

管 理 体 系 认 证 规 则

CGW-FWRZ-PFLS-002 版本：I 修订码：1

批发和零售业服务认证实施规则

2019-09-01发布

2025-05-01修订

2019-09-01实施

长城（天津）质量保证中心有限公司 发布

批发和零售业服务认证实施规则

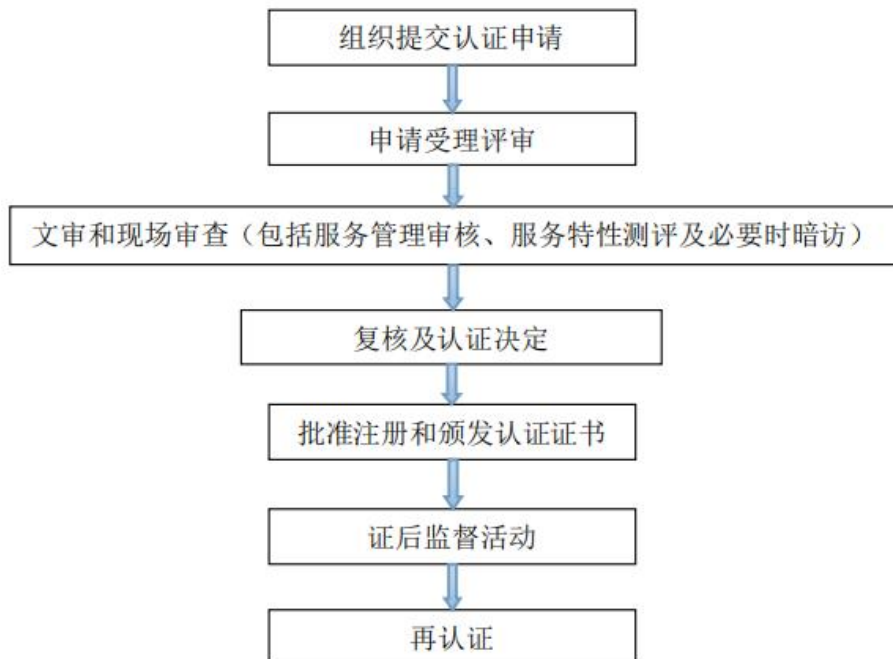
1 适用范围

本规则适用于长城（天津）质量保证中心有限公司（以下简称：CGW）实施批发和零售业服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

2 认证模式

CGW首先对受审查方的管理体系进行初次审查，经过评定，确认是否批准认证；通过认证之后，在认证证书的有效期内对获证客户的管理体系进行监督，确认是否持续满足认证要求。

3 认证流程



4 认证申请

4.1 基本条件

（1）申请组织应具有明确的法律地位，取得地方市场监督管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

（2）在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

（3）申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下售后服务需有效运营3个月以上（适用于初次认证）；

（4）申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

(5) 申请组织应已按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价；

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

(7) 申请组织承诺获得 CGW 认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 CGW 和认证监管部门的监督/检查，按 CGW 规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向 CGW 报告。

4.2 申请评审

CGW 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。在申请评审后，CGW 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会告知申请组织被拒绝的原因。

4.3 审查准则

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》；

组织适用的法律法规、行业规范服务程序、服务标准、合同要求等。

5 审查方式及审查方案

5.1 CGW 按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

5.2 CGW 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质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所抽样计划），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，对原有审查方案及时调整。

5.3 为确保认证审查的完整有效，CGW 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。

6 审查过程

6.1 审查准备

6.1.1 选择和指派审查组

6.1.1.1 CGW 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。CGW 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

6.1.1.2 审查组的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，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

6.1.1.3 CGW 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，**CGW** 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

6.1.2 文件审查

6.1.2.1 CGW 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

6.1.2.2 当文件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，**CGW** 将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

6.1.3 审查计划

6.1.3.1 CGW 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

6.1.3.2 CGW 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

6.2 现场审查

CGW委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

6.2.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

6.2.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

6.2.2.1 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

- （1）对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- （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。

6.2.2.2 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) CGW与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

(3) 审查组应根据适用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、服务管理和支撑能力等相关的信息。

6.2.2.3 暗访（必要时）

(1) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(2) 审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

6.2.3 准备审查结论

在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

(2) 依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

(3) 确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

(4) 审查结论：服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、没有发现不符合，现场审查合格，推荐按相应认证级别认证注册。服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐按相应认证级别认证注册。服务评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐认证注册。

6.2.4 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

6.3 不符合项、纠正措施及有效性验证

6.3.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

6.3.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

6.3.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 CGW 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

6.4 审查报告

6.4.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- （1）审查的目的、范围和准则；
- （2）受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- （3）服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- （4）服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- （5）与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- （6）报告覆盖的时间段；
- （7）适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- （8）审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

6.4.2 在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 CGW，用以支持 CGW 做出认证决定。

6.4.3 CGW 享有对审查报告的所有权。经 CGW 批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

6.4.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

6.5 复核及认证决定

6.5.1 CGW 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

6.5.2 CGW 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- （1）审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；
- （2）从现场审查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）。

6.5.3 CGW 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

6.5.4 授予认证注册的決定經 CGW 批准後，向組織頒發服務認證證書和相關文件，並要求獲證組織按 CGW 要求正確使用認證證書、標志并向 CGW 通報相關信息。

6.5.5 對於不符合認證要求的組織，CGW 以書面的形式告知其不能通過認證的原因。

6.5.6 認證結果：依據組織的服務评价指标評分值評定組織的服務水平，將批發和零售業服務認證註冊分為 4 個等級，級別由高至低依次為五星級、四星級、三星級、達標級。對不能達到達標級認證條件的申請組織不予認證註冊。

6.6 認證證書

認證證書內容包含以下信息：

- (1) 本中心的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围；
- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- (5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (6) 认证证书名称和证书编号；
- (7) 服务认证等级；
- (8) 中心公章和证书签发人签字；
- (9) 认证信息查询方式说明；
- (10) 适用时，其他需要标注的内容。

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。通常情况下，获证客户应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审核或已做好接受再认证审核的准备。因获证客户接受再认证审核时间过晚或因不符合的关闭导致 CGW 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。证书（证书二维码）应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

获证客户认证证书的使用应按照 CGW 网站公开文件《认证证书和认证标识、认可标识的使用规定》执行。

7 监督活动

7.1 监督活动的方式

CGW 采用现场监督审查和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注获证客户相关方的信息、获证客户有关信息的日常跟踪、审查获证客户及其运作的说明、要求获证客户提供文件和记录等）相结合的方式。

7.2 获证后监督审查的内容

- (1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- (2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

(3) 获证组织代表性区域和服务活动;

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理, 确认获证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;

(5) 认证证书、标志的使用和(或)任何其他对认证结果信息的引用。

CGW根据现场监督审查结果和其他信息, 对获证组织做出保持认证注册的决定, 并以书面形式告知获证组织。监督审查时, 如认证客户没有按时关闭不符合, 将可能导致认证证书的暂停或撤销。

7.3 监督审查的频次

在证书有效期内, 获证客户须接受监督审查, 监督审查应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起12个月内进行; 此后, 监督审查应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次, 且两次监督审查的时间间隔不得超过15个月。

获证客户因未在规定的时间内实施监督审查而暂停认证证书的, 监督审查恢复后, 下次审查时间应按原计划时间计算。

若发生下述情况则需增加监督频次, 或安排提前较短时间通知的审查:

(1) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉, 查实为获证组织责任的;

(2) 获证组织发生重大变更时, 包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更, 以及影响服务符合性的管理体系的变更;

(3) 认证依据发生变化时;

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉;

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪;

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

8 再认证

获证客户在证书有效期满前须提出再认证申请。再认证审查的目的是验证作为一个整体的组织服务的持续符合性和有效性, 以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审查的程序和要求参照6.2实施。

在对获证客户的日常监督中, 发现获证客户的出现严重影响服务的重大变更时, 或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时, 将安排特殊审查或与获证客户商定提前安排再认证审查。

再认证审查时, 认证客户应在当前认证证书到期前接受 CGW 审查, 并对于审查组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则, 因认证客户的原因导致CGW 不能在原认证证书到期后6个月内作出认证决定的, 再认证审查失效。

9 特殊审查

9.1 扩大认证范围审查

针对已获证的客户，CGW 对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审查活动，这一工作可与监督审查同时进行。

9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行的审查。获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，CGW 将对获证客户实施特殊审查。如获证客户不接受特殊审查，认证证书将被暂停。

9.3 远程和部分远程审查

如涉及远程和部分远程审查，应按照CNAS-CC01；CNAS-CC14；CNAS-CC105相关要求执行。

10 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销

具体要求参照《认证中心对授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停/恢复及撤销认证条件的规定》要求执行，详见中心网站文件。

11 获证客户的信息通报

获证客户通过填报《获证组织信息变更申报表》向 CGW 通报最新信息，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更申报表见中心网站公示文件。

12 认证要求变更

获证客户认证证书变更应按照 CGW 网站公开文件《证书变更所需材料》提交相关资料，CGW审定通过后决定是否换发证书。

13 保密

CGW 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

14 申诉/投诉、争议及处理

相关方的申投诉、争议按照中心公开文件《申诉、投诉和争议的处理办法》执行。

15 费用和审查时间

按中心公开文件《认证收费标准》执行，审查时间见附表。

16 公告

对获得认证、暂停、恢复或撤销的客户在 CGW 网站及国家认监委网站公布。

17 附则

本实施规则由长城（天津）质量保证中心有限公司负责解释。

附表 审查人日表

有效人数	审查时间（人天）	有效人数	审查时间（人天）
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注 1：组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2：表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件，审查时间可相应合理减少审查时间。

注 3：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4：现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，其余审查时间用于文件审查、审查策划和撰写报告。

注 5：审查组成员中的技术专家、翻译人员和实习审查员等所花费的时间不计入本表所确定的审查时间。