



1 适用范围

本实施规则适用于磐正对批发业和零售业服务认证工作。

2 认证依据

ISO/IEC 17065:2013 《产品、过程、服务认证机构要求》(CNAS-CC02)

GB/T16868 《商品经营服务质量管理规范》

SB/T 10959-2013 《零售企业服务管理规范》

GB/T19012 《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3 认证模式及基本环节

文件审核+服务管理审核+获证后监督认证基本环节：

- (1) 认证申请
- (2) 文件审核
- (3) 现场审查
- (4) 认证结果评价与批准
- (5) 获证后监督

4 认证实施

4.1 认证申请

申请方应向上海磐正认证有限公司递交服务认证书面申请书，同时提交以下资料：

- (1) 申请方的基本情况，包括：
 - 1) 申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息；
 - 2) 涉及多个营业场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
 - 3) 申请方的法人资质证明、从事批发业和零售业服务的相关资质和行政许可，包括收费许可证、税务登记证、组织机构代码证等；
- (2) 拟认证的批发业和零售业服务信息，包括：

批发业和零售业服务的范围，服务内容，流程，以及为运作提供支持的主要服务设施（包括教学设备、场地等）；
- (3) 申请方按要求建立并实施的相关文件，如零售服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；