



# 批发零售业服务认证规则

## 第 (A/4) 版

三信国际检测认证有限公司

发布日期：2019 年 4 月 11 日      实施日期：2019 年 4 月 11 日

---

第三次修改发布：2026 年 05 月 13 日

声明：本文件系三信国际检测认证（CSIT）内部文件，涉及 CSIT 核心秘密，著作权为 CSIT 专有。未经 CSIT 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。





## 目录

1、目的和范围	3
2、认证依据及规范引用文件	3
3、术语	3
3.1 服务	3
3.2 顾客服务	3
3.3 服务特性	3
3.4 服务评价	3
3.5 服务认证方案	4
3.6 多场所组织	4
4、认证领域	4
5、认证方案	4
6、评价等级	5
7、认证模式	5
8、认证基本程序	5
9、认证实施程序及要求	5
9.1 受理方申请评审	5
9.2 服务认证方案的建立	5
9.3 文件审查	6
9.3.1 合同评审	6
9.3.2 认证合同的签订	6
9.3.3 认证信息或认证要求变更申请的评审	6
9.4 评价	6
9.4.1 评价准备	6
9.4.2 文件评价	7
9.4.3 神秘顾客（暗访，即认证模式 B）	7
9.4.4 现场评价	8
9.5 认证决定	8
9.6 发证注册	9
9.7 监督与再评价	9
9.7.1 监督	9
9.7.2 再认证	10
9.8 变更或扩大认证范围	10
9.9 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪	10
9.10 暂停、撤销认证	10

获取其余信息，请联系三信国际检测认证有限公司质量部  
王老师  
电话：13525519063  
邮箱：cncsi t2015@163.com