



批发零售业服务认证规则

第 (B/0) 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

第五次修改发布：2026 年 10 月 18日

声明：本文件系三信国际检测认证（CSIT）内部文件，涉及 CSIT 核心秘密,著作权为 CSIT 专有。未经 CSIT 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。





批发零售业服务认证规则

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/T 27922-2011《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：

注 2：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

3.4 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注 1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注 2：按照适用的规定要求所进行的确定活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

a) 评价与服务特性要求的符合性；



b) 评价服务组织所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

—服务特性测评，通常是以公开的方式进行；

—暗访；

—服务管理审核等。

注 3： 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。

注 4： 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。 暗访可作为是服务特性测评的一种方式。

注 5： 服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

3.5 服务认证方案

针对特定服务，使用相同的要求、规则 and 程序的认证制度。

注： 实施服务认证的规则、程序和管理由认证方案规定。

3.6 多场所组织

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 1： 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，各场所提供相似的服务

—有多个分支的组织。

注 2： 改自 CNAS-CC11 定义 1.5

4、认证领域

根据 CNAS-GC25 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南要求，对公司服务认证业务范围内的服务认证进行分类：（见附件 1：CNAS 服务认证业务范围分类表）

商品售后服务认证领域：02 流通性服务 02.01 批发和零售服务；

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