

河北质量认证有限公司

批发和零售业服务认证规则

编制: 何 柳 日期: 2018 年 6 月 6 日

审核: 史云炜 日期: 2018 年 6 月 6 日

批准: 东 皓 日期: 2018 年 6 月 6 日

1. 范围

本文件适用于批发和零售业服务初次认证、再认证和监督审查所需的评价活动及相关要求。

2. 引用文件

2.1 CNAS-CC02: 2013 《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》

3. 认证准则

3.1 SB/T10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》

3.2 GB/T16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

3.3 GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》

4. 认证范围

认证范围的确定包括具体的经营商品名称、经营活动（批发、零售）、服务提供者的名称、服务提供场所的物理地址。不同场所的服务活动内容不同的应分别进行表述，具体信息填写在《多场所清单》中。

对于批发和零售业服务认证的范围一般表述为XXX商品的批发和（或）零售服务，并列出具服务提供场所的地址。

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：

- 1) 公开服务特性测评，即模式 A；
- 2) 神秘顾客服务特性测评（暗访），即模式 B；
- 3) 服务管理审核，即模式 C。

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+模式 B+模式 C;
- 2) 监督评价: 选择模式 A+模式 C;
- 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+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

6. 样本选取

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

- 1) 门店样本量。初次认证按门店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) 门店样本用于服务管理审核和服务要求检验和检测; 商品订单样本仅用于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%的样本分布于未被选为该次服务管理审核的门店。初次认证或再认证的体验样本应 ≥ 3 , 监督评价的体验样本应 ≥ 1 。

7. 评价人员的选择

7.1 服务管理评价

承担批发和零售业服务管理评价的每一位成员应至少具有 CCAA 注册的 QMS 审核资格,且其中至少有一个具有 QMS 审核组长资格和至少有一个具有批发和零售业服务专业能力人员。

7.2 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业服务专业能力人员。当审查员的专业能力不足时,可由技术专家提供支持。

8. 认证收费项目与人日基准

8.1 认证收费

批发和零售业服务认证收费主要为申请费、服务管理审核费、服务特性检验和检测费、认证注册费、证书和标志费、年金。具体收费依据 HBAC-GC10 《服务认证收费及评价人日表》。

8.2 人日基准

8.2.1 未获得 QMS 认证的组织,服务管理审核人日数=GB/T19001 审核人日+1 人·日。

8.2.2 已获得 QMS 认证的组织,且经风险评估确定可免除 GB/T19001 标准要求的 QMS 的审核,则服务管理审核人日数=1.5 人·日。

8.2.3 服务特性检验和(或)检测人日数按照批发和零售业服务体验样本进行测算。

8.3 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。

9. 评价准备

- 9.1 综合管理部审核方案策划人员针对本文要求进行单一项目的评价方案的策划和制定, 确定认证模式、审核人日、专业能力要求。
- 9.2 审核部项目安排人员根据服务认证项目组件项目审查组, 委任项目组组长, 确定服务管理审核时间和服务特性检验和(或)检测完成时限, 下达项目审查通知单。
- 9.3 项目组组长根据项目任务要求, 编制服务管理审核计划, 进行文件审查, 按照审核计划实施现场审核。服务管理审核评分达到 600 分以上, 方可进行后续的服务特性检验和(或)检测。
- 9.4 服务特性检验和(或)检测组组长进行体验方案的策划和编制。

10. 评价要求

10.1 服务管理审核

服务管理审核应依据 SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》、GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》以及 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 SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》的附录 A《商品经营企业服务质量评价体系评分项分指表》进行评分, 评价要素和评分原则依据附录 B

《商品经营企业服务质量评价体系评价要素和评分指南》进行。

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。

10.2 服务特性检验和（或）检测

服务特性检验和（或）检测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 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》第 6 章“质量管理要求”的内容，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）检测项目和体验方案。

表 1 服务特性检验和检测项目及分值

评分项及分值			分值
6.1 服务管理			
	6.1.1 服务规范		
		6.1.1.1 服务用语	5
		6.1.1.2 接待服务	5
		6.1.1.3 收银服务	5

评分项及分值			分值
		6.1.1.4 辅助服务	5
	6.1.2 有效沟通		10
	6.1.3 顾客财产		10
6.2 标识标注管理			10
6.3 卫生安全管理			
	6.3.1 卫生管理		5
	6.3.2 安全管理		5
6.4 售后服务管理			15
6.5 信息化管理			5
总分			80

服务审查组长按照抽样的要求确定体验样本，最终将各次体验的评分表的得分进行算数平均。

10.3 综合评价

服务认证项目审查组组长将服务管理审核评价结果和服务特性检验和（或）检测结果进行汇总和综合评分。

表 2 商品经营企业服务质量评价体系评分项分值表

评分项			分值	
5 评价要求 (1000 分)	5.1 服务文化		130	
		5.1.1 服务文化体系建立		40
		5.1.2 服务文化宣传		40
		5.1.3 服务文化测评		50
	5.2 领导力		130	
		5.2.1 高层领导的领导力		70
		5.2.2 高层领导的作用		60
	5.3 服务战略		150	
		5.3.1 战略的制定、总体战略对服务的规划		75
		5.3.2 战略部署、指标分解及监测、改进		75
	5.4 基于服务能力提升的人力资源管理体系		150	
		5.4.1 人力资源规划		30
		5.4.2 员工的学习与发展		30
		5.4.3 员工绩效考核		30
		5.4.4 人员能力评估体系		30
		5.4.5 员工权益与员工满意		30

	5.5 服务过程		210	
		5.5.1 组织架构确定及流程梳理		70
		5.5.2 服务过程的管理		80
		5.5.3 关键过程的设计		60
	5.6 服务体系		230	
		5.6.1 顾客与市场		50
		5.6.2 供应商管理		50
		5.6.3 服务信息和知识管理		50
		5.6.4 技术管理		40
		5.6.5 服务支持设施		40

具体的评价方法、评分原则按照 SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》的附录 A 和附录 B 进行评价和打分。综合评分是基于服务管理审核的评分和服务特性检验和检测的评分进行综合计算。其中服务特性检验和检测的评分项为附录 A 表中的“5.5.2 服务过程的管理”，该项的评分计算方法为： $5.5.2$ 服务管理审核打分分值 $\times 0.3$ + 体验评价得分 $\times 0.7$ ，其他项分值为服务管理审核的打分分值，将各项得分相加综合计算得出综合评分。

10.4 等级划分

评价结果分为合格和不合格，得分为 600 分以下的为不合格，600 分以上（含 600 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：

表 3 等级标准评判确定表

商品经营企业服务质量评价体系评价等级	得分区间	绩效等级分类	标识
三星级	600 ~ 799 分	基本履行	★★★
四星级	800 ~ 899 分	良好	★★★★
五星级	900 ~ 1000 分	优秀	★★★★★

10.5 评价报告

每次评价活动应形成《批发和零售业服务认证评价报告》，报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则;
- 2) 申请人的基本情况 (包括名称、地址等);
- 3) 抽样及样本信息;
- 4) 服务评价结果及其说明;
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述 (包括任何不符合);
- 6) 报告覆盖的时间段;
- 7) 结论。

11. 认证决定与有效期

一个认证周期为 3 年, 每 12 个月内应获得认证保持资格。

另外, 初次认证或时, 若服务管理审核或服务要求检验和 (或) 检测不能一次成功完成, 则均有一次重新评价的机会, 但两次评价间隔时间不能大于 3 个月。

12. 适用的法律法规与其他要求

12.1 中华人民共和国消费者权益保护法

12.2 中华人民共和国食品安全法

12.3 中华人民共和国药品管理法

12.4 中华人民共和国进出口商品检验法

12.5 中华人民共和国特种设备安全法

12.6 中华人民共和国合同法

12.7 中华人民共和国反不正当竞争法

12.8 中华人民共和国民法通则

12.9 中华人民共和国侵权责任法

12.10 中华人民共和国电子签名法

12.11 中华人民共和国价格法

12.12 中华人民共和国广告法

12.13 中华人民共和国专利法

12.14 中华人民共和国商标法

12.15 中华人民共和国著作权法

12.16 中华人民共和国认证认可条例

12.17 中华人民共和国标准化法

12.18 中华人民共和国进出口的商品检验法实施条例

12.19 互联网信息服务管理办法

12.20 国务院关于促进健康服务业发展的若干意见

12.21 国务院关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见

12.22 国务院办公厅关于加快发展生产性服务业促进消费结构升级的指导意见

12.23 侵害消费者权益行为处罚办法

12.24 关于商品和服务市场实行明码标价的规定

12.25 网络交易管理办法

12.26 网络发票管理办法

12.27 家电维修服务业管理办法

12.28 家用汽车产品修理、更换、退货责任规定

13. 相关文件

13.1 HBAC-B30 《服务认证管理程序》

13.2 HBAC-GC10 《服务认证收费及评价人日表》

13.3 HBAC-B15 《认证决定控制程序》

13.4 HBAC-B23 《暂停/恢复和撤销认证证书控制程序》

13.5 HBAC-B12 《认证证书和认证标志控制程序》

13.6 HBAC-B27 《基于抽样的多场所认证控制程序》