

服 务 认 证 规 则

CQC-S0005-2022



“上海品牌”服务认证规则 家居商场运营管理服务

“Shanghai Brand” service certification rules of operation
management service for home furnishing shopping mall

版本：1.3

2022 年 3 月 25 日发布

2022 年 3 月 25 日实施

中国质量认证中心有限公司

前 言

本规则由中国质量认证中心有限公司（以下简称 CQC）制定、发布。未经 CQC 许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本规则。

本规则持续修订，请登录 CQC 网站（www.cqc.com.cn）获取最新版本。

如对本规则的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服或认证工程师。

为确保服务认证活动符合 GB/T 27065（ISO/IEC 17065）等标准要求，以及 CQC 质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证活动得以规范有效开展，制定本规则。

本规则于 2022 年 3 月 25 日首次发布，2025 年 5 月 20 日第一次修订，2025 年 8 月 28 日第二次修订，2025 年 12 月 25 日第三次修订（当前版本 1.3）。

本规则修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
1.1	2025 年 5 月 20 日	主要内容变化如下： （1）根据《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》（2016 年第 24 号）、中国认证认可协会 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》中服务认证领域划分，调整了本规则覆盖的服务领域和适用范围，名称由“‘上海品牌’服务认证实施规则 家居商场运营管理服务”变更为“‘上海品牌’服务认证实施规则：批发和零售服务”； （2）按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）中对于认证规则的内容要求，重新调整了本规则结构，梳理了各章节内容； （3）增加了“5 认证人员能力要求”内容； （4）修改了文件审核、顾客调查、神秘顾客体验、现场审查的服务特性测评和服务管理审核要求； （5）将 2022 版实施规则中针对家居商场运营管理服务认证的特定要求修改为“附件一：家居商场运营管理服务认证要求”； （6）修改了“附件二：眼镜验配服务认证要求”； （7）其他文字编辑性修订。
1.2	2025 年 8 月 28 日	主要变化如下： （1）名称由“‘上海品牌’服务认证实施规则：批发和零售服务”变更为“‘上海品牌’服务认证规则：批发业和零售业服务”； （2）按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）中对于认证规则的内容要求，重新调整了本规则结构，梳理了各章节内容，删除了“5 认证人员能力要求”； （3）删除了“附件一：家居商场运营管理服务认证要求”、“附件二：眼镜验配服务认证要求”，将相关内容要求修改了文件审核、现场审查的服务特

		性测评和服务管理审核要求； (4) 其他文字编辑性修订。
1.3	2025 年 12 月 25 日	主要变化如下： (1) 名称由《“上海品牌”服务认证规则：批发业和零售业服务》变更为《“上海品牌”服务认证规则 家居商场运营管理服务》； (2) 适用范围、服务特性测评和服务管理审核要求做了相应修改； (3) 修改了“5.2.5 抽样原则”、“5.2.6 人日数”、“7.3 人日数”的技术内容； (4) 新增了“附录 A 服务特性测评工具和测评内容”、“附录 B 服务管理审核工具和测评内容”； (5) 其他文字编辑性修订。



1. 适用范围

本规则适用于认证机构对服务提供者提供的家居商场运营管理服务实施“上海品牌”服务认证活动。
本规则涉及的家居商场运营管理服务属于“SC 03 批发业和零售业服务”领域。

2. 认证依据标准

2.1 T/STIC 120009《家居商场运营管理服务规范》

注：上述团体标准应执行发布的最新版本。

2.2 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

3. 认证模式

3.1 服务认证模式：初始审查（含服务特性测评+服务管理审核）+获证后监督。

3.2 服务认证审查依据 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》选用以下模式并在服务认证过程中组合灵活应用。

表 1 选用的服务认证模式及其组合

根据 GB/T 27207 可选的服务认证模式	认证周期	本规则选择与使用的服务认证模式及其组合
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，简称模式 E； f) 服务足迹测评，简称模式 F； g) 服务能力确认或验证，简称模式 G； h) 服务设计审核，简称模式 H； i) 服务管理审核，简称模式 I。	初次认证	服务特性测评适用认证模式 A+F 服务管理审核适用认证模式 G+I
	监督评价	同初次认证
	再认证	同初次认证

认证的基本流程环节包括：

- （1）申请与申请评审
- （2）初始测评
- （3）复核与认证决定
- （4）获证后监督
- （5）再认证

如需查看全文

请联系 021-60133112，或发送邮件 liuxiuliang@cqc.com.cn 获取。