



北京圣慧认证服务有限公司

批发零售服务认证规则

受控状态: (受控)

版本号: B/0

编制: 技术部

审核: 刘明

批准: 刘智文

批发零售服务认证规则

1 适用范围

1.1 本规则依据

SB/T 10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务量管理规范》标准要求

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对批发零售服务认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证批发零售服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是认证机构在服务体系认证活动中的基本要求，相关机构在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 认证要求由本规则正文及附录（含特定要求、审核时间、服务特性测评指标）共同构成。

1.5 公司采用 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》分类管理方式对服务认证进行领域划分。本规则包含的领域包括：

 02 流通性服务

 02.01 批发零售服务

 02.01.02 商品批发零售服务

2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认证认可监督管理委员会的批准、取得从事批发零售服务认证的资质，本机构在取得相应批准资质后开展认证活动。

2.2 建立覆盖全流程的管理制度，包括服务特性测评、人员管理、风险防控、申诉投诉、记录追溯、责任追究机制，确保认证独立性与公正性。

2.3 建立的批发零售服务，并经证明其能力、内部管理和服务体系符合相关的技术要求。

2.4 严格落实服务认证“管理体系审核 + 服务特性测评”模式，不得以体系审核替代服务特性测评，评价结果应真实反映批发零售的实际服务质量与顾客体验。

3 对认证审核人员的基本要求

3.1 认证审核员应具备相应的专业知识及教育、培训或工作经历，并取得认证人员执业确认资格。

3.2 认证人员应遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4 认证过程和要求

4.1 受理认证申请

4.1.1 机构应向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证服务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 对认证过程的申诉规定；
- (3) 认证服务过程；
- (4) 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程；
- (5) 认证机构的名称和认证标志或徽标的使用；
- (6) 公正性政策。

4.1.2 机构应要求申请组织至少提交以下资料：

- (1) 认证申请书，申请书应包括：拟申请的认证范围、经营或服务活动范围及活动情况的说明；
- (2) 法律地位的证明性文件。若批发零售服务覆盖多场所或临时场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（必要时）；
- (3) 申请组织的服务体系范围所涉及的法律法规要求的资质复印件（适用时，可包括行政许可证明、资质证书等）；
- (4) 与申请认证有关的服务体系形成文件的信息；
- (5) 过程和服务流程图；
- (6) 主要批发零售管理及用量清单；
- (7) 近 12 个月无重大食品安全事故、无严重违法失信记录声明；
- (8) 适用时，批发零售管理审计报告。