

编号 CUC/QS2.33

服务认证实施程序

第 一 版

中联认证中心（北京）有限公司

2019 年 1 月

| | | | |
|--|----------|---------------|---------|
| <div>中联认证中心（北京）有限公司</div> <div>程 序 文 件</div> | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 1 页 共 24 页 | |

1. 概述

为规范中联认证中心（北京）有限公司（以下简称 CUC）服务认证包括批发零售业服务认证（含商品售后服务认证）的工作，保证服务认证的规范性和有效性，参照 CNAS-CC02、CNAS-SC25 和 CNAS-GC25 制订本认证实施程序。

2. 管理职责

- 2.1 市场部负责受理服务认证的申请、项目管理部组织服务认证的合同评审；
- 2.2 审核方案策划人员负责服务认证项目进行审查方案的策划、实施、监视和改进。
- 2.3 审核部负责服务认证项目的审查计划安排、审查任务的下达、审查实施与协调，对实施过程和工作质量进行监控；
- 2.4 专业管理人员承担合同评审，负责对服务认证审查的专业管理；
- 2.5 决定认证人员负责对服务认证审核过程和结果的审查，提出审定意见；
- 2.6 总经理负责服务认证结果的批准；
- 2.7 项目管理部负责对通过服务认证的组织的注册登记、发放证书。

3. 认证程序

3.1 中心应运作一个或多个覆盖其认证活动的认证方案/审核方案，规定服务认证方案的制定、风险评价和管理、发布或提供方式、运作和信息反馈、复核、变更和改进等。对某个特定认证方案，如需要对这些文件/标准的应用进行解释，这些解释应由相关的、公正的和具备必要技术能力的人员或委员会做出。在有请求时，中心应予以提供。

3.2 中心的售后服务认证按照 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准对企业的服

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 2 页 共 24 页 | |

务体系、商品服务、顾客服务三大方面进行评价。

3.3 中心开展的服务认证活动应符合 CNAS-CC02、CNAS-SC25 和 CNAS-GC25 等对服务认证机构要求的有关规定。

3.4 服务认证实施流程应符合 CUC/QS2.20 《产品认证实施程序》，其具体实施过程应按本程序的要求执行。

4. 受理认证申请

4.1 申请方应具备的条件

- 4.1.1 服务认证的申请方应取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人或其组成部分；
- 4.1.2 申请方已按 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准的要求建立并实施的相关文件，且已经正常运行至少三个月以上；
- 4.1.3 申请方提交一份正式的《商品售后服务评价体系认证申请表》，并承诺有要求时，接受 CNAS 的见证评审并提供必要的支持；
- 4.1.4 适用时，取得相关法律法规规定的行政许可文件；
- 4.1.5 承诺获得认证后发生重大事故时应及时向中心报告。

4.2 组织须提交的文件和资料

- 4.2.1 组织须提交的文件和资料包括如下：
 - (1) 申请人的基本情况，包括：
 - a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 3 页 共 24 页 | |

- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容, 以及职能和关系；
 - c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
 - d) 组织简介（包括本单位经营范围、规模、特色、实力，在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位和售后服务体系建设、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
 - e) 组织机构图（含售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式；
- (2) 拟认证的服务信息，包括：
- a) 服务范围和服务内容；
 - b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
 - c) 产品销售服务网点/售后服务网点清单；
- (3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；
- (5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- (6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (7) 需要时的其他信息。

4.3 申请评审

4.3.1 项目管理部负责将申请方提交的申请材料送交相应的专业管理人员进行评审，以确认申请方是否符合受理条件，并保存合同评审记录。通过评审应确保：

- (1) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- (2) 确认客户是否符合第 4.1 条的条件；

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 4 页 共 24 页 | |

（3） 明确了解客户申请的认证范围等；

（4） 确定拟认证的范围是否符合中心的认证业务范围，中心实施认证活动的人员能力和管理能力的配备是否满足履行合同的需要；

（5） 明确了解认证依据的产品标准或规范性文件；

（6） 客户要求实施审核时间及拟采用的评价方式是否适宜；

（7） 依据《审核人日数的确定原则及审核人日表》确定审核人日数。

（8） 与客户之间在包括对认证依据标准或规范性文件在内的任何已知的理解上的分歧已得到解决；

（9） 实施所有评价活动的方法是可行的。

4.3.2 当客户的认证要求涉及特定内容，而中心又无先例时，应有过程来识别：

—产品的类型，或

—规范性文件，或

—认证方案。

且在這些情況下，中心應確保其具有能力實施要求其進行的所有認證活動，同時應保存對決定開展認證的理由的記錄。

4.3.3 如果中心根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，中心应把对已有的认证结果的引用保存在记录中。如客户要求，中心应提供省略这些活动的理由。

4.3.4 是否受理认证申请的决定，须在收到正式申请后的一个月之内对客户作出答复。对接受申请的附上合同文本进行签约。如果不接受申请，在认证申请不受理通知单中记录拒绝申请的原因并告知客户。

4.3.5 认证合同由中心总经理或副总经理签署，签字生效后，双方必须严格履行。合同文本由综合管理部负责存档。

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 5 页 共 24 页 | |

4.3.6 对已受理的合同由综合部录入数据库中并提交，以通知审核部进行审核方案的策划并安排审核。

4.3.7 市场部负责与客户签订认证合同，为客户提供认证服务。认证合同应要求客户遵守：

- (1) 应始终满足认证要求，包括当收到中心的通知时做出适当变更；
- (2) 如果认证适用于持续生产和服务，则获证产品和服务应持续满足要求；
- (3) 客户应为下列事项做出所有必要的安排：

a) 实施评价和监督（若需要），包括审查文件和记录，访问相关设备、场所、区域、人员及客户的分包方；

b) 投诉的调查；

c) 适用时，观察员的参与。

(4) 客户有关认证的声明与认证范围一致；

(5) 客户不得以损害中心声誉的方式使用认证的结果，不得做出使中心认为可能误导或未经授权的有关认证的声明；

(6) 当认证暂停、撤销或终止时，客户停止使用包含认证内容的所有广告，采取认证方案要求的措施以及其他需要的措施；

(7) 如果客户将认证文件的副本提供给其他人，文件应被完整地复制或者按照认证方案的规定复制；

(8) 在文件、宣传册或广告等传播媒介中涉及到认证内容时，应遵守中心的要求或认证方案的规定；

(9) 客户遵守与符合性标志的使用和产品相关信息的任何要求；

(10) 客户保存已知的与认证要求符合性有关的所有投诉记录，并在中心要求时提供，以及对这些投诉中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施，并将所采取的措施形成文件。

(11) 当发生了以下可能影响满足认证要求的能力的变更，客户及时通知我中心：

a) 法律、商业、组织的状况或所有权的变更；

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 6 页 共 24 页 | |

- b) 组织和管理层的变更（如：主要的管理、决策或技术人员变更）；
- c) 对服务过程的改进；
- d) 联系地址和生产场地；
- e) 其他重要变更。

5. 评价

5.1 评价准备

5.1.1 评价的策划

（1）中心应制定评价工作的审查方案，审查方案应包括初次评价、第一年与第二年的监督评价和第三年在认证到期前进行的再认证评价。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。审查方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模，其服务和过程的范围与复杂程度，以及经证实的服务管理的有效性水平和以前评价的结果。

（2）中心审核部为其评价活动制定具体的审查计划，以便为有关各方（包括客户）就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。该计划可以是适用于所有活动的通用计划，或是针对某一特定活动的专项计划。为特定认证项目所制定的评价计划应基于服务认证方案的要求，并清晰的说明所要实施的评价活动和使用的评价方法及评价准则。

（3）中心选派具备相应能力的人员组成现场评价组，以执行所要求的各项评价任务，确保执行评价任务的人员应具备服务认证所需要的通用知识和技能。人员能力的准则和具体评价方法见CUC/JSH3.30-2019《认证人员能力准则及能力评价方法》。

（4）在决定评价组的规模和组成时，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。通常情况下，执行服务特性测评和服务管理审核的评价组中至少有一名成员应具备专业能力。

（5）中心应考虑自身的实施评价活动的资源和意愿，决定中心内部资源实施评价活动的范围。各项评价任务应由中心指派人员去执行，外包任务由外包方指派的人员去完成。

（6）中心应确保可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件，并及时传递到

| | | | |
|--|----------|---------------|---------|
| <div>中联认证中心（北京）有限公司</div> <div>程 序 文 件</div> | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 7 页 共 24 页 | |

各类相关人员。

5.1.2 文件审核。作为正式评价的组成，首先由审核部组织对受审查方提交的体系文件进行初审，以确认文件规定的体系活动符合相应标准的要求。由审查组长对其体系文件作进一步的检查，出具《文件审核报告》。现场审查时，组长还须对体系文件的适应性做进一步的检查和确认，并签署意见。组长对体系文件检查的最终结果负责。

5.1.3 现场审查的组织及准备

（1）审核部就现场审查计划的日期和拟定的审查组组成与受审查方沟通，如受审查方在计划日期或人员与其利益存在冲突时，有权要求调整。

（2）审查组的组成和调整应遵守以下组成原则

a) 审查组成员必须是注册的审查员；

b) 审查组长和组员的任命必须和质量技术部审查员能力评定确认的结果一致；

c) 审查组的专业能力应覆盖受审查方申请认证范围，需要时，这种专业能力可通过聘请技术专家参的方式来取得，但技术专家不承担评价的责任，也不在不合格报告和审查报告上签字；

d) 凡审查组成员或其所在单位在最近两年内对受审查方提供过各类咨询的，均应予以回避；

（3）审核部以《审查任务书》将审查组的任命和审查任务通知有关人员，同时要求就其本人和所在单位与受审查方的关系作出符合公正性的说明和承诺，填写《审核公正性和保密保证书》。《审查任务书》发出前必须经专业管理人员和审核部长批准。

（4）在现场审查前，审核部可根据需要和合同规定安排一次预审审查，其目的仅为确定受审查方是否已做好接受审查的准备。执行预审工作的负责人员在完成预审后两周内，应将预审情况形成书面报告送交审核部。

（5）审查组长负责制订具体的审查计划，计划应在现场审查前送达受审查方并在现

| | | | |
|--------------------------------------|----------|---------------|---------|
| <p>中联认证中心（北京）有限公司</p> <p>程 序 文 件</p> | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 8 页 共 24 页 | |

场由受审查方签字确认。

（6）审查组在现场审查前应有充分的时间集中（审查组长在制订审查计划时应给予必要的考虑），以确保：

a) 审查员根据任务分工，熟悉相关的体系文件；

b) 需要时，以适当的方式（如请具有专业能力的成员或技术专家介绍）使所有成员了解其所涉及的服务技术领域和相应的服务背景知识，并保留相应的记录。

5.2 评价时间（审查时间）的确定

服务认证的评价时间按照中心《审核人日数的确定原则及审核人日表》确定。为实施所要求的各项评价任务，评价时间的确定是基于（但不限于）以下方面的考虑：

- （1）服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- （2）服务场所的数量；
- （3）服务类别、评价范围；
- （4）技术和法规环境；
- （5）服务接触方式；
- （6）所使用的测评方法和技术；
- （7）服务活动的外包情况；
- （8）与服务活动相关联的风险。

审查组中非审查组成员（即技术专家、翻译人员、观察员）所花费的时间不应计入上面所确定的评价时间。如果需要使用翻译人员一般需要额外增加评价时间。

5.3 评价

5.3.1 中心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。对服务的初次认证至少应包括上述评价活动中的服务管理审核、服务特性测评和需要时的暗访。

5.3.2 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

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 9 页 共 24 页 | |

评价方式。评价方式包括但不限于：

- （1）服务特性测评；
- （2）暗访；
- （3）服务管理审核。

注1：服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

5.3.3 服务特性测评

- （1）中心应依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：
 - a) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
 - b) 适用的测评指标和判定规则；
- （2）测评的方法、流程和工具；
- （3）样本要求和抽样计划；
- （4）测评所覆盖的时间段；
- （5）信息与数据的收集和分析；
- （6）测评结果的采信。

注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

—服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标；

—服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

（7）中心根据约定的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

（8）中心将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

（9）如中心决定将认证活动中的一项诸如服务特性测评活动、暗访、服务管理审核外包时，应确保对分包机构的管理符合本文件和 CNAS-CC02 的相关要求，并经评价确认分包机构具备完成所要求的任务的能力。

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 10 页 共 24 页 | |

（10）为确保实施正确的评价，适用时，中心向分包机构提供适用的工作文件，并向分包机构下达任务书。任务书应至少明确以下内容：

- a) 申请服务认证的范围、评价依据；
- b) 申请人的多场所情况；
- c) 评价要求；
- d) 抽样方案。

（11）适用时，中心要求分包机构按下达的任务要求开展指定的分包活动，并按与中心的约定提交评价结果。

5.3.4 暗访

- （1）中心应在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。
- （2）中心应建立和保持暗访的程序，就暗访的范围、人员选择、过程要求及其评价作出规定。
- （3）中心应为暗访进行适当的策划、提供资源并制定计划，该计划应至少包括以下要素：
 - a) 暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）；
 - b) 评价准则；
 - c) 暗访时间。
- （4）中心应根据申请人服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使申请人产生负面的表现。
- （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。

5.3.5 服务管理审核

- （1）中心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。
- （2）中心的服务管理审核至少需确认下列各项：

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 11 页 共 24 页 | |

- a) 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；
- 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；
- j) 内部审核。

注1：服务管理审核依据 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》和/或 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行审查。

注2：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。

5.3.6 现场审查

5.3.6.1 中心根据其能力分析评价结果并考虑其风险程度、技术难度或服务提供过程的复杂程度，确定制定《商品售后服务评价体系认证审查指导书》，并适时进行更新，以保证评价的一致性和有效性。

5.3.6.2 现场审查具体实施应依据《审核员手册》和《商品售后服务评价体系认证审查指导书》进行。

5.3.6.3 现场审查过程

(1) 审查组成员应依据检查表通过面谈、查阅文件和观察有关方面的活动来进行检查、收集证据，确定组织的服务过程和管理符合认证指标的程度，出具评价结果，提出评价等级。

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 12 页 共 24 页 | |

（2）现场审查结束后，审查组长召集审查组全体会议，全面评定检查发现，包括将不合格项分类和讨论确定审查组检查结论。

（3）审查组长应在对评价情况全面评定后，形成审查报告。

（4）在末次会议前，审查组应就审查情况和评价结果向受审查方领导或管理者代表交换意见。

（5）审查结论包括是否通过和/或保持认证的推荐性意见。根据评价的结果，推荐性意见包括：

a) 有多项严重不合格，则总体评价为不通过，不推荐认证注册。

b) 对只存在一般不合格和/或少数（一项）严重不合格，则要求受审查方在规定的期限内完成对不合格的纠正措施并经验证有效后，推荐认证注册。

c) 无不合格时，推荐认证注册。

（6）末次会议。会议由检查组长主持，参加会议的人员：评价组全体成员，受审查方的领导和管理者代表，各部门代表和受审审核方自定参加会议的人员。

5.3.6.4 一阶段现场审查

第一阶段审查的主要内容包括：

（1）审查受审查方的服务提供文件；

（2）评审查受审查方的运作场所和现场的具体情况，并与受审查方的人员进行讨论，以确定第二阶段审查的准备情况；

（3）审查受审查方理解和实施标准要求的情况，特别是对服务提供的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

（4）收集关于受审查方的服务提供范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况（如受审查方运作中的质量、环境、法律因素，相关的风险等）；

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 13 页 共 24 页 | |

（5）审查第二阶段评价所需资源的配置情况，并与受审查方商定第二阶段评价的细节；

（6）结合可能的重要因素充分了解受审查方的服务提供和现场运作，以便为策划第二阶段审查提供关注点；

（7）审查受审查方是否策划和实施了内部评价与管理评审，以及服务提供的实施程度能否证明受审查方已为第二阶段审查做好准备；

（8）结合现场情况，确认申请组织实际情况与质量服务提供文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产服务过程是否与申请组织的实际情况相一致。

5.3.6.5 第二阶段现场审查

第二阶段审查的目的是审查受审查方服务提供的实施情况，包括有效性。第二阶段审查应在受审查方的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- （1）与适用的服务提供标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- （2）根据关键绩效目标和指标（与适用的服务提供标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行监视、测量、报告和评审的情况；
- （3）受审查方的服务提供和绩效中与遵守法律有关的方面（对照目标和指标而实施的监控、测量、报告和评价符合法律、法规及其他要求(合规性评价)的程序和证据）；
- （4）受审查方过程的运作控制；
- （5）内部评价和管理评审的证据；
- （6）企业适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审查发现及结论之间的联系；
- （7）持续改进（不符合的识别与评价，纠正/预防措施完成情况）

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 14 页 共 24 页 | |

（8）服务特性测评的结果；

（9）服务管理审核的结果；

5.3.6.6 审查中如发现审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）或有其他严重违法行为，或申请组织对审查活动不予配合导致审查活动无法进行，或申请组织的服务提供有重大缺陷不符合认证标准的要求，或其他导致评价程序无法完成的情况，审查组应终止审查。

5.3.6.7 现场审查的末次会议前，审查组应就评价情况和审查结果向受审查方领导或管理者代表交换意见。

5.4 评价（审查）报告

中心要求为每次评价活动提供书面《评价（审查）报告》，评价报告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。

审查组长应确保评价报告的编制，并应对评价报告的内容负责。评价报告应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。

评价报告应提供评价打分结果。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。

5.6 认证决定

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 15 页 共 24 页 | |

5.6.1 中心根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价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）进行复核，并作出认证决定。

5.6.2 中心规定复核和认证决定由相同的人一并做出。决定/复核人员不应为参加该项审核/检查的人员。

5.6.3 中心应对其认证决定负责并保留认证决定权。中心任命中心内部人员进行认证决定，以确保具有实施认证决定的适宜能力。

5.6.4 决定/复核之前，所有评价活动的结果应形成文件，审核部负责对检查材料和跟踪验证材料及检验报告等进行验收，并及时转交相关专业的决定认证人员进行审定。

5.6.5 认证决定人员应在收到所有相关材料的 2 周内完成对评价结果进行审定，认证决定人员不应是执行检查及检验的人员。

5.6.6 对通过认证的企业由中心主任签发认证证书，并由综合管理部登记注册。注册号按认可文件的规定格式进行编号。证书有效期为三年，由综合管理部负责准备和发送。证书注册日期为认证结果批准日期。

5.6.6 对不予通过认证的企业，由综合管理部正式发出不通过的书面通知，并应说明该决定的理由。该企业至少要在 6 个月之后才能再次提出认证申请。

5.6.7 在认证决定人员进行检查时，如发现由于检查组或检验实验室的工作失误，应予以及时纠正；

5.6.8 审核必须形成的文件和资料由审核部归档保存，期限五年。

5.6.9 认证合同、认证证书复印件或不通过的书面通知由综合管理部归档永久保存。

5.7 监督审核

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 16 页 共 24 页 | |

5.7.1 中心按照服务认证方案的要求，采取适当的方式和频次，对取得认证的服务实施监督。监督审核一般每年一次，但两次监督审核的时间间隔不应大于12个月。

5.7.2 监督审核以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。

5.7.3 在获证组织的服务过程发生重大变化或发生重大服务投诉和事故时，中心应当及时增加监督审核频次，以保证监督审核的有效性。

5.7.4 中心对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的管理体系的变更。

5.8 再认证

再认证的现场审查程序与初次认证程序基本相同。再认证包括文件审核和现场审查。文件审核应在现场审查之前完成，并出具书面的文件审查报告，提交给受审查方。受审查方应按文审报告的要求对文件进行修改，经确认后方可实施现场审查。

5.9 扩大认证范围

中心应对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督同时进行。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

5.10 多场所的认证与抽样

5.10.1 多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（如组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施这些活动。

注：多场所组织的例子可能有：以特许经营方式开展业务的组织、有一个销售网络的制造企业、服务企业有多个场所且各场所提供相似的服务、有多个分支的组织。

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 17 页 共 24 页 | |

5.10.2 对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，初次认证及后续的监督宜在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么就可以基于以往服务认证的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

5.10.3 对多场所的评价活动参照《多场所管理体系认证作业指导书》进行，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

5.10.4 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，中心应基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- （1）所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- （2）所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- （3）所有的场所均包含在申请人的内部审核方案中；
- （4）证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

5.10.5 中心在进行服务认证的各个场所都满足以上条款的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。使用基于抽样的方法时，应：

- （1）充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；
- （2）结合以下因素抽取具有代表性的场所：
 - a) 内部审核的结果；
 - b) 场所规模的差异；
 - c) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
 - d) 任何不同的法规要求；
 - e) 业务活动的差异及复杂程度；
 - f) 不同地域及其分布；

| | | | |
|---------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 18 页 共 24 页 | |

（3）无论是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在认证范围内的总部和所有场所。

5.10.6 中心建立了多场所抽样方法，以确保：

- （1）抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；
- （2）体现抽样样本的代表性和随机性。

注1：设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注2：每次抽样的场所最低数量一般宜为分场所数量的平方根 $(y=\sqrt{x})$ 。

6 认证的保持、暂停、撤销、恢复和变更

6.1 认证的保持

在认证证书有效期内，获证组织按期接受监督审核，持续满足认证要求，按合同约定缴纳认证费用，可保持认证证书，使用认证标志。

6.2 证书的暂停

6.2.1 出现下列情况之一时，将暂停获证组织的认证证书：

- （1）获证组织不能按期接受监督或不按要求的频次实施定期监督或再认证审核；
- （2）获证组织偏离了原申请认证的标准；
- （3）监督审核发现获证组织达不到规定要求，且不需要立即撤销其认证资格；
- （4）证书和标志的使用违反中心有关规定；
- （5）未按合同规定期限缴纳认证费用，并经指出后未予纠正的；
- （6）在认证证书有效期间，获证组织发生服务过程的重大变化时，且不需要立即撤销其认证资格的，具体包括：

a) 组织发生了重大事故或重大投诉，反映出组织的服务体系建立及运行存在重大缺陷的；

b) 组织存在其它严重影响服务体系运行的严重不符合，不能在中心规定的时间内及时采取有效的纠正措施的；

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 19 页 共 24 页 | |

- c) 对不符合项未在规定的期限内采取有效的纠正措施；
- d) 获证组织主动请求暂停；
- e) 发生其他违反认证规则的情况。

6.2.2 中心审核部了解到上述情况后，书面报总经理批准后，由综合管理部向获证组织发出暂停通知，提出恢复条件和完成期限。

6.2.3 认证证书暂停期间，获证组织应暂停通知要求暂停使用认证证书和认证标志，暂停对外宣传认证资格。

6.2.4 对于证书暂停的组织，中心在网站予以公告，并定期向国家认监委通报。暂停期限最长不超过6个月，造成暂停的问题未在规定的时限内解决的，中心可做出撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

6.3 认证的撤销

6.3.1 有下列情况之一者，中心将撤销获证组织的注册资格，并收回证书：

- a. 获证组织在被暂停使用认证证书后，不能在规定期限内满足恢复条件；
- b. 对发生的重大事故负有直接责任，且造成了严重后果和影响；
- c. 获证受审查方的管理体系已不能满足认证要求；
- d. 获证组织申请撤销的；
- e. 发生与获证受审查方之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书的情况。

6.3.2 中心审核部核实上述情况后，提出处理意见，报中心总经理批准。对撤销注册资格的，由综合管理部发出撤销认证注册资格的通知，并收回证书。认证证书一经撤销，即表明终止了中心与其的认证服务关系。

6.3.3 对于证书撤销的组织，中心在网站予以公告，并定期向国家认监委通报。

6.4 认证的恢复

在认证证书暂停期间，原获证组织希望恢复认证证书的，应在规定期限内完成整改后，向中心提出恢复认证证书的申请。经评审，必要时经现场审核，验证符合要求的，中心做出恢复使用认证证书的决定，并书面通知获证组织；不符合要求的，实施

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 20 页 共 24 页 | |

继续暂停或撤销证书。

6.5 认证的变更

6.5.1 在认证证书有效期内，出现下列情况时，应按照有关规定更换证书：

- a. 认证依据变更的；
- b. 认证范围变更的；
- c. 认证证书持有者的变更。

获证组织应向中心市场部提出换证申请，并说明理由，提供必要证实材料。经评审符合要求的由审核部进行核实或经必要的审核，确认满足要求后，报中心总经理审批予以换证。

6.5.2 认证范围的扩大

如果获证组织提出认证资格的扩大，可向中心提出申请，经评审受理后，中心可结合监督审核加扩项审核或单独对扩大的部分实施审核后，符合认证要求的对认证资格进行相应的调整，重新换发证书。

6.5.3 认证范围的缩小

当获证组织因条件改变或证书暂停后不能保持原认证范围应具备的能力，或获证组织提出申请时，经中心核实确认，必要时实施现场审核确认后，予以缩小认证证书范围，重新换发证书。

6.5.4 获证组织名称或地址变更

获证组织更名、地址变更后，应向中心提交认证证书变更申请及相关证明材料，如上级的机关文件等，当变更不影响服务体系有效性时，中心核实确认后，予以换发证书；当变更影响管理体系有效性时，中心评审确定是否进行现场审核，并根据评审及现场审核的结果决定是否换发新的认证证书。

7 认证证书和认证标志

7.1 认证证书的有效期

认证证书自认证决定批准之日起生效，证书有效期为三年，服务认证证书上不使

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 21 页 共 24 页 | |

用国际互认标识。

7.2 认证证书的内容

7.2.1 中心服务认证证书应涵盖至少如下内容：

- （1）中心的名称及其认证标志；
- （2）认可标识；
- （3）证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- （4）认证范围；
- （5）认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- （6）服务认证方案；
- （7）发证日期和认证有效期（适用时）；
- （8）证书编号；
- （9）其他需要标注的内容。

7.2.2 中心采取授权使用服务认证标志的方式，准许证书持有人在获得服务认证的区域内使用服务认证标志。

7.2.3 中心应就服务认证证书和服务认证标志的所有权、使用和展示实施适当的控制，包括误用时应采取的措施。

注：此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、收回服务认证证书和服务认证标志、公告违规行为等。

7.2.4 中心要求证书持有人在认证结果的宣传和使用中，仅就获得认证的范围方面进行有关认证的声明，防止服务认证证书及其服务认证标志的误用和滥用。

7.2.5 中心对证书持有人持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行定期检查。

7.3 认证标志

中心不单独设计和使用认证标志，仅将CUC标志（也是CUC注册商标）直接用于认证证书顶部，在服务认证相关专业获得认可之后，可以颁发带有CNAS认可标识的认证证书。

| | | | |
|-------------------------------|----------|---------------|---------|
| 中联认证中心（北京）有限公司 程 序 文 件 | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 22 页 共 24 页 | |

7.4 认证证书查询方式

除在本中心网站公布认证证书的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会公示的网站（www.cnca.gov.cn）上查询”。

7.5 认证证书及标志的使用要求

7.5.1 获证组织准予使用认证证书，但不可单独使用CUC标志。

7.5.2 获证组织应遵循中心相关的管理规定，正确使用认证证书和标志，应确保不采用误导的方式使用。认证证书和标志不得使用于可直接为顾客所获取的产品及其包装上。

7.5.3 中心监督审核关注获证组织的认证证书使用情况，一旦发现获证组织有误用认证证书的行为，应要求其限期纠正，如果经确认不能在规定时间内纠正的，中心可视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定，并将该信息通报CNCA。

8 信息通报

8.1 获证组织的信息通报

当获证组织发生如下与重大变化情况时应及时通报中心，及时采取相应措施并向CNAS通报有关情况：

- （1）导致了严重的安全、卫生等事故；
- （2）已严重损害顾客或相关方合法权益的。

注：适宜的措施可包括：在获证组织采取补救措施前暂停认证；缩小认证范围；撤销认证；增加监督频次。

8.2 信息通报制度

8.2.1 中心市场部负责获证组织信息处理，并在收到获证组织通报10日内提出处理意见。

18.2.2 认证证书颁发后30日内，中心综合部通过CNCA指定的信息系统将认证信息及时报送CNCA。

| | | | |
|--------------------------------------|----------|---------------|---------|
| <p>中联认证中心（北京）有限公司</p> <p>程 序 文 件</p> | | 编号：CUC/QS2.33 | |
| | | 版 次 | 第 一 版 |
| | | 修改状态 | 第 0 次修改 |
| 章节 | 服务认证实施程序 | 第 23 页 共 24 页 | |

9 认证证书转换申请

中心不接受服务认证证书转换申请。

10 公正性的管理

中心顾问委员会有能力审议开展服务认证的有关议案，并可能够获得相关的技术支持。

11. 支持文件和记录

- （1）《商品售后服务评价体系认证申请表》
- （2）《审核人日数的确定原则及审核人日表》
- （3）《商品售后服务评价体系认证审查指导书》
- （4）《认证人员能力准则及能力评价方法》
- （5）《多场所管理体系认证作业指导书》