

<h1>Heervan</h1>		批发零售服务认证实施规则		文件编号:	HRV-FW-GZ-01
				版本号:	A0
				发布日期:	2021.03.01
编 制	阳碟双	审 核	马量	批 准	叶启峰

文件修订履历表

[illegible]

目 录

1. 目的和范围.....	1
2. 相关文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4.服务认证依据和认证审查评价实施过程：	2
5.服务认证模式：	2
6. 认证程序和要求.....	2
7 认证证书.....	13
8. 认证信息公开.....	14
9 对获证组织的信息通报要求及响应.....	15
附录 A 审核时间.....	16
附录 B： 专业类别.....	18
附录 C： 批发零售服务认证业务范围分类.....	20
批发业和零售业服务认证业务范围分类.....	20
1. 目的.....	20
2. 适用范围.....	20
3. 认证业务范围分类.....	20

1. 目的和范围

本规则用于规范公司开展批发零售服务业的服务认证活动。

明确公司对批发零售服务认证过程的管理责任，保证公司服务认证活动的规范性有效性。

本规则适用于本公司依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》开展的批发零售业服务认证活动全过程的管理。

2. 相关文件

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CNAS-CC175《基于 ISO IEC 20000-1 的服务管理体系认证机构要求》

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 术语和定义

3.1 商品：商品是进入消费领域的产品。

商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。

工业品和民用消费品都属于商品；有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。

无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

3.2 售后服务：向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；

6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动, 例如景区、餐饮、酒店、商场的服务

3.3 售后服务管理师:通过有培训资质的机构培训并考试合格, 获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

3.4 评价: 对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5 评价体系: 以对事物进行评价为目的, 依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.6 评价指标: 具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.7 暗访: 暗访作为审查的一种方法, 采用不预先通知申请方的方式, 由认证机构派出暗访员对组织的服务质量、服务环境暗中进行审查。每个经营场所暗访的人日不低于0.5人日。

3.8 现场审查 : 指派审查组到申请方或获证组织所在办公地点(场所)进行商品售后服务评价体系运行的符合性进行审查评价。

4.服务认证依据和认证审查评价实施过程:

4.1 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

4.2. 认证方案和认证制度

初次审查评价、第一年和第二年的监督审查评价及第三年认证到期前进行的再审查评价, 三年的认证周期从初次审查评价或再审查评价决定算起。认证证书有效期三年。

批发零售业服务评价采用评分制, 对申请组织的批发零售业服务水平进行评价, 依据评分值评价企业批发零售业服务水平是否达标。

4.3. 认证审查实施过程

认证审查分为初次认证审查, 监督审查和再认证审查。为满足认证的需要, HCTS 可以根据审查的具体情况, 实施特殊审查, 特殊审查采取现场审查方式进行。

5.服务认证模式:

模式A公开的服务特性检验+模式B神秘顾客(暗访)的服务特性体验(必要时)+模式I服务管理审核在初次认证、获证后监督、再认证中按认证方案中选择的上述模式及其组合执行。

6. 认证程序和要求

认证基本程序: 初次认证审核评价(认证申请、申请审查评价、文件审查评价、初始现场审查评价、认证决定与批准)、获证后的监督审核评价与再审查评价。

6.1. 初次认证

6.1.1 认证申请

申请商品售后服务评价体系认证的组织应向HCTS提交书面申请,明确申请认证的服务类型及星级,同时提交以下必要的信息:

a. 申请人的基本信息,包括名称、地址(物理位置)、资产状况、业务活动、组织架构、联系人信息和体系范围等基本内容。

b. 申请人的法律地位资质证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书);

c. 申请人体系运行的时间;

d. 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)。

2) 信息收集表,包括但不限于:

a. 申请人的资源管理

b. 申请人的过程管理

c. 申请人的风险管理

3) 申请人按上述信息提供如下材料(包括但不限于):

a 营业执照及年检证明复印件;

b 有效期内的生产/服务许可证或资质证书(法律法规有要求时)及年检证明复印件;

c 申报商品/服务的详细介绍(请分类列出,商品介绍中包括国家或国家认可的质量检验部门出具的产品合格报告),

d 申请人的服务流程管理文件(以下简称服务管理文件)及文件清单,包括服务蓝图或服务流程图;

e 保证执行商品售后服务评价体系的标准和相关技术规范,以及认证申报材料真实性的声明;

f 必要时有关从业人员职业技能鉴定的资质证明;

g 申报产品/服务适用的法律法规标准清单;

h 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);

i 组织机构图(含售后服务组织机构图);

j 产品销售网点/售后服务网点清单;

k 商品销售方式的介绍;

1 组织售后服务评价体系建设情况，售后服务提供方式描述（网点全直属，全委托，或部分委托等）。如不涉及标准中的某项(如配送安装)，请详细说明。

m 服务设施（如服务认证相关的设施设备、健康卫生、环境等）投入状况、经费保证情况等介绍。

n 已获的管理体系认证证书复印件，及其他荣誉证书复印件；

6.1.2. 申请审查评价

6.1.2.1 合同审查评价

HCTS的认证申请审查评价人员应根据认证依据、程序等要求，在五个工作日内对申请组织提交的认证申请书及其相关资料进行审查评价并保存审查评价记录，做出审查评价结论，以确定：

- 1) 所需要的基本信息都得到提供；
- 2) 申请组织的行业类别和与之相对应的体系所管理的过程特性和管理要求；
- 3) 国家对相应行业的管理要求；
- 4) HCTS与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；
- 5) HCTS有能力并能够实施认证活动；
- 6) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；

若审查评价结论为同意受理，认证机构应确定申请认证的商品售后服务活动的类型、场所位置、规模和申请认证等级（申请等级认证时提交）等内容，与申请人签订认证合同。若审查评价结论为不予受理，认证机构应当以书面形式通知申请人。

申请人对不予受理有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.1.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据审查评价结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司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。

6.1.3. 建立审查评价方案（包括服务管理审核、服务特性检验，必要时的服务特性体验如暗访）

经申请审查评价，对可以接受后，HCTS应针对申请组织建立审查方案，并由专职人员负责管理审查方案。审查方案范围与程度的确定应基于申请人的规模和性质，以及申请人商品售后服务评价体系的性质、功能、复杂程度以及成熟度水平。

HCTS应建立关于审查人日的确定准则，根据申请方的规模、特性、业务复杂程度、体系涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审查人日，以确保审查评价的充分性和有效性。将确定后的人日数记录在审查方案中，审查人日的确定规则参考附录A。

审查方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审查所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 1) 审查方案的目标；
- 2) 审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 3) 审查准则；
- 4) 审查方法，审核模式；
- 5) 审查组的选择；
- 6) 所需的资源，包括交通和食宿；
- 7) 处理保密性、信息安全、健康和安全，以及其它类似事宜。
- 8) 审核方案应包括对组织经营场所的暗访的安排及对暗访员的安排。
- 6) 必要时，对暗访的安排应策划体验方案，体验方案应包括但不限于以下内容：

神秘顾客的数量、能力（有时需要考虑性别、学历、经历、年龄及其层次）；

选取神秘顾客，针对特定服务按脚本进行体验项目训练；

测量训练中体验结果的信度，判断是否可以付诸实施；

选择体验适宜的时机，采用访问、调查、观察和(或)享用服务, 以及实施体验感知和(或)测量；

体验方案应包括服务特性的测评技术的策划，如：采用访问、调查, 和(或)享用服务等方式；

服务特性体验评价应在成功地完成了服务管理评价之后进行，通常初次认证或再认证时(3个月内进行，一个完整的认证周期内的监督评价，2个月内进行。

体验评价应将服务特性测评、服务管理审核中发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以适当方式告知申请人。

6.1.4. 确定审查组

HCTS应根据申请人的行业、规模和业务复杂程度组建审查组，指派审查组长。

审查组组建原则如下：审查组应由能够胜任所安排的审查任务的审查员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。具有与商品售后服务评价体系相关的管理和法规等方面特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，

可就申请方或获证组织中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。HCTS应根据申请人的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定现场审查人数。

6.1.5. 文件审查评价

在实施现场审查前，HCTS派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行审查，确认服务管理文件符合GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》的所有要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查规范的规定要求

文件审查评价应至少覆盖以下内容：至少包括服务手册、服务规范、服务提供规范、服务检查规范、服务蓝图

6.1.6. 审查评价时间

为确保认证过程的完整有效，本机构以附录A所规定的评价时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和服务特性等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录A所规定的评价时间的 30%。整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。

6.1.7. 审查计划

6.1.7.1 审查组根据本机构委派，制定书面审查计划并组织实施。审查计划至少包括以下内容：认证目的、认证范围、认证过程、审查评价涉及的部门和场所、审查评价时间、审查组成员（其中：审查员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

6.1.7.2 初次认证审查评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，本机构可以在评价中对这些场所进行抽样，开根号抽样向上取整。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行审查评价。

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

6.1.7.4 在审核评价活动开始前，审查组应将书面审查计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查评价的申请组织，并协商一致。

注：HCTS结合申请人的申请材料、本机构审查方案对现场审查的策划（必要时实施一阶

段审查审核评价并对其做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对申请人按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。审查组长应至少在实施现场审查3个工作日之前，与受审查评价方就审查计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

6.1.8. 实施审查评价

审查组按照审查评价计划的安排对申请方进行现场审查评价，现场审查评价应考虑申请方的服务管理过程和服务提供过程的运行情况进行审查评价。

现场审查主要是针对服务保证能力的审查、服务质量的评价等内容，包括但不限于：

a. 组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督改进、服务文化等售后服务评价体系内容；

b. 商品信息技术支持配送维修质量保证废弃商品回收等商品服务内容；

c. 顾客关系、投诉处理等顾客服务的内容；

d. 内部评价的结果，服务管理目标的完成情况，管理层对服务系统的评价，内部审查内部服务能力评价等情况

e. 改进(不符合和纠正措施，持续改进)

f. 服务承诺、服务宣传、服务目标完成情况；

g. 领导层（服务管理审核，包括管理承诺，方针，组织的角色、责任和权限等）；

h. 投诉的处理、服务调解人员的配备；

i. 服务特性测评结果（服务特性检验、服务特性体验如暗访）等。

（注：现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访。）

6.1.9 审查评价报告

审查评价组应对审查评价活动形成书面报告，由审查评价查组长签字。审查评价报告应准确、简明和清晰地描述审查评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

1) 审查评价的目的、范围和准则；

2) 受审查评价方的基本情况（包括名称、地址等）；

3) 审查评价抽样及样本信息；

4) 服务特性审查评价和服务管理审查的结果及其说明；

5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；

6) 审查评价报告覆盖的时间段；

7) 审查评价结论。

8) 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

注1: 本机构将评价报告提交受审查评价方, 保留签收或提交的证据。

注2: 对终止审查评价的项目, 审查组应将已开展的工作情况形成报告, 本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织, 保留签收或提交的证据。

注3: 如果客户希望完成针对不符合的附加评价任务, 评价组应通知机构安排后续的附加评价活动。

6.1.10. 初次审查评价结论

审查组应该对现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析, 评价审查发现并就审查结论达成一致。

如果现场审查发现不符合项应开具不符合项报告, 且获得申请人认同, 其他项可进行适当的评分。

现场审查结束后, 审查组长完成审查报告编制工作, 审查评价报告应包括服务特性测评结果、服务管理审核结果, 必要时包括服务特性体验结果如暗访, 并与申请人进行沟通, 确保双方对报告的理解上没有歧义。

现场审查结束, 审查组应依据审查评价结果进行评价, 给出评价分数, 形成审查结论, 给出最终的商品售后服务评价结果(星级);

商品售后服务评价指标评分要求:

依据本标准进行售后服务评价时, 对各项指标采取评分的方法, 满分为100分, 具体分为售后服务体系40分, 商品服务35分, 顾客服务25分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

商品售后服务评价原则:

a) 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。

b) 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。

c) 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

d) 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。

e) 当删减发生时(见6.2.2), 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。

现场审查评分结果：

- 1) 评分达到70分（含70分）为本标准的最低要求。
- 2) 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。
- 3) 在评价时最多允许产生4个特别扣分项。
- 4) 对于评分达到70分（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：
 - a) 达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；
 - b) 达到80分（含80分）以上，三星级售后服务；
 - c) 达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；
 - d) 达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

6.1.11. 认证决定

HCTS应指派认证决定或复核人员，对审查组提交的审查材料进行评定，审查材料符合要求后，10个工作日内做出认证决定。

a) 对经评定合格的申请人，HCTS应确定认证类型和服务等级（申请等级认证），并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证标牌。

b) 对经评定不合格的申请人，HCTS应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人。

c) 申请人对认证决定有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

对申请人的认证申请实施认证决定，以决定：

- a. 同意给出的星级评价，颁发认证证书；
- b. 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审核材料，再行决定；
- c. 不同意给出申请人申请的星级。

认证决定或复核人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请方建立评价体系得到了建立、实施、运行、监视、审查评价、保持和改进。

注1：参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注2：申请方获得认证注册资格后变更为获证组织。

注3：审查材料符合要求后，在10个工作日内做出认证决定。对经评定合格的申请组织，认

证机构应确定认证服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书，认证标志和认证证书的使用应符合认证机构的文件要求。评定合格组织的名单将在认证机构的网站上公布。

6.1.7. 审查方案记录与变更

审查方案管理人员应收集一阶段审查、现场审查和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，记录到审查方案中。并确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容。必查时包括体验方案的制定。

6.2. 监督审核

6.2.1. 监督频次

HCTS应在满足认可要求的基础上，根据获证组织体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审核的时间间隔和频次。当获证组织体系发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，HCTS可视情况增加监督的频次。

监督审核的最长时间间隔不超过12个月。由于获证组织业务运作的时间(季节)特点及其内部审查安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的两次监督审查涉及的条款之和必须覆盖体系认证范围内的所有条款。

当发生下述情况时，HCTS应考虑增加监督频次：

- a) 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- b) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c) 认证依据等发生变化时； d) 发生其他特殊情况时。

6.2.2. 信息收集

在进行监督审查之前，HCTS需要收集获证组织的体系相关信息，以确定获证组织的体系相关信息是否发生变化。需要客户提供的信息包括以下几个方面：

- 1) 信息确认文件，包括但不限于：
 - a. 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；
 - b. 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
 - c. 体系相关信息，关键文件化信息的变化情况。

6.2.3. 确定审查组

HCTS应根据申请人的服务规模、等级（等级认证时）、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定监督审查人数，组建审查组，指派审查组长。

审查组组建原则，见第7章。

6.2.4. 信息审查评价

审查组应对获证组织的信息确认文件进行审查评价，以确定：

- 1) 获证组织的体系变化情况，尤其是体系范围的变化；
- 2) 是否需要修订审查方案（认证方案）。

6.2.5. 制定现场审查计划

审查组应结合获证组织的信息确认文件、审查方案对监督审核中现场审查的策划, 对现场审查做出具体安排, 包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对获证组织按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。审查组长应至少在实施现场审查3个工作日之前, 与获证组织就审查计划进行充分沟通, 确保双方在理解上没有歧义。

6.2.6. 监督审查的内容

每次必查内容包括：

- a) 服务质量评价（与初审相同）；
- b) 以往不合格项的跟踪验证；
- c) 认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

在认证证书有效期内, 监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

6.2.7. 监督审查结果的评价

HCTS应根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为合格者, 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志和标牌。评定不合格者, 将对其做出暂停或撤销认证资格、认证标志和标牌使用的决定, 并对外公告。

对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人, 要求其在规定的时间内完成纠正措施并经HCTS验证。经验证合格的, 恢复其认证资格, 准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的, 将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌或做出降低服务等级处理, 并对外公告。

6.2.8. 审查方案（认证方案）记录与变更

认证审查方案管理人员应收集现场审查和认证决定的信息, 特别是形成的结论和变化的信息, 同时记录到审查方案中。 并确定审查方案是否需要变更, 如需要则更新相应项目内容。

6.3. 再认证

证书的有效期为3年。在认证证书有效期满前3个月, 对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人, 认证机构对其实施复审。再认证程序与初次审查相同, 但再认证的一阶段审查可以

与二阶段审核一起进行，但当获证组织或其体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审查活动可能需要有单独的第一阶段审查。

6.4. 体系结合审核

当申请组织在运行商品售后服务评价体系的同时还运行了其他管理体系，若其他管理体系在HCTS的认证业务范围内，HCTS可以根据申请组织的需求对管理体系进行单独的审核，或者对多个体系进行结合审核，但HCTS需确保在结合审核的情形下，对诸如审核范围的界定、审核时间的确定、审查方案的策划等进行有效的管理。

对于结合审核，必须以审核活动满足体系认证所有要求为前提，并且审核的质量不应由于结合审核而受到负面影响。在审核报告中，应清晰体现所有与体系有关的重要要素的描述并易于识别。

6.5. 特殊审查

6.5.1. 变更或扩大认证范围

获证组织申请变更或扩大认证范围时，HCTS应按再认证的过程对获证组织变更或扩大认证范围进行特殊审查，最终形成是否同意变更或扩大认证注册范围的决定。变更或扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证同时进行。

6.5.2. 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪

HCTS在调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪时，应指派审查组提前较短时间通知获证组织后对其进行特殊审查。特殊审查以现场审查方式进行，此时：

- 1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- 2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，HCTS应在指派审查组时给予更多的关注；
- 3) 审查组应制订审查计划，形成审查评价结论；
- 4) HCTS应根据审查评价结论做出认证决定。

6.5.3. 审查方案（认证方案）记录与变更

认证审核方案管理人员应收集特殊审查的信息，特别是形成的结论和变化的信息，并记录到审查方案中。同时确定审查方案是否需要变更，如需要则更新相应项目内容。

6.6. 暂停、撤消认证或缩小认证范围

6.6.1. HCTS应有暂停、撤消认证或缩小体系认证范围的政策和形成文件的程序，并规定HCTS的后续措施。

6.6.2. 发生以下情况(但不限于)时，HCTS应暂停获证组织的体系认证资格：

- 1) 获证组织的体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对体系有效性的要求；
- 2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审查；
- 3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- 4) 获证组织主动请求暂停。

6.6.3. 认证资格暂停期最长不超过6个月。

6.6.4. 在暂停认证期间，获证组织的体系认证证书暂时无效。HCTS应做出具有强制实施力的安排，避免暂停认证期间获证组织继续宣传体系认证资格。HCTS应使认证证书的暂停信息可公开获取。

6.6.5. 如果获证组织未能在HCTS规定的时限内解决造成暂停认证的问题，HCTS应撤消其体系认证或缩小其相应的认证范围。

6.6.6. 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，HCTS应缩小其体系认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

6.6.7. HCTS应与获证组织就撤消体系认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用体系认证资格的广告材料。

6.6.8. 在任何组织提出请求时，HCTS应正确说明获证组织的体系认证被暂停、撤消或缩小的情况。

7 认证证书

7.1. 证书有效期

商品售后服务评价体系认证证书有效期为三年

7.2. 证书内容

7.2.1. 认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- 1) 认证证书名称，例如：商品售后服务认证证书；
- 2) 符合本规则规定的证书编号；
- 3) 获证组织名称、注册地址、获证地址和邮政编码；
- 4) 符合本规则的认证依据；
- 5) 通过认证的项目类别；通过等级认证的，其认证证书应明确服务等级，认证标牌上★的数目应与通过认证的商品售后服务等级对应。
- 6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如：颁证日期：2016 年5月1日，有

效期：2016年5月1日至2022年4月30日；

7) HCTS的名称及其标志；

8) HCTS的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；

6) 认可标识及认可注册号(应为国家认监委确定的认可机构的标识,以申请认可为目的发出的证书可没有此内容)；

7.2.2. 如果认证所覆盖业务(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多,需在证书附件上加以注明。

7.3. 证书编号

7.3.1. 对同一个申请方实施的同一个体系认证,赋予一个认证证书编号。

7.3.2. 证书编号规则由HCTS进行明确规定。

7.3.3. 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时,在子认证证书编号后加上“-”和序号,如-1(-2, -3, …)。

7.3.4. 有效期内因名称、地址、范围等变更换发证书,认证证书编号和有效期保持不变,应注明换证日期。

7.3.5. 撤销证书后,原认证证书编号废止,不再它用。

7.3.6. 认证证书上的HCTS名称应与相应的HCTS批准书上的名称一致。

7.4 对获证组织正确宣传认证结果的控制

HCTS应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据,同时注明通过认证的业务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后,应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识,或以表示产品合格的方式使用上述标识。

8. 认证信息公开

HCTS应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息:

- 1) 认证服务项目;
- 2) 认证工作程序;
- 3) 认证依据;
- 4) 证书有效期;
- 5) 认证收费标准。

9 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的体系持续有效，HCTS应要求获证组织建立信息通报制度，及时向HCTS通报以下信息：

- 1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- 2) 顾客投诉的相关信息；
- 3) 组织的体系文件和业务重大变化时进行通报；
- 4) 有严重与体系相关事故的信息(及时通报)
- 5) 其他重要信息。(视情况)

HCTS应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时，HCTS需立即采取相应处理措施。

附录 A 审核时间

A1基础人日

客户的有效人数	审查评价时间 服务特性检验+服务管理审核+必要时服务特性体验:
1 ~ 15	2.5
16 ~ 25	3
26 ~ 45	4
46 ~ 65	5
66 ~ 85	6
86 ~ 125	7
126 ~ 175	8
176 ~ 275	9
276 ~ 425	10
426 ~ 625	11
626 ~ 875	12
876 ~ 1175	13

注1:当超过1175人后,每增加500人增加1.0个审查人日;

注2:表中提到的“客户有效人数”是指企业的服务人员(含企业在编及兼职的售后服务管理、监督、服务操作、联络等人员),包括审查评价时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)人员或雇员。

注3:一个“人·日”通常指8小时完整的正常工作日,不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查评价员天数。允许**增加**审查评价时间的因素,可以是:

- a) 复杂的后勤条件,涉及到不止一座建筑物或一处工作地点;
- b) 雇员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍审查员个人独立工作);
- c) 相对雇员数量、工作现场很大;
- d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力,等等);
- e) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动;
- f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

允许减少审查评价时间的因素，可能是：

- a) 无/低风险产品 / 过程；
- b) 对组织体系的前期了解(例如，组织已经按照其它标准被同一机构认证)；
- c) 相对雇员数量、工作现场很小(例如，只有综合办公楼)；
- d) 客户的认证准备状态(例如，组织已经被另一个第三方机构认证或承认)；
- e) 过程涉及到单一的基本活动；
- f) 成熟的管理体系；
- g) 大量雇员从事相同的简单工作。

注4：考虑到所有因素，对减少某个组织初次审查人·日的调整总量不能大于上表中的时间要求的人·日时间的30%。

注5：认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注6：达标后申请升级认证, 按再认证评价执行。

注7：扩大认证范围加收2—6个人·日的费用，特殊情况按实际增加的人·日计算；

注8：因审查评价发生的食宿和交通费用由受审查评价方承担；

注9：在国家有关收费政策调整时，本中心将保留调整费用的权利，并及时向申请认证方通报费用变动情况。

注10：确定监督审查和再认证审查的审查时间——在确定实施监督审查和再认证审查所需的时间时，应考虑以下因素：

- a) 体系认证审查时间不低于总审查时间的 80%；
- b) 年度监督审查，可以是一次审查或多次审查，其审查时间应不少于初次审查的 1/3；
- c) 再认证审查的审查时间，不应少于初次审查的 2/3；
- d) 调整后的监督审查时间应不低于 1 天；

附录 B：专业类别

服务认证技术领域分类分组表

大类	中类	小类	内容	风险类型	组号	涉及业态（举例）	备注
01			生产性服务				
	01.01		农业、林业、牧业和渔业服务			农业服务（包括园艺美化）、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务	
	01.02		采矿业和采石业服务			采矿、采石、采油及采气有关服务	
	01.02		金融服务			金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务	
	01.04		信息技术服务			软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务	
	01.05		科技服务			自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析	
	01.06		供电供气供水服务			电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖	
	01.07		其他生产服务			工业清洗；其他经营活动	
02			流通性服务				
	02.01		批发和零售服务			批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务	本公司业务范围
	02.02		汽车、摩托车、个人及家庭用品维修服务			汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务	
	02.02		交通运输及仓储服务			铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储	
	02.04		邮政、通信服务			邮政、速递、电信服务	
	02.05		租赁服务			汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租	
02			消费性服务				
	02.01		住宿和餐饮服务			宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆	
	02.02		文化、体育和娱乐服务			电影、电视、广播、艺术文学装裱及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务	

	02. 02		旅 游 服 务			旅游社、景区服务	
	02. 04		房 地 产、 物 业 服 务			房地产开发与销售、房屋出租、 物业管理	
	02. 05		其 他 消 费服务			家政服务、清洗干洗服务、美容 美发	
04			社 会 性 服务				
	04. 01		公 共 管 理服务			国家行政及国家经济及社会政 策管理、国家 行政活动、强制 性社会保障	
	04. 02		教 育 服 务			初等教育、中等教育、高等教 育、成人教育 及其他教育	
	04. 02		卫 生 保 健服务			医疗、兽医、保健服务	
	04. 04		社 会 救 济			养老院、福利院、救助中心	
	04. 05		专 业 技 术服务			法律、会计、审计、税务咨询； 市场调查及 民意调查等；经营 和管理咨询；股权管理	
	04. 06		其 他 社 会服务			回收服务、污水及废物处理，环 境卫生及类 似的服务、成员组 织服务、广告、职业介绍、 安 全保障	

注 1：表中对各中类所涉及的常见服务业态进行了示例说明，如遇到未包含的或新出现的服务业态，可根据该服务业态的特性、作用及涉及领域进行进一步识别和确认。

注 2：表中“涉及业态（举例）”参照 CNAS-GC11/12/13 附录 A “认证业务范围分类”中的中类以 及国内现已开展的服务认证产品给出。

附录 C：批发零售服务认证业务范围分类

批发业和零售业服务认证业务范围分类

1. 目的

建立和实施批发业和零售业服务认证的能力分析和评价系统,对此行业认证业务范围进行技术领域分类管理,合理配备相应认证审查资源,确保专业相关性满足认证审查的要求,保持审查实施的有效性和一致性。

2. 适用范围

根据对批发业和零售业服务认证业务范围专业特点的分析与风险评估,划分批发业和零售业服务技术领域业务分类。主要适用于:

2.1 批发业和零售业服务认证的申请受理及合同审查评价:

2.2 确定服务审查员的专业类别和扩展专业的原则:

2.3 编制专业审查指导性文件(如审查作业指导书等)。

3. 认证业务范围分类

3.1 批发业和零售业服务技术领域划分的原则:

根据不同认证业务范围类别的专业技术差异程度,主要是依据服务特性/服务过程、设施设备、工艺/管理特点等要求,确定其划分技术领域的详细程度。

如:某一专业技术能覆盖其他过程的可分为同一技术领域。

3.2 批发业和零售业服务认证技术领域专业类别关联性原则与说明:

3.2.1 专业关联说明中,具有某一专业中类能力,可涵盖同一大类中另一专业中类,用“→”、“←”、“←→”表示。

箭头“←→”表示,具有一个专业通过专业知识培训并考核合格后可以具有左右专业。

箭头“→”表示可以通过专业知识的培训并考核合格后具有右侧专业,反之则需要通过全过程审查2次以上经历,且通过专业知识的培训并考核合格后才可具有右专业:

箭头“←”表示可以具有通过专业知识的培训并考核合格后左专业,反之则需要通过全过程审查2次以上经历,且通过专业知识的培训并考核合格后才可具有左专业。

3.2.2 如果要想实现专业类别大类之间扩大,需要具备相应大类专业类别的全过程审查2次以上的经历,且参加相应的专业知识培训并经考试合格,方可扩大专业类别。

3.2.3 编制依据:GB/T 4754-2011 国民经济行业分类

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

批发业和零售业服务认证业务范围分类表

大类：流通领域 02；中类：批发零售 0201；小类及专业关联性如下表

中类	小类	服务类别	专业关联性说明
02.01 批发业	02.01.01 一般产品批发	农、林产品批发	02.01.01←02.01.02
		纺织、服装及家庭用品批发	02.01.01→02.01.03 02.01.01→02.01.04
		文化、体育用品及器材批发	
		机械设备、五金产品及电子产品 批发	02.01.02→02.01.03
		矿产品、建材产品批发	02.01.02→02.01.04
		其他一般产品批发	
	02.01.02 特殊产品 批发	牧产品批发	02.01.03←02.01.04
		食品、 饮料及烟草 制品批发	
		医药及医疗器材批发	
		化工产品批发	
		其他特殊产品批发	
	02.01.03 贸易经纪与代理	贸易代理	
		拍卖	
		其他贸易经纪与代理	
	02.01.04 其他批发业	再生物资回收与批发	
		其他未列明批发业	
02.01 零售业	02.01.05 综合零售	百货零售	
		超级市场零售	
		其他综合零售	
	02.01.06 普通产品专门零售	文化、 体育用品及器材专门 零售	
		汽车 、摩托车、燃料及零配件专 门 零售	
		保健器械专门 零售	
		家用电器及电子产品专门零售	
		五金、家具及室内装饰材料专门零售	
		纺织、服装及日用品专门零售	
		其他普通产品专门零售	
	02.01.07 特殊产品专门零售	医药及医疗器材专门零售	
		食品、饮料及烟草制品专门零售	
		化工产品专门零售	
		加油/气站	
		其他特殊产品专门零售	
	02.01.08	货摊食品零售	
		货摊纺织、服装及鞋零售	

中类	小类	服务类别	专业关联性说明
	货摊 、无店铺及 其他零售业	货摊日用品零售	
		互联网零售	
		邮购及电视、电话零售	
		旧货零售	
		生活用燃料 零售	
		其他未列明零售业	