

编号：SEC/GZ-01-DB-2024



服务质量达标管理体系 认证实施规则

第 1.1 版

2024 年 5 月 6 日发布

2024 年 5 月 6 日实施

2025 年 5 月 11 日修订

前 言

为了保证东南标准认证中心服务质量达标管理体系认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合相关文件要求，以及中心质量手册、程序文件汇编等的要求，使各项认证活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人： 李东山

批准人员： 令狐菲

目录

前 言	2
目 录	3
1 目的和适用范围	4
2 规范性引用文件及认证依据	4
2.2 认证依据	5
3 初次认证程序	5
3.1 受理认证申请	5
3.2 审核策划	7
3.3 实施审核	9
3.4 审核报告	19
3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	20
3.6 认证决定	21
4 监督审核程序	22
5 再认证程序	24
6 暂停或撤销（含注销）认证证书	24
6.1 总则	24
6.2 暂停证书	25
6.3 撤销（含注销）证书	25
6.4 变更信息报送	26
6.5 认证合同	27
7 认证证书及认证标志要求	27
8 与其他管理体系的结合认证	28
9 受理转换认证证书	28
10 受理组织的申诉	28
11 认证记录的管理	28
12 其他	29
附录 A 服务质量达标管理体系认证审核时间要求	30

1 目的和适用范围

服务质量达标管理体系是组织整体管理体系的一个部分。该认证的
实施是基于标准 GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》
的要求。

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》规定了商品经
营服务质量管理的相关术语和定义，基础设施要求、文件管理要求、
质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。
本实施规则引用 GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》的
相关要求，该些要求是通用的，适用于从事各类商品经营及服务的企业
和组织，如食品、药品、农产品等商品，也包括餐饮产品。

由于组织及其产品的性质导致 GB/T 16868-2009 《商品经营服务
质量管理规范》的任何要求不适用时，可以考虑对其进行删减，但这
样的删减不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品
的能力或责任，否则不能声称符合 GB/T 16868-2009 《商品经营服务
质量管理规范》。

2 规范性引用文件及认证依据

2.1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文
件，仅注日期的版本适用于本实施规则。凡是不注日期的引用文件，
其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

GB 8978 《污水综合排放标准》

GB/T 10001.1 《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》

GB 10070 《城市区域环境振动标准》

GB 12348 《工业企业厂界环境噪声排放标准》

GB/T 17242 《投诉处理指南》

SB/T 10401 《商品售后服务评价体系》

SB/T 10409 《商品服务业顾客满意度测评规范》

2.2 认证依据

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 本规则的完整内容。
- (2) 认证证书样式及使用规定。
- (3) 对认证过程的申诉规定。
- (4) 维持认证证书有效性及变更的各项事宜。

注：以上内容同其他管理体系。

3.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

- (1) 认证申请书，申请书包括申请认证所涉及的各种管理活动范围。
- (2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。

(5) 管理体系成文信息（适用时）。

3.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

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，中心将不受理其认证申请。

3.1.4 对符合 3.1.2、3.1.3 要求的，中心将决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守相关法律法规，协助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，应及时向本中心通报：

I 发生重大质量、环境、安全、食品安全等事故。

II 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、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、体系负责人变更；服务质量达标管理体系所涉及的工作场所或活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

III 出现影响管理体系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和有关信息，证书范围只涉及审核地址所涉及的资产管理活动过程。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的服务质量达标测评活动过程。

(6) 在认证实施过程及认证证书有效期内，中心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、付费方式及违约条款。

3.2 审核策划

3.2.1 认证时间

3.2.1.1 为确保认证的完整有效，中心将以附录 A 所规定的审核时间为基础进行安排，但可根据申请组织管理体系覆盖的范围的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成认证工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少认证时间，但减少的时间不超过附录 A 所规定的认证时间的 30%。

3.2.1.2 整个认证时间中，现场认证时间不应少于总认证时间的 80%，也可采用远程认证的方式获取认证证据，但不超过现场认证时间的 30%，且应保存相应的证据，如音频、视频、电子文件等，使用远程

审核的条件应符合中心相关的规定要求（在疫情等特殊情况下还应执行国家的相关认证认可规范）。

3.2.2 审核组

3.2.2.1 中心将选择具备能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担认证任务和责任。

备注：参与审核“服务质量达标管理体系”的审核员应至少具备QMS/EMS/OHSMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过8小时关于GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》内容的培训。

3.2.2.2 技术专家主要负责提供认证过程的技术支持，不作为审核员实施认证，不计入认证时间，其在认证过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

3.2.3 审核计划

3.2.3.1 中心将为每次认证制定书面的审核计划。审核计划至少包括但不限于以下内容：认证目的，认证准则，认证范围，现场认证的日期和场所，现场认证持续时间，审核组成员。

3.2.3.2 如果管理体系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，中心可以在审核过程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核对体系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资产管理有显著影响

的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，查看服务质量达标测评和控制情况。

3.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核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。

3.3 实施审核

3.3.1 审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

3.3.2 审核组将会同申请组织按照程序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员，包括体系负责人均应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

注：首末次会议签到**参照**“认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知（国认监【2021】3号）”，或按中心相关的要求进行，如拍照。

3.3.3 审核过程及环节

应当在申请组织现场进行。重点是审核申请组织的管理体系是否符合 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求 and 有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

（1）确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

(2) 结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

(3) 重点是审核管理体系符合 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求和有效运行情况，包括策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进服务质量达标管理体系，是否进行了内部审核和管理评审，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出认证结论及认证决定时予以考虑。

主要审核要点及审核方法

序号	管理体系要求	对应标准条款	认证要点和认证方法
1	4 基础设施要求	4.1 标识	4.1.1 营业执照、许可证等应悬挂明示，如有物价部门审查批准的服务项目及收费标准也应明示。 4.1.2 企业标识明显，装饰美观，字号牌匾应书写规范、醒目，图片内容健康、外形美观，服务标志设置、安装、改装等要求参见《城市市容和环境卫生管理条例》规定。
2		4.2 服务设施	应确定、提供并维护商品经营所需要的设施。包括： --工作场所和相关的设施（如试衣间、顾客休息区域等）； --过程设备（硬件、软件等）； --支持性服务（如运输、通讯等）。
3		4.3 环境设施	4.3.1 室内照明适度、通风良好，地面平整防滑无障碍，墙壁保温、隔热、隔音，排水设施通畅。 4.3.2 室内空气质量应符合 GB/T18883 和 GB/T17093 的要求，污染物排放应符合国家相关标准的规定。 4.3.3 边界噪声要求除参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定还应符合 GB12348 的要求；如有振动影响的，应符合 GB10070 的要求。 4.3.4 室内装修装饰材料应符合 GB18580 以及 GB18584 的要求。 4.3.5 空调安装使用应符合 GB17790 以及 SB/T10427 的要求。
4		4.4 安全设施	4.4.1 消防设施要求除参见《中华人民共和国消防法》的规定还应符合 GB50222 的要求。 4.4.2 污水应经预处理后纳入城市污水管道集中处理，不能纳管的应自行处理达到 GB8978 的要求。 4.4.3 应建立有效的安全通道，制定紧急事件处理预案。 4.4.4 应设立无障碍设施。

5		4.5 卫生设施	4.5.1 公共卫生间的地点应因地制宜，合理规划，并符合公共卫生要求，内部应空气流通、光线充足、沟通路平；并应有防臭、防蛆、防蝇、防鼠等技术措施，应设置冲洗设备、插销、洗手盆和挂衣钩以及老人残疾人专用蹲位、扶手和无障碍通道，应注意防冻和排水。 4.5.2 垃圾收集设施齐全、设置合理并无异味；垃圾废弃物应有专人及时收集、清理。
6	5 文件管理要求	5.1 管理文件	应字迹清晰、整洁、易于识别，注明颁布时间并按规定的方法予以标识和保存。 应主要包括： --经营服务质量计划； --管理手册； --程序规范（含岗位规范）； --检查指导书。
7		5.2 记录控制	应依据管理特点进行准确记录，以保证所提供的商品和服务达到规定的要求。编制形成的文件应包括： --服务质量计划完成情况； --顾客对服务质量满意和不满意的程度； --有关体系评价和经营改进的结果； --为识别质量趋势所进行的分析； --纠正措施及其结果； --预防措施及其结果； --相关外包方的质量情况记录以及处理结果； --从业人员的技能和培训； --市场分析（包括与竞争对手的比较）。

8	6 质量管理要求	6.1 服务管理	6.1.1 服务规范 6.1.1.1 服务用语 熟练运用服务用语。口齿清晰、语气亲切、说普通话，能提供英语和手语的服务。 6.1.1.2 接待服务 应微笑服务，主动招呼，适时适度适人提供服务。 6.1.1.3 收银服务 收款时应唱收唱付，开具购物票据，填写内容要如实规范，并提供银行卡服务。 6.1.1.4 辅助服务 应根据顾客需要和企业条件，设立辅助服务项目，并向顾客公示服务内容和收费标准。 可包括： --咨询导购； --邮购函购； --预订服务； --缺货登记； --小修小配； --广播服务； --无障碍服务等。 6.1.2 有效沟通 应对商品和服务的信息与顾客进行及时有效的沟通。 6.1.3 顾客财产 在商品销售期间，经营组织对其负责的顾客财产的搬运、贮存、包装、交付实施有效控制。
9		6.2 标识标注管理	6.2.1 应在服务实现的全过程中，使用适宜的方法对服务和商品进行标识标注，商标标识标注的使用参见《中华人民共和国产品质量法》以及《产品标识标注规定》的规定。 6.2.2 应控制并记录服务和商品的标识标注，以便于追溯。 标识标注包括： --服务场所相关标识标注，如服务人员工牌； --商品相关标识标注，如卖场标价签、仓储用标签等； --服务标识标注：安全警示标识、标牌、指标标识、卖场布局图等。 6.2.3 在自选销售方式的零售业态中销售的商品，应当有规范的商品自身标识。

10	6.3 卫生 安全管理	6.3.1 卫生管理 6.3.1.1 卖场及仓库的场地卫生管理 场地卫生包括以下几个方面： --作业场前设置更衣室，方便所有从业人员在作业前换穿工作服及整理仪容； --进口处应设置个人消毒设施； --作业场地内应有防止病媒侵入的设施，如纱门纱窗防范蚊虫，以及冷藏库贮存易腐烂变质产品等； --仓库定期打扫、通风，应该区隔处理不同类别的产品。 6.3.1.2 设备卫生管理 设备卫生是产品安全卫生的重要保障，包括以下几个方面： --定期清洗各项设备； --注重作业工作台的卫生，对刀具、容器等要及时清洗、消毒； --配置高温及高压热水冲洗设备。 6.3.1.3 卫生检验管理 应设有简易检验设备，检查商品的品质与卫生，保障消费者的合法权益。 6.3.2 安全管理 6.3.2.1 治安安全管理 应建立专门的保卫组织，负责日常的治安管理工作，并安装必要的防盗安全系统。 6.3.2.2 消防安全管理 区域内必须配置必要的消防器材，消防安全要求参见《中华人民共和国消防法》的规定。 6.3.2.3 作业安全管理 作业安全管理包括卖场安全作业管理以及物流、仓储安全作业管理。 应设置符合安全标准的作业场地设施，并且培训员工使用正确的作业方式进行作业。特殊项目的员工应配备防护用品，以保障员工的作业安全。 6.3.2.4 关键部位安全管理 关键部位的安全防范工作应做到职责明确，制度落实。关键部位包括： --存放现金、票证和贵重商品的部位； --配电室、空调室、锅炉房、液化气设备管道等特殊部位； --存放易燃易爆品的场所。
----	----------------	---

11		6.4 售后服务管理	6.4.1 售后服务管理应符合 SB/T10401 的要求。 6.4.2 应根据出售的不同商品制定售后服务的内容和服务方式，其中包括： —大件商品、重要商品的送货到户； —预约登门服务； —商品的修、换、退； —售后的技术服务等。 6.4.3 投诉处理 6.4.3.1 售后服务应与顾客建立有效的联系，规定对顾客投诉的处理程序和要求，应建立受理客户投诉的管（通）道，设立投诉电话，受理顾客投诉。 6.4.3.2 对售出的商品，当顾客提出异议时应参照《中华人民共和国消费者权益保障法》的规定，予以妥善解决，对商品质量问题实行先行负责制。除此之外，还应符合 GB/T17242 的要求。 6.4.3.3 对于具有侵害消费者权益行为的不法商家，应参照《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》予以处置。 6.4.4 服务跟踪 根据商品的不同特点和销售对象，可采取不同的跟踪方式：定向跟踪、柜台调查、走访用户（顾客）等多种方法。应记录跟踪的结果及销售中的信息，产及时整理反馈有关部门和关联方。
12		6.5 信息化管理	为提高自身服务水平以及运营效率，应建立符合本企业实际的高效实用的信息化管理系统，培养专业人员掌握信息系统的管理操作。
13	7 商品管理要求	7.1 商品采购质量管理	7.1.1 供应商的管理 与供应商及相关业务单位签定采购合同应参见《中华人民共和国合同法》的规定，并建立对供应商的企业资质、信用、质量、经营、服务表现等的评价体系。 7.1.2 采购商品质量安全控制 7.1.2.1 商品验收 —严格执行商品进货验收制度； —各类商品必须有明确的验收标准； —进货前，须验明商品名称、包装、标签、数量、质量、合格证、必要的检测报告、各类标志及其他有效证明，依法签定采购合同； —应向有关部门备案的商品，必须提供备案证明材料； —商品未经验收不得销售。 7.1.2.2 商品跟踪管理制度 对库存商品及销售商品进行环节跟踪检查和验收，建立商品进销台账，对流通领域十类商品进行建档备案。防止过期、失效、变质、破损及受污染商品进入货架和柜台，发现问题及时处理。对临近保质期的商品，应及时确认、下架。 7.1.2.3 进口商品要提供海关报关单、商检证明、相关的进口依据等必备的资证材料，对在国内未进行商标注册的，进口商要出示承诺书。
14		7.2 商品运输质量管理	7.2.1 应制定商品运输质量控制文件和操作规程。 7.2.2 商品运输工具、器具应具备防晒、防雨、防尘、防火、防爆等条件。商品运输操作规程应符合相关国家规定。

15	7.3 商品 贮存质量管理	7.3.1 应制定完善的仓储管理和质量控制范围、要求，根据商品的性质和外界因素对商品的影响，确定适宜的保管条件和养护措施，防止商品的损耗和质量降低。贮存商品应符合相关国家规定。 7.3.2 应制定完善的仓储管理规范，包括检查制度和记录表单。
16	7.4 商品 分销质量管理	商品分销包括批发商将商品分发给经销商、组织内部的商品分发和连锁企业的配送，分发商品时应根据相关单据进行查验，并核对是否符合分发程序，分发商品的运输和装卸应符合 7.2.2 要求。收货人应对商品质量进行检查，发现不符合的应隔离、记录并报告相关部门处理。
17	7.5 商品 销售服务 质量管理	7.5.1 介绍商品 说明商品的性能、质量特点、使用方法及使用中应注意的问题，同时提供有效的联络方式。 7.5.2 价格控制 销售商品或提供服务时，企业内部应制定价格管理规范，严格执行属于政府监管的价格，合理制定属于企业自管的价格。应明码标价。具体参见《中华人民共和国价格法》以及《关于商品和服务实行明码标价的规定》的规定。 7.5.3 计量控制 销售商品或提供服务时，如果产品能够量化，企业应提供衡量标准。具体参见《中华人民共和国计量法》、《定量包装商品计量监督管理办法》以及《商业服务业诚信计量行为规范》的规定。 7.5.4 促销管理 零售商不得以促销为由拒绝退换货，限量商品售完后应即时明示，促销活动不得损害消费者的合法权益，应保证人身、财产的安全。具体参见《零售商促销行为管理办法》以及《关于制止低价倾销行为的规定》的规定。 零售商做促销活动时，必须同时制定顾客安全预警方案，防止发生人员过于集中造成的拥堵、踩踏等事故。 7.5.5 环保要求 经营者向消费者提供有偿塑料购物袋的具体要求参见《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》。

18	7.6 食品经营管理	食品经营管理的相关规定，除参见《中华人民共和国食品安全法》、《食品标识管理规定》等的规定外，还应符合商品管理要求。 7.6.1 食品经营的采购 --食品经营的采购应确保满足食品安全性、合法性； --应加强对采购食品的安全监督工作，具体要求参见《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》。 7.6.2 食品经营的运输 --食品运输包装材料必须有批号和生产厂家的卫生注册号，以及食品检验检疫证明； --生鲜和冷冻冷藏食品必须使用冷藏车运输，并且做好冷冻保鲜措施和清洁标准。 7.6.3 食品经营的贮存 --食品储存场所必须符合食品安全法的要求，保持通风、干燥； --食品储存必须放在栈板上并且隔墙离地； --食品储存必须具有明显的标签标注，如：名称（货号）日期等； --根据商品储藏要求进行相应的湿度控制。 7.6.3.1 冷藏贮存根据要求不同，分为立风柜贮存、冷柜贮存和冷库贮存： --蔬菜、水果的储存温度一般控制在 0-15℃（根据具体果实情况合理调整）； --熟食、乳制品等食品应在-4℃-0℃条件下冷藏贮存； --水产品、畜禽制品、速冻食品等应在-23℃-0℃条件下冷冻贮存。 7.6.3.2 常温贮存基本的要求是： --贮存场所应清洁卫生、阴凉干燥； --避免高温、潮湿； --无蟑螂、老鼠、虫害等。 7.6.4 食品经营的分销 食品分销商必须跟踪、甚至召回特定的货物，同是不停地监视易腐烂产品的到期日，并向客户和地方当局提供所需的信息。 7.6.5 食品经营的销售 --经营单位进行经营活动的相关要求参见《食品安全法》和《保健食品管理办法》； --经营的食物必须拥有产品检验合格证等相关证明，并且在食品标签上予以反映，具体应符合《食品标识管理规定》的规定； --加工和自制食品，应当取得许可证，并符合相应的卫生、环保要求。
19	7.7 药品经营管理	药品经营管理的有关规定参见《药品经营质量管理规范》。
20	7.8 其他商品经营管理	其他类商品经营管理的有关规定参见国家现行的相关规范。

21	8 服务 质量控 制	8.1 服 务 质量控制的策划	为商品服务的实施提供所需的规划和目标，商品服务质量控制的目标应与质量管理体系其他过程要求相一致。制定策划时应注意： --应针对目标顾客确定需求定位； --应参照与商品服务有关的法律法规要求； --应针对顾客需求确定服务过程、职责和资源要求（包括流动资金）； --应确定商品服务全过程所需要的服务质量控制规范； --应确定服务质量控制所需要的记录。
22		8.2 服 务 质量控制的实施	在服务质量控制的实施的过程中，应做到： --确保依照服务规范与顾客接触； --明确运行控制的信息、票据、现金、物质、价格等控制流程； --时时收集顾客反馈的信息； --确保所有测量（检测）工具的测量结果准确； --对服务及其相关运营各类活动的检查监控； --对商品质量实施现场检查，有问题的商品不得销售； --依据约定开展交付后的活动，包括：运输、仓储、配送和安装。
23		8.3 服 务 质量控制的检查和评估	8.3.1 对服务质量控制的实施过程（包括售后服务）要进行监督和检查。应包括： --过程评审和批准所规定的准则； --适用设备设施的提供和确认； --从业人员能力和资格的确定； --对其服务特性开展检查监督； --应保持相关的记录。 8.3.2 对服务质量的测量和评估。通过对服务经营各个环节的检查、验证和评估，确定经营活动得到有效控制，应建立服务质量评估系统，实行考核评估制度。 8.3.2.1 服务质量标准化评估 应实行服务质量标准化，内容应包括： --服务的标准； --实施的方法； --绩效评估与持续改进的方法。 8.3.2.2 顾客满意度测量 应建立顾客满意测量体系，建立时应注意： --明确测量的目的； --设计测量的具体方法、流程和工具； --运用适宜的统计分析方法； --编写评测报告并持续改进。

24		8.4 服务质量的改进	8.4.1 服务补救 当发现服务失误，分析失误原因之后，在定量分析的基础上，对服务失误进行评估并采取恰当的管理措施予以解决。服务补救应当注意的内容： --要建立有效的服务补救系统，派专人负责服务补救系统的高效运行； --出现失误，不要拖延； --要主动解决失误问题； --补救过程中要让顾客了解进展情况。 8.4.2 服务提高 为持续提高服务质量，保持并提升企业优质服务形象所采取的一系列活动过程中，应注意： --建立质量提升团队； --定期测量服务质量； --正确评估质量成本； --不断培训，提升服务质量意识； --明确目标并加以设定； --查询服务漏洞并立即纠正。 8.4.3 内部审核 组织应策划、确立、实施和维护审核方案，包括频次、方法、职责、策划要求和报告。 组织应根据相关过程的重要性和以往审核的结果，确立内部审核方案。 组织应： - 界定每次审核的目标、准则和范围； - 选择审核员并实施审核，以确保审核过程的客观性和公正性； - 确保向相关管理者和管理层报告审核结果。 注1：相关管理者可能包括合规团队、最高管理者和治理机构。 文件化信息应作为实施审核方案和审核结果的证据可获取。 8.4.4 管理评审 管理评审应包括： - 以往管理评审所采取措施的状况； - 与合规管理体系有关的外部 and 内部事项的变化； - 与合规管理体系有关的相关方的需要和期望的变化； - 关于合规绩效的信息，包括以下方面的趋势： --不符合、不合规与纠正措施； --监视和测量的结果； --审核结果； e) 持续改进的机会。 管理评审应体现： --合规方针的充分性； --合规团队的独立性； --合规目标的达成度； --资源的充分性； --合规风险评估的充分性； --现有控制和绩效指标的有效性； --与提出疑虑的人员、相关方的沟通，包括反馈（见 9.1.2）和投诉； --调查（见 8.4）；
----	--	-------------	--

25	9 从业人员岗位要求	9.1 人员素质	9.1.1 职业守则 以顾客为本，具有良好的职业道德和职业素养。 9.1.2 职业形象 从业人员的面貌、礼仪、行为、态度等应符合行业或企业要求。 9.1.3 职业健康 从事食品经营的从业人员应符合国家现行的相关管理规定，并建立从业人员健康档案。
26		9.2 培训和教育	9.2.1 培训 要求企业建立完善的服务质量管理培训体系，并配有相应的培训计划、培训课程。 对企业所有从业人员提供教育培训，建立岗位培训和考核晋升制度。根据不同人员层次和岗位要求，持续、滚动地进行针对服务态度、知识、技能等方面的培训，对从业人员的教育、培训、技能和经验保持记录，并有达到要求的证明。 9.2.2 继续教育 实行继续教育制度，统筹安排自学与集中培训计划，每年应接受后续教育培训。对专业人员和管理人员建立教育和诚信档案，持续提高行业的服务质量和管理水平。

3.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后可终止审核。

- (1) 申请组织对认证活动不予配合，认证活动无法进行。
- (2) 申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致认证程序无法完成的情况。

3.4 审核报告

3.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。

审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织服务质量达标测评过程活动的范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员及其他个人信息，如技术专家。

(5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

(6) 叙述从 3.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论，并对实现情况进行审核。

(7) 识别出的不符合项。

(8) 审核组对是否通过审核的意见建议。

3.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

3.4.3 中心将在作出认证决定后 7 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，中心将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 3 个月期限内采取纠正和纠正措施。中心将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 3 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 3.6.5 条处理，或者按照 3.3.3 条重新实施审核。

3.6 认证决定

3.6.1 中心将在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。

3.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员（至少具备 QMS/EMS/OHSMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过 8 小时关于 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准内容的培训），但审核组成员不得参与对该审核项目的认证决定。

3.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第 3.4 条要求，审核组提供的认证报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷。

②其他严重不符合项。

（3）中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

3.6.4 在满足 3.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的管理体系符合 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》和适用法律法规要求且运行有效。

（2）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6.5 申请组织不能满足上述要求或者管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》的要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 7 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委及中心网站。

4 监督审核程序

4.1 中心将对持有其颁发的资产管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

4.2 为确保达到 4.1 条要求，中心将根据获证组织的服务质量达标管理体系管理和履行情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

4.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核将在上次审核结束之日起 12 个月内进行，之后每年必须接受一次监督至证书有效期止，时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

特殊情况下，需由获证组织向本中心提出书面申请，说明推迟监督审核时间的理由，经审核管理部许可后可适当延长。监督时间间隔超过 12 个月的视为不能按期接受监督审核，具体按中心的 SEC/CX-08《认证资格变更管理程序》执行。若因疫情等特殊原因造成不能按期监督审核的，视具体情况处理。

4.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 6.2 或 6.3 条处理。

4.3 监督审核的时间，应不少于按 3.2.1 条计算认证时间人日数的 1/3。

4.4 监督审核的审核组，应符合 3.2.2 条和 3.3.1 条的要求。

4.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

4.6 监督审核时至少应审核以下内容：

（1）上次认证以来管理体系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）按 3.3.3 条要求已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。

（3）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）是否建立有效的改进机制。

（6）获证组织对获证资格的引用是否符合中心的相关规定。

（7）是否及时接受和处理投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

4.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将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有效性的证据。

中心将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，如文件评审、现场评审或下次监督审核验证等方式。

4.8 监督审核的审核报告，按 4.6 条列明的认证要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

4.9 中心根据监督审核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。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证，并决定是否延续认证证书。

5.2 中心将按 3.2 条和 3.3.1 条要求组成审核组。按照 3.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。审核时间将不少于按 3.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原证书到期前未完成整改的，将按初次认证进行。

5.4 中心将按照 3.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，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将不早于再认证决定日期。

6 暂停或撤销（含注销）认证证书

6.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08-2014《认证资格变更管理程序》的要求进行。

6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

（1）管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）持有的与管理体系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。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委及中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书或引用认证信息。

6.3 撤销（含注销）证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将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）被国家相关部门列入严重失信企业名单的。

(3) 拒绝配合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) 出现重大的质量、环保、安全生产或食品安全等问题的，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。

(7) 没有运行管理体系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获证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。

(9) 其他应当撤销认证证书的。

6.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。若无法收回，中心将在中心网站上公布撤销决定。

6.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

6.4 变更信息报送

中心将暂停或撤销（含注销）认证证书的相关信息在国家认监委及中心网站上公布。

6.5 认证合同

不得使用无效的认证证书和获证信息，中心将在认证合同中予以明确。

7 认证证书及认证标志要求

7.1 认证证书至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）管理体系覆盖的范围。若认证的管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）管理体系符合 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准的表述。

（4）证书编号。

（5）中心名称。

（6）有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核，并经认证合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）证书查询方式。认证证书将包括国家认监委或中心网站上的查询方式上的查询方式，以便于社会监督。

备注：证书名称可根据双方协商的结果，进行适当标注。

7.2 初次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。

7.3 中心将建立证书信息披露制度。除向申请组织、监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

7.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

8 与其他管理体系的结合认证

中心暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

9 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得服务质量达标管理体系认证证书的组织申请认证证书的转换。

10 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，中心将接受申诉并且及时进行处理，在 30 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若认为中心未遵守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，可以直接向所在地市场监督管理局或其他法律机关投诉。

11 认证记录的管理

11.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，包括电子版记录。

11.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料将使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

11.4 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。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》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，将采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

12.3 中心也将开展管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行 GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准的要求。

附录 A 服务质量达标管理体系认证审核时间要求

有效人数	认证时间（人天）
1-100	2
101-500	3
501-1000	4
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 5 人日

注：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员，包括兼职人员、临时人员，但兼职人员、临时人员可根据实际工作小时数予以换算成等效的全职人员数。