



服务认证实施规则

编制：技术部

审核：肖建涛

批准：田洪瑞

华生原检测认证中心（北京）有限公司

目 录

1 目的和范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式	1
4 认证的程序和要求	1
5 认证证书	4
6 认证标志	5
7 再认证	6
8 收费	6
9 认证责任	6

1 目的和范围

1.1 目的

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，明确本机构对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

1.2 范围

本规则适用于本机构对中国大陆具有合法经营资质的各类型和规模的企业实施服务认证。

2 认证依据

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》

3 认证模式

文件审核+现场审核+获证后监督

4 认证的程序和要求

4.1 申请

申请服务认证的组织（以下简称“申请人”）申请认证时应提交以下材料：

- a. 服务认证申请书。
- b. 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若服务活动覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- c. 组织机构代码证书的复印件；
- d. 有效期内所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- 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. 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 与 GB/T 27922-2011 进行的自我审查报告。

4.2 受理

- 4.2.1 认证机构自收到申请人提交的书面申请之日起，应在 3 个工作日内对申请材料进行评审。
- 4.2.2 若评审结论为予以受理，应与申请人签订认证合同。若评审结论为不予受理，应以书面形式通知申请人。
- 4.2.3 根据申请组织申请的认证范围、经营场所、员工人数、完成审核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。对符合 4.1 要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。
- 4.2.4 机构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，认证机构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。

4.3 文件审核

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》或 GB/T 27922-2011《商品服务评价体系》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。

4.4 初次现场审核

- 4.4.1 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活动。
- 4.4.2 商品售后服务体系审查：根据 GB/T 27922-2011《商品服务评价体系》标准要求进行审查。每项指标的得分填入《服务测评检查表》。
- 4.4.3 评分指南见 GB/T 27922-2011《商品服务评价体系》标准 6.2 和 6.3。
- 4.4.4 商品经营企业服务质量评价体系审查：根据 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》标准要求进行审查。每项指标的得分填入《服务测评检查表》。
- 4.4.5 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 A。

- 4.4.6 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，经技术委员会批准后发放到认证申请方。
- 4.4.7 经过评价，商品售后服务评价体系综合评分达到 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。
- 4.4.8 经过评价，商品经营企业服务质量评价体系综合评分综合评分在 600-799 分之间为基本履行，可判定为三星级；评分在 800-899 之间为良好，可判定为四星级；评分在 900-1000 分之间为优秀，可判定为五星级。
- 4.4.9 现场审核结束后审核组应在规定的时间内完成并提交审核材料。

4.5 复核

复核人员对审核组提交的评价材料进行复核，在规定时间内给出复核结论。

4.6 认证决定

认证决定人员根据现场评价结论、复核结论以及其他相关信息，给出如下认证决定：

- a. 符合要求的，给予通过认证的决定，颁发认证证书，准予使用认证标志；
- b. 不符合要求的，给予不通过认证的决定，并将不能通过的原因书面通知申请人。

4.7 监督审核

4.7.1 监督审核原则

- a. 初始审核后 12 个月内进行第一次监督审核，每两次监督审核的间隔不超过 12 个月；
- b. 监督审核的范围和内容应依据审核方案，并结合组织的实际情况确定；
- c. 当发生下述情况时，认证机构可考虑增加监督频次：
 - 证书持有人发生重大变更时，包括法人主体、经营场所、经营范围、组织机构等；
 - 认证依据发生变化时；
 - 发生其他特殊情况时。

4.7.2 监督审核报告

监督审核的审核报告，应按审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5 认证证书

5.1 证书有效期

证书有效期为三年，证书的有效性依靠监督审核的结果获得保持。证书持有人信息将在中国国家认证认可监督管理委员会和认证机构的网站上公布。

5.2 证书内容

证书内容包含但不限于：

- a. 认证机构的名称、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。

5.3 证书变更

5.3.1 获证后，当证书持有人信息、认证依据和认证范围发生变化时，证书持有人应向认证机构提出变更申请，经批准后实施变更，予以公告，原证书收回。

5.3.2 证书持有人信息包括证书持有人的名称和地址。

- a. 名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b. 地址变更时，应按初始审核要求进行现场审核。当现场审核全部达到认证依据要求时，换发认证证书并予以公告。

5.3.3 认证依据变更时，认证机构应发布转换公告并实施转换，符合新要求的换发证书。逾期未完成转换的，注销原认证证书。

5.3.4 认证范围变更

- a. 当扩大服务认证范围时，应安排扩大部分的现场审核，合格后，换发认证证书；
- b. 当缩小服务认证范围时，确认后换发认证证书。

5.4 证书的暂停、注销和撤销

5.4.1 暂停

5.4.1.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- a. 服务活动持续或严重不满足认证要求，包括对服务活动运行有效性要求的。
- b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
- e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- f. 主动请求暂停的。
- g. 其他应当暂停认证证书的。

5.4.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 5.4.1.1 第（e）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.4.3 认证机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.4.4 注销

证书持有人有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 由于认证依据的变更，认证组织达不到新要求的；
- b. 证书持有人自动提出放弃认证资格的；
- c. 企业破产的。

5.4.5 撤销

获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- c. 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- d. 有其他严重违反法律法规行为的。
- e. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行

政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。

f. 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。

g. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

h. 其他应当撤销认证证书的。

5.4.6 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.4.7 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

5.4.8 认证机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

6 认证标志

6.1 认证标志的使用

证书持有人可以依据《认证证书和认证标志的使用规定》在认证范围内使用认证标志。

6.2 认证标志样式

6.3 对误用认证标志情况的处理

对认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书的决定。

7 再认证

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持有人，认证机构对其实施再认证。再认证程序同第 4 章。

8 收费

认证费用由认证机构按照《国家计委、国家质量技术监督局 关于印发〈质量体系认证收费标准〉的通知》（计价格[1999]212 号）有关规定统一收取，详见本机构有关公开文件。

9 认证责任

9.1 认证申请人应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

9.2 认证机构及其参与认证的相关人员应对认证结论负责。