



北京国标联合认证有限公司

## 服务认证实施规则（一）

2018-9-10 发布

2018-11-1 执行



## 服务认证实施规则（一）

### 1 适用范围

1.1 本规则用于规范北京国标联合认证有限公司(以下简称“本认证公司”)依据 SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、T/EDA 02—2017《网店销售服务评价体系》在中国境内开展的服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对服务认证实施过程作出具体规定,明确本认证公司对认证过程的管理责任,保证服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本认证公司在服务认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

### 2. 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-SC25:2015《服务认证机构认可方案》

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》

T/ EDA 02—2017《网店销售服务评价体系》

GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》

GB/T 29187-2012/ISO10668:2010 《品牌评价品牌价值评价要求》

### 3、对认证审查人员的基本要求

3.1 认证审查员在实施审查时应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务审查员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

### 4、认证方法和审查方案

4.1 服务认证是依据相关认证标准,采用功能法对受评审方进行审查,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。

4.2 服务认证审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值确定企业服务水平是否达标和达标程度。

4.3 批发零售服务认证标准为 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》，售后服务认证标准为 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》，网店销售服务认证标准为 T/ EDA 02—2017《网点销售服务》，品牌认证标准为 GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》或 GB/T 29187-2012/ISO10668:2010《品牌评价品牌价值评价要求》。

4.4 审查方案包括初次认证审查、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、认证程序

### 5.1 认证申请

5.1.1 申请认证的组织可从本认证公司网站直接获取或通过适当途径获取以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 本规则的完整内容；
- (3) 认证证书样式；
- (4) 对认证过程的申诉规定；
- (5) 申请书、认证合同等格式文件。

5.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

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) 有效的企业营业执照复印件；
- b) 现行有效的服务管理文件及文件清单；
- c) 涉及国家法规强制要求的有效许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- d) 组织简介（可放入服务管理文件，如服务手册中）；
- e) 组织机构图（可放入服务管理文件，如服务手册中）；
- f) 主要的服务流程（可放入服务管理文件，如服务手册中）；
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）及服务技术规范的清单（可放入服务管理文件，如服务手册中）。



## 5.2 申请评审

### 5.2.1 评审要求

本认证公司对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、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。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本认证公司将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其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；
- 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；
- c) 公司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；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，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 签订认证合同

受理申请后，本认证公司将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行服务系统并保持服务水平的承诺。
- (2) 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。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本认证公司通报：
  - ①客户及相关方有重大投诉。
  - ②提供的服务被市场监管部门认定不合格。
  - ③发生了与其产品和服务相关的重大事故。
  - ④服务系统和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；服务的工作场所变更；服务系统覆盖的活动范围变更等。
  - ⑤出现影响服务系统运行的其他重要情况。



(4) 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。

(5) 拟开展的服务认证覆盖的范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本认证公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用（费用计算方法见附录 A）、付费方式及违约条款。

### 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《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。本认证公司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 审查策划

### 5.3.1 制定审查方案

5.3.1.1 依据本认证公司相关文件要求，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。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，本认证公司将依据附录 A，基于申请组织服务系统覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审查工作需要的现场审查人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审查人日数，但应有合理理由并记录。

### 5.3.2 组成审查组

5.3.2.1 本认证公司将根据服务系统覆盖的活动选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。

5.3.2.2 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。

### 5.3.3 审查通知

确定审查时间和审查组后，拟定审查通知，发给受审查方，经受审查方确认后，发给审查组。

### 5.3.4 审查计划



5.3.4.1 审查组接到审查通知书后，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。

5.3.4.2 审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.3.4.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.3.4.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

## **5.4 实施现场审查**

### **5.4.1 总要求**

审查组将按照审查计划的安排完成审查工作。现场审查中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。对于网店销售等认证范围内的活动主要在网上开展认证审查，现场审查则以网上审查和体验式审查为主。

### **5.4.2 文件审查**

文件审查将在现场审查（包括网上审查）过程中实施。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的服务系统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系统的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保服务系统和服务水平达到标准要求。一般情况下，不需单独的文件审查报告。必要时，可在现场审查前实施文件审查，根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查。

### **5.4.3 首末次会议**

审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议，受审查方的最高管理者及与服务系统相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。受审查方要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

### **5.4.4 审查方法**

5.4.4.1 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查相结合的审查方式，审查方式包括：

- a) 服务管理审查；
- b) 服务特性（顾客接触点）测评。
- c) 服务体验或暗访。



注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，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。

5.4.4.2 审查组依据相应标准要求审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

#### 5.4.5 编制审查报告。

5.4.5.1 每次审查结束后，审查组长应依据《服务认证审查检查表》中信息，编制《服务认证审查报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

5.4.5.2 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。

5.4.5.3 售后服务认证审查，评分满分为 100 分，根据实际得分，分为四个等级：

达标级：70.00-79.99

三星级：80.00-89.99

四星级：90.00-94.99

五星级：≥95.00

5.4.5.4 品牌认证审查，评分满分为 1000 分，根据实际得分，分为四个等级：

二星级：700.00-799.99

三星级：800.00-899.99

四星级：900.00-949.99

五星级：≥950.00

5.4.5.4 除售后服务认证、品牌认证外，其他认证审查，评分满分为 150 分，根据实际得分，分为六个等级：

达标级：90.00-99.99





一星级：100.00-109.99

二星级：110.00-119.99

三星级：120.00-129.99

四星级：130.00-139.99

五星级：≥140.00

## 5.5 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会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）进行认证决定。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。对经审定不合格的申请组织，公司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。

## 5.6 认证证书

5.6.1 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) 本认证公司的名称、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。

5.6.2 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公司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》。

5.6.3 一般情况下，将根据服务类型分别发放证书。

## 5.7 获证后监督

5.7.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排发证后第一年与第二年的监督审查。一般情况下，两次审查时间不超过 12 个月。

5.7.2 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；
- 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。

#### 5.7.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务系统的任何变更，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。

5.7.4 通常情况下，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，可以合理的增加或减少审查人日数，理由应充分并予以记录。监督审查费用根据审查人日数核算，具体方法见附录 A。

#### 5.7.5 监督审查的实施

本认证公司按照审查方案，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《服务认证审查检查表》，形成审查结论，编写审查报告。

#### 5.7.6 监督审查结果的批准

本认证公司评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。监督审查得分低于原来规定分数时，需要降到对应的等级；超过原来规定的分数，并达到高等级的分数要求时，可升级。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。

### 5.8 再认证

5.8.1 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公司提出再认证申请，并提交相关资料。



5.8.2 当获证组织服务系统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。

## **6. 其他要求**

### **6.1 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销**

公司已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，并已纳入服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

### **6.2 收费**

按附录 A 《服务认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证费。



## 附录 A 《服务认证收费及审查人日表》

根据国家有关部门的相关规定，确定本机构服务认证的审查收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准	审查类型		
			初次认证	年度监督	再认证
1	申请费	1000 元	●		
2	审查费	3000 元×审查人日数	●	●	●
3	审定与注册费	2000 元	●		●
4	年金（含标志使用费）	2000 元	●		

说明：

1. 根据申请组织的员工人数、认证范围内的服务过程的复杂性、服务场所等情况，核算审查人日数，审查人日数为非现场审查人日数和现场审查人日数的总和；人日数的具体核算方法，参见附表。
2. 每次现场审查时，NSI 派出审查组成员的食、宿及往返交通费均由申请机构承担。
3. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
4. 当涉及申请机构为多场所组织时，将合理增加现场审查人日数。
5. 如果在现场审查时发现申请机构员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，NSI 将根据申请机构实际情况，重新核定审查人日数。由此导致审查人日数增加的，申请机构还需向 NSI 补充支付由于审查人日数增加所引发增加的审查费用。
6. 在国家有关收费政策调整时，本机构将保留调整费用的权利，届时将及时予以通报。



附表：现场审查人日核算表

第一部分（A）：按照与服务相关的员工人数核算人日数			
与服务相关的 员工人数	初次认证审查	监督审查	再认证审查
	审查（人日）	审查（人日）	审查（人日）
1~70 人	3	1	2
71~200 人	4	1.5	2.5
201~500 人	5	1.5	3
501~1000 人	6	2	4
1001 人及以上	每增加 1000 人 增加 1 人日	取初次认证审查人日数 的三分之一	取初次认证审查人日数 的三分之二
第二部分（B）：必要时，增加或减少的人日数（按照本认证公司相关要求）			
总人日数 $C=A+B$			
总人日数=现场人日数+非现场人日数			