



批发零售业服务认证实施规则

第(A/3)版

三信国际检测认证有限公司

发布日期：2019 年 4 月 11 日 实施日期：2019 年 4 月 11 日

第三次修改发布：2025 年 08 月 11 日



修订次数	修订日期	修订内容/原因	修订人	审核人	批准人
1	2019. 5. 8	增加规范引用文件标准 GB/T27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》、RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》	张肖楠	刘鹏飞	张保康
2	2025. 6. 1	根据国家认监委第 9 号公告要求修订	江涵	王丹丹	侯萍
3	2025. 08. 11	根据国家认监委第 9 号公告要求修订，更新文件名为批发零售业服务认证实施规则	江涵	王丹丹	侯萍



目录

1、目的和范围	3
2、认证依据及规范引用文件	3
3、术语	3
3.1 服务	3
3.2 顾客服务	3
3.3 服务特性	3
3.4 服务评价	4
3.5 服务认证方案	4
3.6 多场所组织	4
4、认证领域	4
5、认证方案	5
6、评价等级	5
7、认证模式	5
8、认证基本程序	5
9、认证实施程序及要求	5
9.1 受理方申请评审	5
9.2 服务认证方案的建立	6
9.3 文件审查	6
9.3.1 合同评审	6
9.3.2 认证合同的签订	6
9.3.3 认证信息或认证要求变更申请的评审	7
9.4 评价	7
9.4.1 评价准备	7
9.4.2 文件评价	7
9.4.3 神秘顾客（暗访，即认证模式B）	7
9.4.4 现场评价	8
9.5 认证决定	9
9.6 发证注册	9
9.7 监督与再评价	9
9.7.1 监督	9
9.7.2 再认证	10
9.8 变更或扩大认证范围	10
9.9 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪	10
9.10 暂停、撤销认证	11
10、收费	11



批发零售业服务认证实施规则

1、目的和范围

制定本规则是在结合认证认可相关的法律法规和相关的技术标准的基础上,对评价批发零售业服务认证实施过程做出具体规定。明确公司对认证过程的管理责任,保证认证活动的规范有效。本规则规定的服务认证类型,属于服务特性满足质量要求的服务认证。本规则适用于服务认证审查员进入申请组织现场的服务认证审查活动。

本实施规则用于三信国际检测认证有限公司(以下简称“公司”、“机构”)开展批发零售业服务认证活动。

2、认证依据及规范引用文件

认证依据:

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

规范引用文件:

GB/T27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T24620-2022《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

3、术语

3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果,并且通常是无形的。

注:有形产品的提供或使用可构成服务提供的组成部分。

3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段,服务提供者与顾客之间的互动。

3.3 服务特性

在服务提供者(服务组织)与顾客的接触过程中,顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注 1: 从满足顾客需求和服务需要而言, 服务特性可从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等方面提出:

获取其余信息, 请联系三信国际检测认证有限公司质量部王老师

电话: 13525519063

邮箱: cncsit2015@163.com