应早于认证决定的日期。

5.11.2 初次认证认证证书有效期最长为3年。

a) 认证周期：自认证决定之日起三年减一天。再认证的决定应该在三年周期内完成，应在现有证书的有效期限之内做出。

b) 如果再认证在原有证书到期前三个月内完成，则新的认证周期自原有证书失效日算起后延三年（原周期保持不变）。

c) 如果现有证书有效期短于三年，则不需要重发证书将有效期延长到三年。如果认证决定在现有的认证证书失效之后完成，则证书的连续性将被打破，新证书应自再认证的批准日期开始计算。

d) 延期：证书期满后不允许延期。

5.11.3 认证证书载明的信息应清晰、明确、容易理解、设计上不会以任何方式产生误导。

5.11.4 华制认证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。

5.11.5 认证证书式样应符合相关法律、法规要求，认证证书应涵盖以下基本信息（但不限于）：

a) 证书编号；

b) 获证组织名称、注册地址、服务场所的地址，如经营地址与注册地址不同，还应注明经营地址。若认证覆盖多场所（多现场的认证应明确总部和所有其它场所，每个现场可以在附件中列出，总部应列在证书的主页上；地址必须精确到可以区分其场所而不导致混淆），应表述认证所覆盖的所有场所的名称和地址信息；

c) 认证覆盖范围（含产品生产场所、具体产品和/或服务种类、过程等信息），当不同的现场涉及不同的过程和类别时，应在证书上予以明确，每个场所范围的不同应在证书附件中体现，且没有误导或歧义；

d) 认证依据；

e) 服务名称(适用时表明商标)；

f) 颁证日期：生效日期/批准日期，对于初次认证为认证决定日期，对于再认证如再认证工作在原证书失效前 3 个月内完成，则从前原证书到期日算起。证书有效期限；

g) 认证机构名称、地址；

h) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

i) 签字（非强制）；

j) 证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；

k) 证书状态的查询方式；

k) 服务认证标志（适用时）。

5.12 证书信息上报

华制认证在颁发认证证书后，应当在当月按照规定的要求将相关信息报送全国认证认可信息公共服务平台。

6 证后监督

6.1 监督活动方式

华制认证应策划相应的监督活动，对获证组织服务认证范围内有代表性的区域和职能进行监督，并考虑获证组织及其服务的变更情况。监督活动包括日常监督、监督审查和跟踪调查相结合的方式。

6.2 日常监督活动可包括：

- a) 获证组织信息通报制度；
- b) 华制认证就认证的有关方面询问获证客户；
- c) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- d) 要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；
- e) 其他监视获证客户绩效的方法（如关注国家有关部门发布的信息公报、关注获证组织相关方及媒体的信息等）。

6.3 监督审查

6.3.1 华制认证应根据获证组织及体系覆盖的产品和或提供服务的特点以及所承担的风险，合理确定跟踪监督审查的时间间隔或频次。

6.3.2 初次认证后的第一次监督审查应当在认证证书签发日起 12个月内进行，季节性或临时性服务应在服务季节进行监督。此后，监督审查应当至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过15 个月。每次跟踪监督审查应尽可能覆盖认证范围内的所有服务。由于产品服务季节性或临时性或客户需求等原因，难以覆盖所有服务的，一个认证周期内的监督认证活动覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程，必要时可分多次实施。

若发生下述情况则需增加监督频次。必要时，安排提前较短时间通知审查：

- a) 获证组织出现服务失效可能导致公共事件；
- b) 出现有关批发业和零售业服务相关的重大负面新闻；
- c) 相关情况发生变更，包括：法律地位、服务设施运行状况、组织状态或所有权变更的信息；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者等变更；联系地址和场所变更；批发业和零售业服务覆盖的活动范围变更；批发业和零售业服务和过程重大变更等；
- d) 相关方重大投诉未能采取有效处理措施；
- e) 行政主管部门监督检查发现有批发业和零售业服务问题的信息，或批发业和零售业服务不合规被行政主管部门通报、处罚的；
- e) 出现影响批发业和零售业服务运行的其他重要情况。

6.3.3 监督审查，以评估认证客户的批发业和零售业服务是否持续满足标准的具体要求，但不一定包括组织的所有部门，需要包括GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的关键要素，一些要素并不需要一定要在主责部门审查。

- 6.3.4 超过期限而未能实施监督审查的，应按暂停或撤销证书处理。
- 6.3.5 获证企业被依法或行政主管部门处罚时，需要时华制认证应对该企业实施监督审查。
- 6.3.6 监督审查的总时间，按本规则表1中的对应表来计算。在最初的认证周期中，每年监督审查人日数为初审基础审查时间的 1/3。最少的监督审查时间为1个审查人日数。

每一次制定监督审查计划时，需要提供更新的客户组织信息。

- 6.3.7 监督审查方案策划，应符合本规则5.4条的要求。服务特性测评方案应符合本规则5.7.2.2.2 e) 条的要求。

- 6.3.8 监督审查的审查组，应符合本规则5.5条的要求。

- 6.3.9 监督审查的审查计划编制，应符合本规则5.6条的要求。

- 6.3.10 监督审查应在获证组织现场进行，监督审查的现场审查实施程序，应符合本规则5.7.1条的要求。

- 6.3.10 监督审查时至少应审查以下内容：

6.3.10.1 服务管理审核

华制认证应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。

批发业和零售业服务管理审核至少需确认下列各项：

- a) 上次审核以来对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务管理系统相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

- b) 人员及资源配置与管理；
- c) 服务特性控制及其运行管理；
- d) 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）；
- e) 服务承诺和顾客服务；
- f) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- g) 争议的处置管理；
- h) 服务投诉的处理，是否及时制定并实施了有效的改进措施；
- i) 内部审核或评价；
- j) 对上次审查中确定的薄弱环节、不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；
- k) 认证范围覆盖的服务持续符合相关法律法规标准的情况；
- l) 行业主管部门监督检查结果；
- m) 目标及绩效是否达到预期结果。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施；
- n) 获证组织对认证证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用符合相关规定。
- o) 为持续改进而策划的活动的进展。

服务管理审核结论的判定应基于审核发现，采用定性成熟度评价方式给出服务管理成熟度等级水平。成熟度水平的评价应符合本规则5.7.2.2.1条的要求。

服务管理审核旨在证实特定服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力，其结果以服务管理审查报告的形式输出。

6.3.10.2 服务特性测评，应符合本规则5.7.2.2.2条的要求。

6.3.10.2 神秘顾客(暗访)的服务特性检验(必要时)，应符合本规则5.7.2.2.3条的要求。

6.3.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.3.11.1 在监督审查中发现的不符合项，华制认证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。

6.3.11.2 华制认证应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

6.3.11.2.1 如发现了严重不符合项，要求在30天内采取措施并进行现场验证；

6.3.11.2.2 通常由审查组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同审查报告一起交给技委会评审。

6.3.12 监督审查的服务管理审查报告、服务特性测评报告，应按5.9、6.3.10条列明的审查要求逐项描述列明的审查要求的审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

6.3.12 监督审查结果评价

华制认证按照本规则5.10的要求对监督审查报告及其他相关信息，作出持续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6.4 跟踪调查

6.4.1 跟踪调查方式

华制认证应在风险分析的基础上，策划采用提前较短时间通知审查、问卷调查、宣传材料审查等方式对获证组织批发业和零售业服务的部分或全部内容实施跟踪调查。

6.4.2 跟踪调查实施及结果处理

华制认证应制定跟踪调查活动程序、实施要求及跟踪调查结果处理办法。当跟踪调查结果表明获证组织已不再符合认证要求时，应暂停或撤销认证证书。

6.5 获证组织信息通报

为确保获证组织的批发业和零售业服务持续有效，华制认证应通过与认证申请人签订合同的方式予以明确约定，要求获证组织建立信息通报制度，以确保获证组织及时将可能影响批发业和零售业服务持续满足认证要求的事宜及时通报给华制认证，包括但不限于以下内容：

a) 获证组织出现服务失效可能导致公共事件；

b) 出现有关批发业和零售业服务相关的重大负面新闻；

c) 相关情况发生变更，包括：法律地位、服务设施运行状况、组织状态或所有权变更的信息；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者等变更；联系地址和场所变更；批发业和零售业服务覆盖的活动范围变更；批发业和零售业服务和过程重大变更等；

d) 相关方重大投诉未能采取有效处理措施；

e) 行政主管部门监督检查发现有批发业和零售业服务问题的信息，或批发业和零售业服务不合

规被行政主管部门通报、处罚的；

f) 出现影响批发业和零售业服务运行的其他重要情况。

6.6 信息分析

华制认证应对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，如增加监督审查频次、暂停或撤销认证资格等。

7 再认证

7.1 获证组织宜在认证证书有效期结束前3个月向华制认证提出再认证申请。华制认证应根据获证组织的再认证申请实施再认证审查，以判断组织批发业和零售业服务的持续符合性和有效性。再认证审查应在认证证书到期前完成。再认证程序与初次认证程序一致。当服务管理或运作环境（如法律法规、服务特性、服务提供和交付过程等）有重大变更，并经评价需要时，再认证需实施文件审查。华制认证应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

7.2 再认证审查的总时间，按本规则表1中的对应表来计算。再认证审查人日数为初审基础审查时间的 2/3。最少的再认证审查时间为1个审查人日数。

对于再认证审查前应收集组织上一周期内的所有负面事件，以判断可否进行再认证审查。不能按再认证进行审查的情况：当获证客户的运作环境（如区域、法律法规、服务特性、服务提供和交付过程等）有重大变化时，再认证审查可能需要有文件审查，此时需要适当增加人日。

再认证审查的合同评审应考虑到组织的最新信息，考虑到以往认证周期中发生的所有变化。

通常再认证审查不需要进行文件审查，但要包括服务认证范围内的所有部门和所有要素。如果上一周期有显著的不符合提出（严重不符合或突出的不符合项），审查人日数可以增加。

每一次制定再认证审查计划时，需要提供更新的客户组织信息。

7.3 再认证审查方案策划，应符合本规则5.4条的要求，并应对获证组织最近一个认证周期内的服务认证绩效进行评价，作为方案策划的输入；包括转换认证机构进行的再认证，再认证的策划一般应包括一个完整周期的绩效进行评价。服务特性测评方案应符合本规则5.7.2.2.2 e) 条的要求。

7.4 再认证审查的审查组，应符合本规则5.5条的要求。

7.5 再认证审查的审查计划编制，应符合本规则5.6条的要求。

7.6 再认证审查应在获证组织现场进行，再认证审查的现场审查实施程序，应符合本规则5.7.1条的要求。

7.7 再认证审查重点是审查批发业和零售业服务符合标准要求的符合性和有效运行情况，服务管理审核应符合本规则5.7.2.2.1条的要求、成熟度水平的评价应符合本规则5.7.2.2.1条的要求、服务特性测评应符合本规则5.7.2.2.2条的要求。包括上次审核以来对申请人服务能力的评价、任何变更、认证证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用符合相关规定、持续改进而策划的活动的进展等。

7.8 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

7.8.1 在再认证审查中发现的不符合项，华制认证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。

7.8.2 华制认证应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

7.8.2.1 对再认证审查中发现的不符合，华制认证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（最长不超过30天，距离原认证证书到期不足30天的，按照实际日期）完成对纠正与纠正措施的验证。

7.8.2.2 通常由审查组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同审查报告一起交给技委会评审。

7.9 再认证审查的服务管理审查报告、服务特性测评报告，应按5.9条、7.7列明的审查要求逐项描述列明的审查要求的审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

7.10 华制认证按照本规则5.10的要求，以及认证周期内的体系评价结果和获证组织相关方的投诉，作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发新认证证书。

7.11 如果在当前认证证书到期前完成了再认证活动并决定换发认证证书，新证书的终止日期可基于当前认证证书的终止日期确定。新证书上的颁证日期不应早于再认证决定日期。

7.12 如果在当前认证证书终止日期前，华制认证未能完成再认证审查或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

7.13 在当前认证证书到期后，如果华制认证能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以维持再认证，否则应按照初次认证要求重新认证。再认证证书的生效日期不应早于再认证决定的日期，终止日期应基于原证书的终止日期。

8 特殊审查

8.1 扩大认证范围

8.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向华制认证正式提交扩大认证范围的申请和相关材料。

8.1.2 华制认证针对获证组织提出的申请进行评审，确定予以扩大的受理决定后，签订认证合同。

8.1.3 扩大认证范围所需的审查活动，根据获证组织的需求及双方商定的结果，该审查可单独实施，也可与监督审查或其他类型的审查同时进行。无论哪种审查，都应对客户的文件化服务认证信息进行审查，必要时进行一阶段现场审查，确定获证客户针对扩大认证范围，对服务认证策划的符合性和充分性；扩大认证范围审查人数按照本规则5.4.3.12 a)条的要求。

8.1.4 扩大认证范围审查方案策划，应符合本规则5.4条的要求。服务特性测评方案应符合本规则5.7.2.2.2 e)条的要求。

8.1.5 扩大认证范围审查的审查组，应符合本规则5.5条的要求。

8.1.6 扩大认证范围审查的审查计划编制，应符合本规则5.6条的要求。

8.1.7 扩大认证范围审查应在获证组织现场进行，再认证审查的现场审查实施程序，应符合本规则5.7.1条的要求。

8.1.8 扩大认证范围审查重点是审查批发业和零售业服务符合标准要求的符合性和有效运行情况，重点覆盖内容应符合本规则5.7.2条的要求。

8.1.9 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

8.1.9.1 在扩大认证范围审查中发现的不符合项，华制认证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。

8.1.9.2 华制认证应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

8.1.9.2.1 如发现了严重不符合项，要求在30天内采取措施并进行现场验证；

8.1.9.2.2 通常由审查组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同审查报告一起交给技委会评审。

8.1.10 扩大认证范围审查的服务管理审查报告、服务特性测评报告，应按5.9条、8.1.8列明的审查要求逐项描述列明的审查要求的审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否扩大认证范围的意见建议。

8.1.11 华制认证按照本规则5.10的要求，以及体系评价结果和获证组织相关方的投诉，作出扩大认证范围的认证决定。决定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变。

8.2 缩小认证范围

8.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向华制认证正式提交缩小认证范围的申请，或华制认证审查组在现场审查中发现客户的服务认证部分不符合标准要求时，其服务特性、服务提供和交付过程影响/风险独立，可以缩小认证范围。若发现认证范围中某些服务特性、服务提供和交付过程在一个认证周期内未能提供时，也应缩小相应的认证范围，并提供理由和证据。华制认证的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与华制认证补充签订认证合同/协议。

8.2.2 经华制认证审定，决定获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变。

8.3 非例行审查

8.3.1 非例行审查可能包括：

a) 获证组织出现服务失效可能导致公共事件；

b) 出现有关批发业和零售业服务相关的重大负面新闻；

c) 相关情况发生变更，包括：法律地位、服务设施运行状况、组织状态或所有权变更的信息；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者等变更；联系地址和场所变更；批发业和零售业服务覆盖的活动范围变更；批发业和零售业服务和过程重大变更等；

d) 相关方重大投诉未能采取有效处理措施；

e) 行政主管部门监督检查发现有批发业和零售业服务问题的信息，或批发业和零售业服务不合规被行政主管部门通报、处罚的；

e) 出现影响批发业和零售业服务运行的其他重要情况。

当获证组织出现上述情形时，华制认证应策划实施提前较短时间通知审查。可结合监督审查、

再认证审查或单独进行，并在审查报告中注明审查类型为提前较短时间通知审查。

华制认证应提前与获证组织确定无法实施提前较短时间通知审查的时间段，以避免审查时获证组织因季节性或临时性等原因没有生产现场的情形。

提前较短时间通知审查可在审查前48小时内向获证组织提供审查计划，获证组织无正当理由不得拒绝审查。

如因安全或签证问题不能按计划实施提前较短时间通知审查时，华制认证应进行风险评估并对评估结果进行记录。

8.3.2 非例行审查人日按照5.4.3.12 c) 条要求执行。

8.3.3 现场审查实施程序，应符合本规则5.7.1条的要求。审查重点依据非例行的具体情况而定。审查组应提出是否继续保持或暂停、撤销认证证书的意见建议。

8.3.4 非例行审查的审查报告，应按5.9条及非例行审查重点列明的审查要求逐项描述列明的审查要求的审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持或暂停、撤销认证证书的意见建议。

8.3.5 非例行审查结果评价

华制认证按照本规则5.10的要求对非例行审查报告及其他相关信息，作出持续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8.4 认证要求变更审查（标准转换审查）

8.4.1 认证要求变更时，华制认证应将认证要求的变化以公开信息的方式通过官方网站、邮件等形式告知获证组织，并对认证要求变更的转换安排做出规定。

8.4.2 华制认证接受认证机构颁发的批发业和零售业服务认证证书的转换申请，对获证组织提出的转换申请进行评审，确定予以受理决定后，需要时签订认证合同。

8.4.3 华制认证履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合批发业和零售业服务标准、不能有效执行服务认证标准的组织申请认证证书的转换。

8.4.4 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。

8.4.5 华制认证受理组织申请转换的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，并进行现场审查。

8.4.6 标准转换审查可结合监督审查、再认证审查或单独进行，并在审查报告中注明审查类型为标准转换审查。审查人日按照5.4.3.12 d) 条要求执行。

8.4.7 现场审查实施程序，应符合本规则5.7.1条的要求。审查重点按照3.7.2.2.2 的要求执行。

8.4.8 华制认证应采取适当方式对获证组织实施变更后认证要求的有效性进行验证，确认认证要求变更后获证组织证书的有效性，符合要求可推荐继续使用认证证书的意见建议。

8.4.9 标准转换审查的服务管理审查报告、服务特性测评报告，应按5.9条及标准转换审查列明的审查要求逐项描述列明的审查要求的审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持或暂停、撤销认证证书的意见建议。

8.4.10 标准转换审查结果评价

华制认证按照本规则5.10的要求对标准转换审查报告及其他相关信息，作出持续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8.5 暂停认证注册资格后恢复审查

8.5.1 结合监督审查进行暂停恢复现场确认

结合监督审查进行暂停恢复审查时，审查人应按照5.4.3.12 b)条要求执行。

审查组长应在现场审查的第一时间，对客户进行暂停恢复的现场确认，要关注客户在暂停期间的服务管理运行以及证书使用情况，确认其服务管理是否正常运行，针对暂停的原因是否已消除，整改措施是否有效，确认其是否具备恢复的条件，在审查报告和获证组织暂停恢复注册资格确认表中说明。并及时将信息传递华制认证项目管理部，项目管理部应及时提请技委会做出认证决定，将结果通报审查组，完成后续审查活动。

6.5.2 专项暂停恢复审查

专项暂停恢复审查时，审查人应按照5.4.3.12 b)条要求执行。

审查组进入认证资格已被暂停的客户现场，要关注客户在暂停期间的服务管理运行以及证书使用情况，确认其服务管理是否正常运行，针对暂停的原因是否已消除，整改措施是否有效，确认其是否具备恢复的条件，在审查报告和获证组织暂停恢复注册资格确认表中说明。提请技委会做出认证决定。

8.6 补充审查

由于审查不充分导致的认证决定所需信息不足时，应进行补充审查。

a) 审查方案策划岗、项目计划岗依据审查部长认可的信息单的要求，进行方案策划并选派审查组；

b) 审查组对前次审查的有效性、符合性和完整性进行补充，与前次审查合并提出是否注册、保持、再次注册的推荐性意见。

c) 补充审查结果评价

华制认证按照本规则5.10的要求对补充审查审查报告及其他相关信息与前次审查情况合并进行评价，提出是否注册、保持、再次注册的推荐性意见。

9 认证证书的管理

9.1 华制认证对获证组织认证证书使用的情况进行有效管理。制定暂停、暂停恢复、撤销、注销认证证书的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。华制认证对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

9.2 认证证书的暂停

9.2.1 获证组织有以下情形之一的，华制认证应在调查核实后的两个工作日内暂停其认证证书，暂停期限最长为六个月；只暂停一次，不可连续暂停。在暂停期间，获证组织的批发业和零售业服务认证暂时无效。

a) 获证组织不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决；

b) 获证组织未履行认证合同义务；

c) 行政主管部门监督检查发现有服务特性、服务提供和交付过程不合格问题的信息，被行政主管部门通报、处罚等情况，尚不需立即撤销认证证书的；

d) 获证组织的体系或体系覆盖的产品持续或不符合认证依据标准要求，包括对批发业和零售业服务运行有效性要求的，但不需要立即撤销认证证书；

e) 获证组织未能按规定间隔期实施监督的；

f) 获证组织无正当理由不接受提前较短时间通知审查的；

g) 获证组织未按要求对信息进行通报的；

h) 获证组织与认证机构双方同意暂停认证资格的；

i) 遭受法律制裁，或被有关执法监管部门责令停业整顿或处罚的，或客户及相关方有与服务相关的重大投诉未能采取有效处理措施，或出现服务失效可能导致公共事件，或出现有关服务相关的重大负面新闻等；

j) 被地方认证监管部门发现服务管理运行存在问题，需要暂停证书的；

k) 持有的与批发业和零售业服务范围有关的行政许可证明、资质证书、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；

l) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况；

m) 违反了认证机构的认证方案或程序要求的情况；

n) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。

o) 其他应当暂停认证证书的。

9.2.2 属于9.2.1 k) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

9.2.3 华制认证应于认证证书暂停生效日期起两个工作日内按照规定的要求将证书暂停相关信息报送全国认证认可信息公共服务平台，公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.2.4 在华制认证规定的时限内，如果被暂停认证资格的获证组织采取了有效的纠正措施，造成暂停的问题已解决，华制认证应当恢复被暂停的认证证书并保留相应证据。

9.3 认证证书的恢复

9.3.1 当暂停的原因已消除，整改措施有效，确认其具备恢复的条件，经技委会做出认证决定，批准后恢复认证证书使用。

9.3.2 恢复认证资格的获证组织要按照华制认证的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

9.3.3 当认证证书状态发生变化时，如暂停恢复，华制认证应于生效日期起两个工作日内通过全国认证认可信息公共服务平台报送证书暂停恢复的相关信息。

9.4 认证证书的撤销

9.4.1 获证组织有以下情形之一的，华制认证应在获得相关信息并调查核实后两个工作日内撤销其认证证书。

a) 获证组织批发业和零售业服务或体系覆盖的产品不符合认证依据标准要求，需要立即撤销认

证证书的；

b) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与服务认证范围有关的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）；

c) 获证组织出现服务失效可能导致公共事故、行政主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；

d) 获证组织不再向顾客提供认证范围内的服务；

e) 获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

f) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

g) 获证组织违反国家服务认证相关法律法规的；

h) 获证组织申请撤销认证证书的；

i) 没有运行批发业和零售业服务或者已不具备运行条件的；

j) 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，或者华制认证已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的；

k) 获证组织不接受相关监管部门或华制认证对其实施监督的，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

l) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况；

m) 发生任何违反许可协议、认证要求的情况；

n) 其他应当撤销认证证书的。

9.4.2 撤销认证证书后，华制认证应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，华制认证应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

9.4.3 华制认证应于认证证书撤销生效日期起两个工作日内按照规定的要求将证书撤销相关信息报送全国认证认可信息公共服务平台，公开撤销认证证书的信息，明确撤销日期。

9.4.4 华制认证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。

9.5 认证证书的注销

9.5.1 获证组织有以下情形之一的，华制认证应在获得相关信息并调查核实后两个工作日内注销其认证证书。

a) 获证组织申请主动注销认证证书的；

b) 获证组织主体已经不存在，或认证范围内有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，主动注销认证证书的；

c) 获证组织不再向顾客提供认证范围内的服务，主动注销认证证书的；

d) 其他情形注销认证证书的。

9.5.2 注销认证证书后，华制认证应及时收回注销的认证证书。若无法收回，华制认证应及时在相关媒体和网站上公布或声明注销决定。

9.5.3 华制认证应于认证证书注销生效日期起两个工作日内按照规定的要求将证书注销相关信息报送全国认证认可信息公共服务平台，公开注销认证证书的信息，明确注销日期。

9.5.4 华制认证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。

10 申诉、投诉处理

10.1 华制认证应当建立必要的申诉、投诉处理程序。组织对认证决定有异议时，可以向华制认证提出申诉。华制认证应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在30日内将处理结果形成书面通知送交组织。

10.2 书面通知应当告知组织，若认为华制认证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。

10.3 华制认证应当及时、公正、有效地处理申诉和投诉，必要时采取纠正措施。

11 认证记录的管理

11.1 认证记录按华制认证现有制度实施，记录认证活动全过程并妥善保存。

11.2 记录应当真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。认证记录应当使用中文，存档留存时间及相关要求按华制认证程序文件规定执行。

11.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

11.4 华制认证至少保存两个周期的认证记录，认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、资料等，应当保持具有法律效力的原件。

12 认证标志

对于服务认证，华制认证无认证标志，也不存在授权获证组织使用认证标志，认证证书上的标志“CMCT”为认证机构标志，获证组织需注意区分认证标志和认证机构标志，切勿错误使用。

华制认证颁发的带 CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识（认可后）的证书不属于认证标志，获证组织需正确宣传，切勿使用或滥用认可标识。

13 认证收费

华制认证为树立品牌形象，避免市场低价竞争，坚持优质优价原则，坚持按照认证方案策划的审查人日进行报价，并公开认证项目收费标准。

14 其他

本认证规则内容提及批发业和零售业服务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，均应采用当时有效版本的完整标准号。

15 附则

本认证规则由华制认证负责解释。