



# 上海扬标认证有限公司

## 技术性作业文件

### 批发零售业和售后服务认证实施规则

编 号： YB-04-37(SC03)

版本/修改： A/2

受控状态： 受 控

分 发 号： 12

编修	审核	批准	编写/修改日期	生效日期
左磊 (A/0)	朱宁栋	毛卫华	2019 年06 月11日	2019年07月01 日
左磊 (A/1)	马汝超	陈静	2022年07 月19日	2022年07月20 日
左磊 (A/2)	马汝超	毛其中	2025年06 月10日	2025年06月15日

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 1 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

# 前 言

为了保证服务认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合 CNAS 认可准则相关文件要求，及扬标服务管理手册、程序等文件规定，使各项认证活动得以规范有序进行，特制定本实施规则。

制定单位：上海扬标认证有限公司

主要起草人：毛尧、朱宁栋、左磊。

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 2 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

# 目 录

1 适用范围 .....	4
2 认证模式和认证程序 .....	4
3 认证依据 .....	5
4 认证方法、认证级别、审查方案 .....	5
5 认证实施程序及要求 .....	6
6 收费 .....	14

认证规则全文请联系扬标认证获取：

电话： **021-5971 8293**

邮箱： **shybrz@163.com**

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 3 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

## 1 适用范围

本实施规则用于规范上海扬标认证有限公司（以下简称“扬标”）开展批发零售业服务和商品售后服务认证活动。

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审查组织批发零售业及商品售后服务实施过程做出具体规定，明确扬标对认证过程的管理责，保证认证活动的规范有效。

## 2 认证模式和认证程序

认证模式：初始服务认证审查+获证后监督+再认证；

服务认证审查包括：服务特性测评+服务管理审查+暗访（必要时）；

其中： 服务特性测评是对服务提供标准符合性的审查；服务管理审查是对认证申请方服务管理体系有效性的审查；暗访可作为服务特性测评的一种方式。认证的基本程序：

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

## 3 认证依据

GB/T 27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016 《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-SC 25:2015 《服务认证机构认可方案》

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 4 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

SB/T 10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

## 4 认证方法、认证级别、审查方案

### 4.1 认证方法

服务认证是依据相关认证标准，对受评审方进行服务特性测评审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务特性测评审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标和达标程度。

批发零售业服务认证标准为 SB/T 10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》，商品售后服务认证标准为 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》。

### 4.2 认证级别

批发零售：将商品经营企业服务质量评价体系成熟度等级设为三级，即三星级、四星级和五星级。级别越高标识其商品经营企业服务质量评价体系成熟度越高。

售后服务：将企业售后服务水平优质程度等级设为达标级售后服务、三星级售后服务、四星级售后服务和五星级售后服务。级别越高标识其售后服务水平优质程度越高。

### 4.3 审查方案

审查方案包括初始服务特性测评审查、第一年和第二年的监督审查及第三年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日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

## 5 认证实施程序及要求

### 5.1 认证申请

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 5 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

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扬标提交服务认证申请。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复印件（含统一社会信用代码）；
- 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) 批发零售和/或售后服务网点清单；
- i) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单；
- j) 组织依据 SB/T 10962-2013（销售服务）和/或 GB/T 27922-2011（售后服务）进行的自我审查报告。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

扬标自收到认证申请方提交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：

- a) 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

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 6 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

性、有效性；

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知， 并愿意遵守；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，并确定专业小类代码；

c) 扬标的专业能力是否满足审查实施的要求， 包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，扬标将在 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的资料归档保存。

### 5.2.2 认证合同的签订

扬标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，扬标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《组织信息变更表》，并提交必要的补充信息。扬标将对变更内容进行评审，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，将及时反馈申请组织说明理由。

## 5.3 审查

### 5.3.1 审查准备

5.3.1.1 扬标建立并实施《管理体系认证审核实施程序》、《受理认证申请及合同评审程序》、《售后服务认证指标评分指南》、《服务认证收费管理规定》等管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 7 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

行多场所抽样、实施现场审查、编制审查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，扬标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管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，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，包括及时做出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.3 为确保认证审查的完整有效，扬标根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见附件1《现场审查人日核算表》。

5.3.1.4 扬标应选派有能力的审查员、技术专家等组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时， 应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点， 并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

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。

5.3.1.5 审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 SB/T 10962-2013《商品经营企业



作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 8 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

服务质量评价体系》和/或 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当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，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

### 5.3.3 现场审查

5.3.3.1 现场审查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业服务和售后服务活动。

5.3.3.2 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的审查方式，审查方式包括：

- a) 服务管理审核；
- b) 服务特性（顾客接触点） 测评；
- c) 暗访（必要时）。

注：现场审查时，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审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

5.3.3.3 审查组依据 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》和/或 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

5.3.3.4 评分指南见 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》标准附录 B 和/或 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准 6.2 和 6.3。

5.3.3.5 每次审查结束后，审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对报告的内容负责，经技术部认证决定通过，由扬标主任批准后发放到认证申请方。

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 9 页共 12 页
------	--------------	----------------------	-------------

报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 审查的分值和审查结论。

对于批发零售业中的商品售后服务认证， 综合评分达到 70 分（含），且扣分项少于 5 项（不含），通过现场审查并推荐注册； 低于 70 分（不含）或扣分项多于 5 项（含），不通过现场审查。通过现场审查时，95 分（含 95 分）以上，推荐注册五星级服务认证。对于批发零售业中的其他业态服务认证，综合评分达到 450 分（含），通过现场审查并推荐注册； 达到规定的分数后，推荐注册五星级服务认证。

5.4 认证决定

技术部负责认证决定工作，认证决定人员根据对审查过程中收集的信息以及审查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）进行评定，扬标在 10 个工作日内完成认证决定，对经审定不合格的申请组织，扬标将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。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。

5.5 认证证书

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 10 页共 12 页
------	--------------	----------------------	--------------

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服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 扬标认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码；
- g) 适用时， 服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过扬标对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。一般情况下， 将根据服务类型（批发零售、商品售后服务） 分别发放证书。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，扬标将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的 9-12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉， 经查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；

作业文件	编号： YB-04-37	题目： 批发零售业和售后服务认证实施规则	第 11 页共 12 页
------	--------------	----------------------	--------------

- 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。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内批发零售业/售后服务体系的任何变更，包括组织机构变更、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) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 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以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费）。

具体费用详见《服务认证收费管理规定》、《现场审查人日数核算表》。

5.6.5 监督审查的实施

扬标按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写《服务测评检查表》，形成审查结论，编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

扬标认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，中心将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志； 暂停期内再次实施监

督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

监督审查得分低于规定分数时，对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书。

5.7 再认证

5.7.1 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扬标提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

扬标已制定《认证资格管理程序》，规定了认证的授予、保持、终止、扩大或缩小、暂停或撤销等相关要求。

6 收费

按照扬标《服务认证收费管理规定》收取认证费用。

附件1:

现场审查人日核算表

体系人员数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审 查(人 日)	审查 (人日 )	现场审 查(人 日)	审查 (人日)	现场审 查(人日)
1~50人	2	1	1.5	1	1.5	1
51~100人	3	2	1.5	1	2	1.5
101~150人	4	3	2	1.5	3	2
151~200人	5	4	2	1.5	3.5	2.5
201~300人	6	5	2.5	2	4	3
301~500人	7	6	3	2.5	4.5	3.5
501~1000人	8	7	3.5	2.5	5	4
1001~1500人	9	8	4	3	5.5	4.5

1501 ~ 2000 人	10	9	4.5	3.5	6	5
2000人以上按照此规律递增						

注：初次审查增加0.5人日的暗访；附《暗访调查表》，监督审查和再认证审查无需进行暗访；