



北京质信认证有限公司

商品经营企业服务质量评价服务认证实施规则

编号：BQC-RZGZ-C-02

版本：A/3

编制：技术部

审批：杨小涛

编制日期：2022年8月29日

实施日期：2022年8月29日

修改日期：2026年6月16日

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京质信认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品经营企业服务质量评价服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对受审查组织商品经营企业服务质量评价服务实施过程作出具体规定，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。

2. 认证依据

SB/T 10962-2013 商品经营企业服务质量评价体系

CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC 25:2015 《服务认证机构认可方案》

3. 认证方案和认证制度

3.1 初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。认证证书有效期三年。

商品经营企业服务质量评价服务认证采用评分制，对申请组织（标准/规范所列承包方）的相关要素进行评价，依据评分值评价企业服务水平。

3.2 认证模式和认证领域

3.2.1 认证模式：

服务认证模式包括：

- 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;

对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

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

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

- 初次认证: I+B(必要时);
- 监督审查: I+B(必要时);
- 再认证: I+B(必要时);
- 非例行监督(必要时): I+B(必要时)。

3.2.2 认证领域: SC03 批发业和零售业服务

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件评价

- d) 初始现场评价
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督评价与再评价

5. 认证实施程序及要求

5.1. 认证申请

5.1.1. 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) 本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定；
- 3) 认证证书样式；
- 4) 对认证决定的申诉程序；
- 5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

5.1.2. 认证申请组织应具备以下基本条件：

- 1) 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记 的法人资格（或其组成部分）；
- 2) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下商品经营企业服务质量评价服务体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；

4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

5) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

6) 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受和认证监管部门的监督/检查，按规定使用认证证书、标志和审查报告。

5.1.3. 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1) 申请组织的基本情况，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；

2) 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（服务蓝图），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

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

6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

7) 需要时的其他信息。

5.1.4. 为确保认证的有效性，规避风险，公司暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的商品经营企业服务质量评价服务认证证书转为本公司的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

5.2. 受理认证申请

5.2.1. 认证申请的评价确认

本机构对申请组织提交的申请资料进行评价，并确认：申请资料齐全；申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

5.2.2. 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、服务项目、服务特性，完成评审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。

5.2.3. 对符合 5.1.2、5.1.3 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.4. 本机构应完整保存认证申请的评价确认工作记录，归入申请组织认证档案。

5.2.5. 签订认证合同，在实施认证评价前，机构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符合服务认证相关法规、规范的承诺；

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,应及时向认证机构通报:①客户及相关方有重大投诉;②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;③发生产品或服务的质量安全事故;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、强制性认证或其他资质证书变更;法定代表人、最高管理者、管理者代表变更;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出现影响服务质量的其他重要情况;

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;不得擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证;

5) 拟认证的服务覆盖的活动范围;

6) 在认证评价及认证证书有效期内各次监督评价中,认证机构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。

5.3. 制定评价方案

5.3.1. 评价时间

5.3.1.1. 为确保认证过程的完整有效,本机构以附录 B 所规定的评价时间为基础,根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和服务特性等情况,核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下,可以减少评价时间,但减少的时间不得超过附录所规定的评价时间的 30%。

5.3.1.2. 整个评价时间中,现场评价时间不应少于 80%。

5.3.1.3. 多场所抽样方案

5.3.1.3.1. 本机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审查时间的记录。

5.3.1.3.2. 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的商品经营企业服务质量评价服务风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及商品经营企业服务质量评价服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时，需要访问的最少场所数为：

① 初次审查：一般样本量应当为场所数量的平方根($Y = \sqrt{X}$)，上入成整数。

② 监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6($Y = 0.6 \sqrt{X}$)，上入成整数。

③ 再认证审查：样本的数量为 $Y = 0.8 \sqrt{X}$ ，上入成整数。

2) 每次审查时，都应审查公司办公室；

3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

① 场所的规模和员工的数量；

② 复杂程度和风险水平；

③ 是否有倒班；

④ 所从事活动的差异；

⑤ 投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；

⑥ 与跨国经营有关的任何方面；

⑦ 内部审查和管理评审的结果。

4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.3.2. 审查组

审查组由服务认证审查员组成，当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力和技术专家参加审查组。技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.3.3. 评价计划

5.3.3.1. 评价实施前，审查组制定书面的评价计划(包括多场所抽样计划)，以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价方，并协商一致。审查组长应将《服务认证审查计划》报审核部，

由审核部的计调人员负责在审查组下现场前 3 天上报国家认监委认证监管系统。《服务认证审查计划》包括的内容：

a) 需要时制定服务特性测评实施细则

审查组依据服务认证方案及认证标准/规范的要求，针对选取的服务特性进行的数据收集、综合测算和分析，制定详实的测评实施细则。以证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，测评实施细则要包括以下内容：

- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- 2) 选取的测评指标和判定方案；
- 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。

——测评方法的选取

应考虑便利性、可行性、合理性，一般采取现场抽样、电话回访调查、问卷调查等。测评样本的选取应该考虑样本的典型性、覆盖客户群的各种类型，以及抽样工作的便利性、可行性等因素。根据服务特性指标的不同，选择适宜的测评方法，经常使用的测评方式如下：

- 1) 问卷方式，适用于顾客接受服务提供的时间段较长的情况；
- 2) 电话回访方式，适用于注重功能性和顾客体验感知的服务，如维修服务；

3) 结合认证现场对服务过程的评价,在评价现场抽样进行顾客调查,适用于注重顾客体验和现场感知的服务等;

4) 对申请方自己测评结果的采信,适用于申请方有完善的服务质量测评程序和测评记录的情况,如申请方应用客户管理系统(CRM),持续地收集客户对服务的反馈;

5) 第三方测评机构的评价,根据服务认证项目的具体情况,认证机构可以委托第三方测评机构开展测评,也可以采信第三方机构的测评报告。

b) 需要时制订暗访实施细则

——对于开放性服务场所、直接面对终端客户、进行消费体验的服务活动,选取部分评价指标,采用暗访进行评价。

——暗访可作为服务特性测评的一种方式,暗访的实施不应使申请人产生负面的表现。

——制定暗访计划,分配具有资格和能力的人员,在必要时实施对申请人的暗访,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,对服务特性作出客观评价。暗访实施细则包括:

1) 暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所);

2) 评价准则;

3) 暗访时间;

4) 暗访人编制检查清单,策划所需体验的服务内容和对其服务特性的要求,以及需要现场观察的具体事项。相关配合人员的安排等;

5) 暗访信息与数据的收集和分析,对于暗访中发现的应引起关注的,或可能被判定为不符合的问题,暗访人应以适当的方式保留证据;

6) 暗访结果的采信;

——执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

——暗访计划不必在评价前向申请组织发出;

——执行暗访的人员应注意角色扮演的自然与保密。

c) 需要时制定服务管理审核实施细则

服务管理审核实施细则是按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范,对服务组织的内部管理进行审核的管理要求,证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理实施细则至少包括下列内容:

1) 对申请人服务能力的评价,包括对与申请人服务认证相关的结构、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) 内部审核和管理评审。

5.3.3.2. 初次认证、监督、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场 进行，如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请 组织授权和控制下，认证机构可以在评价中对这些场所进行抽样。如果不同场所的 活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行评价。

5.3.3.3. 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.3.3.4. 在评价活动开始前，审查组应将书面评价计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价的申请组织，并协商一致。

5.4. 实施评价

5.4.1. 审查组应当完成评价计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员（技术专家除外）。

5.4.2. 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

5.4.3. 评价过程及环节

初次认证，包含文件评审和现场评价。现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访，文件评审应至少覆盖服务手册、服务规范、服务提供规范、服务检查规范、服务蓝图。

现场评价应当在申请组织现场进行，重点是审查组织符合认证标准要求的情况，进行打分。

5.4.4. 发生以下情况时，审查组应终止评价，并向认证机构报告：

- 1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行；
- 2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为；
- 3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

5.5. 评价报告

5.5.1. 审查组应对评价活动形成书面报告，由审查组组长签字，评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，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（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

5.5.2. 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等资料。

5.5.3. 本机构将评价报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。

5.5.4. 对终止评价的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织。

5.6 认证决定

5.6.1 公司在对评价报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出

5.6.2 授予、更新、扩大认证范围的决定

公司应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- (1) 认证申请时所满足的各项条件；
- (2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；
- (3) 认证委托人的相关服务符合标准要求、运行有效、评分达标；
- (4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.6.3 初次认证评价的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次现场评价。

5.6.4 再认证评价的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，公司未能完成再认证评价或对严重不符合实施的纠正和纠

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。

5.6.5 认证委托人不能满足 5.6.2 要求的，公司应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.6.6 对于监督评价，认证机构在满足下列条件时，可根据审查组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督评价未发现严重不符合、评分不合格及其他可能导致认证证书 暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3) 公司建立了监督评价的监视机制并予以实施，可确保监督评价活动的有效性。

5.7 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的档案产品与服务类企业认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码。

商品经营企业服务质量评价服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应符合国家监管部门及本公司的规定。

5.8 获证后监督

5.8.1 为确保获证组织提供的商品经营企业服务质量评价服务持续满足认证要求，在证书有效期内，公司应安排在初次评价后或第一次监督评价结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督评价。

5.8.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；

c) 认证依据发生变化时；

d) 相关方对获证组织进行多次投诉；

e) 发生其他特殊情况时。

5.8.3 监督评价至少包括以下内容：

a) 在监督周期内商品经营企业服务质量评价服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；

c) 组织代表性区域和活动；

d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

e) 认证证书、标志的使用。

5.8.4 监督评价人日数及费用

通常情况下，监督现场评价时间约为初始现场评价人日的三分之一。

特殊情况下，可以合理的增加、减少评价时间，理由应充分。监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费），具体费用参考质量管理体系收费或按市场行情调整执行。

5.8.5 监督评价结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

5.9 再评价

5.9.1 商品经营企业服务质量评价服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请，并提交申请资料。

5.9.2 当商品经营企业服务质量评价管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可不做文件评价，安排进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品经营企业服务质量评价管理体

系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

5.10 认证的暂停或撤销

5.10.1 暂停证书

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

- 1) 组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的；
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 4) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的；
- 5) 持有的行政许可证明、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；
- 6) 主动请求暂停的；
- 7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的；
- 8) 其他应当暂停认证证书的。

5.10.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月，但属于8.1.1第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.10.1.3 暂停认证证书的信息，应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。

5.10.2 撤销证书

5.10.2.1. 获证组织有以下情形之一的，认证机构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) 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；
- 3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 4) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- 5) 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）；
- 6) 没有运行或者已不具备运行条件的；
- 7) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的；
- 8) 其他应当撤销认证证书的。

5.10.2.2. 撤销认证证书后，机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.10.2.3. 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其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。

7. 本规则未尽事宜，均按照/参照公司的相关规定执行。

8. 相关文件

8.1 《服务认证人日数基数对照表》（附录1）

8.2 《商品经营企业服务质量评价表》（附录2）

附录 1：服务认证人日数基数对照表

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

注：

- 1、监督基础审核人日不少于初审的三分之一，再认证的基础审核人日不少于初审的三分之二。
- 2、本对照表为最低基础人日数表。当认证范围内服务项目数量多、业务活动复杂、覆盖场所较多等情况时，可以适当增加人日。
- 3、有效人数包括与服务认证范围有关的服务管理人员和服务实施人员。
- 4、组织正常工作期间安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

附录 2：商品经营企业服务质量评价表

评分项		分值	代码 (维度)
5 评价要求 (1000 分)	5.1 服务文化	130	
	5.1.1 服务文化体系建立	40	A1
	5.1.2 服务文化宣传	40	A2
	5.1.3 服务文化测评	50	A3
	5.2 领导力	130	
	5.2.1 高层领导的领导力	70	B1
	5.2.2 高层领导的作用	60	B2
	5.3 服务战略	150	
	5.3.1 战略的制定、总体战略对服	75	C1
	5.3.2 战略部署、指标分解及监测、	75	C2
	5.4 基于服务能力提升的人力	150	
	5.4.1 人力资源规划	30	D1
	5.4.2 员工的学习与发展	30	D2
	5.4.3 员工绩效考核	30	D3
	5.4.4 人员能力评估体系	30	D4
	5.4.5 员工权益与员工满意	30	D5
	5.5 服务过程	210	
	5.5.1 组织架构确定及流程梳理	70	E1
	5.5.2 服务过程的管理	80	E2
	5.5.3 关键过程的设计	60	E3
	5.6 服务系统	230	
	5.6.1 顾客与市场	50	F1
	5.6.2 供应商管理	50	F2
5.6.3 服务信息和知识管理	50	F3	
5.6.4 技术管理	40	F4	
5.6.5 服务支持设施	40	F5	

审查结果的等级和表述方式如下：

- 1 满分 1000 分。经审查员确认如有不适宜项，可不计算应得分。
- 2、 分值 700-799 分，给与服务质量三星级评级；
 分值 800-899 分，给与服务质量四星级评级；
 分值 900-1000 分，给与服务质量五星级评级。