



挪亚检测认证集团有限公司

Noa Testing & Certification Group Ltd.

批发业和零售业服务和认证 实施规则

Number: NOAQC/NSH/P/OD-23

Controlled: Yes ☒ No ☐

Issue Number: 1

Revise No.: 1

Draw up: Technical Committee

Reviewed by: Cindy Yang

Approval: Jack Song

Implementation Date: Sep 16,2019

Initial Publication Date: July 16,2017

Issue Date: Sep 16,2019

目 录

1	适用范围	3
2	认证依据	3
3	认证模式及基本环节	3
4	认证实施	3
4.1	认证申请	3
4.2	合同评审	4
4.3	文件评审	4
4.4	现场审查	4
4.4.1	现场审查的内容	4
4.4.2	现场审查要求	4
4.5	认证结果评价与批准	4
4.6	获证后监督	5
4.6.1	监督结果的评价	5
5	认证证书的使用及管理	5
5.1	认证证书内容	5
5.2	证书的有效性	6
5.3	认证证书的使用及管理	6
5.3.1	认证证书的使用	6
5.3.2	变更认证证书	6
5.3.3	暂停认证证书	6
5.3.4	撤销认证证书	7
5.3.5	注销认证证书	7
6	认证标志的使用及管理	7
6.1	认证标志的使用	7
6.2	电子认证标志的管理	7

服务认证实施规则

1 适用范围

本实施规则适用于 NOA 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》

SB/T10401 《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

申请方应向上海挪亚检测认证集团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：

- 申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息；
- 涉及多个营业场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- 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；

4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

- 5) 适用时申请方的质量管理体系证书及相关文件;
- 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) 其他相关补充信息。

4.2 合同评审

NOA自收到申请方提交的书面申请之日起,应当在5个工作日内对申请材料进行评审,必要时,项目经理应协助合同评审人员完成合同评审。如客户所提交的资料不满足申请评审要求时,将要求客户补充相关资料。完成评审并满足评审要求后,由NOA与申请方签署认证合同。若评审结论为不予受理,NOA将以书面形式通知申请方。

4.3 文件评审

NOA 审核组对申请机构的管理文件进行审核,完成文件审核后,提出不符合项。

对文件审核中发现的不符合项,申请机构应及时采取整改措施,修改、补充提交必要的文件,文件整改实施期限原则上不超过 20 个工作日。

文件审核组验证不符合项的整改措施后,出具文件审核报告,给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

4.4 现场审查

4.4.1 现场审查的内容

包括但不限于:

- (1) 文件审查中发现的需核实的问题;
- (2) 管理制度落实情况;
- (3) 系统一致性检查;

4.4.2 现场审查要求

NOA根据文件审核结果,进行现场审查,审查结束后,提出不符合项。对于审查组发现的不符合项,申请机构应及时采取整改措施,NOA书面审核或现场验证不符合项整改措施实施的有效性。整改措施实施期限原则上不超过60个工作日。审查组验证不符合项的整改措施后,向NOA提交现场审查报告。

4.5 认证结果评价与批准

4.5.1 认证结果评价与批准

NOA对申请机构的文件审核报告、现场审查报告及提交的相关文件进行综合评价,认证决定通过后由NOA制作证书并对申请机构颁发认证证书。对不符合认证要求的,NOA不予批准,认证终止。

4.5.2 认证时限

认证时限是指自受理申请机构的申请材料之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，包括文件审核时间、现场审查时间、认证结果评价和批准时间以及证书制作时间。

一般在文件审核所需资料提交后 15 个工作日内完成文件审核和现场审查（对不符合项进行整改和纠正措施验证的时间不计算在内）。认证结果评价和批准时间、证书制作时间一般不超过 10 个工作日。

4.5.3 对认证决定的申诉

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后 10 个工作日内通过 NOA 公布的各种渠道提出申诉，NOA 自收到申诉之日起，将在 10 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

4.6 获证后监督

一般情况下，从获证之日起，NOA 将在认证证书有效期内每 12 个月至少进行一次跟踪检查。

4.6.1 监督结果的评价

获证机构监督合格的，方可继续保持认证资格、使用认证标志。对监督时发现的不符合项应在 30 个工作日内完成纠正措施。逾期未完成纠正或评价不通过，NOA 将根据相应情形做出暂停或撤销认证资格、认证标志使用的决定，并予以公布。

NOA 对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求在 3 个月的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志并予以公布。

5 认证证书的使用及管理

5.1 认证证书内容

认证证书至少包括以下内容：

- （1）认证委托人名称，注册地址、受审核地址和邮政编码；
- （2）证书编号；
- （3）认证依据；
- （4）认证模式；
- （5）发证日期、换证日期和证书有效期；

- (6) 发证机构的名称及其标志;
- (7) 发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字;
- (8) 其他需要标注的内容。

5.2 证书的有效性

认证证书有效期为5年。认证证书的有效性依赖NOA的监督获得保持。如果申请机构需要继续保持证书的有效性,则在有效期届满前6个月内,应重新办理认证申请。

5.3 认证证书的使用及管理

5.3.1 认证证书的使用

认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动,但不得利用认证证书和相关文字、符号,误导公众认为认证证书覆盖范围外的业务系统获得认证,宣传认证结果时不应损害NOA的声誉,认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。申请机构应妥善保管好证书,以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的,申请机构可申请补发。

申请机构应建立认证证书、审核报告使用和管理制度,对认证证书的使用情况如实记录存档。

5.3.2 变更认证证书

获证后的申请机构,出现下列情况的变更应向 NOA 提出变更申请:

- (1) 机构名称或者网址发生变更;
- (2) 认证委托人名称、注册地址、受审核地址发生变更;
- (3) 其他可能影响认证符合性的变更

NOA对获证机构提供的变更内容和资料进行评价。

5.3.3 暂停认证证书

有下列情形之一的,NOA将当暂停认证证书,并对外公布:

- (1) 适用的认证依据或者认证规则发生变化,获证机构在规定期限内未达到变化后新的要求;
- (2) 获证机构无正当理由拒绝接受跟踪检查,或者在跟踪检查中发现违反有关规定的;
- (3) 跟踪检查中发现获证机构发生变更且不能持续符合认证要求的;
- (4) 获证机构申请暂停的;

(5) 其他依法应当暂停的情形。

暂停期限一般为3个月。在3个月内，申请机构可提出恢复证书的申请，NOA经审核、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，申请机构不得使用证书。

5.3.4 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一，NOA将当撤销其认证证书，并对外公布。

(1) 认证证书暂停期间，申请机构未采取整改纠正措施或者整改后仍不合格的；

(2) 申请机构出现严重问题，在短期内无法恢复符合性的或申请机构在认证范围内无法满足适用的认证标准规范的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

(3) 申请机构不接受NOA对其实施的证后监督审核或未申请再认证的；

(4) 认证证书暂停使用期满，申请机构未申请恢复证书；

(5) 其他依法应当撤销的情形。

认证证书撤销后，申请机构不得使用证书。

5.3.5 注销认证证书

申请机构有下列情形之一，NOA将当注销其认证证书，并对外公布：

(1) 认证证书有效期届满，申请机构未申请延续使用的；

(2) 获证交易平台不再申请的；

(3) 申请机构申请注销的；

(4) 其他依法应当注销的情形。

认证证书注销后，申请机构不得使用证书。

6 认证标志的使用及管理

6.1 认证标志的使用

认证标志的核准、制作、发放等工作由发证的NOA负责。认证标志的使用应遵守国家对认证标志使用的相关规定。

持证人必须按 NOA 关于认证标志使用规则文件的要求使用认证标志。

6.2 电子认证标志的管理

申请机构应当建立认证标志使用管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档，按照认证实施规则规定在其电子招标投标系统网站、广告、产品介绍等宣传材料中正确使用和标注认证标志。

申请机构若以某种方式使用认证标志时，应事先向NOA提出书面申请，由NOA书面授权申请机构以指定的方式使用指定的认证标志。

认证标志只能由申请机构在获准认证范围内使用，任何单位或个人不得以任何方式转让、转送、出售、借用、冒用、伪造、变造认证标志。

在使用标志图案时，应根据 NOA 提供的图样按比例放大或缩小。