

批发业和零售业服务 服务认证规则

版 本	B/2
受控状态	受控
编 制	技术部
审 核	谷沛慧
审 批	王 明

北京恒标质量认证有限公司

2019年3月30日发布

2019年3月30日实施

2026年6月修订

批发和零售业服务认证规则修订说明

我公司于2019年实施批发和零售业服务管理体系认证工作始，策划制定了相应的批发和零售业服务管理体系认证规则。

2025年6月依据国家认监委《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告2025年第9号）的最新要求，对该认证规则进行了重新修订，修订后的版本为B/0版。

2025年9月依据国家认监委对认证规则审查提出的问题，对该认证规则进行了补充修改。

2026年1月根据公司认证活动实际运作的需要，对该认证规则部分内容进行了修订，修订后的版本为B/1版。

2026年6月根据认监委对本规则审查提出的问题，对该认证规则部分内容进行了修订，修订后的版本为B/2版。

批发业和零售业服务认证规则

目 录

- 1 适用范围
- 2 认证依据
- 3 对认证人员的基本要求
- 4 服务认证模式
- 5 初次认证程序
 - 5.1 认证申请
 - 5.2 申请评审
 - 5.3 签订认证合同
 - 5.4 审核方案策划
 - 5.5 多场所抽样方案
 - 5.6 确定审查时间
 - 5.7 组建审查组
 - 5.8 文件评价
 - 5.9 审查计划
 - 5.10 服务认证模式
 - 5.11 实施审查
 - 5.12 评价报告
 - 5.13 认证决定
- 6 监督审查程序
- 7 再认证程序

8 扩大认证范围

9 认证证书及认证标志要求

10 认证证书状态管理

10.1 暂停证书

10.2 撤销证书

10.3 注销证书

10.4 缩小认证范围

11 受理组织的申诉

12 认证记录管理

13 其他

附录A: 服务认证领域划分及业务代码表

附录B: 客户的有效人数与现场审查时间(初次审查)之间的关系

1 适用范围

本规则适用公司依据《商品售后服务评价体系》（GB/T27922）在中国境内开展批发业和零售业服务认证活动。

本文件是北京恒标质量认证有限公司(简称HQA)在批发业和零售业服务认证活动中的基本要求。

2 认证依据

批发业和零售业服务认证以GB/T27922为认证依据。

3 对认证审查人员的基本要求

3.1 认证服务审查员应当取得认证认可协会颁发的服务审查员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性负责。

4 服务认证模式

批发业和零售业服务认证模式为服务特性测评+服务管理审核。

5 初次认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 公司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)可开展认证业务的范围；

(2)认证工作流程；

(3)认证依据；

(4)证书有效期；

(5)认证收费标准。

5.1.2 公司应要求申请组织至少提供以下必要的信息：

(1) 法人资格证明(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);

(2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时);

(3) 申请人的基本情况, 包括:

a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息;

b) 涉及多个服务场所时, 各场所的名称、地址及其服务内容;

c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可。

(4) 拟认证的服务信息, 包括:

a) 服务范围和服务内容;

b) 服务流程, 以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施。

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息;

(6) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件, 如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等;

(7) 体系有效运行 3 个月以上;

(8) 需要时的其他信息。

5.2 申请评审

5.2.1 公司应根据认证依据、程序等要求, 及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录, 以确保:

(1) 申请组织提供的信息和资料是充分的, 足以建立审核方案, 可进行审核;

(2) 有关认证的要求已进行书面明确并提供给申请组织;

(3) 申请组织已正确理解了认证要求, 任何理解差异已达成共识;

(4) 对于申请组织所申请的认证范围、运作场所及一些特殊要求, 公司具备实施认证的能力;

(5) 识别申请组织的业务类别（见附录A），确定认证申请范围应在公司的批准业务范围之内；

(6) 接受申请无对公正性的威胁；

(7) 保持决定接受申请、实施审核的理由的合同评审记录；

5.2.2 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，公司不受理其认证申请。

5.2.3 对符合要求的，公司可决定受理认证申请；对不符合要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请

5.3 签订认证合同

在实施认证审查前，公司应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向公司通报：

①客户及相关方有重大投诉；

②服务管理活动被主管部门认定不合格；

③发生严重服务事件；

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务覆盖的活动范围变更等；

⑤出现影响服务运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；

(5) 拟认证的服务覆盖的活动范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用及违约条款。

5.4 审核方案策划

5.4.1 针对认证项目对整个认证周期制定审核方案，以清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实客户的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。

5.4.2 审核方案的确定和后续的调整要结合客户组织的规模，管理体系、产品和过程的范围与复杂程度，适当时包括以往审核的结果。

5.4.3 在建立或修改审核方案时可能需要考虑的如下事项，在确定审核范围和编制审核计划时可能也需要考虑这些事项：

(1) 顾客对客户的投诉；

(2) 认证要求的变化；

(3) 法律要求的变化；

(4) 组织的以往绩效；

(5) 利益相关方的关注。

5.4.4 为了考虑诸如季节或有限时段的管理体系认证（例如临时场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

5.4.5 如果客户采用轮班作业，应在建立审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

5.5 多场所抽样方案

5.5.1 对具有一个以上服务场所的组织而言，公司基于风险评估的结果并在满足以下条件的情况下，可以对这些多场所进行抽样评价：

1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；

2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；

3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

注 1：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。

注 2：组织所提供的服务不会因场所的不同受到显著影响，是指顾客不易感知到或可容忍因场所的不同而带来的服务差异性。

5.5.2 如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及商品售后服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

1) 各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

2) 行业规范或方案有特别要求的；

3) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；

4) 相关方有特殊要求的。

5.5.3 在使用基于抽样的方法时，应：

1) 充分识别不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据；

2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：

a) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

b) 场所规模；

c) 业务活动的差异及复杂程度；

- d) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- e) 各场所人员能力的差异；
- f) 场所的地理位置分布；
- g) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- h) 投诉情况；
- i) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

5.5.4 涉及以下情况时，应增加抽样的数量或频率：

- 1) 发生重大投诉或社会负面影响的事件；
- 2) 与跨国经营有关的任何方面。

5.5.5 多场所抽样方法，应确保：

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

5.5.6 设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

5.5.7 每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即：

$$y=n\sqrt{x}$$

其中：

- 1) y 为抽样场所的数量， X 为场所总数， n 为抽样系数；
- 2) n 的取值范围：初次认证为1.8-2；
再认证为：1.4-1.6
监督为1.1-1.2；
- 3) 计算结果向上取整数；
- 4) n 的取值可考虑5.5.3条款所述的方面及服务活动的风险确定。

5.5.8 分场所审查人日的计算方法参见5.6，且现场审查时间不得少于依据附录B所确定的现场审查时间的50%。

5.6 确定审查时间

5.6.1 为确保认证审查的完整有效，公司应以附录B所规定的审查时间为基础，基于以下方面（但不限于）的考虑，确定服务评价所需要的时间：

- (1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- (2) 服务场所的数量；
- (3) 服务类别、评价范围；
- (4) 服务接触方式；
- (5) 所使用的测评方法和技术；
- (6) 服务活动的外包情况；
- (7) 与服务活动相关联的风险。

在适当情况下，可以减少审查时间，但减少的时间不得超过附录B所规定的审查时间的 30%。

5.6.2 整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的80%。

5.7 组建审查组

5.7.1 公司应当选择具备相关能力的服务审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的服务审查员承担审查任务和责任。

5.7.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为服务审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的服务审查员承担责任。

5.7.3 审查组可以有实习服务审查员，其要在服务审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的服务审查员承担责任。

5.8 文件评价

通常由审查组长对申请服务认证组织提供的相关文件进行评审，确认服务管理文件符合GB/T 27922《商品售后服务评价体系》标准的所有要求，并形成文件评审报告反馈文件评审的有关意见，就存在的问题提出申请组织递交改进资料的时间和要求，并对整改结果进行验证。

5.9 审查计划

5.9.1 每次审查应制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员（其中：服务审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位）。

5.9.2 如果服务覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，公司可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对服务包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查，具体抽样要求见5.5条款的规定。

5.9.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行，且应充分考虑服务活动正常运行或易发生质量安全风险的时段（如夜班等）等因素合理编制审查计划。

5.9.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.10 服务认证模式

5.10.1 依据 GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T314《合格评定服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审查，简称模式 H；
- i) 服务管理审查，简称模式 I；

5.10.2 认证模式选择和组合：

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：

- 初次认证：E+H+I
- 监督审查：E+H+I 或 E+I；
- _____再认证：E+H+I；
- _____非例行监督（必要时）：E+H+I 或 E+I；

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：

- 初次认证：E+I；
- 监督审查：E+I；

_____再认证：E+I；

_____非例行监督（必要时）：E+I。

5.11 实施审查

5.11.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的服务审查员。

5.11.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、及与服务管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。

5.11.3 审查过程及环节

批发业和零售业服务认证采用服务特性测评+服务管理审核的方式实施评价。

5.11.3.1 服务特性测评

5.11.3.1.1 审查组应依据服务项目认证方案及相关要求策划服务认证项目的服务特性测评，在审查计划中予以明确，报审核部批准后执行：服务特性测评需明确以下内容：

- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- 2) 测评指标；
- 3) 测评的方法、流程和工具；
- 4) 样本要求和抽样计划；
- 5) 测评所覆盖的时间段；
- 6) 信息与数据的收集和分析；
- 7) 测评结果的采信。

5.11.3.1.2 测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

1) 服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，从售前咨询服务、售中执行服务、售后支持服务、客户关系维护、内部支撑能力等测评维度，识别

确定其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、文明性等方面的服务特性指标，如：咨询响应时效、订单处理效率、沟通透明度、问题解决率、服务安全性、客户留存率等；

2) 服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素，如：员工专业度、人员形象、设施完善度等。

5.11.3.1.3 根据确定的服务特性测评指标，选择适宜的服务测评方法，可选的服务测评方法包括：现场观察、顾客调查、服务体验等一种或多种方法的组合。

5.11.3.1.4 审查组应根据确定的服务特性测评安排，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、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

5.11.3.1.5 审查组应将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

5.11.3.2 服务管理审核

审查组应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。服务管理审核至少需确认下列各项：

(1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务管理系统相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

(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；

(9) 内部审核或评价。

5.12 评价报告

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

(1) 评价的目的、范围和准则；

(2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；

(3) 抽样及样本信息；

(4) 服务评价结果及其说明；

(5) 与有关认证要求符合性的陈述；

(6) 结论。

报告内容应与申请组织进行沟通，确保双方对报告的理解上没有歧义。公司应在作出认证决定后，适时将审核报告提交申请组织。对终止审查的项目，公司应将终止审查的原因提交给申请组织。

现场评价结束，评价组应依据评价结果进行评价，给出评价分数，形成评价结论，给出最终的在批发和零售业服务评价结果（星级）；在批发和零售业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规则规定的评价指标的实施情况。

在收费或合同基础上的生产服务评价原则：

1) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般为定性指标时，不符合则扣除全部分值；

2) 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；

3) 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，最多允许产生4个扣分项，且应进行整改；

4) 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；

5) 当删减发生时，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。

实际得分 = 各分项实际得分之和 - 扣分 + 加分

涉及项总分 = 100 - 删减项分数之和。

现场评价评分结果：

1) 评分达到70分（含70分）为本规则的最低要求。

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) 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，三星级售后服务；

b. 达到85分（含80分）以上，四星级售后服务；

c. 达到95分（含90分）以上，五星级售后服务；

5.13 认证决定

5.13.1 公司应根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程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）进行复核，并作出认证决定，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。
- 5.13.2 认证决定人员应为公司管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。
- 5.13.3 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、评审、保持和改进。
- 5.12.4 对于通过认证的申请组织，向其颁发批发业和零售业服务认证证书。
- 5.12.5 对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。
- 5.12.6 公司在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

6 监督审查程序

6.1 监督频次

公司应根据获证组织批发业和零售业服务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查的时间间隔和频次。当获证组织批发业和零售业服务发生重大变更，或发生重大问题、媒体曝光等情况时，公司视情况可增加监督的频次。

6.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起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。

6.3 超过期限而未能实施监督审查的，应按10.1或10.2条处理。

6.4 监督审查的时间，应不少于初次审查时间人日数的1/3。

6.5 监督审查应在获证组织现场进行，由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

6.6 监督审查时至少应审查以下内容：

(1) 上次审查以来批发业和零售业服务覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更；

(2) 在实现客户服务方针和目标方面的有效性，服务过程控制的实施和有效性；

(3) 对上次审查中确定不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；

(4) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关规定；

(5) 内部审查和管理评审是否规范和有效；

(6) 是否及时接受和处理投诉；

(7) 针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

6.8 在监督审查中发现的不符合项，审查组应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施的证据。公司应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

6.9 监督审查的审查报告，应按审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

6.10 公司根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7 再认证程序

7.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，公司应当实施再认证审查，并决定是否延续并换发认证证书。

7.2 公司应按要求组成审查组。并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划并由审查组实施。

7.3 再认证审查时间应不少于初次审查计算人日数的2/3。

7.4 对再认证审查中发现的不符合项，公司应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

7.5 获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，公司按要求作出再认证决定，向其换发认证证书。

7.6 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，公司未能完成再认证审查或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果公司能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

8 扩大认证范围审查

对于已经获证的组织，当其提出欲扩大认证范围时，需对其申请进行评审，满足受理条件后，策划并安排扩大范围所需的审查活动，并在该审查活动中验证获证组织的批发业和零售业服务的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一起进行。

9 认证证书及认证标志要求

9.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 认证机构的名称及其认证标志；
- (2) 证书持有人的名称、地址或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、技术规范或其他规范性文件；
- (5) 发证日期和认证有效期；
- (6) 证书编号；

(7) 认证证书内容应清晰界定服务认证覆盖的范围与边界，明确具体的服务场所及服务覆盖人数；

(8) 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，认证证书上★的数目应与通过认证的服务等级对应。

(9) 证书查询方式。公司除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”；

(10) 证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息。

9.2 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。

9.3 认证证书和认证标志的使用范围及要求

9.3.1 获证组织可在自己的业务活动中宣传和使用认证证书和认证标志，以证实组织的批发业和零售业服务获得认证注册。

9.3.2 获证组织可在其文件、信笺、广告等宣传材料上使用认证证书和认证标志。在进行认证证书和标志宣传时，不应损害本公司的声誉，不做误导和未经授权的宣传。

9.4 当获证组织被暂停、注销或撤销认证注册资格时，应停止使用认证证书和标志及相关宣传。

9.5 获证组织的认证证书状态（有效/暂停/注销/撤销）在恒标公司的网站上（<http://www.hbqc.com.cn>）以及国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）进行公布。

10 认证证书状态管理

认证证书的状态管理涉及认证证书的暂停、注销、撤销和缩小认证范围。

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的，公司应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书：

（1）批发业和零售业服务持续或严重不满足认证要求。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）持有的与批发业和零售业服务范围有关的行政许可证明、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。

（5）主动请求暂停的。

（6）其他应当暂停认证证书的。

10.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于上述第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 公司在公司网站公开暂停认证证书的信息，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。

10.1.4 获证组织在规定时间内完成暂停原因的纠正和/或纠正措施，消除了暂停的原因，经公司验证，必要时，经审查组现场验证、证明已满足要求，可恢复其认证注册资格。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司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：

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

(2) 被国家市场监督管理总局列入严重失信企业名单；

(3) 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；

(4) 出现重大的服务事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

(5) 有其他严重违法违反法律法规行为的；

(6) 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（包括持有的与批发业和零售业服务范围有关的行政许可证明、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）；

(7) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；

(8) 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，或者公司已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的；

(9) 其他应当撤销认证证书的。

10.3 注销、失效证书

10.3.1 若获证组织主动提出不再保持其全部或部分认证范围，公司可做出注销其全部或部分认证范围的决定。

10.3.2 对于认证证书截止日期前，获证组织已经取得了我公司新颁发的再认证证书，则需对原认证证书进行失效处置。

10.3.3 对于认证证书截止日期止，获证组织仍未接受再认证审查的意向，则需在认证证书截止日期对该证书进行失效处置。

10.4 公司暂停或撤销认证证书的情况及时在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。

10.5 当获证组织被暂停、注销或撤销认证注册资格时，应停止使用认证证书和标志及相关宣传。

10.6 缩小认证范围

如果获证组织在认证范围的某个部分不能持续地满足相应的管理体系标准认证要求；或认证范围中部分业务被国家主管部门撤消（或不被许可时）；或不再从事其中部分业务范围；或组织提出缩小认证范围时，经认证决定，确认其管理体系运行符合相应标准，缩小范围后不影响对组织管理体系运行的符合性评价，可按认证标准的要求缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分，并为其换发认证证书。

11 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，公司应接受申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知应当告知申诉人，若认为公司未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

12 认证记录管理

12.1 认证记录应记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

12.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13 其他

本规则内容提及GB/T27922标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

附录A:

服务认证领域划分及业务代码表

服务认证领域	GB/T7635.2-2002分类对照			业务代码	
	代码	分类代码	内容	中类	内容
03批发业和零售业服务	61 批发业服务	6111	农业原料和活体动物的批发业服务	02.01	批发和零售服务
		6112	食品、饮料和烟草的批发业服务		
		6113	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务		
		6114	家用器械和设备的批发业服务		
		6115	杂项日用消费品的批发业服务		
		6116	建筑材料和五金批发业服务		
		6117	化学品和药品批发业服务		
		6118	机械设备和消耗品批发业服务		
		6119	其他产品的批发业服务		
		6121	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务		
		6122	在收费和合同基础上的食品、饮料和烟草的批发业服务		
		6123	在收费和合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务		
		6124	在收费和合同基础上的家用器械和设备的批发业服务		
		6125	在收费和合同基础上的各种消费品批发业服务		
		6126	在收费和合同基础上的建筑材料和五金批发业服务		
		6127	在收费和合同基础上的化学品和药品批发业服务		
		6128	在收费和合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务		
		6129	在收费和合同基础上的其他产品批发业服务		
	62 零售业服务	6211	非卖品店零售农业原料和活体动物提供的服务		
		6212	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务		
		6213	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务		
		6214	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务		
		6215	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务		
		6216	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务		
		6217	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务		
		6218	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务		
		6219	非专卖店零售其他产品提供的服务		
6221	专卖店零售农业原料提供的服务				
6222	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务				
6223	专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务				
6224	专卖店零售家用器械和设备提供的服务				
6225	专卖店零售各种消费品提供的服务				
6226	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务				
6227	专卖店零售化学品和药品提供的服务				

6228	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务
6229	专卖店零售其他产品提供的服务
6233	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
6234	邮购零售家用物品和设备提供的服务
6235	邮购零售各种消费品提供的服务
6237	邮购零售化学药品和药品提供的服务
6238	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务
6239	邮购零售其他产品提供的服务
6242	无店铺零售食品和饮料提供的服务
6243	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
6244	无店铺零售家用器械和设备提供的服务
6245	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务
6249	无店铺零售其他产品提供的服务
6250	在收费和合同基础上的零售业服务

附录B:

客户的有效人数与现场审查时间（初次审查）之间的关系

有效人数	初次认证现场审查时间 (人日)	有效人数	初次认证现场审查时间 (人日)
1-5	2	626-875	13
6-10	2.5	876-1175	14
11-15	3	1176-1550	15
16-25	4	1551-2025	16
26-45	5	2026-2675	17
46-65	6	2676-3450	18
66-85	7	3451-4350	19
86-125	8	4351-5450	20
126-175	9	5451-6800	21
176-275	10	6801-8500	22
276-425	11	8501-10700	23
426-625	12	>10700	遵循上述递进规律

说明：上述审查时间是针对服务评价现场审查的最低人日数，对于现场评价以外的文件审查、计划编制、报告编写等工作所需时限，可视具体情况在上述现场审查人日数的基础上酌情增加0.5--1人日。